

	ESTUDIO COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO INFORME EJECUTIVO “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”	
---	---	---



**ESTUDIO “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 2014”**

ID: 870-17-LE15

INFORME EJECUTIVO

REALIZADO POR

voces^{rsrch}

VOCES RESEARCH

FEBRERO DE 2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	5
1.1. <i>Objetivo General</i>	5
1.2. <i>Objetivos Específicos</i>	5
2. METODOLOGÍA	6
2.1. <i>Tipo de Estudio y Técnica de Recolección de Datos.....</i>	6
2.2. <i>Grupo Objetivo.....</i>	6
2.3. <i>Diseño de la Muestra</i>	7
2.4. <i>Muestra lograda</i>	9
2.5. <i>Fase Cualitativa.....</i>	9
3. PRINCIPALES RESULTADOS	11
3.1. <i>Nomenclatura y referencias para la Satisfacción.....</i>	11
3.2. <i>ISN Global Inicial con la Ley de Riego.....</i>	12
3.3. <i>ISN del Calendario de Postulación.....</i>	14
3.4. <i>ISN del proceso de Postulación y Revisión.....</i>	16
3.5. <i>ISN con el Tiempo de Evaluación.....</i>	19
3.6. <i>ISN con el proceso de Adjudicación.....</i>	21
3.7. <i>ISN con la Ejecución de la Obra.....</i>	24
3.8. <i>ISN con el Constructor.....</i>	26
3.9. <i>ISN con el servicio de la DOH.....</i>	28
3.10. <i>ISN con el Pago de la Bonificación</i>	30
3.11. <i>ISN con la Comunicación de la CNR.....</i>	33
3.12. <i>ISN con el Consultor</i>	34
3.13. <i>ISN Global Final con la Ley de Riego</i>	38
4. SÍNTESIS DE RESULTADOS Y RECOMENDACIONES	42
4.1. <i>Síntesis de Resultados.....</i>	42
4.2. <i>Recomendaciones</i>	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: ISN Global Inicial con la Ley de Riego.....	12
Gráfico N°2: ISN global inicial con la Ley de Riego según tipo de Beneficiario y sexo.....	13
Gráfico N°3: ISN Calendario postulaciones según Segmento.....	14
Gráfico N°4: ISN Calendario de postulaciones según Tipo de Beneficiario y Sexo.....	15
Gráfico N°5: ISN Calendario de postulaciones según aspectos evaluados.....	15
Gráfico N°6: ISN Postulación y Revisión según Segmento.....	16
Gráfico N°7: ISN Postulación y Revisión según Tipo de Beneficiario y sexo.....	17
Gráfico N°8: ISN sobre el proceso de postulación y revisión, aspectos evaluados.....	18
Gráfico N°9: ISN con los tiempos de evaluación/resolución.....	19
Gráfico N°10: ISN con los tiempos de evaluación, según Tipo de Beneficiario y sexo.....	20
Gráfico N°11: ISN con el proceso de Adjudicación.....	21
Gráfico N°12: ISN con el proceso de adjudicación según Tipo de Beneficiario y sexo.....	22
Gráfico N°13: ISN con el proceso de adjudicación aspectos evaluados.....	23
Gráfico N°14: ISN con la ejecución de la Obra.....	24
Gráfico N°15: ISN con la ejecución de la Obra según estrato y sexo.....	25
Gráfico N°16: ISN con la Ejecución de la Obra, aspectos evaluados.....	25
Gráfico N°17: ISN con el Constructor.....	26
Gráfico N°18: ISN con el Constructor según Tipo de Beneficiario y sexo.....	26
Gráfico N°19: ISN con el Constructor, aspectos evaluados.....	27
Gráfico N°20: ISN con el servicio de la DOH.....	28
Gráfico N°21: ISN con el servicio de la DOH según Tipo de Beneficiario y sexo.....	29
Gráfico N°22: ISN de la DOH, aspectos evaluados.....	29
Gráfico N°23: ISN con el Pago de la Bonificación.....	30
Gráfico N°24: ISN con el Pago de la Bonificación según Tipo de Beneficiario y sexo.....	31
Gráfico N°25: ISN con el Pago de la Bonificación, aspectos evaluados.....	32
Gráfico N°26: ISN con la Comunicación de la CNR.....	33
Gráfico N°27: ISN con la comunicación de la CNR según Tipo de Beneficiario y sexo.....	34
Gráfico N°28: ISN con el Consultor.....	35
Gráfico N°29: ISN con el Consultor según Tipo de Beneficiario y sexo.....	36
Gráfico N°30: ISN con el Consultor, aspectos evaluados.....	37
Gráfico N°31: ISN Global Final.....	38
Gráfico N°32: ISN con el Consultor, aspectos evaluados.....	39

	ESTUDIO COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO “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”	
---	---	---

INTRODUCCIÓN

La Comisión Nacional de Riego, CNR, es una persona jurídica de derecho público, creada en septiembre de 1975, con el objeto de asegurar el incremento y mejoramiento de la superficie regada del país. A partir de 1985, se incorporó a sus funciones la administración de la Ley 18.450 que fomenta las Obras privadas de construcción y reparación de Obras de Riego y drenaje y promueve el desarrollo agrícola de los productores de las áreas beneficiadas.

La Ley alcanza las 50 mil Unidades de Fomento (UF) donde podrá postular cualquier persona natural o jurídica y aquellos que postulen a más de 50 mil UF serán solamente asociaciones de regantes, como juntas de vigilancia, comunidades o asociaciones de regantes, para incentivar que los usuarios se organicen.

Los/as Usuario/as de la Ley N°18.450 corresponden a todos/as los/as Agricultores/as del país que sean titulares (propietarios/as, usufructuarios/as, arrendatarios/as, etc.) de tierras y aguas que tengan un proyecto productivo que requiera una inversión en Obras de Riego tales como tecnificación (goteo, aspersión, microaspersión, pivote, etc.), de Obras civiles como canales, bocatoma o tranques, y Obras de drenaje. Los/as Beneficiarios/as de la Ley N°18.450, por su parte, son aquellos Usuarios que recibieron el Bono o Pago de éste.

A partir del año 2007, la CNR comenzó a evaluar la Satisfacción de sus Usuarios/as. Sin embargo, en el año 2009 se realizó una evaluación de Satisfacción de Beneficiarios/as en forma masiva, con un total de 716 Beneficiarios/as encuestados/as, la que se ha continuado con mediciones entre los años 2010 y 2014 para analizar la evolución de la Satisfacción. Estas evaluaciones forman parte de los compromisos de la CNR con la dirección de Presupuestos para evaluar permanentemente la operación de la Ley N°18.450.

Durante 2015, la Comisión Nacional de Riego también requirió contratar un estudio para determinar la satisfacción de sus Beneficiarios/as y el siguiente documento muestra los resultados del análisis con que la empresa Consultora Voces Research pretende dar cabal respuesta a cada uno de los objetivos del estudio “Evaluación de la satisfacción de usuarios de la Ley 18.450 para el fomento de la inversión privada en Obras de Riego y drenaje”.

	ESTUDIO COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO “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”	
---	---	---

1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Los objetivos asociados al estudio son los siguientes:

1.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Satisfacción de los/as Beneficiarios/as de la Ley N°18.450, para los Procesos de “Concurso” y “Construcción y Pago”.

1.2. Objetivos Específicos

1. Definir Metodología para medir el nivel de Satisfacción de los/as Usuarios/as de la Ley N° 18.450 respecto del proceso de Concurso y Construcción y Pago, con su evolución.
2. Aplicar y analizar la Satisfacción de los/as Beneficiarios/as de la Ley N° 18.450 respecto del proceso de Concurso y su evolución en las mediciones realizadas en los años 2009 a 2014, aplicando una Encuesta a una muestra significativa de personas (estratificada para Beneficiarios/as y no Beneficiarios/as) que postularon a Concursos de la Ley N°18.450 resueltos entre enero y diciembre de 2014, en todo el país.
3. Determinar el nivel de Satisfacción de los Beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto de los procesos de Construcción y Pago, y su Evolución respecto de las mediciones realizadas en los años 2009 a 2014, aplicando una Encuesta a una muestra significativa de Beneficiarios de la Ley que recibieron el Pago de la Bonificación entre enero y diciembre de 2014, en todo el país.
4. Aplicar metodología de análisis de datos que permita identificar las variables más importantes, consideradas por los/as Usuarios/as de la Ley N°18.450, en la evaluación de su Satisfacción.

2. METODOLOGÍA

La metodología para llevar a cabo el estudio que se presenta a continuación, contempló dos fases en la recolección de la data, una cuantitativa y otra cualitativa, de tal manera de poder dar cuenta de los objetivos trazados.

2.1. Tipo de Estudio y Técnica de Recolección de Datos.

Se realizó un estudio de carácter cuantitativo concluyente, aplicándose para ello entrevistas presenciales en el domicilio o lugar de trabajo (predios) de sujetos pertenecientes al grupo objetivo, utilizando para esto la información proveniente de las bases de datos provistas por la CNR.

En los casos en que el potencial entrevistado sugirió otro lugar para facilitar el acceso del encuestador, se procedió a aceptar el ofrecimiento, siempre y cuando éste sea espontáneo (no provocado por el encuestador) y no perjudique de ninguna forma al entrevistado.

Previo a la visita, se realizó un contacto telefónico para agendar la entrevista el día y hora fijada por la persona entrevistada. De esta forma se asegura una mejor tasa de respuesta. Paralelamente al trabajo cuantitativo, se aplicaron Entrevistas en Profundidad presenciales a actores claves, con el propósito de comparar y analizar en conjunto con la información cuantitativa recopilada.

2.2. Grupo Objetivo.

El grupo objetivo son Usuario/as de la Ley N° 18.450 pertenecientes a todo el país. Se consideraron 3 segmentos de interés:

- **Bonificados:** personas naturales y jurídicas postulantes a la Ley que desde enero a diciembre del 2014 pasaron por el proceso de Concurso y que en su condición de “seleccionados” pasaron también por el proceso de entrega del certificado de Bonificación al Riego y drenaje; no obstante, a la fecha de aplicación de la encuesta, todavía no habían recibido Pago de dicho Bono.
- **No Beneficiarios:** personas naturales y jurídicas que entre los meses de enero y diciembre del 2014 postularon a la Ley 18.450, sin embargo no obtuvieron el certificado de la Bonificación de la Ley de Riego.
- **Pagados:** personas naturales y jurídicas que hayan pasado por el proceso de Construcción de la Obra y Pago del Proyecto entre enero y diciembre del 2014, es decir que hayan obtenido el Pago del Certificado de Bonificación.

2.3. Diseño de la Muestra

El diseño del estudio apuntó a una muestra de 550 Encuestas Presenciales, distribuidas proporcionalmente según Regiones Geográficas y Segmentos, tal como se muestra en la Tabla N°1:

Tabla N°1: Definición de la Muestra

REGIÓN	SEGMENTO			TOTAL
	Postulantes Beneficiarios	Postulantes NO Beneficiarios	Beneficiarios proceso construcción y pago	
Arica y Parinacota	3	5	13	21
Tarapacá	0	1	2	3
Antofagasta	0	0	0	0
Atacama	1	1	5	7
Coquimbo	17	25	32	74
Valparaíso	10	15	12	37
RM	11	8	11	30
O'Higgins	37	20	36	93
Maule	49	29	80	158
Biobío	21	15	43	79
Araucanía	7	9	16	32
Los Ríos	1	1	3	5
Los Lagos	2	1	3	6
Aysén	1	0	2	3
Magallanes	1	0	1	2
TOTAL	161	130	259	550

Fuente: Voces Research

La muestra total a completar está asociada a un margen de error de +/- 3,5 %, calculado con un 95% de confianza y bajo el supuesto de varianza máxima.

La selección de la muestra se realizó en forma aleatoria a partir de las bases de datos de postulantes y Beneficiarios proporcionadas por CNR.

Se utilizaron tres cuestionarios semi-estructurados, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad-hoc, de una duración promedio de 40 minutos en su aplicación.

El instrumento de medición se trabajó en base a un cuestionario ya definido y utilizado por CNR en la medición anterior, mediante el cual se diferenciaban los distintos grupos objetivos. Voces Research propuso ajustes para adaptarlos a los requerimientos y necesidades actuales de la CNR.

Los módulos o procesos evaluados en cada uno de los 3 cuestionarios se detallan en la siguiente Tabla.

Tabla N°2: Módulos evaluados en cada grupo objetivo

CORRELATIVO	MÓDULOS CUESTIONARIOS y Glosario de Procesos 2014-2015	SEGMENTOS		
		NO Beneficiados	Bonificados	Pagados
1	Identificación	x	x	x
2	Conocimiento de la Entidad	x	x	x
3	Aporte Pequeña Agricultura	x	x	x
4	Información	x	x	x
5	Satisfacción Global Inicial	x	x	x
6	Llamado a Concurso	x	x	x
7	Postulación y Evaluación / Proceso (Postulación y Adjudicación del Bono)	x	x	x
8	Tiempo Evaluación / Tiempos de Resolución (resultados del concurso)	x	x	x
9	Comunicación	x	x	x
10	Adjudicación	N/A	x	x
11	NO Adjudicación	x	N/A	N/A
12	Ejecución Obra	N/A	N/A	x
13	Constructor	N/A	N/A	x
14	Dirección Obras Hidráulicas / DOH	N/A	N/A	x
15	Pago Bonificación	N/A	N/A	x
16	Consultor	x	x	x
17	Satisfacción Global Final / Satisfacción Final con Ley 18.450	x	x	x
18	Recomendación	x	x	x
19	Repostulación	x	x	x
20	Financiamiento	x	x	x
21	Problemas	x	x	x
22	Instituciones involucradas / Contempladas en el Proceso	x	x	x

Fuente: Voces Research

2.4. Muestra lograda

Finalmente se logró un total de 563 encuestas, superando las 550 comprometidas. El detalle se presenta en la Tabla N°3:

Tabla N°3: Muestra Final lograda

REGIÓN	MUESTRA			TOTAL	ESTADO DE LOS LLAMADOS			
					Realizada			Total Realizada
	Selecc.	NO Benef.	Pagados		Selecc.	NO Benef.	Pagados	
Arica y Parinacota	3	5	13	21	3	5	13	21
Tarapacá	0	1	2	3	0	2	3	5
Atacama	1	1	5	7	1	1	5	7
Coquimbo	17	25	32	74	20	23	32	75
Valparaíso	10	15	12	37	10	15	11	36
RM	11	8	11	30	10	9	12	31
O'Higgins	37	20	36	93	34	20	39	93
Maule	49	29	80	158	63	27	80	170
Biobío	21	15	43	79	21	15	42	78
Araucanía	7	9	16	32	7	9	16	32
Los Ríos	1	1	3	5	1	1	1	3
Los Lagos	2	1	3	6	2	1	4	7
Aysén	1	0	2	3	1	0	2	3
Magallanes	1	0	1	2	1	0	1	2
TOTAL	161	130	259	550	174	128	261	563

Fuente: Voces Research

Debido a razones de fuerza mayor y que quedan totalmente fuera de nuestro control (terremoto Illapel, miércoles 16 de septiembre), hubo 2 encuestas que no se lograron concretar en la Región de Coquimbo, pertenecientes al segmento de NO Beneficiarios. No obstante, hay 13 encuestas adicionales que, al añadirse a la muestra total, superan con creces este déficit y generan una muestra total superior a la comprometida inicialmente para este proyecto.

2.5. Fase Cualitativa.

Paralelamente al trabajo cuantitativo, se aplicaron Entrevistas en Profundidad presenciales a los actores claves, con el propósito de comparar y analizar en conjunto con la información cuantitativa recopilada.

Con esta información se buscó profundizar en aspectos del estudio que pueden no haber sido recogidos a cabalidad por el instrumento cuantitativo, entregando una mirada argumentativa al estudio.

Se realizó un total de 15 entrevistas, distribuidas de la siguiente manera según Segmento y Región:

Tabla N°4: Muestra final lograda

SEGMENTO	REGIÓN	CANTIDAD
Consultor	VI	1
No Beneficiario	VI	1
No Beneficiario	VI	1
Bonificado	VI	1
Bonificado	VI	1
Pagado	VI	1
Pagado	VI	1
Consultor	VII	1
No Beneficiario	VII	1
No Beneficiario	VII	1
Bonificado	VII	1
Bonificado	VII	1
Bonificado	VII	1
Pagado	VII	1
Canalista	VII	1
TOTAL		15

Fuente: Voces Research

Cabe señalar que no fue posible coordinar la entrevista con uno de los actores clave requeridos por la CNR dentro de la VI Región, lo que impidió completar las 16 entrevistas comprometidas inicialmente. No obstante, las 15 entrevistas logradas son suficientes para complementar mediante Verbatims los resultados de la fase cuantitativa del estudio.

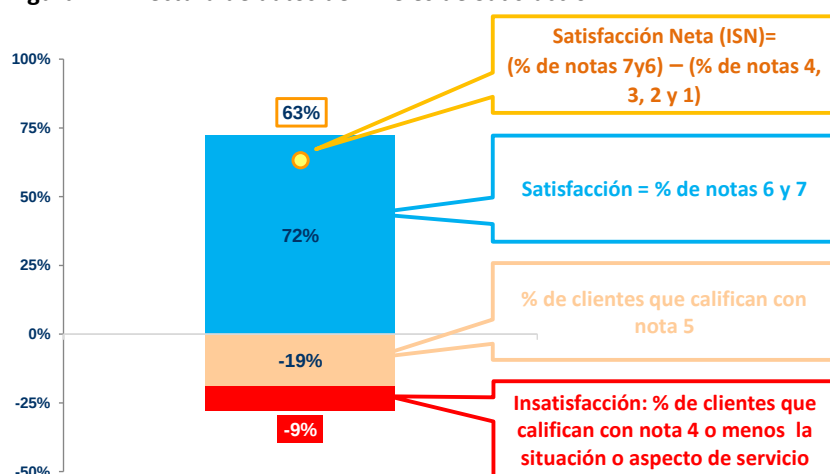
El instrumento de recolección de información utilizado corresponde a una pauta semi-estructurada con una duración de 45 a 60 minutos aproximadamente en su aplicación. El instrumento fue validado con CNR previo a su aplicación y consideró temas globales para todos los entrevistados y particulares según el segmento a entrevistar.

3. PRINCIPALES RESULTADOS

3.1. Nomenclatura y referencias para la Satisfacción

Tal como se observa en la Figura N°1, los niveles de satisfacción están representados por tres barras, 1 positiva y 2 negativas. El color azul indica que el nivel de satisfacción es positivo y corresponde a la suma de los porcentajes de notas 6 y 7. El color naranja corresponde al porcentaje de evaluaciones con nota 5, que sugiere cierto grado de indiferencia. Por último, la barra de color rojo corresponde a la suma de los porcentajes de notas insuficientes o negativas, que van desde el 1 al 4. Esto en su conjunto completa el 100% de las evaluaciones.

Figura N°1: Lectura de datos de Niveles de Satisfacción



Fuente: Voces Research

La Satisfacción Neta está representada por un punto amarillo (ISN, Índice de Satisfacción Neta) que representa el porcentaje de evaluaciones positivas (6 y 7), menos el porcentaje de evaluaciones insuficientes o negativas (1 a 4). La finalidad de este indicador es poder representar mediante un solo número tanto las evaluaciones positivas como las negativas.

La Diferencia Estadística se calcula bajo el supuesto de varianza máxima y con un 95% de nivel de confianza (sólo para muestras sobre 30 casos). Cuando el Test de Hipótesis da positivo, se representa con un signo (+) y cuando da negativo, se representa con un signo (-).

Con la finalidad de interpretar los resultados obtenidos, se consideraron los siguientes tramos para los resultados del ISN (Satisfacción Neta), de manera de poder tener una referencia que permita generar análisis comparativos y evolutivos para los distintos indicadores medidos.

Tabla N°5: Tramos de la Satisfacción Neta (ISN)

SATISFACCIÓN NETA	NIVEL DE SATISFACCIÓN
75 – 100	Alta
50 – 74	Media
0 – 49	Baja

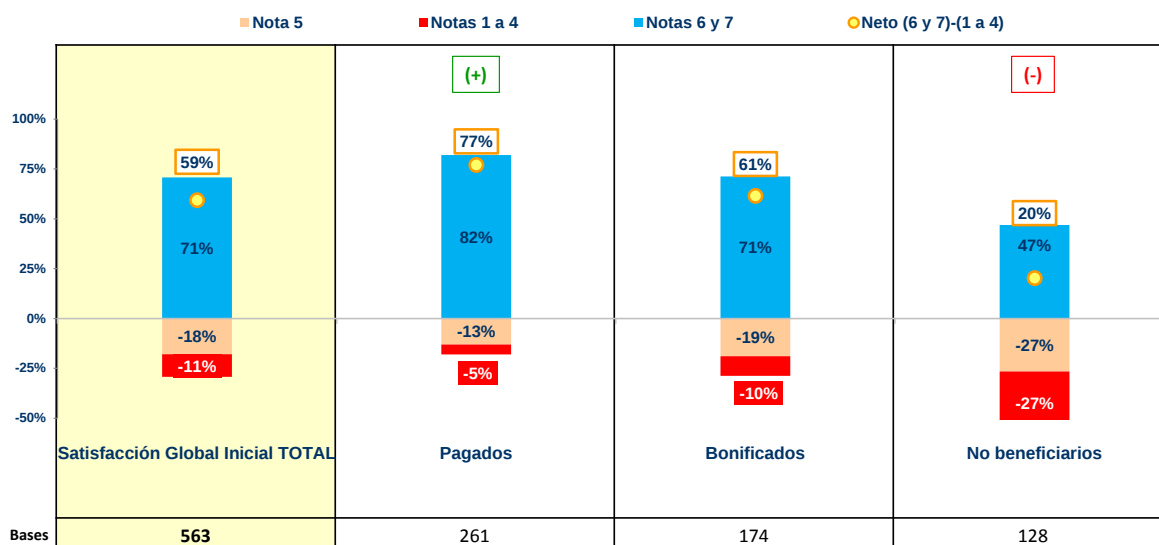
Fuente: Voces Research

3.2. ISN Global Inicial con la Ley de Riego

Según se observa en el Gráfico N°1, la Satisfacción Global Inicial llega a un 71%, mientras que la Insatisfacción es de un 11%, logrando un ISN de 59 puntos. Se debe mencionar que la satisfacción inicial se comienza a medir durante la medición 2015.

Dentro de los tipos de Usuarios, la mejor evaluación se da en los Pagados con un 82% de satisfacción y un ISN de 77 puntos, la cual se considera Alta y con una diferencia estadísticamente positiva respecto de la muestra total. De la misma forma, la satisfacción neta más baja corresponde a los No Beneficiarios con sólo 20 puntos.

Gráfico N°1: ISN Global Inicial con la Ley de Riego (Total muestra, N: 563)

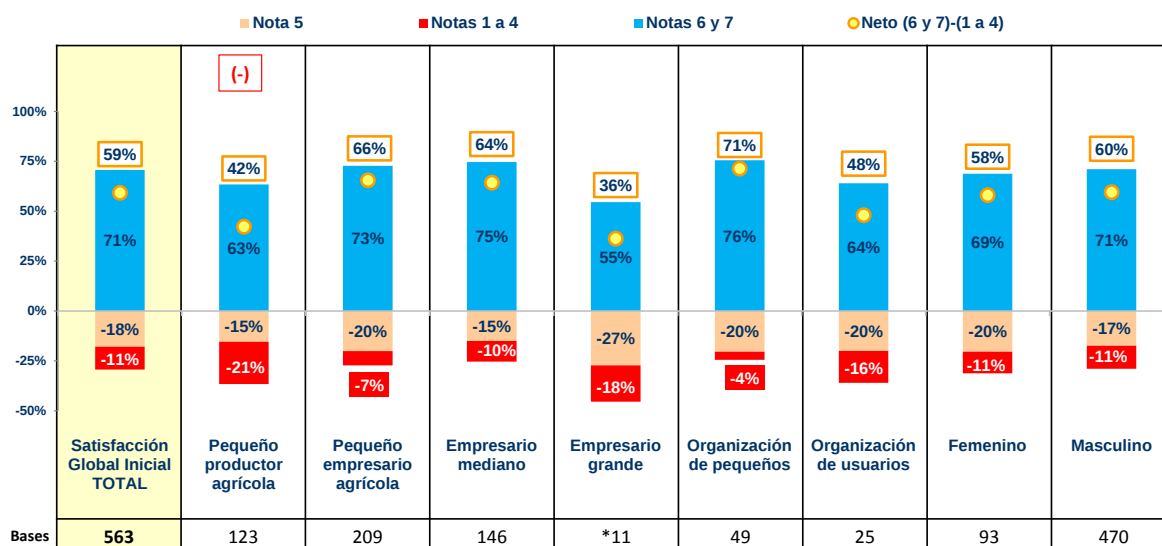


Fuente: Voces Research

Cuando abrimos la segmentación según tipo de Beneficiario (Gráfico N°2), no se observan indicadores ISN que superen los 75 puntos. Sin embargo, lo que mejor evalúan son las “organizaciones de pequeños” (71 puntos), “pequeño empresario agrícola” (66 puntos) y “empresario mediano” (64 puntos).

El “pequeño productor agrícola” muestra una diferencia negativa respecto de la muestra total.

Gráfico N°2: ISN global inicial con la Ley de Riego según tipo de Beneficiario y sexo (Total muestra, N: 563)



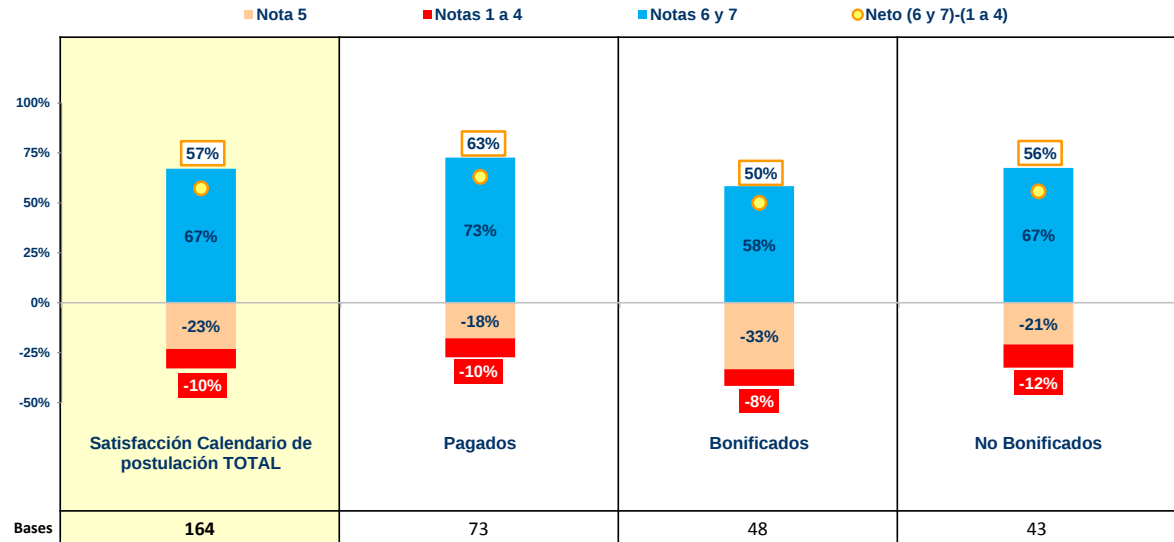
Fuente: Voces Research

3.3. ISN del Calendario de Postulación

Entre quienes dijeron conocer el Calendario de Postulaciones (29%), se evaluó el nivel de satisfacción con dicho Calendario, tal como lo muestra el Gráfico N°3. Los resultados arrojan que un 67% califica con notas 6 o 7, mientras que un 10% otorga notas insuficientes (notas inferiores a 5). Cabe mencionar que el segmento de Bonificados destaca por tener un alto porcentaje de usuarios que lo califican con nota 5 (33%).

El ISN alcanzado en este ítem es de un 57%, en el que el grupo Pagados obtiene el mejor índice con un 63%.

Gráfico N°3: ISN Calendario postulaciones según Segmento (Muestra: quienes conocen Calendario, N: 164)

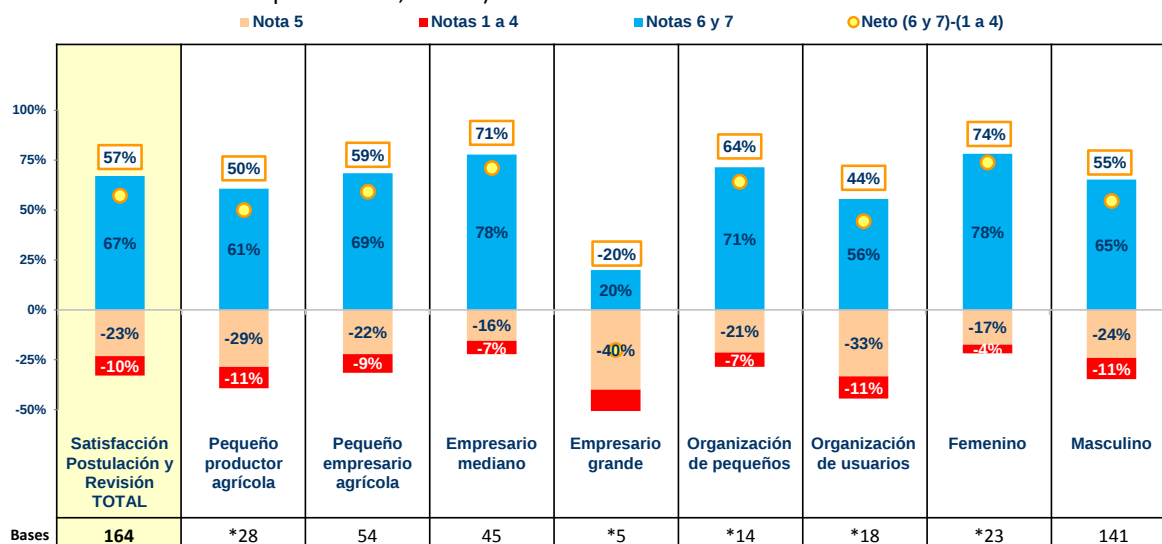


Fuente: Voces Research

Cuando abrimos las evaluaciones por Tipo de Beneficiario (ver Gráfico N°4), sólo es posible analizar al “pequeño empresario agrícola” y al “empresario mediano”, los que obtienen un ISN medio, dada la alta cantidad de notas 5, ya que las notas insuficientes no llegan al 10%.

Al desagregar por sexo, este indicador es significativamente mejor evaluado entre las mujeres, alcanzando un ISN de 74%. Entre las razones que da el grupo femenino se encuentra la percepción que es un Calendario bien confeccionado y adecuado en las fechas solicitadas.

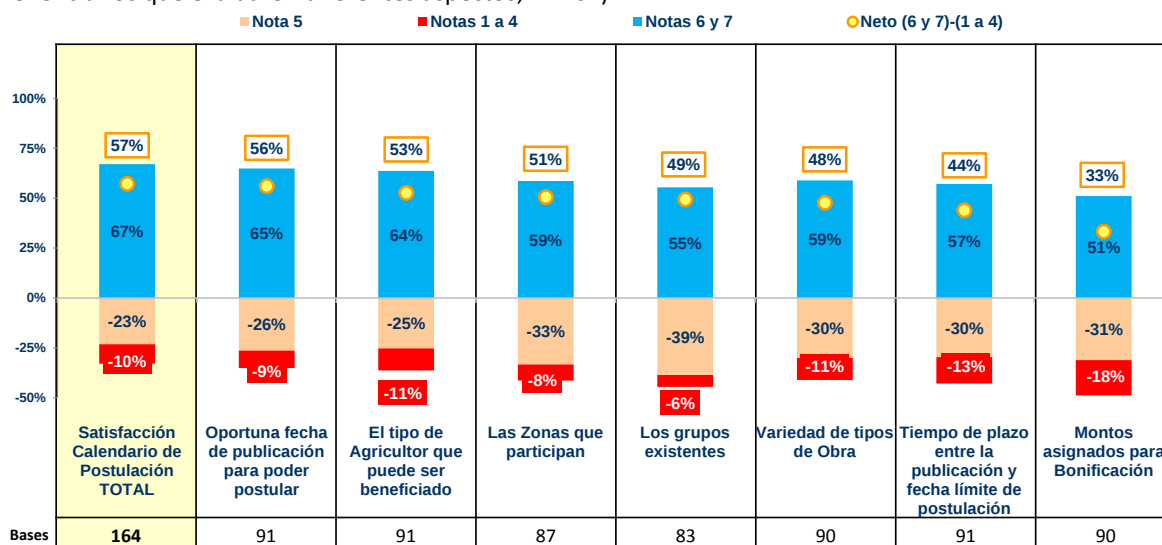
Gráfico N°4: ISN Calendario de postulaciones según Tipo de Beneficiario y Sexo (Muestra: quienes dijeron conocer el Calendario de postulación, N: 164)



Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra

Ahora, si analizamos los aspectos específicos evaluados para el Calendario de Postulación (ver Gráfico N°5), podemos ver que lo peor evaluado tienen relación con los montos asignados (ISN: 33 puntos) y el tiempo de plazo entre la publicación y la fecha límite de postulación (ISN: 44 puntos).

Gráfico N°5: ISN Calendario de postulaciones según aspectos evaluados (Muestra: Bonificados, no Beneficiarios que evaluaron diferentes aspectos, N: 164)



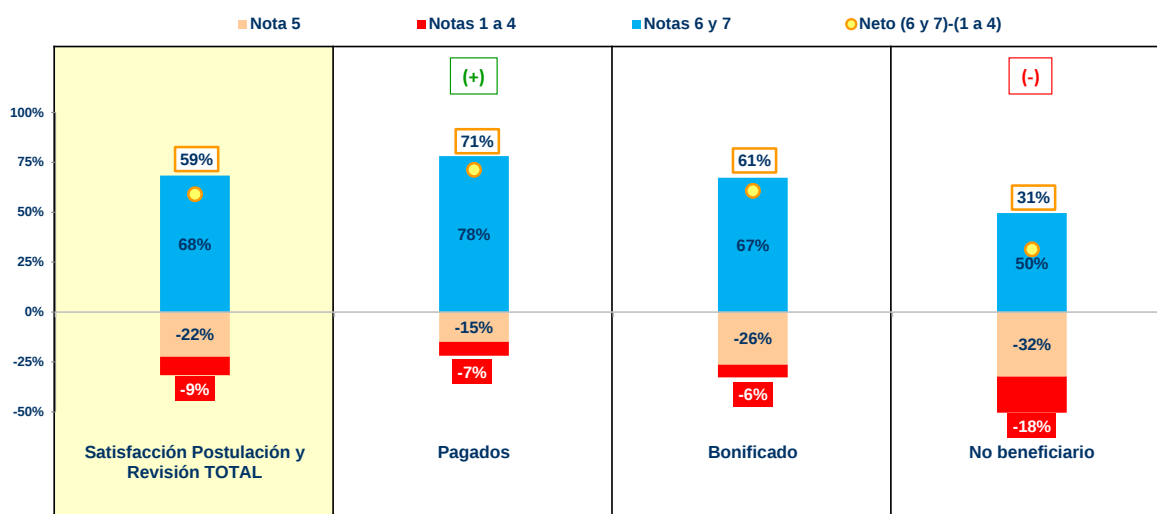
Fuente: Voces Research

Con esto se muestra la importancia del conocimiento del Calendario de Postulaciones, ya que si alguien se entera tarde de las fechas, no contará con el tiempo suficiente para preparar los proyectos o conseguir a alguien que lo pueda apoyar y asesorar.

3.4. ISN del proceso de Postulación y Revisión

La Satisfacción Global con este proceso, según se observa en el Gráfico N°6, alcanza un ISN de 59 puntos, donde ninguno de los segmentos llega a obtener un nivel “alto” de satisfacción. Sin embargo, los pagados logran una diferencia positiva estadísticamente significativa respecto de la muestra total y en el caso de los No Beneficiados éstos apalancan los niveles hacia abajo, con un alto porcentaje de nota 5 (32%) e insatisfacción (18%), logrando un ISN de sólo 31 puntos.

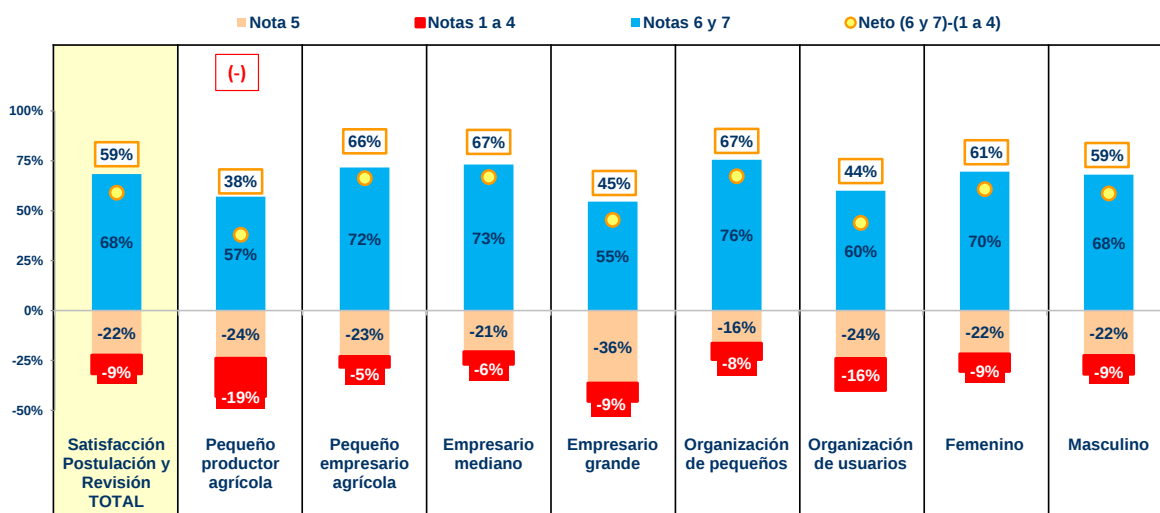
Gráfico N°6: ISN Postulación y Revisión según Segmento (Total muestra, N: 563)



Fuente: Voces Research / Diferencias Estadísticas respecto de la satisfacción global (muestra total)

Entre los tipos de Beneficiarios, el pequeño productor agrícola es el único grupo que presenta en su ISN una diferencia (negativa) estadísticamente significativa con respecto a la muestra total. Se debe mencionar, que los porcentajes de nota 5 están entre un 16% y 36% lo que señala que el proceso de postulación y revisión podría ser mejorado si se disminuyen el número de trámites y/o ‘papeleo’ asociado a la postulación o bien, se aumenta el flujo de comunicación durante el proceso de postulación, tal como lo señalan los entrevistados en la fase cualitativa.

Gráfico N°7: ISN Postulación y Revisión según Tipo de Beneficiario y sexo (Total muestra, N: 563)



Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra. Diferencias Estadísticas respecto de la muestra total

“Papeleos engorrosos, mucho trámite. Al entregar los papeles ya no hay más contacto con la consultora”.

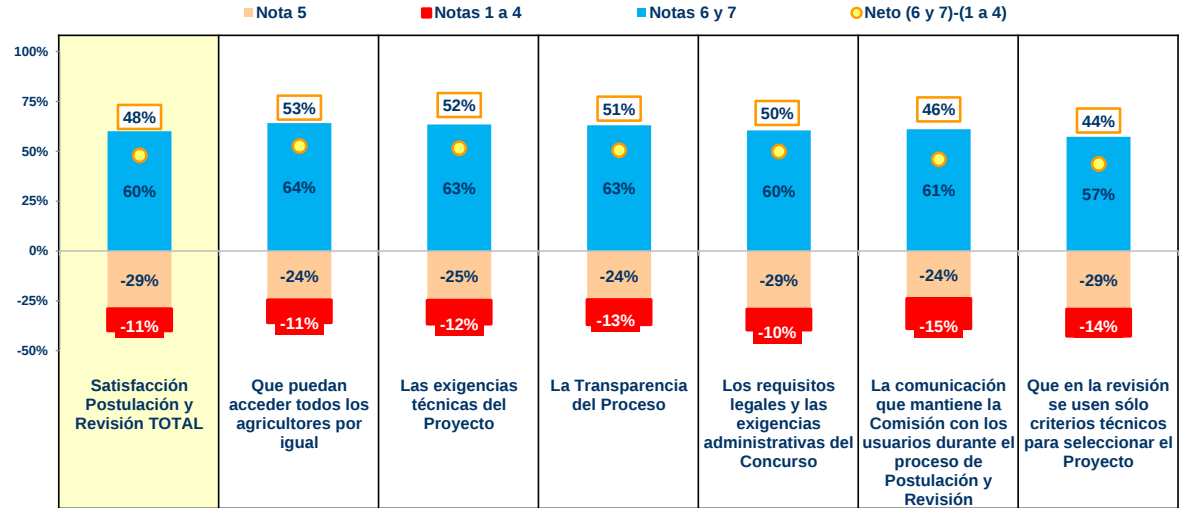
(No Beneficiario, Empresario mediano, VI Región)

“[sobre el proceso de revisión] no existen, no hay comunicación, te enteras por los hitos si te aprobaron o rechazaron, pero no dicen el estado de avance, no se informa y uno queda con muchas dudas”

(Pagado, VII Región)

Si observamos los aspectos específicos evaluados para este proceso, podemos ver que las evaluaciones con nota 5 siguen estando por sobre el 20%, lo que genera amplias posibilidades de mejora, ya que los porcentajes de insatisfacción son levemente superiores al 10%.

Gráfico N°8: ISN sobre el proceso de postulación y revisión, aspectos evaluados (Muestra: Bonificados y no Beneficiarios, N: 302)



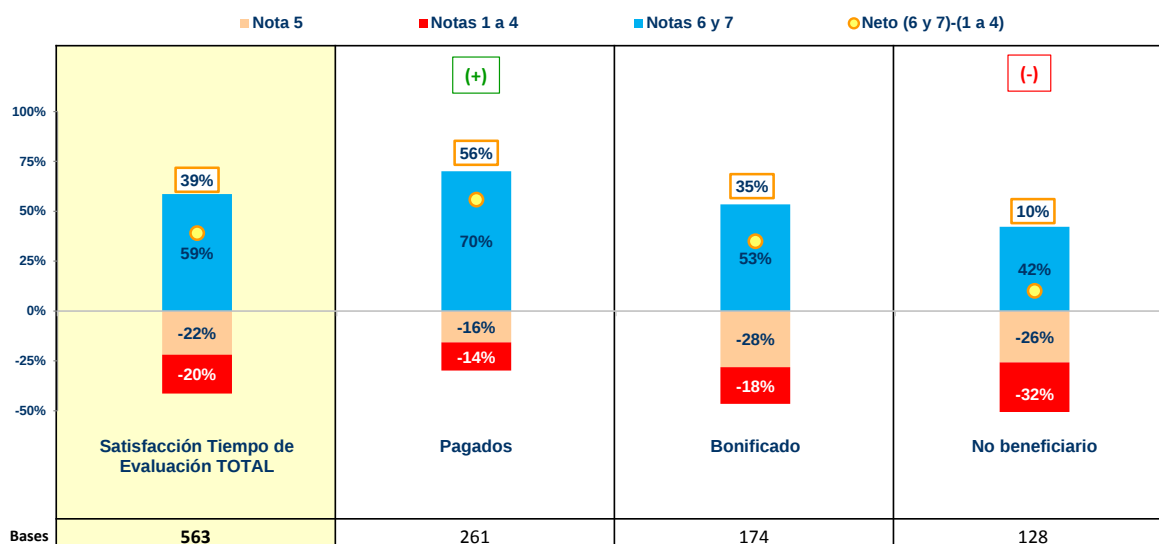
Fuente: Voces Research // Los aspectos y la global sólo son evaluados por Bonificados y no Beneficiarios

3.5. ISN con el Tiempo de Evaluación

El indicador ISN respecto del tiempo requerido para la evaluación de los proyectos alcanza sólo 39 puntos, lo que es considerado un bajo nivel de satisfacción (ver Gráfico N°9).

Al observar la evaluación de cada uno de los usuarios, sólo los Pagados alcanzan un nivel medio (por sobre los 50 puntos) y una diferencia estadísticamente significativa respecto de la muestra total, mientras que los Bonificados y no Beneficiarios obtienen 35 y 10 puntos respectivamente en su ISN, lo que es provocado principalmente por sus bajos niveles de satisfacción, además de alcanzar altos porcentajes de notas 5 e insatisfacción.

Gráfico N°9: ISN con los tiempos de evaluación/resolución (Total muestra, N: 563)



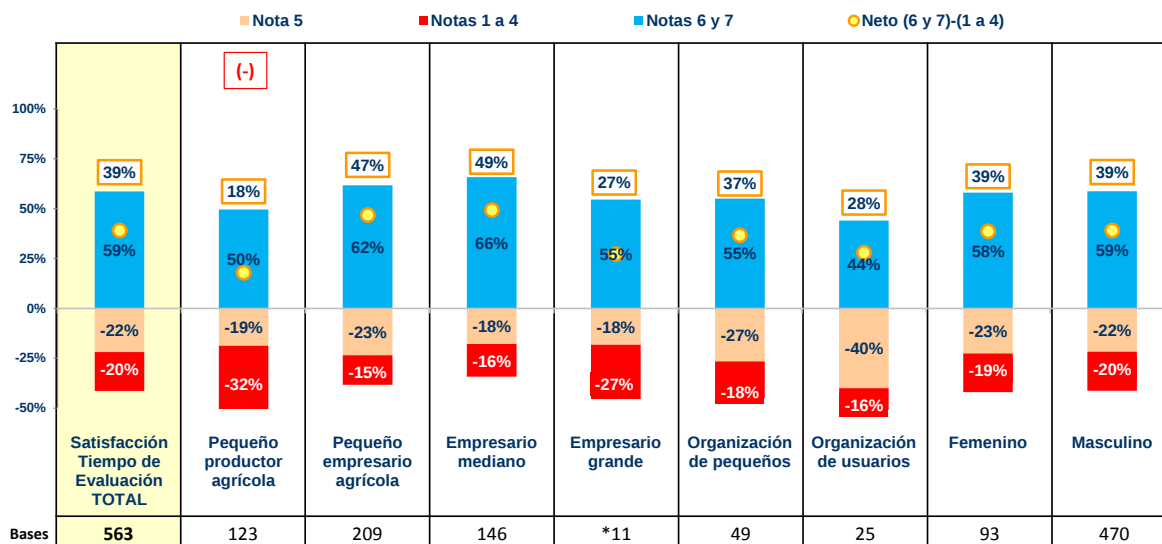
Fuente: Voces Research // Diferencias Estadísticas respecto de la muestra total

Al abrir el indicador por Tipo de Beneficiario (ver Gráfico N°10), estos son tan bajos como el ISN sobre la global del tiempo evaluado, donde ninguno supera los 50 puntos y en el que los niveles de insatisfacción son muy altos, sobre todo en “pequeño productor agrícola” (32%) y “empresario grande” (27%). Se debe señalar que este último reúne una muestra de casos muy pequeña.

Los niveles más altos del ISN en este ítem son los de “mediano empresario” (49 puntos) y “pequeño empresario agrícola” (47 puntos).

Al desagregar por sexo, el comportamiento femenino y masculino es muy similar, alcanzando un ISN de 39 puntos para cada segmento.

Gráfico N°10: ISN con los tiempos de evaluación, según Tipo de Beneficiario y sexo (Total muestra, N: 563)



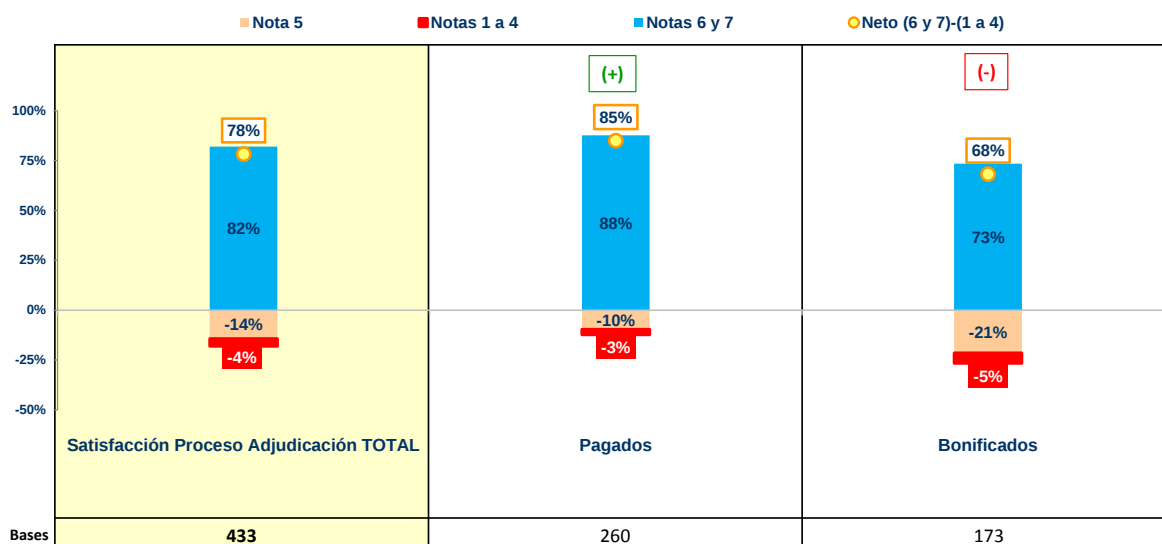
Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra. Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

3.6. ISN con el proceso de Adjudicación

En la evaluación del proceso de Adjudicación sólo participan los Beneficiarios Pagados y Bonificados, y claramente aquellos que ya fueron beneficiados con el Pago muestran una mejor evaluación y una diferencia estadística significativa respecto de la muestra total. Para el grupo de los Bonificados hay una diferencia negativa con respecto a la muestra total la que es estadísticamente significativa y presenta un desafío de mejora al obtener un 21% de notas 5.

De todas formas, el ISN global de este proceso se considera de un alto estándar (por sobre los 75 puntos), logrando 78 puntos con sólo un 4% de insatisfacción, lo que es bastante positivo. (Gráfico N°11)

Gráfico N°11: ISN con el proceso de Adjudicación (Muestra: Pagados y Bonificados, N: 433)



Fuente: Voces Research / Diferencias Estadísticas respecto de la muestra total

“El proceso de adjudicación fue rápido, no hubo mayor demora luego de haber sido Seleccionado” (Hombre, Bonificado, VI Región)

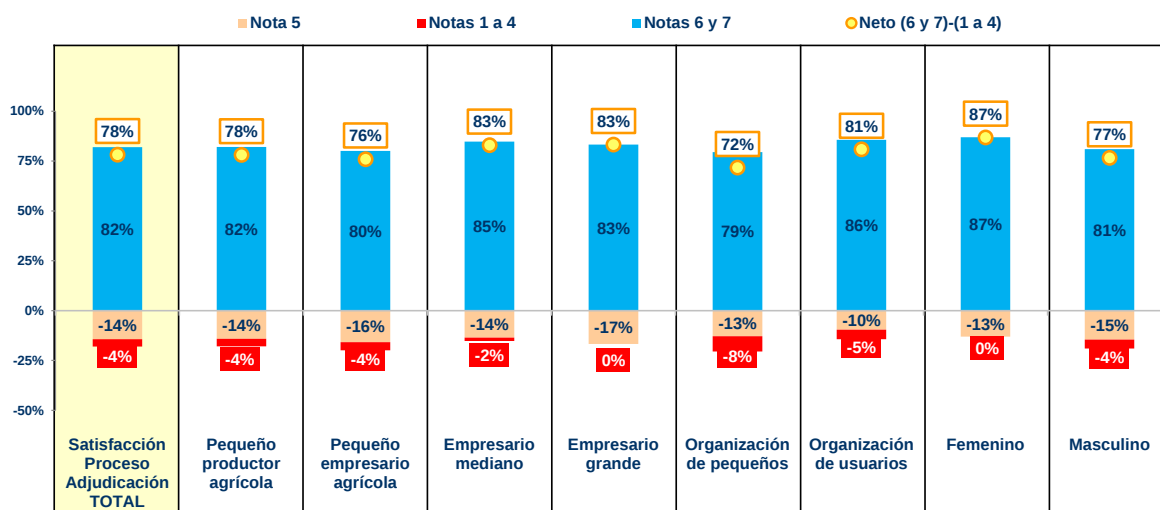
“No recuerdo ningún inconveniente en la adjudicación, sólo recuerdo la alegría cuando supe que había obtenido el beneficio” (Hombre, Seleccionado, VI Región)

Al desagregar por Tipo de Beneficiario y sexo se obtienen buenos resultados, sin que existan grandes diferencias respecto de la muestra total (Gráfico N°12).

De esta forma, se observa que los niveles de ISN son altos, especialmente en el grupo organización de usuarios y empresario mediano. Si bien el puntaje máximo lo obtiene el grupo de empresarios grandes, la muestra es muy pequeña.

Al ver los resultados según la variable sexo, se observa una mejor evaluación entre las mujeres, las que presentan insatisfacción nula. Esto se condice con la evaluación realizada por ellas mismas hacia la fase de Calendario de postulación, que fue evaluada en forma positiva debido a que su claridad y cumplimiento de fechas. Asimismo, el proceso de adjudicación alcanza un nivel de satisfacción alto por lo que se deduce que están altamente conformes con la forma, canal y monto adjudicado.

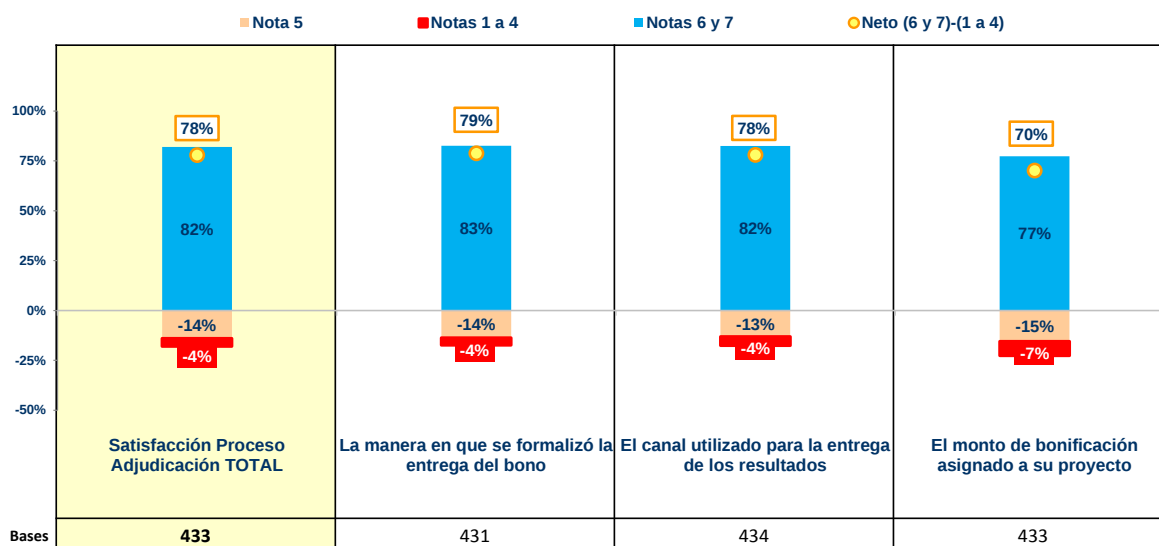
Gráfico N°12: ISN con el proceso de adjudicación según Tipo de Beneficiario y sexo (Muestra: Pagados y Bonificados, N: 435)



Fuente: Voces Research

Dentro de los aspectos específicos evaluados para el proceso de Adjudicación (Gráfico N°13), dos de estos tienen buen desempeño a nivel de ISN (sobre 75 puntos) y tienen relación con la manera cómo se formalizó la entrega del Bono y el canal utilizado para la entrega de resultados. Pero cuando hablamos del monto de Bonificación asignado, el indicador se mueve hasta llegar sólo a los 70 puntos, mostrando que la expectativa del monto es mayor a lo que realmente reciben. Tanto esto como los tiempos destinados a los distintos procesos son variables sobre las cuales es muy común que haya expectativas superiores a lo que realmente se ofrece, por lo tanto es muy importante poder manejar esta brecha con una buena y oportuna comunicación.

Gráfico N°13: ISN con el proceso de adjudicación aspectos evaluados (Muestra: Pagados y Bonificados, N: 433)



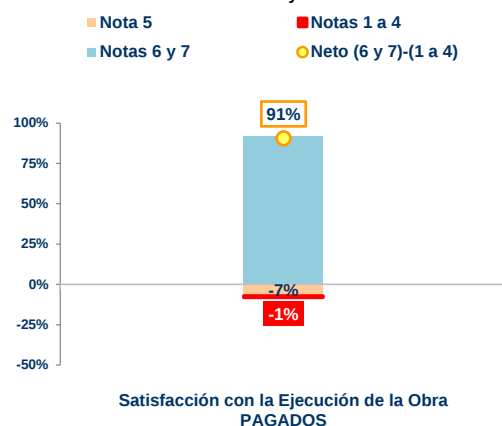
Fuente: Voces Research

3.7. ISN con la Ejecución de la Obra

En la Ejecución de la Obra (Gráfico N°14) los niveles de ISN se encuentran en un rango “Alto” (ISN sobre 75 puntos), donde destaca el bajo nivel de insatisfacción en general, el cual sólo llega al 1%. Este proceso se consulta sólo al segmento Pagados.

Este resultado, nos muestra un alto nivel de satisfacción con las actividades asociadas a la ejecución de la Obra adjudicada, lo que si bien pone al agricultor en una predisposición favorable al ser un beneficiario de la Ley, esta percepción sigue siendo positiva al momento de ejecutar la Obra por lo que se deduce que los tiempos y plazos comprometidos se están cumpliendo.

Gráfico N°14: ISN con la ejecución de la Obra (Muestra Pagados, N: 261)

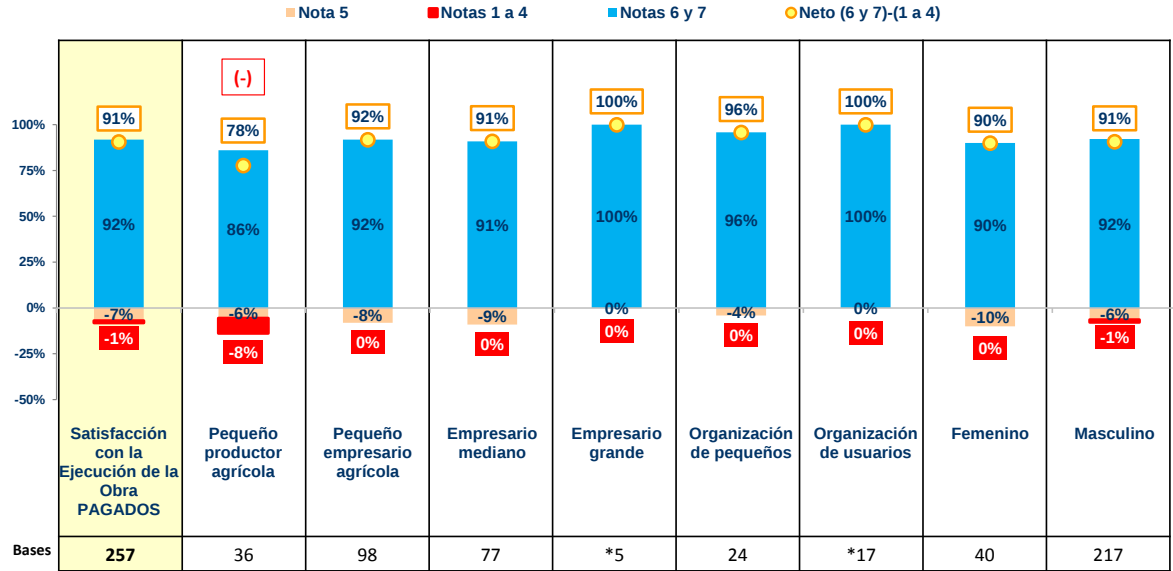


Fuente: Voces Research

*“El caso mío la ejecución significó el paso de una tecnificación de riego de un terreno seco y todo el proceso estuvo excelente, sin problemas, por eso le pongo un siete”
(Pagado, Hombre, VI Región)*

Al abrir por Tipo de Beneficiario y sexo, ver Gráfico N°15, se observa que los niveles de satisfacción bordean la excelencia, lo que conlleva a que los niveles de insatisfacción bordeen el 0%, excepto el grupo de “pequeño productor agrícola”, que además muestra una diferencia negativa y estadísticamente significativa respecto de la muestra total, lo que ha sido una constante en cada proceso evaluado.

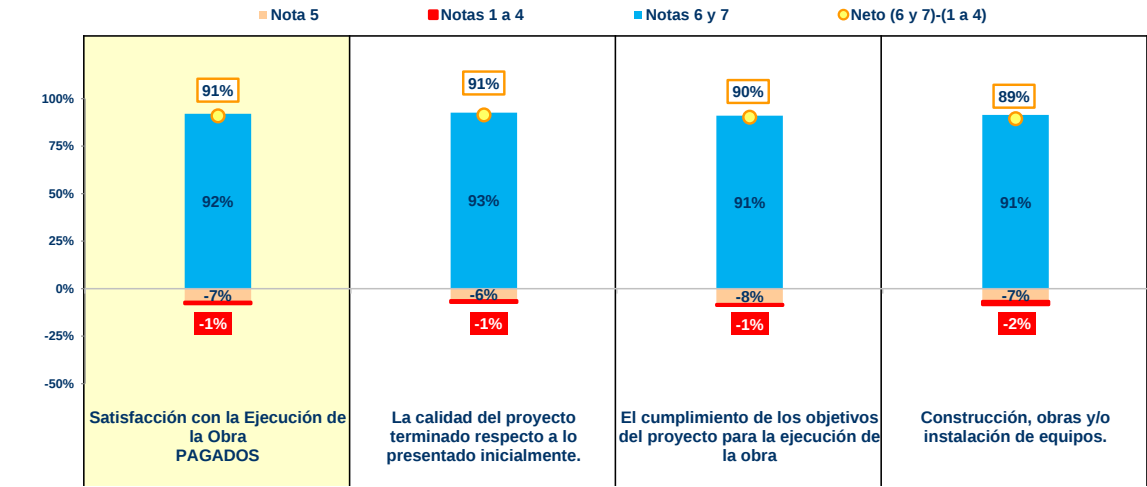
Gráfico N°15: ISN con la ejecución de la Obra según estrato y sexo (Muestra Pagados, N: 261)



Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra. Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

Todos los aspectos específicos evaluados alcanzan altos niveles de satisfacción, no se identifica ninguno que tenga expectativas de mejora entre los agricultores consultados en esta medición.

Gráfico N°16: ISN con la Ejecución de la Obra, aspectos evaluados (Muestra: Pagados, N: 261)

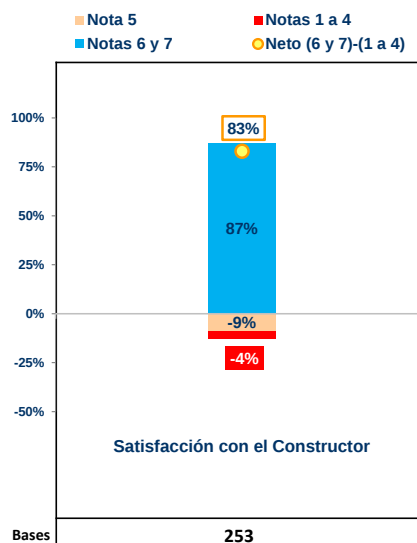


Fuente: Voces Research

3.8. ISN con el Constructor

A nivel global, el ISN del Constructor es bueno, con un bajo nivel de insatisfacción y poca concentración de notas 5, lo que siempre dificulta los hallazgos de aspectos para mejorar.

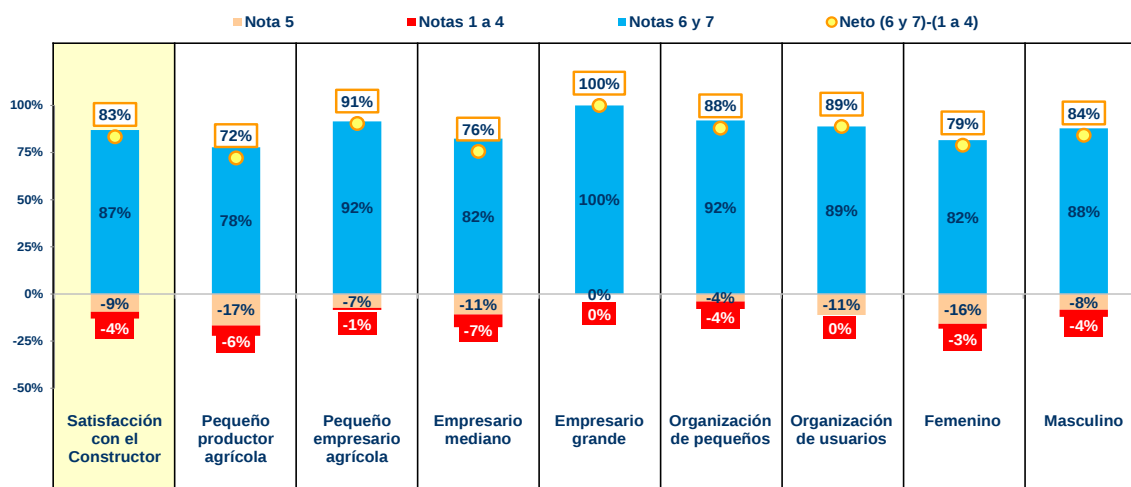
Gráfico N°17: ISN con el Constructor (Muestra: Pagados, N: 253)



Fuente: Voces Research

Al abrir el desempeño del Constructor por Tipo de Beneficiario y sexo, podemos observar que el alto nivel es transversal en todos los segmentos, salvo el “pequeño productor agrícola” que muestra mayor cantidad de notas 5, lo que baja su ISN.

Gráfico N°18: ISN con el Constructor según Tipo de Beneficiario y sexo (Muestra: Pagados, N: 261)

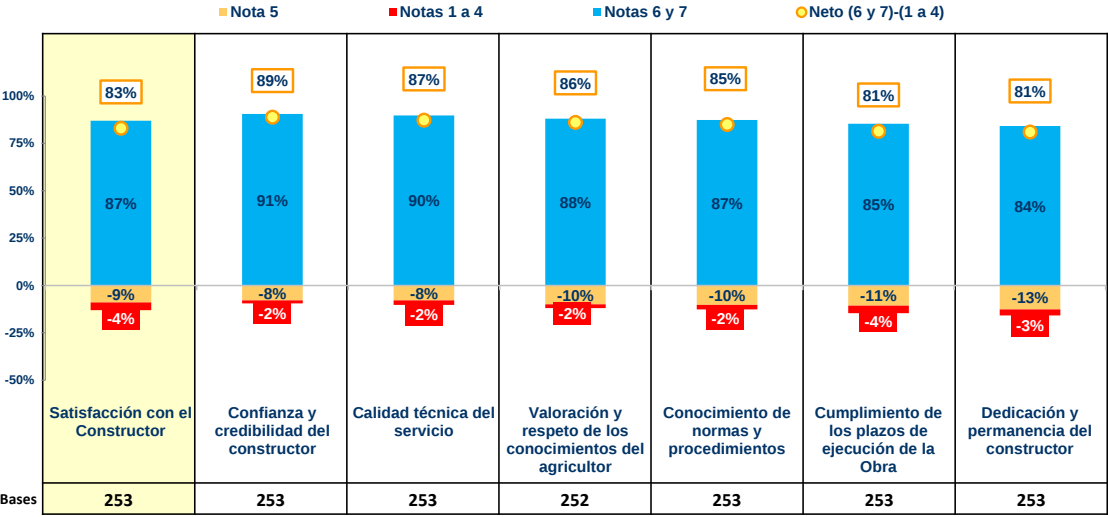


Fuente: Voces Research .

Dentro de los aspectos específicos evaluados sobre la figura del Constructor (Gráfico N°19), no se evidencia ninguno con percepciones negativas. Todos alcanzan un ISN superior al 80% y niveles de insatisfacción prácticamente nulos.

“El constructor era una persona preparada que venía con todos los estudios, la topografía e hizo todo en los plazos que estaban en el proyecto, se cumplieron todas las observaciones de la DOH y no tuve nunca un problema con él” (Pagado, Hombre, VI Región)

Gráfico N°19: ISN con el Constructor, aspectos evaluados (Muestra: Pagados, N: 261)



Fuente: Voces Research

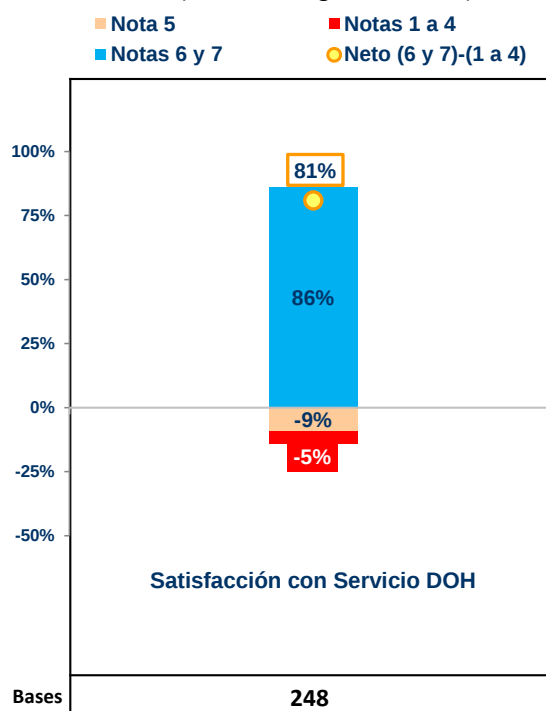
3.9. ISN con el servicio de la DOH

El Servicio de la DOH se encuentra bien evaluado con un 86% de satisfacción Global (6+7) y sólo un 5% de insatisfacción (Gráfico N°20).

El ISN alcanzado de 81 puntos está considerado como de alto estándar, lo que se mantiene casi de forma transversal a través de las distintas variables evaluadas (Tipo de Beneficiario y sexo).

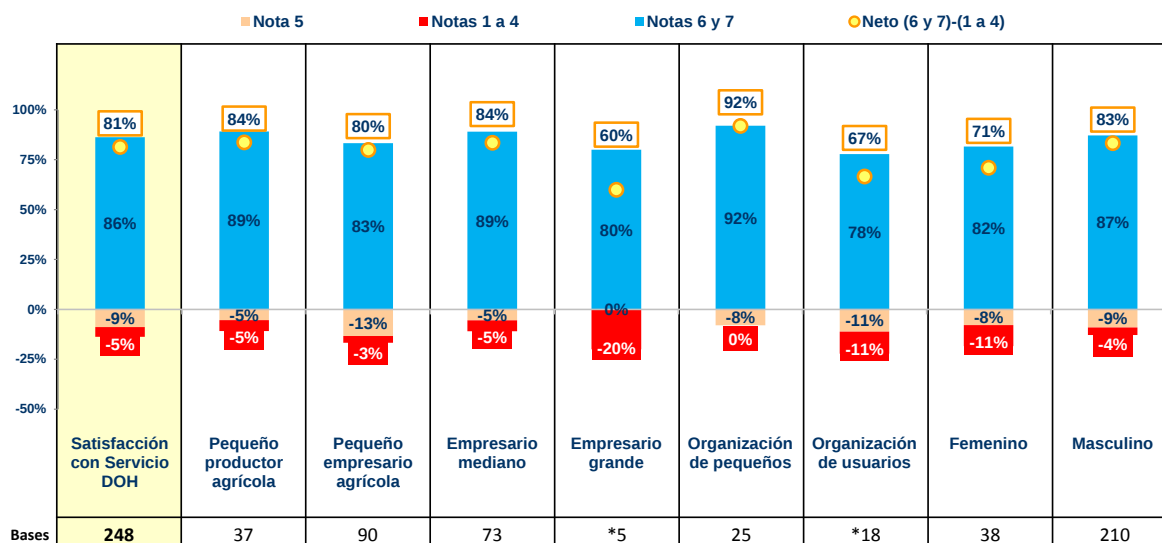
“En general la DOH se porta bien, en general cuando se refiere a esto funciona muy bien, la gente que va es muy buen trato, así que bien” (Consultor, Hombre, VII Región)

Gráfico N°20: ISN con el servicio de la DOH (Muestra: Pagados, N: 261)



Fuente: Voces Research

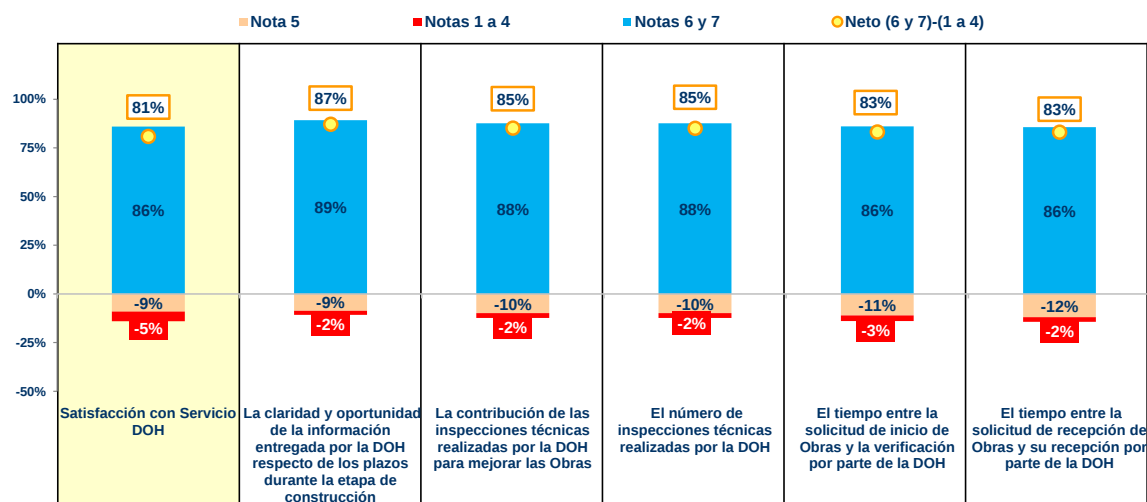
Gráfico N°21: ISN con el servicio de la DOH según Tipo de Beneficiario y sexo (Muestra: Pagados, N: 261)



Fuente: Voces Research

Todos los aspectos específicos evaluados para la DOH alcanzan altos niveles de satisfacción y no se identifican variables a mejorar (todos alcanzan un ISN superior al 83%). Al realizar un análisis según región no se observan diferencias significativas.

Gráfico N°22: ISN de la DOH, aspectos evaluados (Muestra: Pagados, N: 261)



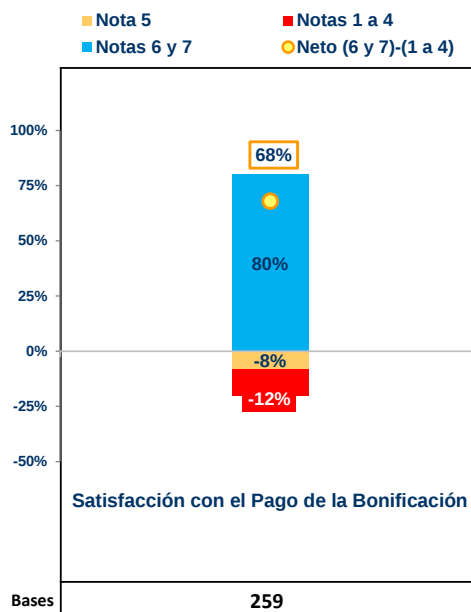
Fuente: Voces Research

Del total de Beneficiarios Pagados, sólo un 15% tuvo que solicitar modificaciones de Obras a la DOH, lo que muestra una baja tasa de modificaciones de la obra en ejecución. Durante 2014 se observa un porcentaje similar (81%)

3.10. ISN con el Pago de la Bonificación

El nivel de satisfacción de los Beneficiarios Pagados respecto del Pago de la Bonificación alcanza un 80% y un nivel de insatisfacción que llega al 12%, lo que entrega un ISN de 68 puntos, considerado dentro de un estándar medio (Gráfico N°23).

Gráfico N°23: ISN con el Pago de la Bonificación (Muestra: Pagados, N: 261)



Fuente: Voces Research

*“En mi caso el pago se demoró porque hubo un tema de cambio de caseta”
(Pagado, Hombre, VI Región)*

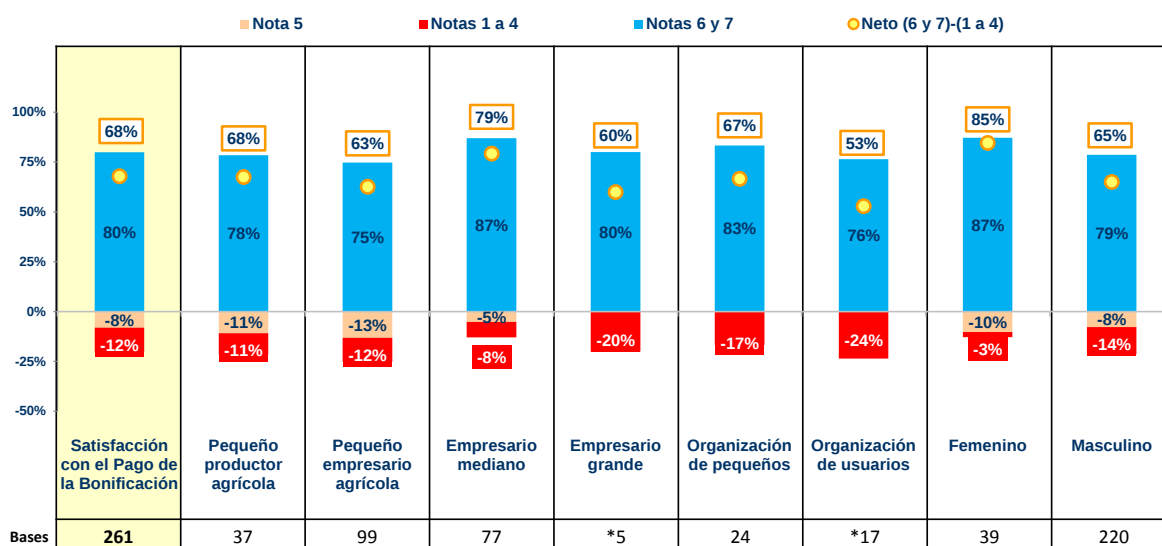
*“Hubo demora porque en la fecha en la que se supone estaría el pago, no se había realizado, aunque ellos avisaron igual no cumplieron las fechas”
(Bonificada, Mujer, VI Región)*

Al hacer una apertura por las variables de interés (Gráfico N°24), aquellos de mejor desempeño son “empresario mediano” (ISN 79 puntos) y las “mujeres” (ISN 85 puntos).

En general, los niveles de satisfacción (6+7) están por sobre el 75%, sin embargo los niveles de insatisfacción llegan a los dos dígitos, mermando la posibilidad de registrar un mejor desempeño a nivel de ISN en la mayoría de los segmentos. Los dos dígitos presentes en la suma de notas 1 a 4 nos muestra la molestia que tienen los usuarios Pagados con el proceso del pago del bono, el que de acuerdo a los comentarios entregados en las entrevistas en profundidad no se realiza en las fechas que ellos, los entrevistados, tenían previstas. Si bien las fechas de pago están condicionadas por la entrega de antecedentes de los beneficiarios y de la DOH, existe una percepción de incumplimiento de las fechas atribuyendo una responsabilidad directa a la CNR

Esta cifra es particularmente alta en el grupo de organizaciones de usuarios donde un 24% lo evalúa no notas 1 a 4 lo que impacta directamente en el bajo ISN obtenido (53%).

Gráfico N°24: ISN con el Pago de la Bonificación según Tipo de Beneficiario y sexo (Muestra: Pagados, N: 261)

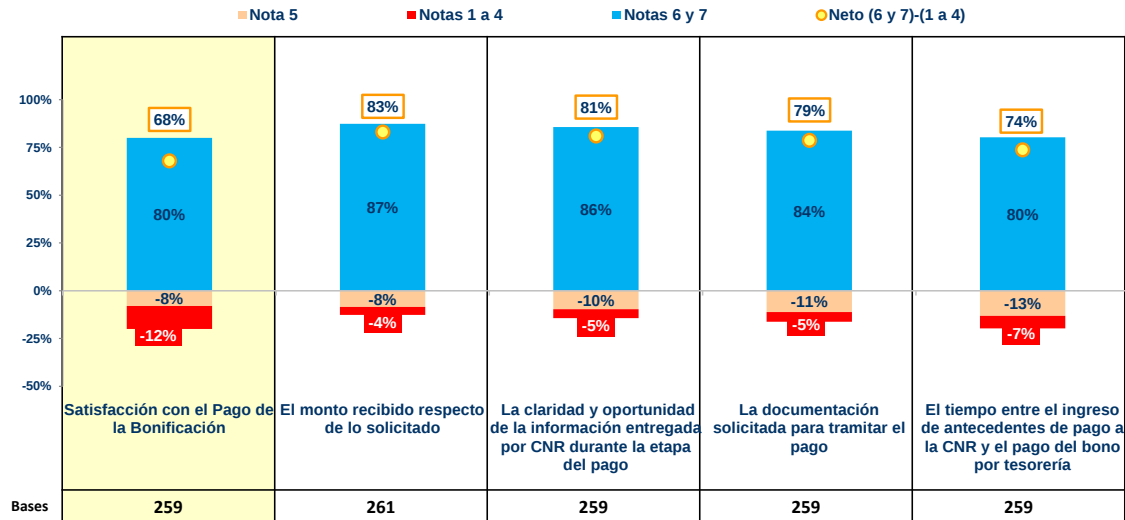


Fuente: Voces Research

Al observar los aspectos específicos evaluados (Gráfico N°25), se verifica que todos alcanzan desempeños más altos que la evaluación Global de este proceso.

La evaluación más baja, la única que no alcanza a tener un desempeño de alto estándar, tiene relación con “el tiempo entre el ingreso de antecedentes y el Pago del Bono por Tesorería” (ISN de 74%).

Gráfico N°25: ISN con el Pago de la Bonificación, aspectos evaluados (Muestra: Pagados, N: 261)

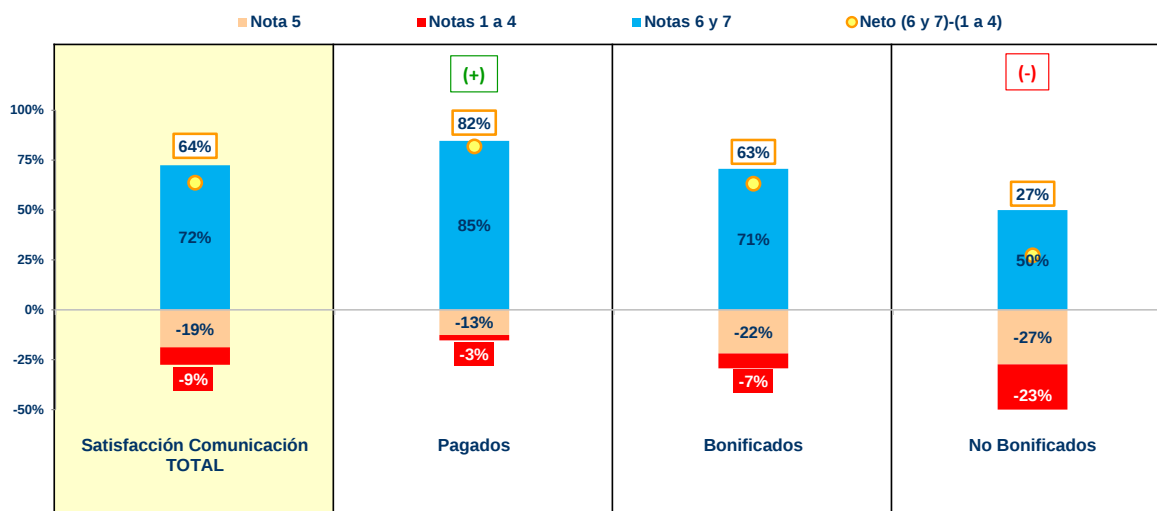


Fuente: Voces Research

3.11. ISN con la Comunicación de la CNR

La Satisfacción Neta con la Comunicación por parte de la CNR alcanza un total de 64 puntos (Gráfico N°26), lo que corresponde a un estándar medio. Al abrir por tipo de Beneficiario, nos encontramos con que los Pagados están en un rango alto de ISN, con 82 puntos, mientras que los no Bonificados alcanzan un rango bajo, de sólo 27 puntos netos (ambos con diferencia estadísticamente significativa respecto de la muestra total).

Gráfico N°26: ISN con la Comunicación de la CNR (Total muestra, N: 563)



Fuente: Voces Research/ Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

“Nunca hubo ninguna comunicación, a lo más enviaron mensajes comunicando la situación del proyecto” (Pagado, Hombre, VII Región)

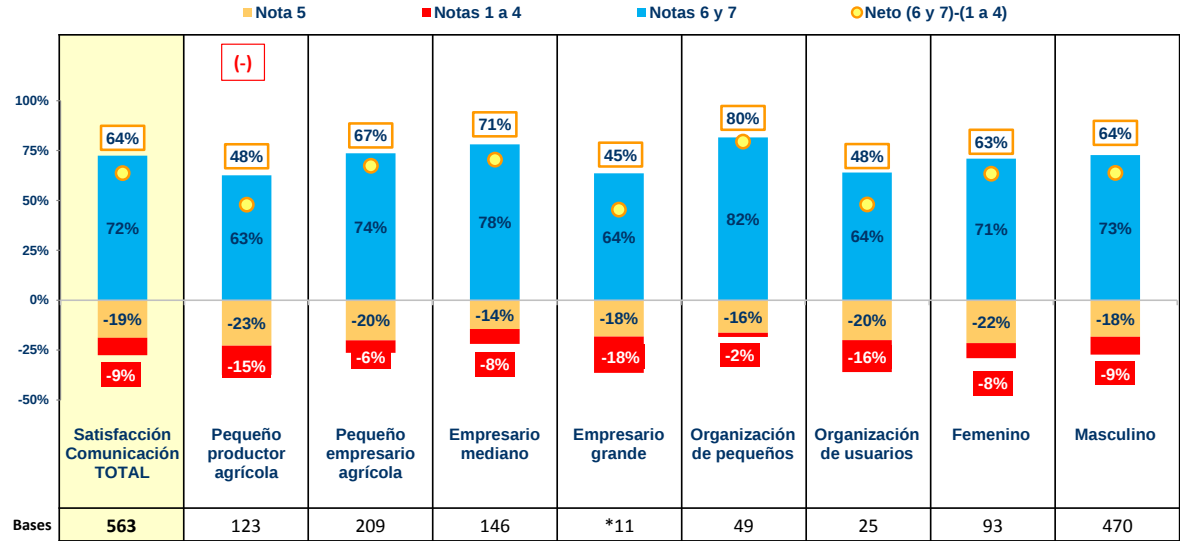
*“Nunca hubo comunicación con la CNR sino sólo con el Consultor”
(No Beneficiario, Hombre, VI Región)*

“Con la CNR, la verdad es que nada, todo lo que tenía relación al Concurso lo veía con el Consultor” (Bonificado, Hombre, VI Región)

Entre los Tipos de Beneficiarios evaluados (Gráfico N°27), sólo la “organización de pequeños” logra un ISN de rango alto (80 puntos).

Según la variable sexo, tanto hombres como mujeres presentan una evaluación media en este indicador, sin diferencias entre ambos segmentos.

Gráfico N°27: ISN con la comunicación de la CNR según Tipo de Beneficiario y sexo (Total muestra, N: 563)



Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra. Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

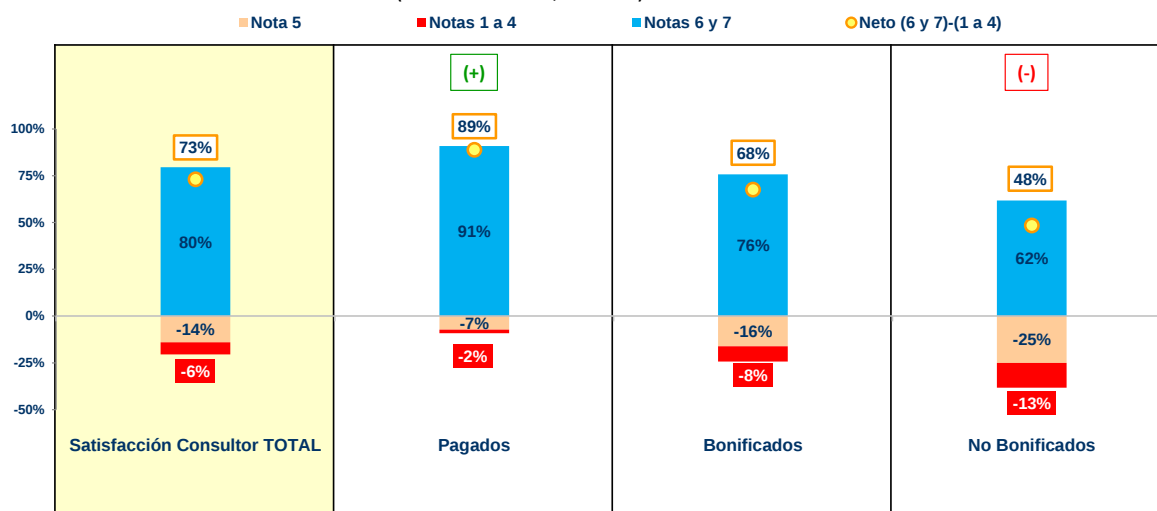
3.12. ISN con el Consultor

Sólo un 27% de los Beneficiarios declara conocer el registro de Consultores que se publica en el Sitio Web de la CNR para la Ley de Riego. Este nivel de conocimiento es aún más bajo entre los no Beneficiarios (19%). Probablemente esta situación se debe a que dicho registro no ha sido promocionado por ninguna instancia proveniente de la CNR, por ende, el conocimiento resulta azaroso entre quienes navegaron por el sitio web de la CNR.

Al observar el nivel de conocimiento según Tipo de Beneficiario, llama la atención el mayor desconocimiento del Registro por parte de los empresarios grandes. Por el contrario, son las organizaciones de usuarios quienes presentan un mayor conocimiento de dicho registro lo que indica mayor interacción con la página web de la CNR. A nivel regional no se dan diferencias con la muestra total, sin embargo, es la Región de La Araucanía quien tiene un mayor conocimiento del Registro (52% de conocimiento).

El ISN con el Consultor alcanza 73 puntos, con un nivel de insatisfacción muy bajo, y si observamos entre los distintos segmentos, se mantiene la misma tendencia que en el resto de los indicadores medidos, en que los Pagados presentan un ISN significativamente mayor que la media y los no Beneficiarios un ISN significativamente menor. Esta baja significativa en este segmento se debe al rol que el segmento le atribuye al Consultor en la no adjudicación del proyecto, ya que probablemente es sindicado como responsable del fracaso en la postulación.

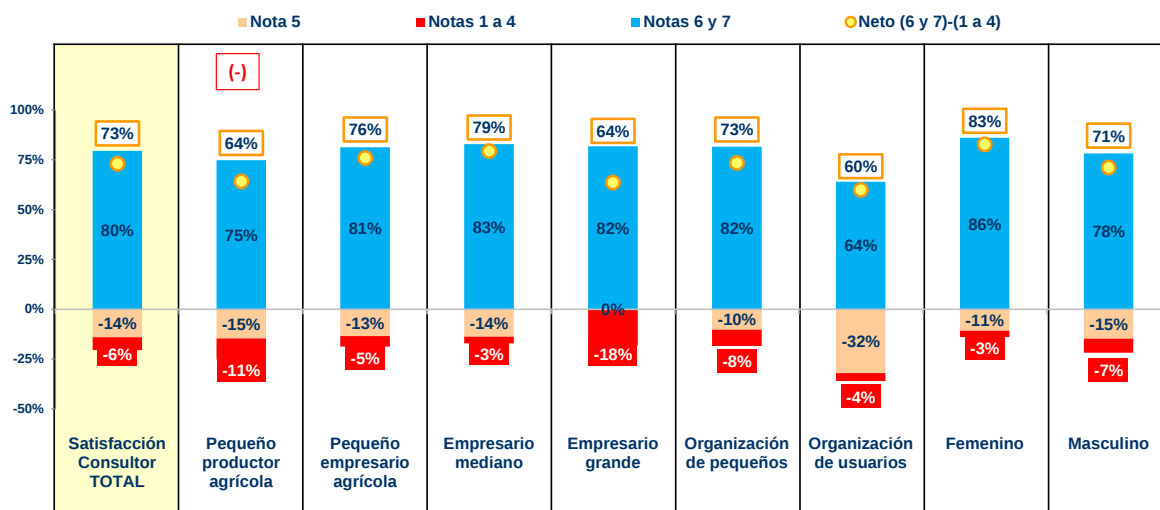
Gráfico N°28: ISN con el Consultor (Total muestra, N: 563)



Fuente: Voces Research/ Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

Según Tipo de Beneficiario (Gráfico N°29), el ISN más bajo se da en el grupo de organizaciones de usuarios aunque no es estadísticamente significativo con respecto a la muestra total. Hay que considerar que se debe principalmente a que acumula una gran cantidad de notas 5 y la muestra es pequeña. A nivel de sexo, se mantiene la tendencia a favor de las mujeres.

Gráfico N°29: ISN con el Consultor según Tipo de Beneficiario y sexo (Total muestra, N: 563)



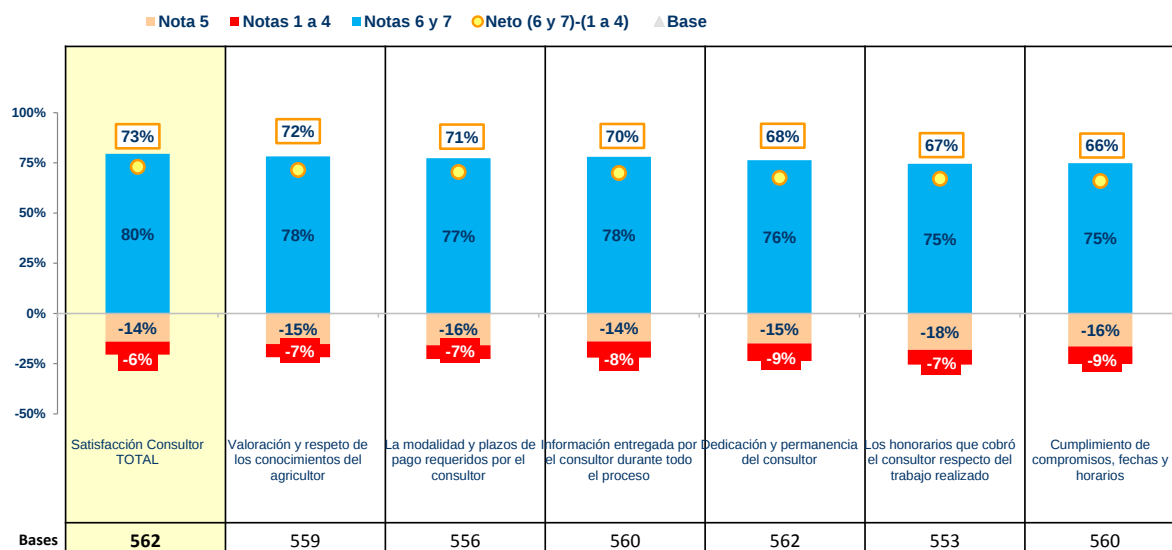
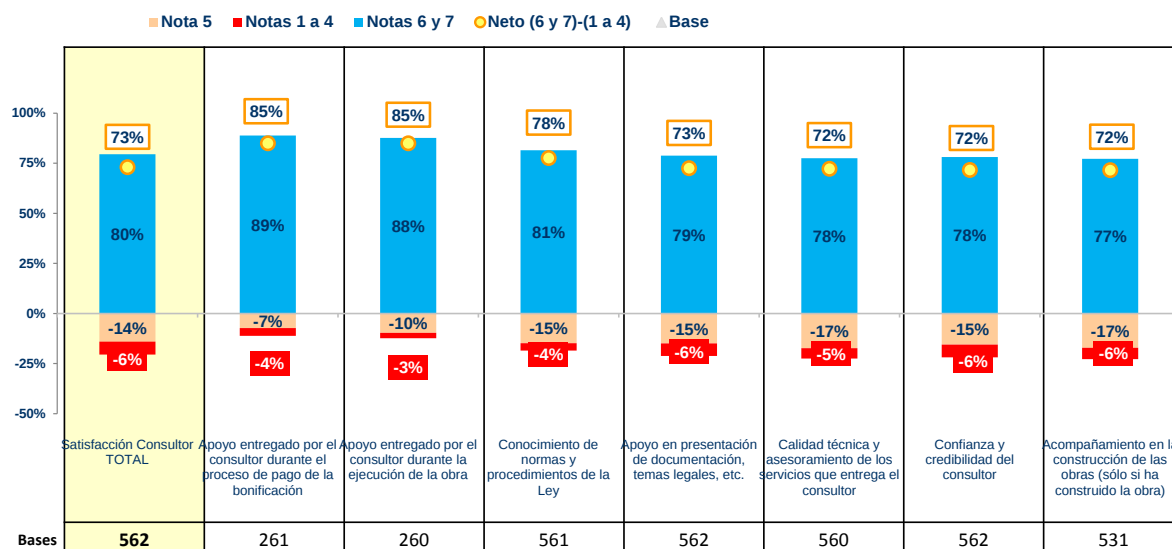
Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra. Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

Tanto a nivel de evaluación global como en los aspectos específicos relacionados con el Consultor, se aprecia que no hay ninguno que acumule niveles de insatisfacción superiores al 9% (Gráfico N°30), en la que los parámetros evaluados obtienen niveles muy similares a los de la medición 2014.

- Lo **mejor evaluado** tiene que ver con el apoyo recibido en los **proceso** de Pago y Ejecución de la Obra, además del nivel de conocimiento demostrado. Durante el 2014, el mejor evaluado fue el conocimiento de normas de la Ley.

Lo **peor evaluado** tiene relación con dedicación y permanencia (honorarios asociados) y cumplimiento de compromisos y plazos, mientras que durante el 2014 fue el acompañamiento en la construcción de las **Obras**.

Gráfico N°30: ISN con el Consultor, aspectos evaluados (Total muestra, N: 563)

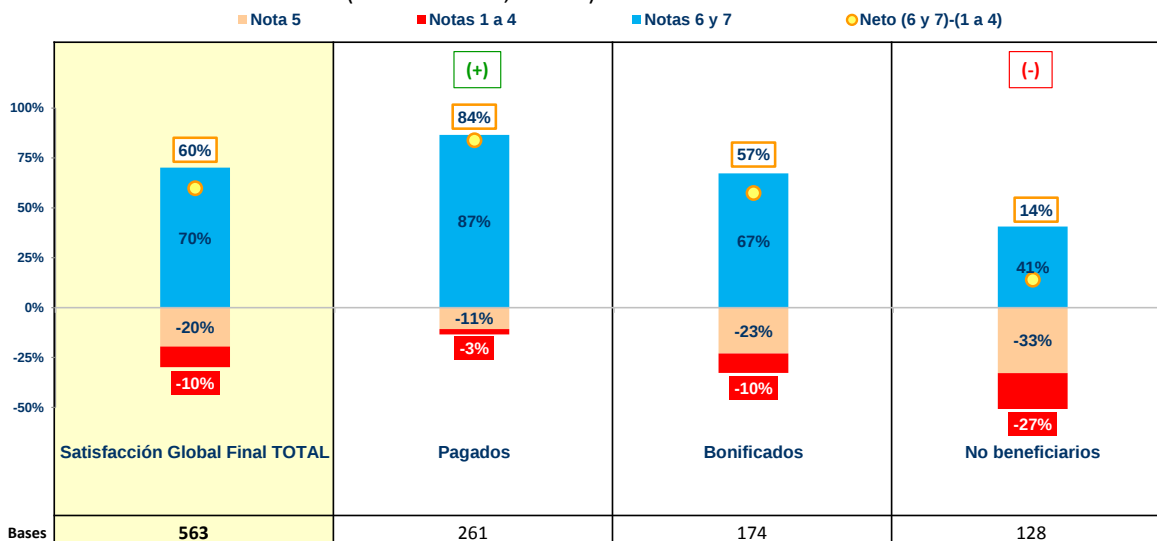


Fuente: Voces Research

3.13. ISN Global Final con la Ley de Riego

La evaluación Global Final alcanza un ISN de 60 puntos. Al explicar esta variable entre los distintos segmentos evaluados, entre los usuarios pagados se obtiene el mejor índice de satisfacción neta y su diferencia con la muestra total es estadísticamente significativa. En el grupo de los No Beneficiarios se obtiene el ISN más bajo y también es significativo estadísticamente al contrastarla con la muestra total. Esto se explica porque mientras el usuario ha sido beneficiado con el pago de la obra a ejecutar, su nivel de satisfacción es mayor y por el contrario, mientras el usuario no ha sido beneficiado con la Ley, su nivel de satisfacción es considerablemente menor.

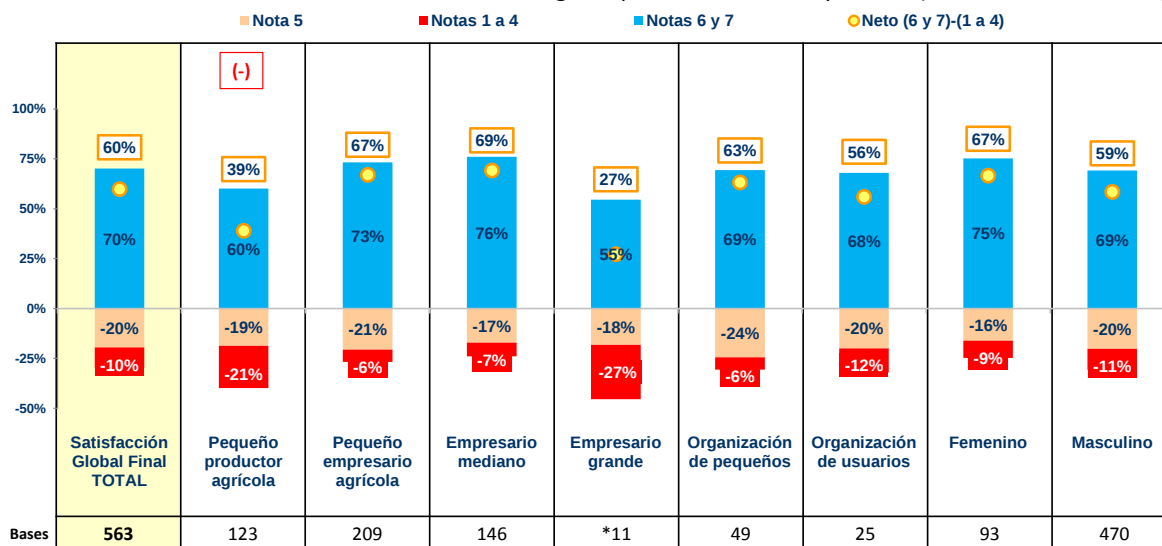
Gráfico N°31: ISN Global Final (Total muestra, N: 563)



Fuente: Voces Research/ Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

Entre los tipos de beneficiarios, el ISN más bajo se da en el grupo de los pequeños productores agrícolas y es estadísticamente significativo con respecto a la muestra total, lo que lo convierte en uno de los grupos a considerar para mejorar los niveles de satisfacción con la Ley de Riego.

Gráfico N°32: ISN con la Satisfacción Global Final según Tipo de Beneficiario y sexo (Total muestra, N: 563)



Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra. Diferencias estadísticas respecto de la muestra total

“Siento que la Ley es una buena posibilidad de acceder a un fondo para aumentar el nivel de nuestro terreno y también la productividad de éstos, pero todo lo que esto significa, el proceso, el concurso, es cansador y muchas veces nos desanima a postular ya que sabemos por qué no quedamos pero no sabemos cómo mejorarlo”
(No Beneficiaria, Mujer, VII Región)

“La ley es buena pero creo que se necesitan ciertas herramientas para llenar los formularios y postular. Me imagino que un agricultor pequeño no entiende algunas preguntas o si no lo ayudan no creo que pueda acceder con éxito al concurso”
(Canalista, Hombre, VII Región)

	ESTUDIO COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO “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”	
---	---	---

Tabla N°6: Razones de satisfacción según segmento. Respuesta múltiple

RAZONES DE SATISFACCIÓN EVALUACIONES 6 Y 7	TOTAL	Pagados	Bonificados	No Bonificados
Sin problemas / todo bien / excelente / completo	33%	33%	38%	21%
Rapidez en el proceso	16%	17%	17%	8%
Adecuado a fechas / en tiempo estipulado	10%	11%	12%	-
Buen apoyo para el agricultor	8%	7%	11%	4%
Monto adecuado / monto solicitado	7%	8%	6%	4%
Eficiente / buen proyecto	7%	5%	7%	13%
Transparente	6%	6%	6%	6%
Es claro	5%	5%	4%	8%
Comunicación continua / constante con consultor	4%	3%	6%	4%
Resultados son óptimos / de calidad	4%	5%	3%	-
Es confiable	2%	1%	3%	2%
BASES	395	226	117	52

Fuente: Voces Research

Por otra parte, las razones que justifican una mala evaluación (Notas de 1 a 4) tienen que ver principalmente con lo extenso de los plazos y con la falta de información, tal como se muestra en la Tabla N°10:

Tabla N°7: Razones de insatisfacción

RAZONES DE INSATISFACCIÓN EVALUACIONES INFERIORES A 4	TOTAL	Pagados	Bonificados	no beneficiario
PROCESO LENTO / BUROCRÁTICO	72%	100%	94%	56%
Lento / proceso demoroso	28%	86%	35%	12%
Mucho trámite / burocracia	22%	-	18%	29%
Demora entrega bono	9%	14%	35%	6%
Demora en el pago por tesorería	7%			
Falta más eficiencia en todo el proceso	5%	-	6%	6%
Demora entrega recursos	2%	-	-	3%
MALOS RESULTADOS	34%	0%	0%	59%
No fue bonificado	21%	-	-	35%
Postuló varias veces pero no ha sido aprobado/ no obtuvo proyecto	9%	-	-	15%
Tiene muy poca opción de postulación	5%	-	-	9%
POCA INFORMACIÓN	29%	43%	29%	26%
Poca información	19%	43%	18%	15%
Falta comunicación comisión y postulantes	3%	-	6%	3%
Faltó claridad en las exigencias legales	3%	-	-	6%
Poca transparencia	3%	-	6%	3%
SISTEMA POCO FLEXIBLE	10%	0%	24%	6%
Muy rígido el sistema	3%	-	6%	3%
Monto pequeño	3%	-	12%	-
Flexibilizar plazos	2%	-	-	3%
Muchas observaciones en el proceso de revisión	2%	-	6%	-
PROBLEMAS CON EL CONSULTOR	7%	0%	6%	9%
Poco tiempo del consultor	3%	-	-	6%
Inspectores son faltos de criterios / consultores	2%	-	-	3%
No cumplió en terreno	2%	-	6%	-
PROBLEMAS DE GESTION INTERNA	7%	0%	12%	6%
Revisión poco exhaustiva de proyectos	3%	-	6%	3%
Falta de gestión	2%	-	-	3%
Desordenado / mal organizado	2%	-	6%	-
BASES	58	*7	*17	34

Fuente: Voces Research (*) Sólo datos referenciales, dada la baja cantidad de la muestra

4. SÍNTESIS DE RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan una síntesis sobre los principales resultados del estudio seguida por algunas recomendaciones.

4.1. Síntesis de Resultados.

Consultor

El Consultor de cierta forma es quien representa a la CNR para los agricultores. Si bien no pertenece a la Institución, es la cara visible que tienen los usuarios de la Ley de Riego, por tanto se visualiza la necesidad urgente de estar 100% al tanto de la interacción que se genera entre el Consultor y el Agricultor. Esta relación debe estar normada y controlada periódicamente por la CNR.

Sólo de esta manera es posible:

- Identificar si la información que están proporcionando es correcta, clara y suficiente
- Verificar si realmente están apoyando en forma pareja y sin discriminar a todos los proyectos que tienen en curso
- Confirmar si están dedicando o no el tiempo suficiente a los distintos proyectos
- Determinar si el apoyo proporcionado es de calidad y vale lo que están cobrando
- Etc.

Los Consultores deben saber que la CNR está pendiente de ellos, supervisando y controlando su actuar. Sólo de esta forma sentirán la obligación y la necesidad de proceder como corresponde, de acuerdo a los estándares definidos, durante todo el flujo del proceso.

Comunicación

Uno de los aspectos más criticados a lo largo de las evaluaciones y en forma transversal para los 3 segmentos bajo estudio, tiene relación con el nivel de información que los Beneficiarios poseen durante el desarrollo del Concurso.

Declaran no contar con una comunicación fluida ni permanente, tanto con el Consultor como con la CNR, que les permita aclarar dudas y avanzar más ágilmente durante todo el proceso.

Probablemente la CNR entrega mucha data a través de su Sitio Web, no obstante este canal de comunicación podría no ser suficiente para cubrir las actuales necesidades de información de los agricultores que participan en el Concurso.

Puede que el problema esté en el canal, en el tipo y cantidad de información suministrada o incluso en la forma en que esta información está siendo proporcionada (forma y estructura), provocando insatisfacción por parte de los usuarios.

Para avanzar en esta dimensión, se propone indagar directamente entre los usuarios de la Ley de Riego acerca de sus necesidades de información y la forma en que requieren que les sea proporcionada. Probablemente a partir de este ejercicio, que puede ser a través de herramientas cualitativas y/o cuantitativas, se identifiquen distintos segmentos o tipos de usuarios en función de sus necesidades y expectativas respecto de la información y Comunicación, tanto con el Consultor como con la CNR, por lo tanto es importante pensar también en proporcionarla en forma diferenciada.

Adicionalmente, es importante que esta comunicación sea bidireccional y no sólo se constituya en una entrega “plana” o estándar de información. No todos los usuarios de la Ley están buscando lo mismo, por lo tanto esta comunicación debe ser diferenciada y a la medida (no a todos lo mismo: distintos contenidos, canales, tonos, frecuencia, etc.).

Por último, es imprescindible no dejar 100% en manos del Consultor la entrega de información ante hitos que son extremadamente relevantes, como por ejemplo el aviso personalizado (uno a uno) de los resultados del Concurso. Como vimos en los resultados de esta medición, una proporción no menor de agricultores no tienen claras las razones por las cuales no fueron beneficiados, lo cual sin duda es un desincentivo para sus futuras participaciones y eventualmente puede jugar en contra de la CNR por el boca a boca que esta situación podría generar.

Hay que identificar los hitos más relevantes del proceso completo en donde la participación de la CNR es crucial para mejorar los actuales niveles de satisfacción. En esos hitos la CNR debe destinar recursos para comunicar uno a uno y no sólo a través de su Sitio Web, sino que utilizando otros canales. Sólo de esta forma demostrará preocupación por los usuarios de la Ley y generará aún más confianza y cercanía de la que actualmente tiene.

4.2. Recomendaciones

Las recomendaciones presentadas a continuación tendrán como foco de análisis los principales resultados obtenidos en los modelos factoriales utilizados para ver el impacto de las variables en cada uno de los factores. Esto nos permite determinar cuáles son las Oportunidades de Mejoramiento sobre las cuales hay que generar planes de acción en forma prioritaria.

BONIFICADOS

Los Bonificados corresponden a un segmento que, si bien obtuvieron el beneficio y probablemente se encuentran ya en un proceso de construcción, declaran estar insatisfechos sobre algunos aspectos del proceso en los cuales es prioritario gestionar.

En el proceso de **Adjudicación** alcanzan niveles bajos principalmente en la evaluación del “Monto de la Bonificación”. Probablemente al momento de postular al Concurso tienen expectativas mayores respecto del beneficio monetario que obtendrán y esto puede deberse a una falta de información o a lo que el Consultor les transmite durante las primeras etapas del proceso de Concurso (Postulación).

- Es recomendable que la CNR intervenga en forma activa en la comunicación relacionada con las características del Concurso (promoción). En paralelo con la información que la CNR proporciona a través de su Sitio Web, se requiere implementar una estrategia de comunicación personalizada, dirigida a quienes acceden al beneficio. Este segmento debe contar con información completa y actualizada respecto de todos los procesos que siguen luego de la adjudicación y la CNR debe hacerse cargo de que esto realmente se lleve a la práctica

La relación con el **Consultor** también es un aspecto de mejora, principalmente en lo relacionado con la “Dedicación y Permanencia” frente a este proceso y en el “Cumplimiento de Compromisos” adquiridos con el Bonificado.

- Frente a esta Oportunidad de Mejoramiento, se recomienda que la CNR defina e implemente mecanismos de supervisión y control hacia la gestión que desarrolla el Consultor en las distintas etapas del Concurso.
- Probablemente sea necesario establecer algunos estándares mínimos que el Consultor debe cumplir durante la asesoría que les presta a quienes participan en el Concurso (frecuencia de contacto, información proporcionada, tiempo de respuesta ante requerimientos, etc.)

En cuanto al proceso de **Postulación y Revisión**, los “requisitos legales y administrativos” se presentan como una oportunidad de mejora.

- Los bajos niveles de satisfacción que alcanza este aspecto, pueden deberse a un alto nivel de exigencia percibido, al desconocimiento que el postulante pueda tener al respecto o a la dificultad de obtener la documentación requerida. En este ámbito es indispensable poder profundizar mediante técnicas cualitativas y/o cuantitativas para poder proponer algún plan de acción.

NO BENEFICIARIOS

Este segmento, por razones obvias, es el más crítico y está insatisfecho con las distintas etapas del proceso en las que participa.

Consideran que el proceso de **Postulación y Revisión** no es parejo para todos los agricultores, hay desigualdad, además de ser lento y exigente.

- Frente a esta situación, probablemente sea necesario revisar los requisitos y documentación solicitados para postular al Concurso, de manera que se logre establecer un mecanismo diferenciado, según Tipo de Beneficiario (tamaño), que facilite la participación de los más pequeños y de esta forma todos puedan participar teniendo la misma probabilidad de ser beneficiados

Con respecto al **Consultor**, consideran que su actitud no fue del todo positiva frente al apoyo entregado en el proceso de Postulación.

- Probablemente el rechazo obtenido frente a la postulación lo asocian en parte a una mala gestión del Consultor y en este sentido se reitera la necesidad de auditar ciertas acciones que deben ser desarrolladas por él en las distintas etapas del Concurso
- Es prioritario que la CNR adquiera un rol más protagónico y activo en las distintas etapas del Concurso, de manera que los agricultores se sientan acompañados, confíen en el proceso y obtengan toda la información que requieren, en forma oportuna y durante el proceso completo

	ESTUDIO COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO “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”	
---	---	---

PAGADOS

Este segmento presenta altos niveles de satisfacción en todos los factores y atributos de alto impacto.

Éste es el segmento que debe promocionar y recomendar los distintos aspectos del Concurso. Son los embajadores naturales, por lo que durante todo el proceso, desde la entrega del beneficio hasta la fiscalización de la DOH y su posterior construcción, serán el sello de la CNR en la Región donde se lleve a cabo el proyecto. Son precisamente los usuarios Pagados y la correcta “postventa” realizada por parte de la CNR lo que generará un boca a boca positivo hacia el Concurso.

En este sentido, las fortalezas del **Consultor** son construidas en este segmento por la entrega oportuna de información, junto con el apoyo otorgado durante todo el proceso de ejecución de la Obra.

Asimismo, las fortalezas de la **DOH** tienen relación con la claridad en la información que entrega, junto con la contribución que realiza con sus inspecciones técnicas.

En relación al **Constructor**, la confianza y credibilidad, en complemento con la calidad técnica expresada en el conocimiento de la normativa vigente, se convierten en las principales fortalezas de éste y, por ende, aportan a su promoción.

Finalmente, el factor **Pago** es el de mayor impacto en la evaluación y está bajo el promedio de satisfacción del segmento, pero con una muy buena evaluación. Por esta razón se debe atender y entregar con claridad la información desde la CNR durante toda la etapa del Pago. Asimismo, y también como oportunidad de mejora, debe existir claridad por parte del postulante acerca de la documentación que necesita para tramitar el pago junto con la entrega de esta documentación y la claridad del envío de su dinero desde Tesorería. Si estas situaciones son controladas y difundidas de manera clara por la CNR, impactará en forma positiva en el segmento y debiera mejorar en la próxima medición.

En síntesis, son **3 los ámbitos en los que se recomienda intervenir prioritariamente** para mejorar los actuales niveles de satisfacción:

1. **COMUNICACIÓN:** La CNR debe hacerse cargo de mantener informados a los agricultores en todas las etapas del Concurso, con información completa, actualizada, de entrega oportuna y a través de los canales que más acomoden a los distintos segmentos.

La CNR debe desarrollar una estrategia de comunicación que le permita posicionarse de buena forma entre todos los agricultores y que mantenga constantemente informados a quienes participan en este Concurso acerca de todos los temas que son de su interés.

Este rol no puede quedar solamente en manos del Consultor y es la CNR la que debe asegurarse de que se esté cubriendo adecuadamente esta necesidad declarada por los agricultores.

2. **CONTROL HACIA EL CONSULTOR:** Dado que hay un segmento de agricultores que declara no sentirse del todo apoyados por el Consultor durante el Concurso, creemos que es imprescindible que la CNR intervenga, implementando una estrategia que le permita asegurarse de que los Consultores realicen su labor adecuadamente y en forma pareja para cada uno de los agricultores que asesoran.

El Consultor debe ser riguroso en el cumplimiento de todos los temas que son relevantes para el agricultor dentro de la asesoría que le entrega, de manera que genere la confianza, credibilidad y apoyo requeridos para avanzar sin dificultades en las distintas etapas del Concurso.

Para el agricultor, en cierta forma el Consultor es un representante de la CNR, por lo que cualquier elemento negativo que se asocie a él sin duda generará un impacto similar en la Institución.

3. **REQUISITOS PARA LA PARTICIPACIÓN:** sigue aún entre un grupo de agricultores, probablemente los más pequeños, una sensación de desequilibrio a la hora de postular a este beneficio. Probablemente los requisitos que para un agricultor mediano o grande son relativamente fáciles de obtener, no lo son para el pequeño agricultor y por ende se siente perjudicado.

En este aspecto, se vislumbra la necesidad de establecer criterios diferenciados a la hora de postular al Concurso, de manera que todos se sientan en las mismas condiciones y no se presente esta percepción de desequilibrio.