INFORME EJECUTIVO 2018

yo cuido el agua

"Evaluación de la Satisfacción de Productos Estratégicos"

Comisión Nacional de Riego

Diciembre 2018

Elaborado por:
ClioDinámica Asesorías,
Consultoría e Ingeniería Limitada

ClioDinamica consulting

CNR
Ministerio de Agricultura
Gobierno de Chile

MÁS Y MEJOR RIEGO PARA CHILE

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO 6
3. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA 7
4. RESUMEN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS 9
5. PRINCIPALES CONCLUSIONES 16
6. RECOMENDACIONES Y DESAFÍOS METODOLÓGICOS 21

1. INTRODUCCIÓN

La Ley Nº 18.450, denominada de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje, es un instrumento de estímulo a la construcción de pequeñas obras de riego que viene operando desde su promulgación, el 30 de octubre de 1985. Los objetivos de esta Ley son: incrementar el área de riego, aumentar la seguridad de riego, mejorar la eficiencia del uso del agua tanto intra como extrapredial y habilitar suelos agrícolas de mal drenaje.

Los usuarios corresponden a todos los agricultores del país que cuenten con sus derechos de tierras y aguas y que tengan un proyecto productivo que requiera una inversión en obras de riego como riego tecnificado (goteo, aspersión, microaspersión) o de obras civiles como canales, bocatoma o tranques, incluidos los arrendatarios de predios agrícolas.

La bonificación de la Ley Nº 18.450 se puede dividir en dos grandes procesos de los cuales se obtienen los productos específicos de bonificación comprometida y bonificación pagada.

El primer proceso, denominado **Concurso**, abarca desde la postulación hasta la emisión de un certificado de bonificación al riego y drenaje. Este certificado indica que el proyecto ha recibido un compromiso de bonificación estatal que será pagado una vez que la obra esté construida y recibida conforme. Los resultados obtenidos (bonificación comprometida) responden, directamente, a los esfuerzos que realiza la Comisión Nacional de Riego, tanto en la asignación de los recursos como en la aprobación de proyectos que respondan al interés del desarrollo agrícola nacional.

El segundo proceso, que considera la **construcción de la obra y el pago del proyecto**, incluye la construcción de la obra, su inspección, recepción y pago de la bonificación, por lo que el producto final corresponde a la obra construida, recepcionada conforme y con orden de pago aprobada para ser presentada en la Tesorería General de la República para su pago.

El presente documento presenta la síntesis de los principales resultados del análisis con que la **Empresa Consultora Cliodinámica**, pretende dar cabal respuesta a cada uno de los objetivos de la consultoría "**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA LEY N° 18.450 PARA EL FOMENTO DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN OBRAS DE RIEGO Y DRENAJE, PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2017**".

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Comisión Nacional de Riego con: Programa de fomento al riego en obras pequeñas (hasta UF15.000) y medianas (entre UF15.000 y UF250.000), promoviendo el uso en riego de las ERNC y Programa de fomento al riego para pequeños agricultores y pueblos originarios. correspondiente a la Ley Nº 18.450 de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Definir metodología para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Comisión Nacional de Riego con sus productos estratégicos.

b. Aplicar y analizar la satisfacción de los/as beneficiarios/ as de la Ley Nº 18.450 del proceso de Concurso, y su evolución respecto de las mediciones realizadas en los años 2009 a 2017, aplicando una encuesta a una muestra significativa de personas (estratificada para beneficiarios y no beneficiarios) que postularon a concursos de la Ley N" 18.450 resueltos entre enero y diciembre de 2017, en todo el país.

c. Aplicar y analizar la satisfacción de los/as beneficiarios/as de la Ley Nº 18.450 de los procesos de Construcción y Pago, y su evolución respecto de las mediciones realizadas en los años 2009 a 2017, aplicando una encuesta a una muestra significativa de beneficiarios de la Ley que recibieron el pago de la bonificación de la Ley Nº 18.450, entre enero y diciembre de 2017, en todo el país.

d. Aplicar metodología de análisis de datos que permita identificar las variables más importantes, consideradas por los usuarios de la Comisión Nacional de Riego, en la evaluación de su satisfacción.

e. Derivar acciones preventivas y correctivas para mejorar los procesos y procedimientos de inversión vigentes.

3. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

Con el fin de comprender a cabalidad los principales resultados del estudio, es necesario en primer lugar identificar de qué manera está constituida la muestra y cómo se distribuye de acuerdo a determinadas variables de interés, entre las que se encuentran el **tipo de actor**, la cual se refiere a usuarios pagados, no beneficiados y bonificado; el **tipo de productor**, la que incluye a empresarios medianos y grandes, pequeños empresarios agrícolas, organizaciones de usuarios y pequeños productores agrícolas; el **tramo de edad** de los usuarios, los que oscilan entre los 18 y 29 años, 30 a 44 años, 45 a 59 años y 60 años o más; la **macrozona** donde se encuentran los encuestados, incorporando la zona norte, la zona centro, la zona sur y la Región Metropolitana de Santiago; finalmente, el **nivel educacional de los usuarios**, el cual abarca a quienes lograron la enseñanza media incompleta o menos, la enseñanza media completa o superior incompleta y la enseñanza superior completa.

Las principales características de la muestra son:

1. La muestra se compone en mayor medida por usuarios pagados, quienes alcanzan un 45,7%, seguidos de los bonificados con un 31,1%. Por último, los usuarios presentes en menor medida son los usuarios no beneficiados, con un 23,2%.

2. En cuanto al tipo de productor, se percibe una mayor presencia de pequeños productores agrícolas con un 34,4% (donde se incluyen los pequeños productores agrícolas INDAP y los no INDAP), seguidos de las organizaciones de usuarios con un 29,5%. Por el contrario, los usuarios con menor presencia en la muestra corresponden a los empresarios grandes y medianos, quienes alcanzan un 10,5% del total.

3. Respecto a la macrozona en la cual fueron encuestados los usuarios, cabe mencionar que el área con mayor presencia corresponde a la zona centro con un 40,9% (en este tramo se incluyen las regiones de Valparaíso, O'Higgins y el Maule), seguida de la zona norte con un 30,5% (regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo). En cuanto a la región menos representada, se observa que la Región Metropolitana de Santiago alcanza apenas un 19% de la muestra, mientras que la zona sur llega a un 26,7%.

4. La variable edad por su lado, cuenta con una gran proporción de personas que tienen entre 45 y 59 años con un 43,8%, seguidos de quienes poseen 60 años o más, con un 31,1%. Respecto a las edades con menos presencia se encuentran quienes tienen entre 18 a 29 años alcanzando apenas un 3,5%.

5. Finalmente, respecto al nivel educacional de los encuestados, cabe mencionar que la mayor parte de ellos tiene un nivel educativo de enseñanza superior completa, con un 36,0%, seguido de quienes tienen la enseñanza media completa o superior incompleta con un 34,6. Respecto a quienes tienen la enseñanza media incompleta o menos, la proporción alcanza un 29,4%.

CARACTERÍSTICAS DEL PREDIO

Si bien las características de los usuarios corresponden a variables importantes para comprender la satisfacción con la Ley de Fomento al Riego, también se hace preciso enmarcar el análisis en torno a las diferentes características que forman parte de los predios de los usuarios que postulan de la Ley. Ante esta necesidad, la encuesta incorporó preguntas asociadas a esto, como la superficie regada, el ingreso obtenido a partir de la producción generada en el predio en cuestión, la cantidad de personas que trabajaron en el lugar durante el año 2017 y, finalmente, la cantidad de personas en total que trabajaron por temporada.

Uno de los aspectos más importantes en este contexto corresponde a la superficie de riego, ya que de esta variable depende el porcentaje de la bonificación máxima otorgada por la CNR a los beneficiarios bonificados por la Ley. En términos más específicos, los pequeños productores agrícolas Indap tienen derecho a un porcentaje de bonificación que alcanzan un máximo de un 90%, mientras que quienes tienen una superficie de riego hasta 40 hectáreas pueden obtener una bonificación máxima de 80%.

Finalmente, quienes poseen una superficie de riego que supere las 40 hectáreas, pueden optar a un máximo de 70% de bonificación (CNR, 2018). En este punto, considerando la superficie de riego respecto al predio beneficiado o postulado para el proyecto, se identificó que -en la información autoreportada- la superficie de los predios de todos los agricultores encuestados alcanza en promedio 141,9 hectáreas, considerando un rango que va desde un mínimo de 0 a un máximo de 10.000 hectáreas.

En lo que respecta a los **ingresos anuales** recibidos durante el año 2017 por concepto de la producción asociada al predio, se identificó un total de $35.400.266,03, media que se mueve entre un rango que parte desde un mínimo de $0 a un máximo de $900.000.000.

Por otro lado, respecto a la **cantidad de personas que se desempeñan en sus labores** en el predio beneficiado o postulado, se indagó en torno a la cantidad de personas que trabajaron durante el año 2017 y además, en cuanto a las que lo hicieron en total por temporada. En cuanto al primero de los casos, se percibió una media de 109,73 personas las cuales habrían trabajado durante el año 2017; mientras que un promedio de 34,58 personas habría desempeñado sus labores en el predio en total por temporada.

4. RESUMEN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

CONOCIMIENTO DE LA LEY

En términos generales, un 71,7% de los usuarios encuestados identificó a la CNR como la institución responsable. Al desagregar esta variable según segmento de usuarios, se observó que, en el caso de los no beneficiarios, casi un 80,6% identifica a CNR como institución responsable, mientras que en los bonificados y pagados es 68,7% y 69,2% respectivamente.

MOTIVACIÓN PARA DESARROLLAR EL PROYECTO

Si bien se abordaron los objetivos por los cuales fue creada la Ley de Fomento al Riego, es necesario también indagar en torno al propósito que motivó a los usuarios a considerar su proyecto de riego. En este punto, se preguntó a los encuestados respecto a su propósito principal, donde un 61,1% indicó que fue "mejorar la disponibilidad de agua en el predio", seguido de "mejorar el manejo agronómico de riego" (38,2%) y "reducir el consumo de agua para ampliarla superficie regada" (32,9%).

GESTIÓN REGIONAL

Un antecedente interesante para contextualizar la temática de la gestión regional. Según la información puesta a disposición por CNR, la presencia de oficinas regionales se encuentra en las siguientes regiones: Arica y Parinacota, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana, Del Maule, Biobío, La Araucanía y Los Ríos.

Un ejemplo de esto radica en el nivel de participación de las personas en actividades de la CNR en su región, según la existencia o no de oficina regional. En términos generales, se observa que un 52,6% indica que no ha participado en estas actividades, mientras que un 47,4% planteó sí haber participado. Al desagregar según la existencia o no de oficina regional, en el caso de las personas de regiones que no tienen oficina, casi un 60% (59,8%) de ellos indica no haber participado en este tipo de actividades, mientras que, en las regiones con oficina, el porcentaje disminuye a un 51,1%.

INFORMACIÓN

Los beneficiarios consideraron como medio principal de información sobre el concurso al consultor, tantos usuarios pagados con un 32,7%, no beneficiarios con un 43,1% y bonificados con un 39,7%.

En segundo lugar, se encuentra INDAP, donde el 26,3% de los Beneficiarios pagados, el 15,6 % de los no beneficiados y el 39,7 % de los bonificados los nombra como alternativa. Llama la atención que en el periodo de estudio se destaque al INDAP como una de las formas de información

relevante, lo cual podría explicarse por la orientación que ha tenido la Ley sobre pequeños agricultores (en la encuesta el 60% de los consultados son pequeños agricultores), sobre todo con la presencia importante de beneficiarios del Programa de Pequeña Agricultura.

CONSULTORES

El 67,6% de los encuestados declara no conocer el registro de consultores de la CNR. Considerando lo anterior, es relevante indagar entonces por la forma en la que consultores y agricultores se contactaron. En términos generales, se puede ver que la mayoría declara que ellos se contactaron con el consultor con el que desarrollan el proyecto, correspondiendo al 52% del total. El 37,3% de los encuestados señala que fue el consultor/a el que se contactó directamente, mientras que el 10,7% señala que fue de otra manera. Dentro de las otras formas de contacto señaladas se encuentra: a través de la Junta de Vigilancia, de otros amigos agrícolas, a través del INDAP, o que el consultor sea un conocido o familiar.

Cuando se indaga por los motivos relacionados con la decisión de trabajar con el consultor es importante señalar que el 50,1% responden que fue por recomendación, seguido porque tiene experiencia y prestigio postulando a la Ley de Riego (47%). El menos mencionado, con un 3,5%, es porque lo vieron en el registro de consultores de la Comisión Nacional de Riego.

Sobre los servicios realizados por el consultor, se puede ver que la mayoría de los encuestados señala que se realizó la tramitación de los antecedentes técnicos solicitados (80,6%), seguido por el diseño del proyecto y los antecedentes legales solicitados para la postulación (75,9% y 74,2%). Además, se declara en un 69,7% que el consultor lo/la mantuvo informado de manera permanente sobre el estado del proyecto. Sólo un 2,2% señala que realizó otros servicios.

POSTULACIÓN Y REVISIÓN

En cuanto a la postulación y revisión de los proyectos, se observa ver que, en su gran mayoría, sobre el 50%, los tres tipos de beneficiarios señalan que el consultor es quien hace el mayor número de tareas o se encarga de casi todo el tema que conlleva el proyecto. El beneficiario, en menor medida, se limita a conseguir documentos legales sobre sus terrenos, títulos de agua, hacer trámites en contraloría, y en general a realizar trámites administrativos que solo pueden ser efectuados por él, lo que da más importancia a la participación del consultor en el diseño y aspectos técnicos de los proyectos.

En relación a la satisfacción general con el proceso de postulación, es posible apreciar que la media total esta sobre el 70%, lo que indica un nivel alto de satisfacción. Es posible destacar, en comparación a años anteriores, el alto nivel de aprobación que se nota en los beneficiarios, destacando por sobre todo en los bonificados, con un 77%.

ADJUDICACIÓN

En cuanto a la recepción de la carpeta informativa sobre la forma en la que se paga el bono, los beneficiarios dicen en su gran mayoría haberla recibido. Esto es algo positivo, ya que quiere decir que la información fluye correctamente respecto a este proceso. Al momento de preguntar sobre la claridad de la información contenida en la carpeta es posible ver que en su gran mayoría los beneficiarios dicen que es clara o muy clara, porcentaje que es mayor en el caso de los pagados. Esto puede deberse a que aquellos beneficiarios pagados ya hicieron ejecución de la obra mientras que los bonificados no han iniciado el proceso o este está en desarrollo.

Al analizar la satisfacción que tienen los beneficiados con el proceso de entrega del bono, vemos que en general la satisfacción es alta, con un 70% total. La diferencia se hace más notoria al momento de analizar a los beneficiados en cuanto a si corresponden a pagados o bonificados, siendo estos últimos los que presentan un mayor índice de satisfacción, probablemente por estar todavía inmersos en el proceso.

TIEMPOS DE EVALUACIÓN

Respecto de la satisfacción que tienen los beneficiarios con el tiempo en la entrega de resultados, es posible apreciar que la satisfacción neta es baja, alcanzando el 36%. Se aprecia una diferencia importante entre los beneficiarios pagados y el resto de los usuarios, destacando el bajo nivel de satisfacción de quienes no fueron beneficiarios, explicado probablemente por no haber adjudicado el concurso y por la poca información recibida en esta etapa, lo que podría acrecentar la incertidumbre y ansiedad de este grupo, generando mayor insatisfacción al conocer los resultados.

FINANCIAMIENTO

Por otro lado, respecto al financiamiento que utilizan los beneficiarios para el desarrollo de su proyecto, se pudo apreciar que en su mayoría los beneficiarios dicen utilizar capital de trabajo o crédito bancario como principal fuente, destacando a los usuarios pagados con un 36,2%.

En relación a la hipotética situación de no haber recibido la bonificación y tratar de continuar con las obras de proyecto, los beneficiados en su mayoría señalan que no habrían sido capaces de llevar a cabo el proyecto. Lo llamativo se muestra en el caso de los bonificados, quienes en su mayoría (más del 70%) dicen que no serían capaces de realizar el proyecto en caso de no resultar beneficiados. Cabe destacar la diferencia que se observa al comparar ambos tipos de beneficiarios, puede que esto se explique porque en el caso de los pagados estos ya tienen conciencia del resultado final, anteponiéndose a posibles costos o problemas que originen las obras del proyecto.

EJECUCIÓN DE LA OBRA

En primer lugar, se indagó respecto a si el consultor acompañó el proceso de ejecución de las obras, donde un 77,6% respondió sí haber estado acompañado y un 22,4% planteó que no. En este mismo contexto, se consultó sobre la satisfacción usuaria en torno a este acompañamiento, lo cual involucró solamente a quienes mencionaron sí haber sido acompañados por el consultor durante el proceso de ejecución de las obras. En general, un 90% de los usuarios planteó estar satisfecho con el acompañamiento recibido y un 4% dijo estar insatisfecho (satisfacción neta de un 87%). Al desagregar según el nivel educacional, quienes alcanzaron la enseñanza media incompleta o menos tienen un mayor nivel de insatisfacción (5%) en comparación con los otros dos segmentos.

Al indagar respecto a los beneficios efectivamente generados por el proyecto construido, se observó que el mayor beneficio percibido es "el aumento en la superficie regada", con un 48,6% de las menciones, seguido de "mejorar la eficiencia del agua destinada al riego" con un 45,1%, y "optimizar los recursos" con un 35,6%. A continuación, se destaca también "Mejora en el uso del suelo" 33,3% y "aumento de la producción con un 32,4%.

Finalmente, a modo general, se consultó respecto a la satisfacción con el proceso de ejecución de las obras, donde se observó que la satisfacción neta es de un 71%, con un 79% de satisfacción y un 8% de insatisfacción. Al desagregar según macrozona, los usuarios de la zona sur son los que poseen un mayor nivel de insatisfacción, con un 16% y una satisfacción neta de 54%.

CONSTRUCTOR

Respecto a la satisfacción en general con el constructor que realizó las obras, la satisfacción neta alcanza un 72%, con un nivel de insatisfacción de 7% y un nivel de satisfacción de78%.

Se indagó también en torno a cómo los usuarios conocieron al constructor, intentando identificar a las personas o instituciones que se encuentran detrás de este proceso. En términos generales, del total de usuarios pagados un 24,4% mencionó al consultor, seguido de vecinos u otros agricultores con un 22,5% y las organizaciones de regantes con un 18,4%. Por el contrario, las instituciones o personas menos presentes corresponden a la página web de la CNR mencionada por un 3,2% de las personas y los funcionarios de la CNR con un 3,5% de menciones.

DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS

En cuanto a la satisfacción general con el servicio entregado por la DOH, se observa que el nivel de satisfacción es de un 81%, mientras que la insatisfacción alcanza un 7%, lográndose una satisfacción neta de un 74%.

Se consultó a los encuestados respecto a si tuvieron que solicitar modificación de obras, a lo que un 79,2% planteó que no y un 20,8% indicó sí haberlo solicitado. Al desagregar esta información

según el nivel educacional, se observa que quienes alcanzaron la enseñanza media completa realizaron en mayor medida esta solicitud, con un 24,6%, seguido de quienes alcanzaron la educación superior completa con un 22,5%.

Considerando a todos quienes respondieron que sí solicitaron modificaciones de obras, se consultó respecto a la satisfacción con el proceso de modificación de las obras, específicamente respecto del tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución, donde la satisfacción neta alcanza un 49%, compuesta por un 70% de satisfacción y un 22% de insatisfacción. Al desagregar según tramo de edad, se observa que quienes tienen mayor insatisfacción son los usuarios de 30 a 44 años con un 36%, seguido de quienes tienen entre 45 a 59 años, con un 24% de insatisfacción.

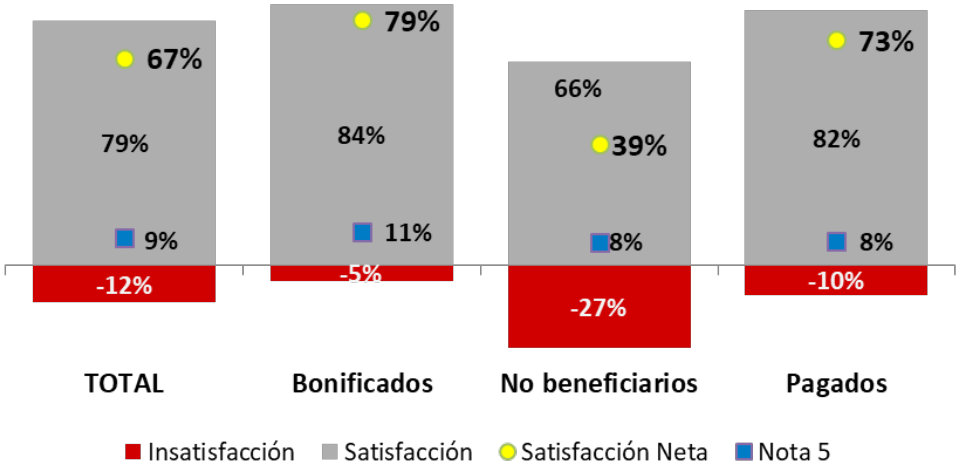
PAGO DEL BONO

En primera instancia, respecto a la gestión del pago del bono a un nivel general, el 77,4% de estos corresponden a agricultores, seguido por los consultores con un 18,2% y finalmente por otros agentes con un 4,5%. Para los beneficiarios involucrados en el proceso del pago de la bonificación, con un total de 244 usuarios, a nivel general se identifica que el 66% de los usuarios registra niveles de satisfacción, un 11% niveles de insatisfacción, mientras que la satisfacción neta es de un 54%, y las evaluaciones de nota 5, son de un 23%.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY DE RIEGO

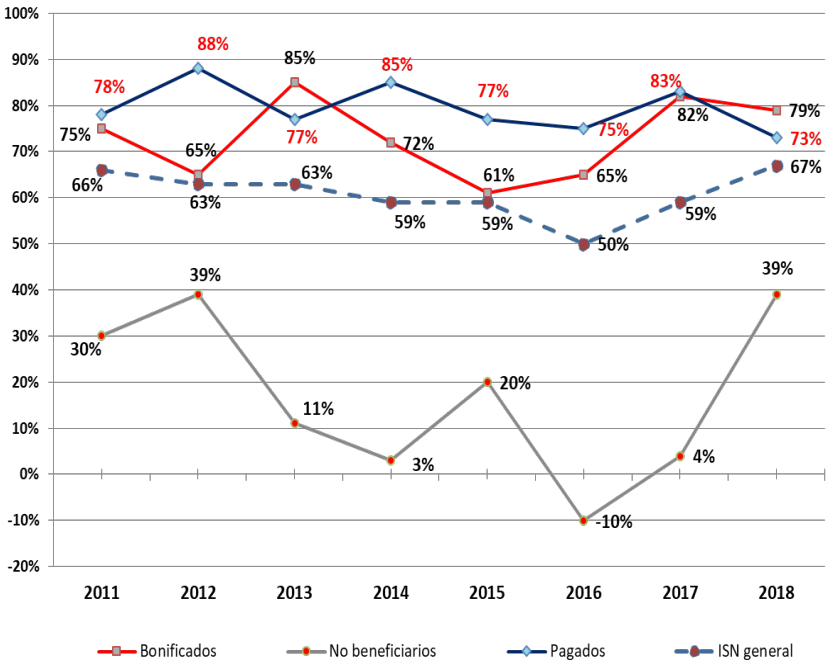
El ISN considerando a todos los encuestados es de 67%. Por otro lado, el tipo de beneficiario que posee un mayor porcentaje de ISN es el de bonificados con un 79%, seguido por pagados (73%), seguido por no beneficiarios, quienes presentan el mayor nivel de insatisfacción (27% respecto de 10% y 5% para pagados y bonificados respectivamente).

Gráfico 1 ISN general según tipo de actor (n = 680)



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Gráfico 2 ISN general, gráfico evolutivo (n = 680)



Fuente: Cliodinámica Ltda.

En términos generales, el ISN se mantiene relativamente estable a lo largo de los años, sin embargo, durante la medición de los años 2017 y 2018 se observa un alza constante. Por otro lado, la baja más importante se observa en el caso de los pagados, quienes alcanzaron el 73% en comparación al 83% del año 2017. Algunas explicaciones de este descenso se verán en capítulos posteriores a través de análisis inferenciales.

5. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

A partir de los resultados expuestos en capítulos anteriores, se elaboraron conclusiones que son la base para la mejora de la gestión y de los resultados de la Ley de Fomento al Riego.

VARIACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL

En la medición del año 2018, el índice de Satisfacción General llegó a un 67%, resultado de la diferencia de un 79% de beneficiarios satisfechos versus un 12% de usuarios insatisfechos. Al profundizar por tipo de beneficiario, se observa que los bonificados son quienes presentan los mayores niveles de satisfacción neta con un 79%, seguido de los pagados con un 73%. Por el contrario, en el caso de los no beneficiarios, la satisfacción neta llegó a un 39% presentando un 27% de insatisfacción hecho atribuible a la no adjudicación del proyecto.

En lo que refiere a la comparación del ISN a lo largo de los años, se advierte que ya desde el año 2017, este ha experimentado un alza constante, principalmente asociado al aumento del ISN en el grupo de los no beneficiarios.

De esta manera, se observa que, en términos generales, la satisfacción de los beneficiarios de la Ley se mantiene en niveles medios y altos lo que puede atribuirse a una mejora en el manejo de los procesos asociados a la implementación de la Ley entre otros aspectos que son desarrollados en este estudio.

En términos de la evaluación de la satisfacción con los diversos procesos que conlleva la implementación de la Ley, se observa que, en el caso del proceso de Concurso, el ISN llega a un 71%, presentando altos niveles de satisfacción tanto en el caso de los bonificados como en los no beneficiarios. De hecho, en este último grupo se observa un importante nivel de satisfacción que llega al 76% con solo un 8% de insatisfacción. Este elemento es relevante toda vez que marca un alza constante en este grupo en la evaluación de este proceso que se viene dando desde el año 2017 a la fecha.

En el caso del grupo de los pagados, al evaluar la satisfacción del proceso de pago, el ISN llegó a un 52% en lo que representa una baja de 22 puntos porcentuales entre el 2017 y el 2018. Por otro lado, la satisfacción neta en lo que respecta al tiempo de pago, llega a un 38% representando un alza de 4 puntos porcentuales en comparación con el 2017, aumento que no es significativo.

En relación al tiempo de resolución del concurso, el ISN llega a un 36%, siendo el grupo de los pagados quienes mayor ISN presentan con un 51%, seguido de los bonificados con un 29% y por último los no beneficiarios con un 16%. En estos dos últimos grupos la insatisfacción llegó a un 24% y 36% respectivamente. Sin embargo, el análisis longitudinal da cuenta que el ISN en los bonificados se mantiene estable en el tiempo y que los no beneficiarios, a pesar de presentar altos niveles de insatisfacción, su ISN tiende a aumentar en el tiempo, lo que influye en el aumento de la ISN global ya desde el 2016 en adelante.

En lo que respecta a la evaluación de la satisfacción con el consultor, el ISN llega a un 69%, cifra que es similar en el caso de los pagados y bonificados con un 73% en ambos, mientras que, en los no beneficiarios, el ISN llega a un 56% presentando un 15% de insatisfacción, hecho que se puede deber al resultado de la postulación. Esta evaluación general, se mantiene en el tiempo dando cuenta de que entre los grupos de beneficiarios existe satisfacción con el trabajo realizado por el consultor incluso aun cuando no se adjudicaron los proyectos.

Finalmente, en lo que respecta a la evaluación de la satisfacción con el proceso de ejecución de la obra para el caso de los pagados, se observa que, en la medición del 2018, el ISN llegó a un 71%, cifra que, si bien se ubica en un tramo alto, presenta una baja, aunque no significativa en comparación con el año 2017.

DISCUSIÓN POR LA ESCALA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Uno de los aspectos relevantes de esta medición estuvo dada por la discusión por la escala de medición de satisfacción en la medida que la forma en que está construida puede influir en los niveles de satisfacción que dan como resultado, sobre todo al considerar metodologías de sustracción como el ISN. El estudio incluyó la discusión por el valor neutro (que excluye el cálculo de satisfacción neta) y en la valoración sustantiva del significado asociado a cada uno de las categorías de respuesta.

En el primer caso, en lo referido a qué nota considerar como valor neutro, se analizó si era conveniente dejar la nota 4 o 5 como neutros a través de un análisis de distribución de frecuencias de las notas entre las mediciones 2017 y 2018. En el primer caso, con la nota 4, se observó que la distribución de este en el año 2017 llegaba a un 6,4% de las respuestas, mientras que en 2018 esta llegó sólo a un 2,5%. Dado que esta consideración es sensible en la medida que afecta la insatisfacción, la consideración de este valor como neutro sólo afecta la satisfacción, pues la insatisfacción, con notas 4 y sin notas 4, se mantiene estable entre ambas mediciones. De esta manera, se descarta que se afecte la insatisfacción.

Al observar la comparación del cálculo de ISN con notas 4 y 5 como neutras, se ve que con notas 4 como neutra, la satisfacción neta aumenta considerablemente, mientras que con notas 5 la satisfacción neta disminuye, hecho que se debe a que en la medición de año 2018, los valores asociados a las notas 4 y 5 del 2017 pasaron a engrosar las frecuencias de a nota 6 del 2018, es decir, hubo un aumento de los niveles de satisfacción por parte de los beneficiarios de la Ley.

ROL DEL CONSULTOR EN LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

El consultor es un actor clave dentro de los procesos de evaluación de la satisfacción con la Ley. No sólo porque este es un actor que se vincula directamente con la CNR en algunas partes del proceso, sino porque actúa como un ente moderador de los niveles de satisfacción con el beneficiario sobre todo en lo que refiere a la entrega de información, filtrando e interpretando los mensajes a algunos agricultores.

En ese sentido, la información recolectada indica que hay una injerencia del consultor en la satisfacción de los beneficiarios con la Ley, en la medida que éste es capaz de intervenir en cómo llega la información al beneficiario. En ese sentido, se releva que son los beneficiarios de menor tamaño quienes manifiestan un menor nivel de satisfacción con el consultor en sus aspectos específicos, hecho que puede deberse a cómo llega la información al beneficiario final. Además, uno de los elementos importantes que sustenta este aspecto está dado con que la gran mayoría de los proyectos no beneficiarios corresponde a organizaciones de usuarios y a pequeños productores agrícolas que pudieron verse afectados en cómo el consultor llevo a cabo los proyectos y en cómo les hizo llegar la información.

Así, desde el punto de vista de la satisfacción usuaria, se evidencia una alta incidencia del rol de los consultores, de ahí la necesidad de proponer que se hagan ajustes al rol de los consultores, hacia una función más institucionalizada y formalizada, especialmente en el relacionamiento y comunicación con los usuarios. Que evite o minimice diferencias marcadas del servicio dependiendo del consultor que se trate.

En la misma línea, sin restringir la actividad de los consultores, se sugiere limitar el número de proyectos y montos que pueden gestionar, en función de los desempeños históricos, la evaluación objetiva de sus capacidades técnicas y de gestión, para garantizar que todos sus proyectos reciban igual ejecución y tramitación, en beneficio de la satisfacción final de los usuarios. Con el fin de favorecer a las organizaciones de usuarios y de pequeños productores agrícolas, que concentraron la mayoría de los proyectos no beneficiarios, se sugiere que los consultores cumplan un número mínimo de proyectos para este tipo de usuarios y se incluya éste como criterio dentro de la evaluación de los consultores.

Por otro lado, el estudio establece que "existe satisfacción con el trabajo realizado por el consultor incluso aun cuando no se adjudicaron los proyectos", esto también puede tener la lectura que los usuarios no se arriesgan a evaluar mal al consultor, quien los podría dejar fuera de sus "futuras carteras de proyectos", especialmente en zonas donde no hay mayor oferta de consultores.

INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA PRESENCIA DE OFICINAS DE CNR Y DE FACTORES CLIMÁTICOS (SEQUÍA)

Otro de los ámbitos importantes que pueden estar influyendo en cómo los beneficiarios evalúan la satisfacción con la Ley estaba dado en la consideración de cuánto influyen algunos elementos contextuales o de entorno en esta evaluación. En lo concreto interesaba saber si es que la sequía que afecta a ciertas regiones o la presencia de oficinas de la CNR estaba influyendo en la satisfacción.

Los resultados del análisis inferencial dieron que la presencia a nivel regional de sequía no influye en la satisfacción de los beneficiarios. A pesar de lo anterior, es necesario considerar el eventual impacto de diversas acciones desarrolladas por otras entidades, como municipios, intendencias u otras, sobre las situaciones de sequía y que han podido influir positivamente sobre la satisfacción de parte de los usuarios.

Mismo elemento se observó en el análisis de presencia de oficinas regionales de CNR, donde se observó que en aquellas regiones que cuentan con oficina regional, tiende a aumentar el nivel de satisfacción con la gestión de dicha institución. Este resultado podría deberse a que hay una mayor cercanía y supervisión sobre los consultores y sobre la ejecución de los proyectos; como también de mayor proximidad de relacionamiento entre los beneficiarios y la institución.

De la evaluación se observa que los usuarios en general, perciben a la CNR desempeñando un rol más secundario y discreto, respecto de la imagen y el protagonismo que tienen de los consultores en todo el proceso. Se sugiere que la CNR desarrolle acciones comunicaciones y de posicionamiento institucional ante los beneficiarios actuales y potenciales de la Ley, que sea acordes a su rol e importancia en el proceso y considerando el rol estratégico de los consultores.

ANÁLISIS DE DESEABILIDAD EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Uno de los elementos importantes que fueron abordados en este estudio, estaba en relación a la necesidad de abordar el elemento de deseabilidad en lo que se evalúa. En efecto, los estudios se satisfacción, a menudo, adolecen de un tratamiento que permita aislar o controlar el efecto de deseabilidad social en lo que se está evaluando, sobre todo cuando lo que se evalúa corresponde a políticas públicas de subsidios por parte del Estado.

El análisis mostró que la deseabilidad social sí se presenta en los procesos de evaluación de la satisfacción de la Ley. En el primero, asociado a la evaluación del consultor, donde se observó que esta está correlacionada positivamente con la satisfacción con el proceso de entrega del bono, es decir, para los beneficiarios la satisfacción respecto del proceso de la entrega de bono se relacionaría más con una gestión del consultor que una evaluación de la ley en sí.

Otro elemento relevante está dado por el hecho de que, si el beneficiario evalúa de manera negativa la Ley, se advierte una sensación de que se podría cancelar el beneficio en el futuro, debido a que está correlacionado también con la satisfacción respecto del proceso de entrega del bono lo que, además, configuraría el hecho de que para los beneficiarios la satisfacción con la Ley dependa de la satisfacción con la entrega del bono como aspecto central.

En suma, la deseabilidad se hace presente en la evaluación de los procesos de la Ley, sobre todo aquellos que tienen relación con la evaluación del consultor, del que depende gran parte de los procesos, como de la bonificación, hecho que actuaría de manera importante en la satisfacción general con la Ley.

PERCEPCIÓN DE IMPACTO DE LAS OBRAS DE RIEGO

Finalmente, y dado que el estudio no permite ser un análisis de impacto de las obras de riego, sí fue posible estimar la percepción de impacto que tienen los beneficiarios a partir de los beneficios entregados por la Ley. En lo concreto, se observó la percepción de impacto de la Ley en la eficiencia del uso del agua en el predio postulado, en el nivel de disponibilidad del abastecimiento de agua para el predio postulado y el aumento en la rentabilidad del predio.

Los resultados dieron cuenta que en la medida que se percibe un mejor desempeño del agua en términos de eficiencia y abastecimiento en el predio, los usuarios se encuentran más satisfechos con la Ley. Sin embargo, no se advirtió que la Ley se asocie a un recurso para mejorar la producción, puesto que no se observó una relación entre rentabilidad percibida y niveles de satisfacción, es decir, no se esperaría tener un predio más rentable como consecuencia de la implementación de la ley.

Este hecho resulta relevante toda vez que imprime la responsabilidad por el efecto que debe tener una política pública de esta magnitud y hace una invitación a construir un estudio que permita observar el impacto, en términos de rentabilidad y productividad, de la implementación de este subsidio.

6. RECOMENDACIONES Y DESAFÍOS METODOLÓGICOS

Uno de los componentes relevantes de este estudio fue el desarrollo de una reflexión respecto de la metodología que se utiliza para la medición de la satisfacción de los beneficiarios de la Ley de Fomento al Riego.

USO DE LA NOTA 5 COMO NEUTRO EN LA ESTIMACIÓN DE LA SATISFACCIÓN NETA

En el marco de esta versión del estudio, se tomó la decisión de utilizar el 5 como punto de la escala que define el neutro, por varias razones. En primer lugar, se optó por esta opción para volver al criterio que históricamente se ha utilizado en el marco del cálculo de la satisfacción neta que, a excepción del año 2017, siempre consideró el 5 como valor neutro. Esto no solo hace posible la comparación con años anteriores, sino que también se alinea con los esfuerzos que a nivel de gobierno se han estado haciendo en términos de estandarizar metodologías para la medición de la satisfacción usuaria[1].

PROPUESTA ALTERNATIVA DE DIFERENCIAL SEMÁNTICO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL

Otro antecedente que suma a esta decisión, es que históricamente los indicadores de satisfacción medidos en el marco de la Ley, han presentado un alto nivel de concentración en el rango de satisfacción (notas 6 y 7 de la escala). Aunque es recomendable que, en general, el "punto neutro de la escala" esté en el centro de esta, tal como se señaló, uno de los problemas de la medición de la satisfacción es que su distribución no es normal, y tiende a concentrarse en las evaluaciones positivas (Grigoroudis & Siskos, 2010; Streiner & Norman, 2008) lo que se acrecienta cuando son beneficios estatales.

De hecho, para poder controlar este efecto en la presente versión de la investigación se tomó la decisión de incorporar algunos elementos para obtener una mayor variabilidad en los resultados y controlar el "ceiling effect" (efecto techo). Siguiendo a Grigoroudis & Siskos (2010), se incorporaron preguntas que, aunque numéricamente incorporaban la misma escala de 1 a 7, semánticamente se tomó la decisión de abrir el polo positivo en más valores, lo que efectivamente logró generar mayor variabilidad en las respuestas. Este resultado debe ser considerado como una alternativa en las próximas versiones del estudio.

Otra alternativa dentro de este contexto, fue la incorporación de una escala para la medición de la deseabilidad social, cuyos resultados demuestran que hay una correlación entre la deseabilidad y la satisfacción de los usuarios con respecto a la Ley y a la CNR, y que normalmente quienes peor evalúan son los que presentan menor deseabilidad. Este es un resultado interesante porque comprueba que las notas que ponen los usuarios "no son neutras" en términos de responder únicamente a la evaluación de un servicio, y que hay otros factores contextuales que es necesario incorporar y controlar en la medición.

1 Para más detalles, revisar: http://modernizacion.hacienda.cl/

REDUCCIÓN DE LA ENCUESTA DE BENEFICIARIOS A LOS ELEMENTOS QUE EFECTIVAMENTE ESTÁN EN CONDICIONES DE EVALUAR Y APLICACIÓN DE PILOTO DE ENCUESTA A CONSULTORES

En la fase de diseño del estudio, se tomó la decisión de incorporar la aplicación de entrevistas cognitivas, con el propósito de profundizar cómo los beneficiarios estaban construyendo su evaluación, y cuál era el nivel de comprensión de algunos conceptos claves del estudio. Los resultados de esta metodología mostraron que, en general, son pocos los procesos que los usuarios conocen lo suficiente para hacer una evaluación informada; sin embargo, muchos respondían igualmente dichas preguntas "intuitivamente" y, pese a su desconocimiento por diversas razones, destacó la intención de no perjudicar a la CNR o al consultor; este efecto es especialmente patente en el marco del proceso de postulación y concurso. Con estos resultados, además, se pudo levantar la hipótesis de que, a menor tamaño del agricultor, este efecto de deseabilidad y desconocimiento era más fuerte.

En razón de los resultados anteriores, se tomó la decisión de excluir las preguntas más específicas del cuestionario a usuarios, y construir un nuevo cuestionario con temas más específicos para el desarrollo de una encuesta a consultores, bajo modalidad telefónica.

La aplicación de una encuesta a consultores ha sido un tema que se ha discutido varias veces en el marco del estudio, donde el foco de la discusión era respecto a cuáles eran los "clientes efectivos" de la Ley. Sin embargo, como equipo creemos que la discusión debe migrar hacia un ámbito más práctico, a saber, a identificar qué actores están efectivamente preparados para hacer una evaluación sobre los distintos procesos que componen la Ley. Los resultados de la encuesta han mostrado que los beneficiarios, especialmente en la fase de concurso, tienden a tener una "actitud pasiva" a la espera de los resultados de las gestiones que hacen los consultores en esta fase, por lo que su conocimiento es de los resultados y no de los procesos. Es bajo este escenario que se redujo la encuesta a usuarios y se construyó la encuesta a consultores.

De este modo, se tiene la convicción de que se ha logrado una encuesta a usuarios "más limpia y con menos sesgos", y al mismo tiempo se ha construido una encuesta a consultores con un perfil "más experto", enfocada a quienes realmente están relacionados con estos procesos. Dado que se trata de un ejercicio piloto, será necesario ir evaluando en nuevas versiones de la Ley cuáles son los potenciales de evaluación asociados a esta nueva encuesta, y cuáles deberán ser las medidas a tomar a nivel de diseño para controlar estos sesgos.

INCORPORACIÓN DE FACTORES DE CONTEXTO COMO CONTROLES EN LA ESTIMACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Adicionalmente, y bajo el supuesto de que la satisfacción de los usuarios también está atravesada por factores contextuales, se incluyó en los análisis algunas variables afines como la situación de sequía de la región en la que se encuentra el predio beneficiado, y la presencia de una oficina de la CNR en el territorio. Estos elementos son relevantes ya que, de tener fuerza explicativa de la satisfacción de los usuarios, permitirían demostrar que la percepción de los usuarios respecto

de la Ley no solo está atravesada por la gestión institucional del instrumento, sino que hay otros factores en juego que definen la forma en que los usuarios hacen su evaluación.

Tal como se suponía, los resultados mostraron que en aquellas regiones donde la situación de sequía es más crítica, hay una mayor valoración de la Ley, lo que podría estar asociado a una mayor necesidad de un uso eficiente del recurso hídrico por su escasez.

Del mismo modo, los resultados mostraron que la presencia de una oficina de la CNR en la región efectivamente constituye un elemento que mejora la evaluación institucional. Este resultado es interesante en la medida que no solo viene a confirmar la importancia que tienen los factores contextuales en la evaluación usuaria de la Ley, sino que al mismo tiempo entrega nuevos antecedentes respecto de la necesidad de contar con más presencia institucional en el territorio, y en qué medida la alianza con otras instituciones colaboradoras que sí tienen presencia ha permitido acercar la CNR a los usuarios.