



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Forestales y de la
Conservación de la Naturaleza

Evaluación cualitativa de la calidad de la experiencia
de los visitantes en áreas protegidas: proyecciones hacia
la sustentabilidad.

Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Planificación Ambiental

JONATHAN HENRÍQUEZ PERALTA

Profesora Guía: Dra. Carmen Luz de la Maza.

Santiago de Chile, 2017

Proyecto de Grado presentado como parte de los requisitos para optar al grado de Magíster en Gestión y Planificación Ambiental.

Profesor Guía

nombre: Dra Carmen Luz de la Maza.

Nota : -----

Firma : -----

Profesor Consejero

nombre : Dra Claudia Cerda.

Nota : -----

Firma : -----

Profesor Consejero

nombre : Carlos Weber B.

Nota : -----

Firma : -----

Santiago de Chile, 2017

TABLA DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN.....	s/n
SUMMARY.....	s/n
CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Revisión Bibliográfica.....	5
1.3.1 Turismo y medio-ambiente.....	5
1.3.2 Pasado, presente y futuro de las áreas protegidas.....	8
1.3.3 Análisis cualitativo.....	11
1.3.4 Experiencia ambiental: Proyecciones hacia la sustentabilidad.....	13
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
2.1 Materiales.....	16
2.2 Métodos.....	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	20
3.1 Parque Nacional Pan de Azúcar.....	20
3.2 Reserva Nacional Altos de Lircay.....	27
3.3 Parque Nacional Conguillío.....	34
3.4 Parque Nacional Villarrica.....	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	67
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA.....	68
CAPÍTULO VII. ANEXO.....	75

INDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1: Número de conceptos de relevancia para los visitantes del Parque Nacional Pan de Azúcar, 2012-2013.	23
Tabla 2: Número de conceptos de relevancia para los visitantes del Reserva Nacional Altos de Lircay, 2012-2013.	30
Tabla 3: Número de conceptos de relevancia para los visitantes del Parque Nacional Conguillío, 2012-2013.	38
Tabla 4: Número de conceptos de relevancia para los visitantes del Parque Nacional Villarrica, 2012-2013.	45
Tabla 5: Evaluación cualitativa de áreas protegidas (período 2012-2013). Análisis cualitativo.	50

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar este proceso de aprendizaje, no me queda más que dar las gracias a cada persona que participó en esto, de manera directa o indirecta.

Agradezco a Dios por brindarme su compañía, y darme la posibilidad de poder estudiar con un grupo de profesores y estudiantes de gran calidad.

En segundo lugar, agradezco a mi esposa, Isabel Hueraman, eres la persona más especial que conozco, eres hermosa, tierna y con un gran sentido del humor. Me ayudaste de gran manera en esta tesis, por eso mismo te quiero decir que eres el amor de mi vida.

Luego, le doy las gracias a mi profesora guía, la Dra Carmen Luz de la Maza, a quien admiro enormemente, sobre todo su profesionalismo. Además, me dio la oportunidad de hacer la tesis y eso lo agradezco mucho.

Gracias a mis padres, Genoveva Peralta y Marcelo Henriquez, quienes me han entregado mi formación desde niño, por esto mismo, la persona que soy hoy en día es debido a uds. Los amo.

RESUMEN

Esta tesis propone que las experiencias de los visitantes de áreas protegidas son captadas a través de encuestas, considerado como un reflejo parcial o total de sus pensamientos. Tal visitante establece una relación con el medio ambiente, construyendo un desarrollo social ligado a su entorno.

Para establecer la relación entre el humano y el medio ambiente, se proponen tres objetivos principales, i) Caracterizar cualitativamente la experiencia de los visitantes de cuatro áreas protegidas. ii) Determinar la relación existente entre el nivel educacional, edad y el género con la experiencia de los visitantes de las áreas protegidas estudiadas. iii) Realizar una caracterización social de la experiencia de los visitantes de las áreas protegidas analizadas, con las bases teóricas sobre su comportamiento individual y colectivo.

Los objetivos se analizaron a través de una metodología estructurada de segmentación de la entrevista (Dierckx, 2012), integrando un enfoque holístico. La información fue extraída a través de encuestas aplicadas en el mes de febrero de los años 2012 y 2013 en las áreas protegidas de: Parque Nacional Pan de Azúcar, Reserva Nacional Altos de Lircay, Parque Nacional Conguillío y Parque Nacional Villarrica. Los resultados proponen que la experiencia del visitante de Áreas Protegidas se vincula generalmente con la generación de residuos, belleza del paisaje y servicios otorgados. El visitante se caracteriza por estar en el segmento etario de 16-25 y 26-35, con un nivel educacional universitario.

El visitante de las áreas protegidas en la mitad de los casos analizados no se vincula directamente con el entorno (localidades vecinas) de manera económica y/o social, sumado a esto que las visitas están restringidas en un contexto socio-económico. Por ende, es vital el fortalecimiento de la comunicación entre los *stakeholders*, sector económico y administradores de las áreas protegidas manteniendo el objetivo sobre los ejes estratégicos de la sustentabilidad.

Las evaluaciones cualitativas son entendimiento desde la perspectiva humana sobre su entorno, integrando la experiencia como el combustible para iniciar los procesos de evaluación entre el medio ambiente y el ser humano.

Palabras claves: Áreas protegidas (AP), Visitante de áreas protegidas, Calidad de la experiencia recreativa, Gestión sustentable en áreas protegidas.

SUMMARY

This thesis proposes that visitor experiences in protected areas be collected by surveys considering a partial or complete reflection of their thoughts, each visitor established a relationship with the environment forming a personal social bond with it.

To establish the relationship between the humanity and environment, three main objectives are proposed, i) qualitative characterization of visitor experiences in four protected areas, ii) determination of relationship between educational level, age and gender with visitor experience in protected areas studied, iii) social characterization of visitor experience in protected areas based on individual and collective behavior.

The objectives were analyzed through a structured interview segmentation methodology (Dierckx, 2012) integrating a holistic approach. The information was extracted through applied surveys in February of 2012 and 2013 in the following protected areas: Parque Nacional Pan de Azúcar, Reserva Nacional Altos de Lircay, Parque Nacional Conguillío and Parque Nacional Villarrica.

The results suggest that protected areas's visitor is generally linked to generation of waste, beauty of the landscape and services granted. The visitor is characterized as being in the age segments of 16-25 and 26-35 and having a university educational level.

The visitor in protected areas in half of cases analyzed was not directly linked to the environment (urban centers) in an economic and/ or social way; added to this is that the visits were restricted from a socio-economic context. Therefore, it is vital to strengthen communication between stakeholders, the economic sector and managers of protected areas while maintaining the objective on the strategic axes of sustainability.

Qualitative evaluation of our environment entails understanding it from human perspective, integrating experience as the fuel for the evaluation process between environment and humanity.

Key words: Protected Areas (AP), Visitor of protected areas, Quality of the recreational experience, Sustainable management in protected areas.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Al analizar conceptualmente las diferentes dimensiones que tienen las problemáticas ambientales (sustentabilidad, ecología, territorio, etc) la ciencia positivista plantea dos visiones, una radica en lo “concreto y objetivo” y su contraparte en lo “subjetivo y/o abstracto”, como características generales en que están basadas las investigaciones. Sin embargo, al observar las limitaciones que presentan las investigaciones positivistas, se identifican los problemas endémicos inherentes de tales tipos de enfoques, los cuales se relacionan con la visión del reduccionismo, generando un distanciamiento de las múltiples variables sobre el objeto a analizar, determinado por una supuesta “idoneidad” de los investigadores, alejando las comprensiones sociales que perciben de su entorno y siendo agravadas por la falta de conocimientos y comprensión del medio ambiente que tiene el ser humano sobre su entorno. Más aún la ciencia “normal” nos dice que es capaz o conveniente agregar y extrapolar opiniones particulares forjadas en un instante dado de manera aditiva, sin considerar los procesos de formación colectiva (Burgess et al, 1988). Por ende, existe un resurgimiento y redescubrimiento de las investigaciones cualitativas, aportando a la construcción de una nueva perspectiva de observación. Los autores Denzin y Lincoln (1994), determinan que la gran de los análisis cualitativos es enfrentar y dar respuestas a la “doble crisis” que presentan las exploraciones positivistas, y éstas se relacionan por un lado con una “crisis de representación” y por el otro con la

falta de “legitimidad”. Por ende, independiente de los resultados que se obtengan de la investigación cualitativa sobre la experiencias de los visitantes en áreas protegidas, se debe tener el gran propósito de buscar la validación y confiabilidad de la interpretación de sus resultados, correlacionándolo con las experiencias de las personas, las que viven en un mundo lleno de variables que influyen de manera directa e indirecta sobre sus opiniones (Seale, 1999).

Los análisis cualitativos de las experiencias de los turistas en áreas protegidas, tienen el gran propósito de encontrar directrices conceptuales que permitan manejar las áreas naturales, lográndose a través de la incorporación de las experiencias de sus visitantes beneficiando así un análisis integral entre elementos sociales y ecológicos, formando un nuevo enfoque que incida en la toma de decisiones. Es de importancia que tales directrices estén enmarcadas en los alcances que tiene esta tesis, para facilitar los objetivos que se pretenden alcanzar. Por ende, es vital crear un puente para dos miradas, incluyendo la ciencia positivista con las dimensiones cualitativas, con el objetivo de integrar visiones que aporten a las observaciones del medio ambiente y el comportamiento social.

Para establecer los alcances y límites, es necesario vincular la pregunta de investigación con los objetivos propuestos. Debido a esto se analizan cualitativamente encuestas realizadas a visitantes de las áreas protegidas, Parque Nacional Pan de Azúcar, Reserva Nacional Altos de Lircay, Parque

Nacional Conguillío y Parque Nacional Villarrica aplicadas en el mes de febrero de los años 2012 y 2013, determinando la relación existente entre las opiniones captadas por tales encuestas con características de los visitantes tales como: género, nivel educacional y edad, generando una posible relación entre la experiencia del visitante y las variables anteriormente descritas. Con todos estos resultados obtenidos, se caracterizan tales variables, con la experiencia humana en áreas protegidas, teniendo la finalidad de generar una base teórica suficiente para interpretar la experiencia ambiental de los turistas de áreas protegidas.

Objetivos

Objetivo general:

Proponer directrices que orienten hacia la gestión sustentable de las áreas protegidas chilenas integrando la experiencia de sus visitantes.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar cualitativamente la experiencia de los visitantes de cuatro áreas protegidas.
2. Determinar la relación existente entre el nivel educacional, edad y género, con la experiencia de los visitantes de las áreas protegidas estudiadas.
3. Realizar una caracterización socio-económica del entorno de las áreas protegidas ligadas a la experiencia de sus visitantes.

Revisión Bibliográfica

Turismo y el medio-ambiente

Los servicios, instalaciones y en general comodidades, son elementos importantes para satisfacer las necesidades del visitante de áreas protegidas, debido a que a menudo requieren dar respuesta a sus requerimientos personales (necesidades básicas) combinados con la expectativas que tienen de los parques nacionales (Kees y Lamers, 2008). Para tal aseveración hay que determinar la relación existente entre el “turismo y el medio ambiente” y cuáles son sus alcances y/o delimitaciones para así determinar una proyección en el tiempo. Las ideas más claras que explican tal vínculo se refiere a la dependencia que tiene la humanidad frente a los recursos naturales, que ha conducido a moldear conductas sociales frente al medio ambiente. Por ende, el turismo nace como reflejo de tal dependencia, incluso algunos países han valorizado sus recursos naturales y han establecido estrategias de mercado como fuente de crecimiento económico (LePree, 2009). El surgimiento del concepto de turismo juega un rol en el desarrollo socio-económico de la población humana, derivando nuevos conceptos asociados a él, como el “deleite”, “atractivo”, “belleza paisajística”, etc. Tales significancias se han capitalizado y valorizado en el mercado.

Ahora bien, el concepto de turismo como tal, no explica sus propias delimitaciones y/o alcances, las que en el tiempo se han ido evidenciando, llegando a ser la más relevante de todas la capacidad de carga que tiene el lugar

donde se desarrolla tal actividad turística. Sin embargo, al buscar satisfacer las demandas de servicios en general, se puede generar un impacto ambiental en los lugares visitados, alejándolos del propósito para cual fueron planificadas. Uno de estos servicios ofrecidos en las áreas protegidas es el uso recreacional, el que ha sido considerado para el planteamiento de esta investigación debido al impacto que puede tener sobre tales áreas. Dichos impactos pueden ser evidenciados en la cantidad de visitantes, ya que esto genera un conflicto inherente, un ejemplo de esto es la afectación en los niveles (capacidad de carga) aceptables para la viabilidad en el manejo de los parques nacionales, este factor puede incidir en cambios inaceptables en los recursos como el suelo, vegetación, fauna, etc. (Faraji y Aghajani, 2010). Por esta razón, en la década de 1980-1990 se desarrolló el concepto de “ecoturismo”, Ceballos-Lascuráin lo define como un viaje a áreas naturales poco perturbadas con el objetivo de admirar, estudiar y disfrutar del escenario, las plantas, los animales y de cualquier característica cultural. Por ende, tácitamente responde a las necesidades actuales del desarrollo de una actividad económica con un manejo sustentable de ella. La retórica que arrastra este concepto nombrado (ecoturismo) obedece a la lógica de intersección entre la industria del turismo y la conservación (Anup, 2015). Ante la búsqueda de esta estrecha relación, entre conservación y manejo sustentable, aparece la idea sobre el “compromiso social” (Charpentier et al, 2004), siendo una colaboración de un individuo en una reciprocidad en relación con las ansias sociales. Por ende, consiste en dar o recibir algo de aquellos con

los que él/ella interactúan. Hay que enfatizar que todo lo anterior mencionado tiene una dimensión “internalista” del compromiso social vinculado al medio ambiente (Gagnon et al, 2004).

En el mediano y largo plazo hay que responder a las necesidades que enfrentamos en nuestra relación con el medio ambiente y cómo se abordan en, donde todo indica que debe existir una participación activa entre los distintos roles que posee la ciudadanía, el mercado y el estado. Es en base a esto que nace la siguiente pregunta:

“¿Qué rol cumplen las autoridades públicas y la industria del turismo en las experiencias ambientales de los visitantes hacia un manejo responsable de los recursos que entrega el medio ambiente?” (Fall et al, 2015). La gobernanza juega un rol principal en la toma de decisiones, no solamente porque son los actores que intervienen directamente en la gestión y la planificación, sino, por lo que lo rodea, refiriéndose a que la gobernanza debe suministrar un entorno de capital estructural, humano y financiero suficiente para generar los cimientos en la toma de decisiones, en el caso que esto no suceda, se ejecutarán planificaciones sin mayor alcance, limitando su actuar.

Otra dimensión a considerar es la vinculación subjetiva entre turista y el área que visita, focalizada principalmente con el “bienestar” o sensación de satisfacción tanto emocional como físico (Pesonen y Komppula, 2010). Las investigaciones realizadas en este campo indican que los conceptos recurrentes en personas que

visitan áreas no urbanas suelen ser tranquilidad, privacidad, libertad, entre otros, lo cual conlleva a deducir el vínculo entre el visitante y el medio ambiente, inclusive existen análisis con un enfoque etnográfico del bienestar (Konu, 2015). La sensación de satisfacción (bienestar) que surge en la vinculación entre el turista y el medio ambiente se ha conducido incluso a parámetros muchos más lejanos sobre lo subjetivo en relación a la emocionalidad humana con el medio ambiente, apareciendo la definición de “Felicidad del visitante” (Bimonte y Faralla, 2014), como una variable mucho más integral, incorporando dimensiones sobre la percepción de los sistemas naturales que influyen en el receptor.

Pasado, presente y futuro de las áreas protegidas.

Inicialmente las áreas protegidas fueron establecidas con el propósito de conservar territorios específicos que reflejaran belleza paisajística y preservación de la vida silvestre, sin embargo a través del tiempo se ha podido observar una expansión de tales territorios, incluso el término ha sufrido refinaciones o debido al crecimiento explosivo que han tenido en las últimas dos décadas (Watson et al, 2014). En la actualidad el concepto de “área protegida” sufrió una transformación, ajustándose sus propósitos de creación a las necesidades del presente, las cuales son: conservar la biodiversidad, proveer servicios ecosistémicos, turismo y lograr objetivos socio/comunitarios (Watson et al, 2014).

Uno de los ejemplos de transformación de las AP, es la Reserva Forestal de Malleco, establecida en 1907, ya que en este año se inició el proceso formal de políticas públicas hacia la mantención y conservación de nueve áreas protegidas. Sin embargo este tipo de políticas se sostenía en un concepto de productividad económica más que en una mirada de conservación del medio ambiente. Es por esto que se ha integrado el concepto de experiencia del visitante para mejorar la gestión de las áreas protegidas y así establecer los alcances y límites; para detallar lo anterior, es necesario vincular la pregunta de investigación con los objetivos propuestos relacionando el tipo de experiencia que presentan los turistas en áreas protegidas. Debido a esto se analizan cualitativamente encuestas realizadas a visitantes de las áreas protegidas, Parque Nacional Pan de Azúcar y Reserva Nacional Altos de Lircay, Parque Nacional Conguillío y Parque Nacional Villarrica durante los meses de febrero de los años 2012 y 2013. En 1984, se publicó la ley 18.362 (no vigente actualmente) la que crea el Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE), administradas por la Corporación Nacional Forestal (CONAF) con la finalidad de proteger la diversidad biológica, integrando la comunidad y apoyando el desarrollo local y regional (Espinoza et al, 2007, Zorondo, 2014). Dicho sistema está conformado por Parques Nacionales, Reservas Nacionales y Monumentos Naturales.

Para enfrentar los desafíos del futuro hay diversos autores que plantean la idea de fortalecer el Sistema de Áreas Protegidas, diciendo que sus lineamientos estratégicos debieran considerar al menos lo siguiente:

- Debe existir una inversión consistente para gestionar las áreas protegidas, desde un enfoque estatal como privado, cuantificando los servicios que prestan y el reconocimiento en costos de la pérdida por la degradación de tales territorios, desde una mirada socio-económica (Willemen et al, 2013).
- Aumentar las áreas del territorio protegido vinculadas con una planificación clara y coherente.
- La gobernanza debe tener mecanismos flexibles para adaptarse a los desafíos del presente y futuro, mejorando la estructura y funcionalidad de los órganos del Estado (Laven et al, 2005).
- Establecer indicadores y estándares de calidad para mejorar su gestión y planificación (de la Maza et al, 2014).
- Creación de grandes centros de información (*Big Data*) integrales, que incluyan las perspectivas académicas, sociales y económicas, con el fin de mejorar la toma de decisiones (Hockings, 2003).

Es innegable que las áreas protegidas como los parques nacionales o reservas tienen un atractivo especial para sus visitantes, ya que reúnen intereses culturales, recreacionales o educacionales. Tales áreas tienen un doble mandato, conservar los recursos naturales y proporcionar oportunidades de entretenimiento. Ésta última genera un incentivo a los administradores o actores económicos interesados, debido a la necesidad de integrar la experiencia de sus visitantes para aumentar la satisfacción de ellos, manteniendo así la competitividad del rubro. Esto a su vez ha dado origen a que la experiencia o satisfacción del

visitante forme un indicador de gestión de calidad (Tonge y Moore, 2007), repercutiendo en un aumento considerable en el uso de recursos naturales para satisfacer las necesidades de los visitantes de áreas protegidas. Así los turistas integran la experiencia adquirida durante su paso, generando un factor de cambio en su visión del medio ambiente, más aún, las investigaciones asociadas, impulsan la idea de cuáles serían los factores que inciden en una experiencia satisfactoria (Tung y Ritchie, 2011) desencadenando recuerdos positivos sobre su visita.

Análisis cualitativo

Los análisis cualitativos evidencian cierta complejidad ya que no existen directrices concretas de los datos entregados lo que suele ser considerado como una desventaja en base al grado de orientación que aportan generando así desconfianza en la investigación (Dierckx et al, 2012) a pesar de que inciden en una experiencia satisfactoria (Tung y Ritchie, 2011). Sin embargo este tipo de resultados pueden ser considerados como una oportunidad para el investigador, ya que abre las puertas para integrar la riqueza de la experiencia individual combinada con herramientas concretas (en este caso, software computaciones para la gestión de datos). Por ende, evaluaciones cualitativas dependen de la codificación y clasificación de los textos. Es por todo lo anterior que los analistas cualitativos proponen variadas orientaciones para el tratamiento de los datos, uno de ellos es la identificación a priori de los conceptos claves para el entendimiento de la investigación (Ayres, 2003), y darle un sentido a los datos de gran

relevancia. Estos datos conceptuales pueden ser adquiridos a través de informes narrativos, encuestas, entrevistas semi-estructuradas, entre otras, que incorporen un enfoque de análisis explicativo que fragmente la información de tal manera que pueda generar una perspectiva global sobre el tema que se desea investigar (Coffey, 1996).

El correcto tratamiento de la codificación de los datos cualitativos es transcendental, debido a esto se debe trabajar de forma minuciosa en el tratamiento de los fundamentos en que se basa el análisis. Por lo tanto se hace necesario mencionar que el software de análisis cualitativo no debe ser considerado como una metodología, sino como una herramienta para la gestión de datos. Es por esto que el pensamiento creativo en la investigación cualitativa es de gran relevancia para evitar así un malentendido de las capacidades del software (MacMillan y Koenig, 2004). Es necesario además reorganizar los conceptos claves de los datos, mirarlos desde nuevas perspectivas y vincularlos con palabras reales de los entrevistados, para así beneficiar y enriquecer de gran manera al investigador. El principal beneficio de los “softwares” cualitativos es que analizan un gran número de datos obtenidos de encuestas o entrevistas, provocando una disminución en el tiempo empleado en el análisis de los datos y consecutivamente un aumento del tiempo de análisis de los resultados para darle una interpretación adecuada (Jennings, 2007). No hay que pensar que los softwares de análisis cualitativos son la panacea para enfrentar las investigaciones, ya que las principales críticas a este tipo de software se centran

en las preocupaciones prácticas en la “forma” que se codifican los datos, esto quiere decir, que se pone en duda su idoneidad para el análisis de éstos. Finalmente, para determinar una comprensión más clara sobre las funciones del software se debe evaluar de manera crítica si el programa informático responde a las expectativas metodológicas de la investigación (MacMillan y Koenig, 2004).

Las encuestas realizadas para medir el nivel de satisfacción en general son analizadas en contextos particulares con atributos a comparar. Se establecen escalas ordinales, estableciendo los conceptos: muy insatisfecho, indiferente o muy satisfecho (Alegre y Garau, 2010). Cabe hacer notar, que es extremadamente pertinente contrastar los datos con otro tipo de fuente de información, para aclarar las intenciones e intereses que tiene cada turista al responder una encuesta (Fuchs y Weiermair, 2003).

Experiencia ambiental: proyecciones hacia la sustentabilidad.

Indudablemente existe un interés mundial sobre sustentabilidad y esto mismo ha impulsado la creación de mecanismos o estrategias para alcanzar los objetivos planteados (Prescott, 1997); un símbolo de este argumento es el aumento de indicadores de sustentabilidad que abren el camino en la mejora y perfeccionamiento de tales herramientas, el que es dominado por criterios técnico-científicos, políticos y económicos (McCool y Stankey, 2004), sin

embargo cada vez se hace más evidente incluir la validación social sobre los indicadores de sustentabilidad, debido a la finalidad general que persiguen tales herramientas de gestión ambiental relacionando a la sociedad con el medio ambiente. Esta integración de opiniones y/o experiencias de la población puede generar directrices para desenredar la enmarañada complejidad que traen endémicamente los debates sobre sustentabilidad (Huang y Chan, 2004).

La experiencia ambiental puede ser una representación de un proceso de participación ciudadana, ligada a los intereses inherentes que posee la opinión de cada persona. La importancia de incorporar dicha experiencia como mecanismo de participación ciudadana radica en la potenciación y alimentación en los procesos de toma de decisiones (Fraser et al, 2006). La gran limitación de la incorporación de la experiencia ambiental en la gestión y planificación ambiental, yace en la cuantificación y verificabilidad de tal información, para así establecer objetivos concretos y claros.

Las distintas representaciones que tienen las visiones obtenidas de los turistas, administradores de áreas protegidas y actores sociales en general pueden repercutir de manera positiva o negativa en la gestión y/o planificación de tales áreas, pero sin duda que al integrar la perspectiva se ponen en la mesa de discusión los conceptos de participación, sustentabilidad social y desarrollo sustentable. El aumento de la participación puede contribuir en el diálogo e

interacción de proyectos presentes y puede establecer nuevas formas de organización que son necesarias para el desarrollo sustentable.

Las definiciones más generales sobre sustentabilidad proponen un equilibrio entre los sectores de la economía, social y ambiental. Generando un vínculo o puente de comunicación entre estos tres ámbitos. Por eso mismo parte clave para establecer tal comunicación es generar una participación transparente de los actores involucrados con sus distintos intereses. Por lo tanto, para que el concepto de desarrollo sustentable sea “real” y con una representación efectiva de la sociedad, debe contener una visión holista en los temas a tratar, donde las problemáticas se miren en su conjunto para así poder abordarlas con transparencia. La actual participación ciudadana se centra en la igualdad en vez de la calidad, por esto mismo, si la participación social es un mecanismo para establecer desarrollo sustentable, genera un desnivel en las decisiones tomadas.

A pesar de que tiene una gran dificultad establecer cuáles son las partes interesadas totales de un proyecto de manejo de áreas protegidas, es vital tener una amplia gama de actores sociales (Martínez y Olander, 2015) que se involucren en el proyecto de sustentabilidad para el manejo de áreas protegidas, tal importancia radica en que el mecanismo de la integración de la experiencia ambiental sea incluido en la toma de decisiones, generando la legitimación social de los proyectos que se ejecuten en el lugar, potenciándolos y validándolos por sus actores en conjunto.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

Materiales

- Encuestas aplicadas en el mes de febrero en los años 2012 y 2013 (con una totalidad de 2080), en cada una de las siguientes áreas protegidas:

- **Parque Nacional Pan de Azúcar**, está situado 30 km al norte de Chañaral y a 194 km al norte de Copiapó en Chile. Abarca un área de 43.764 ha.
- **Reserva Nacional Altos de Lircay**, es un área silvestre protegida chilena, enclavada en la precordillera andina de la Región del Maule, Chile. El centro urbano más cercano es San Clemente a 40 km aproximadamente.
- **Parque Nacional Conguillío**, situado en la Región de La Araucanía, 148 km al noreste de Temuco, con una superficie de 60 832 ha.
- **Parque Nacional Villarrica**, ubicado en la Provincia de Cautín y la Provincia de Valdivia, a 12 km al suroeste de Pucón, en una zona de grandes volcanes y montañas que alcanzan los 3.776 msnm.

- “Software” de análisis cualitativo *NVIVO10*. Se analizaron dos preguntas principalmente:

1. “¿Cuál es el factor más importante que afecta la calidad de su experiencia?” (Pregunta N°28 de la encuesta).
2. “¿Hay algo que desee agregar respecto a la calidad de su experiencia en el parque?” (Pregunta N°29 de la encuesta).

Métodos

El método se basó en las orientaciones dadas por la autora Bernadette Dierckx, quien propone una metodología para abordar el análisis cualitativo, el que se basa en etapas, con tres ítemes importantes que fueron adaptados al análisis de encuestas. Estos son: preparación para el proceso de codificación, codificación del “software” y una caracterización socio-económica del entorno de las áreas protegidas ligadas con la experiencia de sus visitantes (Dierckx, 2012).

A. Preparación para el proceso de codificación (Objetivo I):

- **Análisis minucioso de las entrevistas:** se realizó una comprensión holística de la experiencia, esto quiere decir, se leyeron las encuestas observando los detalles que rodearon en su aplicación por ejemplo: dificultades que se vieron presentes al momento de su uso, variables ambientales, época del año, entre otras.
- **Desde el informe narrativo a un esquema conceptual:** se dimensionaron de manera concreta los conceptos luego de haber analizado la información (“*Análisis minucioso de las entrevistas*”), dejando un esquema visual sobre los conceptos presentes.
- **Acondicionamiento del esquema conceptual con la entrevista:** Análisis de los reflejos de los conceptos, estableciendo la profundidad de los conceptos repetidos. Se analizaron los conceptos ligándolos con hechos concretos.

B. Proceso de codificación- “Software” Cualitativo Nvivo10 (Objetivo II):

- **Proceso de comparación:** Se cruzaron los datos para establecer conceptos repetidos y sinónimos, que demostraran la misma intención.
- **Elaboración de lista de conceptos:** Se estableció una lista de conceptos repetidos, previamente analizados.
- **Proceso de codificación:** Se vincularon los conceptos relevantes entre sí y si existía una coherencia con los objetivos que perseguía la investigación.
- **Análisis de conceptos:** Se describieron los conceptos, su significado, dimensiones y características.
- **Extracción de la estructura esencial:** En la etapa anterior se contemplaron los esquemas conceptuales aislados en su significado, dimensión y característica. La extracción de la estructura esencial integró todos estos conceptos creando una línea histórica de la respuesta de investigación. Luego, el investigador formuló un marco conceptual para organizar y estructurar todos los conceptos de manera significativa.

C. Caracterización socio-económica del entorno de las áreas protegidas ligada a la experiencia de sus visitantes (Objetivo III).

- **Directrices conceptuales:** Después del exhaustivo análisis cualitativo y estadístico, se determinaron los conceptos mencionados por los turistas

que orientaran hacia el manejo sustentable de las áreas protegidas considerando la base teórica y analítica (evaluación de contenido).

- **Análisis entorno-visitante:** Se evaluó el contexto socio-económico del entorno en el que se desarrollan las áreas protegidas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Parque Nacional Pan de Azúcar

El Parque Nacional Pan de Azúcar se ubica en la Región de Antofagasta y Atacama (figuras N°1 y 2), presenta 16.041 visitantes al año (CONAF, 2015). El centro urbano más cercano es Chañaral a 19 Km aproximadamente.



Fig N°1, Parque Nacional Pan de Azúcar.
Elaboración propia, Google Earth.



Fig N°2, Parque Nacional Pan de Azúcar.
CONAF-2012

Como ruta de acceso se puede ingresar a través de la Panamericana Norte y luego la C112 (CONAF, 2009). Al comparar Pan de Azúcar con las otras áreas protegidas, este parque nacional se caracteriza por su ubicación, ya que pertenece a la zona costera del país ofreciendo otro tipo de belleza escénica. Los agentes económicos de la comuna de Chañaral, se dedican a la minería, pesca y el comercio por mayor-menor (gráfico N°1). El sector turístico no representa una gran relevancia en la economía comunal, a pesar de que a través de la municipalidad se hacen grandes esfuerzo para fortalecer esta área.

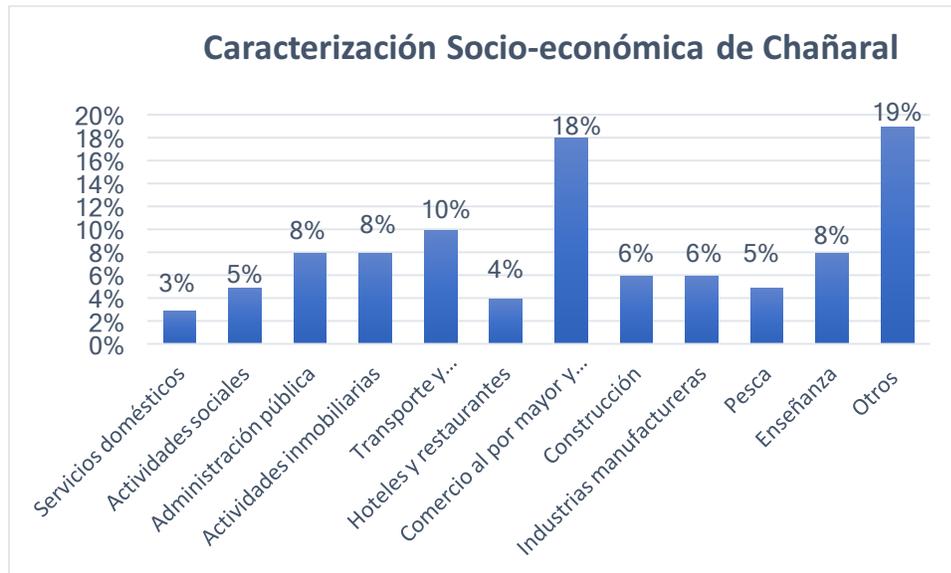


Gráfico N°1, Caracterización socio-económica de Chañaral, Elaboración propia según Censo 2012.

Los datos aportados por las encuestas realizadas (n: 260) en el Parque Nacional Pan de Azúcar reflejan los principales conceptos (gráfico N°2) a partir de las necesidades y observaciones de los visitantes de dicho lugar. 1) El factor principal que afecta la experiencia del visitante es el concepto “Calidad” refiriéndose a la ausencia de aptitudes del personal que trabajar en el lugar. 2) En relación con lo anterior, el concepto de “Información” se refiere a la ausencia o escasa información vinculada al PN. 3) Escasez de servicios higiénicos. 4) Falta de servicios hoteleros y restaurantes. 5) Exceso de residuos.



Gráfico N°2. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes del Parque Nacional Pan de Azúcar en el año 2012, Elaboración propia.

En relación con la encuesta realizada en el año 2013 (gráfico N°3), se puede apreciar que los factores que inciden en la experiencia del visitante son: 1) Ausencia de camping al interior. 2) Falta de personal CONAF en el parque, este concepto se vincula con el año 2012 respecto a la “Calidad”. 3) Ausencia de información adecuada sobre el parque nacional. 4) Ausencia de espacios habilitados con agua potable. 5) Falta de mantención de los caminos internos (“Senderos”). 6) Escasez de hotelería y restaurantes. 7) Falta de servicios higiénicos. Todo lo anterior se detalla en el gráfico N°3.



Gráfico N°3. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes del Parque Nacional Pan de Azúcar en el año 2013. Elaboración propia.

Para lograr una real observación de las referencias entregadas por los visitantes se muestra la tabla N°1 y se comparan los años en las que fueron aplicadas:

Tabla N°1. Número de conceptos de relevancia para los visitantes del Parque Nacional Pan de Azúcar.

<u>Conceptos</u>	<u>Nº Referencias - 2012</u>	<u>Nº Referencias - 2013</u>
Calidad	46	-
Información	56	25
Baños	40	32
Servicios	38	-
Senderos	24	40
Basura	18	-
Camping	-	58

Personal	-	49
Camping	-	58
Agua	-	40

Otros datos aportados por las encuestas realizadas en el parque nacional fue el nivel educacional de los visitantes durante los años 2012 y 2013 (gráficos N°4 y 5). En el año 2012 el nivel educacional más representativo en todos los conceptos a analizar fue el nivel universitario, al igual que en el año 2013. Esta situación, en ambos años, es un factor mayoritario.

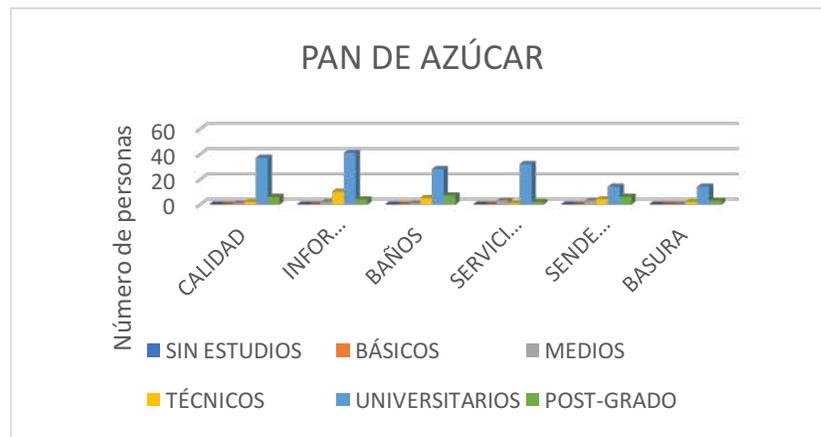


Gráfico N°4. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Pan de Azúcar-2012. Elaboración propia.

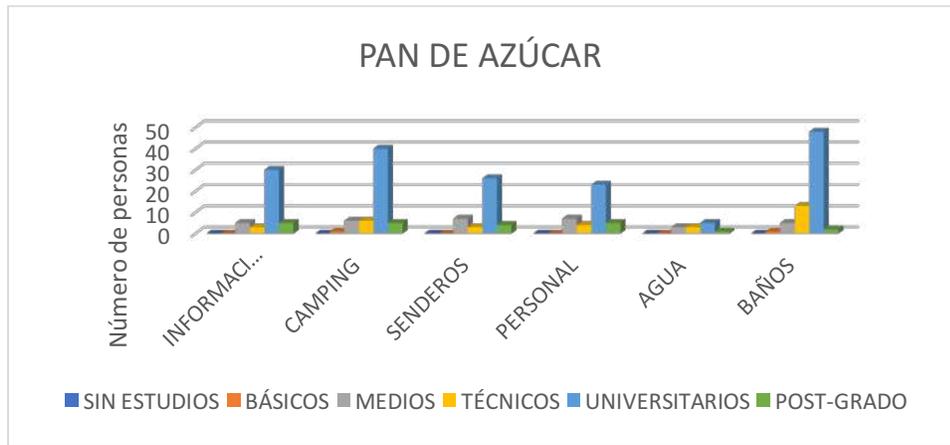


Gráfico N°5. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Pan de Azúcar-2013. Elaboración propia.

La edad o rango etario es otra dimensión analizada en relación con la incidencia de los diversos conceptos entregados por los visitantes. Los tramos mayoritarios en el año 2012 son los de 16-25 y 26-35 mientras que el tramo minoritario es de 56 o más. Una situación similar se observó en la encuesta realizada el 2013. Detalle en los gráficos N°6 y 7.

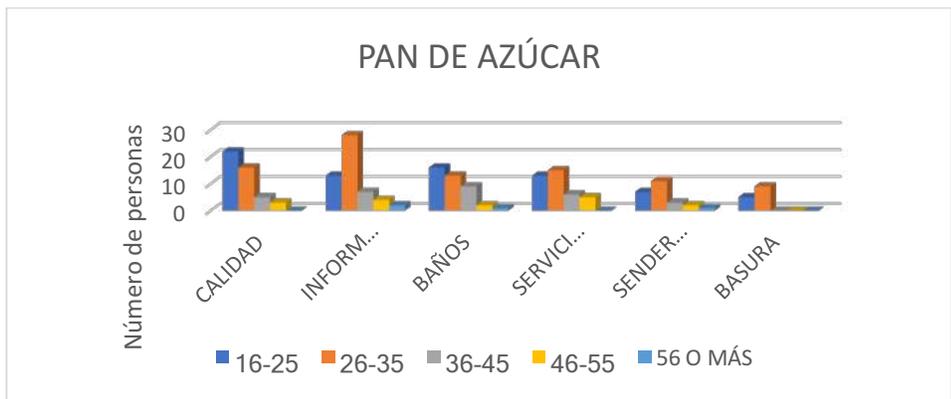


Gráfico N°6. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Pan de Azúcar- 2012. Elaboración propia.

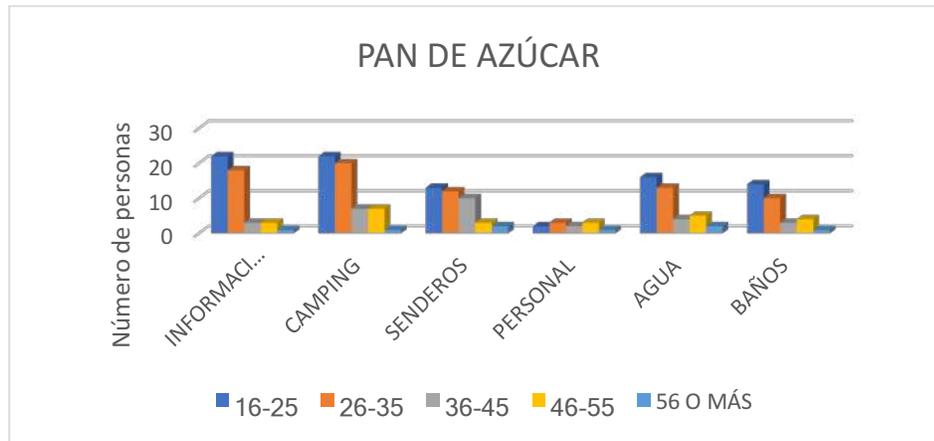


Gráfico N°7. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Pan de Azúcar- 2013. Elaboración propia.

La última dimensión analizada es el género de los visitantes, donde no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres (gráficos N° 8 y 9).



Gráfico N°8. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Pan de Azúcar- 2012. Elaboración propia, Nivivo 10.

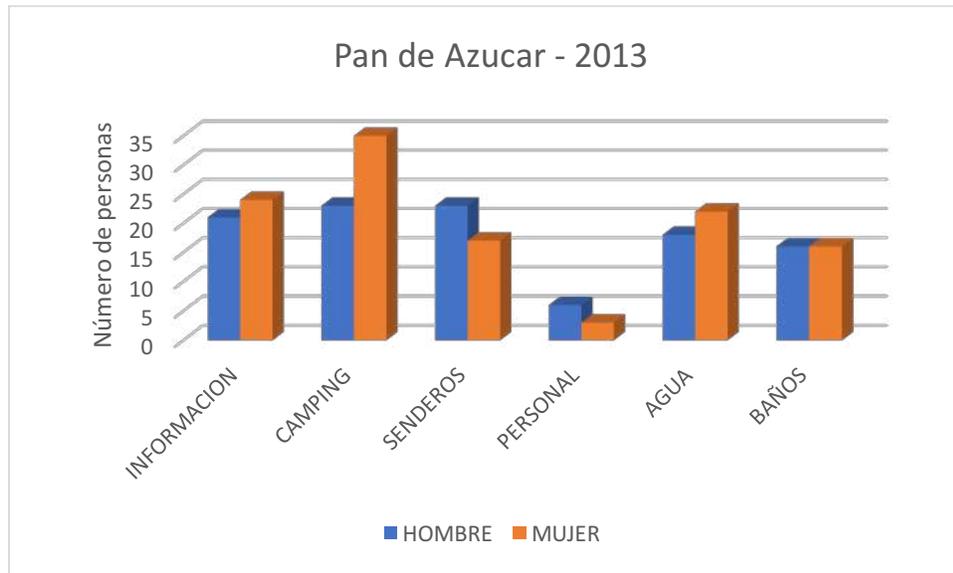


Gráfico N°9. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Pan de Azúcar- 2013. Elaboración propia.

Reserva Nacional Altos de Lircay.

La Reserva Nacional Altos de Lircay está aproximadamente a 65 Km de Talca, con un área de 12.163 ha en la comuna de San Clemente la cual presenta una población total de 37.261 habitantes (Censo 2002) y presenta 16.727 visitantes (CONAF, 2015). La Reserva Nacional se encuentra cercana al sector cordillerano del país (fig N°3 y N°4). Su acceso es por la ruta internacional Talca-paso Pehuenche, un sector del camino está pavimentado y el otro está estabilizado. Al interior la reserva presenta un sendero que rodea el río Lircay, conectándolo con otros senderos (CONAF, 2013).



Fig N°3, Reserva Nacional Altos de Lircay, Elaboración propia, Google Earth.



Fig N°4, Reserva Nacional Altos de Lircay, CONAF 2012

Con el fin de entender el contexto de la relación existente entre los visitantes, la Reserva Nacional y sus alrededores, se presenta una caracterización socio-económica de San Clemente, tal sector urbano muy próximo al área protegida (gráfico N°10).

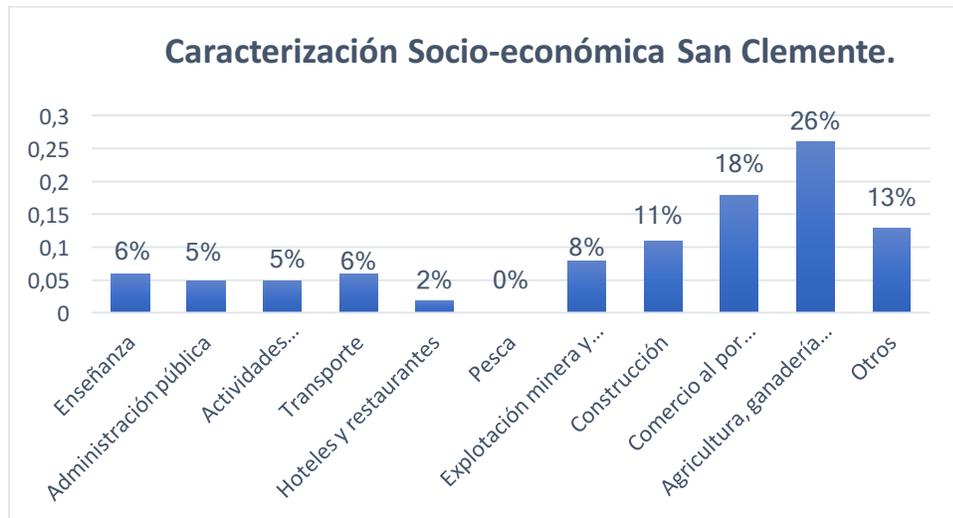


Gráfico N°10, Caracterización socio-económica de San Clemente, Elaboración propia según Censo 2012.

La encuesta se aplicó a 260 visitantes en febrero en los años 2012 y 2013, los cuales eran principalmente de origen nacional. El visitante del área protegida de Altos de Lircay en el año 2012 (gráfico N°10), reflejó que su experiencia se veía afectada por: 1) Cantidad de residuos presentes. 2) Senderos en mal estado. 3) Belleza del paisaje generada por la naturaleza propia del lugar. 4) Falta de servicios higiénicos. 5) Falta de áreas de camping. Todo lo anterior se ilustra en el gráfico N°11.

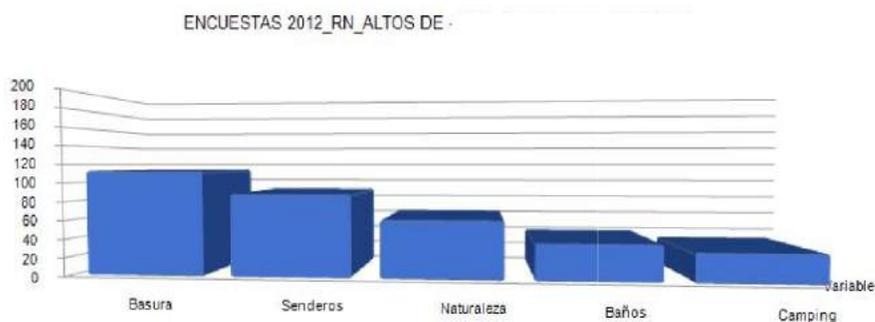


Gráfico N°11. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes del Reserva Nacional Altos de Lircay en el año 2012. (n:260). Elaboración propia.

Por otro lado, la encuesta aplicada en el año 2013 a 260 visitantes (gráfico N°12), refleja lo siguiente como ejes en la experiencia del visitante: 1) Naturaleza propia del lugar. 2) Falta de mantención de los caminos internos. 3) Exceso de residuos

al interior del AP. 4) Escasas áreas de camping. 5) Exceso de personas en el lugar. 6) Ausencia de baños en la reserva nacional.

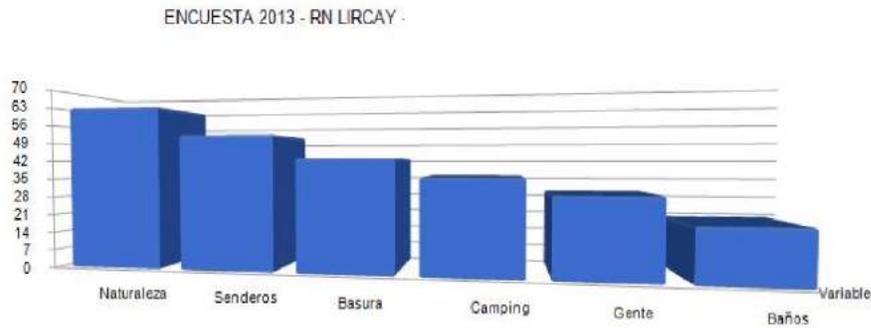


Gráfico N°12. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes de la Reserva Nacional Altos de Lircay en el año 2013. (n:260), Elaboración propia.

Al establecer una comparación de conceptos referidos en las encuestas en los años 2012 y 2013, resulta lo siguiente (Tabla N°2):

Tabla N°2. Número de conceptos de relevancia para los visitantes de la Reserva Nacional Altos de Lircay, 2012 y 2013.

<u>Conceptos</u>	<u>Nº Referencias - 2012</u>	<u>Nº Referencias - 2013</u>
Basura	123	63
Senderos	81	52
Naturaleza	61	63
Baños	27	20
Camping	31	36

Una dimensión analizada es el nivel educacional (gráficos N°13 y 14) de las personas que concurren a la reserva nacional, y cómo éste se asocia a los conceptos entregados por los mismos. En el año 2012 en nivel educacional con mayor incidencia dentro de los visitantes es el nivel universitario seguido por técnicos. La misma situación es la que se reitera en el año 2013.

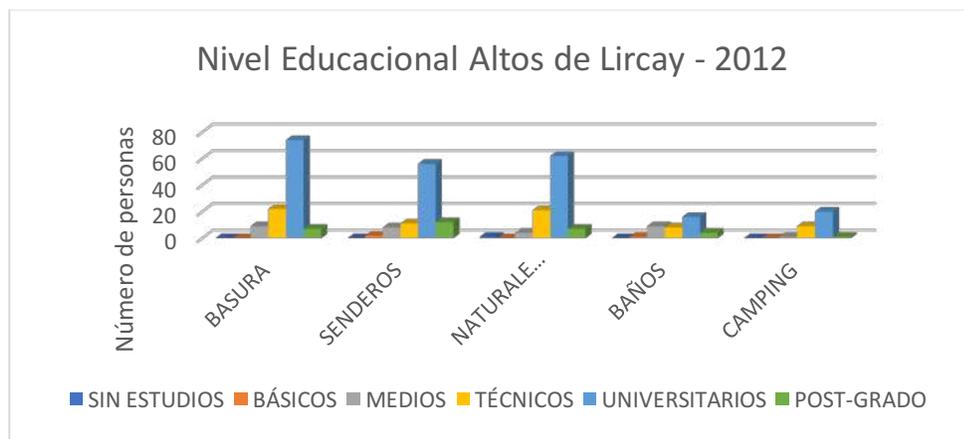


Gráfico N°13. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en la Reserva Nacional Altos de Lircay-2012, Elaboración propia.

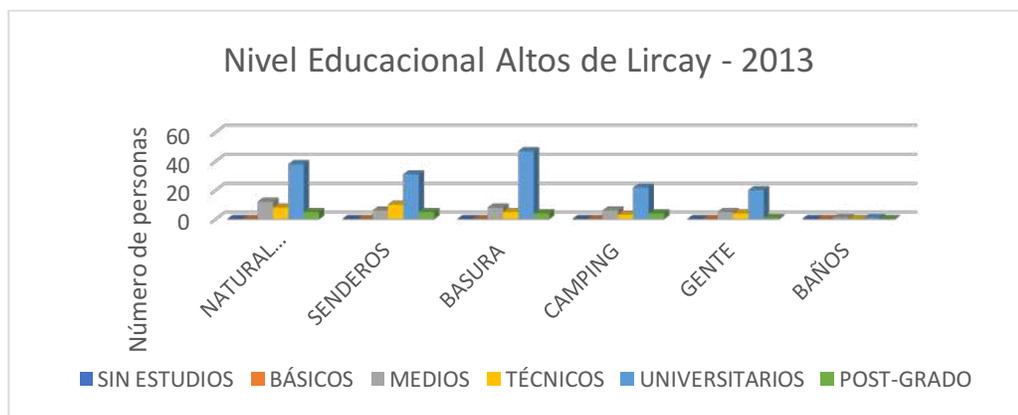


Gráfico N°14. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en la Reserva Nacional Altos de Lircay-2013. Elaboración propia.

También se evaluó el nivel etario (gráfico N°15 y 16) de los visitantes a la Reserva Nacional Altos de Lircay. En el año 2012 los principales rangos de edad de los visitantes fluctúan entre 16-25 y 26-35 años, seguidos por 36-45. Esta situación es contraria a lo expuesto en el año 2013, donde se observa un escenario más homogéneo, sin mayores diferencias.

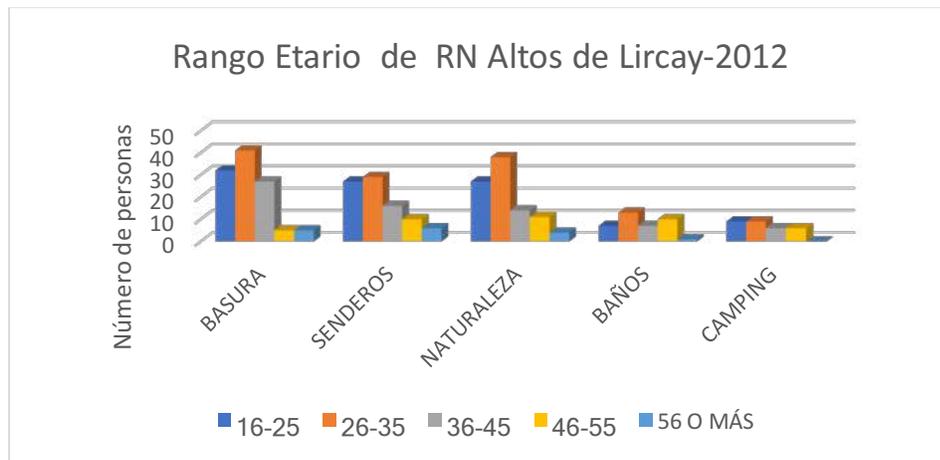


Gráfico N°15. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en la Reserva Nacional Altos de Lircay- 2012. Elaboración propia.

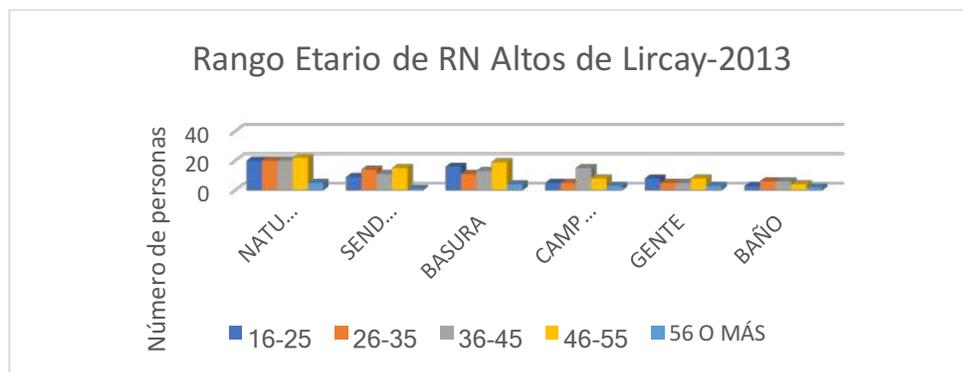


Gráfico N°16. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en la Reserva Nacional Altos de Lircay- 2013, Elaboración propia.

En relación al género de los visitantes en los periodos 2012 y 2013 se pudo apreciar una pequeña diferencia, siendo el género femenino el que más concurría a la reserva por sobre el masculino, en cambio en el año 2013 el género masculino es aquel que predomina, pero igualmente lo hace por una diferencia mínima. Detalle en gráficos N°17 y 18.

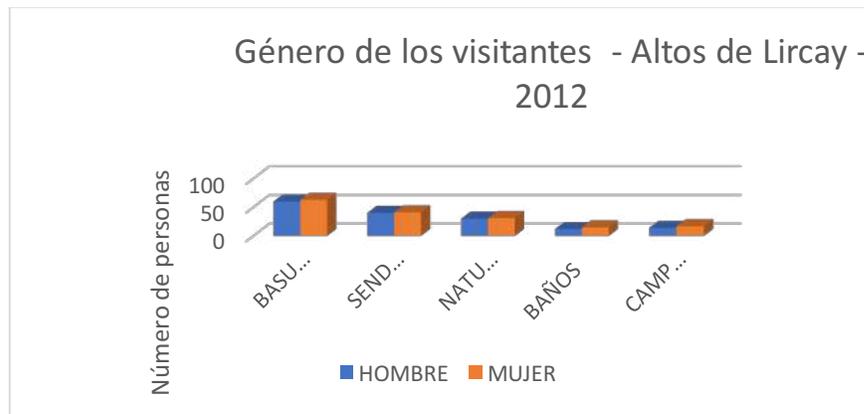


Gráfico N°17. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en la Reserva Nacional Altos de Lircay - 2012. Elaboración propia.

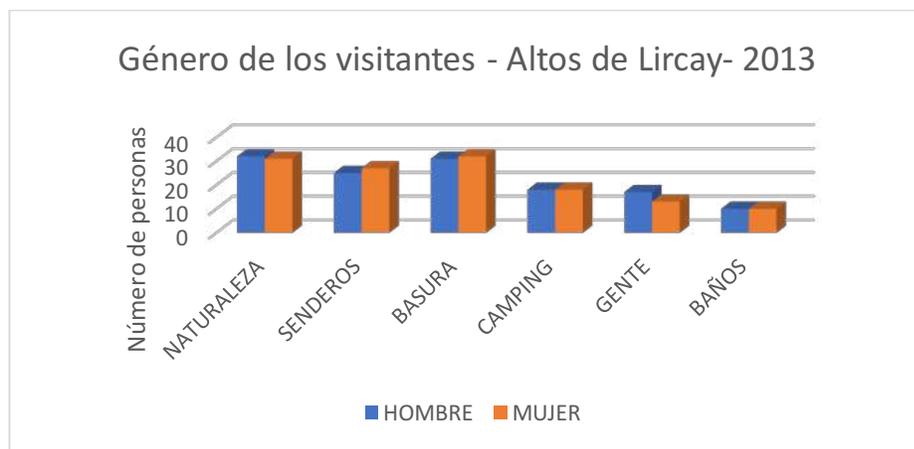


Gráfico N°18. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en la Reserva Nacional Altos de Lircay - 2013. Elaboración propia.

Parque Nacional Conguillío

El Parque Nacional Conguillío se ubica en la IX Región de la Araucanía (figuras N°5 y N°6), cercana al sector cordillerano, aproximadamente a 148 Km de Temuco. Esta área geográfica presenta una belleza en el paisaje singular, debido a su icónica imagen del volcán Llaima y sus araucarias. Conguillío tiene un área de superficie de 60.803 ha, además, con 89.621 visitantes al año (CONAF, 2015), se ubican en el segundo lugar de los parques más visitados de la Región (1º lugar, Parque Nacional Villarrica). El Parque Nacional Conguillío, tiene un camino de acceso principal (ripi) para llegar al área protegida, por lo menos, hasta la entrada y además tiene una red de caminos viales internos. El poblado más cercano al parque es Curacautín, con 16.508 habitantes (CONAF, 2012).



Fig N°5, Volcán Llaima, elaboración propia, Google Earth.



Fig N° 6, Araucaria, CONAF 2012.

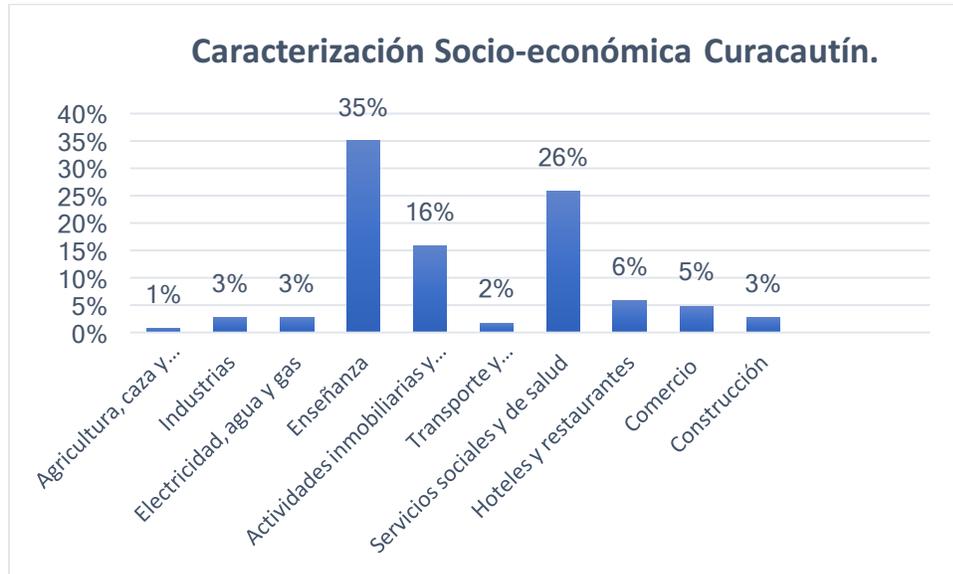


Gráfico N°19,Caracterización socio-económica de Curacautín, Elaboración propia, Censo 2002.

La encuesta se aplicó a 260 visitantes en febrero en los años 2012 y 2013, los cuales eran principalmente de origen nacional. Los conceptos con mayor número de reiteraciones (gráfico N°19) son: Basura, Baños, Caminos, Camping, Ruido, Servicios y Caro (Precio). Basándose en las opiniones vertidas por los visitantes, se puede inferir que, 1) El manejo de residuos se establece como prioridad en la afectación en la experiencia del visitante. 2) Los servicios higiénicos son relevantes para el visitante, debido a que no existen alternativas cercanas. 3) El PN Conguillío concentra una gran cantidad de visitantes, por ende, genera bastante ruido, provocando incomodidades. 4) Las rutas de accesos no son las adecuadas según los visitantes, originando inconvenientes a su experiencia, se puede inferir por motivos de seguridad. 5) El visitante de las AP tiene como

percepción que encontrará una gran cantidad de servicios asociados en el interior del parque, por ejemplo, cafetería, hotelería, restaurantes, entre otros. 6) de las observaciones obtenidas y cuantificadas, se constata que el turista no relaciona su experiencia con los costos en los que ha incurrido, por ende, aparece el concepto “caro” refiriéndose a los gastos asociados. El detalle se establece en el gráfico N°20.

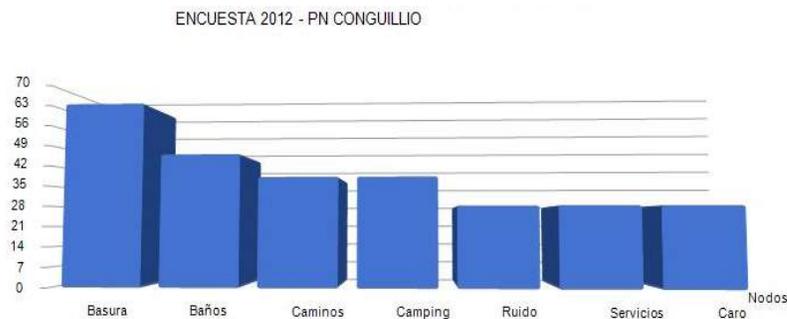


Gráfico N°20. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes del parque Nacional Conguillío en el año 2012. (n: 260), Elaboración propia.

Por otro lado, la misma encuesta aplicada en el año 2013 para los visitantes del Parque Nacional Conguillío se observan algunas diferencias (comparada con encuesta 2012), debido a lo siguiente: 1) El visitante contesta que la falta de camping al interior del PN afecta a su experiencia recreativa. 2) La ausencia o escasa información respecto al parque. 3) El alto gasto asociado a su visita al AP no se condice con la satisfacción de la enseñanza obtenida. 4) Ausencia de servicios asociados al parque nacional, vinculados a cafeterías y restaurantes. 5)

La belleza escénica proporcionada por la naturaleza es de gran impacto al visitante. 6) La escasez de servicios higiénicos. El detalle de estos conceptos se puede apreciar en la gráfico N°21.

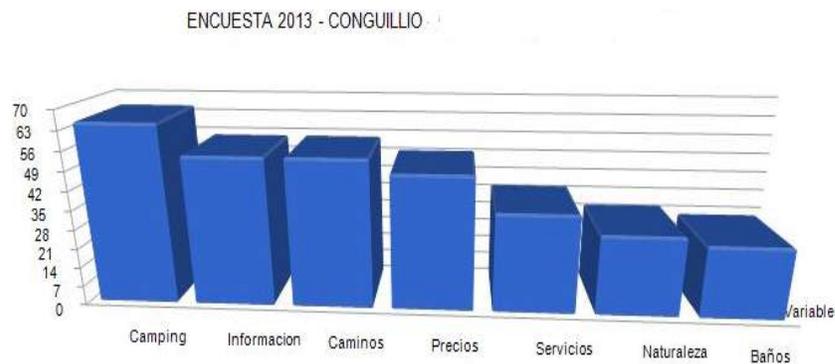


Gráfico N°21. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes del Parque Nacional Conguillío en el año 2013. (n:260), Elaboración propia.

Se estableció una comparación de los conceptos repetidos de los años 2012 y 2013, Con el objetivo de establecer un análisis comparativo (Tabla N°3).

Tabla N°3. Número de conceptos de relevancia para los visitantes del Parque Nacional Conguillío, 2012 y 2013. Elaboración propia.

<u>Conceptos</u>	<u>N° Referencias - 2012</u>	<u>N° Referencias - 2013</u>
Basura	65	-
Baños	46	26
Camping	38	64
Caminos	35	53
Ruido	29	-
Servicios	28	35
Precios	33	51
Información	-	56
Naturaleza	-	29

Por otro lado, se analizó el nivel educacional (gráficos N° 22 y 23) de los visitantes del parque en los años 2012 y 2013. Claramente se observa una tendencia, ya que el nivel universitario de pregrado es representativo, seguido desde lejos por el nivel de postgrado.

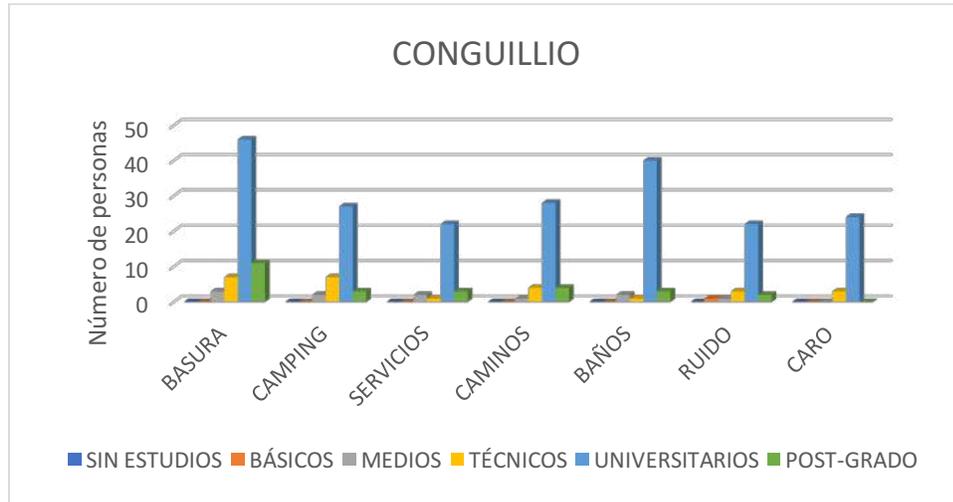


Gráfico N°22. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Conguillío-2012. Elaboración propia.

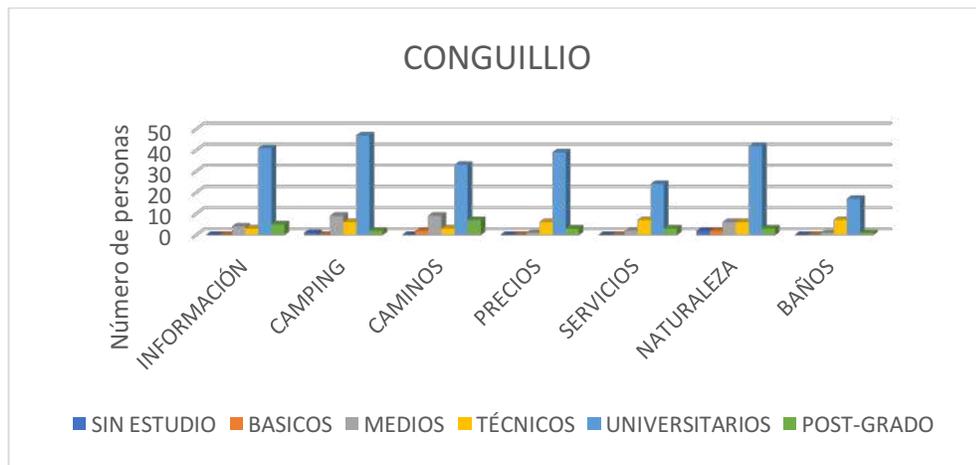


Gráfico N°23. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Conguillío-2013. Elaboración propia.

Una importante dimensión del estudio es la edad de los visitantes (gráficos N°24 y N°25) en el año 2012, ya que en general existe una tendencia entre los rangos juveniles y adulto-joven. Más aún, existe una mayor tendencia sobre los mismos tramos (2012) en la encuesta aplicada en el año 2013.

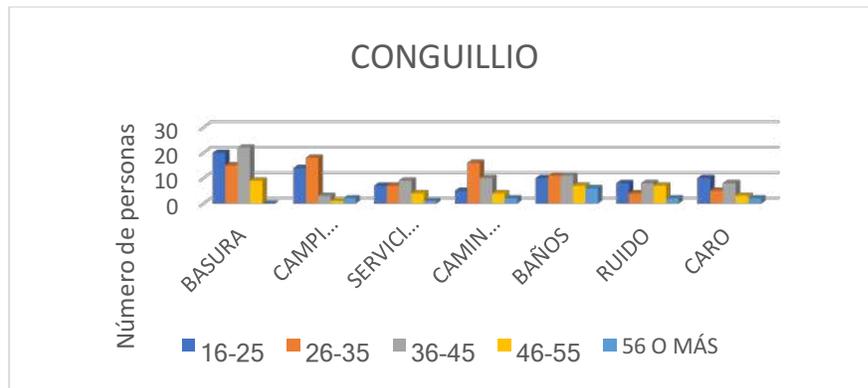


Gráfico N°24. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Conguillío- 2012. Elaboración propia.

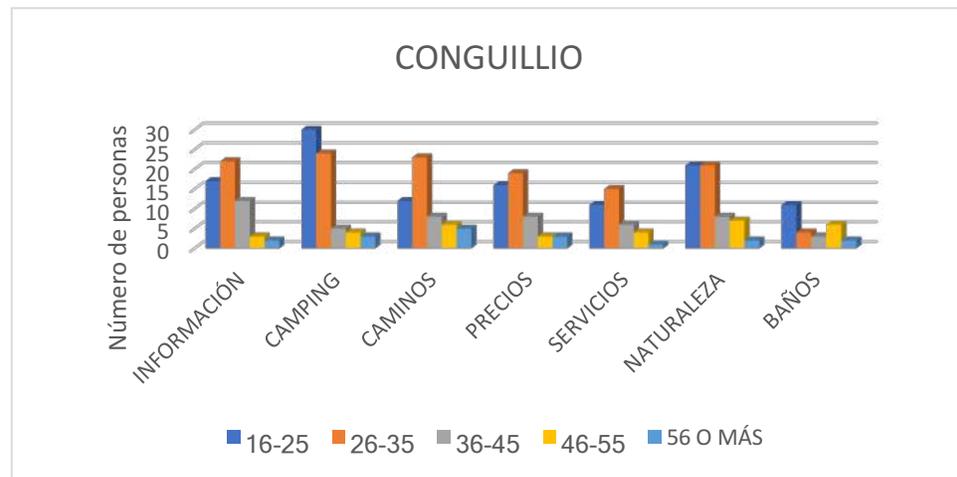


Gráfico N°25. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Conguillío – 2013. Elaboración propia.

La última dimensión analizada es el género de los visitantes (gráficos N° 26 y 27), en el año 2012 se presenta una pequeña tendencia del género masculino sobre el femenino, situación contraria es la que ocurre en la encuesta realizada en el año 2013.

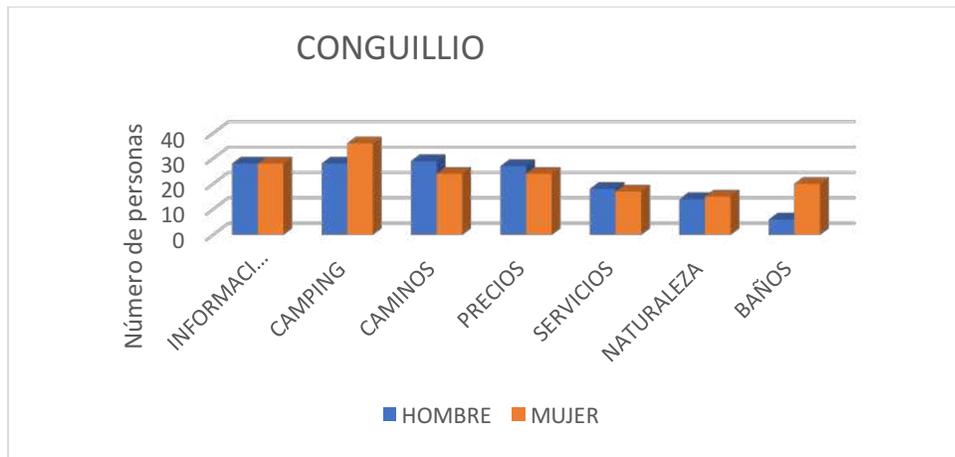


Gráfico N°26. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Conguillío- 2012. Elaboración propia.

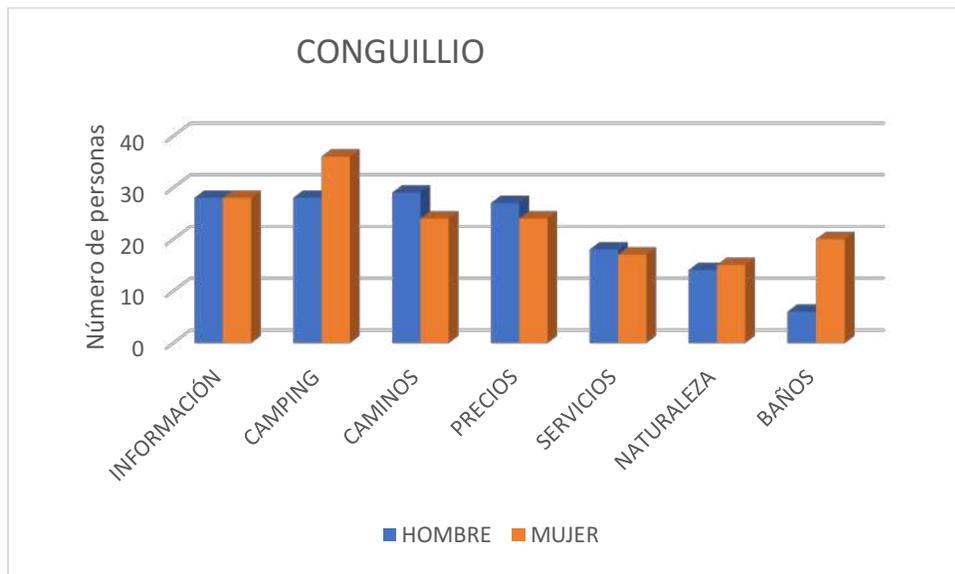


Gráfico N°27. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Conguillío – 2013. Elaboración propia.

Parque Nacional Villarrica

El Parque Nacional Villarrica, perteneciente administrativamente en forma mayoritaria a la IX Región de la Araucanía, consta de un área de 63.000 ha y con una visita anual de 92.631 personas. Tal zona protegida, es icónica en la Región debido al paisaje del Volcán Villarrica (CONAF, 2006). El acceso principal para ingresar al parque nacional se realiza a través de la Ruta Internacional, desde Pucón o Villarrica (figuras N°7 y 8). El Parque Nacional Villarrica posee 19 caminos interiores (senderos), gran diversidad en flora y fauna desde la icónica Araucaria hasta los reptiles y/o anfibios (Herpetofauna), lo importante de lo anterior nace en el gran nivel de endemismo (CONAF, 2015).

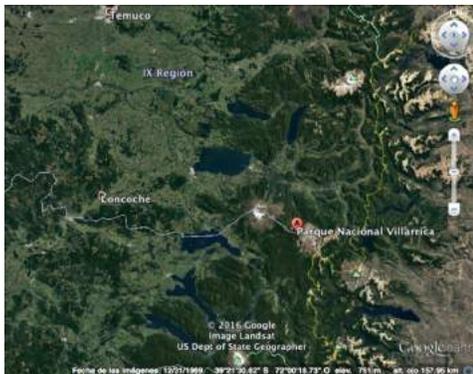


Fig N°7, Parque Nacional Villarrica.
Elaboración propia, Google Earth.



Fig N°8, Parque Nacional Villarrica.
CONAF, 2006.

Las comunas de Villarrica y Pucón son los centros urbanos que se benefician del área protegida debido la gran cantidad de turistas que llegan a la zona. Estas comunas (comparadas con las otras AP analizadas anteriormente) incorporan el sector económico turístico dentro de sus ingresos comunales. Parte de los

ciudadanos se vinculan directamente con el parque nacional. Los sectores principalmente beneficiados con los visitantes, son la hotelería y los restaurantes (gráficos N°28 y 29).

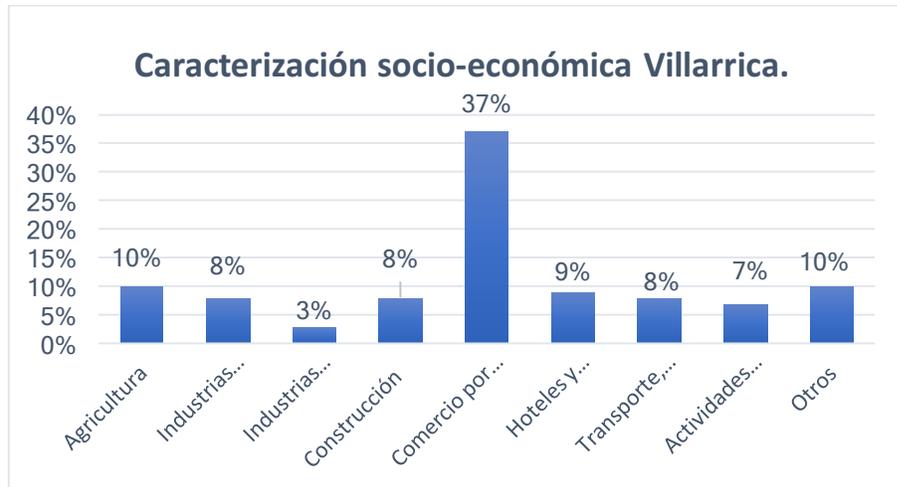


Gráfico N°28, Caracterización socio-económica de la comuna de Villarrica, Elaboración propia, Censo 2012.

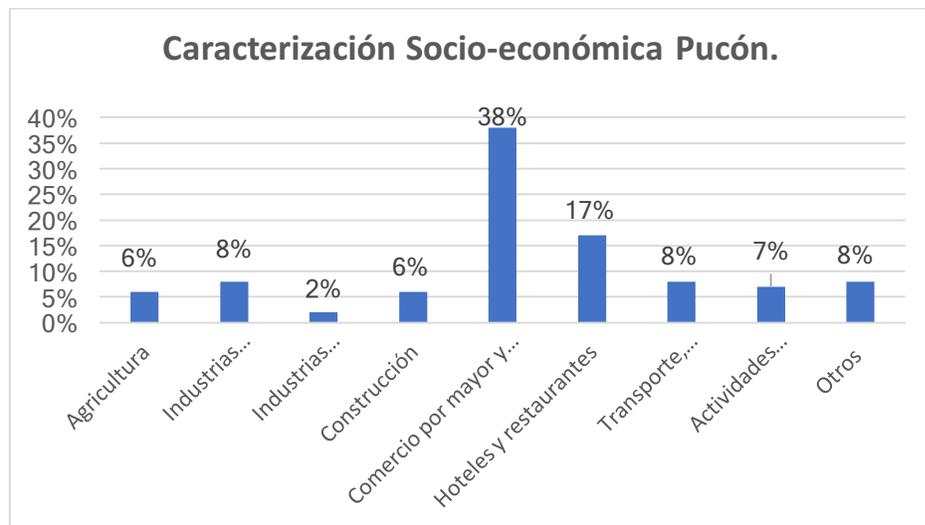


Gráfico N°29, Caracterización socio-económica de la comuna de Villarrica, Elaboración propia, Censo 2012.

Las encuestas aplicadas en febrero de 2012, proponen cinco variables que afectan la experiencia al visitante las cuales son: 1) Falta de mantención al camino principal para llegar al área protegida. 2) Ausencia de servicios de hotelería y restaurantes. 3) Escasez de información apropiada sobre el área geográfica. 4) Exceso de residuos (“Basura”). 5) Falta de servicios higiénicos (gráfico N°30).



Gráfico N°30. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes del Parque Nacional Villarrica en el año 2012. Elaboración propia.

Según los datos entregados por la encuesta aplicada en febrero del 2013, nos sugieren lo siguiente: 1) La belleza del paisaje es un factor de relevancia para el visitante. 2) Falta de mantención al camino principal para llegar al área protegida. 3) Escasez de información apropiada sobre el área geográfica. 4) Exceso de residuos (“Basura”). Se ilustra en el gráfico N°31.



Gráfico N°31. Conceptos de relevancia para la experiencia de los visitantes del Parque Nacional Villarrica en el año 2013. Elaboración propia.

Al dimensionar los conceptos con respecto al número de referencias (Tabla N°4), se pueden apreciar conceptos repetidos, de los cuales existe una diferencia significativa al compararse los periodo en que se ha realizado la encuesta, siendo: camino, información y basura.

Tabla N°4 Número de conceptos de relevancia para los visitantes del Parque Nacional Villarrica, 2012 y 2013.

<u>Conceptos</u>	<u>Nº Referencias- 2012</u>	<u>Nº Referencias- 2013</u>
Baños	33	-
Basura	56	19
Camino	148	27
Información	75	22
Paisaje	-	46

Otra dimensión de análisis es la referente a la que aborda el nivel educacional como factor de incidencia en los conceptos que refleja la experiencia del visitante del Parque Nacional Villarrica, los tramos “Universitarios” y “técnicos” son los de mayor representatividad entre los visitantes (gráficos N°32 y 33).

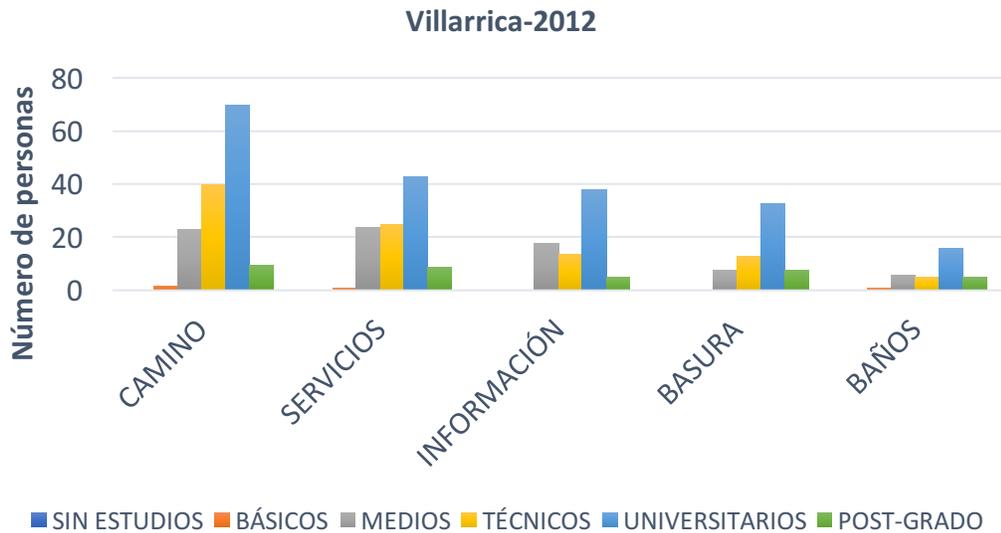


Gráfico N°32. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Villarrica-2012. Elaboración propia.



Gráfico N°33. Influencia del nivel educacional en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Villarrica-2013. Elaboración propia.

La edad es otra variable a analizar como factor de incidencia en la respuesta dada por el visitante (gráficos N°34 y 35) obteniendo como resultado que los tramos etarios predominantes son los intermedios, adulto-joven y adulto.

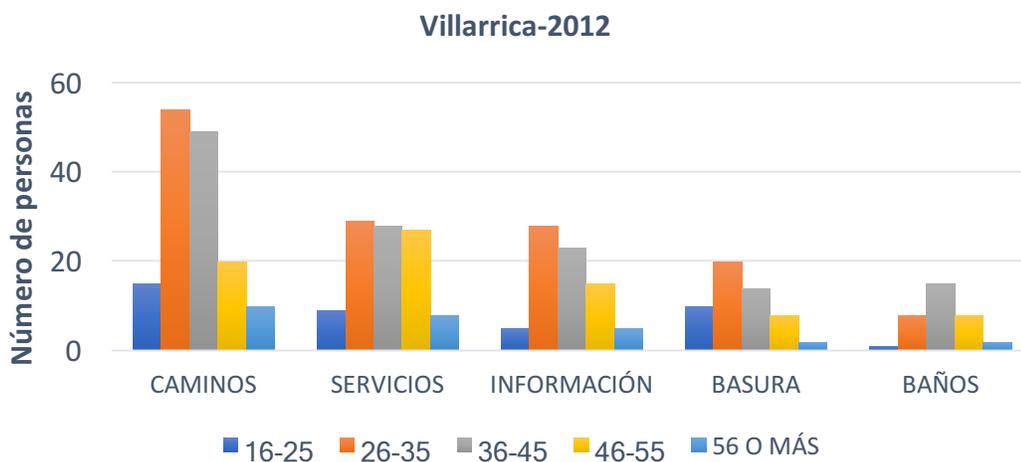


Gráfico N°34. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Villarrica- 2012. Elaboración propia.

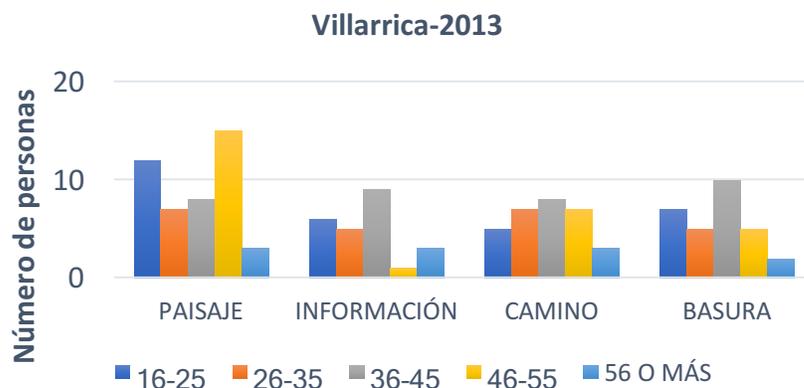


Gráfico N°35. Influencia de la edad en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Villarrica- 2013. Elaboración propia.

Finalmente, el último criterio de análisis es el referente al género (gráficos N° 36 y 37), presentándose en algunos casos el género masculino marcando tendencia levemente en el año 2012, pero no así en el caso de las encuestas realizadas en el año 2013.



Gráfico N°36. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Villarrica- 2012. Elaboración propia.

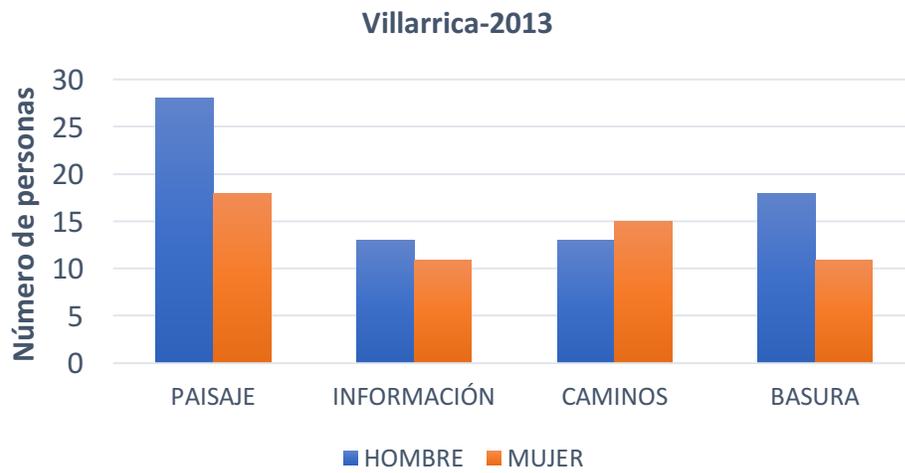


Gráfico N°37. Influencia del género en los conceptos que inciden en la experiencia del visitante en el Parque Nacional Villarrica- 2013. Elaboración propia.

Tabla N°5. Evaluación cualitativa de las áreas protegidas (Período 2012-2013)

“Análisis comparativo”.

Parque Nacional Pan de Azúcar.

	Período 2012	Período 2013
Conceptos reiterados.	Baños. Basura. Información. Senderos. Servicios.	Agua. Baños. Camping. Información. Personal. Senderos.
Análisis de conceptos.	<u>Baños</u> : Escasez de baños públicos debido a la cantidad de visitantes. <u>Basura</u> : Exceso de residuos domésticos presentes en el Parque Nacional. <u>Información</u> : Deficiencia en información relacionada con el PN, detallando los valores ecosistémicos del AP. <u>Senderos</u> : Falta de mantención de las rutas internas del área protegida. <u>Servicios</u> : Falta de servicios que otorga el AP, ligados a cafeterías, hoteles, wifi, etc.	<u>Agua</u> : Ausencia de agua potable correspondiente a las condiciones climáticas. <u>Baños</u> : Escasez de baños públicos debido a la cantidad de visitantes. <u>Camping</u> : Ausencia y deficiencia en los camping alrededor del AP. <u>Información</u> : Deficiencia en información relacionada con el PN, detallando los valores ecosistémicos del AP. <u>Personal</u> : Falta de personal de CONAF que interaccione con los visitantes. <u>Senderos</u> : Falta de mantenimiento de las rutas internas del área protegida.
Proceso de codificación.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción de visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción de visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico.
Extracción de la estructura esencial.	1. Manejo de residuos. 2. Accesibilidad al Parque Nacional. 3. Servicios de comunicaciones, habitacionales y de gastronomía.	1. Disposición de información adecuada del Parque Nacional a sus visitantes. 2. Mejoramiento de instalaciones de camping. 3. Instalaciones de servicios higiénicos

Reserva Nacional Altos de Lircay.

	Período 2012	Período 2013
Conceptos reiterados.	Baños. Basura. Camping. Naturaleza. Senderos.	Baños. Basura. Camping. Gente. Naturaleza. Senderos.
Análisis de conceptos.	<u>Baños</u> : Escasez de baños públicos debido a la cantidad de visitantes. <u>Basura</u> : Exceso de residuos domésticos presentes en la reserva. <u>Camping</u> : Ausencia y deficiencia en los camping alrededor de la reserva. <u>Naturaleza</u> : vinculada a la belleza escénica del lugar y las características propias del entorno. <u>Senderos</u> : Falta de mantención de las rutas internas del área protegida.	<u>Baños</u> : Escasez de baños públicos en relación a la cantidad de visitantes. <u>Basura</u> : Exceso de residuos domésticos presentes en la Reserva Nacional. <u>Camping</u> : Ausencia y deficiencia en los camping alrededor del AP. <u>Gente</u> : Exceso de personas. <u>Naturaleza</u> : vinculada a la belleza escénica del lugar y las características propias del entorno. <u>Senderos</u> : Falta de mantención de las rutas internas del área protegida.
Proceso de codificación.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción del visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico. En este último existe un pequeño caso que se orienta a la protección de la naturaleza.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción de visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico. En este último existe un pequeño caso que se dirige a la protección de la naturaleza.
Extracción de la estructura esencial.	1. Manejo de residuos. 2. Instalaciones de servicios higiénicos adecuados. 3. Mejoramiento de instalaciones de camping.	1. Fortalecimiento de la belleza del paisaje y de sus características biológicas. 2. Manejo de residuos. 3. Instalaciones de servicios higiénicos adecuados.

Parque Nacional Conguillío

	Período 2012	Período 2013
Conceptos reiterados.	Baños. Basura. Caminos. Camping. Precio. Ruido. Servicios.	Baños. Caminos. Camping. Información. Naturaleza. Precios. Servicios.
Análisis de conceptos.	<u>Baños</u> : Escasez de baños públicos en relación a la cantidad de visitantes. <u>Basura</u> : Exceso de residuos domésticos presentes en el parque nacional. <u>Caminos</u> : Deficiencias en rutas de acceso al PN. <u>Camping</u> : Ausencia y deficiencia de camping alrededor del AP. <u>Precio</u> : Se refiere a elevados costos asociados a sus visitas. <u>Ruido</u> : Exceso de ruido debido a la cantidad de <u>Servicios</u> : Falta de servicios que otorga el AP, ligados a cafeterías, hoteles, wifi, etc.	<u>Baños</u> : Escasez de baños públicos en relación a la cantidad de visitantes. <u>Caminos</u> : Deficiencias de rutas de acceso al PN. <u>Camping</u> : Ausencia y deficiencia en los camping alrededor del AP. <u>Información</u> : Deficiencia en información relacionada con el PN, detallando los valores ecosistémicos del AP. <u>Naturaleza</u> : vinculada a la belleza escénica del lugar y las características propias del entorno. <u>Precios</u> : elevados precios que no se condicionan con la satisfacción entregada por el PN. <u>Servicios</u> : Falta de servicios que otorga el AP, ligados a cafeterías, hoteles, wifi, etc.
Proceso de codificación.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción de visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción de visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico. En este último existe un pequeño caso que se dirige a la protección de la naturaleza.
Extracción de la estructura esencial.	1. Manejo de residuos. 2. Accesibilidad al parque nacional. 3. Servicios de comunicaciones, habitacionales y de gastronomía.	1. Disposición de información adecuada del Parque Nacional a sus visitantes. 2. Mejoramiento de instalaciones de camping. 3. Fortalecimiento de la belleza del paisaje y de sus características biológicas.

Parque Nacional Villarrica.

	Período 2012	Período 2013
Conceptos reiterados.	Baños. Basura. Caminos. Información. Servicios.	Basura. Caminos. Información. Paisaje.
Análisis de conceptos.	<u>Baños</u> : Escasez de baños públicos en relación a la cantidad de visitantes. <u>Basura</u> : Exceso de residuos domésticos presentes en el Parque Nacional. <u>Caminos</u> : Deficiencias de rutas de acceso para llegar al PN. <u>Información</u> : Deficiencia en información relacionada con el PN, detallando los valores ecosistémicos del AP. <u>Servicios</u> : Falta de servicios que otorga el AP, ligados a cafeterías, hoteles, wifi, etc.	<u>Basura</u> : Exceso de residuos domésticos presentes en el Parque Nacional. <u>Caminos</u> : Deficiencias de rutas de acceso al PN. <u>Información</u> : Deficiencia en información relacionada con el PN, detallando los valores ecosistémicos del AP. <u>Paisaje</u> : Se refiere en la belleza escénica presente en el Parque Nacional.
Proceso de codificación.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción de visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico.	Los conceptos se vinculan entre sí, debido a que todos están orientados a la satisfacción del visitante, teniendo un enfoque antropocéntrico. En este último existe un pequeño caso que se dirige a la protección de la naturaleza.
Extracción de la estructura esencial.	1. Manejo de residuos. 2. Accesibilidad al Parque Nacional. 3. Servicios de comunicaciones, habitacionales y de gastronomía.	1. Manejo de residuos. 2. Mejoramiento de accesibilidad de rutas para llegar al área protegida. 3. Disposición de información adecuada del Parque Nacional a sus visitantes.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Parque Nacional Pan de Azúcar

El centro urbano más cercano al Parque Nacional Pan de Azúcar es Chañaral. Su acceso es a través de la carretera 5 Norte. Tal parque nacional es costero, al contrario de las dos áreas protegidas ya analizadas. Al observar los resultados del análisis cualitativo en los períodos 2012 y 2103 se puede apreciar la diversidad de ellos, de los cuales solamente son: Agua (2013), Baños, Camping (2013), Información y Senderos. Esta área protegida tiene un visitante diverso, lo que presenta una mayor dificultad en su planificación y gestión, ya que, se suma a una gran cantidad de variables cualitativas a su manejo. Cuando se dice que es un visitante heterogéneo, se orienta a que sus intereses son diferentes, se dirigen en distintas direcciones, a pesar de que los otros datos que ya se mencionaron apuntan a una homogeneidad en género, edad y estudios. Por lo tanto, es válido preguntarse de dónde surge esta diversidad de turistas en un área así.

Una de las variables a destacar es la que corresponde al concepto “Camping”, debido a que los visitantes mencionan reiteradamente la ausencia de éstos, siendo que el área protegida Pan de Azúcar presenta una gran cantidad de campings al interior o vinculados a éste. Por ende, se debe considerar que no necesariamente las percepciones se ligan directamente con la realidad, por lo tanto hay que cuestionarse a qué se debe este tipo de resultados. Una posible

respuesta se orienta a la calidad de éstos, por ende, el visitante considera que hay una ausencia (no concreta) de camping, pero con el detalle en su calidad. Es pertinente considerar en la codificación de los resultados que el visitante responde en algunos casos de manera ambigua o tiende a cambiar y ocultar sus “verdaderas” opiniones.

En el caso del Parque Nacional Pan de Azúcar se presenta principalmente un visitante con niveles de estudios universitarios, en tramos etarios juvenil-adulto y adulto. Por otro lado, en el caso del género de los turistas no existe diferencia significativas respecto a sus respuestas sobre cómo incide el entorno sobre su experiencia.

Esta área protegida no presenta un entorno socio-económico vinculado con el turismo, más aún, son rubros se relacionan de manera restrictiva a la mantención de ese centro urbano.

Los habitantes cercanos al Parque Nacional Pan de Azúcar, no viven totalmente del turismo, por ende, parte de los ingresos surgen de otros rubros económicos, el ejemplo que nace en esta situación, es sobre los pescadores artesanales de Chañaral, los cuales deben mezclar el turismo y la pesca (Acufli, 2005). Al momento de planificar con la experiencia los visitantes hay que tener en cuenta que se debe equilibrar entre el turismo y otros sectores económicos, para tener una buena convivencia social.

Reserva Nacional Altos de Lircay.

Al observar los datos obtenidos, se puede apreciar que los conceptos que se reiteran representan a un visitante mucho más homogéneo en sus experiencias, reflejan un sentido más orientado hacia la conservación, ya que estos son: Baños, Basura, Camping, Naturaleza y Senderos. Al profundizar el análisis, el visitante de la Reserva Nacional Altos de Lircay se preocupa por el manejo de residuos del área, vinculando su experiencia en la belleza paisajística, por eso mismo le preocupa el estado de los senderos que ofrece la reserva nacional. El nivel educacional que presenta el turista es homogéneo, siendo del nivel universitario, técnico y medio (datos 2012-2013). Además, los rangos etarios son juveniles-adultos, 16-25 y 26-35 años (2012-2013). Finalmente, el género no presenta diferencias significativas.

El visitante del área protegida de Altos de Lircay es mucho más diverso que el del Parque Nacional Conguillío, debido a dos variables, las cualitativas y el nivel de estudios. La primera refleja una visión orientada hacia la conservación debido a que resultaron conceptos como: Basura, Naturaleza y Senderos. Estas tres nociones se unifican en la preservación de la reserva nacional y presentan las debilidades en su gestión desde el punto de los visitantes, por ende, el exceso de residuos de la reserva nacional incide en la experiencia del turista. Además, se reconoce la belleza escénica del lugar y la importancia del entorno en sí mismo y no como una relación costo/beneficio.

Por otro lado, no existe una relación entre el reserva nacional con la vocación económica del entorno de ella, debido a que la agricultura es el principal rubro comunal al que se dedican como fuente de ingreso. Por ende, no existe un “feedback” entre el área protegida con la caracterización socio-económica del lugar. Aquí uno se cuestiona cómo es de influyente el entorno sobre tal área o viceversa, ya que el lugar donde se privilegia una visión de conservación que afecta a la experiencia del visitante está ligada con un entorno que no tiene incorporado el turismo como motor de la economía regional. Y más aún, los niveles de estudios no son los más altos.

Al generar mecanismos que incorporen la experiencia del visitante, se debe incluir el concepto de sustentabilidad, debido a que el turismo provoca impactos medio ambientales, esto se puede observar cuando se deterioran los espacios naturales, incorporación de especies no nativas y excesos de residuos (basura), entre otros. Por lo tanto, la afectación antrópica no evaluada correctamente en la planificación creará problemas cada vez más importantes en las áreas protegidas (Barros, 2014).

Parque Nacional Conguillío

La evaluación cualitativa del Parque Nacional Conguillío, expresan los conceptos más relevantes de la experiencia que tuvo el turista en su estadía. Tales conceptos relevantes se pueden dividir en “repetidos” y “no repetidos”; la primera clasificación indica las sensaciones que se expresaron en una encuesta

realizadas en los años 2012 y 2013 incidiendo de tal manera que se repitieron en ambos periodos. En cambio, los “no repetidos” se refiere a los conceptos dichos por los visitantes mencionados en un periodo (2012 -2013).

Las nociones dichas por los visitantes del Parque Nacional Conguillío no son variables aisladas, sino que tienen una coherencia entre la experiencia y los conceptos en concreto, generando un esquema conceptual de la encuesta, proporcionando un esqueleto conceptual. Así mismo, permiten establecer una comparación entre ellos y otros casos. El esquema más general que se puede vislumbrar se enfoca en los conceptos repetidos mencionados por los visitantes, los cuales son: Baños, Caminos, Camping, Precios y Servicios. Desde un análisis del acondicionamiento del esquema conceptual de la entrevista se proyectan las intenciones reflejadas por los turistas, las cuales se enfocan en la mirada mercantilista (Whitened, 1996), enfatizadas en la visión del costo y beneficio, por ende, el visitante de Conguillío, según la encuesta, busca una retribución en su experiencia debido a los gastos realizados. Distinguido esto, se caracteriza al visitante para aproximarse a cuáles son las variables que podrían o están influyendo en su experiencia. El primer foco de análisis se refiere al nivel educacional que mayoritariamente se presenta en los turistas del Parque Conguillío, estos presentan la categoría de universitario. Esto último se contrapone con lo que dice la literatura sobre la incidencia del nivel educacional en los visitantes (Sharron et al, 2011), la que establece que esta variable conforma las bases de la sustentabilidad. Al analizar la incidencia del género en

la experiencia, no hay diferencias significativas en respectos a los datos, esto se observa en la homogeneidad que se establece, hombres como mujeres responden de maneras muy similares en este parque nacional. Finalmente se observa la edad que tienen los visitantes encuestados, los que principalmente son de tramos con menos edad, juvenil (16-25) y adulto-joven (26-35). Estos proponen básicamente dos grandes conceptos, Camping y Baños, respaldando la orientación costo-beneficios de su visita.

En general el visitante del área protegida de Conguillío, presenta un nivel educacional universitario y en los tramos juveniles ya mencionados, no establece una relación con el género.

El Parque Nacional Conguillío tiene características propias y exclusivas, las más evidentes son las que se basan en su geología, naturaleza y clima. Éstas se combinan para generar focos económicos (turismo) para el crecimiento local y regional (Shilling et al, 2010). Por ende, es vital crear criterios técnicos que involucren la experiencia del visitante, con el objetivo de integrar al turista en la gestión y planificación del área protegida.

Parque Nacional Villarrica

El Parque Nacional Villarrica se ubica administrativamente en la IX Región de la Araucanía y parte se encuentra en la XIV Región de los Ríos, presenta dos centros urbanos muy importantes, siendo las comunas de Villarrica y Pucón, esto

se debe a que se han especializado en sus rubros económicos vinculados con el turismo, lo que termina perfilando una dimensión económica más neoliberal de la relación existente entre la naturaleza y la experiencia del visitante, basándose en una interacción de costo/beneficio. Los niveles socio-económicos son mayores en tales centros urbanos comparados con localidades cercanas.

Los conceptos más relevantes que afectan la experiencia de los visitantes de tal área protegida son: Baños (2012), Basura (2012), Camino (2012-2013), Información (2012-2013), Paisaje (2013) y Servicios (2012). Tales conceptos están reflejados principalmente por los rangos etarios adulto-juvenil, de los cuales, sus niveles de estudios son principalmente universitarios seguido por el nivel técnico. Finalmente, en el caso del género de los visitantes no se presenta un factor de relevancia en la experiencia de éstos.

Se ha evidenciado que el Parque Nacional Villarrica presenta problemas de flora no nativa, ingresada por motivos antrópicos, lo que crea una vulnerabilidad en los sistemas ecológicos. Por otro lado, la afectación ha conllevado un aumento de incendios forestales, generando la pérdida de vegetación y fauna, siendo la más afectada los aspectos biológicos endémicos (Peña, 2001).

Los resultados cualitativos de los visitantes, sugieren que su experiencia se ve afectada en parte por la ausencia de servicios de hotelería y restaurantes, a pesar de que estos se encuentran ubicados a 7 km del área (Pucón). Esto nos permite discutir sobre cuáles son los reales intereses que buscan al concurrir a tal lugar.

Por ende, aquí nace un conflicto entre los servicios e interés que buscan los visitantes versus el manejo ambiental del parque.

Directrices hacia la sustentabilidad

Claramente se puede evidenciar que las áreas protegidas observadas no son sectores naturales prístinos, sino, espacios geográficos definidos por el Estado chileno que integran un dinamismo propio del lugar, interactuando variables naturales, sociales, recreativas, entre otras. Por ende, para desarrollar y poner en práctica el concepto de sustentabilidad hay que proteger el objetivo general que tiene el SNASPE, siendo la conservación y protección, vinculando el desarrollo tanto local como regional.

Los conceptos que se presentan reiteradamente son los que reflejan el manejo de residuos, la belleza escénica, servicios, etc. Al vislumbrar los datos se pueden apreciar que los valores intangibles que los visitantes de AP pueden ser variables que afectan a su experiencia; como una visión general, los temas como el manejo de residuos que presenten las áreas protegidas son factores de importancia para el turista. Esto se debe vincular con el manejo de la basura y los planes de manejo de conservación. Por otro lado, también hay que integrar los servicios que se ofrecen en las AP, por ejemplo, camping, luz, agua, etc., que también afectan la experiencia del visitante, pero tales servicios no pueden estar por encima del objetivo de protección del lugar. Por esto mismo, es vital estimar cuáles son los

límites de la instalación de servicios que las AP pueden mantener. Esto se podría estimar a partir de la capacidad de carga ecológica que tienen las áreas protegidas. En consecuencia, sobre el análisis de cómo se vincula la experiencia del visitante con la sustentabilidad, se establece que esta última genera un puente entre lo social, lo económico y ambiental. Las áreas protegidas son la piedra angular que concentra estas tres variables. Más aún, el visitante de AP establece un valor a la belleza escénica, debido a que es uno de los grandes motivos para visitar tales sectores geográficos, ya que, en sus lugares de origen no se observan las mismas características. Es por lo mismo que en los planes de manejo se incorpora el ítem de belleza escénica, pero deben establecerse criterios tanto cualitativos como cuantitativos para apoyar su gestión. A pesar que en algunos casos de AP se evalúa la belleza escénica (paisajismo) como una variable importante, éstas carecen de un esquema formal que integre las nociones sociales sobre naturaleza conservando los principios de conservación.

Lo detallado anteriormente sobre los conceptos más reiterados por los visitantes de áreas protegidas evidencia las dificultades que tiene la planificación en manejar tales áreas geográficas, expresando las controversias que tienen los distintos enfoques del manejo de AP. Una planificación de AP debe conservar los principios básicos de conservación natural con la integración social, para que la planificación sea una herramienta útil que debe tener una característica básica, el ser flexible, con el objetivo de adaptarse a los desafíos del presente y el futuro. Pero para lograr este fin se debe concentrar una gran cantidad de información

(“*Big Data*”) para así implementar mejores decisiones, además, se debe priorizar en el fortalecimiento de un marco jurídico e institucional (Arellano, 2004).

Con el objetivo de mantener los paradigmas de sustentabilidad, se hace necesario trabajar en conjunto con los distintos entes sociales que involucran las áreas protegidas, como el rubro económico, ONG, comunidades, científicos y Estado, para crear planificaciones armónicas y consensuadas (Di Ciommo, 2011).

Finalmente, para mantener las directrices de sustentabilidad, que en su momento se establezcan, se debe mantener ejes fijos para una real aplicación de ellos, los cuales deben ser: 1) Que el Estado es el garante y responsable de las áreas protegidas. 2) Debe existir una economía competitiva, con regulaciones del Estado. 3) Una igualdad de oportunidades, cada habitante cercano al área protegida debe tener las mismas oportunidades de establecerse económicamente a través del turismo, apoyando iniciativas indígenas, rurales y campesinas (Campos, 2015).

Representación espacial y monitoreo de la experiencia del visitante

La experiencia del visitante entrega información que refleja las expectativas y necesidades del turista, ya que es construida a partir de factores humanos, naturales (medio-ambientales) y sociales. Por ende, la interpretación de tales experiencias es vital para el manejo de las áreas protegidas (Reyes, 2016). Lo anterior es de gran relevancia, por lo que se hace necesario plasmar la

experiencia del visitante en una representación espacial, con el objetivo de caracterizar el tipo de visitante que tenemos en Chile. Por lo tanto, los análisis hechos a las cuatro AP refleja a visitantes con una orientación hacia los servicios que generen bienestar, servicios higiénicos y los residuos. De los cuales, la mayoría son del sector etario juvenil y adulto-joven, sin diferencias en género. A pesar de esto, existen pequeñas diferencias, las cuales se enfocan hacia una visión conservacionista, en donde al turista le interesa la belleza escénica y la naturaleza (flora y fauna) en sí mismo, con un enfoque biocéntrico, dándole un valor intangible al medio-ambiente.

Parte del análisis de la experiencia del visitante, es la comparación de resultados de los años 2012 y 2013, con el objetivo de vincular los factores que inciden en el turista de áreas protegidas, por eso mismo, los resultados proponen que son similares en ambos periodos, esto podría suponer que las variables ambientales y humanas inciden en el visitante de AP, generando orientaciones claras explicadas anteriormente. Por ende, el monitoreo establece un puente de comunicación constante entre los turistas y los distintos actores que inciden en un área protegida.

Caracterización socio-económica del entorno vecino a las áreas protegidas

Las comunas que corresponden al “entorno” de las áreas protegidas analizadas no se vinculan en su mayoría de manera directa con ellas, esto se pudo

evidenciar en que gran parte de los ingresos comunales no son del turismo, sino de otros rubros económicos, por ejemplo la minería, pesca, mercado por mayor o menor, etc. Por ende, es necesario analizar los motivos de esto. Entre ellos está la ausencia o escasez de planes de desarrollo comunal que fortalezcan el turismo como un rubro potencialmente de importancia para la comuna, a pesar de que si existen planes comunales que integran el turismo como eje económico, pero al observar los cuatro planes de desarrollo comunales no se presentan mecanismos claros para ejecutarlos, faltan ejes estratégicos y ausencia de políticas regionales claras que vinculen el desarrollo local. Es de real importancia generar una comunicación clara entre los administradores de áreas protegidas, agentes económicos y organizaciones sociales para integrar y mejorar la experiencia del visitante.

Sugerencias y aproximaciones sobre el tipo de visitantes de AP en Chile

Al observar de manera global los resultados, existen pequeñas señales de las se que podría inferir algunas interpretaciones del tipo de visitante de áreas protegidas en Chile, pero hay que mencionar que solamente quedan en el marco de suposiciones.

Primero, el tipo de geografía y de clima puede influir en el tipo de visitante que tiene, debido a que los lugares más lejanos y con condiciones ambientales más complejas “necesitan” un visitante más preparado económicamente, para poder

acceder a este tipo de áreas. El ejemplo más claro es el Parque Nacional Conguillío.

Segundo, las áreas protegidas con mayor y mejor accesibilidad, atraen a un visitante con menor nivel educacional. Un ejemplo de esto es el Parque Nacional Pan de Azúcar, la cual presenta la Ruta 5 norte y la ruta de Chañaral.

Finalmente, hay que mencionar que el visitante de AP en Chile, es un visitante más elitista, con claras tendencias a visión del libre mercado. Por ende, el visitante espera que exista una retribución entre los gastos realizados y la experiencia adquirida.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

En Chile las áreas protegidas son de gran relevancia, debido a que son un motor de cambio cultural para el país, ya que no solamente concentran elementos naturales, sino también factores sociales de relevancia, como la investigación, educación y recreación. Los resultados proponen que el visitante se caracteriza por la búsqueda de elementos generales como belleza escénica, factores culturales y naturales.

Los visitantes de las cuatro áreas geográficas analizadas se asemejan en que los factores que inciden principalmente en su experiencia son: residuos presentes en el lugar, falta servicios higiénicos y servicios que generan bienestar. El principal nivel educacional es el universitario, con un rango etario juvenil y adulto-joven, pero no existen diferencias significativas del género.

Finalmente, en el entorno en el cual se desenvuelven las áreas protegidas, se pudo evidenciar que la mayoría de ellas no interactúan de manera económica con el desarrollo de las localidades vecinas.

CAPÍTULO VI: Bibliografía.

ACUFLI, E. 2005. Pescadores y Desarrollo turístico del borde costero de Atacama, Chile. *Turismo em Análise*. 16:29-29.

ALEGRE Y GARAU, 2010. Tourist satisfaction and dissatisfaction. *Annals of Tourism Research*. 37(2): 52-73.

ANUP, 2015. Role of ecotourism in environmental conservation and socioeconomic development in Annapurna Conservation Area, Nepal. *International journal of sustainable development & world ecology*. 22(3): 251-258.

ARELLANO, A. 2004. Manejo integrado de Zona Costera y áreas protegidas. La Reserva de la Biósfera Sian Ka, An, Quintana Roo. Comisión Nacional de Áreas protegidas, SEMARNAT, México. Pp 445-454.

AYRES K, 2003. Within-Case and AcrossCase Approaches to Qualitative Data Analysis. *Qualitative Health Research* 13 (4): 871-883.

BARROS, 2014. Is tourism damaging ecosystems in the Andes? Current knowledge and an agenda for future. *Ambio*. 44(2): 82-98.

BIMONTE, S Y FARALLA V, 2014. Happiness and nature-based vacations. *Annals of Tourism Research*. 46: 176-178.

BURGESS J, HARRISON C, LIMB M, 1988. People, parks and the urban green: A study of popular meanings and values for open spaces in the city. *Urban Studies*. 25: 455–473.

CAMPOS, R. 2015. Hacia el diseño de directrices de políticas públicas de sustentabilidad de los sistemas productivos agropecuarios. Revista Legislativa de Estudios Sociales y de Opinión Pública. 8(15):147-177.

COFFEY, A, 1996. Narrative and stories. In Making sense of qualitative. Complementary Research strategies. 2: 54-82.

CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL DE CHILE (CONAF), 2015. Estadística de visitantes unidad, SNASPE.

CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL DE CHILE (CONAF), 2009. Plan de Manejo del Parque Nacional Pan de Azúcar. Documento de Trabajo N° 373. Región de Atacama.

CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL DE CHILE (CONAF), 2006. Plan de Manejo del Parque Nacional Villarrica. Documento de Trabajo N° 80. Región de la Araucanía.

CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL DE CHILE (CONAF), 2013. Plan de manejo del Reserva Nacional Altos de Lircay. Documento de trabajo N° 221. Región del Biobio.

CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL DE CHILE (CONAF), 2012. Plan de Manejo del Parque Nacional Conguillío. Documento de Trabajo N° 405. Región de la Araucanía.

- CHARPENTIER, A. QUÉNIART, R Y GUBERMAN, L. 2004. Les femmes âgées et l'engagement social: une analyse exploratoire du cas des mémés déchaînées. *Lien social et Politiques*. 51: 135–143.
- DE LA MAZA, C. CERDA, C. ALISTE, E. ÁNGEL, P, 2014. Indicadores de sustentabilidad para apoyar el ecoturismo en áreas protegidas. Proyecto INNOVA-CORFO. Pp 3-48.
- DENZIN N Y LINCOLN, 1994. Eds Dickens and Fontana. Postmodernism and deconstructionism. *Postmodernism and social inquiry*. Pp 182-202.
- DI CIOMMO, 2011. Turismo en un área protegida marina en Corumbau, Brasil, la valoración de los turistas. *Estudios y Perspectiva en Turismo*. 20:891-907.
- DIERCKX, L. 2012. Elderly patients' and residents' perceptions of 'the good nurse': a literature review. *Journal of Medical Ethics*. 38(2): 93-97.
- ESPINOZA G, CONTRERAS L Y ESPINOZA E. 2007. Informe Final de Consultoría “Caracterización y Análisis de las Capacidades Institucionales para un Sistema Nacional de Áreas Protegidas en Chile”. Proyecto CONAMA/GEF-PNUD Creación de un Sistema Nacional Integral de Áreas Protegidas para Chile.
- FALL, M. DIOP-SALL, F. LEROUX, E. VALETTE-FLORENCE, P. 2015. Responsible tourist behaviour: The role of social engagement. *Recherche et Applications in marketing*. 30(3): 7-18.
- FARAJI, A Y AGHAJANI, S. 2010. The Relationship between Tourism and Environment. *Iranian Journal of Tourism & Hospitality*. 1:37-48.

FRASER, E. DOUGILLA, A. MABEEB, W. REEDA, M Y MCALPINEC P. 2006. Bottom up and top down: Analysis of participatory processes for sustainability indicator identification as a pathway to community empowerment and sustainable environmental management. *Journal of Environmental Management*. 78:114-127.

FUCHS Y WEIERMAIR, 2003. *Tourism Review New perspectives of satisfaction*. *Research in tourism destinations*. 58:6–14.

GAGNON, E. FORTIN, A. FERLAND-RAYMOND, E Y MERCIER A. 2004. Donner du sens. Trajectoires de bénévoles et communautés morales. *Lien social et Politiques*. 51:49-57.

HOCKINGS M. 2003. Systems for Assessing the Effectiveness of Management in Protected Areas. *BioScience* 53(9):823-83.

HUANG Y CHAN, 2004. A systems approach for the development of a sustainable community—the application of the sensitivity model (SM). *Journal of Environmental Management*. 72:133-147.

JENNINGS, B.M., 2007. Qualitative analysis: a case of software of “peopleware”?. *Research in Nursing Health* 30 (6): 483–484.

KEES B Y LAMERS M, 2008. Permanent Land-base facilities for tourism in Antarctica: the need regulation. *Review of European Community & International Environmental Law*. Volumen 17. USA. 30: 84-99

KONU H, 2015. Developing a forest-based wellbeing tourism product together with customers – An ethnographic approach. *Tourism Management*. 49:1-16.

LAVEN D, MANNIG R Y KRYMKOWSKI D. 2005. The Relationship Between Visitor-Based Standards of Quality and Existing Conditions in Parks and Outdoor Recreation. *Leisure Sciences* 27:157-173

LEPREE, J. 2009. Certifying Sustainability: The Efficacy of Costa Rica's Certification for Sustainable Tourism. *Florida Atlantic Comparative Studies Journal*. 11: 57-78.

MACMILLAN, K., Y KOENIG, T. 2004. The wow factor: Preconceptions and expectations for data analysis software in qualitative research. *Social Science Computer Review* 22: 179–186.

MARTINEZ, C Y OLANDER, S. 2015. Stakeholder participation for sustainable property development. *Procedia Economics and Finance*. 21:57-63.

MCCOOL Y STANKEY, 2004. Indicators of sustainability: Challenges and opportunities at the interface of science and policy. *Environmental Management*. 33:294-305.

PEÑA, E. 2001. Coníferas introducidas en áreas protegidas: un riesgo para la biodiversidad. *Bosque Nativo*. 30:3-7.

PESONEN J Y KOMPPULA R, 2010. Rural wellbeing tourism: Motivations and Expectations. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 17:150-157.

PRESCOTT, 1997. The barometer of sustainability: Measuring and communicating wellbeing and sustainable development. IUCN—the World Conservation Union, Gland, Switzerland.

REYES, M. 2016. Importancia y valoración de los componentes de satisfacción en la experiencia Enológica en Valle de Guadalupe Ensenada, Baja California: Contribuciones al proceso de gestión sustentable. *Análisis Turístico*. 22:39-55

SEALE C, 1999. *The Quality of Qualitative Research*. Ed Sage, London. Pp 2-8.

SHARRON L, LEE D, LAING J, 2011. Tourism Partnerships in Protected Areas: Exploring Contributions to Sustainability. *Environmental Management*. 48:734-749.

SHILLING, M (S/F). Geoparque Kútralcura: Patrimonio geológico sustentable de la Región de la Araucanía. Servicio Nacional de Geología y Minería de Chile. Documento interno. Pp 1-7.

TONGE, J. Y MOORE, S.A, 2007. Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study. *Tourism Management*. 28(3):768-776.

TUNG Y RITCHIE, 2011. Exploring the essence of 11 memorable tourism experiences. *Annals of Tourism Research*. 34 (12): 1367-1386.

WATSON J, DUDLEY N, DANIEL B. SEGAN Y MARC HOCKINGS. 2014. The performance and potential of protected áreas. *Nature*. 515(7525): 67-73.

WILLEMEN, L, DRAKOU, G, DUNBAR, B, MAYAUX, P. Y EGOH, B. N. 2013. Safeguarding ecosystem services and livelihoods: understanding the impact of conservation strategies on benefit flows to society. *Ecosystem Services*. 4:95-103.

WHITENED, D. 1996. The Industrial Revolution and Birth of the Anti-Mercantilist Idea: Epistemic Communities and Global Leadership. *Journal of World-Systems Research*. 7: 1:41.

ZORONDO, F. 2014. Propuesta de Objetivos Estratégicos y Metas para el Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Chile. In: Proyecto Creación de un Sistema Nacional Integral de Áreas Protegidas para Chile: Estructura Financiera y Operacional. Ministerio del Medio Ambiente. GEF – PNUD. Documento de Trabajo 3. Pp 4-2

CAPÍTULO VII: ANEXO

Encuesta a visitantes de ASP para medir calidad de la experiencia turística

	Universidad de Chile Facultad de Ciencias Forestales y de la Conservación de la Naturaleza	Encuestador(a)		N°	
		Día	Mes	Año	(Control Interno)
		Am			Lugar _____
		Pm			

INDICADORES PARA MONITOREAR EL IMPACTO DEL ECOTURISMO SOBRE LA EXPERIENCIA DE LOS VISITANTES

(ASP)

INTRODUCCIÓN: Buenos días, tardes, mi nombre es....., soy estudiante de Ingeniería Forestal de la Universidad de Chile. Estamos desarrollando en esta área un proyecto de investigación titulado "Indicadores de sustentabilidad para el apoyo del turismo sustentable en áreas protegidas". Nos interesa obtener información sobre cómo evalúan los visitantes de este lugar su experiencia recreativa. Esto es fundamental para mejorar los servicios turísticos. Los resultados obtenidos de la investigación son confidenciales y serán utilizados sólo para propósitos del estudio. Sólo nos interesa su opinión. ¿Le gustaría participar respondiendo esta encuesta que dura aproximadamente 10 minutos?

1. ¿De dónde viene usted?:	2. ¿Quién lo acompaña en su visita?:
3. ¿Cuál es su edad?:	4. ¿Cuántas veces ha visitado este Parque? O Reserva?:
5. ¿Cuál fue el medio de transporte utilizado para acceder a este lugar? :	

6. ¿Cuál es su nivel de estudios?

1.- Sin estudios		4.- Técnicos	
2.- Básicos		5.- Universitarios	
3.- Medios		6.- Postgrado	

ACTIVIDADES QUE REALIZA EN EL PARQUE:

7. ¿Cuál es el motivo principal de su visita a este parque? :
8. ¿Cuáles son las actividades más importantes que Usted realiza aquí?:
9. ¿Cuál es su tiempo de estadía en este Parque?

EVALUACIÓN DE SENDEROS:

10. En su visita utilizó los senderos para caminar?:

(Si es sí ir a pregunta 11 y continuar con todas las preguntas, si es No ir a pregunta 22).

1. Sí _____ 2. No _____

¿Cuáles? _____

11. El recorrido por los senderos le pareció: () muy corto () corto () adecuado () largo () muy largo	12. Esto le resulta: () muy desagradable () desagradable () neutro () agradable () muy agradable
13. ¿Cuál es su opinión sobre el estado actual de los senderos? () excelente estado () muy buen estado () buen estado () regular estado () mal estado	14. ¿Por qué?:

15. Con respecto a la presencia de gente en los senderos ¿cómo lo encontró? () muy lleno () lleno () normal () poco lleno () muy poco lleno	16. ¿Cuántas veces tuvo encuentros con otros visitantes? _____ veces
17. Encontrarse con otros visitantes en los senderos le resulta: () muy desagradable () desagradable () neutro () agradable () muy agradable	18. En su recorrido por los senderos le gustaría: () No encontrarse con nadie () Encontrarse ocasionalmente con gente () Encontrarse frecuentemente con gente () Estar siempre acompañado por otros grupos () Le da lo mismo
19. ¿Qué modificaciones le haría usted a los senderos del parque?: _____	

20. BASURA: ¿En el desarrollo de sus actividades en los senderos encontró basura? _____ Sí _____ No ¿Dónde? _____	21. Encontrar basura en los senderos le resulta: () muy desagradable () desagradable () neutro () agradable () muy agradable
---	--

EVALUACIÓN DE ÁREAS DE CAMPING/PICNIC:

22. ¿Cómo evalúa la calidad de las áreas de camping y picnic que utilizó? () excelente () muy buena () buena () regular () mala	23. Respecto a la presencia de gente en las zonas de camping/picnic, le parecen estar: () muy llenas () llenas () normal () poco llenas () muy poco llenas	24. ¿En su estadía en las áreas de camping o picnic encontró basura? Sí _____ No _____
25. 21. Encontrar basura en Las áreas de camping/picnic le resulta: () muy desagradable () desagradable () neutro () agradable () muy agradable		