



División Administración y Finanzas
Departamento de Finanzas

ORD.: N° 1702/75

ANT.: Ley 21.289 de Presupuestos Sector Público
año 2021, Partida 20, Glosa 10

MAT.: Envía informe trimestral.

SANTIAGO, 29 de Julio-2021

**DE : DIRECTOR DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (S)
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO**

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. Conforme a lo establecido en la ley N°21.289 de presupuesto del Sector Público para el año en curso y para dar cumplimiento a lo dispuesto en la glosa 10, remito a usted segundo informe trimestral, periodo abril a junio 2021, relacionado a todos los estudios de opinión pública o encuestas realizadas por cualquier organismo público financiado con cargo a la presente ley, sus características, objetivos y montos de recursos comprometidos, adjuntando copia de los resultados de cada estudio de opinión pública o encuesta, con excepción de aquellos a que se refiere el inciso final del artículo 22 de la ley N°20.285.-
2. Saluda cordialmente,


RAFAEL MARTÍNEZ MENANTEAU
Director (S)
División de Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de Gobierno

RMM/RMA/poa

Distribución:

- 1.-Sr. Ximena Rincón González. Comisión Especial Mixta de Presupuestos.
- 2.-Sra. María Soledad Aravena, Secretaria Comisión Especial Mixta de Presupuestos.
- 3.-Sr. Subsecretario General de Gobierno MSGG
- 4.-Departamento de Finanzas MSGG
- 5.-Central de Documentación
- 6.-Archivo DAF



GLOSA 10

ESTUDIOS DE OPINION PÚBLICA O ENCUESTAS

II TRIMESTRE AÑO 2021

Ministerio	Gasto	OBSERVACIONES
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	\$ 37.000.000	Estudio en curso, los informes aun no están disponibles
Ministerio de Relaciones Exteriores	\$ -	No informa
Ministerio de Defensa Nacional	\$ -	Sin movimientos
Ministerio de Hacienda	\$ -	No informa
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	\$ -	Sin movimientos
Ministerio Secretaría General de Gobierno	\$ 5.400.000	Estudio Estratégico cuyo contenido está exento de informarse, de acuerdo al inciso final del artículo 22 de la ley 20.285
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	\$ 2.031.691	Pagado durante el primer trimestre pero, por error involuntario, no se había informado oportunamente. Se adjunta Informe.
Ministerio de Educación	\$ -	No informa
Ministerio de Justicia y DDHH	\$ -	No informa
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	\$ -	No informa
Ministerio de Obras Públicas	\$ -	No informa
Ministerio de Salud	\$ -	No informa
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	\$ -	No informa
Ministerio de Agricultura	\$ 11.000.000	"Estudio Evaluación de la percepción de los visitantes respecto de la calidad del servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas del Estado". Costo total del Estudio \$44.000.000.- 2do. pago realizado en el mes de abril, por \$11.000.000
Ministerio de Minería	\$ -	Sin movimientos
Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	\$ -	No informa
Ministerio de Bienes Nacionales	\$ -	No informa
Ministerio de Energía	\$ -	Sin movimientos

Ministerio de Medio Ambiente	\$	-	No informa
Ministerio del Deporte	\$	-	No informa
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	\$	-	Sin movimientos
Ministerio de Cultura, las Artes y el Patrimonio	\$	-	Sin movimientos
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	\$	-	Sin movimientos
Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación	\$	-	No informa



**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS VISITANTES,
RESPECTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO EN
LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO**



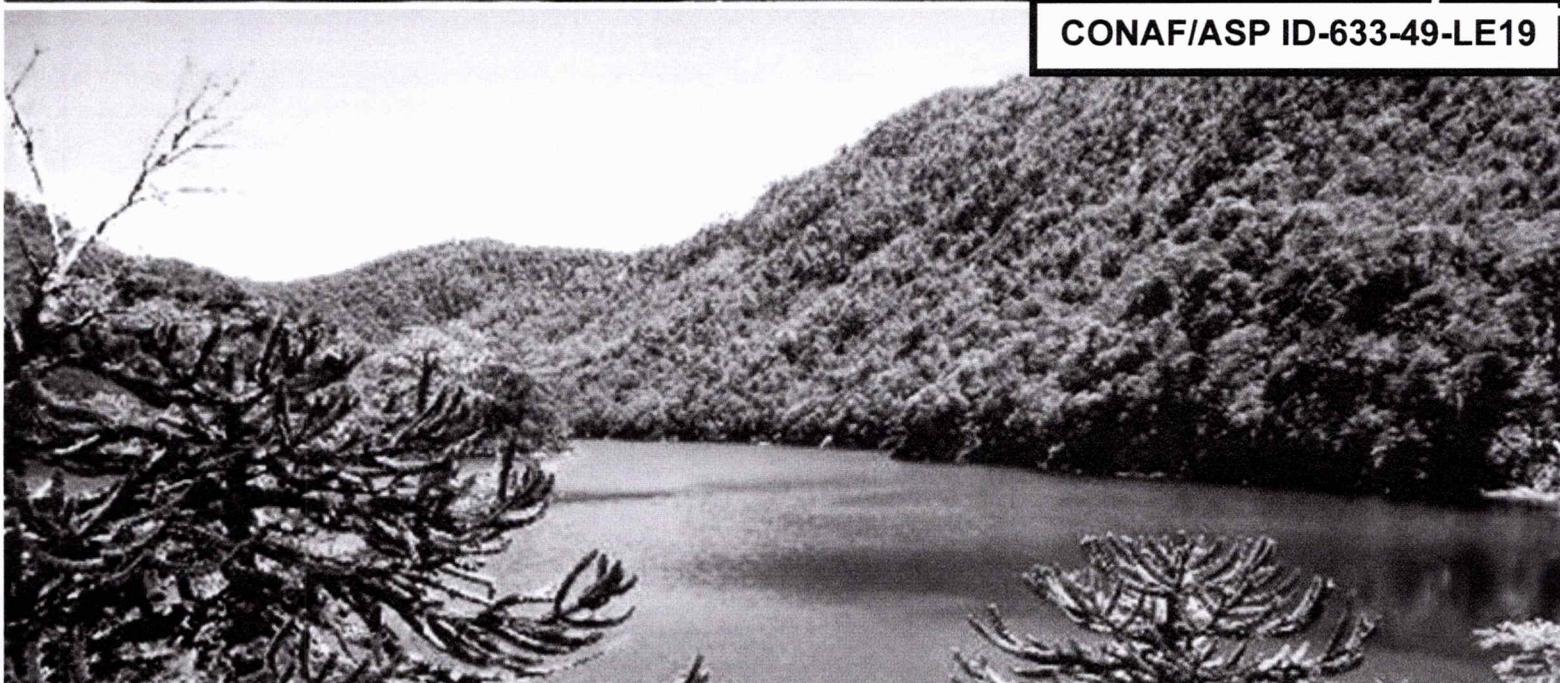
2

0

2

1

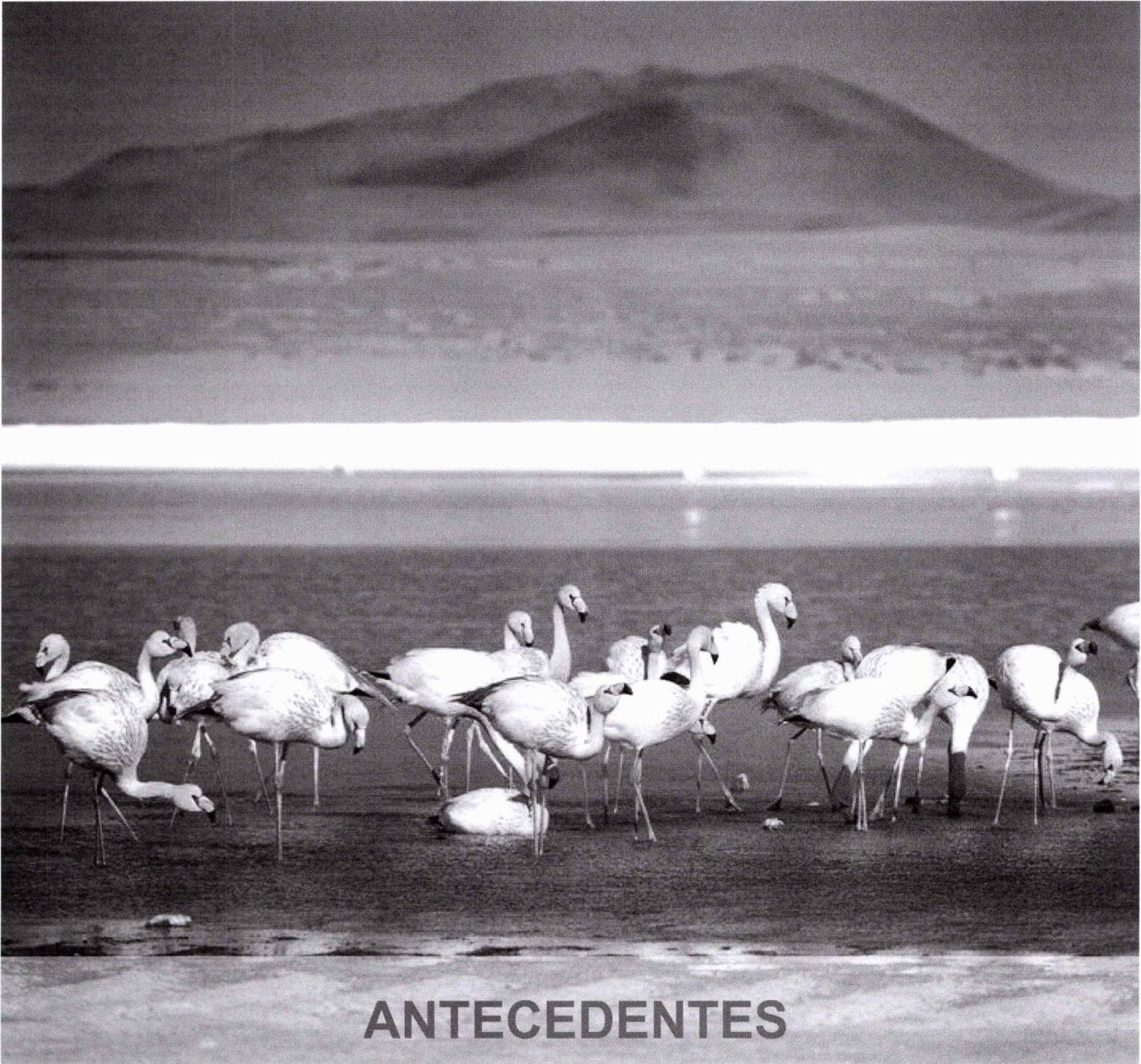
CONAF/ASP ID-633-49-LE19



SEGUNDO INFORME

TABLA DE CONTENIDO

ANTECEDENTES	3
CONTEXTO	4
REFERENCIA	8
OBJETIVOS	10
METODOLOGÍA	13
DISEÑO DEL ESTUDIO	13
POBLACIÓN OBJETIVO	15
MUESTRA	16
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	31
TRABAJO DE CAMPO	33
ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN	34
JEFES REGIONALES DASP	34
ADMINISTRADORES DE ASP	37
OPERACIONES LOGÍSTICAS	42
EN TERRENO	42
CONSULTA TELEFÓNICA	44
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	47
DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO	48
SUPERVISIÓN	64
INDICADOR DE GESTIÓN	66
RESULTADOS GENERALES	
ANTECEDENTES	67
INDICADOR DE GESTIÓN 2021	67
RESULTADO NACIONAL	68
INDICADOR DE GESTIÓN SEGÚN REGIÓN:	69
INDICADOR DE GESTIÓN SEGÚN ASP	69
ANÁLISIS PRELIMINAR NACIONAL DE LAS ASP	71
CONCLUSIONES GENERALES	75



ANTECEDENTES

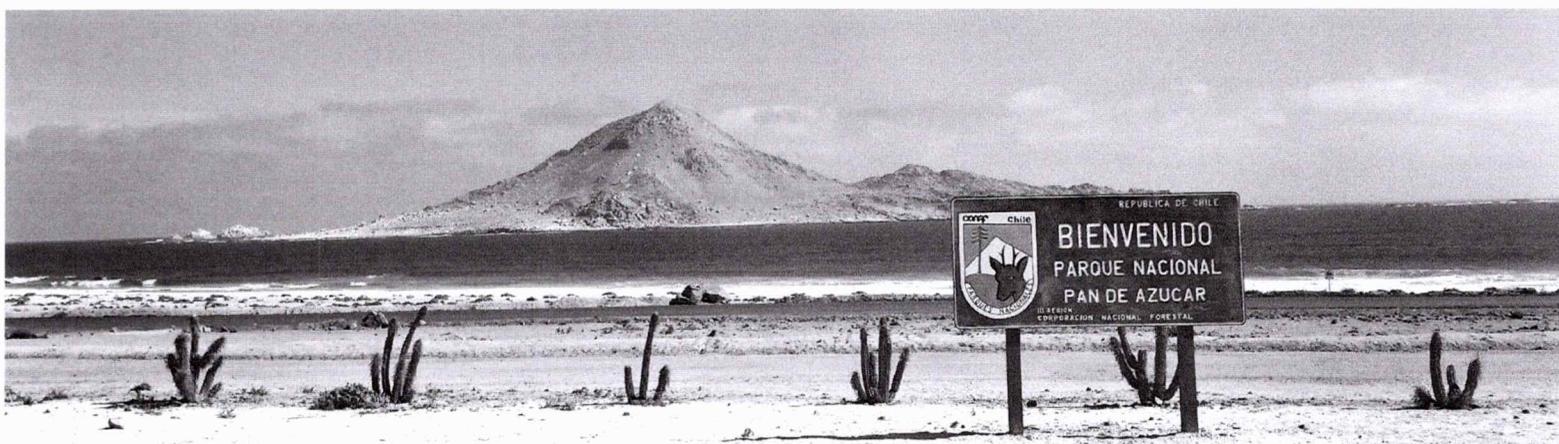
01

CONTEXTO

REFERENCIA

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

EES INGENIERIA - Departamento de Estudios Públicos
Caciques Chilenos Norte 1308, Huechuraba
Fono: (56) 752229362 - Correo Electrónico: info@eesingenieria.cl



CONTEXTO

La Corporación Nacional Forestal; en lo sucesivo 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”*, teniendo como una de sus principales funciones, la protección y conservación del patrimonio natural y cultural del país, mediante la administración de un total de 106 Áreas Silvestres Protegidas del Estado, distribuidas en 46 Reservas Nacionales, 42 Parques Nacionales y 18 Monumentos Naturales.

La Institución ha definido un modelo de gestión orientado al mejoramiento continuo de sus procesos internos y a contar con altos estándares de calidad en los servicios que pone a disposición de los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas (ASP) que se encuentran bajo su administración.

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.

Para el año 2021, se ha definido un indicador de desempeño que mide la calidad de los servicios que se ofrecen en las áreas silvestres protegidas del Estado.

El indicador denominado: **“Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la Áreas Silvestres Protegidas (ASP)”**. Este estudio de mercado medirá la evaluación anual del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE) para el año 2021. La fórmula de cálculo de un indicador es la expresión matemática que permite cuantificar la magnitud que alcanza este en un cierto período de tiempo.

La fórmula de cálculo empleada para la determinación de los resultados nacionales y de cada ASP corresponde a:

$$N^{\circ} \text{ de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP el año } t / \text{Número de visitantes encuestado el año } t * 100.$$

La fórmula de cálculo de la meta nacional, considera una ponderación por la visitación de cada unidad en que se hace el estudio.

$$\text{Meta Nacional: } (N^{\circ} \text{ Encuestas satisfactorias año } t / N^{\circ} \text{ Encuestas totales año } t) * 100 = 80\%$$

En este trabajo se debe calcular el indicador de gestión a partir de la muestra representativa de las unidades seleccionadas para el año 2021.

Se debe calcular:

- a) Indicador Nacional y por ASP: a partir de la pregunta de satisfacción que constituye actualmente el indicador de gestión, se calcula el indicador nacional y por unidad.
- b) Evaluación por Dimensiones: Se evalúa de acuerdo a las percepciones que tienen los visitantes en los siguientes ámbitos:
 - Acceso del Área Silvestre Protegida.
 - Personal de Guardaparques.
 - Infraestructura del ASP; (Servicios de infraestructura y prestaciones que posibilitan la estadía y recreación de los visitantes).
 - Actividades Recreativas y Educación ambiental.
 - Servicios de la Zona Aledaña.

c) Para el año 2021, sólo fueron evaluadas tres (3) de las cinco (5) dimensiones originalmente establecidas, todo esto para prevenir la propagación y posibles focos de contagio del virus del COVID-19, quedando sólo las siguientes dimensiones:

- Acceso del Área Silvestre Protegida.
- Personal de Guardaparques.
- Infraestructura del ASP; (Servicios de infraestructura y prestaciones que posibilitan la estadía y recreación de los visitantes).

Cada una de estas dimensiones está conformada por un conjunto de atributos, los cuales también fueron ajustados a sólo ser evaluados dentro del contexto de las condiciones que impone la pandemia del virus del COVID-19.

ASP SELECCIONADAS SEGÚN REGIÓN Y SU PARTICIPACIÓN EN EL IGN		
INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA (ASP)
SI	ARICA Y PARINACOTA	PARQUE NACIONAL LAUCA
SI	TARAPACÁ	RESERVA NACIONAL PAMPA DEL TAMARUGAL
SI	ANTOFAGASTA	RESERVA NACIONAL LOS FLAMENCOS
SI	ATACAMA	PARQUE NACIONAL PAN DE AZÚCAR
SI	COQUIMBO	PARQUE NACIONAL BOSQUE FRAY JORGE
SI	VALPARAÍSO	PARQUE NACIONAL LA CAMPANA
SI	METROPOLITANA	MONUMENTO NATURAL EL MORADO
SI	O'HIGGINS	RESERVA NACIONAL RÍO DE LOS CIPRESES
SI	MAULE	PARQUE NACIONAL RADAL SIETE TAZAS
SI	BIOBÍO	RESERVA NACIONAL NONGUÉN
SI		PARQUE NACIONAL CONGUILLIO
SI	ARAUCANÍA	PARQUE NACIONAL HUERQUEHUE
SI		PARQUE NACIONAL VILLARRICA
SI		PARQUE NACIONAL PUYEHUE
SI	LOS LAGOS	PARQUE NACIONAL VICENTE PÉREZ ROSALES
SI		PARQUE NACIONAL ALERCE ANDINO
SI	LOS RÍOS	PARQUE NACIONAL ALERCE COSTERO
SI	AYSÉN	PARQUE NACIONAL QUEULAT
SI	MAGALLANES	PARQUE NACIONAL TORRES DEL PAINE
NO	COQUIMBO	RESERVA NACIONAL PINGÜINO DE HUMBOLDT
NO	METROPOLITANA	PARQUE NACIONAL RÍO CLARILLO
NO	BIOBÍO	PARQUE NACIONAL LAGUNA DEL LAJA
NO	LOS RÍOS	RESERVA NACIONAL MOCHO CHOSHUENCO
NO	LOS LAGOS	PARQUE NACIONAL CHILOÉ
NO		PARQUE NACIONAL PUMALÍN DOUGLAS TOMPKINS
NO	MAGALLANES	MONUMENTO NATURAL CUEVA DEL MILODÓN
	TOTAL FINAL	26 UNIDADES O ASP

Es importante señalar que ante el confinamiento comunal total que se presentó en las comunas de algunas regiones donde se ubican determinadas Áreas Silvestres Protegidas o en su defecto las comunas adyacentes, colindantes o contiguas se incorporó el Monumento Natural Cueva del Milodón por sus características, servicios, atributos, junto con una capacidad de aforo máxima superior a (cien) 100 personas diarias y una afluencia importante de visitantes, como alternativa para compensar el déficit de consultas que se pudiera presentar en otras unidades.



REFERENCIA

Para el año 2021, 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, 8 Reservas Nacionales, y 1 Monumento Natural.

Para la temporada 2021, CONAF ha definido un indicador de desempeño que mide la calidad de los servicios que se ofrecen en las Áreas Silvestres Protegidas. El indicador “Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la Áreas Silvestres Protegidas (ASP)”.

En este trabajo se debe calcular el indicador de gestión a partir de la muestra representativa de las unidades seleccionadas para el año 2021.

Vale la pena decir que debido a la situación y los efectos de la pandemia del COVID-19, muchas Áreas Silvestres Protegidas se han visto en la obligación de restringir sus aforos por sector, en la necesidad de establecer capacidades máximas diarias de visitantes, días de funcionamiento, cerrar algunos servicios, espacios, senderos, e inclusive no permitir la acampada en las áreas de uso público o la realización de actividades como charlas, visitas guiadas; todo con la intención de evitar aglomeraciones y por ende contribuir con la mitigación de la propagación y contagio del virus COVID-19.

Es por ello que, como anteriormente se señaló, el instrumento de medición fue ajustado para el estudio del año 2021, evaluándose tres de las cinco dimensiones originalmente examinadas en años anteriores, así como una reducción del número de atributos que conforman cada uno los ámbitos, dejando solo las siguientes:

- Acceso al Área Silvestre Protegida;
- Personal de Guardaparques;
- Infraestructura del ASP.

Aparte de que resulta poco coherente evaluar servicios de un ASP que no están disponibles o no están siendo ofertados para el disfrute o uso por parte de los visitantes, lo cual pudiera dar una evaluación o juicio subjetivo de las bondades o servicios que ofrece determinada unidad.

Otros aspectos complementarios del instrumento utilizado hasta el año 2020, referido a Información General, Normativa y Recomendaciones, Servicios y Actividades Esperadas, Cumplimiento de Expectativas, Conocimiento de las Características de las Áreas Silvestres Protegidas, Aspectos a Mejorar, y el Estudio del Esquema Tarifario para nacionales y extranjeros, no fueron tomados en cuenta en esta oportunidad, ya que apegados a los lineamientos establecidos por la autoridad sanitaria nacional y con la intención de minimizar contactos o tiempos de interacción entre personas; a pesar de estar utilizando las medidas de bioseguridad (distanciamiento físico, uso de tapabocas, guantes y alcohol gel), y evitar así la retención de los visitantes, situación muy habitual por la realidad sanitaria que desde hace más de un año viene padeciendo la humanidad.



OBJETIVOS

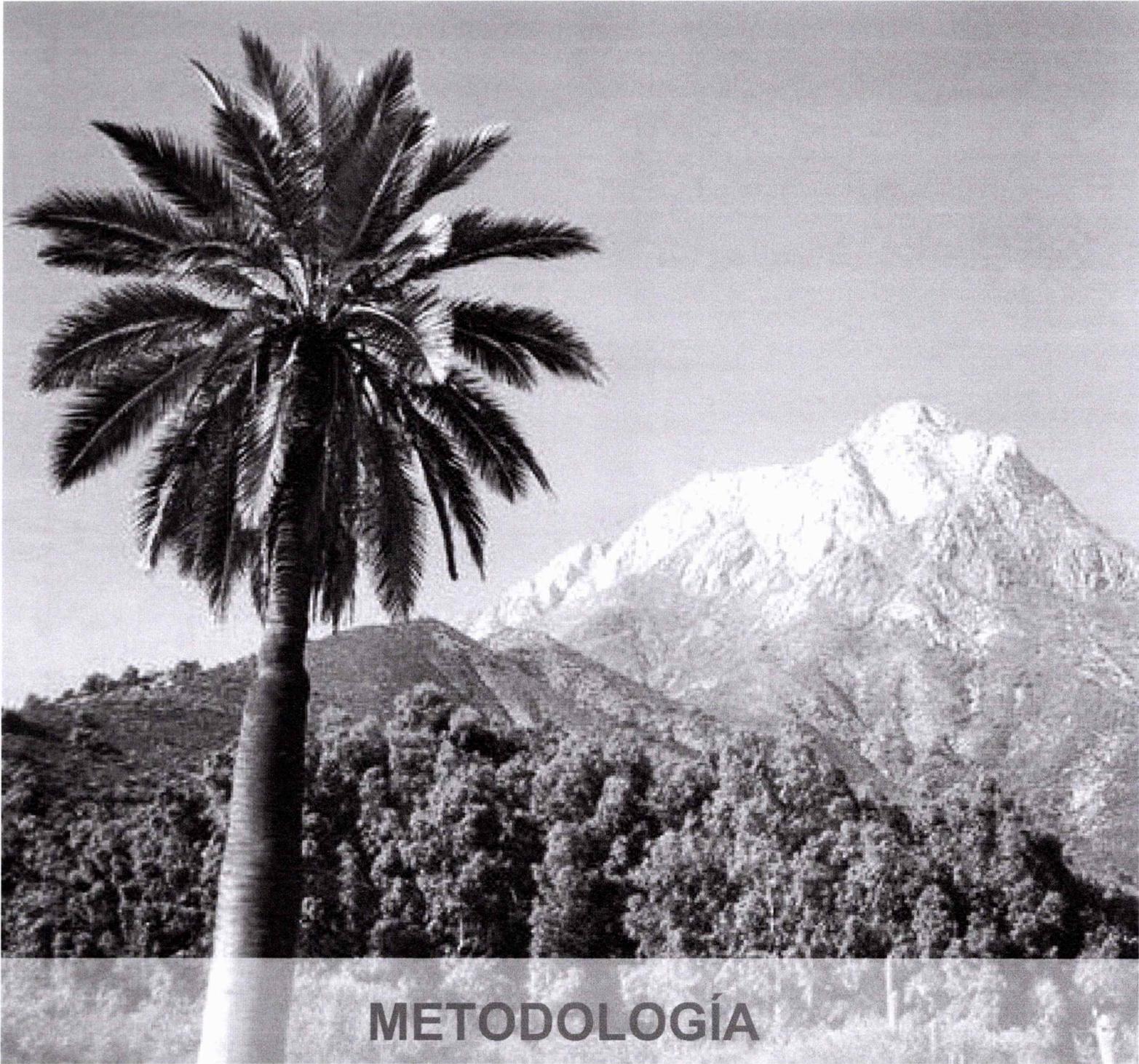
Objetivo General

Medir el grado de satisfacción de los visitantes con 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

- a) 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 2021”.
- b) Evaluar y analizar en un informe nacional la evaluación de todas las dimensiones del estudio y expresarlo en un documento que refleje la opinión de los usuarios a partir de las Áreas Silvestres Protegidas seleccionadas para el año 2021.
- c) 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.
- d) 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.

- e) Establecer un análisis FODA a partir de los resultados, que permitan identificar énfasis de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicios.
- f) Elaborar una base de datos con las evaluaciones particulares por ASP y Nacional.
- g) Analizar la calidad de los servicios de las ASP en relación al enfoque de género (nacional y por ASP).



METODOLOGÍA

02

**DISEÑO DEL ESTUDIO
POBLACIÓN OBJETIVO
MUESTRA
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

EES INGENIERIA - Departamento de Estudios Públicos
Caciques Chilenos Norte 1308, Huechuraba
Fono: (56) 752229362 - Correo Electrónico: info@eesingenieria.cl



DISEÑO DEL ESTUDIO

Tipo de Estudio

El estudio de percepción 2021 será de tipo cuantitativo, no experimental y de resultados descriptivos y correlacionales.

Diseño Muestral

EES Ingeniería propone un diseño muestral de selección aleatoria, de esta manera todos los visitantes tendrán la misma probabilidad de ser escogidos para participar de la encuesta.

Las siguientes premisas corresponden a consideraciones de la selección:

- Se considerará sólo un representante en el caso de grupos familiares y/o parejas.
- Los casos de reemplazo deberán corresponder a la misma región y ASP.
- Sin reposición, por tanto, cada visitante responderá sólo una vez la encuesta.

En definitiva, el diseño muestral propuesto se caracteriza por ser probabilístico, por lo cual los resultados obtenidos de la encuesta se generalizan a toda la población, a su vez es bietápico, estratificado por región y por conglomerados, donde la unidad última de selección es el ASP y la unidad de observación es la persona visitante.

Las encuestas se efectuarán en al menos un Área Silvestre Protegida (ASP) por región, exceptuando las regiones: Metropolitana, Coquimbo, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, y Magallanes¹ en que la encuesta se efectuará entre dos, tres y hasta cinco ASP, respectivamente.

¹Para esta región se incorporó el Monumento Natural Cueva del Milodón, unidad que no estaba contemplada originalmente en el estudio de Evaluación de la Percepción de los Visitantes respecto de la Calidad del Servicio ofrecido en Áreas Silvestres Protegidas del Estado año 2021.

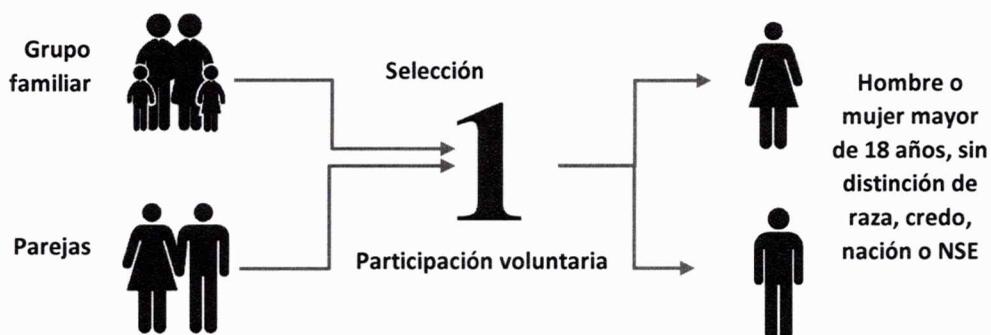
Todo esto siempre y cuando la situación sanitaria por pandemia del COVID-19 en las regiones lo permita, ya que pudiera presentarse algún plan de confinamiento o de restricción de actividades en algunas comunas donde se ubica una determinada ASP o en su defecto en alguna de sus comunas de influencia, colindantes o adyacentes, dejando sin efecto la posibilidad de hacer el levantamiento de información en una o varias unidades de una región en particular.

Ante esto, se acordó con la contraparte técnica de CONAF realizar el levantamiento de información en terreno bajo la proporcionalidad 75:25, 75% bajo la modalidad de levantamiento en terreno y un 25% de forma de contacto telefónico.

No obstante, la situación sanitaria en algunas comunas llegó o se mantuvo a niveles de Paso 1 o cuarentena y en otros a Paso 2; restricciones para los sábados, domingos, y festivos, sumado a las limitaciones de aforo y días de funcionamiento muy reducidos en las unidades. Se planteó que si los aforos diarios por unidad fueran mayores a 100 personas se mantendría la proporcionalidad de tomar un 75% de la muestra original (n) en terreno y un 25% bajo la modalidad de consulta telefónica. Mientras que para aquellas ASP donde los volúmenes diarios de visitantes son menores a 100 individuos la relación sería de 60% de la cuota establecida para esa unidad para ser levantada en campo y el 40% restante sería consultado mediante entrevistas telefónicas. En ambos casos; 75% y 60%, se decidió aumentar un 40% de la cantidad de encuestas recolectadas por terreno, todo con la intención de contar con un superávit de encuestas en caso de que algunas unidades se vieran afectadas por las declaratorias de nueva cuarentena en las comunas donde éstas se encuentran ubicadas o en su defecto que sus zonas de influencia comunal resultasen afectadas y por ende limite la presencia de visitantes en esos espacios naturales protegidos.

POBLACIÓN OBJETIVO

El marco muestral de este estudio se conformó por hombres y mujeres mayores de 18 años, de nacionalidad chilena o extranjera, que hayan visitado alguna de las ASP considerados en la muestra y hayan tenido una experiencia lo suficientemente prolongada como para responder la encuesta con propiedad. Como regla general de clasificación se puede mencionar que la selección de los encuestados se realizó de manera aleatoria y para los casos de grupos de visitantes como familias o parejas, se optó por encuestar a sólo 1 de ellos, tal como lo resume el siguiente cuadro:



MUESTRA

Para el año 2021 la propuesta de EES Ingeniería contempló aumentar en un dos por ciento (2%) el total de encuestas mínimo establecido en el año 2020 que fue de 5.954 considerando además un diseño muestral de tipo probabilístico, estratificado según región y área silvestre protegida.

Es por ello que, la muestra final para el año 2021 resultó en 6.073 encuestas.

INDICADOR DE GESTIÓN	REGION	ASP	MUESTRA 2021			
			CONAF 2020	EES	DELTA	
SI	XV	P.N. LAUCA	138	141	3	
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	161	164	3	
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	275	281	6	
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	173	176	3	
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	207	211	4	
	V	P.N. LA CAMPANA	207	211	4	
	RM	M.N. EL MORADO	138	141	3	
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESES	207	211	4	
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	230	235	5	
	VIII	R.N. NONGUEN	173	176	3	
	IX		P.N. CONGUILLIO	242	247	5
			P.N. HUERQUEHUE	242	247	5
			P.N. VILLARRICA	253	258	5
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	138	141	3	
	X		P.N. PUYEHUE	237	242	5
			P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	275	281	6
			P.N. ALERCE ANDINO	420	428	8
	XI	P.N. QUEULAT	420	428	8	
	XII	P.N. TORRES DEL PAINE	420	428	8	
TOTAL		19 ASP	4.556	4.647	91	
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	207	211	4	
	RM	P.N. RIO CLARILLO	230	235	5	
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	173	176	3	
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	138	141	3	
	X		P.N. CHILOÉ	230	235	5
			P.N. PUMALÍN D.T.	420	428	8
TOTAL		6 ASP	1.398	1.426	28	
TOTAL GENERAL		25 ASP	5.954	6.073	119	

Es importante señalar que, por causas ajenas a nuestra voluntad y de la Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas de la Corporación Nacional Forestal, la distribución muestral original debió variar en algunas Áreas Silvestres Protegidas, sin perjuicio que el monto total de encuestas que se mantuvo inalterable.

En ese contexto, hay que indicar que los efectos de la pandemia del virus COVID-19, marcó la dinámica del funcionamiento de cada una de las unidades objeto de estudio y por ende la afluencia o flujo de visitantes a las mismas, que estuvo subordinado de acuerdo a la situación sanitaria de las 346 comunas que existen en Chile.

Situación de COVID-19

Vale la pena acotar, que desde el mes de noviembre del año 2019 se detectó la presencia de un virus desconocido que afectó a los habitantes de la población de Wuhan en la República Popular China. Para el mes de diciembre de 2019, los casos se incrementaron de manera exponencial alertando a las autoridades sanitarias de ese país.

Sin embargo, la velocidad de contagio o propagación resultó ser muy rápida, llegando inclusive a traspasar fronteras y presentarse casos con síntomas similares en países circunvecinos, detectándose innumerables casos en Europa y América; en Estados Unidos, específicamente. Ya el 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declara este virus bajo la denominación 2019-nCoV como el causante de una fuerte epidemia, hasta que, en marzo de 2020, luego de registrarse casos de contagio y muertes en 114 países, la OMS lo declara como pandemia y lo define como COVID-19.

Chile detectó su primer caso de COVID-19 el pasado 3 de marzo de 2020 en el Hospital de Talca, caso que fue notificado por el Instituto de Salud Pública (ISP) y el Laboratorio del Hospital Guillermo Grant Benavente, luego de analizar la muestra del paciente mediante la técnica PCR. Desde ese tiempo hasta la actualidad, el país ha pasado por diferentes estadios de acuerdo al comportamiento de casos de nuevos contagios, casos recuperados y víctimas fatales, obligando a la autoridad sanitaria nacional tomar medidas drásticas como la declaratoria de cuarentenas, toques de queda, y cordones sanitarios, todo con la intención de mitigar la velocidad de propagación del COVID-19, llegando inclusive a cerrar fronteras terrestres, aéreas y marítimas.

De esta nueva realidad no son ajenas las Áreas Silvestres Protegidas (ASP) del Estado, quienes han visto reducida la afluencia de visitantes a esos espacios naturales, e inclusive adaptarse a protocolos de prevención de propagación de la pandemia, fijando capacidad de aforo máximo en las áreas de uso público, suspensión de acampada en las unidades objeto de este estudio, cierre de sectores, senderos y miradores con el objeto de evitar aglomeraciones, aplicando medidas de bioseguridad como distanciamiento físico, uso de mascarilla, lavado de manos e inclusive retirando a su domicilio al personal de Guardaparques que pudieran estar dentro de los denominados grupos de riesgo.

Es por ello que, el instrumento de medición para la evaluación del año 2021 se estructuró en las dimensiones y en los atributos de servicios que por cada una de éstas se ofertan en cada ASP, y surgen de la consulta electrónica realizada a los administradores de las 25 ASP, todo con la intención de recabar la impresión de los manejadores de las ASP, así como acatar las medidas de seguridad que en materia sanitaria han determinado las autoridades sanitarias nacionales, regionales y comunales.

Esta consulta digital fue enviada por correo electrónico a cada uno de los 25 administradores de las unidades seleccionadas para el presente estudio, así como a los 15 Jefes del Departamento de Áreas Silvestres Protegidas (DASP) en las regiones mediante el enlace: <https://www.questionpro.com/t/AM0TCZj0gL>, de manera que del concurso o participación de cada uno de los administradores de las unidades pudiera surgir el instrumento de medición, de acuerdo a los servicios ofrecidos por las ASP bajo su tutela, de manera que en vista de la realidad impuesta por la pandemia del COVID-19, solo se pudieran evaluar los atributos que cada administrador considerara importantes o que se mantuviesen activos, sin ninguna restricción.

Las dimensiones que hasta el año 2020, se venían evaluando en cada una de las ASP eran: Acceso del Área Silvestre Protegida, Personal de Guardaparques, Infraestructura del ASP, Actividades Recreativas y Educación ambiental, y Servicios de la Zona Aledaña. Cada una de estas dimensiones presentaba un conjunto de atributos y de acuerdo a su nivel de importancia dentro del ASP sería clasificado del más al menos importante. En caso de que algún atributo no aplicara para una determinada unidad, se le iba a clasificar en los últimos lugares para después agruparlo en la opción No Aplica.

También informar si contaba o no con accesos universales o infraestructura para personas con capacidades diferentes, junto con el dato si poseía o no Centro de Educación Ambiental. Luego se preguntaban aspectos relacionados con sectores de aplicación y cantidad de encuestas, la conectividad 4G del lugar, y otros ítems para el tema logístico operacional al momento de desplegar los equipos de trabajo en terreno.

Hasta el 20 de diciembre del año 2020 esperamos que nos llegaran las respuestas al ya mencionado cuestionario digital, resultando que 19 de 25 administradores; un 76%, entregaron la información en el plazo establecido, lo cual nos permitió preparar una propuesta de instrumento que fue presentado a la contraparte técnica de CONAF para su revisión, evaluación y posterior pronunciamiento. De acuerdo a esos resultados la contraparte técnica de la CONAF determinó que sólo serían evaluados algunos atributos o aspectos de las siguientes dimensiones:

- a. Acceso al Área Silvestre Protegida;
- b. Personal de Guardaparques;
- c. Infraestructura del ASP.

En estas dimensiones y de acuerdo a los resultados de la consulta electrónica, sólo se dejaron los atributos o aspectos que eran más relevantes o de segura evaluación en medio de las circunstancias que impone la pandemia del COVID-19, inclusive dentro de cada uno de las tres dimensiones se incorporó el atributo referido a ***“las medidas sanitarias implementadas por parte de CONAF a objeto de evitar contagios por COVID-19”***. Vale la pena destacar que, la Dimensión 1 referida a **Acceso al Área Silvestre Protegida** pasó de 6 a 5 atributos. En tanto que, la Dimensión 2 correspondiente a **Personal de Guardaparques** quedó con 5 de 6 atributos. Mientras que la Dimensión 3 relacionada con **Infraestructura del ASP** solo serían evaluados 9 de 11 atributos, con relación a los atributos que hasta el año 2020 se venían examinando. Descartando así las evaluaciones de las dimensiones de **Educación Ambiental e Interpretación Ambiental**, así como la **Zona Aledaña**.

Otros elementos que fueron suprimidos para la evaluación del año 2021, son los que se recolectaban como algunos elementos de **Información General, Normativa y Recomendaciones, Servicios y Actividades Esperadas, Cumplimiento de Expectativas, Conocimiento de las Características de las ASP, y Aspectos a**

Mejorar, todo con el objeto de mantener distanciamiento físico con visitantes, por efectos de la pandemia del COVID-19, ya que si se dejaban interrogantes referidos en estos elementos, el tiempo de entrevista o de interacción entre el encuestador y el entrevistado sería mayor, propiciando posibles focos de contagio. Aparte de como ya se había mencionado, muchos servicios ofrecidos por las ASP no estaban disponibles en vista de que los aforos han sido reducidos, y algunos sectores y servicios han sido inhabilitados; por ejemplo la posibilidad de acampar, hacer senderismo, permanencia prolongada en miradores, actividades de educación ambiental (charlas, visitas guiadas, entre otros), lo cual entregaría unas respuestas muy subjetivas porque seguramente los entrevistados pudieran sugerir cosas que ya existen en las unidades o en su defecto evaluarlas de mala manera porque no tuvo oportunidad de disfrutar o usar un servicio determinado.

Reuniones Semanales de Avance, Información y Acciones a Tomar, ante la realidad que impone la pandemia del COVID-19

Todos estos aspectos fueron tratados, propuestos, aprobados y acatados, en al menos quince (15) reuniones en la fase de preparación y ejecución que de manera semanal y a través de la plataforma Google Meet®; específicamente los miércoles entre las 14:00 y las 16:00 horas, donde se presentan progresiones de las actividades en las diferentes ASP, de acuerdo a los lineamientos que todos los días lunes y días jueves, emite el Ministerio de Salud, que anunciaba a través del Plan Paso a Paso; planpasoapaso.cl, cuales comunas se verían afectadas por las diferentes Pasos de confinamiento (Paso 1: Cuarentena total, Paso 2: Cuarentena los fines de semana, Paso 3: Sin restricciones de movilidad en las comunas). A su vez, se monitoreaba todos los días a través del portal parques.visorterritorial.cl las diferentes capacidades de aforo y días de funcionamiento de las unidades seleccionadas para el presente estudio, apegados también a las directrices que se realizan desde la autoridad sanitaria nacional.

El mes de enero del año 2021 se nos presentaron al menos 12 unidades cerradas; nueve (9) por Paso 1 o Cuarentena total, y tres (3) por cierre administrativo o técnico, siendo las ASP ubicadas en las regiones del Biobío y Los Lagos, respectivamente, las más afectadas por cierre total por confinamiento comunal total, hasta el 14 de febrero de 2021. En vista de que algunas unidades estaban funcionando con capacidades de aforo reducidas y con sistema de registro reservas para poder acceder a las mismas; en algunos casos a través de la plataforma welcu.com y en otros bajo el registro por orden

de llegada, hasta que se cumplieran las capacidades de aforo máximo, se estableció que ante esas realidades se pudiera realizar un 75% de las encuestas mediante consultas en terreno (4.555) y un 25% a través de entrevistas telefónicas (1.518).

Posteriormente, se estableció una nueva proporcionalidad de acuerdo a las capacidades de aforo máximas definidas para cada una de las ASP, quedando que para aquellas unidades con aforos superiores a 100 personas diarias se tomaría un 75% de la muestra original en terreno y un 25% mediante la consulta telefónica. Mientras que en las que los aforos máximos eran menores a 100 personas diarias se realizaría un 60% del levantamiento en terreno y un 40% a través de entrevistas telefónicas.

Para el caso de las encuestas en terreno se acordó incrementar un 40% sobre el número de consultas a realizar, indistintamente que fueran bajo la proporción del 75% o 60%, arriba ya definida.

Los tres parques nacionales de la región de la Araucanía; Conguillío, Huerquehue y Villarrica, mostraban aforos de 200 personas por sector y de acuerdo con las consultas realizadas a sus administradores, estaban contando con importantes flujos diarios de visitantes. Lo mismo ocurría en el Parque Nacional Pan de Azúcar; región de Atacama, y en el Parque Nacional Río Clarillo; región Metropolitana, y como tal se realizaron las coordinaciones con los administradores y se elevó la propuesta para incrementar el n en terreno para cada una de esas cinco unidades en un 50% adicional.

Se dejó abierta la posibilidad de incorporar unidades que no estaban contempladas dentro de las 25 ASP originalmente concebidas en el presente estudio, y donde se demostrara que se tenía una alta afluencia de visitantes y como tal pudiera significar una oportunidad para evaluar áreas con potencial para ser incorporadas al presente estudio y compensar los déficit que por visitantes se pudieran presentar en las diferentes ASP que se seguían viendo afectadas por declaratorias de cuarentenas totales o parciales.

La muestra 2021, quedó de la siguiente manera, haciendo los reajustes que impuso la situación sanitaria del país producto del COVID-19, las capacidades de aforo y días de funcionamiento de las diferentes ASP, en caso de agravamiento de la situación comunal en cuanto a la declaratoria de cuarentenas que afectaron el funcionamiento y posterior cierre de algunas ASP, o en caso de que se presentaron eventos

extraordinarios de fuego, lluvias, sismos, actividad volcánica o conflictos en el orden social.

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA 2021				
			N ORIGINAL	60% TERRENO	40% TELEFÓNICO	75% TERRENO	25% TELEFÓNICO
SI	XV	P.N. LAUCA	141	85	56	0	0
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	164	98	66	0	0
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	281	0	0	211	70
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	176	106	70	0	0
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	211	127	84	0	0
	V	P.N. LA CAMPANA	211	127	84	0	0
	RM	M.N. EL MORADO	141	85	56	0	0
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESES	211	127	84	0	0
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	235	0	0	176	59
	VIII	R.N. NONGUEN	176	106	70	0	0
	IX	P.N. CONGUILLIO	247	0	0	185	62
		P.N. HUERQUEHUE	247	0	0	185	62
		P.N. VILLARRICA	258	0	0	194	65
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	141	85	56	0	0
	X	P.N. PUYEHUE	242	145	97	0	0
		P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	281	0	0	211	70
		P.N. ALERCE ANDINO	428	257	171	0	0
	XI	P.N. QUEULAT	428	0	0	321	107
	XII	P.N. TORRES DEL PAINE	428	0	0	321	107
TOTAL	19 ASP	4.647	1.348	894	1.804	602	
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	211	0	0	158	53
	RM	P.N. RIO CLARILLO	235	141	94	0	0
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	176	0	0	132	44
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	141	85	56	0	0
	X	P.N. CHILOÉ	235	141	94	0	0
		P.N. PUMALÍN D.T.	428	257	171	0	0
TOTAL	6 ASP	1.426	624	415	290	97	
TOTAL GENERAL	25 ASP	6.073	1.972	1.309	2.094	699	

El criterio para definir la proporcionalidad del levantamiento en terreno y telefónico dependió de las capacidades de aforo diarias establecidas para cada ASP. Aquellas unidades con aforos superiores a 100 personas diarias se tomarán un 75% de la muestra original en terreno y un 25% mediante la consulta telefónica. Mientras que en las que los aforos máximos eran menores a 100 personas diarias se realizó un 60% en terreno y un 40% a través de entrevistas telefónicas.

A la cuota de encuestas en terreno de la muestra 2021 (4.129 entrevistas), para

todas las unidades, se incorporó un 40% adicional del *n* terreno, con la intención de ir cumpliendo con el tamaño de la muestra original (6.073), en aquellas unidades donde se presentara una alta afluencia de visitantes y por ende pudiera servir para “compensar” los cierres que por medida administrativa o sanitaria por COVID-19, se pudieran ejecutar en algunas ASP.

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA TERRENO 2021			
			N TERRENO	+40% N TERRENO	TOTAL TERRENO	
SI	XV	P.N. LAUCA	85	34	119	
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	98	39	137	
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	211	84	295	
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	106	42	148	
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	127	51	178	
	V	P.N. LA CAMPANA	127	51	178	
	RM	M.N. EL MORADO	85	34	119	
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESES	127	51	178	
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	176	70	246	
	VIII	R.N. NONGUEN	106	42	148	
	IX		P.N. CONGUILLIO	185	74	259
			P.N. HUERQUEHUE	185	74	259
			P.N. VILLARRICA	194	78	272
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	85	34	119	
X		P.N. PUYEHUE	145	58	203	
		P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	211	84	295	
		P.N. ALERCE ANDINO	257	103	360	
XI	P.N. QUEULAT	321	128	449		
XII	P.N. TORRES DEL PAINE	321	128	449		
TOTAL		19 ASP	3.152	1.261	4.413	
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	158	63	221	
	RM	P.N. RIO CLARILLO	141	56	197	
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	132	53	185	
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	85	34	119	
	X		P.N. CHILOÉ	141	56	197
			P.N. PUMALÍN D.T.	257	103	360
TOTAL		6 ASP	914	366	1.280	
TOTAL GENERAL		25 ASP	4.066	1.627	5.693	

Debido a la alta capacidad de aforo por sector que se presentaba en las unidades ubicadas en la región de la Araucanía; Parque Nacional Conguillío, Parque Nacional Huerquehue, y Parque Nacional Villarrica, y una excelente afluencia de visitantes, en el Parque Nacional Pan de Azúcar; región de Atacama, y en el Parque Nacional Río Clarillo en la región Metropolitana, se le solicitó a la contraparte técnica de CONAF, aumentar un

50% de las encuestas en terreno para esas ASP, y para efectos de cálculos se mantendrá el *n* original establecido para cada una de esas unidades, contando con el visto bueno para tal fin, quedando entonces la muestra de terreno en las 25 unidades de acuerdo a la siguiente tabla:

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA TERRENO 2021			
			N TERRENO	+50% N TERRENO	TOTAL TERRENO	
SI	XV	P.N. LAUCA	119		119	
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	137		137	
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	295		296	
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	148	75	223	
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	178		178	
	V	P.N. LA CAMPANA	178		178	
	RM	M.N. EL MORADO	119		119	
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESSES	178		178	
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	246		246	
	VIII	R.N. NONGUEN	148		149	
	IX		P.N. CONGUILLIO	259	130	389
			P.N. HUERQUEHUE	259	130	389
			P.N. VILLARRICA	272	135	407
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	119		119	
	X		P.N. PUYEHUE	203		203
			P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	295		296
			P.N. ALERCE ANDINO	360		360
	XI	P.N. QUEULAT	449		449	
XII	P.N. TORRES DEL PAINE	449		449		
TOTAL		19 ASP	4.413	470	4.884	
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	221		221	
	RM	P.N. RIO CLARILLO	198	99	297	
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	185		185	
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	119		119	
	X		P.N. CHILOÉ	198		198
			P.N. PUMALÍN D.T.	449		449
TOTAL		6 ASP	1.370	99	1.469	
TOTAL GENERAL		25 ASP	5.783	569	6.353	

Se le planteó a la contraparte técnica que en aquellas unidades donde por alta afluencia de visitantes se pudieran hacer más entrevistas de lo previsto, se estarían tomando en un porcentaje mayor, para compensar la muestra de aquellas unidades donde su afluencia de visitantes fuera muy baja o en su defecto se encontraban bajo medidas de cuarentena total o Paso 1, dictaminada por el Ministerio de Salud.

Debido al potencial de alta afluencia de visitantes que presentaba el Monumento

Natural Cueva del Milodón, con el visto bueno de la Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas, fue incorporado para compensar el déficit de visitantes en otras unidades y así aprovechar la oportunidad para evaluar un ASP dentro de la región de Magallanes y Antártica Chilena, que no estaba dentro de las 25 unidades propuestas originalmente en este estudio.

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA TERRENO 2021			
			N TERRENO	+50% N TERRENO	TOTAL TERRENO	
SI	XV	P.N. LAUCA	119		119	
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	137		137	
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	295		295	
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	148	75	223	
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	178		178	
	V	P.N. LA CAMPANA	178		178	
	RM	M.N. EL MORADO	119		119	
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESES	178		178	
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	246		246	
	VIII	R.N. NONGUEN	149		149	
	IX		P.N. CONGUILLIO	259	130	389
			P.N. HUERQUEHUE	259	130	389
			P.N. VILLARRICA	272	135	407
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	119		119	
	X		P.N. PUYEHUE	203		203
			P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	295		296
			P.N. ALERCE ANDINO	360		360
	XI	P.N. QUEULAT	449		449	
	XII	P.N. TORRES DEL PAINE	449		449	
TOTAL		19 ASP	4.412	470	4.883	
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	221		221	
	RM	P.N. RIO CLARILLO	198	99	297	
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	185		185	
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	119		119	
	X		P.N. CHILOÉ	198		198
			P.N. PUMALÍN D.T.	449		449
	XII	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	580		580	
TOTAL		7 ASP	1.950	99	2.049	
TOTAL GENERAL		26 ASP	6.362	569	6.932	

Posteriormente, en vista de la alta afluencia de visitantes en el Parque Nacional Pan de Azúcar en la región de Atacama, se consultó con la contraparte técnica para aprovechar esta situación y tratar de aumentar la muestra en esta unidad, tomando en cuenta especialmente que para la administración de esa ASP le era complicado poder recopilar la información que resultaba importante para poder realizar las consultas telefónicas, el

incremento estuvo por el orden del 68%.

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA TERRENO 2021			
			N TERRENO	+68% N TERRENO	TOTAL TERRENO	
SI	XV	P.N. LAUCA	119		119	
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	137		137	
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	295		295	
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	223	152	375	
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	178		178	
	V	P.N. LA CAMPANA	178		178	
	RM	M.N. EL MORADO	119		119	
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESSES	178		178	
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	246		246	
	VIII	R.N. NONGUEN	149		149	
	IX		P.N. CONGUILLIO	389		389
			P.N. HUERQUEHUE	389		389
			P.N. VILLARRICA	407		407
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	119		119	
	X		P.N. PUYEHUE	203		203
			P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	295		295
			P.N. ALERCE ANDINO	360		360
	XI	P.N. QUEULAT	449		449	
	XII	P.N. TORRES DEL PAINE	449		449	
TOTAL		19 ASP	4.882	152	5.034	
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	221		221	
	RM	P.N. RIO CLARILLO	297		297	
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	185		185	
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	119		119	
	X		P.N. CHILOÉ	198		198
			P.N. PUMALÍN D.T.	449		449
	XII	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	580		580	
TOTAL		7 ASP	2.049		2.049	
TOTAL GENERAL		26 ASP	6.931	152	7.083	

Luego de hacer las modificaciones semanales de acuerdo a las condiciones que iba imponiendo la situación sanitaria del país, y el constante monitoreo del Plan Paso a Paso (planpasoapaso.cl), donde se anunciaban los días lunes y jueves la situación comunal, en cuanto a los avances, retroceso o persistencia de las diferentes Pasos de confinamiento comunal, la muestra a obtener quedó definida de la siguiente manera:

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA 2021				
			N ORIGINAL	N TERRENO	N TELEFÓNICO	MUESTRA ESTABLECIDA	
SI	XV	P.N. LAUCA	141	118	56	174	
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	164	138	66	204	
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	281	211	70	281	
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	176	222	70	292	
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	211	177	84	261	
	V	P.N. LA CAMPANA	211	177	84	261	
	RM	M.N. EL MORADO	141	118	56	174	
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESES	211	177	84	261	
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	235	247	59	306	
	VIII	R.N. NONGUEN	176	106	70	176	
	IX		P.N. CONGUILLIO	247	390	62	452
			P.N. HUERQUEHUE	247	390	62	452
			P.N. VILLARRICA	258	406	64	470
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	141	118	56	174	
	X		P.N. PUYEHUE	242	203	97	300
			P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	281	295	70	365
			P.N. ALERCE ANDINO	428	360	171	531
	XI	P.N. QUEULAT	428	450	107	557	
	XII	P.N. TORRES DEL PAINE	428	450	107	557	
TOTAL	19 ASP	4.647	4.720	1.495	6.215		
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	211	222	53	275	
	RM	P.N. RIO CLARILLO	235	296	94	390	
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	176	185	44	229	
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	141	118	56	174	
	X		P.N. CHILOÉ	235	197	94	291
			P.N. PUMALÍN D.T.	428	360	171	531
	XII	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	552	580	138	718	
TOTAL	7 ASP	1.978	1.958	650	2.608		
TOTAL GENERAL	26 ASP	6.625	6.678	2.145	8.823		

Sin embargo, es importante resaltar que, de acuerdo a la dinámica sanitaria de confinamientos comunales, las capacidades de aforo por día, la baja afluencia de personas, cierres técnicos o administrativos, cierres por emergencias meteorológicas, las unidades que fueron objeto de recolección de información en terreno y bajo la modalidad de consulta o entrevista telefónica, fueron las siguientes:

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA 2021				
			N ORIGINAL	N TERRENO	N TELEFÓNICO	MUESTRA LOGRADA EN TERRENO	MUESTRA TELEFÓNICA LOGRADA
SI	XV	P.N. LAUCA	141	118	56	0	57
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	164	138	66	0	23
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	281	211	70	0	0
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	176	222	70	375	0
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	211	177	84	179	86
	V	P.N. LA CAMPANA	211	177	84	38	85
	RM	M.N. EL MORADO	141	118	56	0	0
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESES	211	177	84	89	77
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	235	247	59	197	0
	VIII	R.N. NONGUEN	176	106	70	0	128
	IX	P.N. CONGUILLIO	247	390	62	386	47
		P.N. HUERQUEHUE	247	390	62	390	19
		P.N. VILLARRICA	258	406	64	451	53
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	141	118	56	0	29
	X	P.N. PUYEHUE	242	203	97	0	17
		P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	281	295	70	559	0
		P.N. ALERCE ANDINO	428	360	171	0	68
XI	P.N. QUEULAT	428	450	107	450	130	
XII	P.N. TORRES DEL PAINE	428	450	107	464	50	
TOTAL		19 ASP	4.647	4.720	1.495	3.578	869
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	211	222	53	226	53
	RM	P.N. RIO CLARILLO	235	296	94	294	49
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	176	185	44	0	43
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	141	118	56	0	13
	X	P.N. CHILOÉ	235	197	94	0	94
		P.N. PUMALÍN D.T.	428	360	171	0	0
XII	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	552	580	138	502	100	
TOTAL		7 ASP	1.978	1.958	650	1.022	352
TOTAL GENERAL		26 ASP	6.623	6.678	2.145	4.600	1.221

Como ya lo habíamos señalado anteriormente, por causas ajenas a la voluntad de la Empresa, la distribución muestral original debió variar en algunas Áreas Silvestres Protegidas, sin perjuicio que el monto total de encuestas que se mantuvo inalterable, todo por el conjunto de situaciones sobrevenidas de levantar la información bajo los efectos de la pandemia del COVID-19.

Dicho esto, se presenta la nueva distribución de la muestra para 23 las Áreas Silvestres Protegidas incluidas en el presente estudio:

INDICADOR DE GESTIÓN	REGIÓN	ASP	MUESTRA 2021		
			MUESTRA ORIGINAL	MUESTRA ESTABLECIDA	MUESTRA LOGRADA
SI	XV	P.N. LAUCA	141	174	57
	I	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	164	204	23
	II	R.N. LOS FLAMENCOS	281	0	0
	III	P.N. PAN DE AZÚCAR	176	222	375
	IV	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	211	262	295
	V	P.N. LA CAMPANA	211	262	158
	RM	M.N. EL MORADO	141	0	0
	VI	R.N. RIO DE LOS CIPRESES	211	262	164
	VII	P.N. RADAL SIETE TAZAS	235	306	197
	VIII	R.N. NONGUEN	176	176	128
	IX	P.N. CONGUILLIO	247	451	433
		P.N. HUERQUEHUE	247	451	409
		P.N. VILLARRICA	258	471	504
	XIV	P.N. ALERCE COSTERO	141	174	44
	X	P.N. PUYEHUE	242	300	16
		P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	281	365	559
		P.N. ALERCE ANDINO	428	530	108
	XI	P.N. QUEULAT	428	556	575
	XII	P.N. TORRES DEL PAINE	428	556	514
TOTAL	19 ASP	4.647	5.722	4.559	
NO	IV	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	211	275	299
	RM	P.N. RIO CLARILLO	235	390	343
	VIII	P.N. LAGUNA DEL LAJA	176	243	58
	XIV	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	141	174	28
	X	P.N. CHILOÉ	235	291	184
		P.N. PUMALÍN D.T.	428	0	0
.XII	M.N. CUEVA DEL MILODÓN ²	552	718	602	
TOTAL	7 ASP	1.978	2.091	1.514	
TOTAL GENERAL	26 ASP	6.625	7.813	6.073	

Para el estudio del año 2021, debido a razones impuestas por la pandemia del COVID-19, que obligó al cierre o no funcionamiento de algunos senderos, miradores, Centros de Información, Centros de Educación Ambiental, e inclusive la posibilidad de poder acampar en algunos espacios dentro de las unidades, punto de venta o de

² Para esta región se incorporó el Monumento Natural Cueva del Milodón, unidad que no estaba contemplada originalmente en el estudio de Evaluación de la Percepción de los Visitantes respecto de la Calidad del Servicio ofrecido en Áreas Silvestres Protegidas del Estado año 2021.

abastecimiento de provisiones, la contraparte técnica nos manifestó que el instrumento de medición en terreno podía aplicarse a cualquier visitante chileno o extranjero, mayor de edad, dentro de cualquier sector de uso público dentro de la poligonal de las Área Silvestre Protegida.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El levantamiento de la información se realizó mediante un cuestionario estructurado conformado por tres dimensiones previamente definidas, cada una de ellas contaba con un número determinado de preguntas, las que fueron evaluadas con una escala de tipo numérica de 7 niveles. (Ver primer informe, encuesta aplicada).

Para obtener la versión final de la encuesta, se ejecutó una etapa de prueba o pre test, según se describe en cuadro siguiente:

Región
de Valparaíso

Parque Nacional La Campana

Martes, 22 de diciembre de 2020

Se seleccionó un día de semana ya que por la situación sanitaria del país esta unidad funciona en los denominados días hábiles. Se nos informó a través de la administración del Parque Nacional La Campana que se tenía un aforo máximo de 50 personas día y que hasta el momento sólo habían reservado 25 personas a través de la plataforma welco.com, y de hecho no todos los que reservaron visitaron el ASP.

Se lograron hacer 6 pruebas, 5 de las cuales fueron aplicadas a parejas, grupo de amigos y grupo familiar (se toma como una sola consulta), la restante fue para una persona que visitó de manera solitaria la unidad. Por sugerencia del personal de CONAF decidimos esperar a los visitantes en el sector Piedra Andina donde confluyen las rutas del sendero El Andinista y sendero Ocoa, para poder captar el mayor número de visitantes y por ende sus impresiones del área luego de su visita.

El tiempo por encuesta en la prueba piloto realizada promedió los 15 minutos de duración y con una media de tiempo para captar un nuevo encuestado de 52 minutos, esto por la baja afluencia de personas en el sector que resulta el más atractivo para realizar trekking, a pesar que no hay acceso hasta la cima del cerro La Campana (1.880 msnm) y solo pueden ascender hasta el sector de La Mina (1.270 msnm). Eso en algunos visitantes generaba algún viso de inconformidad por no poder alcanzar la cima del cerro.

Algunas personas se mostraron reticentes a contestar la encuesta por el tema de la pandemia del COVID-19, e inclusive pedía más presencia de personal que controlaran

esos aspectos y no sólo en el acceso al ASP o en el punto final de la ruta, sino a lo largo del sendero. Llegando a recomendar que les diéramos algún enlace para contestar la consulta. Otro aspecto negativo resultó el hecho de que manifestaban que contaban con poco tiempo de permanencia en el área para estar respondiendo alguna encuesta.



TRABAJO DE CAMPO

03

ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN
OPERACIONES LOGÍSTICAS
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN

Responsables Regionales de las ASP

Después de la prueba piloto se remitió un enlace web a través del correo electrónico la información a los administradores o responsables de cada una de las ASP del modelo de encuesta a aplicar en su respectiva unidad para que los mismos se familiarizaran con el instrumento, y si tenían alguna observación con respecto a cada uno de los aspectos que pudieran agregarse o suprimirse en las dimensiones establecidas o ámbitos a evaluar. También se envió un cuestionario electrónico desplegable para conocer algunas particularidades dentro de cada unidad con fechas propuestas para iniciar el trabajo en terreno, así como que se nos indicara en que sectores, zonas, o áreas, los jefes o administradores de unidades consideraban pertinente que se levantara la información. Sin embargo, de acuerdo a la situación sanitaria que se presentaba de manera muy particular en diversas regiones de Chile, en el marco de la sexta reunión de trabajo semanal que se realizó el miércoles 13 de enero de 2021, conjuntamente con nuestra contraparte técnica de la Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas, se decidió levantar la información dentro de cualquier espacio o sector habilitado para uso público dentro de las Áreas Silvestres Protegidas objeto de estudio, esto a razón de que en los sectores sugeridos por los administradores de las unidades no se pudiera presentar un flujo de visitantes importante y que los mismos concurrieran hacia otros puntos. Todo esto con la intención de aprovechar a encuestar el mayor número de personas que asistieran a las ASP, de acuerdo a las premisas establecidas para la aplicación del instrumento.

Vale la pena acotar que EES Ingeniería realizó contactos telefónicos, presenciales y por correo electrónico con las 26 Jefaturas de Unidades de Áreas Silvestres Protegidas, así como con las 15 Jefaturas regionales del Departamento de Áreas Silvestres Protegidas (DASP), para la definición de temas relacionados con: ingreso de encuestadores, inducción de los mismos por parte del personal de la CONAF, devolución del cuestionario desplegable y observaciones instrumento de recolección de información, a continuación, se presenta un cuadro con los contactos realizados a representantes de la CONAF a nivel de regiones y unidades:

COORDINACIÓN RESPONSABLES REGIONALES		
REGIÓN	PERSONA CONTACTADA	FECHA DE CONTACTO
ARICA Y PARINACOTA	Carlos Nassar Teléfono Fijo: (+56) 582.201.201- 582.201.225 Teléfono Móvil: 994.482.258 Correo Electrónico: carlos.nassar@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 21, 22, 27, y 28 de enero de 2021
TARAPACÁ	Fernando Aravena Pérez Teléfono Fijo: (57) 238.35.37 Teléfono Móvil: 984.496.659 Correo Electrónico: fernando.aravena@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 20, 21 de enero de 2021
ANTOFAGASTA	Felipe González Sosa Teléfono Fijo: (56) 552.383.320-552.383.334 Teléfono Móvil: 998.280.082 Correo Electrónico: felipe.gonzalez@conaf.cl	03 de diciembre de 2020
ATACAMA	Jorge Carabantes Teléfono Fijo: (52) 221.34.04 (106) Teléfono Móvil: 956.795.056 Correo Electrónico: jorge.carabantes@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 14, 21 de enero de 2021
COQUIMBO	Carla Louit Teléfono Fijo: (51)224.47.69 Teléfono Móvil: 996.259.928 Correo Electrónico: carla.louit@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 14 de enero de 2021
VALPARAÍSO	Marcelo Pérez Contreras Teléfono Fijo: (32) 232.02.61 Teléfono Móvil: 935.764.263 Correo Electrónico: marcelo.perez@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 21 de diciembre de 2020
METROPOLITANA	Jorge Naranjo Teléfono Fijo: (2) 2328.03.65 Teléfono Móvil: 947.714.625 Correo Electrónico: jorge.naranjo@conaf.cl	03 de diciembre de 2020
O'HIGGINS	Ruby Bozo Canseco Teléfono Fijo: (72) 220.46.15 Teléfono Móvil: 988.797.694 Correo Electrónico: ruby.bozo@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 15 de enero de 2021 02, 11, 15 de febrero de 2021 01, 08 de marzo de 2021
MAULE	Felipe Barrios Teléfono Fijo: (71) 222.44.61 Teléfono Móvil: 958.189.576 Correo Electrónico: felipe.barrios@conaf.cl	03 de diciembre de 2020

COORDINACIÓN RESPONSABLES REGIONALES		
REGIÓN	PERSONA CONTACTADA	FECHA DE CONTACTO
BIOBIO	Alberto Bordeu Teléfono Fijo: (41) 262.40.22 Teléfono Móvil: 953.728.339 Correo Electrónico: alberto.bordeu@conaf.cl	03 de diciembre de 2020
ARAUCANÍA	Ricardo Crisostomo Teléfono Fijo: (45)229.82.09 Teléfono Móvil: 996.436.528 Correo Electrónico: ricardo.crisostomo@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 06 de enero de 2021
LOS RIOS	Pablo Cunazza Teléfono Fijo: (63) 9224.52.00 Teléfono Móvil: 939.324.244 Correo Electrónico: pablo.cunazza@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 12, 22 de enero de 2021 11, 18 de febrero de 2021
LOS LAGOS	José Alfredo Álvarez Teléfono Fijo: (65) 248.67.07 Teléfono Móvil: 977.782.023 Correo Electrónico: jose.alvarez@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 12, 26 de enero de 2021 15 de febrero de 2021
AYSÉN	Carlos Hochstetter Teléfono Fijo: (67)221.21.29 Teléfono Móvil: 956.620.945 Correo Electrónico: carlos.hochstetter@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 13, 15, 26 de enero de 2021
MAGALLANES	Mauricio Ruíz Bustamante Teléfono Fijo: (61) 223.85.81 Teléfono Móvil: 994.324.546 Correo Electrónico: mauricio.ruiz@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 12, 13, 20, 22, 25, 26 de enero de 2021 01, 02, 11 de febrero de 2021

Jefes o Administradores de las ASP

Además de hacer la correspondiente comunicación de presentación ante los jefes o administradores de las unidades, se envió vía correo electrónico un cuestionario electrónico desplegable a fin de conocer algunas particularidades mediante un ranking de atributos para cada dimensión de cada unidad y de esa manera identificar aquellos aspectos imposibles de evaluar en el ASP.

Posteriormente, se les envió un documento donde cada uno de los administradores de las diferentes unidades “certificaban” los servicios o infraestructuras que ofrecía cada unidad. Todo con la idea de acondicionar cada instrumento de medición a las realidades de las diferentes ASP objeto de estudio.

ADMINISTRADORES O CONTRAPARTES TÉCNICAS EN LAS ASP			
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA
ARICA Y PARINACOTA	P.N. LAUCA	Walter Kenne Calle Tola Teléfono Fijo: (58) 2585704 – 2585705 Teléfono Móvil: 976.581.122 Correo Electrónico: walter.calle@conaf.cl Luis Araya Villazón Teléfono Fijo: (58) 2585704 – 2585705 Teléfono Móvil: 992405961 Correo Electrónico: luis.araya@conaf.cl	03, 09, 11 de diciembre de 2020 21, 28 de enero de 2021
TARAPACÁ	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	Raúl Caqueo Teléfono Móvil 992.494.271 Correo Electrónico: raul.caqueo@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 13 de enero de 2021 20 de enero de 2021
ANTOFAGASTA	R.N. LOS FLAMENCOS	Roberto Cruz Teléfono Móvil 962.481.468 Correo Electrónico: roberto.cruz@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020
ATACAMA	P.N. PAN DE AZÚCAR	José Luis Gutiérrez Alvarado Teléfono Móvil: 979.505.662 Correo Electrónico: jose.gutierrez@conaf.cl	03, 14 de diciembre de 2020 12, 25 de enero de 2021
COQUIMBO	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	Roberto Cisternas Teléfono Móvil: 995.443.052 Correo Electrónico: roberto.cisternas@conaf.cl Patricia Alejandra Layana Correo Electrónico: patricia.layana@conaf.cl	03, 09, 11 de diciembre de 2020 25, 27, 29 de enero de 2021 01, 05, 08 de febrero de 2021

ADMINISTRADORES O CONTRAPARTES TÉCNICAS EN LAS ASP			
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA
COQUIMBO	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	Francisco E. Gascogne R. Teléfono Móvil: 945.475.787 Correo Electrónico: francisco.gascogne@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 25, 29 de enero de 2021 01, 11 de febrero de 2021
VALPARAÍSO	P.N. LA CAMPANA	Félix Forno Teléfono Fijo: 33 – 244.13.42 33 – 244.29.22 Teléfono Móvil: 987.157.513 Correo Electrónico: felixforno@conaf.cl Luis Hernan Ponce Teléfono Fijo: 33 – 244.13.42 33 – 244.29.22 Correo Electrónico: luis.ponce@conaf.cl	03, 09, 21 de diciembre de 2020 28, 29 de enero de 2021 02, 21, 22 de febrero de 2021
METROPOLITANA	M.N. EL MORADO	Tomás Nolberto Ulloa Teléfono Móvil: 989.019.775 Correo Electrónico: tomas.ulloa@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 09, 11, 16, 22 de febrero de 2021
	P.N. RÍO CLARILLO	Carlos Peña Teléfono Móvil: 994.427.084 Correo Electrónico: carlos.pena@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 12, 19 de enero de 2021 16, 23 de febrero de 2021
O'HIGGINS	R.N. RÍO DE LOS CIPRESES	Álvaro Aguilar Cid Teléfono Fijo: 722297505 Teléfono Móvil: 942.840.589 Correo Electrónico: alvaro.aguilar@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 12 de enero de 2021 02, 12, 15, 23 de febrero de 2021
MAULE	P.N. RADAL SIETE TAZAS	Aldo Reyes Teléfono Móvil: 956.828.882 Correo Electrónico: aldo.reyes@conaf.cl	03, 09, 11 de diciembre de 2020 12 de febrero de 2021
BIOBIO	P.N. LAGUNA DEL LAJA	Miguel Infante Teléfono Móvil: 963.005.146 Correo Electrónico: miguel.infante@conaf.cl Segundo Necul Correo Electrónico: segundo.necul@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 09, 11 de febrero de 2021

ADMINISTRADORES O CONTRAPARTES TÉCNICAS EN LAS ASP			
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA
BIOBIO	R.N. NONGUÉN	Jorge Quintana Teléfono Móvil: 978.480.972 Correo Electrónico: jorge.quintana@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 09 de febrero de 2021 01 de marzo de 2021
ARAUCANÍA	P.N. CONGUILLÍO	Eleodoro Gutiérrez Teléfono Fijo: 228.406.818 Teléfono Móvil: 996.298.375 Correo Electrónico: eleodoro.gutierrez@conaf.cl parque.conguillio@conaf.cl	03, 09, 11 de diciembre de 2020 06, 07, 19 de enero de 2021 09 de febrero de 2021
	P.N. HUERQUEHUE	Gumercindo Paredes Teléfono Móvil: 991.904.295 Correo Electrónico: gumercindo.paredes@conaf.cl parque.huerquehue@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 06, 19 de enero de 2021 09, 16 de febrero de 2021
	P.N. VILLARRICA	Jorge Paredes Reyes Teléfono Fijo (045) 224.437.81 Teléfono Móvil: 953.344.728 Correo Electrónico: sector.puesco@conaf.cl parque.villarrica@conaf.cl	03, 09, 11 de diciembre de 2020 06, 12, 14, 25 de enero de 2021 09, 23, 24 de febrero de 2021
LOS RÍOS	P.N. ALERCE COSTERO	René Cárdenas Teléfono Móvil: 967613805 Correo Electrónico: rene.cardenas@conaf.cl Cristian Adolfo Álvarez O. Correo Electrónico: cristian.alvarez@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 11, 18 de febrero de 2021
	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	Pablo Cunazza Teléfono Fijo: (63) 9224.52.00 Teléfono Móvil: 939.324.244 Correo Electrónico: pablo.cunazza@conaf.cl	03, 09 de diciembre de 2020 11, 18 de febrero de 2021
LOS LAGOS	P.N. PUYEHUE	Patricia Bertin Teléfono Móvil: 991.886.545 Correo Electrónico: patriciabertin@conaf.cl José Antonio Gayozo Teléfono Móvil: 968.195.642 Correo Electrónico: jose.gayozo@conaf.cl César Cea Correo Electrónico: cesar.cea@conaf.cl	03, 04 de diciembre de 2020 12 de enero de 2021 04 de marzo de 2021

ADMINISTRADORES O CONTRAPARTES TÉCNICAS EN LAS ASP			
REGIÓN	ASP	PERSONA CONTACTADA	FECHA
LOS LAGOS	P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	Marco Carrillo Teléfono Móvil: 994.993.226 Correo Electrónico: marco.carrillo@conaf.cl	04, 09, 11 de diciembre de 2020 12 de enero de 2021 09, 16 de febrero de 2021
	P.N. ALERCE ANDINO	José Mercado Burgos Teléfono Fijo: 652.486.709 Correo Electrónico: jose.mercado@conaf.cl Ricardo Muñoz Albarracín Teléfono Fijo: 652.486.42 Correo Electrónico: ricardo.munoz@conaf.cl	04, 09 de diciembre de 2020 12, 13 de enero de 2021 04, 05, 11 de febrero de 2021
	P.N. CHILOÉ	Francisco Heriberto Delgado Teléfono Móvil: 940.079.402 Correo Electrónico: francisco.delgado@conaf.cl	04, 09 de diciembre de 2020 05, 06 de enero de 2021 09 de febrero de 2021
	P.N. PUMALÍN DOUGLAS TOMPKINS	Erwin Osvaldo González Teléfono Fijo: 652.436.337 Correo Electrónico: erwin.gonzalez@conaf.cl	04, 09, 11 de diciembre de 2020 06 de febrero de 2021
AYSÉN	P.N. QUEULAT	Álvaro D' Amico Najum Teléfono Fijo: 222.217.948 Correo Electrónico: alvarodamico@conaf.cl	03 de diciembre de 2020 12, 20, 25, 27, 29 de enero de 2021 09, 11, 15 de febrero de 2021
MAGALLANES	P.N. TORRES DEL PAINE	José Linnebrink Ulloa Correo Electrónico: jose.linnebrink@conaf.cl	03, 09, 11 de diciembre de 2020 11, 12, 20, 25, 26 de enero de 2021 08, 09, 11 de febrero de 2021
	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	Alejandra Olivares Dasonvalle Teléfono Fijo: 61 241.14.38 61 236.04.85 61 236.04.86 Correo Electrónico: alejandra.olivares@conaf.cl Rodrigo Rodríguez Correo Electrónico: rodrigo.rodriguez@conaf.cl	22 de enero de 2021 01, 02, 03, 05, 08 de febrero de 2021

Junto a esta información, se presentaron las fechas propuestas para iniciar el trabajo en terreno, y se solicitó el listado de sectores, zonas, o áreas que se consideraban pertinente para la aplicación de la encuesta, tomando en cuenta las realidades tan cambiantes que imponía la pandemia.

En aquellos casos donde el contacto telefónico o a través de la aplicación WhatsApp® se imposibilitaba por problemas de conectividad o señal satelital, se remitieron los correspondientes correos electrónicos para informar sobre las gestiones para realizar la fase de terreno en cada una de las ASP, obteniendo las respuestas correspondientes por parte de responsables regionales, jefes o administradores de las ASP.

Las fechas presentadas como propuesta a cada uno de los administradores para el inicio del trabajo en terreno fueron aceptadas por éstos; salvo algunos casos que por causas de fuerza mayor se presentaban o se mantenían cierres administrativos, cierres técnicos y cierres por contingencias meteorológicas, fijando como rango inicial entre el martes 11 de enero de 2021 y rango final el viernes 26 de febrero de 2021, dejando diez (10) días hábiles hasta el viernes 12 de marzo de 2021, ya que la mayoría de las unidades no funcionaban los días sábado y días domingo, por encontrarse en comunas en Fase 2 o confinamiento total los fines de semana establecido por la autoridad sanitaria nacional a través del Plan Paso a Paso, con la intención de evitar la propagación y focos de contagio del virus del COVID-19.

OPERACIONES LOGÍSTICAS

Logística de transporte y periodos de trabajo de campo

La siguiente tabla, presenta las alternativas de transporte utilizado para el acceso a las diferentes ASP y los periodos³ en los que se realizó el levantamiento de información.

LOGISTICA DE TRANSPORTE Y PERIODOS DE TRABAJO EN TERRENO			
REGIÓN	ASP	MOVILIZACIÓN	PERIODO APLICACIÓN DE ENCUESTA
ATACAMA	P.N. PAN DE AZÚCAR	LOCOMOCIÓN COLECTIVA Y MOVILIZACIÓN PARTICULAR	18 al 22 de enero de 2021
			08 al 12 de febrero de 2021
COQUIMBO	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	MOVILIZACIÓN PARTICULAR	02 al 05 de febrero de 2021
	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	MOVILIZACIÓN PARTICULAR MOVILIZACIÓN COLECTIVA Y APOYO CONAF	02 al 05 de febrero de 2021
VALPARAÍSO	P.N. LA CAMPANA	MOVILIZACIÓN PARTICULAR	24 y 25 de febrero de 2021
METROPOLITANA	P.N. RÍO CLARILLO	LOCOMOCIÓN COLECTIVA Y MOVILIZACIÓN PARTICULAR	13 de enero de 2021 al 12 de febrero de 2021
O'HIGGINS	R.N. RÍO DE LOS CIPRESES	MOVILIZACIÓN PARTICULAR	19, 20, 21 de febrero de 2021
MAULE	P.N. RADAL SIETE TAZAS	LOCOMOCIÓN COLECTIVA	15 al 19 de febrero de 2021

³ Entiéndase "periodos" como las fechas inicio y fin del levantamiento de información en terreno hasta lograr la cuota de encuestas definidas para cada caso. La cantidad de días comprendidos en el periodo señalado, puede o no corresponder a la totalidad de días trabajados en cada ASP.

LOGISTICA DE TRANSPORTE Y PERIODOS DE TRABAJO EN TERRENO			
REGIÓN	ASP	MOVILIZACIÓN	PERIODO APLICACIÓN DE ENCUESTA
ARAUCANÍA	P.N. CONGUILLÍO	MOVILIZACIÓN PARTICULAR	11 al 14 de enero de 2021
	P.N. HUERQUEHUE	MOVILIZACIÓN PARTICULAR	11 al 14 de enero de 2021
	P.N. VILLARRICA	MOVILIZACIÓN PARTICULAR	16 al 22 de enero de 2021
LOS LAGOS	P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	TRASLADO AÉREO LOCOMOCIÓN COLECTIVA	22 al 26 de febrero de 2021
AYSÉN	P.N. QUEULAT	LOCOMOCIÓN COLECTIVA Y MOVILIZACIÓN PARTICULAR	23 de enero de 2021 al 07 de febrero de 2021
MAGALLANES	P.N. TORRES DEL PAINE	TRASLADO AÉREO MOVILIZACIÓN PARTICULAR	23 de enero de 2021 al 03 de febrero de 2021
	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	LOCOMOCIÓN COLECTIVA	05 al 19 de febrero de 2021

A través de los contactos presentados se realizaron las gestiones necesarias para definir el traslado y alojamiento de los encuestadores.

En los casos donde no existía locomoción directa al ASP para pernoctar en las instalaciones brindadas por las administraciones de las unidades (Parque Nacional Bosque Fray Jorge, Reserva Nacional Río de Los Cipreses, Parque Nacional Radal Siete Tazas, Parque Nacional Conguillío, Parque Nacional Huerquehue, Parque Nacional Queulat, Parque Nacional Torres del Paine, o a un camping particular (Parque Nacional Pan de Azúcar, Reserva Nacional Pingüino de Humboldt, Parque Nacional Villarrica, Monumento

Natural Cueva del Milodón) se contactó a empresas privadas y/o personas particulares, que en su momento brindaban el (los) servicios necesarios para la ejecución del trabajo.

Logística para la recolección de información mediante llamados telefónicos

Algunas unidades que presentaban una baja afluencia de usuarios, capacidades de aforo diarias menores a cien (100) personas, así como limitaciones en los días de funcionamiento por la declaratoria por parte del Ministerio de Salud de confinamiento comunal en las comunas adyacentes, contiguas o en las que se ubicaban las ASP, la contraparte técnica estableció una cuota porcentual de la muestra original para ser realizada mediante las consultas telefónicas.

Para ello, EES Ingeniería Spa habilitó su call center de la Gerencia de Departamento de Estudios Públicos, ubicado en Caciques Chilenos Norte 1308, Huechuraba de la Región Metropolitana. Allí fueron destacados cuatro (4) agentes telefónicos, quienes recibían las diferentes bases de datos de las distintas Áreas Silvestres Protegidas que hacían los correspondientes envíos mediante formato electrónico propuesto y presentado a la Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas, el cual fue aprobado para su distribución entre las 25 unidades, Memorándum N°93/2021 del 07/01/2021.

La siguiente tabla, presenta las ASP en las que se hicieron las entrevistas telefónicas y los periodos en los que se realizó el levantamiento de información.

PERIODOS DE APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS			
REGIÓN	ASP	CAPACIDAD DE AFORO DIARIA Y DÍAS DE FUNCIONAMIENTO	PERIODO APLICACIÓN DE ENCUESTA TELEFÓNICA
ARICA	P.N. LAUCA	50 personas de lunes a viernes	Del 15 al 17 de febrero de 2021
TARAPACÁ	R.N. PAMPA DEL TAMARUGAL	60 personas de lunes a viernes	Del 04 al 12 de marzo de 2021
	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	200 personas de martes a viernes	Del 08 al 12 de febrero de 2021
COQUIMBO	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	100 personas de martes a viernes	Del 08 al 12 de febrero de 2021

PERIODOS DE APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS			
REGIÓN	ASP	CAPACIDAD DE AFORO DIARIA Y DÍAS DE FUNCIONAMIENTO	PERIODO APLICACIÓN DE ENCUESTA TELEFÓNICA
VALPARAÍSO	P.N. LA CAMPANA	50 personas de martes a viernes	Del 15 al 19 de febrero de 2021
METROPOLITANA	P.N. RÍO CLARILLO	75 personas de martes a viernes	Del 22 al 25 de febrero de 2021
O'HIGGINS	R.N. RÍO DE LOS CIPRESES	50 personas lunes, miércoles, viernes	Del 02 de febrero al 19 de marzo de 2021
BIOBIO	P.N. LAGUNA DEL LAJA	150 personas jueves a domingo	Del 12 al 17 de febrero de 2021
	R.N. NONGUÉN	40 personas de martes a viernes	Del 01 al 28 de febrero de 2021
ARAUCANÍA	P.N. CONGUILLÍO	200 personas martes a viernes	Del 22 de febrero de 2021 al 09 de marzo de 2021
	P.N. HUERQUEHUE	200 personas martes a viernes	Del 22 de febrero de 2021 al 09 de marzo de 2021
	P.N. VILLARRICA	200 personas lunes a domingo	Del 22 de febrero de 2021 al 09 de marzo de 2021
LOS RÍOS	P.N. ALERCE COSTERO	50 personas miércoles a viernes	Del 22 de febrero de 2021 al 05 de marzo de 2021
	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	100 personas miércoles a viernes	Del 22 de febrero de 2021 al 05 de marzo de 2021
LOS LAGOS	P.N. PUYEHUE	50 personas lunes a viernes	Del 22 de febrero de 2021 al 17 de marzo de 2021
	P.N. ALERCE ANDINO	50 personas lunes a viernes	Del 22 de febrero de 2021 al 05 de marzo de 2021

PERIODOS DE APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS			
REGIÓN	ASP	CAPACIDAD DE AFORO DIARIA Y DÍAS DE FUNCIONAMIENTO	PERIODO APLICACIÓN DE ENCUESTA TELEFÓNICA
LOS LAGOS	P.N. CHILOÉ	50 personas lunes a viernes	Del 11 al 25 de febrero de 2021
AYSÉN	P.N. QUEULAT	150 personas martes a domingo	Del 17 de febrero de 2021 al 12 de marzo de 2021
MAGALLANES	P.N. TORRES DEL PAINE	Sin restricción de aforo de lunes a domingo	Del 04 al 12 de marzo de 2021
	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	320 personas de lunes a viernes	Del 04 al 12 de marzo de 2021

APLICACIÓN DE ENCUESTA

Para alcanzar la muestra establecida que era de 6.073 encuestas, el trabajo en terreno se inició el pasado día lunes 11 de enero de 2021 y concluyó el día viernes 26 de febrero de 2021. Mientras que el periodo de aplicación de la encuesta o entrevista telefónica fue entre el lunes 01 de febrero de 2021 y el viernes 19 de marzo de 2021. Del total de las 26 unidades consideradas en el estudio; incluido el Monumento Natural Cueva del Milodón, siete (7) de ellas se iniciaron en terreno el mes de enero de 2021 y otras siete (7) restantes en el mes de febrero de 2021. Mientras que las veinte (20) ASP en las que se recolectó información mediante entrevistas telefónicas fue durante el mes de febrero de 2021 y una parte en el mes de marzo de 2021, tomando en cuenta que las bases de datos suministradas por las diferentes administraciones iban llegando paulatinamente semana a semana en el mejor de los casos, en otros se pasaba el reporte de visitantes del mes inmediatamente anterior al que estaba en curso. Se presenta a continuación las encuestas planificadas originalmente versus las efectivas logradas en cada ASP:

REGIÓN	ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA (ASP)	MUESTRA PLANIFICADA	MUESTRA EFECTIVA
ARICA Y PARINACOTA	P.N. LAUCA	141	57
TARAPACÁ	R.N. PAMPA DE TAMARUGAL	164	23
ANTOFAGASTA	R.N. LOS FLAMENCOS	281	SUSPENDIDA
ATACAMA	P.N. PAN DE AZÚCAR	176	375
	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	211	299
COQUIMBO	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	211	295
VALPARAÍSO	P.N. LA CAMPANA	211	158
	M.N. EL MORADO	141	0
METROPOLITANA	P.N. RÍO CLARILLO	235	343
O'HIGGINS	R.N. RÍO DE LOS CIPRESSES	211	164
MAULE	P.N. RADAL SIETE TAZAS	235	197
	R.N. NONGUÉN	176	128
BIO-BÍO	P.N. LAGUNA DEL LAJA	176	58
	P.N. CONGUILLIO	247	433
ARAUCANÍA	P.N. HUERQUEHUE	247	409
	P.N. VILLARRICA	258	504
	P.N. ALERCE COSTERO	141	44
LOS RÍOS	R.N. MOCHO CHOSHUENCO	141	28
	P.N. PUYEHUE	242	16
	P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	281	559
LOS LAGOS	P.N. ALERCE ANDINO	428	108
	P.N. CHILOÉ	235	184
	P.N. PUMALIN DOUGLAS TOMPKINS	428	0
AYSÉN	P.N. QUEULAT	428	575
	P.N. TORRES DEL PAINE	428	514
MAGALLANES	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	552	602
TOTAL	25 ASP	6.625**	6.073

** La muestra original o planificada de encuestas a realizar en este estudio era de 6.073 consultas, pero debido a los cierres y restricciones que se presentaron en las 25 ASP que originalmente contemplaba este estudio, se incorporó el Monumento Natural Cueva del Milodón, como alternativa para compensar el déficit de encuestas que se pudiera presentar en otras unidades, tomando en cuenta el comportamiento de la realidad sanitaria producto de la pandemia del COVID-19.

DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO

La segunda semana de enero de 2021 se dio inicio al desarrollo del trabajo de campo, como preparación previa al desarrollo de actividades de coordinación entre la contraparte técnica nacional de la CONAF, los responsables regionales y jefes o Administradores de las ASP con el equipo directivo de la consultora a cargo.

Posteriormente, se mantuvo contacto telefónico o electrónico con las Jefaturas regionales, Administradores y/o contrapartes técnicos de las ASP, para definir tópicos inherentes a la denominada “marcha blanca” del levantamiento de información, por su parte, el equipo de encuestadores dedicó el primer día a conocer e interactuar con el personal de la CONAF a fin de identificar los sectores a encuestar, conocer la normativa de las unidades y las particularidades de éstas, así como conocer las sugerencias o recomendaciones que el personal de la CONAF pudiera emitir en ámbitos de seguridad, cuidado personal, accesos y horarios entre otros.

En ese contexto, vale la pena indicar que el personal de encuestadores que visitó las diferentes Áreas Silvestres Protegidas contaba con su Manual de Encuestador y Protocolo de Seguridad del COVID-19, así como con sus elementos de protección personal (EPP), así como elementos de bioseguridad (guantes, mascarillas KN95, alcohol gel), pasaporte sanitario (www.c19.cl), pruebas PCR donde la autoridad sanitaria nacional lo exigiera; especialmente para el traslado entre regiones con comunas con algún nivel de confinamiento estricto, todo con la intención de evitar el contagio, propagación o diseminación del virus del COVID-19 que azota a la población a nivel mundial desde hace más de un año.

Con los administradores o Jefes de Unidad se hicieron las gestiones o alcances para ver en la medida de sus posibilidades si se podía autorizar que; dentro de las ASP, en un espacio que consideraran conveniente y que no trastocara los protocolos que en materia de COVID-19 implementa la Corporación Nacional Forestal en todas las Áreas Silvestres Protegidas de Chile o en su defecto el funcionamiento diario que como unidad le brindan al público o alterar sus programas y planes dentro de la misión, visión y función en cada una de éstas.

En las unidades donde el personal no pudo pernoctar se contó con el respaldo del personal de las ASP para los traslados hasta los campings particulares u hostales

seleccionados. En el caso contrario se contó con movilización particular, locomoción colectiva, y/o transporte privado.

El mes de enero del año 2021 se presentaron al menos doce (12) unidades cerradas; nueve (9) por Paso 1 o Cuarentena total, y tres (3) por cierre administrativo o técnico, siendo las ASP ubicadas en las regiones del Biobío y Los Lagos, respectivamente, las más afectadas por cierre total por confinamiento comunal, al menos hasta el 14 de febrero de 2021.

También el hecho de que algunas unidades estaban funcionando con capacidades de aforo reducidas y con sistema de registro reservas para poder acceder a las mismas; en algunos casos a través de la plataforma welcu.com y en otros bajo el registro por orden de llegada, hasta que se cumplían las capacidades de aforo máximo.

Para el caso de las encuestas en terreno se acordó incrementar un 40% sobre el número de consultas a realizar, indistintamente que fueran bajo la proporción del 75% o 60%, establecida de acuerdo a las capacidades de aforo diarias.

Los tres parques nacionales de la región de la Araucanía; Conguillío, Huerquehue y Villarrica, mostraban aforos de 200 personas por sector y de acuerdo con las consultas realizadas a sus administradores, estaban contando con importantes flujos diarios de visitantes. Lo mismo ocurría en el Parque Nacional Pan de Azúcar; región de Atacama, y en el Parque Nacional Río Clarillo; región Metropolitana, y como tal se realizaron las coordinaciones con los administradores y se elevó la propuesta para incrementar el *n* en terreno para cada una de esas cinco unidades en un 50% adicional.

La contraparte técnica mostró interés en incorporar alguna unidad no contemplada originalmente en el estudio, predominando como factor para su elección el hecho de estar presentando una afluencia importante de visitantes, y se aprovechó la posibilidad que para tal fin estaba brindando el Monumento Natural Cueva del Milodón en la región de Magallanes y Antártica Chilena, y compensaría el eventual déficit de encuestas que se pudiera presentar en aquellas unidades no contempladas dentro del Indicador de Gestión (Formulario H), tomando en cuenta las restricciones que por confinamiento comunal por temas asociados a la pandemia del COVID-19, se venía dando por parte de la autoridad sanitaria nacional a través del Plan Paso a Paso (www.pasoapaso.cl),

en comunas aledañas, contiguas o donde se ubicaban propiamente cada una de las unidades.

Resumen de campo según ASP levantadas en terreno:

PARQUE NACIONAL PAN DE AZÚCAR

Presentación e inducción	15 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	10
Fecha de inicio	16 de enero de 2020	Fecha de término	12 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la oficina de Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Centro de Información Ambiental.

Observaciones: Esta unidad presentaba capacidades de aforo máxima diarias de 50 personas, funcionando de martes a domingo, mientras que la comuna de Chañaral estuvo en Fase 3 o Preparación. Posteriormente retrocedió a Paso 2 o Transición y la información debió recolectarse exclusivamente de martes a viernes.

RESERVA NACIONAL PINGÜINO DE HUMBOLDT

Presentación e inducción	02 de febrero de 2021	Total, días de levantamiento	4
Fecha de inicio	02 de febrero de 2021	Fecha de término	05 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración de la Reserva Nacional	Sector visitado	Caleta San Agustín y Caleta Corrales

Observaciones: Esta unidad sólo funcionaba por decisión administrativa de martes a viernes con aforos máximos de 200 personas diarias, a pesar de que la comuna de La Higuera estuviese en Paso 3 o Preparación que permitía su funcionamiento los días sábado y domingo.

PARQUE NACIONAL BOSQUE FRAY JORGE

Presentación e inducción	02 de febrero de 2021	Total, días de levantamiento	4
Fecha de inicio	02 de febrero de 2021	Fecha de término	05 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	En las zonas de merienda y de acceso al sendero del bosque hidrófilo.

Observaciones: Esta unidad sólo funcionaba por decisión administrativa de martes a viernes con aforos máximos de 100 personas diarias, a pesar de que la comuna de Ovalle estuviese en Paso 3 o Preparación que permitía su funcionamiento los días sábado y domingo.

PARQUE NACIONAL LA CAMPANA

Presentación e inducción	24 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	2
Fecha de inicio	24 de febrero de 2021	Fecha de término	25 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en el Parque Nacional; sector Granizo y sector Cajón Grande	Sector visitado	El Granizo, Cajón Grande.

Observaciones: Por confinamiento Comunal en Paso 2 de la comuna de Olmué, esta unidad se encontraba funcionando sólo de martes a viernes con aforos máximos diarios de 50 personas. Mientras que el sector de Ocoa que se ubica dentro de la comuna de Hijuelas, estaba cerrado por confinamiento comunal total o cuarentena Paso 1.

PARQUE NACIONAL RIO CLARILLO

Presentación e inducción	13 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	16
Fecha de inicio	14 de enero de 2021	Fecha de término	12 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Peumo B, El Rodeo Norte, Rodeo Sur, Los Quillayes, Lingal.

Observaciones: Esta unidad se ubica dentro de la comuna de Pirque que se encontraba funcionando primeramente en Paso 2; sólo de martes a viernes, con aforos máximos diarios de 75 personas. Posteriormente, la comuna de Pirque avanzó a Paso 3, con lo cual esta unidad comenzó a funcionar los días sábado y días domingo. No obstante, durante la última semana del mes de enero de 2021, se presentó el famoso fenómeno denominado "Río Atmosférico", que derivó en el cierre de este Parque Nacional por medidas de seguridad ante la inminente ocurrencia de rodados, aluviones y aumento del caudal de la red fluvial de la zona. Después se reabrió la unidad a los visitantes con restricciones hacia los sectores de las riberas del río Clarillo, funcionando nuevamente de martes a viernes, debido al "retroceso" que dentro del Plan Paso a Paso presentó la comuna de Pirque, manteniendo el aforo de 75 personas diarias.

RESERVA NACIONAL RIO DE LOS CIPRESES

Presentación e inducción	19 de febrero de 2021	Total, días de levantamiento	3
Fecha de inicio	19 de febrero de 2021	Fecha de término	21 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración de la Reserva Nacional	Sector visitado	Camping Ranchillo

Observaciones: Esta unidad se ubica dentro de la comuna de Machalí que se encontraba funcionando primeramente en Paso 2; sólo de martes a viernes, con aforos máximos diarios de 50 personas. Posteriormente, Machalí avanzó a Paso 3, con lo cual esta unidad y el visto bueno del personal de Áreas Protegidas de la región, esta unidad comenzó a funcionar los días sábado y días domingo. No obstante, durante la última semana del mes de enero de 2021, se presentó el famoso fenómeno denominado "Río Atmosférico", que derivó en el cierre de esta Reserva Nacional por medidas de seguridad ante la inminente ocurrencia de rodados, aluviones y aumento del caudal de la red fluvial de la zona. Después se reabrió la unidad a los visitantes manteniendo las restricciones de aforo, sin posibilidad de acampada, hasta que nuevamente la comuna de Machalí "retrocedió" a Paso 2 o Transición dentro del Plan Paso a Paso, manteniendo el aforo de 50 personas diarias.

PARQUE NACIONAL RADAL SIETE TAZAS

Presentación e inducción	15 de febrero de 2021	Total, días de levantamiento	5
Fecha de inicio	15 de febrero de 2021	Fecha de término	19 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Los Robles, Siete Tazas

Observaciones: Esta unidad se ubica dentro de la comuna de Molina que se encontraba en Paso 2; que venía de un confinamiento total o Cuarentena Paso 1, de más de un mes, debido al alto número de casos en la región del Maule. Este parque comenzó a funcionar sólo de lunes a viernes, con aforos máximos diarios de 350 personas. La permanencia de personas en los sectores habilitados para el público era por un número determinado de horas. El acceso al salto de La Leona, junto con otros senderos habituales de esta unidad, se encontraban cerrados.

PARQUE NACIONAL CONGUILLÓ

Presentación e inducción	11 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	4
Fecha de inicio	11 de enero de 2021	Fecha de término	14 de enero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Centro de Información, Camping Los Ñirres, Laguna Captren, Playa Linda, Laguna Arcoíris.

Observaciones: Esta unidad funcionaba de martes a viernes con aforos máximos diarios de 200 personas. Las comunas de Curacautín, Vilcún y Melipeuco, se encontraban en confinamiento comunal de Transición o Paso 2. Debido a los altos flujos de visitantes; originado por el cierre de otras unidades, los flujos de personas eran considerables, solicitando autorización de aumentar en un 50% el *n* terreno establecido para esta importante Área Silvestre Protegida.

PARQUE NACIONAL HUERQUEHUE

Presentación e inducción	11 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	4
Fecha de inicio	11 de enero de 2021	Fecha de término	14 de enero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Nido de Águila y Lago Tinguilco.

Observaciones: Esta unidad funcionaba de martes a domingo con aforos máximos diarios de 200 personas. La comuna de Pucón, se encontraba en confinamiento comunal de Preparación o Paso 3. Debido a los altos flujos de visitantes; originado por el cierre de otras unidades, la afluencia de personas era considerable, solicitando autorización de aumentar en un 50% el *n* terreno establecido para esta importante Área Silvestre Protegida.

PARQUE NACIONAL VILLARRICA

Presentación e inducción	16 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	7
Fecha de inicio	16 de enero de 2021	Fecha de término	22 de enero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Centro de Esquí, Mirador Los Cráteres, Sector Puesco.

Observaciones: Esta unidad funcionaba de lunes a domingo con aforos máximos diarios de 200 personas. La comuna de Pucón, se encontraba en confinamiento comunal de Preparación o Paso 3. Debido a los altos flujos de visitantes; originado por el cierre de otras unidades, la afluencia de personas era considerable, solicitando autorización de aumentar en un 50% el *n* terreno establecido para esta importante Área Silvestre Protegida.

PARQUE NACIONAL VICENTE PÉREZ ROSALES

Presentación e inducción	22 de febrero de 2021	Total, días de levantamiento	5
Fecha de inicio	22 de febrero de 2021	Fecha de término	26 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Volcán Osorno y Sendero Laguna Verde

Observaciones: Esta unidad funcionaba de lunes a viernes con aforos máximos diarios de 350 personas. La comuna de Puerto Varas, se encontraba en confinamiento comunal de Transición o Paso 2, después de haber sido sometida a un confinamiento total de Paso 1 o Cuarentena.

PARQUE NACIONAL QUEULAT

Presentación e inducción	23 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	13
Fecha de inicio	24 de enero de 2021	Fecha de término	07 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Mirador Ventisquero Colgante

Observaciones: Esta unidad funcionaba de martes a domingo con aforos máximos diarios de 150 personas. La comuna de Cisnes, se encontraba en confinamiento comunal de Preparación o Paso 3. Algunos sectores como el acceso al sendero Bosque Encantado por disposición del SERNAGEOMIN se encontraba cerrado para acceso del público.

PARQUE NACIONAL TORRES DEL PAINE

Presentación e inducción	23 de enero de 2021	Total, días de levantamiento	13
Fecha de inicio	24 de enero de 2021	Fecha de término	03 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Parque Nacional	Sector visitado	Base Torres

Observaciones: Esta unidad funcionaba de lunes a domingo con aforo ilimitado. La comuna de Torres del Paine, se encontraba en confinamiento comunal de Preparación o Paso 3.

MONUMENTO NATURAL CUEVA DEL MILODÓN			
Presentación e inducción	05 de febrero de 2021	Total, días de levantamiento	10
Fecha de inicio	08 de febrero de 2021	Fecha de término	19 de febrero de 2021
Punto de encuentro	Directamente en la Administración del Monumento Natural	Sector visitado	Sector 1, Sector 2, Sector 3
Observaciones: Esta unidad funcionaba de lunes a viernes con aforo máximo diario de 320 personas. La comuna de Natales, se encontraba en confinamiento comunal de Transición o Paso 2.			

Como complemento, es importante señalar que dentro de las 26 unidades se tiene lo siguiente:

Es importante señalar que hubo otros factores al interior de las Áreas Silvestres Protegidas que obligaron a variar dicha distribución, como lo fueron los cierres técnicos o administrativos y los cierres por alertas de riesgo meteorológico con la ocurrencia de lluvias excepcionales. Se detallan a continuación, las situaciones de cada caso:

Unidades donde no se levantó información en terreno

Es necesario destacar que en el marco del presente estudio hubo doce (12) de veintiséis (26) Áreas Silvestres Protegidas; un 46%, en las cuales no se pudo levantar información en terreno y de acuerdo a lo anteriormente ya esbozado, se debió exclusivamente a efectos colaterales asociados a la pandemia del COVID 19, ya que en las comunas donde se encuentran ubicadas estas unidades, se declaró un confinamiento comunal total o en su defecto en las comunas adyacentes, circundantes o aledañas más importantes de las regiones, lo que imposibilitó el flujo normal de visitantes hacia los espacios protegidos. Otro aspecto importante, fueron los días de funcionamiento de las unidades, ya que necesariamente no funcionaban los cinco días habilitados dentro de la Paso 2 (de lunes a viernes), a su vez, lo referente a las capacidades de aforo establecidas en los sectores habilitados para uso público, y en otros casos al cierre de fronteras o pasos internacionales en aquellas ASP donde existía esa particularidad.

Parque Nacional Lauca:

Esta unidad, se vio afectada por el cierre del paso internacional Chungará-Tambo Quemado en la ruta CH-11, y el confinamiento comunal de Arica. Esto a pesar de que las unidades de Parinacota estaban en paso de apertura y la condición de confinamiento

comunal limitaba o impedía el traslado de visitantes desde el principal centro urbano de la región hasta el Área Silvestre Protegida. Adicionalmente, las lluvias estivales del llamado invierno altiplánico afectaron las condiciones meteorológicas en la unidad. El aforo diario permitido era de 50 personas de lunes a viernes. Es por ello que, la administración del Parque Nacional Lauca envió la información relacionada con el registro de visitantes para realizar los llamados telefónicos correspondientes entre el 15/02/2021 y el 17/02/2021.

Reserva Nacional Pampa del Tamarugal:

En esta ASP la situación fue más compleja ya que las principales comunas de la región de Tarapacá; Iquique, Alto Hospicio, Pozo Almonte y Huará, se encontraban en confinamiento comunal radical o Paso 1, lo que limitó el traslado de visitantes hacia esta unidad. Su funcionamiento estaba de martes a viernes, con aforos máximos para 60 personas por día. Posteriormente, a pesar de que estas comunas pasaron a Paso 2, la baja afluencia se mantuvo y se evidencia en los registros de visitantes que fueron enviados para realizar las entrevistas telefónicas que se hicieron del 04/03/2021 al 12/03/2021.

Reserva Nacional Los Flamencos:

Esta unidad de la región de Antofagasta no pudo ser objeto de levantamiento de información debido a causas ajenas a EES Ingeniería y a la propia Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas de CONAF, ya que existen sectores con cogestión las las comunidades indígenas atacameñas y entre éstas existía un aparente conflicto de asignación de responsables o encargados de las instalaciones dispuestas para tal fin, lo que no permitía el normal funcionamiento de esos espacios.

Monumento Natural El Morado:

En esta unidad el confinamiento comunal de San José del Maipo se encontraba Paso 2 (habilitada para funcionar de lunes a viernes). No obstante, la administración del Monumento Natural estableció un aforo máximo de 25 personas al día de miércoles a viernes, y el acceso estaba habilitado hasta el Km 3 en el sector Aguas Panimávidas. Posteriormente, durante el primer fin de semana del mes de febrero la comuna de San José de Maipo avanzaba a Paso 3 o de Preparación, pero casualmente ese fin de semana se presentó la situación meteorológica excepcional denominada "río atmosférico", que desencadenó lluvias torrenciales excepcionales en toda la zona central cordillerana de Chile, que afectaron la vialidad que desde San Gabriel conduce al sector de Baño Morales,

así como las comunidades aledañas que fueron impactadas con aluviones, rodados. Ante esta situación, la unidad fue objeto de cierre mientras los equipos técnicos realizaban la inspección, verificación y diagnóstico de las condiciones del sendero principal para constatar los peligros potenciales de eventuales rodados o material parental inestable, que pudiera significar un peligro inminente para los eventuales visitantes que hacen el trekking hacia Aguas Panimávidas. Debido a la baja afluencia de visitantes tampoco fue posible el poder contar con el registro visitantes que durante el mes de enero y el mes de febrero del año 2021 pudieran haber visitado esta importante unidad.

Parque Nacional Laguna del Laja:

En este caso la comuna de Antuco se ha mantenido en Paso 3 o Preparación. No obstante, el aforo máximo diario de 150 personas entre los días jueves y los días domingo, no ha sido atractivo suficiente como para alcanzar el “peak” de visitantes máximo por día, sumado al hecho de que algunos senderos y atractivos de la unidad se encontraban cerrados y solo se esperaban las resultados del trabajo conjunto con la autoridad sanitaria nacional para ir evaluando gradualmente la apertura de senderos. Vale la pena acotar que, durante el primer fin de semana del mes de febrero la comuna de Antuco se vio afectada con la situación meteorológica excepcional del sistema frontal denominada “río atmosférico”, que desencadenó lluvias torrenciales excepcionales en toda la zona central cordillerana de Chile, que afectaron la vialidad que desde Antuco a Abanico por la Q-45 al desbordarse el estero Pangue y como tal esta unidad debió cerrar la primera semana del mes de febrero, impidiendo el acceso del personal y visitantes mientras que desde la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas realizaban la rehabilitación del tramo vial que conduce a este Parque Nacional. Por otra parte, vale la pena indicar que las comunas adyacentes donde se ubican los principales centros urbanos de la región como Concepción y Los Ángeles, se encontraban bajo medida de confinamiento comunal total o Paso 1. Por lo cual, desde la administración de la unidad nos hicieron llegar los registros de visitantes acumulados durante el mes de enero para poder cubrir la cuota de llamados telefónicos establecidos para esta unidad. Los llamados telefónicos de esta unidad fueron realizados entre el 12/02/2021 y el 17/02/2021.

Reserva Nacional Nonguén:

Para efectos de este estudio, la primera unidad afectada por la pandemia del COVID 19 en la región del Biobío fue la Reserva Nacional Nonguén, esto como producto del confinamiento comunal de la ciudad de Concepción que, desde el 14 de enero de 2021 hasta el 14 de febrero de 2021, fue sometida a Paso 1 o Cuarentena Total. Adicionalmente, cuando avanzó a Transición o Paso 2, con funcionamiento sólo de martes a viernes, el aforo máximo diario permitido era de 40 personas. Esta situación obligó a la Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas a ordenar que todo el levantamiento de información establecido para esa unidad se hiciera mediante las consultas telefónicas, e inclusive autorizando el envío de registros previos a las fechas del confinamiento comunal total. La información de entrevistas telefónicas fue recabada del lunes 01/02/2021 al viernes 26/02/2021.

Parque Nacional Alerce Costero:

Esta importante unidad de la región de Los Ríos presentó una situación particular con respecto al confinamiento comunal. El acceso por la comuna de La Unión se encontraba cerrado ya que la comuna se encontraba en cuarentena total o Paso 1. Mientras que el acceso por la comuna de Corral; que se encontraba en Paso 2 o Transición, sólo funcionaba de miércoles a viernes, con aforos máximos diarios de 50 personas, donde sólo se encontraba habilitado el sendero del Mirador Chaihuín y el del Alerce Milenario. Sin embargo, La baja afluencia de personas por día; no superaba las 10 personas, se evidenció cuando desde la Jefatura del Departamento Áreas Silvestres Protegidas (DASP) de la región nos hicieron llegar los registros de visitantes del mes de enero y febrero de 2021, para realizar las entrevistas telefónicas, que se realizaron entre el 22/02/2021 y el 05/03/2021.

Reserva Nacional Mocho Choshuenco:

Esta ASP se encuentra en la comuna de Panguipulli, que para el momento del periodo de levantamiento de información en terreno se encontraba en Paso 2 o Transición, funcionando sólo de miércoles a viernes con aforos máximos de 100 personas diarias, con restricciones de dos horas y media como tiempo máximo de duración de visita. Esto obviamente, traía consigo una disminución significativa de visitantes, situación verificada cuando desde Jefatura (DASP) de la región, nos hicieron llegar los registros con muy pocas anotaciones de visitantes del mes de enero y febrero de 2021, para realizar las entrevistas telefónicas, que se realizaron entre el 22/02/2021 y el 05/03/2021.

Parque Nacional Puyehue:

Esta emblemática unidad de la región de Los Lagos a principios del mes de enero de 2021, registraba muy poca afluencia de visitantes al sector Aguascalientes, así como el sector Anticura, esto debido a que las comunas circundantes a la comuna de Puyehue se encontraban en confinamiento comunal total o cuarentena. Esto sólo permitía la visita entre los días lunes y viernes; un máximo diario de 50 visitantes. Luego fue sometida a una cuarentena total desde el pasado 14 de enero de 2021 hasta el 14 de febrero de 2021, ameritando su cierre por cuarentena. La administración del Parque Nacional envió los registros de visitantes donde se evidenciaba una muy baja presencia de visitantes a pesar de que la comuna de Puyehue retomaba la situación comunal de Transición o Paso 2. Los llamados telefónicos para esta ASP fueron realizados entre el 22/02/2021 y el 17/03/2021.

Parque Nacional Alerce Andino:

El levantamiento de información en esta unidad se vio afectado por la declaratoria de cuarentena o confinamiento comunal total de la comuna de Puerto Montt, a partir del jueves 14 de enero de 2021. Antes de establecerse esa situación sanitaria comunal apenas se permitían aforos máximos diarios de 50 personas, sólo de lunes a viernes en los sectores Sargazo y Lenca/Chaicas. El pasado 14 de febrero de 2021 la comuna de Puerto Montt avanzó a Paso 2 de Transición, manteniendo la misma capacidad de aforo máximo diario y días de funcionamiento de lunes a viernes. Se solicitaron registros del mes de enero de 2021 e inclusive del mes de diciembre de 2020, para poder realizar las entrevistas telefónicas entre el 22/02/2021 y el 05/03/2021.

Parque Nacional Chiloé:

Para el Parque Nacional Chiloé ubicado entre las comunas de Ancud, Castro y Chonchi, también se presentó una situación de confinamiento comunal total, específicamente en Castro y Ancud, dejando sólo el acceso a esta unidad por el sector de Abtao. Mientras se mantuvo la comuna de Chonchi en Paso 2 o Transición esta unidad funcionó de lunes a viernes con aforos máximos diarios de 50 personas, condición que desde la propia administración manifestaban que nunca se llegó a alcanzar la capacidad máxima de aforo de visitantes. La administración del Parque Nacional Chiloé envió la información de los registros de visitantes de todo el mes de enero de 2021, para poder realizar las consultas telefónicas entre el 11/02/2021 y el 25/02/2021.

Parque Nacional Pumalín Douglas Tompkins:

El Parque Nacional Pumalín Douglas Tompkins no pudo ser objeto de estudio, ni se pudo acopiar información desde su administración que pudiera servir para realizar las entrevistas telefónicas. Esto se debió a que esta unidad estuvo durante todo el mes de enero y febrero de 2021 habilitada sólo para los pobladores de la comunidad de Chaitén de lunes a viernes con aforos máximos diarios de 100 personas, no estaba permitido acampar, lo que mermaba de manera considerable la afluencia de visitantes, sin contar que las comunas de la región de Los Lagos, se encontraban sometidas a un confinamiento comunal total o Cuarentena (Paso 1), lo que significaba una baja sensible en el número de visitantes. A pesar de esta situación, logramos ponernos en contacto con la administración del parque nacional para realizar algunas coordinaciones en caso de que las condiciones sanitarias de las comunas del entorno a esta ASP pudieran flexibilizar de alguna manera sus confinamientos. Sin embargo, la comuna de Cochamó; donde se ubica este importante espacio protegido, se mantuvo en el mejor de los casos en Paso 2 o Transición, donde su funcionamiento era de solo de lunes a viernes con accesos a algunos senderos, sin opción a pernocta o acampada.

Unidades donde no se levantó información mediante consultas telefónicas:

Como ocurrió con el levantamiento de información en terreno, para realizar las consultas telefónicas en algunas unidades no se pudieron llevar a cabo, esto debido a circunstancias asociadas a los efectos secundarios de la situación que impone el comportamiento de la pandemia del COVID-19 en algunas regiones de Chile, y donde las Áreas Silvestres Protegidas no han sido la excepción ante esta realidad. De las veintiséis (26) unidades que comprende el presente estudio, en seis (6); un 23% del total, fue donde no se pudieron obtener los registros de visitantes por parte de las administraciones. Esto debido a diversas razones entre las que destacan: la muy escasa afluencia de visitantes a éstas ASP, donde prácticamente los registros semanales resultaban insuficientes o nulos, en aquellas unidades ubicadas en comunas con confinamiento comunal los fines de semana (Paso 2 o Transición). También se presentaba la situación de que parte del personal asignado para estas funciones se encontraba en licencia médica por estar dentro de los grupos de riesgo o con alguna morbilidad asociada que pudiera complicarse en caso de resultar con algún foco de contagio o con contacto estrecho con algún familiar o pariente que pudiera haber presentado síntomas relacionados con la pandemia del COVID-19.

Adicionalmente, algunas unidades a pesar de haber vuelto a funcionar, la presencia de visitantes era nula o muy escasa debido a las restricciones de días de funcionamiento o sitios habilitados para su permanencia dentro de las ASP. A su vez, es importante señalar que algunas unidades solo estuvieron disponibles para comunidades locales y a pesar de que se enviaron los registros, los mismos contenían máximo uno o dos visitantes por día, que a la hora de contactarlos resultó infructuoso poder hacer la entrevista telefónica. Para la modalidad de consultas telefónicas también se presentaron afectaciones por presentarse cierres técnico administrativo de las ASP, lo cual tampoco permitió poder contar con un registro de visitantes. A continuación, se presenta el listado de las seis unidades donde no se pudieron contar con los registros de visitantes para realizar los llamados telefónicos:

Reserva Nacional Los Flamencos:

Esta unidad de la región de Antofagasta no pudo ser objeto de levantamiento de información debido a causas ajenas a EES Ingeniería y a la propia Gerencia de Áreas Silvestres Protegidas de CONAF, ya que existen sectores con cogestión las las comunidades indígenas atacameñas y entre éstas existía un aparente conflicto de asignación de responsables o encargados de las instalaciones dispuestas para tal fin, lo que no permitía el normal funcionamiento de esos espacios.

Parque Nacional Pan de Azúcar:

Para el Parque Nacional Pan de Azúcar, la administración de esta unidad manifestó su imposibilidad de llevar algún tipo de registro, tomando en cuenta las características de este parque ubicado en el litoral de la región de Atacama, que como tal parte de su infraestructura está emplazada a un lado de la ruta C-120, así como por la Panamericana Norte, ruta C-112 y la ruta C-110, vías por las cuales acceden visitantes y lugareños a la zona, lo que imposibilita poder tener un registro preciso de visitantes que acuden a esta importante Área Silvestre Protegida. También se nos comentaba que parte del personal que pudiera haber realizado algún tipo de registro de acuerdo al formato establecido, se encontraba de licencia médica debido a estar dentro de los denominados grupos de riesgo de la pandemia del COVID-19. En este parque se realizó una sobremuestra del levantamiento de información en terreno como para compensar la falta de registros para los llamados telefónicos.

Monumento Natural El Morado:

En esta unidad el confinamiento comunal de San José del Maipo se encontraba Paso 2 (habilitada para funcionar de lunes a viernes). No obstante, la administración del Monumento Natural estableció un aforo máximo de 25 personas al día de miércoles a viernes, y el acceso estaba habilitado hasta el Km 3 en el sector Aguas Panimávidas. Posteriormente, durante el primer fin de semana del mes de febrero la comuna de San José de Maipo avanzaba a Paso 3 o de Preparación, pero casualmente ese fin de semana se presentó la situación meteorológica excepcional denominada “río atmosférico”, que desencadenó lluvias torrenciales excepcionales en toda la zona central cordillerana de Chile, que afectaron la vialidad que desde San Gabriel conduce al sector de Baño Morales, así como las comunidades aledañas que fueron impactadas con aluviones, rodados. Ante esta situación, la unidad fue objeto de cierre mientras los equipos técnicos realizaban la inspección, verificación y diagnóstico de las condiciones del sendero principal para constatar los peligros potenciales de eventuales rodados o material parental inestable, que pudiera significar un peligro inminente para los eventuales visitantes que hacen el trekking hacia Aguas Panimávidas. Debido a la baja afluencia de visitantes tampoco fue posible el poder contar con el registro visitantes que durante el mes de enero y el mes de febrero del año 2021 pudieran haber visitado esta importante unidad. Se realizaron las correspondientes consultas telefónicas con la administración de la unidad, así como la recepción de comunicaciones electrónicas donde se nos manifestaba un muy bajo flujo de visitantes.

Parque Nacional Radal Siete Tazas:

Luego de la suspensión del confinamiento comunal total al que fue sometido la comuna de Molina en la región del Maule, donde se ubica esta importante Área Silvestre Protegida, procedimos a realizar las coordinaciones correspondientes con la administración de la unidad, donde por limitantes tecnológicas, al momento del reinicio de operaciones pues no se contaba con registro de visitantes de días anteriores debido al largo periodo de confinamiento comunal total que fue sometida la comuna por parte de la autoridad sanitaria nacional, inclusive otras comunas demográficamente importantes como Talca, Curicó, Linares, también se vieron afectadas con esta medida de confinamiento. En conversaciones con la administración de este Parque Nacional nos manifestaban que no contaban con registros del mes de diciembre del año 2020, porque parte de su personal por comorbilidad asociada al tema de la pandemia del COVID-19, no estaba en la unidad como para llevar

los registros de visitantes correspondientes.

Parque Nacional Vicente Pérez Rosales:

Esta es una de las Áreas Silvestres Protegidas más visitadas en la región de Los Lagos, y la misma estuvo cerrada por un mes desde el pasado 14-01-2020 hasta el 14-02-2021 debido a la declaratoria de cuarentena total para la comuna de Puerto Varas por parte de la autoridad sanitaria nacional. Cuando se declara el avance de la comuna a Paso 2 o Transición, el personal de la unidad luego del prolongado cierre sometió a diagnóstico y evaluación los senderos y atractivos que estarían disponibles al público, de acuerdo a la capacidad máxima de aforo diaria que se acordara de lunes a viernes. Resultó imposible para la administración de esta ASP poder suministrar un registro de visitantes. Sin embargo, vale la pena acotar que el personal de encuestadores realizó en su totalidad el levantamiento de información en terreno, generando una sobremuestra como para compensar la no realización de llamados telefónicos por carencia de registros de visitantes.

Parque Nacional Pumalín Douglas Tompkins:

El Parque Nacional Pumalín Douglas Tompkins no pudo ser objeto de estudio, ni se pudo acopiar información desde su administración que pudiera servir para realizar las entrevistas telefónicas. Esto se debió a que esta unidad estuvo durante todo el mes de enero y febrero de 2021 habilitada sólo para los pobladores de la comunidad de Chaitén de lunes a viernes con aforos máximos diarios de 100 personas, no estaba permitido acampar, lo que mermaba de manera considerable la afluencia de visitantes, sin contar que las comunas de la región de Los Lagos, se encontraban sometidas a un confinamiento comunal total o Cuarentena (Paso 1), lo que significaba una baja sensible en el número de visitantes. A pesar de esta situación, logramos ponernos en contacto con la administración del parque nacional para realizar algunas coordinaciones en caso de que las condiciones sanitarias de las comunas del entorno a esta ASP pudieran flexibilizar de alguna manera sus confinamientos. Sin embargo, la comuna de Cochamó; donde se ubica este importante espacio protegido, se mantuvo en el mejor de los casos en Paso 2 o Transición, donde su funcionamiento era de solo de lunes a viernes con accesos a algunos senderos, sin opción a pernocta o acampada.

De acuerdo a lo anterior, la muestra no sufrió ninguna modificación en cuanto a su tamaño propuesto logrando realizar las 6.073 encuestas establecidas y efectuando los

cambios en distribución de la muestra que originalmente se había establecido para las 25 unidades, quedando en 23 Áreas Silvestres Protegidas, a las cuales se les modificó su *n* original, por las razones anteriormente expuestas.

ASP DONDE SE LEVANTÓ INFORMACIÓN EN TERRENO Y TELEFÓNICA	
RN Pingüino de Humboldt	11
PN Bosque Fray Jorge	
PN La Campana	
PN Río Clarillo	
RN Río de Los Cipreses	
PN Conguillío	
PN Huerquehue	
PN Villarrica	
PN Queulat	
PN Torres del Paine	
MN Cueva del Milodón	

ASP DONDE SE LEVANTÓ INFORMACIÓN SOLO MEDIANTE CONSULTAS TELEFÓNICAS	
PN Lauca	9
RN Pampa del Tamarugal	
PN Laguna del Laja	
RN Nonguén	
PN Alerce Costero	
RN Mocho Choshuenco	
PN Puyehue	
PN Chiloé	
PN Alerce Andino	

ASP DONDE SE LEVANTÓ INFORMACIÓN SOLO EN TERRENO	
PN Pan de Azúcar	3
PN Radal Siete Tazas	
PN Vicente Pérez Rosales	

ASP DONDE NO SE LEVANTÓ INFORMACIÓN	
RN Los Flamencos	3
MN El Morado	
PN Pumalín Douglas Tompkins	

Supervisión en Terreno

De acuerdo a lo estipulado por CONAF y a la logística presentada por EES Ingeniería, una vez instalados los equipos encuestadores en las ASP, se iniciaría la supervisión en terreno. El trabajo desarrollado por los supervisores durante este periodo se basó en los siguientes objetivos:

- a) Reporte del inicio y progreso de actividades de los encuestadores a su cargo.
- b) Mantener contacto permanente con los encuestadores para informar estado de las encuestas efectuadas y registradas en la plataforma tecnológica a fin de corregir o reemplazar aquellas que no contaran con los niveles de completitud y calidad establecidos.
- c) Monitorear la Plataforma QuestionPro® para verificar el nivel de avance diario y carga de registros, prestando especial atención en aquellos casos que fue necesario recurrir a la plataforma off line dada la inestabilidad o inexistencia de redes de datos.
- d) Oficializar al equipo de análisis, las encuestas revisadas y aprobadas para su posterior cotejo telefónico y procesamiento en la BD final.

La siguiente lista corresponde a las ASP que fueron visitadas en terreno para realizar las labores de supervisión. Es importante señalar que en vista de que en algunas unidades se produjeron cierres temporales, técnicos y administrativos o restricciones de horarios por las diferentes declaratorias de confinamiento comunal por parte de la autoridad sanitaria nacional a través del Plan Paso a Paso, con la idea de evitar los contagios y propagación del virus de COVID-19, se realizaron catorce (14) supervisiones en terreno de catorce (14) visitas a unidades donde se levantó la información de manera presencial, se decidió destacar para esta tarea a ocho supervisores, quienes con movilización propia visitaban cada una de las ASP para estar presentes o en la marcha blanca de la actividad o en su defecto al segundo día de actividades en terreno por parte de nuestros encuestadores y tomar así las correcciones de rigor a donde hubiese lugar.

N °	ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA (ASP)	FECHA DE SUPERVISIÓN	SUPERVISOR
1	P.N. PAN DE AZÚCAR	16/01/2021	NICOLE PEÑA
2	R.N. PINGÜINO DE HUMBOLDT	02/02/2021	MATÍAS HENRÍQUEZ
3	P.N. BOSQUE FRAY JORGE	02/02/2021	DANIELA VÁSQUEZ
4	P.N. LA CAMPANA	24/02/2021	JAVIER HERNÁNDEZ
5	R.N. RÍO CLARILLO	15/01/2021	MATÍAS HENRÍQUEZ
6	R.N. RÍO DE LOS CIPRESES	19/02/2021	JAVIER HERNÁNDEZ
7	P.N. RADAL SIETE TAZAS	16/02/2021	ENRIQUE YANJARI
8	P.N. CONGUILLIO	11/01/2021	JOHAN GONZÁLEZ
9	P.N. HUERQUEHUE	12/01/2021	JOHAN GONZÁLEZ
10	P.N. VILLARRICA	17/01/2021	JOHAN GONZÁLEZ
11	P.N. VICENTE PÉREZ ROSALES	22/02/2021	MICHELLE RUBIO
12	P.N. QUEULAT	24/01/2021	HERNÁN LEPILAF
13	P.N. TORRES DEL PAINE	24/01/2021	MICHELLE RUBIO
14	M.N. CUEVA DEL MILODÓN	08/02/2021	MICHELLE RUBIO



INDICADOR DE GESTIÓN

04

ANTECEDENTES
INDICADOR DE GESTIÓN 2021
RESULTADO NACIONAL
RESULTADOS OBTENIDOS SEGÚN REGIÓN
RESULTADOS OBTENIDOS SEGÚN ASP
RESULTADOS OBTENIDOS EN ASP NO INCLUIDAS EN EL
INDICADOR DE GESTIÓN
ANÁLISIS PRELIMINAR NACIONAL DE LAS ASP

INDICADOR DE GESTIÓN

Antecedentes

La Institución ha definido un modelo de gestión orientado al mejoramiento continuo de sus procesos internos y a contar con altos estándares de calidad en los servicios que pone a disposición de los visitantes de las Áreas Silvestres Protegidas (ASP) que se encuentran bajo su administración.

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.

Indicador de gestión 2021

El Indicador de Gestión Nacional (IGN) se calcula como la proporción de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la Áreas Silvestres Protegidas. Para el año 2021, se ha definido un indicador de desempeño que mide la calidad de los servicios que se ofrecen en las áreas silvestres protegidas. La fórmula de cálculo de un indicador es la expresión matemática que permite cuantificar la magnitud que alcanza este en un cierto período de tiempo, a saber:

N ° de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la ASP el año t / Número de visitantes encuestado el año t * 100.

La fórmula de cálculo de la meta nacional, considera una ponderación por la visitación de cada unidad en que se hace el estudio, saber:

$$IGN = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de encuestas con calificaciones 6 o 7}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de encuestas aplicadas}}$$

Para el año 2021 se consideraron 23⁴ Áreas Silvestres Protegidas representativas de 14 regiones y se establecieron las siguientes metas:

⁴ Dadas las condiciones que por cierre administrativo se presentó en la Reserva Nacional Los Flamencos en la región de Antofagasta, se descartó su medición 2021 por causas de fuerza mayor. A su vez, vale la pena indicar que los resultados en las demás regiones de Chile estaba subordinado a los efectos de la pandemia del Coronavirus (COVID 19) que obligó a la autoridad sanitaria nacional a establecer confinamientos comunales en todos sus Pasos, lo cual influyó en los flujos de visitantes que acudían a las diferentes Áreas Silvestres Protegidas contempladas en este estudio, que debieron limitar sus días de apertura, servicios dispuestos, y establecimiento de capacidades de aforo máximas diarias.

Región	Indicador de Gestión Esperado 2021
Arica y Parinacota	81,7%
Tarapacá	89,3%
Antofagasta	85,2%
Atacama	80,0%
Coquimbo	72,8%
Valparaíso	84,4%
O' Higgins	91,7%
Maule	80,0%
Biobío	80,0%
Araucanía	78,5%
Los Ríos	79,2%
Los Lagos	86,8%
Aysén	70,0%
Magallanes	61,3%
Metropolitana	75,0%
Nacional	80,0%

Para permitir dicha evaluación, se consultó a los usuarios su percepción respecto de los servicios ofrecidos mediante la pregunta **¿Cuán satisfecho está usted con la calidad de los servicios que se ofrecen en esta Área Silvestre Protegida??** Esta consulta se realizó en una etapa de la entrevista en la medida que el usuario haya evaluado punto a punto los diferentes aspectos consultados en las tres dimensiones establecidas en esta versión 2021, tomando en cuenta la situación impuesta por la pandemia del COVID-19. De acuerdo a la evaluación de las personas, se presentan a continuación los resultados obtenidos:

Resultado Nacional:

REGIÓN	DENOMINADOR	NUMERADOR	INDICADOR DE GESTIÓN LOGRADO
	TOTAL ENCUESTAS	ENCUESTAS CON CALIFICACIÓN 6 Y 7	
NACIONAL	4.559	3.653	80,1%

Indicador de Gestión Regional:

REGIÓN	DENOMINADOR	NUMERADOR	INDICADOR DE GESTIÓN LOGRADO
	TOTAL ENCUESTAS	ENCUESTAS CON CALIFICACIÓN 6 Y 7	
Arica y Parinacota	57	56	98,2%
Tarapacá	23	19	82,6%
Antofagasta	0	0	0%
Atacama	375	353	94,1%
Coquimbo	295	238	80,7%
Valparaíso	158	111	70,3%
Metropolitana	0	0	0%
O'Higgins	164	162	98,8%
Maule	197	172	87,3%
Biobío	128	123	96,1%
Araucanía	1.346	788	59,0%
Los Ríos	44	43	97,7%
Los Lagos	683	669	98,0%
Aysén	575	439	76,3%
Magallanes	514	480	93,4%
TOTAL	4.559	3.653	80,1%

Indicador de Gestión según ASP:

ASP	DENOMINADOR	NUMERADOR	INDICADOR DE GESTIÓN LOGRADO
	TOTAL ENCUESTAS	ENCUESTAS CON CALIFICACIÓN 6 Y 7	
P.N. Lauca	57	56	98,2%
R.N. Pampa del Tamarugal	23	19	82,6%
R.N. Los Flamencos	0	0	0%
P.N. Pan de Azúcar	375	353	94,1%
P.N. Bosque Fray Jorge	295	238	80,7%
P.N. La Campana	158	111	70,3%
M.N El Morado	0	0	0%
R.N. Río de Los Cipreses	164	162	98,8%
P.N. Radal Siete Tazas	197	172	87,3%
R.N. Nonguén	128	123	96,1%
P.N. Conguillio	433	285	65,8%
P.N Huerquehue	409	333	81,4%

ASP	DENOMINADOR	NUMERADOR	INDICADOR DE GESTIÓN
	TOTAL ENCUESTAS	ENCUESTAS CON CALIFICACIONES 6 Y 7	LOGRADO
P.N. Villarrica	504	170	33,7%
P.N. Alerce Costero	44	43	97,7%
P.N. Puyehue	16	15	93,8%
P.N. Vicente Pérez Rosales	559	550	98,4%
P.N. Alerce Andino	108	104	96,3%
P.N. Queulat	575	439	76,3%
P.N. Torres del Paine	514	480	93,4%

Notas y Porcentaje de Satisfacción de las ASP no incluidas en el Indicador de Gestión:

ASP	DENOMINADOR	NUMERADOR	INDICADOR DE GESTIÓN
	TOTAL ENCUESTAS	ENCUESTAS CON CALIFICACIÓN 6 Y 7	LOGRADO
R.N. Pingüino de Humboldt	299	298	99,7%
P.N. Río Clarillo	343	339	98,8%
P.N. Laguna del Laja	58	55	94,8%
R.N. Mocho Choshuenco	28	27	96,4%
P.N. Chiloé	184	178	96,7%
P.N. Pumalín Douglas Tompkins	0	0	0%
M.N. Cueva del Milodón	602	582	96,7%

ANÁLISIS PRELIMINAR NACIONAL DE LAS ASP

Se levantó información en terreno en 14 de 26 Áreas Silvestres Protegidas (ASP), que equivalen al 53,8% del total. Esto se debió a las restricciones que se presentaron por confinamiento comunal total, poca afluencia de visitantes, capacidades de aforo reducidas y limitado días de funcionamiento de las unidades, todo a raíz de la situación sanitaria nacional que impone la pandemia del COVID-19 y apegados a los lineamientos de las autoridades nacionales del Ministerio de Salud, con miras a evitar y mitigar los posibles focos y vectores de propagación del virus del COVID-19. Mientras que a través de las consultas telefónicas se logró entrevistar a los visitantes que acudieron a 9 de 26 ASP, que equivalen al 34,6%, esto por la imposibilidad de algunas unidades de llevar registros de visitantes, por limitantes tecnológicas o en su defecto que esas unidades por estar en algunos casos saliendo apenas del confinamiento total después de un prolongado periodo de cierre. Por otra parte, es importante aclarar que en la Reserva Nacional Los Flamencos en la región de Antofagasta, contemplada originalmente en este estudio, no se pudo levantar la información bajo ninguna de las modalidades; presencial o telefónico, debido al cierre administrativo de la misma.

Situación similar ocurrió en el Monumento Natural El Morado en la región Metropolitana, debido a una muy poca afluencia de visitantes y baja capacidad de aforo, con un funcionamiento mayoritariamente en Paso 2 de confinamiento comunal y solo abierta al público los días miércoles, jueves y viernes. Cuando la comuna de San José de Maipo avanzó a Paso 3 o Preparación que permitía el funcionamiento los días sábado y días domingo, se presentó la situación excepcional de lluvias que produjo el fenómeno meteorológico denominado río atmosférico, que derivó en cortes de vialidad, caminos afectaciones de viviendas y asentamientos humanos en la zona, a causa de los aluviones y rodados que se presentaron en el sector. Posteriormente luego de una evaluación y diagnóstico por parte de la administración de la unidad para dictaminar la factibilidad de funcionamiento y la no existencia de peligros inminentes, se reabrió la unidad con restricciones solo permitiendo hacer el ascenso hasta el sector de Aguas Panimávidas, manteniéndose la poca afluencia de visitantes y que muchos de éstos mostraron reticencia a entregar sus datos para una posterior entrevista telefónica.

En el Parque Nacional Pumalín Douglas Tompkins en la región de Los Lagos, la comuna de Cochamó se mantuvo en Paso 2, permitiendo su funcionamiento sólo de lunes

a viernes y se presentó la situación que el parque sólo estaba disponible para la comunidad de Chaitén, no estaba permitida la pernocta o acampada; situación que mermó la afluencia de visitantes, y sólo se podía hacer visitas por el día al sector El Amarillo y el sendero El Volcán. La principal comuna de la región; Puerto Montt, se mantenía en confinamiento comunal total o Paso 1 (cuarentena), lo que también imposibilitaba la llegada de visitantes. Por esa situación, la posibilidad de que desde la administración de esta ASP se nos hicieran llegar las bases de datos con registros de visitantes resultó infructuosa, tomando en cuenta que el acceso a esta unidad está liberado y como tal los registros se llevan a cabalidad cuando se permite la acampada.

A las 23 unidades acudieron 2.832 mujeres; que representan un 46,6 %. Mientras que los visitantes masculinos resultaron ser 3.241 hombres; para un 53,4%.

De los 6.073 visitantes, 5.970 resultaron ser chilenos para un 98,3%, en tanto que los 103 restantes; un 1,7%, eran extranjeros, una muestra del impacto mundial de la pandemia del COVID-19 al arrojar una significativa disminución de visitantes foráneos a Chile, con respecto a resultados de años anteriores. Los extranjeros que más visitaron las unidades fueron los de origen venezolano; un 32% del total de extranjeros, seguramente en su mayoría residentes en Chile.

La mayoría de los visitantes llegó a las diferentes Áreas Silvestres Protegidas en vehículo propio; 4.852 (79,9%), y con edades comprendidas entre los 30 y 50 años, con un nivel de educación universitaria mayoritariamente con un 70,7% (4.293).

Las visitas en familia fueron las que arrojaron el mayor número de registros con 3.012 (49,6%). Mientras que los visitantes a través de Grupos Guiados resultaron ser los de menor número con sólo 68 para un 1,1%.

Los visitantes con capacidades diferentes fueron 89 para un 1,5% con respecto a la muestra total de consultas (6.073), siendo los adultos mayores o personas de edad mayor las más numerosas dentro de este renglón con 36 casos (40,4%).

Con respecto a las metas de Indicador de Gestión Regional se tiene lo siguiente:

REGIÓN	INDICADOR DE CALIDAD 2021 ESTABLECIDO	INDICADOR LOGRADO 2021
Arica y Parinacota	81,7%	98,2%
Tarapacá	89,3%	82,6%
Antofagasta	85,2%	0%
Atacama	80,0%	94,1%
Coquimbo	72,8%	80,7%
Valparaíso	84,4%	70,3%
O'Higgins	91,7%	98,8%
Maule	80,0%	87,3%
Biobío	80,0%	96,1%
Araucanía	78,5%	59,0%
Los Ríos	79,2%	97,7%
Los Lagos	86,8%	98,0%
Aysén	70,0%	76,3%
Magallanes	61,3%	93,4%
Metropolitana	75,0%	0%
Nacional	80,0%	80,1%

Este Indicador de Gestión Regional se obtuvo del cálculo de los resultados de la muestra lograda para cada una de las 15 regiones objeto de estudio. Sin embargo, es prudente aclarar que en algunas unidades el número de consultas realizadas fue muy bajo con respecto a la muestra establecida en cada una de ellas por una baja presencia de visitantes, aforos reducidos, pocos días de funcionamiento como consecuencia del confinamiento comunal total y en otras hubo un superávit de entrevistas con respecto a la cuota de encuestas a recabar porque en ese momento presentaban una alta afluencia de visitantes, las capacidades de aforo superaban las cien (100) personas por sector. Todo esto forma parte de las innumerables situaciones como consecuencia de la situación excepcional y/o especial de los efectos de la pandemia del COVID-19, que por las razones expuestas anteriormente afectaron el normal funcionamiento de cada una de las unidades en las diferentes regiones donde se desarrolló este estudio. Bajo esas premisas influenciadas por una condición especial o particular por el tema del COVID-19, se pudiera decir que se logra alcanzar la meta nacional del Indicador de Gestión Nacional.

Se pudiera decir que, en las regiones de Atacama, Coquimbo, Araucanía, Los Lagos, Aysén, Magallanes, los resultados son satisfactorios. Mientras que, en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, Los Ríos, los productos

podieran ser sometidos a una evaluación por el número de consultas logradas en esas regiones con respecto al tamaño de la muestra establecida.

CONCLUSIONES GENERALES⁵

El estudio de “Evaluación de la percepción de los visitantes, respecto de la calidad del servicio ofrecido en las Áreas Silvestres Protegidas” fue realizado entre el 11 de enero de 2021 y el 18 de marzo de 2021, en esta versión se realizaron un total 6.073 encuestas en 23 Áreas Silvestres Protegidas, de las cuales, 17 de ellas se consideraron en el cálculo del Indicador de Gestión Nacional.

Respecto a las coordinaciones previas y la ejecución del trabajo en terreno, es oportuno informar la necesidad de reforzar las comunicaciones con los responsables o encargados de cada unidad ya que su colaboración es clave para lograr obtener información específica de las ASP, especialmente en el suministro de información referida al registro de visitantes para las consultas telefónicas y en consecuencia permitir ajustar los planes de logística asociados a cada unidad, elaborados de acuerdo a las medidas adoptadas por la autoridad sanitaria nacional en materia de prevención de propagación o focos de contagio del COVID-19, así como de otras medidas de contingencia que pudiesen ser necesarias ejecutar y no retrasar el comienzo o ejecución del levantamiento de información.

Con el trabajo realizado, fue posible medir el Indicador de Gestión a nivel nacional, regional y por cada ASP considerada, resultados que fueron plasmados en este informe y que deberán ser evaluados por CONAF.

⁵ Todos los resultados contenidos en este informe se encuentran en una versión preliminar hasta que la BD que se entrega junto a este documento sea validada por la contraparte técnica de CONAF.



OFIC ID - 33255

**Folio OFIC202102208
15-07-2021**

ANT. Oficio N°66/18 del 19 de abril de 2021 del Director de la Secretaría de Comunicaciones del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

MAT.: *Remite información trimestral sobre el gasto en estudios de opinión pública o encuestas realizadas por los servicios dependientes o relacionados del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.*

DE : **JULIO PERTUZÉ SALAS**
SUBSECRETARIO DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

A : **RENE CÁNOVAS KOCKSCH**
DIRECTOR SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Junto con saludar, me dirijo a usted en relación con el Oficio N°66/18 del 19 de abril de 2021, mediante el cual la Dirección de la Secretaría de Comunicaciones del Ministerio Secretaría General de Gobierno solicita remitir informes trimestrales sobre los estudios de opinión pública o encuestas realizadas por cualquier organismo público financiado con cargo a la ley de presupuestos del presente año.

En consecuencia con lo anteriormente señalado, se incluye a continuación un resumen con las respuestas obtenidas de cada uno de los servicios relacionados o dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el cual da cuenta de lo solicitado, con corte al 30 de junio de 2021. A su vez, se remitirá dicha información al correo electrónico indicado en el oficio del ANT.



MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Estudios de opinión pública o encuestas financiadas con cargo a la ley de presupuestos 2021*

Miles de \$

Nombre del Servicio	Nombre estudio o encuesta	Orden compra/No. de contrataciones/Decreto	Fecha de total tramitación de Contrato	Monto de Contrato	Fecha inicio de Estudio/Encuesta	Fecha término de Estudio/Encuesta	Nro. de Informes	Monto Pagado año 2020	Monto Pagado en el 1er Trimestre 2021	Monto Pagado en el 2do Trimestre 2021	Monto por pagar en el 3er Trimestre 2021	Monto por pagar en el 4to Trimestre 2021	Monto Total Pagado año 2021 (a junio 30)	Características/Objetivos del estudio o encuesta	Link de los Informes	Link del Informe Final
07.01.01 SUBECON	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.01.07 FIC-E	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.02.01 SERMAC	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.03.01 SUBPESCA	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.04.01 SERPAESCA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	701-465-CC20	07-08-2020	\$ 14.512.081	01-08-2020	01-01-2021	1	\$12.480.390	\$ 2.031.691	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.031.691	Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes	https://transparencia.gub.cl/encuestas-satisfaccion-servicios-publicos-2021">https://transparencia.gub.cl/encuestas-satisfaccion-servicios-publicos-2021	https://transparencia.gub.cl/encuestas-satisfaccion-servicios-publicos-2021/encuesta-satisfaccion-servicios-publicos-2021-01-01-2021.pdf
07.06.01 CORFO	SERVICIO DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE PROGRAMAS Y PROYECTOS AGENCIADOS DE LA GERENCIA DE REDES Y TERRITORIOS**	OC 630760-3-5E21 8E 586_08-06-2021	08-06-2021	\$ 49.000.000	20-05-2021	30-11-2023	9	\$ -	\$ -	\$ 2.592.000	\$12.408.000	\$ -	\$ -	Tiene por objeto contratar una consultoría con tres estudios (una para el 2021, una para el 2022 y una para el 2023) para la elaboración de estudios de satisfacción de clientes y percepción de resultados de programas y proyectos agenciados de la Gerencia de Redes y Territorios. El informe de avance con el que se cuenta a la fecha es únicamente el informe de preparación de las muestras a trabajar		
07.07.01 INE	Sin ejecución												\$ -			
07.07.02 CENSOS	Sin ejecución												\$ -			
07.08.01 FISCALÍA	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.09.01 SERMATUR	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.09.03 PROMOCIÓN	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.16.01 SERCODEC	Sin ejecución												\$ -			
07.19.01 INNOVA	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.21.01 INVEST	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.23.01 INAPI	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.24.01 SUBTUR	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.25.01 SUPERIR	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			
07.26.01 INDESPA	No se han efectuado estudios ni encuestas de opinión en el periodo informado.												\$ -			

* Información solicitada por el Ministerio Secretaría General de Gobierno) mediante Oficio N° 66/18 del 19 de abril de 2021 [Of. 66-18.pdf](#)
 ** El contrato del estudio de CORFO recién se inició el 20.05.2021. Aún no tiene pagos en los trimestres informados, ni cuenta con resultados o informes.



Sin otro particular, saluda muy atentamente a Ud.,

JULIO PERTUZÉ SALAS
SUBSECRETARIO DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

LCR/MPMV

Distribución:

- carla.espinoza@msgg.gob.cl
- *Gabinete Subsecretario*
- *Departamento Administrativo*
- *Oficina de Partes*

Información de firma electrónica:	
Firmantes	Julio Alberto Pertuze Salas
Fecha de firma	15-07-2021
Código de verificación	70153
URL de verificación	https://tramites.economia.gob.cl





MINUTA ESTUDIOS DE OPINION Y ENCUESTAS
ÁREA DE ESTUDIOS, ESTADÍSTICAS Y PUBLICACIONES
OBSERVATORIO NACIONAL DE DROGAS
SENA 2021

Fecha elaboración: 09 de julio del 2021

1. Estudio de opinión sobre marihuana.

Objetivo: Conocer la percepción que tienen las personas mayores de 18 años sobre la marihuana, sus posibles efectos a la salud y seguridad pública, y la posibilidad de legalizar su uso medicinal y/o recreativo.

Responsable: CADEM.

Método: Aplicación de 2.500 encuestas telefónicas a nivel nacional

Plazos: Marzo a abril 2021.¹

Costo: \$19.000.000 total, \$9.500.000 devengado el segundo trimestre 2021.

2. Estudio sobre uso de alcohol y drogas en mayores de 60 años.

Objetivo: Describir el uso de alcohol y otras drogas y conductas de riesgo asociadas en población sobre 60 años del país.

Responsable: CADEM.

Método: Aplicación de 3.500 encuestas telefónicas a nivel nacional

Plazos: Abril a julio 2021.²

Costo: \$28.000.000 total, \$14.000.000 devengado el segundo trimestre 2021.

3. Estudio consumo de drogas en servicios de urgencia.

Objetivo: Caracterizar el consumo de drogas de consultantes en dos servicios de urgencia de alta complejidad para adultos de la Región Metropolitana.

Responsable: Salud Pública PUC.

Método: Aplicación de un cuestionario estructurado y un test biológico de drogas.

Plazos: Octubre 2019 a diciembre 2021.³

Costo: \$45.000.000 total, \$13.500.000 devengado el segundo trimestre 2021.

¹ Los resultados serán informados dentro del plazo correspondiente.

² Los resultados serán informados dentro del plazo correspondiente.

³ Los resultados serán informados dentro del plazo correspondiente.



SERVICIO NACIONAL DE PESCA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
INFORME N°2 “RESULTADOS ESTUDIO”
DICIEMBRE DE 2020

DICIEMBRE 2020

JEFE DE PROYECTO

ROBERTO IZIKSON

EQUIPO CONSULTOR

JAVIER TORRES

ANTONIO POVEDA

ILANA BENGIO

JOSE MIGUEL CABEZAS

KAREN THAL

ANDRÉS VALDERRAMA

CONTRAPARTE INSTITUCIONAL

MARIANA DEL PILAR SOLÍS

LICITACIÓN PÚBLICA N°

1060323-3-LR20



Las opiniones expresadas en el presente documento no representan necesariamente la posición de la contraparte.

Contenido

1. Introducción	4
2. Diseño Muestral	4
2.1. Construcción del marco muestral y segmentaciones por trámite.	5
2.2. Cálculo del tamaños muestrales, supuestos y errores asociados.	5
2.3. Mecanismos de selección de la muestra y tamaños de muestra teórica y efectiva. 6	
2.4. Forma de cálculo del ponderador o factor corrector de la base de datos.	8
3. Cuestionario	8
3.1. Cuestionario previo al levantamiento pretest.	8
3.2. Hallazgos del pretest.	8
3.3. Cuestionario definitivo aplicado.	9
4. Desarrollo del trabajo en terreno e indicadores de calidad	10
4.1. Protocolos de contacto.	10
4.2. Protocolos de confidencialidad.	11
4.3. Protocolos de capacitación.	12
4.4. Protocolos y resultados de supervisión.	14
4.5. Protocolos y resultados de validación.	15
4.6. Códigos de disposición final de la muestra.	16
4.7. Indicadores de Calidad y Tasas de Rendimiento.	17
5. Resultados	17
6. Análisis de resultados.	17

1. Introducción

En el marco del contrato suscrito entre el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) y Cadem, se presenta a continuación el segundo informe.

2. Diseño Muestral

Los universos y los requerimientos de la muestra para SERNAPESCA según los términos de referencia fueron los siguientes:

- El Servicio Nacional de Pesca considera los siguientes 7 trámites, relativos a pescadores artesanales, así como a Plantas y Comercializadoras.
- Las Plantas y comercializadoras en su conjunto suman 450 a nivel nacional, por lo que el proveedor deberá utilizar la técnica de encuesta en que se obtenga una mejor tasa de respuesta de ese universo. Se considera que estos usuarios constituyen un “marco muestral restringido” del que se espera obtener la mayor cantidad de encuestas posibles (con una muestra objetivo de 250 casos). Se tiene nombre de quien hizo el trámite, teléfono y mail.
- Los pescadores artesanales suman cerca de 26.000 a nivel nacional, y se espera que para cada trámite y canal se obtenga un error muestral máximo de 4,9%

En base a lo anterior y a los ajustes que se acordaron entre las partes, y que quedaron plasmados en el primer informe, se diseñó la siguiente muestra.

Usuario	Trámite	Canal Digital			Marco restringido			Total		
		Universo	n	Error muestra	Universo	n	Error muestra	Universo	n	Error muestra
Pescadores Artesanales	Declaración Artesanal	4.565	508	4,1%				14.094	1.506	2,4%
	Declaración recolectores	4.626	509	4,1%						
	Certificados de inscripción	1.243	239	5,7%						
Plantas y Comercializadoras exportadoras	Declaración Comercializadoras				3.660	250*	6,0%	14.094	1.506	2,4%
	Declaración Plantas									
	Acreditación de origen legal									
	Comercializadoras									

El análisis a nivel de total muestra tiene un error del 2,4%. De esta forma, se cumple con las exigencias técnica descritas en las bases de licitación.

2.1. Construcción del marco muestral y segmentaciones por trámite.

El marco muestral se construyó con bases de datos de usuarios entregadas por SERNAPESCA. Cadem, recibió una base de datos que limpió de acuerdo a los siguientes criterios.

- Se eliminaron los registros duplicados, es decir, que están más de una vez en la base de datos.
- Se omitieron aquellos registros que no tenían teléfono ni correo electrónico de contacto.
- Se excluyeron los registros cuyos teléfonos tenían menos de 9 dígitos, aquellos correos que estaban incompletos o que pertenecían a la misma institución que se está evaluando.

Para cada registro, además, se identificó las formas posibles de contacto, es decir, si tenían solo teléfono, solo correo electrónico, o ambas. Lo anterior permitió gestionar el marco muestral de manera fácil en las plataformas de aplicación CATI y CAWI.

Para la realización del estudio, en su aplicación CATI y CAWI, no se utilizaron todos los registros. En la plataforma CATI, se cargaron todos los registros que tenían teléfono de contacto y se seleccionaron los teléfonos de manera aleatoria. En CAWI, se seleccionaron aleatoriamente una cantidad de correos electrónicos suficientes (usando como referencia la tasa de respuesta del piloto) para completar las cuotas comprometidas.

Los trámites a evaluar en SERNAPESCA venían correctamente identificados en la base de datos entregada por la institución.

2.2. Cálculo del tamaños muestrales, supuestos y errores asociados.

A continuación, se presenta la expresión que relaciona el error muestral con el tamaño de la muestra que fue calculada por celda, bajo los siguientes supuestos:

Población infinita:

- Estimador de proporción
- Varianza máxima ($p = q = 0,5$)
- Nivel de Confianza 95% ($z = 1,96$)
- Población infinita (o mayores a 100 mil)

$$e = Z(1 - \alpha) * \sqrt{\frac{p * q}{n}}$$

Siendo:

e : Error muestral

p : Proporción estimada

q : (1 - p)

n : Tamaño muestral

Población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

2.3. Mecanismos de selección de la muestra y tamaños de muestra teórica y efectiva.

Se utilizó un procedimiento aleatorio y probabilístico para la selección de los registros/usuarios que fueron invitados a participar de la encuesta. La siguiente tabla muestra las muestras teórica y lograda para SERNAPESCA.

[Este espacio fue intencionalmente dejado en blanco]

Usuario	Trámite	Canal Digital					Marco restringido					Total				
		Universo	n teórico	Error muestral teórico	n logrado	Error muestral logrado	Universo	N teórico	Error muestral teórico	n logrado	Error muestral logrado	Universo	N teórico	Error muestral teórico	n logrado	Error muestral logrado
Pescadores Artesanales	Declaración Artesanal	4.565	508	4,1%	642	3,6%						14.094	1.506	2,4%	2.238	1,9%
	Declaración recolectores	4.626	509	4,1%	532	4,0%										
	Certificados de inscripción	1.243	239	5,7%	431	3,8%										
Plantas y Comercializadoras exportadoras	Declaración Comercializadoras						3.660	250*	6,0%	633	3,5%					
	Declaración Plantas															
	Acreditación de origen legal															
	Comercializadoras															

2.4. Forma de cálculo del ponderador o factor corrector de la base de datos.

El ponderador se creó en función de los universos proporcionados por la institución, por trámite y canal de atención.

La fórmula para el cálculo de los coeficientes de ponderación se construye a través de unidades de muestreo agregadas, utilizando en el caso general de la muestra la variable por lo cual se diseñó la muestra. La intersección de los valores de dichas variables generará un total de X unidades de muestreo agregadas. Para cada unidad de muestreo agregada, se obtiene un coeficiente y se procede en cada una de ellas como si fuera independiente una de la otra. Para obtener cada coeficiente se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Ponderador} = \frac{\text{Peso poblacional}}{\text{Peso Muestra}}$$

3. Cuestionario

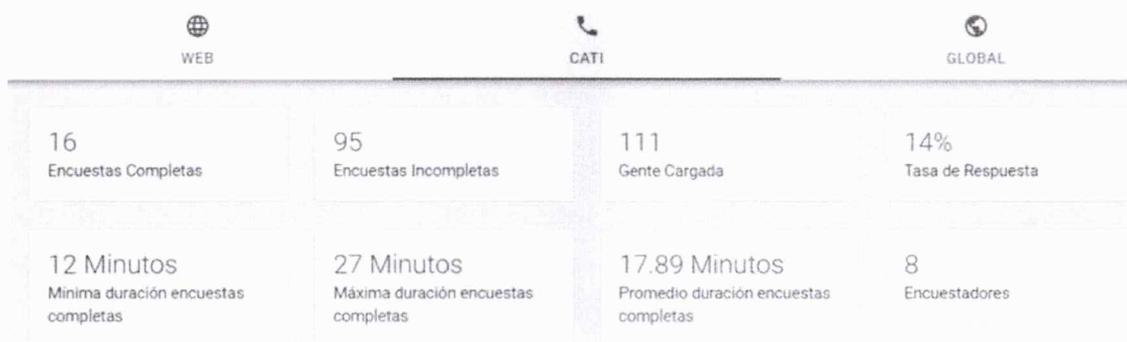
3.1. Cuestionario previo al levantamiento pretest.

Los cuestionarios del pretest se diseñaron en conjunto con la contraparte técnica siguiendo los lineamientos del Ministerio de Hacienda. Los cuestionarios del pretest, así como los cuestionarios finales, se encuentran en la carpeta “cuestionarios” que se adjunta junto a este informe.

3.2. Hallazgos del pretest.

Para el pretest se planificó hacer 30 encuestas que permitieran conocer la duración promedio del cuestionario, tasas de respuesta y también preguntas que no se comprendieran del todo bien por los encuestados, entre algunos aspectos.

En la aplicación CATI se obtuvo una tasa de respuesta bastante alta (14%), pero el cuestionario estaba durando mucho tiempo (18 minutos en promedio), como se ve en la siguiente tabla.



En la aplicación web, por su parte, la duración estaba cercana a los 11 minutos promedio, pero la tasa de respuesta, como era de esperar, fue bastante más baja (6%).



A partir de lo anterior, se procedió a reducir el largo del cuestionario. Se revisaron las preguntas que eran de carácter “electivo” y “recomendada”, que no eran prioritarias ni estratégicas para la institución, y se redujo el cuestionario para que durara 10 minutos promedio, como se había planificado originalmente.

Las tablas anteriores corresponden a la herramienta online que estuvo disponible para la contraparte técnica a quien se les entregaron las credenciales para ingresar al sistema:

Usuario	Password	Web
sernapesca@cadem.cl	Sernapesc.2020.	https://web-esu-dot-esu-cadem.ue.r.appspot.com/login

3.3. Cuestionario definitivo aplicado.

Los cuestionarios definitivos se encuentran en la carpeta “cuestionarios” que se adjunta junto a este informe.

4. Desarrollo del trabajo en terreno e indicadores de calidad

4.1. Protocolos de contacto.

Uno de los recursos claves en cualquier proceso de levantamiento de datos son los encuestadores, pues son ellos los que tendrán acceso al entrevistado. Se aplicaron estrategias tendientes a maximizar las tasas de respuestas de acceso a los entrevistados tales como:

- Identificar a la institución que levanta los datos, en este caso Cadem, para dar confianza al entrevistado.
- Se leyeron cláusulas de confidencialidad y objetivos del estudio.
- En caso de que el entrevistado no se encuentre o no esté disponible para la entrevista telefónica, se agendó cita para nuevo llamado.
- Se aplicó un protocolo de contacto amable que entrega toda la información relevante a los entrevistados.

Con el objetivo de obtener la mayor información de las llamadas telefónicas, cada uno de los telefonistas registró el resultado de la llamada. Para esta tarea se realizó una capacitación previa explicando cada una de las categorías de No Respuesta con el fin de registrar fielmente lo que sucedió.

En detalle el protocolo de llamados que se aplicó fue el siguiente:

1.- El operador(a) telefónico(a), marca el número a contactar, de acuerdo a la muestra asignada y preguntó por el entrevistado(a) que estará debidamente identificado en la base de datos.

2.-Una vez entablada la comunicación con el entrevistado, el operador(a) telefónico(a) explicó el motivo del llamado diciendo lo que sigue:

Buenos días / tardes, mi nombre es _____, y lo llamo desde Cadem, una empresa de estudios de mercado y de opinión. Por encargo del Ministerio de Hacienda, estamos solicitando su opinión respecto de temas relacionados con los servicios que brindan las instituciones públicas y para ello queremos realizarle una encuesta sobre SERNAPESCA y el proceso de postulación a bono o subsidio que usted realizó.

La encuesta no toma más de 10 minutos. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad y sólo para fines estadísticos. Desde ya, agradecemos su colaboración con este estudio.

3.- Al terminar la encuesta, el encuestador agradeció al entrevistado por su tiempo, recalcando la importancia del estudio. Al despedirse, se informó al entrevistado que es posible que sea contactado telefónicamente por su supervisor en caso de tener que completar información.

4.- Se registró el número de contactos realizados, la exactitud de la información de contacto, las razones de no contacto y las razones de no respuesta. Todo ello para cada intento de contacto.

Para llevar a cabo los objetivos que supone el levantamiento de información a través de una encuesta web se consideraron los siguientes aspectos:

1. Se recibe la base de datos por parte de la contraparte técnica y se revisa su contenido.
2. Se testea el correcto funcionamiento del cuestionario, tanto del link como de la recepción de los datos e información entregada por quien responde la encuesta.
3. El equipo de desarrollo controló, verificó y revisó el correcto almacenamiento de la información y funcionamiento del instrumento.
4. Se envió un mail a la muestra seleccionada. El link de la encuesta se adjuntó como parte del correo electrónico, junto con una invitación que considera el protocolo de contacto de Cadem.
5. Se enviaron recordatorios cada 3 días. Si el envío no tiene efecto después de 3 insistencias, se registrará el caso y las razones de no respuesta.

La encuesta web se puede responder en multiplataforma (computador, smartphone)

4.2. Protocolos de confidencialidad.

Respecto de la seguridad de los datos, el levantamiento de datos requiere de la generación y acumulación de información de distinto tipo y fuentes, luego la tarea fundamental de Cadem para con la contraparte técnica, como con los entrevistados, es resguardar la confidencialidad de la información, para lo cual se empleó un protocolo de seguridad de los datos y las fuentes asociadas. Los servidores de la empresa cuentan con sistema de Backup incremental diario de la información y replicación de servidores entregando una respuesta rápida y confiable ante cualquier incidente en relación a los datos y/o los servidores.

Una vez que la información pasa a la etapa de procesamiento, toda la información que permita la identificación de los/las usuarios/as encuestador, será separada del resto de los contenidos de la encuesta y almacenada en forma segura en los servidores de la empresa, de ninguna forma se mantendrá la información en línea ni en Dropbox o google drive, ni serán enviados por correo electrónico. Los archivos se mantendrán permanentemente encriptados y bajo el acceso solo del jefe de procesamiento o quien él designe y eventualmente de los analistas, jefe de proyecto y director ejecutivo, con el único fin de analizar y revisar la información a solicitud de la contraparte técnica y para la elaboración de informes.

4.3. Protocolos de capacitación.

El proceso de capacitación se realizó mediante sesiones guiadas por una presentación en power point, que fue igual para todos los capacitados, permitiendo así la estandarización de los conceptos.

Protocolo de selección de personal

El reclutamiento de los encuestadores para el levantamiento de las encuestas CATI se realizó principalmente mediante la invitación a través de correo electrónico y contacto telefónico de encuestadores registrados en las bases de datos de Cadem, es decir, del personal que habitualmente trabaja en los estudios telefónicos que realiza Cadem.

Al realizar el contacto con el candidato a encuestador/a por las distintas vías explicitadas, se indica que la sola inscripción no basta para ejercer la labor de encuestador, ya que debe primero someterse a un proceso de capacitación y selección, y dar obligatoriamente una prueba de conocimiento y habilidad. Se establece la fecha de capacitación y el lugar de retiro de materiales para la capacitación (cuestionario y manual de trabajo de campo), el que deberá ser leído previo a la jornada de capacitación.

Asimismo, se consideraron los siguientes aspectos en la elección y selección de los encuestadores, así como también sus principales funciones:

Principales competencias requeridas:

- Dominio técnico en la ejecución de encuestas telefónicas.
- Buena dicción y fluidez en la aplicación de encuestas telefónicas.
- Atención de público, empatía y uso del lenguaje acorde al contexto en que realiza su trabajo.
- Respeto de protocolos en la aplicación de encuestas telefónicas.
- Tolerancia al estrés.
- Manejo de conflictos.
- Capacidad de aceptar instrucciones.
- Manejar aplicaciones computacionales a nivel usuario.

Principales funciones:

- Realizar encuestas por vía telefónica de acuerdo con protocolos establecidos y bajo supervisión.
- Capacitarse técnicamente en los instrumentos (cuestionarios) a aplicar vía telefónica.
- Capacitarse en el uso de los aplicativos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.
- Comunicar las dificultades que se presenten en su trabajo, para tomar medidas correctivas, ya sea a través de sus supervisores directos, como por la vía establecida por la contraparte técnica de cada institución.

Plan de inducción y capacitación

La calidad de los datos de una encuesta depende, en gran medida, del buen diseño del instrumento y de la implementación del trabajo de campo. El error de medición asociado a las encuestas puede llegar a ser tanto o más preocupante que los errores muestrales, ya que pueden sesgar las respuestas de los entrevistados, obteniendo información distinta a los objetivos de la investigación o de la que se intenta capturar originalmente a través de los diversos instrumentos aplicados.

En la jornada de capacitación, Cadem elaboró distintas actividades orientadas a identificar al equipo más apto para ejecutar el levantamiento. De este modo, se aseguró que tengan los conocimientos y habilidades necesarias para lograr los objetivos del estudio.

- **Test de conocimiento:** contendrá preguntas sobre los módulos de la encuesta, orientadas a identificar la comprensión de conceptos básicos y habilidades de manejo y llenado del cuestionario.
- **Role playing:** ejercicio orientado a evaluar las habilidades de los encuestadores para entrevistar y generar confianza y cooperación, además de su capacidad para enfrentarse a las situaciones reales del trabajo de campo (manejo de la información privada de los entrevistados, entrevistados que indican que no han realizado interacción con las instituciones, entre otros).

Manual del encuestador

Este documento se elaboró para que el encuestador, durante el trabajo de campo, tenga a mano material de consulta que le permita resolver dudas y clarificar situaciones ambiguas, con el objetivo de realizar una correcta recolección de la información durante el trabajo de campo.

El manual tiene los siguientes contenidos:

- Objetivos generales de la encuesta
- Descripción general de la muestra
- Estrategias de trabajo de campo
- Protocolo de contacto con el entrevistado
- Registro de incidencias de los llamados

Además, contiene una descripción detallada de cada módulo con las instrucciones de aplicación para las preguntas que lo requieran, incluyendo la aclaración de preguntas complejas y la definición de sus conceptos.

Este manual se entregó previo a la realización de la capacitación, con el objetivo que los encuestadores pudieran revisarlo previamente a la capacitación.

4.4. Protocolos y resultados de supervisión.

Supervisión de encuestas CATI

En el proceso de implementar y asegurar la calidad de los datos recolectados se contempló la ejecución de un proceso de supervisión interna.

Para la revisión de encuestas telefónicas, Cadem ocupó un equipo de revisores con experiencia en la tarea ya que forman parte del control de calidad de las encuestas que realizan. Como parte del Proceso de Supervisión, Cadem supervisó desde el primer día de la aplicación de las encuestas, el 20% del total de las encuestas realizadas, incluyendo la verificación de la aplicación del cuestionario, la selección aleatoria del encuestado, el manejo de la entrevista por parte del encuestador y la efectiva aplicación de algunas preguntas consideradas claves.

La supervisión se realizó online, interceptando el audio de las llamadas y mirando la entrevista en una consola remota o de manera posterior, escuchando el audio de la entrevista y revisando el cuestionario con el flujo de preguntas y respuestas registradas por el encuestador. Esta labor estuvo a cargo del encargado de auditoría/calidad de los datos del estudio. Esto nos permitirá tener control sobre los encuestadores que mantengan una aplicación correcta, tanto de las respuestas que entregan los usuarios/as como de protocolos amables y de aplicación que utilizamos en todos nuestros estudios. Todos los encuestadores son supervisados.

La supervisión de la entrevista, al realizarse sobre la plataforma INTEGRA CatiNet permite contar con información por institución y encuestador del total de encuestas supervisadas y de las encuestas que registran algún problema, eliminando del grupo de encuestas válidas a aquellas que no cumplan con los criterios de calidad.

Monitoreo de trabajo de campo

Para el monitoreo del trabajo de campo, Cadem implementó una página web para que la institución pudiera ver, con lo estimara necesario, la cantidad de encuestas completas por método de recolección de datos. Además, en la misma plataforma, se observan tiempos promedios de duración y tasas de respuestas.

La plataforma que se puso a disposición también permite realizar filtros para ver la información por trámite y canal de atención.

4.5. Protocolos y resultados de validación.

En esta etapa del procesamiento de información se detectaron y corrigieron los errores derivados del proceso de entrevista (CATI, WEB) y revisión de las encuestas. Una vez que el encuestador entrega las encuestas completas un equipo de revisores examina las encuestas para detectar errores de salto y/o consistencia, las que se derivan del trabajo de campo.

Cabe señalar que los cuestionarios se programan para que no existan errores de salto o flujo de preguntas y de consistencia entre preguntas. A pesar de lo anterior, se realiza a nivel de BBDD un segundo proceso de validación para subsanar posibles errores o inconsistencias. Si los errores se mantienen a pesar de la revisión, la validación de los datos detecta estos errores, en particular aquellos de consistencia entre las preguntas que no necesariamente son evidentes a una primera revisión del cuestionario.

El proceso de validación se realiza en dos etapas, la primera tiene relación con el diseño y desarrollo de una malla de validación que permite detectar los errores que persistieron luego de la revisión. El proceso de aplicación de la malla de validación se realizó por lo menos dos veces de manera de asegurar que la base de datos esta cuadrada y consistente. El proceso de validación de la información se realiza por un equipo conformado por los mejores encuestadores y coordinadores de terreno que tienen conocimiento completo de la encuesta y su flujo, los que solucionan las dudas o problemas relacionados con el proceso de validación.

Al finalizar la primera ronda de validación, se comienza con el trabajo de codificación de las preguntas abiertas y la edición de las mismas.

La edición de las variables consiste en formatear las palabras o conceptos que se encuentran en las respuestas de las preguntas abiertas de tal manera que se puedan agrupar en una sola categoría, por ejemplo, que profesor, Professor, Profe, se escriban como profesor y se puedan codificar en una sola categoría.

Una vez que se validan las encuestas realizadas se deben traspasar las bases de datos a un formato de archivo plano SPSS, de manera de realizar todos los análisis estadísticos pertinentes. El departamento de procesamiento de datos realizó el análisis de consistencia del 100% de los datos y la limpieza necesaria de los datos para obtener una base de resultados y análisis sin errores. Para ello se aplicaron los filtros de control y cruces descriptivos de consistencia.

4.6. Códigos de disposición final de la muestra.

Parte importante del proceso de levantamiento de información, es el protocolo de registro de los resultados de trabajo de campo, que consiste en la obtención del estado de disposición final de cada encuesta.

A continuación, se muestran los códigos utilizados para consignar los estados de resultados de las llamadas CATI:

Resultado de Llamada Telefónica (No Respuesta)

Entrevistas hechas

- 10 Entrevistas completas
- 11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado

Factibles de entrevistar no logradas

- 21 Se negaron y cortaron
- 22 Se negó un familiar del entrevistado
- 23 Se negó el entrevistado
- 24 Cortaron

No contacto

- 25 Entrevistado no está disponible
- 26 Se dejó mensaje
- 27 No se dejó mensaje
- 28 Fallecido(a)
- 29 Problemas físicos o mentales del entrevistado
- 30 Problema con lenguaje en el hogar
- 31 Problema con lenguaje del entrevistado
- 32 Otra razón. Especifique
- 33 Siempre ocupado
- 34 No hay respuesta
- 35 Máquina contestadora
- 36 Buzón de voz
- 37 Línea de fax
- 38 Número no funcionando
- 39 Número desconectado
- 40 Temporalmente fuera de servicio

Mientras que los códigos de disposición final de casos para las encuestas web fueron los siguientes:

1. Correos que rebotaron
2. Correos clickeados

3. Correos enviados
4. Correos eliminados
5. Unsubscribes global
6. Correos abiertos
7. Correos reportados como spam

Las bases de datos con la disposición final de casos de encuentra en la carpeta “Disposición final de casos” que se adjunta con este informe.

4.7. Indicadores de Calidad y Tasas de Rendimiento.

Las tasas de respuesta por método de recolección de datos se presentan en el archivo en formato power point llamado “Informe resultados SERNAPESCA”.

5. Resultados

Los resultados descriptivos de todas las preguntas al cuestionario se encuentran en el archivo Excel que se llama “Resultados” y que se adjunta con este informe.

6. Análisis de resultados

El análisis de los resultados del proyecto se presenta en un archivo en formato Power Point que se denomina “Informe resultados SERNAPESCA” que se adjunta con el presente informe.