



**Apoyamos a las instituciones a construir información oportuna y de calidad**

*La información es clave para el proceso de toma de decisiones estratégicas a nivel territorial, generar información es entregar sustentabilidad en las decisiones.*

**“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 2015”**

**INFORME FINAL**

**Ciente:** Comisión Nacional de Riego

**Oferente:** ClioDinámica



**Septiembre, 2016**

## CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....</b>	<b>5</b>
2.1. Objetivo General .....	5
2.2. Objetivos Específicos.....	5
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>6</b>
3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO.....	6
3.2. GRUPOS OBJETIVOS DE ESTUDIO.....	6
3.3. DISEÑO MUESTRAL PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS .....	7
3.4. MUESTRA LOGRADA.....	11
3.5. DISEÑO MUESTRAL PARA APLICACIONES CUALITATIVAS .....	11
3.6. MUESTRA PARA ANÁLISIS DE OIRS.....	14
3.7. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN .....	14
3.8. EJEMPLO DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ISN .....	14
<b>4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA .....</b>	<b>16</b>
4.1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN BAJO ESTUDIO .....	16
4.2. CARACTERIZACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS.....	21
4.2.1. CARACTERÍSTICAS DE PROYECTOS POSTULADOS POR PEQUEÑOS .....	21
4.2.2. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA LEY DE RIEGO.....	24
<b>5. PRINCIPALES RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
5.1. CONOCIMIENTO DE LA LEY .....	33
5.2. INFORMACIÓN .....	38
5.3. LLAMADO A CONCURSO.....	42
5.4. PROCESOS OPERATIVOS DEL CONCURSO .....	45
5.5. SATISFACCIÓN CON PROCESO DE CONCURSO.....	52
5.6. SATISFACCION CON EL CONSULTOR .....	60
5.7. SATISFACCIÓN CON EL CONSTRUCTOR.....	69
5.8. SATISFACCIÓN CON LA DOH.....	74
5.9. SATISFACCIÓN CON LA EJECUCIÓN DE LA OBRA.....	84
5.10. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN .....	88
5.11. SATISFACCIÓN CON LA LEY DE RIEGO .....	94
5.12. TASA DE PROBLEMAS .....	97
5.13. OTROS INDICADORES .....	98
5.14. COMUNICACIÓN.....	102
5.15. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES PARTICIPANTES DEL PROCESO.....	107
5.16. SATISFACCIÓN CON LA OIRS.....	108
5.17. MODELO DE NEGOCIO DE CONSULTOR .....	112
<b>6. ANÁLISIS INFERENCIAL .....</b>	<b>122</b>
6.1. MARCO METODOLÓGICO DEL ANÁLISIS INFERENCIAL .....	122
6.2. ANÁLISIS FACTORIAL .....	122
6.3. ANÁLISIS DE REGRESIONES Y MAPAS DE MEJORA.....	129
6.4. MAPAS DE MEJORA.....	132
6.4.1. MAPA GRUPO BONIFICADOS .....	132
6.4.2. MAPA GRUPO PAGADOS.....	134
6.4.3. MAPA GRUPO NO BENEFICIARIOS .....	136
6.5. ANÁLISIS INTEGRADO DE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY.....	137
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>145</b>
7.1. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO .....	145
7.2. PRINCIPALES RECOMENDACIONES .....	153
<b>8. ANEXOS .....</b>	<b>156</b>
8.1. INSTRUMENTOS FINALES .....	156

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley N° 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 N° 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 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 2015”.

En primer lugar, se hará una descripción de la estructura metodológica que guió el desarrollo de la investigación, junto con una breve descripción de la etapa de terreno.

Luego, se hará una caracterización de la muestra mientras para dar paso al análisis de la información levantada a través de la aplicación de la encuesta, y su triangulación con la información cualitativa levantada.

Los resultados fueron desagregados desde la descripción de la satisfacción general de cada proceso donde se interpretaron los niveles de satisfacción neta, satisfacción e insatisfacción. Luego del análisis de cada satisfacción general por proceso, se hará una revisión de los niveles de satisfacción usuaria para cada uno de los parámetros específicos evaluados en cada proceso, junto con la presentación de los niveles de satisfacción en torno a otros hitos y actores ligados a ambos procesos (bonificación y pago).

Adicionalmente, se hará la presentación en detalle de los principales resultados del análisis inferencial, el cual incluye la aplicación de análisis factorial, donde se expondrán los principales resultados en la generación de componentes que explican la reducción de dimensiones por proceso y grupo objetivo, análisis de conglomerados y los modelos de regresión lineal, de manera de determinar el impacto de las distintas variables bajo estudio en la satisfacción general con la ley para cada grupo objetivo. Como complemento a este análisis, se incorporará un análisis factorial confirmatorio, con el propósito de validar un modelo explicativo general de la Ley.

Finalmente se expondrán los principales resultados y conclusiones, la que estará guiada por una visión más estratégica de la Ley 18.450, donde el foco se centrará en la entrega de elementos que permitan mejorar la gestión interna y la percepción de satisfacción entre los usuarios del producto entregado por la CNR.

## 2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El objetivo del presente servicio de consultoría, se presenta a continuación:

### 2.1. 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".**

### 2.2. Objetivos Específicos

- a) **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.
- b) **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 2015, 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 2015, en todo el país.
- c) **Aplicar y analizar la satisfacción de los/as beneficiarios/as 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 2015; aplicando una encuesta a una muestra significativa de beneficiarios/as de la Ley que recibieron el pago de la bonificación de la Ley N° 18.450, entre enero y diciembre de 2015, en todo el país.
- d) **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.

## 3. METODOLOGÍA

### 3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO

Para dar cuenta de cada uno de los objetivos definidos para la presente investigación, la estructura metodológica del estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo y explicativo, a través de la aplicación de tres cuestionarios semiestructurados especialmente diseñados para cada uno de los grupos objetivo de la investigación.

Complementariamente a la aplicación de esta encuesta, se desarrolló una fase cualitativa de profundización a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión, con el propósito de triangular los resultados obtenidos del análisis de la información cuantitativa con los obtenidos a partir de las entrevistas a diferentes actores participantes en el proceso de la Ley de Riego.

### 3.2. GRUPOS OBJETIVOS DE ESTUDIO

En el marco del desarrollo de la **fase cuantitativa** de la investigación, se incluyeron tres grupos objetivos, de acuerdo a los requerimientos establecidos en las bases técnicas y al diseño metodológico establecido en la propuesta técnica, a saber:

**Bonificados:** personas naturales y jurídicas postulantes a la Ley que desde enero a diciembre del 2015 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.

**Pagados:** personas naturales y jurídicas adjudicatarias de una bonificación en el marco de la Ley 18.450, que a la fecha de la aplicación de la encuesta ya habían pasado por el **proceso de Construcción de la Obra** y que entre desde enero a diciembre 2015 recibieron el **Pago de dicha bonificación**.

**Postulantes no Beneficiarios:** personas naturales y jurídicas que entre los meses de desde enero a diciembre del 2015 postularon a la Ley 18.450, pero que sin embargo no obtuvieron el certificado de la bonificación de la Ley de Riego; por lo tanto, se les incluye en el análisis como participantes del proceso de postulación.

Desde una perspectiva general, se trata de hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a todos los grupos socioeconómicos, ubicados en todas las regiones del país.

### 3.3. DISEÑO MUESTRAL PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

De acuerdo a los criterios definidos en los términos de referencia de la presente consultoría, se estimó una muestra estadísticamente significativa, con un 95% de confiabilidad, un margen de error no superior al 5%, y una varianza máxima de 0,5 para las siguientes poblaciones objetivo cuantificadas:

- Beneficiarios que postularon a concursos (segmentados en beneficiarios/as y no beneficiarios/as)
- Beneficiarios que recibieron pago de la bonificación

Luego se referencia la siguiente distribución del marco muestral según población objetivo y territorio:

**Tabla N° 1: Distribución de usuarios por región y población objetivo**

Grupo Objetivo Región	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios proceso de construcción y pago	Total
	Beneficiarios	No Beneficiarios		
Arica y Parinacota	35	51	24	110
Tarapacá	2	24	2	28
Antofagasta	3	15	2	20
Atacama	77	47	11	135
Coquimbo	507	153	100	760
Valparaíso	43	40	47	130
Metropolitana	25	40	39	104
O'Higgins	107	105	145	357
Maule	159	399	225	783
Bio Bío	227	162	104	493
Araucanía	184	138	33	355
Los Ríos	8	17	9	34
Los Lagos	10	19	11	40
Aysén	4	4	11	19
Magallanes	2	3	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>1.393</b>	<b>1.217</b>	<b>763</b>	<b>3.373</b>

A partir de esta distribución se señala que se debe considerar la menos un total de 591 encuestas, distribuidas en 179 postulantes beneficiarios/as, 156 postulantes no beneficiarios/as, y 256 beneficiarios en proceso de construcción y pago.

Respecto del diseño propuesto por Clodinamica, se estableció la siguiente distribución por población objetivo, como expresión de mejorar el diseño definido en las bases técnicas:

**Tabla N° 2 Muestra de encuestas a usuarios de la Ley de Riego**

Grupo Objetivo	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios proceso de construcción y pago	Total
	Beneficiarios	No Beneficiarios		
<b>Universo</b>	<b>2.610</b>		<b>763</b>	<b>3.373</b>
<b>Universo por subgrupo</b>	1.393	<b>1.217</b>	<b>763</b>	<b>3.373</b>
<b>Muestra general</b>	350		270	<b>620</b>
<b>Muestra por grupo objetivo</b>	187	163	270	<b>620</b>
<b>Error general asociado</b>	±4,8%		±4,7%	±3,5%
<b>Error por subgrupo</b>	±6,6%	±7,1%	±4,7%	±3,5%
<b>% por grupo</b>	53,4%	46,6%	100%	100%

De esta forma, y considerando también como criterio el conocimiento que el equipo consultor tiene de los marcos muestrales, **se aumentó el número de encuestas de este 591 a 620**. Este cambio, permitió disminuir el error general de la muestra **a ±3,5%**. Además, para los **postulantes que recibieron bono** el error bajó a un **±6,6%**, y para los **postulantes no beneficiarios** el error bajó a un **±7,1%**; mientras que en el caso de los beneficiarios/as del proceso de construcción y pago el error baja a un **±4,7%**. De esta forma se estuvo en condiciones de obtener inferencias más consistentes, ya que los errores por grupo están dentro de los estándares de error para este tipo de estudios.

Con estos resultados se intentó demostrar que asumiendo una distribución teórica para las variables de segmentación solicitadas en las bases como criterios de diseño para la muestra es posible alcanzar errores que están dentro de un rango de aceptación para este tipo de estudios (inferior al **±5%** para cada proceso).

Para hacer la **distribución de las encuestas definidas por tipo de encuestado y territorio**, el primer ejercicio necesario es observar el peso de cada región en la distribución total de los usuarios, como se observa en la siguiente tabla:



**Tabla N° 3: Peso relativo de usuarios por región y tipo de encuestado**

Grupo Objetivo Región	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios proceso de construcción y pago	Total
	Beneficiarios	No Beneficiarios		
Arica y Parinacota	2,5%	4,2%	3,1%	3,3%
Tarapacá	0,1%	2,0%	0,3%	0,8%
Antofagasta	0,2%	1,2%	0,3%	0,6%
Atacama	5,5%	3,9%	1,4%	4,0%
Coquimbo	36,4%	12,6%	13,1%	22,5%
Valparaíso	3,1%	3,3%	6,2%	3,9%
Metropolitana	1,8%	3,3%	5,1%	3,1%
O'Higgins	7,7%	8,6%	19,0%	10,6%
Maule	11,4%	32,8%	29,5%	23,2%
Bio Bío	16,3%	13,3%	13,6%	14,6%
Araucanía	13,2%	11,3%	4,3%	10,5%
Los Ríos	0,6%	1,4%	1,2%	1,0%
Los Lagos	0,7%	1,6%	1,4%	1,2%
Aysén	0,3%	0,3%	1,4%	0,6%
Magallanes	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De esta forma, y a través de la aplicación de una lógica de muestreo estratificado con afijación proporcional, en la siguiente tabla se observa la distribución de encuestas por territorio e institución ejecutora:

**Tabla N° 4: Distribución de encuestas por región y tipo de encuestado**

Grupo Objetivo Región	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios proceso de construcción y pago	Total
	Beneficiarios	No Beneficiarios		
Arica y Parinacota	5	7	8	20
Tarapacá	1	3	1	5
Antofagasta	1	3	1	5
Atacama	10	6	4	20
Coquimbo	66	20	35	121
Valparaíso	6	5	17	28
Metropolitana	4	5	14	23
O'Higgins	14	14	51	79
Maule	20	53	80	153
Bio Bío	30	22	37	89
Araucanía	25	18	12	55
Los Ríos	1	2	3	6
Los Lagos	2	3	4	9
Aysén	1	1	3	5
Magallanes	1	1	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>163</b>	<b>270</b>	<b>620</b>

#### Representatividad a nivel general

De este modo, se estima trabajar con una muestra de 620 encuestas. Estas fueron estimadas con un 95% de confianza, con el supuesto de varianza máxima y con un  $\pm 3,5\%$  de error.

#### Representatividad por proceso

Adicionalmente la muestra presentada incluye niveles de representatividad según proceso en el que se encuentran los usuarios, esto es, proceso de concurso y proceso de construcción y pago, se privilegió nuevamente que ambos grupos logaran **un error máximo de muestreo del  $\pm 5\%$** .

Adicionalmente, antes de la aplicación de las encuestas a usuarios, **se aplicó un pre test a una muestra de 20 casos para pilotear los instrumentos que fueron diseñados con las nuevas escalas de medición y nuevas preguntas.** Para esto, el equipo consultor realizó el pre test a 8 postulantes del proceso de concurso (4 beneficiarios y 4 no beneficiarios) y 4 beneficiarios del proceso de construcción y pago.

### 3.4. MUESTRA LOGRADA

El proceso de terreno concluyó con la aplicación total de **628 beneficiarios**, de los cuales **195 corresponden a usuarios Bonificados, 163 a No Beneficiarios y 270 Pagados**.

La muestra desagregada por tipo de beneficiario y por región se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 5 Distribución de encuestas aplicadas por tipo de beneficiario y región.

Grupo objetivo Región	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios Construcción Pago	TOTAL
	Beneficiarios	No beneficiarios		
Arica y Parinacota	5	7	8	20
Tarapacá	1	3	1	5
Antofagasta	1	3	1	5
Atacama	10	6	4	20
Coquimbo	66	20	35	121
Valparaíso	6	5	17	28
Metropolitana	4	5	14	23
O'Higgins	14	14	51	79
Maule	26	53	80	159
Biobío	31	22	37	90
Araucanía	26	18	12	56
Los Ríos	1	2	3	6
Los Lagos	2	3	4	9
Aysén	1	1	3	5
Magallanes	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>163</b>	<b>270</b>	<b>628</b>

### 3.5. DISEÑO MUESTRAL PARA APLICACIONES CUALITATIVAS

En el siguiente apartado se presenta la distribución de la muestra cualitativa para cada una de las etapas del proceso de consultoría. La muestra planteada fue determinada desde dos enfoques cualitativos básicos:

- Búsqueda de saturación estructural, es decir, saturación al contemplar a mayor cantidad de actores involucrados en el estudio.
- Búsqueda de saturación de discurso, o la búsqueda de saturación desde lo que representa el discurso de los diversos actores contemplados en el estudio.

Al observar los resultados presentados en los resúmenes ejecutivos de todas las mediciones, es posible constatar que, salvo algunos indicadores específicos, la medición es relativamente estable en términos de su ISN; esto ha dificultado el poder observar el efecto de ciertas estrategias específicas desarrolladas por la institución y ciertas definiciones estratégicas, con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción en algunos ámbitos específicos de la Ley.

En función de estos resultados, fue necesario desarrollar una línea de investigación cualitativa, para poder obtener datos que entreguen más riqueza en términos de aportar a la interpretación de los resultados de manera tal que el estudio pueda hacer un aporte real a la gestión de la Ley, siempre teniendo como foco aumentar los niveles generales de satisfacción usuaria.

### **Entrevistas confirmatorias**

Se desarrolló una línea de investigación cualitativa general, que incluyó la aplicación de **entrevistas semiestructuradas** con el propósito de obtener información en profundidad que permitiera complementar y profundizar en torno a los distintos aspectos levantados en la encuesta.

De hecho los principales temas a tratar en estas aplicaciones fueron la identificación de los conocimientos objetivos y percepciones sobre lo que es la Ley y posibilidades de acceso de los distintos tipos de productores y otros temas también incluidos en la encuesta, hacia la identificación de elementos relevantes que permitieran tener un diagnóstico acabado y completo de los niveles de satisfacción, y pensando además en el desarrollo de una estrategia que permitiera mejorar los niveles generales de satisfacción con la Ley.

Adicionalmente, y como valor agregado para el presente estudio, se tomó la decisión de incluir en la investigación, a **representantes de proyectos que ya llevan contruidos dos años**, con el propósito de indagar en la percepción del efecto que tuvieron las obras construidas a nivel de desarrollo productivo y de otras temáticas de interés.

Para este propósito, se diseñó una **muestra estructural** a partir de la cual se definió el número de aplicaciones a desarrollar a lo largo del territorio nacional. El primer paso en su desarrollo, fue la distribución de las regiones del país en **4 Macrozonas**, lo que permitió entregar una visión más global en el desarrollo de la línea cualitativa de la investigación. El resultado de este primer ejercicio fue el siguiente:

**Tabla N° 6 Distribución de las regiones del país por Macrozona**

<b>MACROZONA</b>	<b>REGIONES</b>
<b>NORTE</b>	<b>XV, I, II, III y IV</b>
<b>CENTRO</b>	<b>V, VI, VII y VIII</b>
<b>SUR</b>	<b>IX, XIV, X, XI</b>
<b>METROPOLITANA</b>	<b>RM</b>

A partir de esta distribución territorial se construyó la muestra estructural, en donde el propósito fundante fue la representación de los distintos atributos de relevancia a medir a través de las técnicas de levantamiento de información y la máxima homogeneidad en la distribución de aplicaciones en términos territoriales.

De esta manera, se consideró la aplicación de **5 entrevistas semiestructuradas por macrozona, desagregadas por tipo de productor (pequeño, mediano, grande, representantes asociaciones), con la inclusión adicional de consultores, constructores y representantes de instituciones como la DOH y DGA.**

Para el desarrollo del **análisis con beneficiarios con proyectos cuya construcción fue cerrada hace dos años**, y aquellos que quedaron con **obras inconclusas**, se tomó la decisión de incluir **dos entrevistas adicionales por Macrozona**, con el propósito de construir una visión general y heterogénea desde el punto de vista territorial respecto de este tema particular. **De esta forma, se aplicaron 12 entrevistas adicionales para abordar este tema.**

### **Muestra para entrevistas semiestructuradas**

De acuerdo a lo definido en las bases técnicas, la muestra estructural mínima para la aplicación de entrevistas semiestructuradas es la siguiente:

**Tabla N° 7: Muestra de entrevistas semi-estructuradas**

ACTOR	REGIONES				TOTAL
	ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR	METROPOLITANA	
Pequeño productor	1	1	1	1	4
Mediano empresario	1	1	1	1	4
Gran empresario	1	1	1	1	4
Representante asociaciones	1	1	1	1	4
Consultor	1	1	1	1	4
Proyectos construidos hace 2 años	2	2	2	2	8
Empresas constructoras	2	2	2	2	8
Ejecutivos DOH	1	1	1	1	4
Ejecutivos DGA	1	1	1	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>44</b>

### ***Grupos de discusión***

Complementariamente se definieron algunas aplicaciones adicionales para dar cumplimiento a los objetivos del estudio y profundizar en algunas hipótesis o temáticas emergentes. Dentro de este contexto, se propusieron grupos focales con usuarios diferenciados según el proceso en el que se encuentran.

A partir del análisis de los resultados de las últimas mediciones, se ha podido identificar que los usuarios que experimentan los mayores niveles de insatisfacción son los No beneficiarios y en menor medida los beneficiarios. Algunas hipótesis al respecto señalan que en el caso de los no beneficiarios, la insatisfacción está sustentada en la poca comunicación durante el proceso de postulación y entrega de los resultados, mientras que entre los beneficiarios es posible la insatisfacción ha estado asociada a los procesos de fiscalización de las obras por parte de la DOH.

En este sentido, se buscó profundizar en los discursos colectivos de los distintos actores para poder identificar relaciones causales a partir de los resultados de la encuesta y poder contrastar o confirmar las hipótesis que vayan emergiendo en el desarrollo de la consultoría desde a partir de una óptica colectiva a partir de la discusión que se pueda generar en las aplicaciones.

### **Muestra para grupos focales**

Para la aplicación de grupos focales con usuarios, se definió la aplicación de 8 **grupos focales** diferenciados por modalidad de ejecución y por territorio.

**Tabla N° 8: Muestra de grupos focales**

Actor/Modalidad	REGIONES				TOTAL
	ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR	METROPOLITANA	
Postulantes beneficiarios del proceso de concurso	1	1	1	1	4
Postulantes No beneficiarios	1	1	1	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

### 3.6. MUESTRA PARA ANÁLISIS DE OIRS

Cabe mencionar, que para la evaluación de la OIRS de CNR, se realizó un análisis descriptivo basado en una base de datos puesta a disposición por la contraparte técnica, la cual está conformada por la totalidad de solicitudes realizadas durante el periodo 2015 y que se encuentran relacionadas a la Ley N°18.450. Esta base de datos posee la totalidad de 525 casos.

### 3.7. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN

Para entregar algunos antecedentes en relación a cómo fue analizada y comparada la información relativa a los niveles de satisfacción de los distintos usuarios en torno a las distintas temáticas bajo evaluación incluidos en el presente estudio, lo primero que es necesario señalar es que el instrumento fue construido a través de la aplicación de una **escala de 1 a 7**, donde el 1 representa una total insatisfacción con el ítem de evaluación, y el 7 representa una total satisfacción con éste.

Luego, esta escala fue tratada de dos distintas maneras de acuerdo al tipo de indicador que se estaba trabajando: en primer lugar, están los indicadores generales de satisfacción asociados a cada ámbito; y en segundo lugar, están los indicadores específicos en que fueron desagregados para cada proceso.

Para cada uno de los **indicadores generales** de satisfacción, se calculó la **satisfacción neta**, de acuerdo a los requerimientos establecidos por la contraparte técnica. Para esto, se utilizó la siguiente fórmula de cálculo:

$$\text{SATISFACCIÓN neta} = (\% \text{ de nota } 7 + \% \text{ de nota } 6) - (\% \text{ de notas } 4 \text{ o menos})$$

Para evaluar los resultados obtenidos a partir de este cálculo, se utilizaron los mismos puntos de corte generados en la evaluación desarrollada el año 2016, con el propósito de generar condiciones de comparatividad respecto de estos resultados:

Tabla N° 9: Tramos de satisfacción neta.

Satisfacción neta	Nivel de satisfacción
75-100	Alta
50-74	Media
0-49	Baja

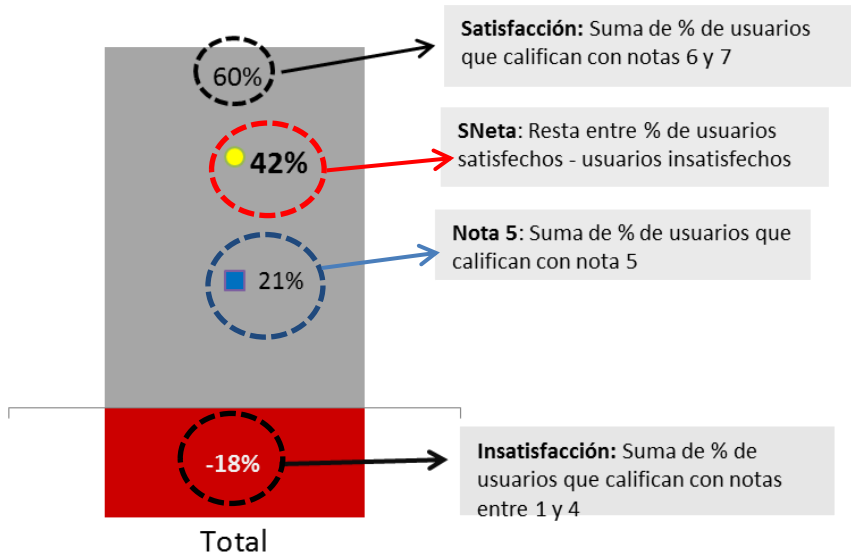
Estos rangos fueron definidos desde el primer estudio de satisfacción, y como forma de mantener condiciones de comparatividad entre las distintas mediciones han permanecido como criterios de análisis de los resultados obtenidos.

### 3.8. EJEMPLO DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ISN

Los resultados que se expondrán a continuación, corresponden a gráficos de satisfacción, los cuales están conformados por 2 barras que indican el nivel de satisfacción e insatisfacción, donde la primera presenta un valor positivo que indica la satisfacción de los usuarios calculada con la suma entre notas de 6 y 7, y una barra en color rojo que representa el valor negativo que indica la insatisfacción de los usuarios, la cual es calculada con la suma de las notas 1 a 4. Los usuarios indiferentes se representan con nota 5.

La satisfacción neta representada en un punto amarillo (ISN, Índice de satisfacción neta) corresponde a la resta entre cantidad de usuarios que presentan satisfacción menos los usuarios que presentan insatisfacción.

Figura N°1: Ejemplo de presentación de resultados de ISN



Fuente: ClioDinámica Ltda.

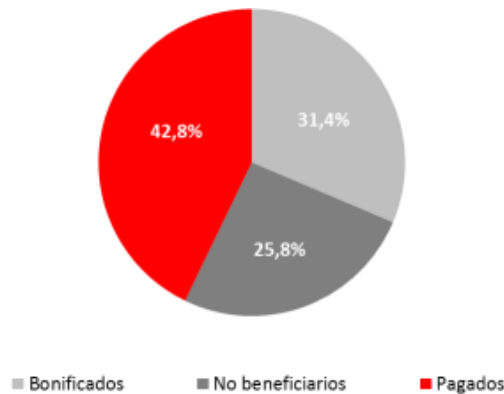
## 4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

### 4.1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN BAJO ESTUDIO

En el siguiente apartado, se expone la caracterización de los 620 usuarios y usuarias encuestados/as. Esta caracterización se realizó mediante la utilización de diferentes variables sociodemográficas y de control, tales como el segmento de usuarios –bonificado, pagado y no beneficiario–, estrato –empresario grande, empresario mediano, organización de pequeños, organización de usuarios, pequeño empresario agrícola y pequeño productor agrícola–, sexo, tipo de obra –obras civiles, obras de drenaje y obras de tecnificación–, entre otras.

En primer lugar, al desagregar la muestra según el segmento de usuarios encuestados, se observa que del total de usuarios encuestados, la mayoría de ellos corresponde a usuarios pagados con un 42,8%, seguidos por los usuarios bonificados con un 31,4%, para finalizar con los usuarios no beneficiarios quienes alcanzan un 25,8% del total.

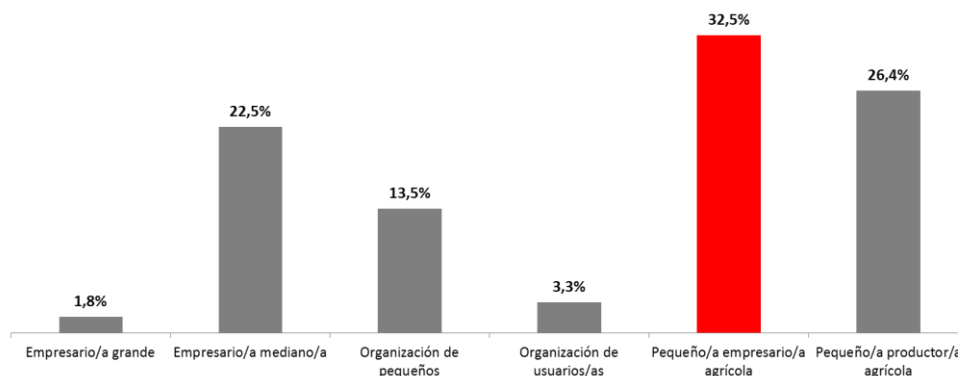
Gráfico N° 1: Distribución del segmento de usuarios de la Ley de Riego (N= 620)



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto al estrato de los usuarios encuestados, un 32,5% es pequeño empresario agrícola, un 26,4% pequeño productor agrícola y un 22,5% empresario mediano. Por el contrario, los usuarios con menor porcentaje son los grandes empresarios, con un 1,8%.

Gráfico N° 2: Distribución del tamaño de estrato de usuarios de la Ley de Riego (N= 620)



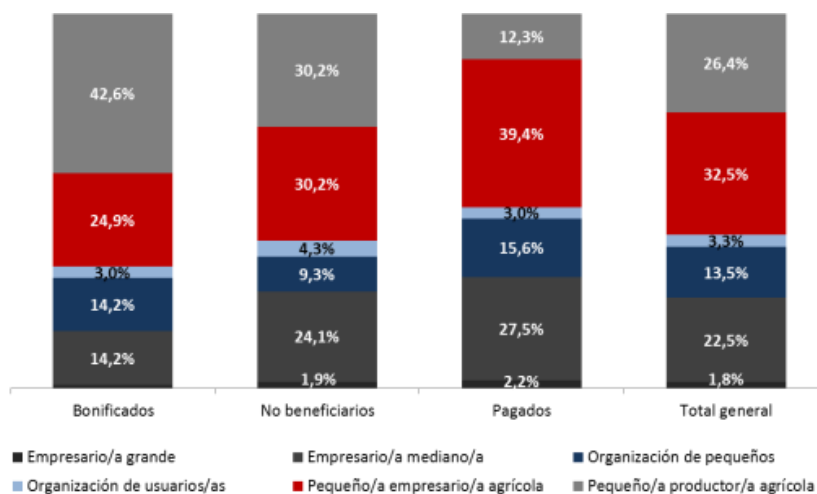
Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al desagregar el segmento de usuarios según estrato, se observa que en el caso de los usuarios pagados, el porcentaje más alto lo tienen los pequeños empresario agrícolas, con un 39,4%. Por otro lado, en el caso de los no beneficiarios se encuentra el mismo porcentaje de pequeños productores agrícolas y pequeños empresarios agrícolas (30,2%). Por otro lado, en el



caso de los bonificados, el estrato preponderante corresponde a los pequeños productores agrícolas que alcanzan un 42,6%.

**Gráfico N° 3: Distribución del estrato según segmento de usuarios de la Ley de Riego (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Además de lo anterior, desde el discurso de algunos actores, los usuarios de la Ley de Riego son diversos, abarcando desde grandes empresarios identificados como personas con mayor nivel de conocimiento respecto a la Ley y sus procesos, hasta pequeños agricultores y medianos con un nivel mucho menor de conocimientos y que, por lo tanto, se guían principalmente gracias a la labor del consultor, careciendo del contacto con la CNR.

“Hay empresas agrícolas de alto nivel que han aprovechado los beneficios que la ley y la CNR propone, que son personas muy preparadas son empresarios que se asesoran con técnicos y profesionales de alto nivel y ellos si están conscientes. Por otro lado, hay otro tipo de agricultores que no solo se refiere al pequeño sino que también han sido grandes agricultores, que prácticamente no entienden las disposiciones que están puestas ni las posibilidades que ellos tienen de acceder a algunos de estos cursos de los concursos, y que tampoco tienen mucho contacto con la comisión nacional de riego, sino que son atendidos por los consultores privados de la comisión, algunos los cuales son valiosísimos como profesionales y otros no tienen los conocimientos suficientes para poder sacarle partido a la tecnología de arriba”

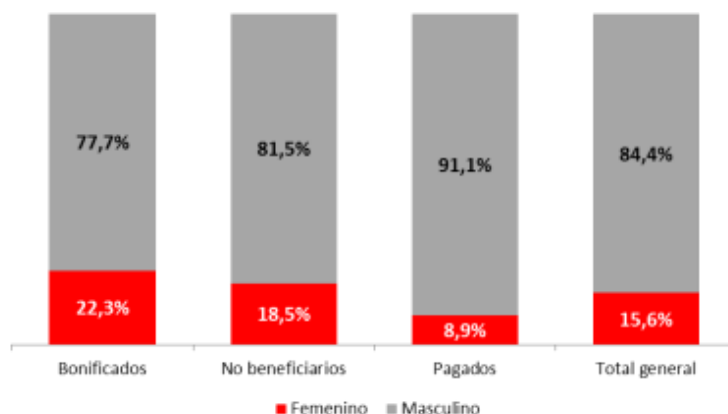
Consultor, Región Metropolitana.

Si bien la opinión manifiesta la existencia de consultores privados de la CNR, esta situación no es real, sino que se estaría haciendo referencia a aquellos consultores que tienen mayor experiencia trabajando en el marco de la Ley de Riego y por ende conocen en mayor medida el proceso, razón por la cual existen agricultores que habrían desarrollado plena confianza en el trabajo de estos profesionales dada su experiencia, aun cuando estos no son consultores de preferencia de la CNR, sino que se trata de profesionales que tendrían mayor conocimiento de la Ley y sus proceso, teniendo mayor manejo en la gestión de las postulaciones.

Respecto al sexo de los encuestados según el segmento de usuarios, se logró observar que del total de encuestados, un 84,4% es de género masculino, mientras que un 15,6% femenino. Respecto a los usuarios bonificados, es posible mencionar que poseen un número relativamente más alto de mujeres en comparación al resto, con un 22,3% de usuarias.

En cuanto a los usuarios pagados, se observa que hay una menor presencia de usuarias, con apenas un 8,9%, mientras que los hombres alcanzan un 91,1%.

**Gráfico N° 4: Sexo de los encuestados según segmento de usuarios (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la muestra según el estrato, se observa que en el caso de los pequeños productores agrícolas, el porcentaje de mujeres es mayor en comparación con el resto de estratos, alcanzando un 27,7% del total de pequeños productores agrícolas. A pesar de lo anterior, considerando todos los estratos se observa que el porcentaje de hombres se encuentra en todos los casos por sobre el 72%.

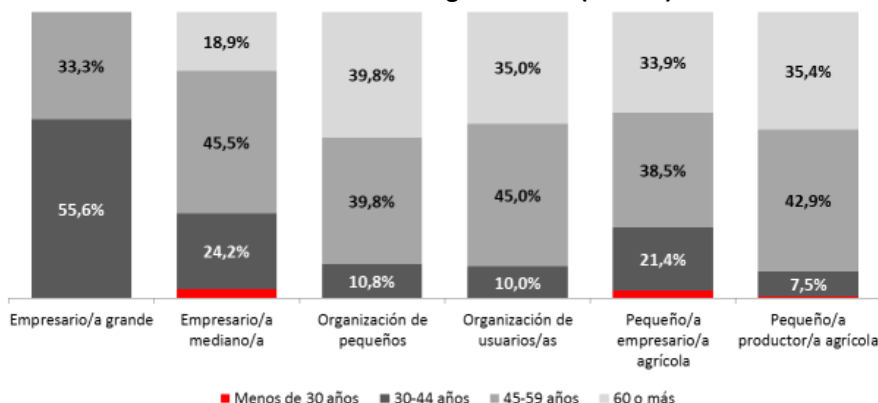
**Gráfico N° 5: Sexo de los encuestados según estrato (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al indagar en la edad de los encuestados, se observaron algunas diferencias según el estrato al que pertenece cada uno de los usuarios/as. En el caso de los empresarios grandes, se observa que más de la mitad de ellos tienen entre 30 y 44 años, alcanzando un 55,6% de ellos. Se debe mencionar también que en el caso de los grandes empresarios la edad varía entre los 30 y 59 años, mientras que en el resto de los estratos se observa mayor variabilidad en términos de edad.

**Gráfico N° 6: Edad según estrato (N= 620)**



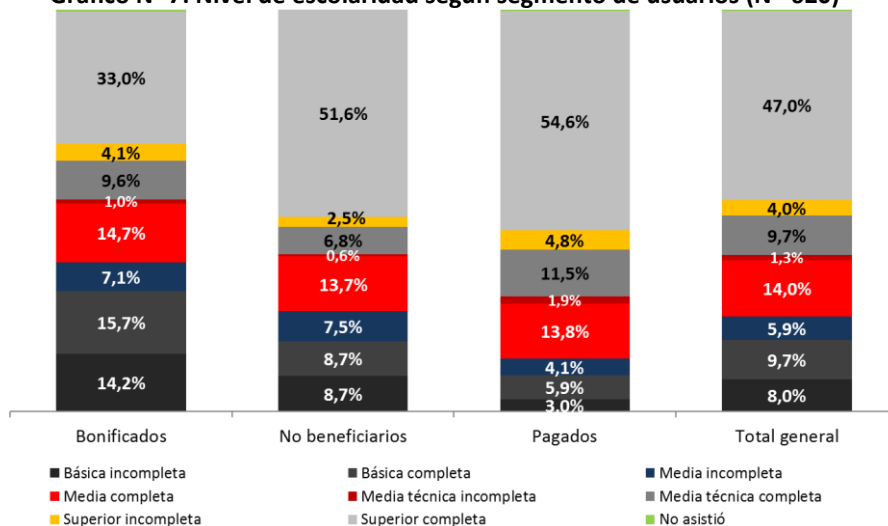
Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, sólo en el caso de los medianos empresarios y pequeños empresarios agrícolas, se observa la presencia de usuarios y usuarias menores de 30 años de edad.

Respecto al nivel de escolaridad de los usuarios y usuarias según el segmento de usuarios, se observó que el porcentaje más alto existente corresponde a quienes tienen el nivel educacional superior completo, alcanzando un 47% del total de los encuestados, mientras que el menor porcentaje se observa en quienes tienen la enseñanza media técnica incompleta (1,3%).

En cuanto a las diferencias según el segmento de usuarios, se observa que en el caso de los usuarios pagados, el porcentaje de encuestados con nivel educacional superior completo es mayor, alcanzando un 54,6%, mientras que en el caso de los bonificados, el porcentaje de usuarios con este nivel educacional alcanza un 33%.

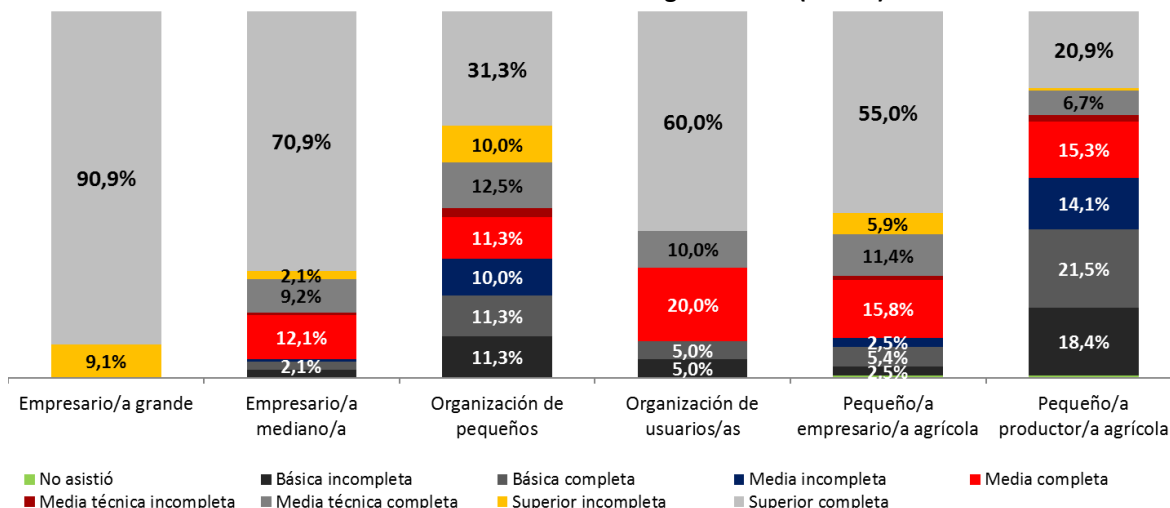
**Gráfico N° 7: Nivel de escolaridad según segmento de usuarios (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto al nivel de escolaridad según estrato, se observa que en el caso de los grandes empresarios, la educación superior completa alcanza uno de los mayores porcentajes observados, alcanzando un 90,9% de éstos, contrastándose con el porcentaje de pequeños productores que tienen el mismo nivel educacional (20,9%).

**Gráfico N° 8: Nivel de escolaridad según estrato (N=620)**

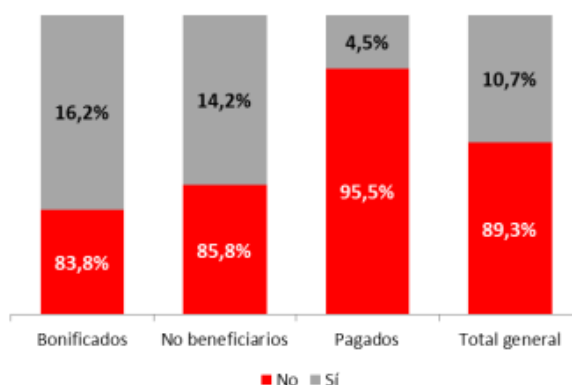


Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto a esto, es posible mencionar que existen grandes diferencias en términos de escolaridad entre los grandes empresarios y los pequeños productores u organizaciones de pequeños, ya que los primeros poseen un nivel de escolaridad notoriamente más alto que el resto de usuarios, lo que tendría relación directa con el estrato social de cada uno de los encuestados. Estas diferencias de nivel educacional, son fundamentales para comprender las distintas dimensiones evaluadas en la presente investigación, ya que podría ser una variable que incidiría en aspectos como el conocimiento de la Ley y de sus procesos.

En cuanto a la pertenencia a un pueblo originario, se observa que del total de encuestados, un 10,7% de ellos indicó pertenecer un pueblo originario, mientras que un 89,3% planteó que no forma parte de ninguno. Al mismo tiempo, al realizar la desagregación según segmento de usuarios, se observa que en el caso de los pagados, un 4,5% indicó pertenecer a algún pueblo originario, mientras que en el caso de bonificados, un 16,2% indicó que no pertenece a uno.

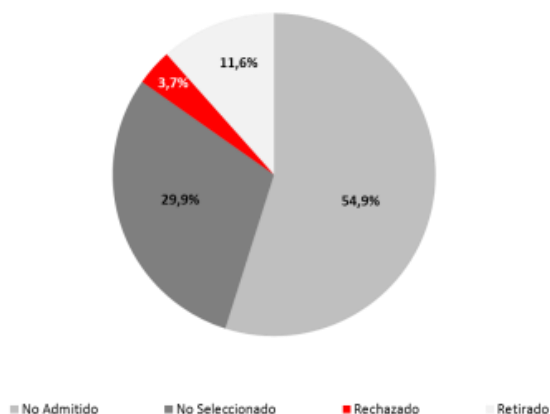
**Gráfico N° 9: Pertenencia a un pueblo originario según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, tomando en cuenta sólo a los usuarios no beneficiarios, es importante dar cuenta de los tipos de no beneficiarios existentes en la muestra. Respecto a este punto, se logró observar que la mayoría de los usuarios/as no beneficiarios corresponden a no admitidos con un 54,9%, seguidos de los usuarios no seleccionados, quienes alcanzan un 29,9%. El menor porcentaje de usuarios no beneficiarios, corresponde a quienes fueron rechazados, con un 3,7%.

Gráfico N° 10: Tipo de no beneficiario (N=163<sup>1</sup>)



Fuente: Clodinámica Ltda.

## 4.2. CARACTERIZACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS

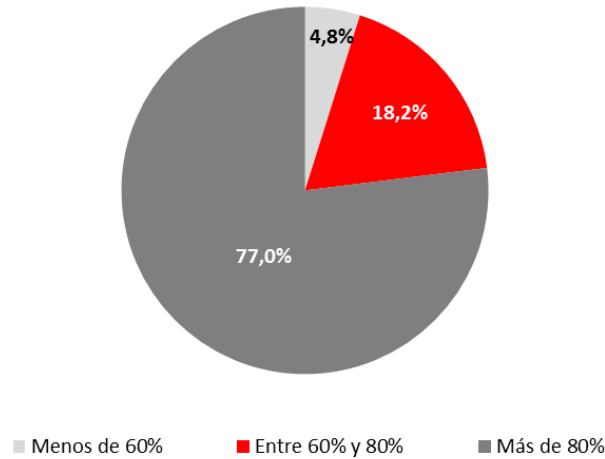
La caracterización de pequeños productores agrícolas se compone por dos apartados. El primero de ellos involucra el análisis de variables relacionadas a las características de los proyectos de los pequeños agricultores, considerando la superficie física, superficie tecnificada, aporte presupuestario de CNR, aporte del beneficiario, entre otros aspectos –datos obtenidos mediante información entregada por la contraparte técnica–. El segundo apartado, considera la información recolectada mediante la encuesta de satisfacción con la Ley de Riego, considerando **únicamente la opinión de los pequeños productores agrícolas (n=166)**, respecto a su situación actual.

### 4.2.1. CARACTERÍSTICAS DE PROYECTOS POSTULADOS POR PEQUEÑOS

En primer lugar, considerando la información entregada por la contraparte técnica, se logró percibir diferentes características propias de los proyectos postulados por pequeños productores agrícolas. En primer lugar, **considerando solamente a pequeños productores agrícolas**, se logró observar que un 77% de ellos recibe más de un 80% de bonificación por parte de la CNR para la ejecución de sus proyectos. En segundo lugar, un 18,2% de ellos recibe entre un 60% y 80% de aporte monetario por parte de la CNR, mientras que en tercer lugar, un 4,8% recibe menos del 60% de la bonificación.

<sup>1</sup> N correspondiente a los usuarios no beneficiarios.

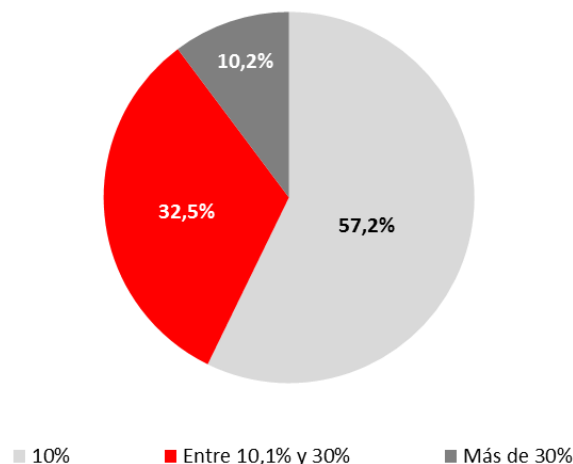
**Gráfico N° 11: Aporte monetario de CNR para la ejecución del proyecto - Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>2</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Desde otra perspectiva, considerando el aporte monetario para la ejecución del proyecto realizado por los propios beneficiarios, se observa que un 57,2% de los **pequeños productores** financia el 10% del total de las obras, mientras que un 32,5% financia entre un 10,1 y 30% de las obras. Finalmente, un 10,2% financia más del 30% de sus obras.

**Gráfico N° 12: Aporte monetario del beneficiario para la ejecución del proyecto – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>3</sup>)**



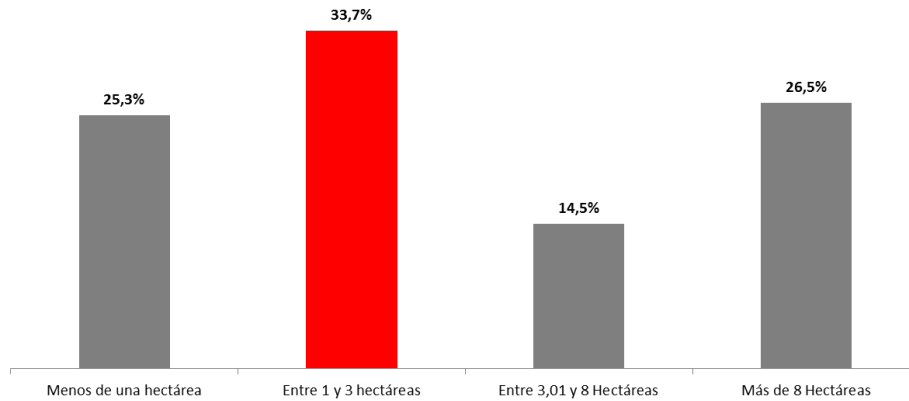
Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto a la superficie del predio de los **pequeños productores** se logró determinar el tamaño de la superficie física, el de la superficie tecnificada y la superficie nueva de riego. En cuanto a la superficie física –correspondiente al tamaño total del predio–, un 33,7% de los **pequeños productores** indica que su predio mide entre 1 y 3 hectáreas, mientras que un 26,5% indicó que mide más de 8 hectáreas, seguidos de quienes indican que mide menos de una hectárea (25,3%).

<sup>2</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

<sup>3</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

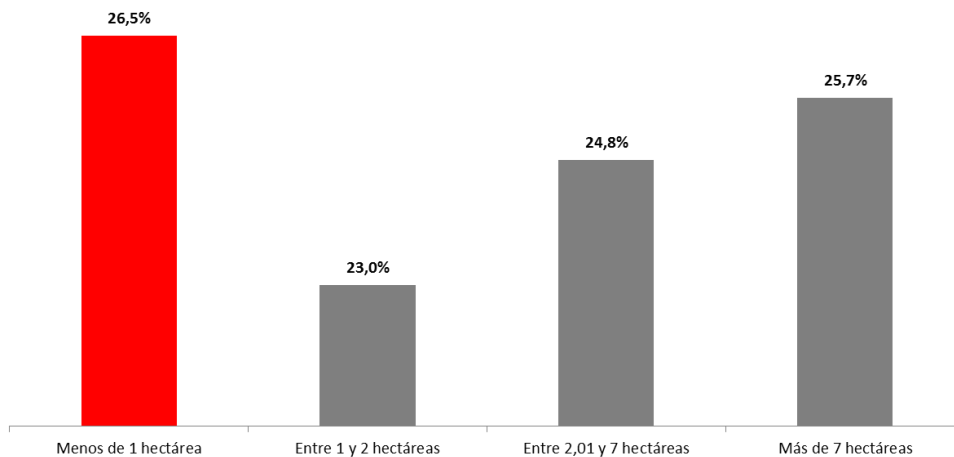
**Gráfico N° 13: Superficie física de los pequeños productores – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>4</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando lo anterior, es posible observar la **superficie tecnificada** que poseen. Respecto a este punto, un 26,5% de los **pequeños productores** planteó que su superficie tecnificada correspondía a menos de una hectárea, seguidos de quienes indicaron que su superficie tecnificada era de más de 7 hectáreas (25,7%).

**Gráfico N° 14: Superficie tecnificada de pequeños productores - Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>5</sup>)**



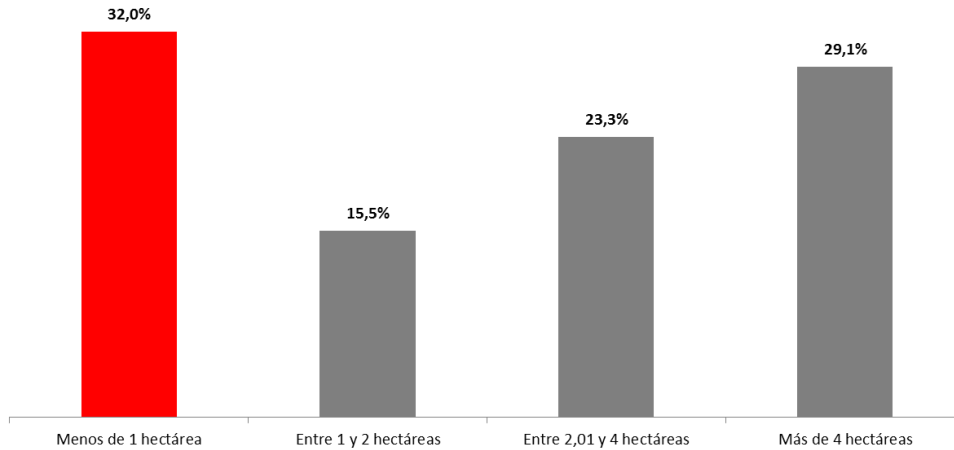
Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando además, la **superficie nueva de riego**, es posible observar que un 32% de los **pequeños productores agrícolas** indicó que es de menos de una hectárea, mientras que un 29,1% planteó que su superficie nueva de riego es de más de 4 hectáreas.

<sup>4</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

<sup>5</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

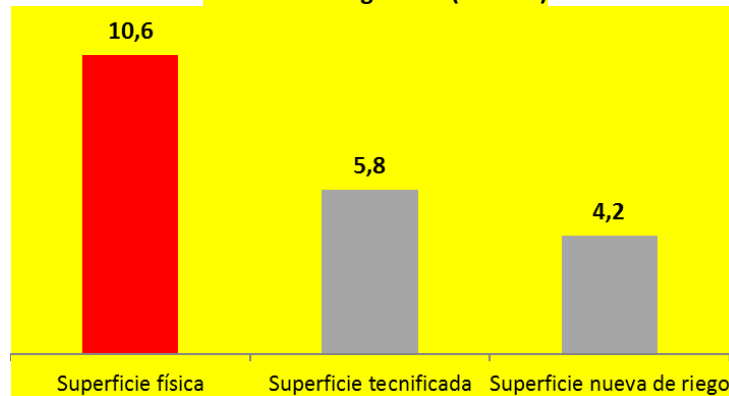
**Gráfico N° 15: Superficie nueva de riego de pequeños productores - Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>6</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando lo anterior, se realizó un paralelo entre el promedio de la superficie física de los **pequeños productores**, el promedio de la superficie tecnificada y el promedio de la superficie nueva de riego. Se observa que el promedio de la superficie física de los pequeños productores es de 10,6 hectáreas, la superficie tecnificada es de 5,8 hectáreas en promedio, mientras que la superficie nueva de riego es de 4,2 hectáreas.

**Gráfico N° 16: Promedio de hectáreas de superficie física, tecnificada y nueva de riego - Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>7</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

#### 4.2.2. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA LEY DE RIEGO

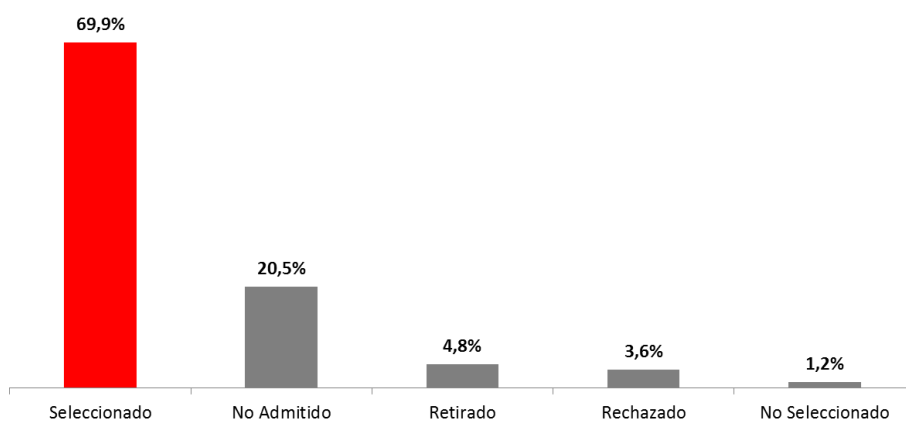
En cuanto a la caracterización de los pequeños productores agrícolas, en primer lugar, cabe destacar que el presente apartado, considera **solamente la visión de los pequeños productores agrícolas** respecto de su situación actual en torno a la Ley, quienes corresponden a un total de **166 agricultores encuestados**. En primer lugar, es posible observar que del total de pequeños productores, un 69,9% de ellos se encuentran en condición de seleccionados, mientras que un 20,5% está en condición de no admitido.

<sup>6</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

<sup>7</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas



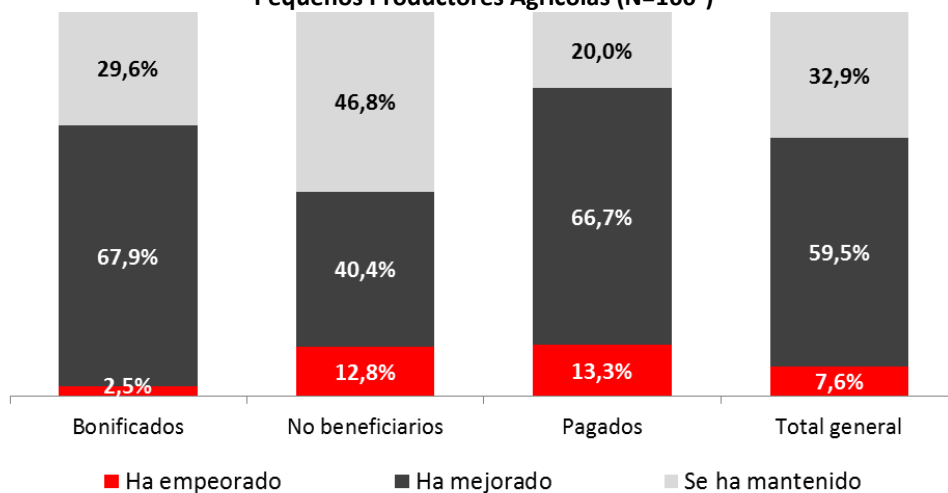
**Gráfico N° 17: Condición de los pequeños productores - Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>8</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la opinión de los **pequeños productores agrícolas** respecto a la participación de la pequeña agricultura en la Ley de Riego a lo largo en los últimos años, del total de pequeños productores, se observó que la mayoría de ellos (59,5%) cree que la participación de la pequeña agricultura en la ley de riego ha mejorado, mientras que un 32,9% considera que se ha mantenido igual.

**Gráfico N° 18: Percepción de participación de los pequeños agricultores según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>9</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

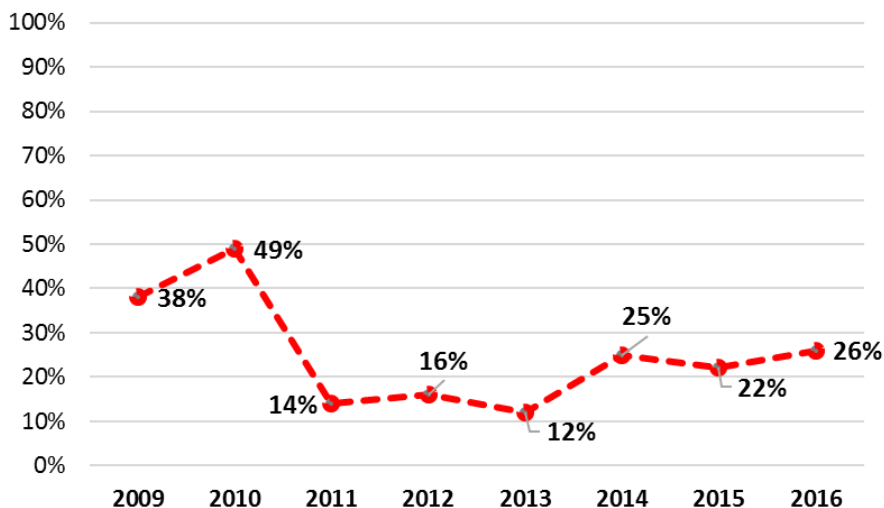
Al desagregar según el segmento de usuarios, en el caso de los usuarios bonificados se observa que un 67,9% cree que ha mejorado, mientras que en el caso de los no beneficiarios este mismo porcentaje es de 40,4%. Cabe mencionar que en el segmento de los usuarios pagados se observa el mayor porcentaje de usuarios que indican que la participación de la pequeña agricultura ha empeorado, con un 13,3%.

Considerando lo anterior, es posible también establecer una comparación considerando la percepción de los mismos pequeños agricultores y la participación efectiva que han tenido, considerando los estudios realizados entre el año 2009 hasta la fecha.

<sup>8</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

<sup>9</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

Gráfico N° 19: Participación efectiva de pequeños productores en la Ley de Riego (Periodo 2009-2016)



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Al observar la situación real, es posible indicar que durante los primeros años de estudio se observó una alta participación la que decayó para el 2011 y que progresivamente ha ido en aumento. De este modo, es posible plantear que la percepción que poseen los usuarios es optimista en relación a la realidad, ya que casi el 60% de ellos plantean que la participación ha mejorado con el tiempo cuando la participación ha aumentado en un 14% desde la medición del 2013.

Por otro lado, respecto a la percepción de participación de la pequeña agricultura dentro del proceso de la Ley de Riego, a través del **discurso de los mismos pequeños agricultores**, estos manifiestan que han sido poco considerados y que el problema principal que poseen en la actualidad, dice relación con la desinformación y el poco apoyo a este segmento.

*“Nula casi. Porque yo soy un pequeño agricultor. Y yo de ignorante en cuanto esto y sigo siendo ignorante, ahora domino un poco más, ahora ya sé que pasos seguir, pero pónganse en el lugar de nosotros. En la primera, con la ilusión con que uno lo hace. A mí me hubiera gustado que la CNR diga mire venga para acá, este ¿? Nos vamos a juntar a las 6 de la tarde 10 agricultores con el ingeniero tanto y él va a decir que es lo que tienen que hacer. Y re educarnos un poco para dónde vamos, involucrarnos en cómo podemos potenciar lo que estamos solicitando y cómo podemos quedar agradecidos de que el gobierno hizo algo por nosotros. Pero así como están las cosas, te cuento mi experiencia, yo solo di tumbos, solo, solo, solo.”*

Pequeño productor agrícola, Región del Bío-Bío

En cambio, desde la perspectiva de otros actores, como los consultores por ejemplo, es posible observar que la participación ha sido cada vez mayor, siendo cada vez más considerados dentro de las iniciativas institucionales.

*“Y ahora se abrió ya el programa de pequeña agricultura y también volvió el concurso de desarrollo de áreas indígenas que en un momento lo habían quitado, eso ha dado más alternativas para que los pequeños agricultores puedan postular y también lo que se hizo después fue que la bonificación para los pequeños productores subiera a un 90%, lo que obviamente facilita la posibilidad de que ellos puedan poner menos aporte, porque es gente que generalmente no tienen recursos y tiene pequeños predios, por lo tanto el asunto de los aportes en dinero les complica, así que de ese punto de vista ha sido beneficioso (...) La verdad es que yo me atrevo a decir que en estos últimos 2 años solamente quizás, se ha aumentado, las razones que te explique anteriormente. Esperamos que sea más, porque en esta región sobre todo hay una cantidad importante de hectáreas que están en manos de pequeños agricultores”*

Consultor, Región de la Araucanía.

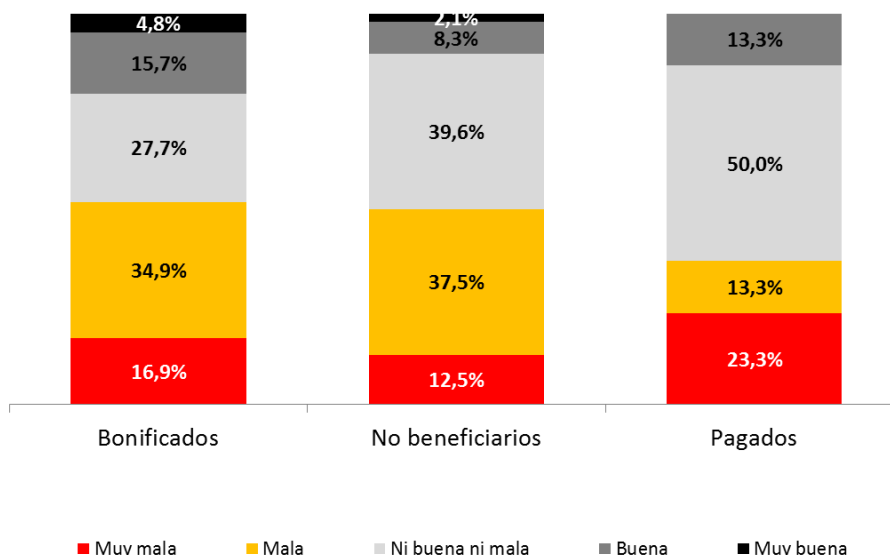
Además de lo anterior, en cuanto a la participación de la pequeña agricultura, se observan problemas ligados a la no regulación de derechos de agua y dificultades asociadas a la tramitación para la postulación a la Ley.

*“O sea yo creo que hoy en día tiene mucho más que lo que tuvo en alguna vez. Es un poco porque también el escenario es digamos que para ellos se ha hecho más tentador postular proyectos (...) sin embargo tiene problemas como los que te comenté, que no todos tienen la tierra, no todos son dueños del agua o lo tienen regularizado, esto no está regularizado”*

Gran empresario, Región de la Araucanía.

Por otro lado, al consultar **a los pequeños agricultores** sobre la evaluación de las diferentes condiciones que tienen hoy en día para el desarrollo de los proyectos de riego, se observó lo siguiente: En cuanto al **“Capital propio con el que cuentan para realizar obras de riego”** se observa que tanto en el caso de los pequeños productores bonificados y no beneficiarios, la mayoría de ellos indica que las condiciones son malas o muy malas (con un 51,8% y un 50% respectivamente). Mientras que en el caso de los pequeños productores pagados se da la situación contraria, ya que un 63,3% plantea que las condiciones son buenas o ni buenas ni malas.

**Gráfico N° 20: Evaluación de las condiciones de los pequeños agricultores – Capital propio con el que cuentan para realizar obras de riego, según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>10</sup>)**

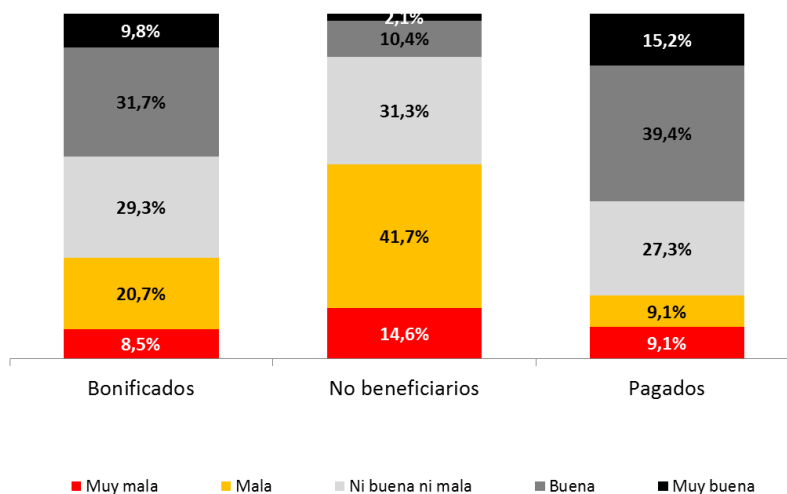


Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto al **“Financiamiento público destinado a pequeños agricultores”**, quienes indican que las condiciones son malas o muy malas son en general menores, alcanzando un 29,2% en pequeños productores bonificados, un 56,3% en no beneficiarios y un 18,2% en pagados. Sin embargo, como se puede observar, las condiciones del financiamiento público son peor evaluadas en el caso de los pequeños productores no beneficiarios, ya que éstos no recibieron los fondos para la construcción de sus obras, lo que podría incidir en su evaluación respecto al financiamiento público para pequeños agricultores.

<sup>10</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

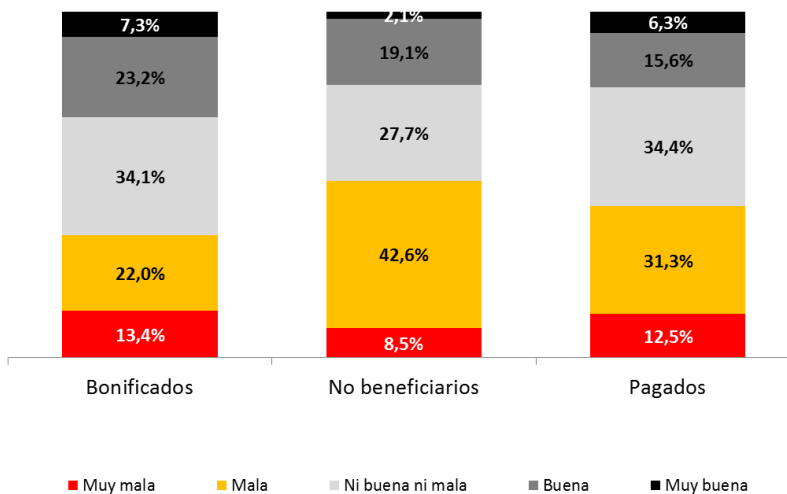
**Gráfico N° 21: Evaluación de condiciones de los pequeños agricultores – Financiamiento público destinado a pequeños/as agricultores/as, según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>11</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, en cuanto a los **“Conocimientos técnicos para realizar obras de riego”**, el 35,4% de los pequeños productores bonificados evalúan las condiciones como malas o muy malas; por su parte, un 51,1% de los pequeños productores no beneficiarios evalúa de esta manera las condiciones; mientras que finalmente, en el caso de los pagados, un 43,8% considera que las condiciones son malas o muy malas.

**Gráfico N° 22: Evaluación de las condiciones de los pequeños agricultores – Conocimientos técnicos para realizar obras de riego, según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>12</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto a este punto, desde la visión de algunos actores, las iniciativas dirigidas hacia la pequeña agricultura habrían disminuido, sin embargo, durante el último año eso se ha revertido, considerando principalmente el programa especialmente dirigido hacia la pequeña agricultura.

*“(…) hace un tiempo la verdad, es que en vez de aumentar los recursos para pequeños agricultores habrían disminuido. Nosotros insistimos harto en eso, los agricultores también insistieron harto,*

<sup>11</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

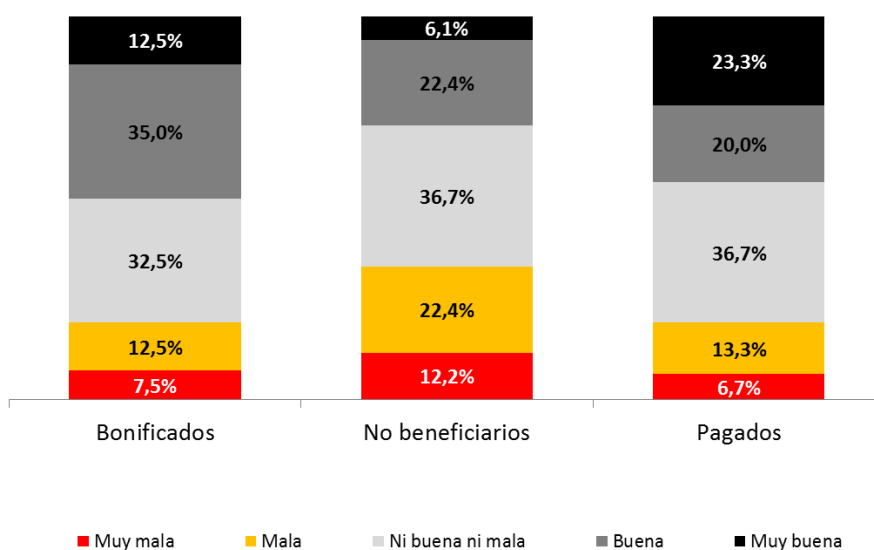
<sup>12</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

*sobretudo en la región se hicieron saber las inquietudes a la autoridad y felizmente eso se ha hecho eco en las autoridades digamos, y ahora se abrió ya el programa de pequeña agricultura”*

Consultor, Región de la Araucanía.

En cuanto a la **“Variedad de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura”**, se observa que los más altos porcentajes se centran en “ni buena ni mala” y “buena”, bordeando los 35% en casi todos los casos. Específicamente, en el caso de los pequeños productores bonificados, el porcentaje de “ni buena ni mala” alcanza un 32,5%, en los pequeños productores no beneficiarios alcanza un 36,7%, mientras que en el caso de los pagados, el porcentaje es similar (36,7%).

**Gráfico N° 23: Evaluación de las condiciones de los pequeños agricultores – Variedad de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura, según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>13</sup>)**



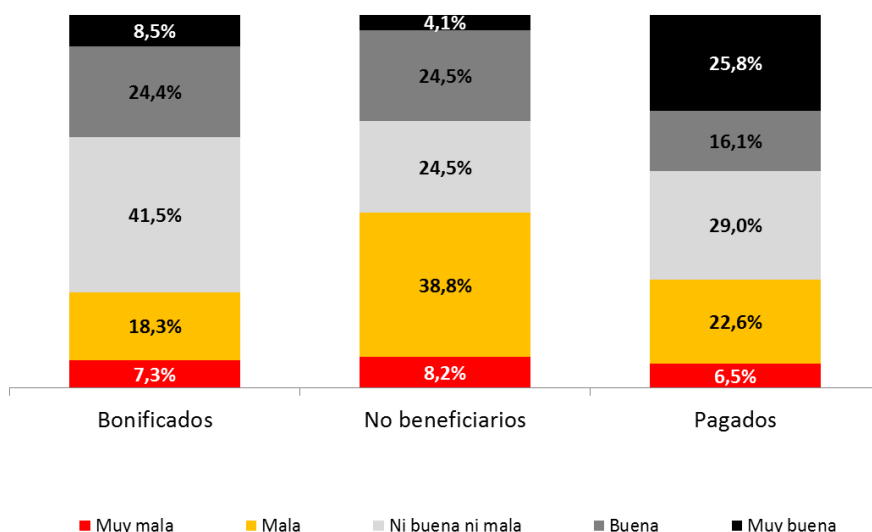
Fuente: Clodinámica Ltda.

Este último dato es importante en la medida en que permite identificar un porcentaje de los pequeños productores que considera que los concursos orientados a la pequeña agricultura no cumplen con sus expectativas.

Por otro lado, en cuanto a la **“Difusión de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura”**, se observa que en el caso de los pequeños productores bonificados el 25,6% considera que las condiciones son muy malas o malas, mientras que en el caso de los no beneficiarios, este mismo porcentaje alcanza un 47%. Finalmente, en el caso de los pequeños productores pagados, el porcentaje de muy malo y malo, es menor en comparación con los no beneficiarios, alcanzando un 29,1%.

<sup>13</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

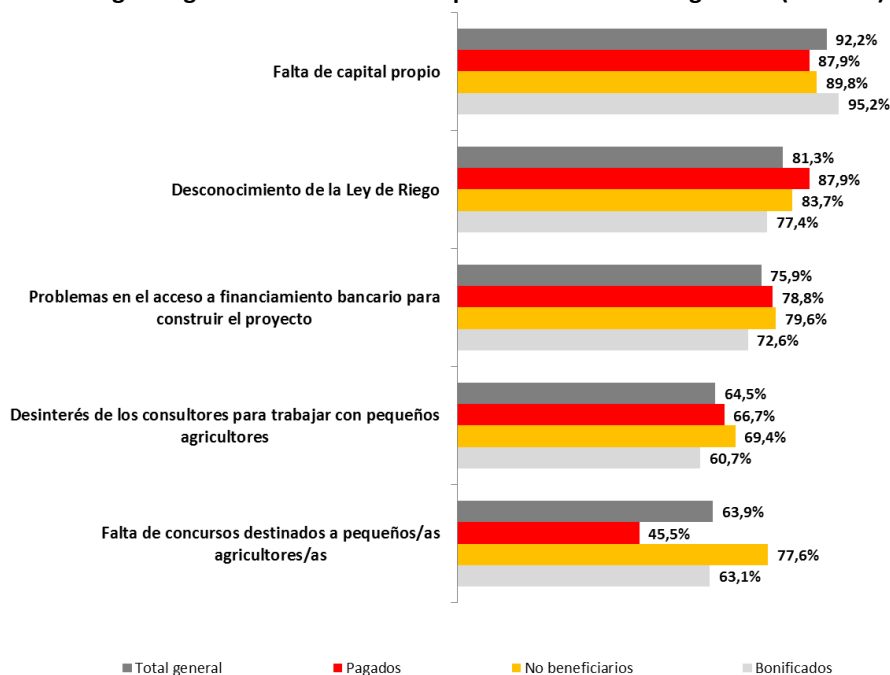
**Gráfico N° 24: Evaluación de las condiciones de los pequeños agricultores - Difusión de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura, según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>14</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto a los principales **problemas de los pequeños agricultores para acceder a la Ley de Riego**, se observó que el problema que se presenta en mayor medida corresponde a la **“falta de capital propio” (92,2%)**, seguido de **“desconocimiento de la ley de riego” (81,3%)** y en tercer lugar **“problemas en el acceso a financiamiento bancario para construir el proyecto” (75,9%)**. Por el contrario, el problema mencionado en menor medida fue **“falta de concursos destinados a la pequeña agricultura”** con un 63,9% de las menciones.

**Gráfico N° 25: Principales problemas de los pequeños agricultores para acceder a la Ley de Riego según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>15</sup>)**



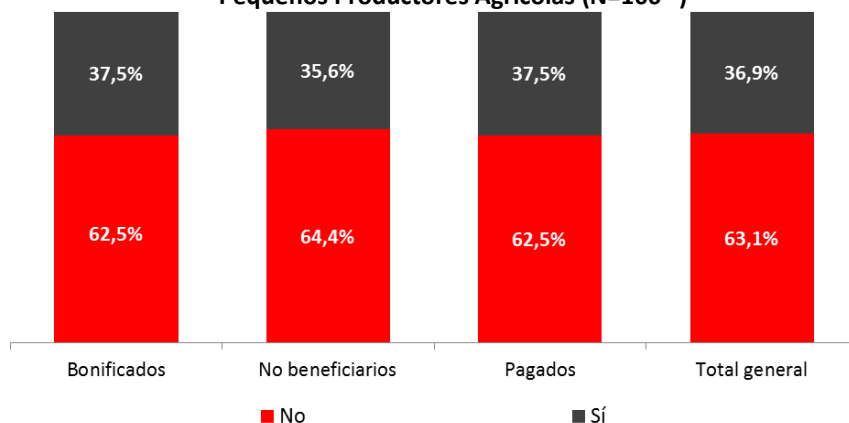
<sup>14</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

<sup>15</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar respecto al conocimiento de iniciativas de CNR para pequeños agricultores, se observó que **del total de pequeños productores**, un 63,1% de ellos planteó no conocer iniciativas ligadas a la pequeña agricultura, mientras que un 36,9% de ellos indicó sí conocer. En términos generales, al desagregar según el segmento de usuarios, se observó que no existen diferencias importantes considerando cada uno de los grupos por separado.

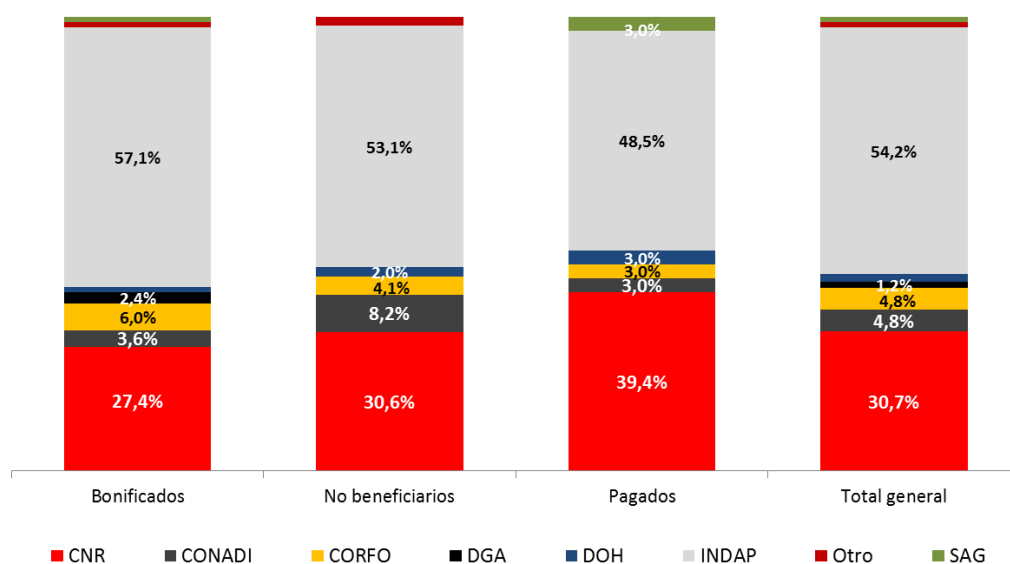
**Gráfico N° 26: Conocimiento de iniciativas de CNR para pequeños según segmento de usuarios – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>16</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Continuando con los aspectos relacionados a la pequeña agricultura, se consultó acerca del aporte recibo por los pequeños agricultores desde las diferentes instituciones ligadas al rubro. En este sentido, en primer lugar, se consultó cuál es la institución que entrega el mayor aporte para los pequeños agricultores hoy en día, a lo que el 54,2% **del total de pequeños agricultores** planteó que INDAP es la institución, seguido de la CNR con un 30,7%.

**Gráfico N° 27: Institución que realiza el mayor aporte a los pequeños productores agrícolas según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>17</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>16</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

<sup>17</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas

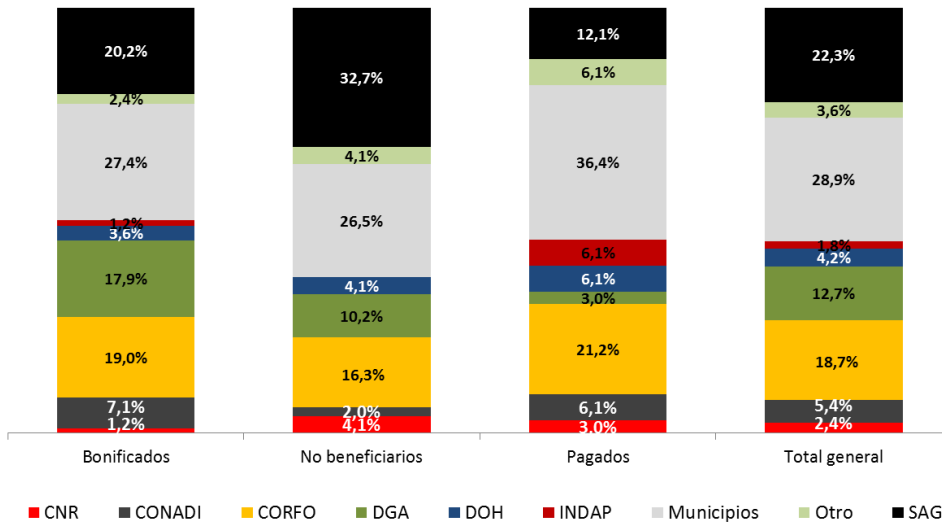
Al observar los datos según el segmento de usuarios, se logra observar la misma situación, donde INDAP posee **el rol más importante para los pequeños productores**. Esto se puede percibir también en el discurso de los usuarios pequeños.

*“Yo creo que para todos no es igual parece... para algunos... por mi parte nunca he tenido problemas, he hecho varias cosas por medio de INDAP bien, bien ágil y bien derecho con las cosas. Porque ellos están presentes en todas las cosas. Así que estamos bien agradecidos de lo que, como son las cosas”*

(Grupo de discusión - usuarios bonificados, La Serena)

Por el contrario, al consultar acerca de cuál es la institución que realiza el menor aporte a la pequeña agricultura, se observó que, del **total de pequeños productores**, la mayoría considera que corresponde a la municipalidad con un 28,9%, seguida del SAG con un 22,3% y CORFO con un 18,7%.

**Gráfico N° 28: Institución que realiza el menor aporte a los pequeños productores agrícolas según segmento de usuario – Pequeños Productores Agrícolas (N=166<sup>18</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>18</sup> N correspondiente a pequeños productores agrícolas



## 5. PRINCIPALES RESULTADOS

### 5.1. CONOCIMIENTO DE LA LEY

Un aspecto importante en la medición de satisfacción con la Ley N°18.450, consiste en comprender cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios y usuarias en torno a la Ley y acerca de a la institución encargada de entregar este beneficio.

En términos generales, desde el discurso de algunos consultores, el conocimiento que tienen los usuarios respecto de la Ley es muy bajo –exceptuando los casos de los usuarios más antiguos o que corresponden a estratos como grandes empresarios–, de modo que la información que se entrega por parte de los consultores a los usuarios, es la información que finalmente ellos obtendrán y considerarán como verdadera. En este sentido, la labor del consultor incide directamente en la visión que los usuarios tienen de la Ley, de sus procesos y de su ejecución.

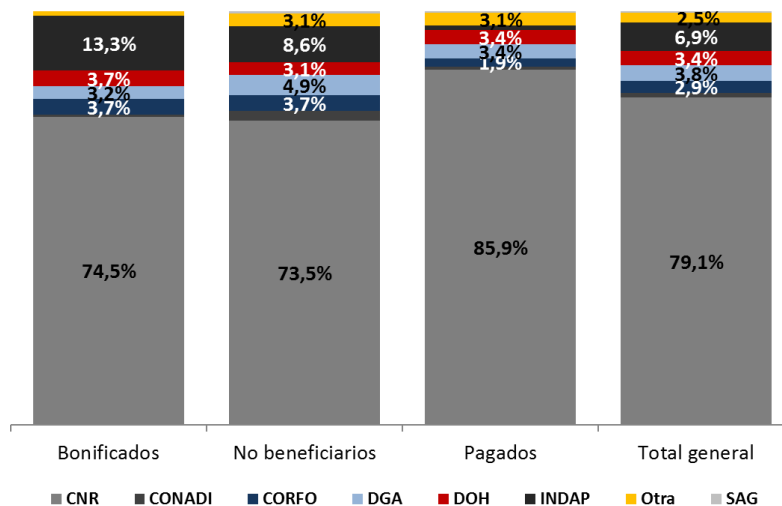
*“No conocen mucho, generalmente ellos se enteran porque nosotros nos acercamos a ellos a ver las necesidades que tienen y que existen las posibilidades de presentar un proyecto, y se les explica todo el proceso. Pero esto sucede con comunidades nuevas, ya nosotros llevamos años trabajando y tenemos nuestros clientes y saben en qué consiste el sistema. Pero este año hemos trabajado con comunidades nuevas y ha sido difícil porque no entienden como el sistema e igual genera un poco de desconfianza.”*

Consultor, Región de Coquimbo

Respecto a este punto, se consultó a los usuarios y usuarias cuál era la entidad responsable de entregar el beneficio de la Ley de Riego. En términos generales, del total de usuarios encuestados un 79,1% de ellos identificó a CNR como la institución responsable, seguido por INDAP con un 6,9%. Al desagregar esta variable según el segmento de usuarios, se observó que en el caso de los usuarios pagados, casi un 86% identifica a CNR como institución responsable, mientras que en los no beneficiarios este mismo porcentaje llega a 73,5%. Por otro lado, cabe destacar que en el caso de los usuarios bonificados, el porcentaje de quienes identifican a INDAP como institución responsable es mayor que en el resto de los tipos de usuarios, alcanzando un 13,3%.

Es importante relevar que en términos generales, existe un porcentaje de usuarios que no reconoce a la CNR como entidad responsable de beneficio –incluso entre los pagados–, quienes ya han recibido la bonificación.

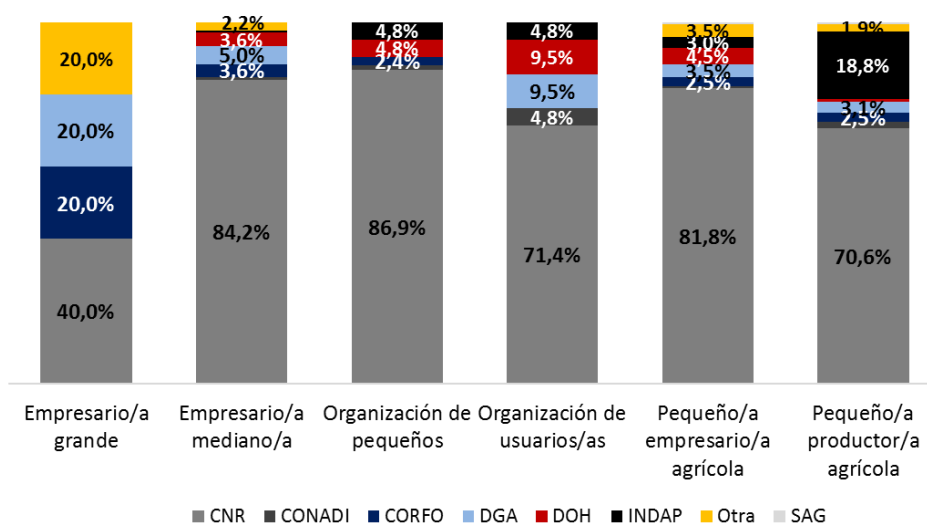
Gráfico N° 29: Entidad responsable del beneficio según segmento de usuarios (N=620)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al observar la distribución según estrato es posible ver que en todos los tamaños prevalece la CNR como la principal entidad responsable del beneficio, aunque con cierta variabilidad según el estrato del encuestado. En este caso, la organización de pequeños, los empresarios medianos y los pequeños empresarios agrícolas con quienes reconocen en mayor medida a la CNR como la entidad que gestiona el beneficio de la Ley. Sin embargo, llama la atención que en algunos estratos existan instituciones que se encuentran posicionadas de manera importante como lo es INDAP en el caso de los pequeños agricultores donde es mencionada en un 18,8% como responsable de beneficio, mientras que entre las organizaciones de usuarios, la DGA y la DOH son mencionadas con un 9,5% respectivamente. Por otra parte, el estrato de empresarios grandes es el que presenta mayor variabilidad pese a que reconocen a la CNR como la principal institución responsable de la Ley, un 60% considera que son otras las instituciones responsables del beneficio.

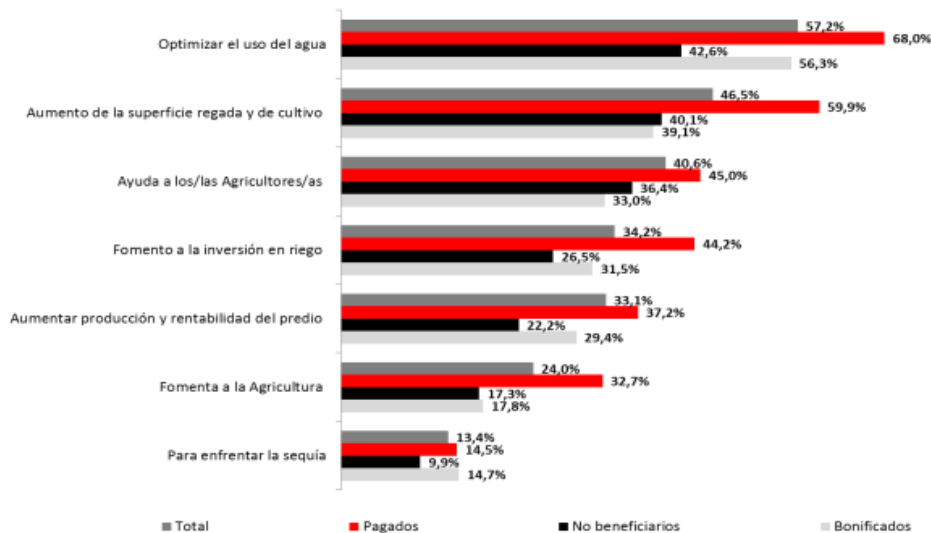
Gráfico N° 30: Entidad responsable del beneficio según estrato de usuarios (N=620)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Luego de observar la identificación realizada por los usuarios y usuarias de la institución responsable del beneficio, se procedió a consultar acerca del conocimiento que se posee en torno a los objetivos principales que posee la Ley. Ante esta consulta, la mayoría de los usuarios consideró que el objetivo más importante corresponde a “Optimizar el uso del agua”, con un 57,2% del total de encuestados. Esto podría indicar que los usuarios perciben la Ley como una búsqueda para hacer más eficientes los recursos asociados a la agricultura, por sobre un instrumento de fomento y de apoyo a los agricultores.

**Gráfico N° 31: Objetivos de la Ley de riego según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Otro objetivo considerado como importante por parte de los usuarios corresponde a “Aumento de la superficie regada y de cultivo”, con un 46,5% del total, seguido de “Ayuda a los agricultores” con un 40,6%. Por el contrario, los objetivos menos mencionados se concentran en “para enfrentar la sequía” con un 13,4% y en “fomenta a la agricultura” con un 24%. En términos generales, al desagregar según el segmento de usuarios, no se observan grandes diferencias entre pagados, no beneficiarios y bonificados.

Por otro lado, al consultar a los usuarios y usuarias acerca de sus percepciones en torno a cuáles son los usuarios de la Ley, la gran mayoría de ellos indicó que los usuarios son “todos/as los/as agricultores o cualquier tipo de agricultor/a” con un 77,2%. En segundo lugar se encuentra “pequeños/as empresarios/as agrícolas” con un 20,1%, seguido de “empresarios grandes” con un 18,6% del total de encuestados.

En términos generales, al igual que en el caso de los objetivos de la Ley, no se observan grandes diferencias según segmento de usuarios. La importancia de este dato radica en que existe una percepción generalizada de que la Ley de Riego es un beneficio universal, que considera a todos los agricultores como posibles beneficiarios. Sin embargo, se observó que al contrastar esta información con el discurso en la fase cualitativa, se identificó que en algunos actores existe la expectativa de que el beneficio se otorgue solamente “a quienes lo necesitan”. En otras palabras, según algunos usuarios, la Ley de Riego debiera beneficiar solamente a quienes no tengan los fondos ni los medios para construir sus proyectos.

*“El gobierno chileno, cualquiera sea su carácter político, cualquiera, debiera darle la ayuda realmente a los que la necesitan y a los que no tienen cómo ofrecer mano de obra. A los que pueden hacer que su región surja, pero a los que ya la tienen no entiendo, o sea hay gente, mucha gente que tiene muchas lucas que ellos pueden instalar sus propios proyectos de riego. Que no necesitan ayuda, el agricultor mediano es aquel que tiene terrenos de buena calidad y que no tiene agua. Entonces yo creo que la ayuda debe ir ahí”*

Pequeño productor agrícola, Región del Bío-Bío

Sin embargo, desde la perspectiva de otros actores, la expectativa es la contraria. Es decir, que la Ley de Riego debería estar dirigida solamente a quienes tengan los medios –tanto monetarios como de conocimiento– para poder formular y postular sus proyectos. Se indica además, que debiera considerarse la pertinencia de que los pequeños agricultores pertenezcan al público objetivo de esta Ley, considerando que existen instituciones especialmente dedicadas a este estrato como INDAP.

*“La Ley, así como funciona ahora, no tiene incentivos para que puedan postular los pequeños agricultores, salvo que sea en el marco de una comunidad de agua o un concurso especial que sea dirigido para ese tipo de...que son pocos (...) yo creo que habría que dividir y ser sincero, la Comisión de Riego no está hecha para los chicos, la Ley no fue diseñada para los chicos, sino que hay que buscarles sus arreglines para que pueda llegar a los pequeños agricultores. Tal vez porque no sea tampoco el interés de la Comisión de Riego, a lo mejor los chicos tendrían que estar en INDAP y allá, INDAP apoyarlos de otra forma”*

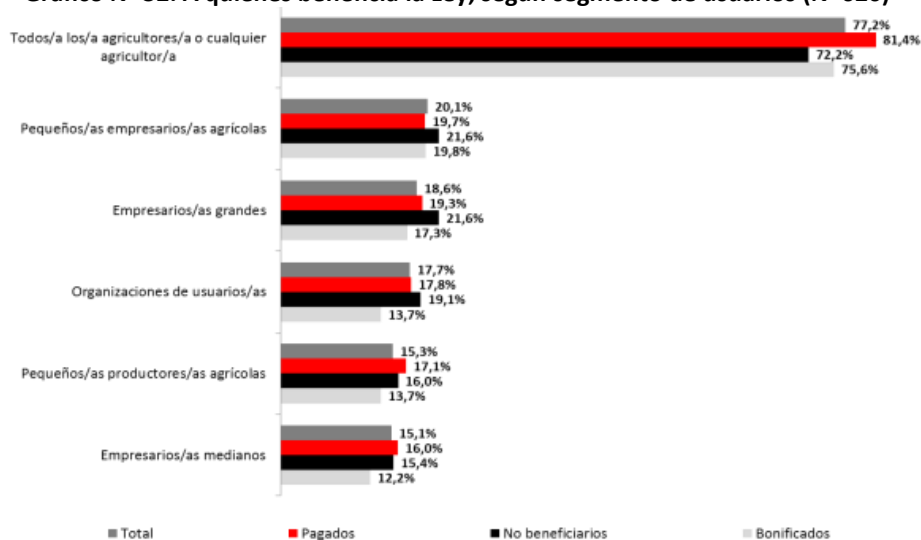
DGA, La Serena.

Otro aspecto interesante, es que en el caso de los pequeños agricultores existe la percepción de que a pesar de que los concursos están dirigidos a todos los agricultores, ellos poseen una gran desventaja considerando el nivel de información y conocimiento que manejan los medianos y grandes empresarios.

*“Y el grande tiene abogados tiene buenos técnicos, ingenieros agrónomos que se saben al revés y al derecho entonces nosotros que somos pequeños productores, vuelvo al punto que comencé, la ignorancia total entonces nosotros corremos en una desventaja tremenda en un mediano o grande productor, porque acá en mi sector, no sé si será grande o mediano pero tienen gente que se sabe toda la ley y ellos la aprovechan (...) porque están informados, lo que mencionaba hace un momento atrás, que hay muchos de ustedes que no están informados”*

Grupo de discusión – No beneficiarios, Illapel

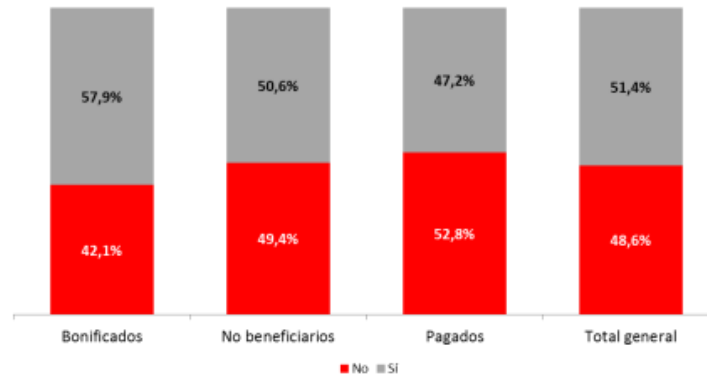
**Gráfico N° 32: A quiénes beneficia la Ley, según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Otro tema fundamental, dice relación con el lugar que ocupa la mujer agrícola en la agricultura y en las iniciativas que las han incorporado. Respecto a esto, se les consultó a los diferentes usuarios/as si habían visto o escuchado acerca de la existencia de beneficios para mujeres agricultoras. Ante esta consulta, un 51,4% del total de encuestados indicó sí haber escuchado acerca de este tipo de iniciativas, mientras que un 48,6% planteó no haberlas escuchado. En el caso específico de los usuarios pagados, la relación se invierte, ya que la mayoría indica no haber escuchado acerca de este tipo de iniciativas (52,8%).

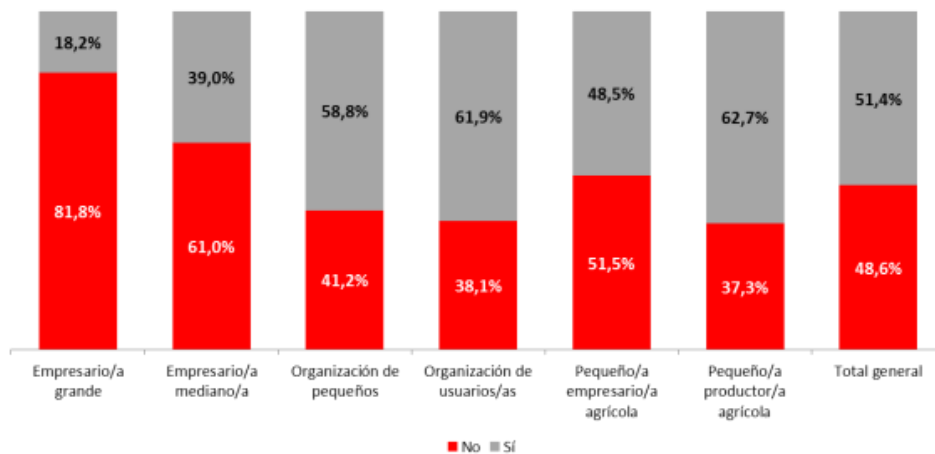
**Gráfico N° 33: Conocimiento de beneficios para mujeres agrícolas según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto al mismo tema, al desagregar esta variable según el estrato al que pertenecen los usuarios/as, se observó que en el caso de las organizaciones de usuarios/as y los pequeños productores y empresarios, el conocimiento de iniciativas de este tipo es mayor que en el caso de los grandes o medianos empresarios. Esto llama la atención, considerando que en general los medianos y grandes empresarios son quienes tienen mayor cantidad de conocimientos relacionados al proceso de la Ley.

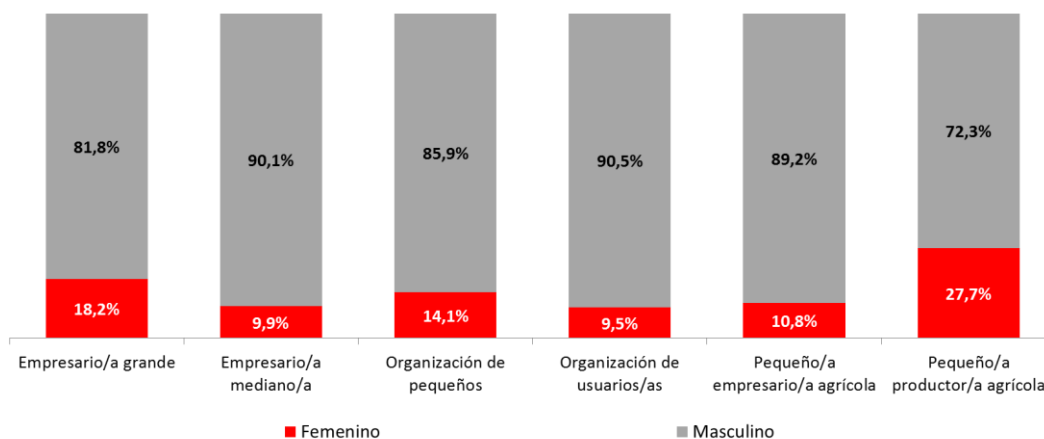
**Gráfico N° 34: Conocimiento de beneficios para mujeres agrícolas según estrato (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando lo anterior, se realizó la desagregación de estrato según el sexo de los usuarios, con el fin de encontrar una explicación al mayor nivel de conocimiento de organizaciones y de pequeños productores, en contraste con los empresarios grandes y medianos. Respecto a lo anterior, logró observarse que en el caso de los pequeños productores se puede comprender el mayor conocimiento observado respecto a iniciativas dirigidas a mujeres ya que se trata del estrato en el que se observa mayor porcentaje de mujeres (22,7%).

**Gráfico N° 35: Estrato según sexo (N=620)**

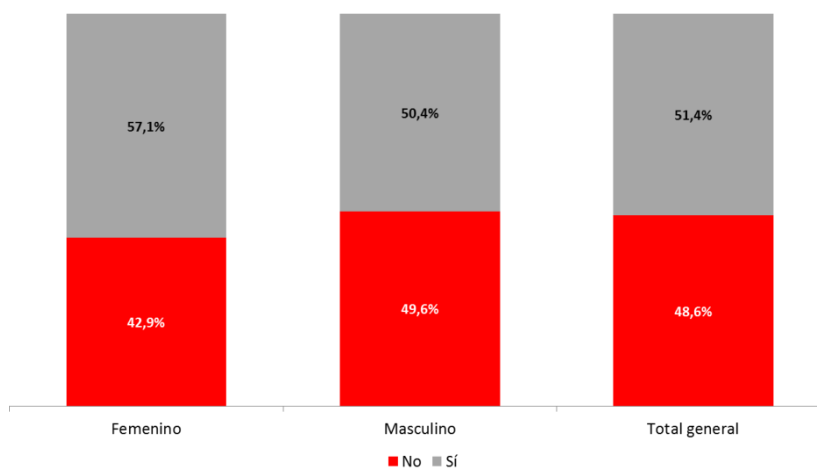


Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, en el caso de las organizaciones –tanto de pequeños como de usuarios– se observa que el porcentaje de mujeres no es superior al 15%, sin embargo, podría plantearse como hipótesis que al tratarse de organizaciones, el nivel de conocimiento podría ser mayor ya que podría existir un mayor flujo de información dentro de las organizaciones, tanto de las iniciativas existentes como de la Ley en general.

Además de lo anterior, al segregar el conocimiento de beneficios para mujeres agrícolas según el sexo de los usuarios, se observó que existe mayor conocimiento en el caso de las mujeres, de las cuales un 57,1% indica conocer los beneficios existentes, en contraste con el grupo de los hombres, donde un 50,4% indica conocerlos. Esto podría deberse principalmente a que son ellas el público objetivo directo de estas iniciativas.

**Gráfico N° 36: Conocimiento de beneficios para mujeres agrícolas según sexo (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

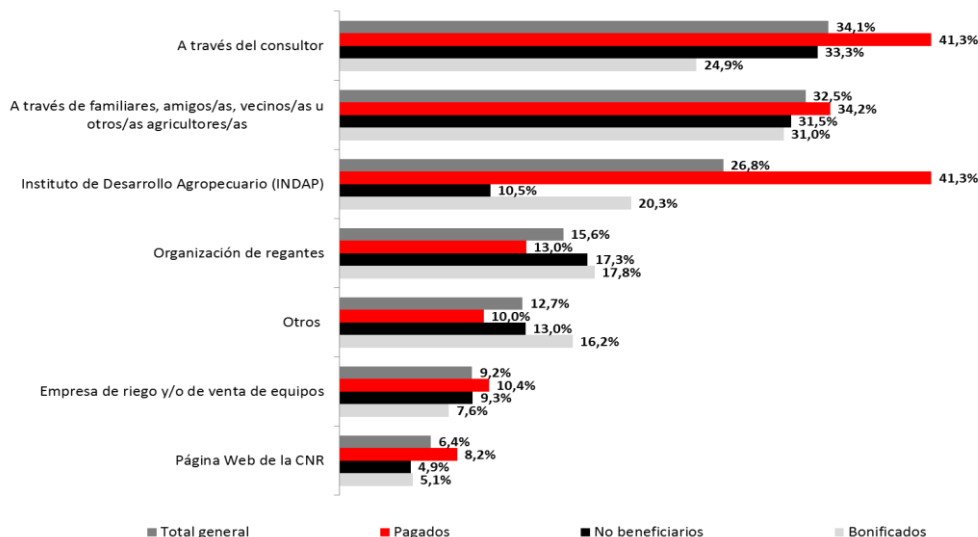
## 5.2. INFORMACIÓN

Otro aspecto interesante a considerar consiste en la información entregada por CNR y otras instituciones y que es recibida por parte de los usuarios y usuarias de la Ley de Riego. En este escenario, se consultó a los encuestados acerca del medio a través del cual se enteraron acerca de la Ley de Riego. Ante esta pregunta, los usuarios consideraron como medio principal de información al consultor con un 34,1%. Esta situación se observa de igual manera en el discurso de los usuarios, quienes indican que el consultor es la figura más presente durante el proceso y

que les entrega la mayor cantidad de información, sobre todo, durante el proceso de postulación.

En segundo lugar, se encuentran familiares, amigos, vecinos u otros agricultores con un 32,5% de las menciones. En tercer lugar, se encuentra INDAP con un 26,8% de las menciones ligadas a la información.

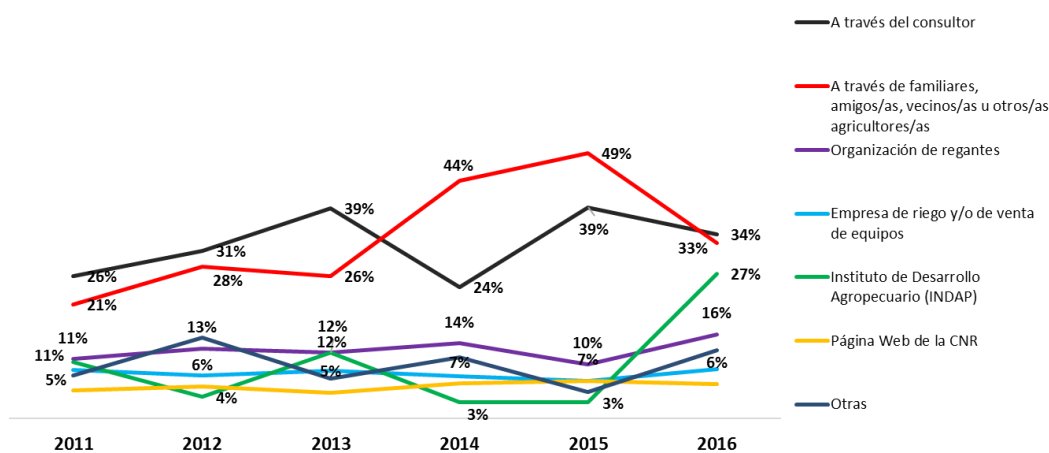
**Gráfico N° 37: Medio a través del que se enteró de la Ley de Riego según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

De hecho al ver la evolución de las fuentes de información de la Ley, se observa que la información por medio del consultor y la del “boca a boca” se han mantenido históricamente como las más utilizadas. Ahora bien, para el presente año destaca la información entregada por medio de INDAP, pasando de un 3% a un 27%, lo cual da cuenta del impacto que habría tenido el programa de pequeña agricultura en este grupo y el rol que ha tenido especialmente INDAP en entregar la información a este segmento, dado que es una institución que trabaja de la mano con los pequeños agricultores.

**Gráfico N° 38: Evolución del medio a través del que se enteró de la Ley de Riego según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

La importancia de INDAP para los pequeños productores es fundamental al nivel de información, lo que se observa también a nivel de discurso, donde se indica que en muchos casos la

información acerca de la existencia de la Ley es recibida mediante INDAP y se identifica a esta institución como la más presente con este segmento de usuarios.

*“Por intermedio de INDAP (nos enteramos), como se llama, se abren los concursos de la CNR, la CORFO... distintas partes... entonces cuál es la que nos conviene más a nosotros. Y nos van a ver a los terrenos (...) INDAP, están constantemente con nosotros”*

Focus Group usuarios bonificados

Por el contrario, se observa que existen medios de comunicación que no poseen mucha utilidad en este sentido, considerando los bajos porcentajes obtenidos, otras Dependencias Públicas, la Municipalidad, letrado de proyectos CNR, universidades y/o ONG, funcionarios/as de la CNR y la publicidad escrita; todos los anteriores con porcentajes de mención inferior al 6,2%.

En el discurso de algunos usuarios, se observa que se busca además información por interés propio del usuario, consultando a diferentes actores acerca de las posibilidades de mejorar las condiciones de su predio.

*“Yo me enteré por una inquietud personal mía de averiguar cómo podía mejorar la calidad de la tierra que yo tenía en base a regarla, no me informé ni por una empresa nada, yo fui a golpear puertas y llegué a la dirección general de aguas y me dijeron mira tiene que ir a tal parte y fui a tal parte y me dijeron tiene que buscar un consultor y busqué un consultor”*

Pequeño productor agrícola, Región de la Araucanía.

Además de lo anterior, en algunos discursos, existe la percepción de que los usuarios pequeños no tienen mayores conocimientos respecto a sus postulaciones, de modo que es el consultor el encargado de realizar todo el trabajo de postulación.

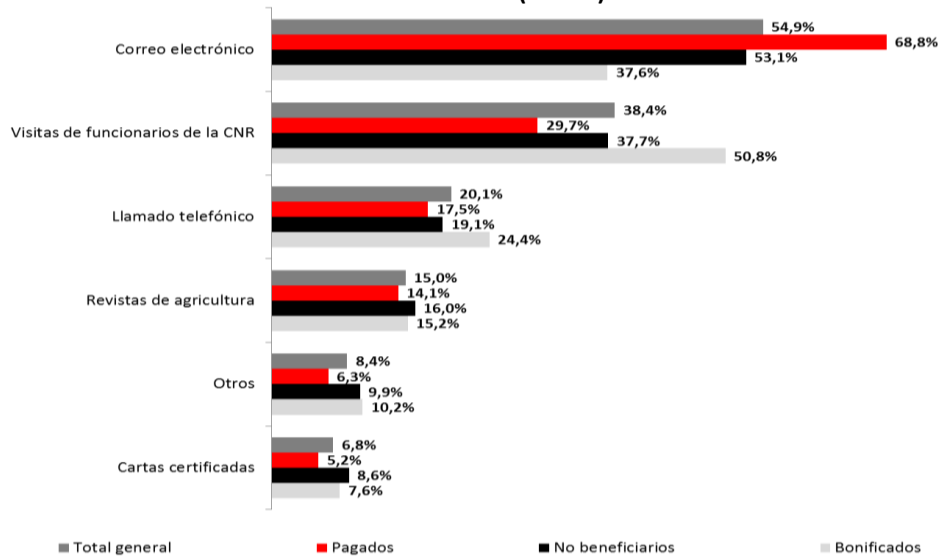
*“Por lo general ellos no están muy enterados, sino que son más bien los consultores que trabajan captando personas y ahí ellos le informan que pueden recibir un subsidio. Pero la forma en la cual tienen que actuar para recibir el subsidio son muy pocos los que la conocen, el procedimiento no lo conocen, eso solamente eso, captar y finalmente tratar de obtenerles el subsidio. Por lo general es así.”*

DOH, Región de O’Higgins

Por otro lado, se consultó a los usuarios y usuarias acerca de cuál es el medio de comunicación que ellos prefieren para enterarse acerca de temas relacionados a la ley de riego. Ante esta pregunta, lo encuestados indicaron en su gran mayoría el correo electrónico como el medio con mayores expectativas, con un 54,9% de las menciones. En segundo lugar, se destaca la necesidad de recibir visitas por parte de los funcionarios de la CNR, las cuales son requeridas con el fin de recibir información respecto a la Ley y sus procesos.



**Gráfico N° 39: A través de qué medio le gustaría enterarse acerca de la Ley de Riego según segmento de usuarios (N=620)**



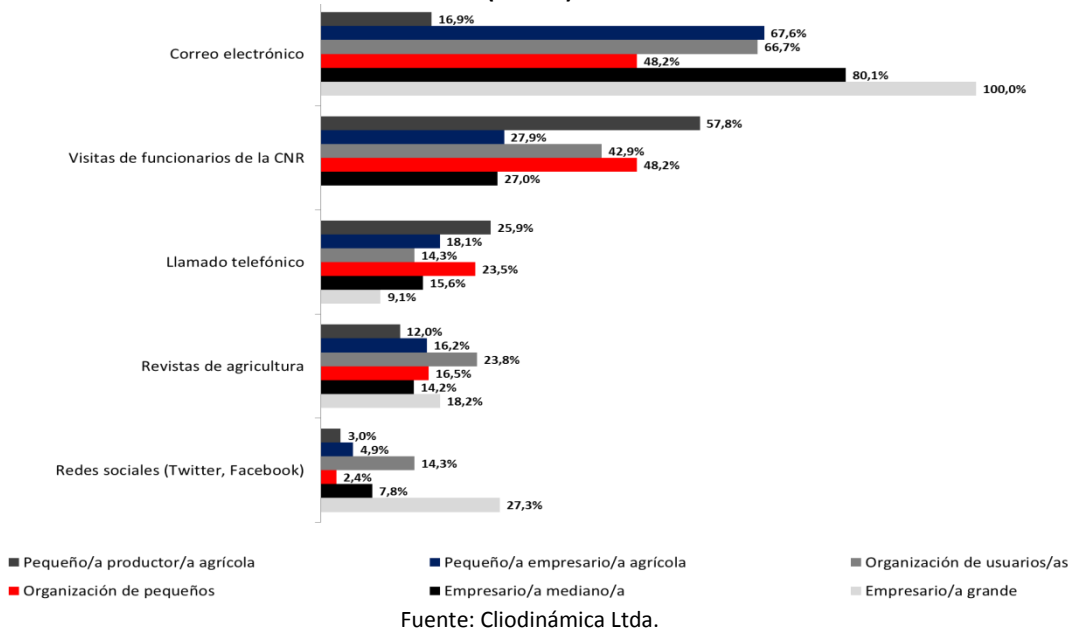
Fuente: Clodinámica Ltda.

En tercer lugar, se encuentra el llamado telefónico como medio esperado para recibir información respecto a la Ley. Por el contrario, los medios menos preferidos por los usuarios corresponden a los mensajes de texto al celular y las redes sociales (Twitter, Facebook), con porcentajes bajo el 5,4%.

Por otro lado, al desagregar la variable de expectativas de información según el estrato, se observaron diferencias interesantes. Si bien el correo electrónico y las visitas en terreno de funcionarios CNR son los medios con mayor cantidad de menciones en general, se observan diferencias según el estrato en algunos casos. En cuanto al correo electrónico por ejemplo, se observa una diferencia muy importante entre las expectativas que tienen los pequeños productores y las de pequeños y grandes empresarios, ya que los primeros mencionan el correo electrónico apenas con un 16%, mientras que en el caso de los medianos y grandes empresarios los porcentajes superan el 80%.

Por el contrario, en el caso de las visitas de funcionarios de CNR, ocurre la situación contraria, donde para los pequeños agricultores esto sería muy importante, con un porcentaje de 57,8%, mientras que en el caso de medianos y grandes, el porcentaje llega a 27%.

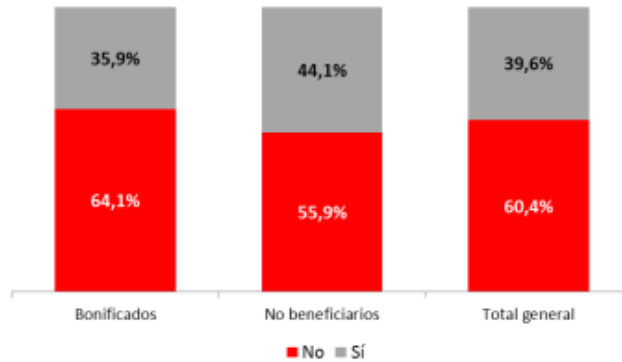
**Gráfico N° 40: A través de qué medio le gustaría enterarse acerca de la Ley de Riego según estrato (N=620)**



### 5.3. LLAMADO A CONCURSO

En cuanto al llamado de concurso ligado a la Ley de Riego, se consultó acerca del conocimiento que tienen los usuarios respecto de la publicación del **calendario de concurso**. Ante esta pregunta, un 60,4% de los encuestados bonificados y no beneficiarios indicaron no tener conocimiento respecto de la publicación del calendario.

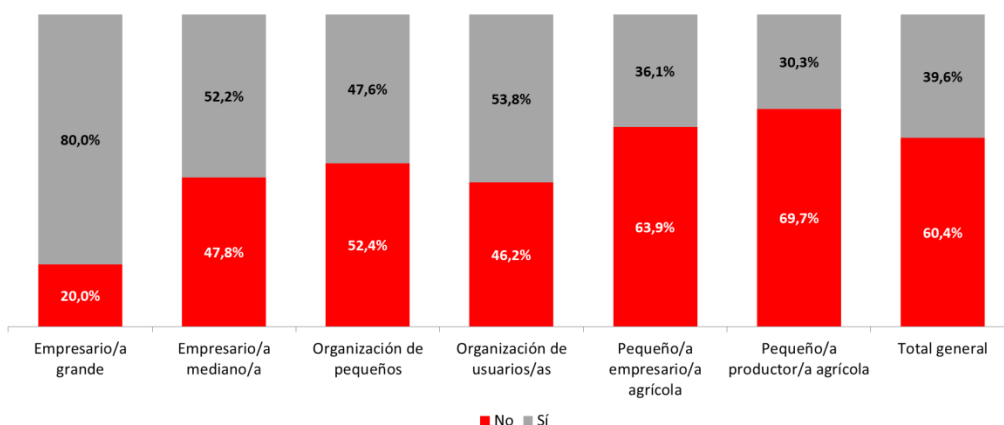
**Gráfico N° 41: Conocimiento de publicación de calendario de concurso según segmento de usuarios (N=350<sup>19</sup>)**



Por otro lado, considerando la segmentación de acuerdo al estrato al que pertenecen los usuarios, fue posible identificar que el conocimiento del calendario de concurso es mayor en empresarios medianos y grandes, con un 52,2% y 80% respectivamente. Por el contrario, el estrato que posee menor conocimiento respecto del calendario de concurso son los pequeños productores agrícolas, lo que podría tener relación con el menor uso de plataformas web.

<sup>19</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

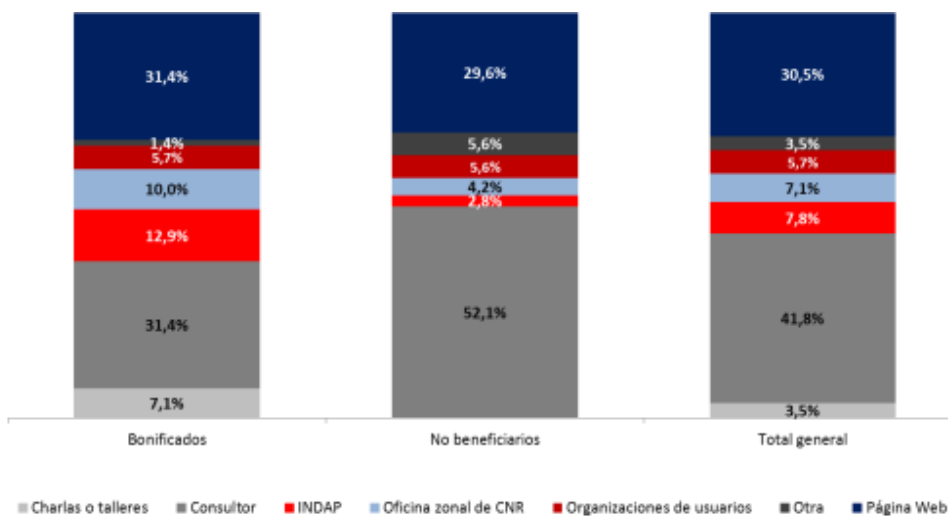
**Gráfico N° 42: Conocimiento de publicación del calendario de concurso según estrato (N=350<sup>20</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar a los usuarios que respondieron que sí tienen conocimiento respecto de la publicación del calendario, acerca del medio por el cual se enteraron de esto, se logró observar que la mayoría de ellos se enteró mediante el consultor, con un 41,8%. En segundo lugar, se encuentra la Página Web de la CNR con un 30,5%. Se observan diferencias entre no beneficiarios y bonificados, considerando que el porcentaje de personas que se enteraron mediante el consultor es más alto en el caso de los no beneficiarios, con un 52,1%.

**Gráfico N° 43: Medio por el que se enteró del calendario según segmento de usuarios (N=141<sup>21</sup>)**



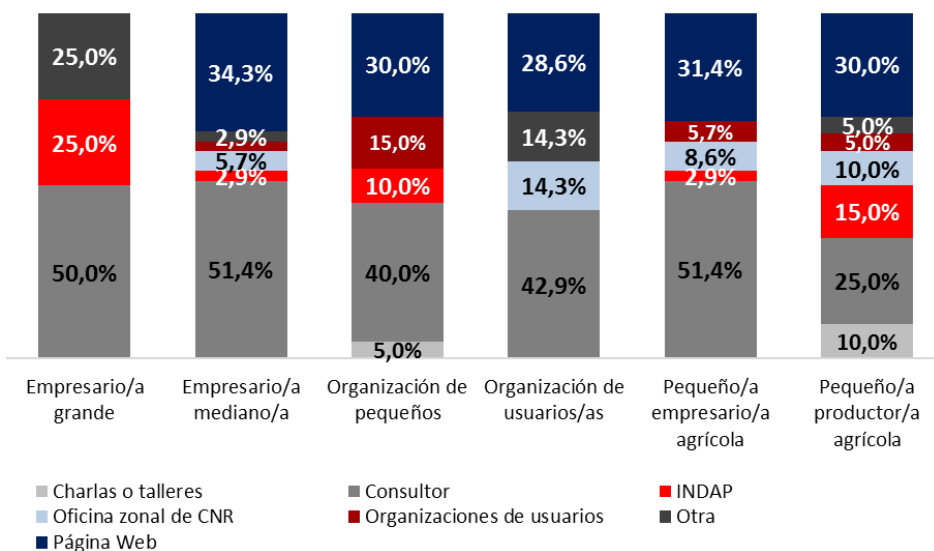
Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>20</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

<sup>21</sup> N corresponde a usuarios que indicaron sí conocer la publicación del calendario.

Una situación similar se ve en la desagregación por estrato donde no se ven mayores diferencias, destacando que los usuarios se enteran del calendario por el consultor en mayor medida, situación que es distinta en el caso de los pequeños productores agrícolas quienes se enteran principalmente por la página web de CNR. No obstante, INDAP también adquiere un rol importante en este proceso dado que el 15% se enteran del calendario por esta vía.

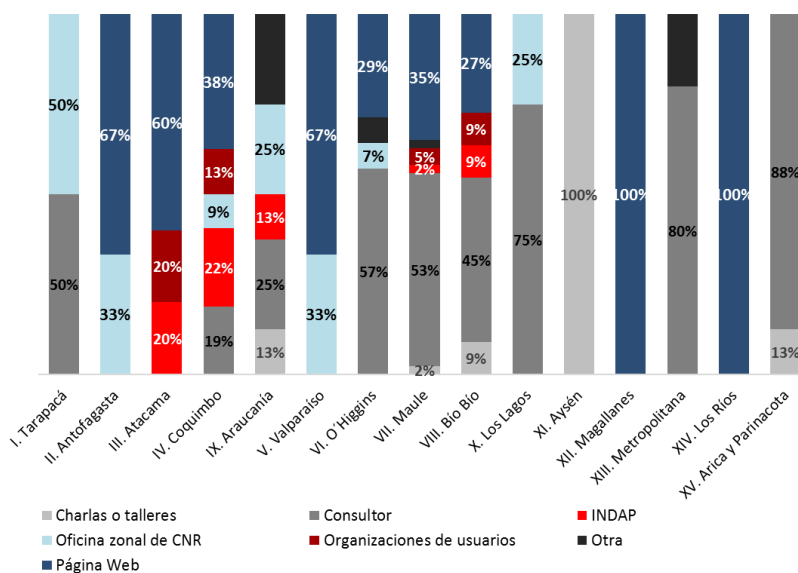
**Gráfico N° 44: Medio por el que se enteró del calendario según estrato (N=141<sup>22</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar por región se ven algunas diferencias, donde el consultor y la página web son las principales fuentes de información seguida de la oficina zonal de CNR y las charlas y talleres. En este sentido, las regiones del norte tienen mayor variabilidad mientras que las del sur están principalmente arrigadas en la información entregada por el consultor.

**Gráfico N° 45: Medio por el que se enteró del calendario según región (N=141<sup>23</sup>)**



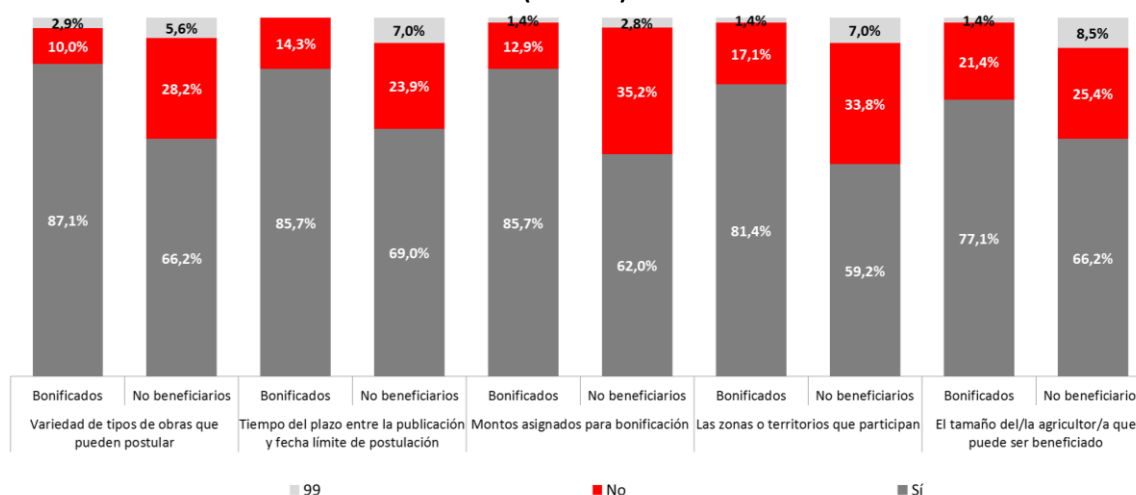
Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>22</sup> N corresponde a usuarios que indicaron sí conocer la publicación del calendario.

<sup>23</sup> N corresponde a usuarios que indicaron sí conocer la publicación del calendario.

Por otro lado, al indagar en el conocimiento respecto de elementos específicos indicados en el calendario se observó que existen diferencias importantes entre usuarios bonificados y no beneficiarios, donde los primeros en todos los elementos específicos tienen mayores niveles de conocimiento.

**Gráfico N° 46: Conocimiento de elementos específicos del calendario según segmento de usuarios (N=141<sup>24</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

## 5.4. PROCESOS OPERATIVOS DEL CONCURSO

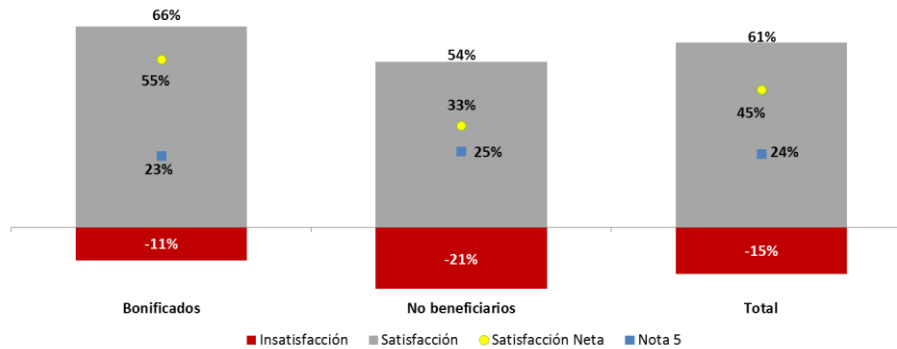
En cuanto a los procesos operativos del concurso y considerando a los usuarios bonificados y no beneficiarios, se observó que respecto a los requisitos legales, el ISN es de un 45%, concentrándose en un nivel medio de satisfacción. Al desagregar según segmento de usuarios, se logra observar que en el caso de los bonificados el ISN asciende a 55%, mientras que en el caso de los No beneficiarios alcanza un 33%.

Además de lo anterior, al desagregar el ISN según la variable “pre-postulación” se observan diferencias significativas a un 90% de confianza, entre la evaluación realizada por los usuarios que ya han participado del proceso y los usuarios nuevos, donde los primeros poseen un mayor ISN con los requisitos legales y las exigencias administrativas.

Esto podría darse porque en el caso de los usuarios que ya han participado en oportunidades anteriores del proceso de la Ley, poseen un mayor nivel de conocimiento de estos requisitos y exigencias, de modo que ya cuentan con el cumplimiento de éstas y están al tanto de lo que se debe cumplir para la postulación. Sin embargo, en el caso de usuarios nuevos, probablemente la menor satisfacción se deba al desconocimiento de los requisitos y exigencias y la percepción de que significan un obstáculo que les impide o les dificulta el acceso a la Ley de Riego, siendo además necesaria una mayor inversión de tiempo para cumplir estos requisitos

<sup>24</sup> N corresponde a usuarios que indicaron sí conocer la publicación del calendario.

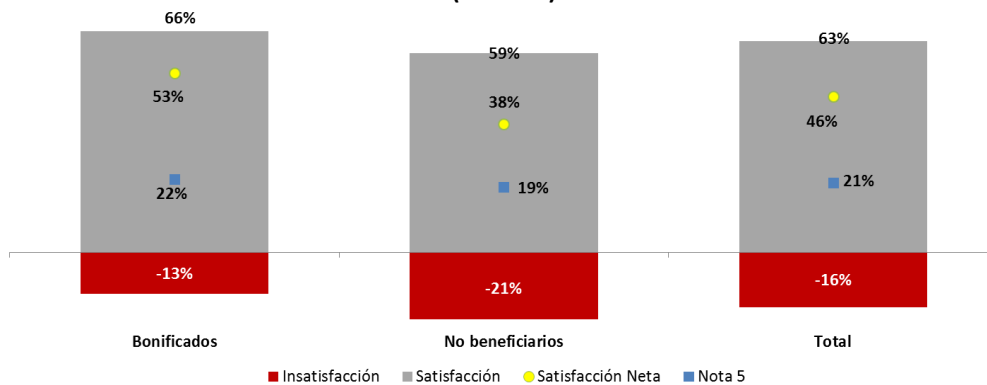
**Gráfico N° 47: ISN con los procesos operativos del concurso - Requisitos legales y las exigencias administrativas del concurso (N=350<sup>25</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En segundo lugar, respecto a las exigencias técnicas del proyecto, se observó que en total el ISN alcanzó un 46%, mientras que al desagregar según el tipo de usuario, se percibe que en el caso de los bonificados el ISN alcanza un 53%, mientras que en el caso de los no beneficiarios, el ISN asciende a 38%. Probablemente, este ISN bajo en el caso de los no beneficiarios, tiene relación con que muchos de los usuarios no admitidos, podrían no haber cumplido con ciertas exigencias técnicas de los proyectos, por lo que su postulación no dio resultados positivos, significando un obstáculo para acceder a los beneficios de la Ley.

**Gráfico N° 48: ISN con los procesos operativos del concurso - Las exigencias técnicas del proyecto (N=350<sup>26</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

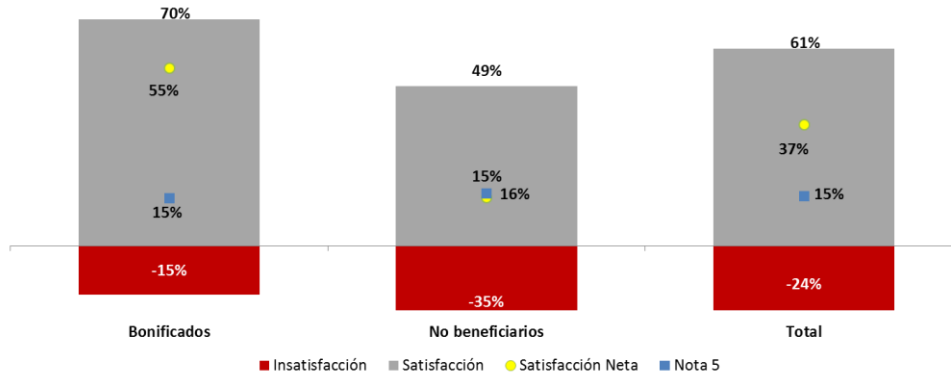
Continuando con los procesos operativos del concurso, se observa que en el caso de la **transparencia** del proceso, el ISN general es de 37%, mientras que al desagregar la variable según segmento, los usuarios bonificados poseen un ISN de 55%, mientras que los no beneficiarios tienen un ISN de 15%. En este caso, se observa una diferencia importante entre la satisfacción de bonificados versus la de los usuarios no beneficiarios. Probablemente, en el caso de los usuarios no beneficiarios, la transparencia es peor evaluada ya que al no haber sido bonificados, se cuestiona el proceso de postulación en conjunto y principalmente el nivel de información respecto a los criterios que fueron utilizados para determinar los proyectos que serían o no beneficiados.

<sup>25</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

<sup>26</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

En el caso de los no beneficiarios, al desagregarlos según la variable “tipo de no beneficiario” se observan diferencias significativas a un 95% de confianza entre la evaluación realizada por los usuarios no admitidos y los usuarios retirados.

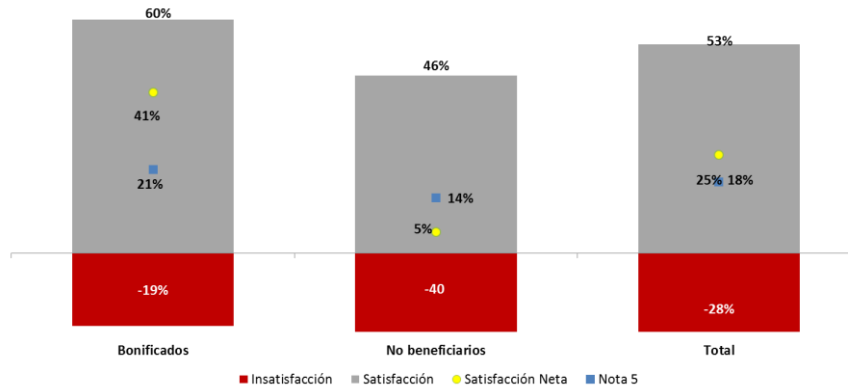
Gráfico N° 49: ISN con los procesos operativos del concurso - La transparencia del proceso (N=350<sup>27</sup>)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, en cuanto a que puedan acceder todos los agricultores por igual, se observa que en términos generales, el ISN es de 25%. Al desagregar según el tipo de usuario, se observa que en el caso de los usuarios bonificados el porcentaje asciende a 41%, mientras que en el caso de los no beneficiarios, alcanza apenas un 5%.

Gráfico N° 50: ISN con los procesos operativos del concurso - Que puedan acceder todos/as los/las agricultores/as por igual (N=350<sup>28</sup>)



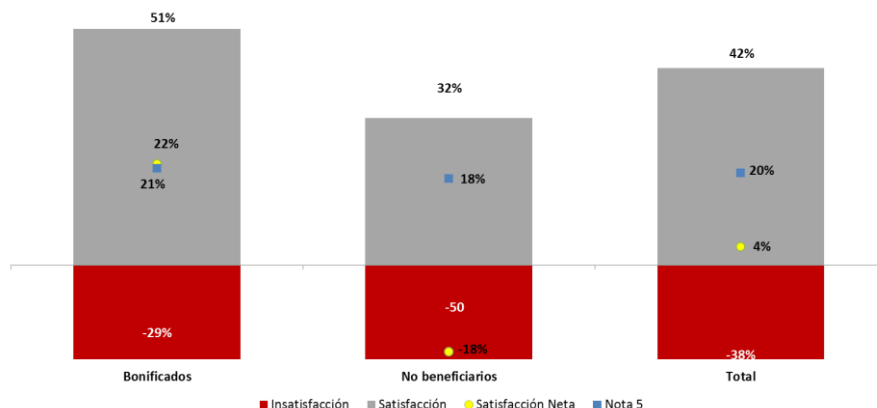
Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando además **la comunicación** que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación y revisión, se observa que en términos generales el ISN es de un 4%. Al desagregarlas según el segmento de usuarios, se observa que en el caso de los bonificados el porcentaje es de 22%, mientras que en el caso de los no beneficiarios, el porcentaje es de -18%.

<sup>27</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

<sup>28</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

**Gráfico N° 51: ISN con los procesos operativos del concurso - La comunicación que mantiene la CNR con los/las usuarios/as durante el proceso de postulación y revisión (N=350<sup>29</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Estos bajos ISN con la comunicación con la CNR durante el proceso de postulación y revisión, puede tener relación con la labor realizada por el consultor como intermediario entre ambos actores. Es decir, la comunicación durante el proceso de postulación se produce generalmente con el consultor, figura a la cual los usuarios consideran como ente informativo durante todo el proceso de revisión de los proyectos. Esto se observa en el discurso de los mismos consultores.

*“No tienen idea, si uno tiene que avisarles o te preguntan... no todavía no salen los resultados, no pero ellos no están informados, no tienen acceso tampoco a ver internet y esas cosas, pero te consultan a ti si te ven por ahí o tu les avisa si salió el proyecto tanto quedó o no quedó, pero a través de nosotros.”*

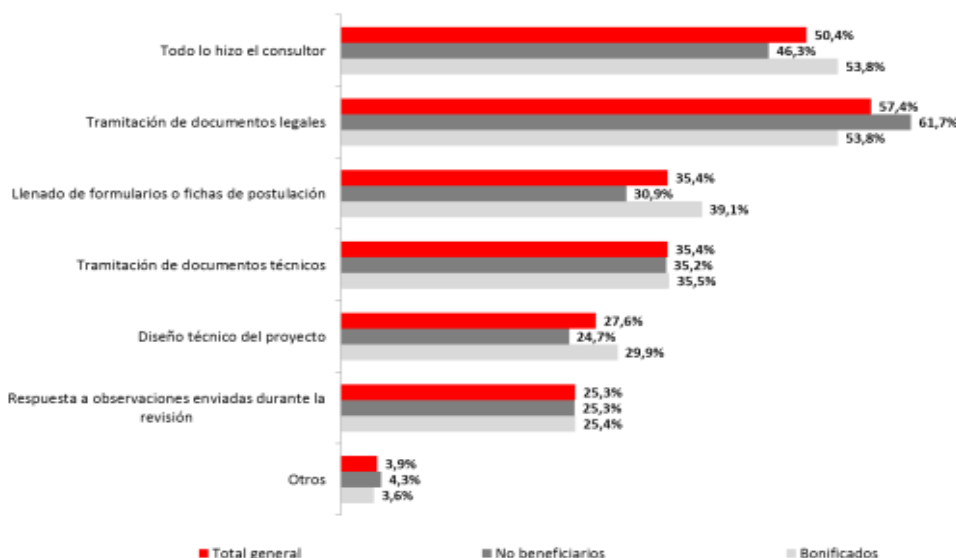
Consultor, Cuarta Región

Por otro lado, al consultar a los usuarios respecto de las actividades que realizaron durante el proceso de postulación y revisión, se observó que el 57,4% del total de los encuestados indicó haber participado de la tramitación de documentos legales, ya que este proceso generalmente es realizado por parte de los usuarios, quienes son asesorados por el consultor. En segundo lugar, se observa que el 50,4% del total de encuestados indicó que “todo lo hizo el consultor”, lo cual implica una baja participación por parte de los usuarios durante el proceso de postulación de los proyectos. En tercer lugar, se observa que el 35,4% de los usuarios indicó haber participado del llenado de formularios o fichas de postulación y de la tramitación de documentos técnicos.

<sup>29</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.



**Gráfico N° 52: Actividades realizadas durante el proceso de postulación y revisión según segmento de usuarios (N=350<sup>30</sup>)**

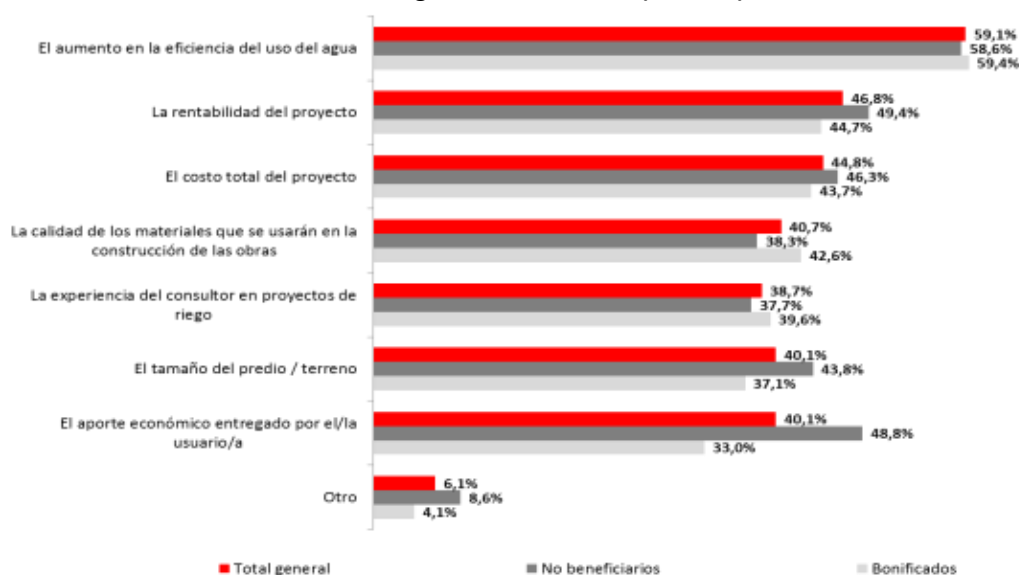


Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar en torno a los principales aspectos que deberían ser considerados a la hora de evaluar los proyectos, los encuestados indicaron en su mayoría que el criterio más importante debería ser el aumento en la eficiencia del uso del agua, con un 59,1% de menciones. En segundo lugar, los usuarios indican que la rentabilidad del proyecto es otro elemento fundamental que se debe considerar para la evaluación de los proyectos (46,8%), seguido del costo total del proyecto, con un 44,8% de las menciones.

Otro aspecto que según los usuarios deben considerarse para la evaluación de los proyectos postulados a la Ley es la calidad de los materiales que se usarán en la construcción de las obras, alcanzando un 40,7% de menciones, seguido de la experiencia del consultor en proyectos de riego, con un 38,7%.

**Gráfico N° 53: Aspectos que se deberían considerar para la evaluación de los proyectos según segmento de usuarios (N=350<sup>31</sup>)**



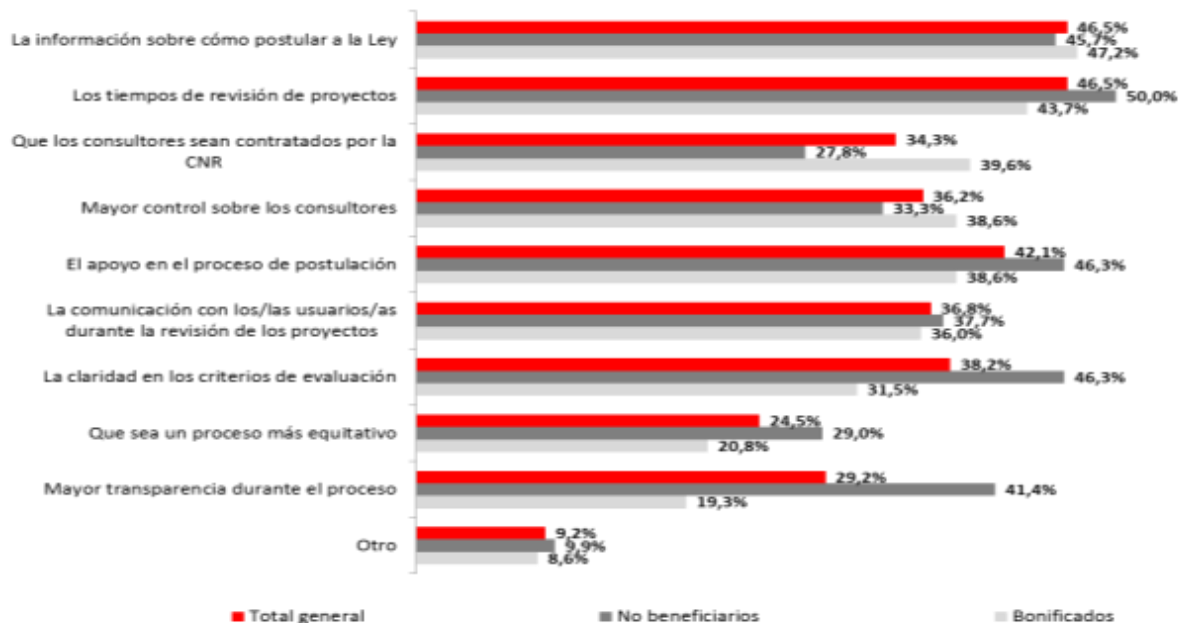
<sup>30</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

<sup>31</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar respecto de los aspectos que la CNR debería mejorar en la etapa de postulación a los concursos, se observó que el aspecto que alcanzó una mayor cantidad de menciones fue “la información sobre cómo postular a la Ley” y “los tiempos de revisión de proyectos”, ambos con un 46,5% de las menciones.

**Gráfico N° 54: Aspectos que debería mejorar la CNR en la etapa de postulación a los concursos según segmento de usuarios (N=350<sup>32</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

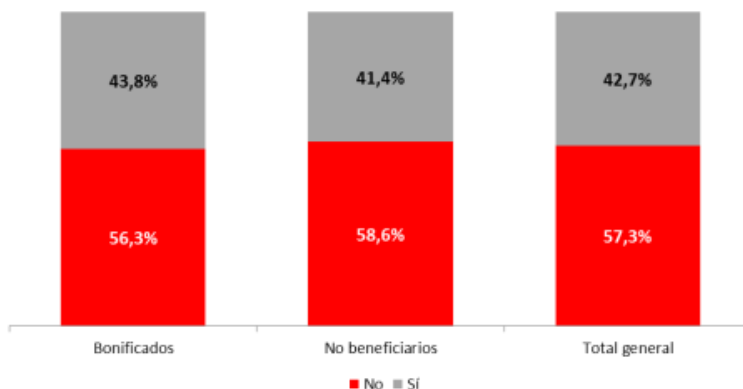
En tercer lugar, se considera importante también el apoyo en el proceso de postulación con un 42,1% de las menciones, seguido de un mayor control sobre los consultores, con un 36,2%.

Finalmente, al consultar acerca de la realización de observaciones por parte de CNR para corregir o aclarar el proyecto, un 57,3% del total de encuestados indicó que no se realizaron

<sup>32</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

observaciones, en contraste con un 42,7% que planteó sí haber recibido observaciones a su proyecto.

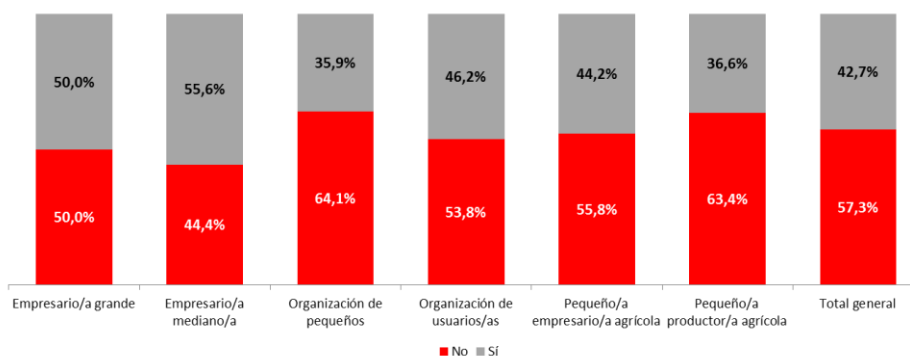
**Gráfico N° 55: Realización de observaciones por parte de CNR para corregir o aclarar el proyecto postulado según segmento de usuarios (N=350<sup>33</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la variable de observaciones según el estrato al que pertenecen los usuarios, se observó que quienes indicaron en mayor medida haber recibido observaciones fueron los medianos empresarios, con un 55,6%. Por el contrario, en el caso de organizaciones de pequeños y pequeños productores agrícolas, los porcentajes de observaciones son mucho menores 35,9% y 36,6% respectivamente. Esto podría deberse a que la envergadura de los proyectos realizados tanto por medianos como grandes empresarios es considerablemente mayor –en términos monetarios, productivos y superficie– en comparación con los proyectos postulados por los pequeños productores, de manera que las exigencias y observaciones se concentran en mayor medida en los primeros segmentos.

**Gráfico N° 56: Realización de observaciones por parte de CNR para corregir o aclarar el proyecto postulado según estrato (N=350<sup>34</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto a las observaciones realizadas por los revisores de CNR, existe la visión por parte de los consultores de que en la revisión no se incluyen aspectos ligados a la construcción en terreno, sino que se aplican criterios desde una concepción más teórica de los proyectos presentados, considerando aspectos como la rentabilidad y la propuesta económica, sin tomar en cuenta aspectos ligados a las contingencias de cada uno de los proyectos en el terreno.

<sup>33</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

<sup>34</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

*“Hay revisores que tienen una especialidad y están enfocados y hay otros que no se manejan mucho en ciertas áreas, entonces lo que nosotros hemos visto es que tienen en común son las observaciones que nos llegan, tienen una pauta y se basan en esa pauta y tiran las observaciones. Como que no aplica mucho criterio. Yo creo que los revisores les falta terreno, les falta trabajar, tener una experiencia constructiva para ver cómo es la realidad y no solo lo que ellos ven en el escritorio. Son observaciones del punto de vista que sea todo económicamente más barato, que sea viable, pero constructivamente no”*

Consultor, Región de Coquimbo

## 5.5. SATISFACCIÓN CON PROCESO DE CONCURSO

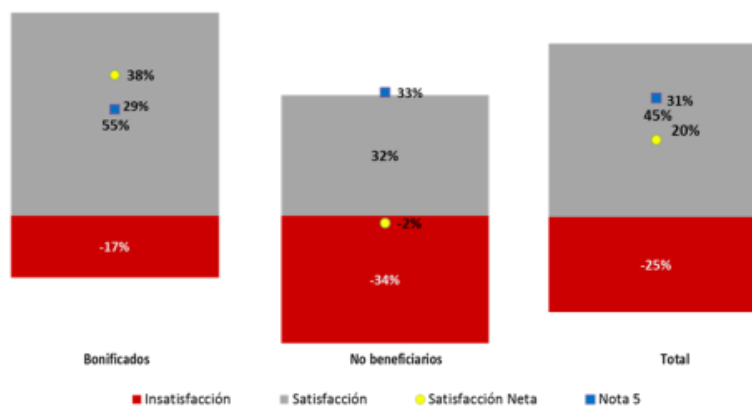
Respecto a la satisfacción neta expresada por los Bonificados y los No Beneficiarios con el proceso del concurso, es posible observar un 20% de satisfacción neta, lo que se asocia a un -25% de insatisfacción.

En el caso de los Bonificados la satisfacción neta es de un 38%, asociado a un -17% de insatisfacción, mientras que los no beneficiarios presentan un -2% de satisfacción neta, asociado a un -34% de insatisfacción.

La alta insatisfacción en los no beneficiarios podría ser explicada a partir de la cantidad de postulantes no admitidos. Sin embargo, una de las hipótesis que es posible establecer en la explicación de estos resultados se asocia a la nula comunicación con los No beneficiarios por parte de la CNR, de manera que estos deben esperar cerca de 4 meses para conocer los resultados del primer listado, lo cual repercutiría en la evaluación del proceso de concurso dado que no existe una retroalimentación oportuna del estado de su proyecto, siendo el consultor el único medio de comunicación que existe para enterarse de la postulación.

Entonces, esta situación abre la posibilidad de que en los casos donde el usuario no ha sido beneficiado con el bono, ya sea por errores del consultor en la presentación de la documentación legal o por una decisión técnica, la satisfacción con el proceso y con la labor institucional de la CNR podría verse afectada en la medida que el beneficiario atribuye los logros o errores del consultor a la gestión de la institución. Esta situación es aún más incierta si se toma en consideración que para la comunicación de temas relevantes respecto del proceso de concurso es el propio consultor quien hace de intermediario entre la CNR y sus beneficiarios potenciales.

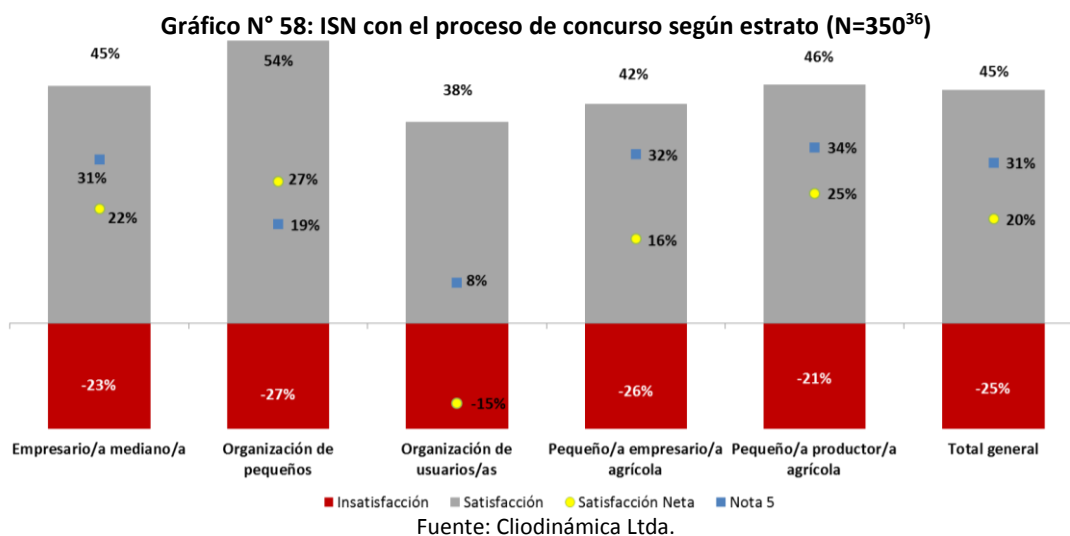
Gráfico N° 57: ISN con el proceso de concurso según segmento de usuarios (N=350<sup>35</sup>)



Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>35</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

Por otro lado, al desagregar la variable de satisfacción con el proceso de concurso según estrato, se observó que la satisfacción más alta la poseen las organizaciones de pequeños, las que tienen un ISN de 27% asociado a un nivel de insatisfacción de -27%. Seguidos de los pequeños productores agrícolas que poseen un ISN de 25% asociado a un -21% de insatisfacción.

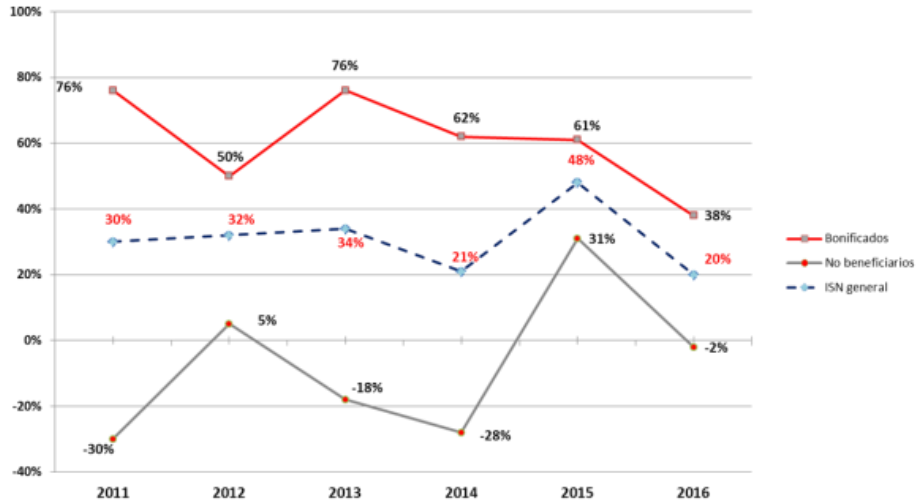


Al indagar en la evolución de esta variable en el periodo 2011-2016, es posible observar estabilidad en los porcentajes de satisfacción neta de las tres primeras mediciones: 30% (2011), 32% (2012) y 34% (2013), aunque es interesante observar un crecimiento constante y una tendencia al alza. Sin embargo, para el año 2014 este ISN cae considerablemente alcanzando un 21%, lo cual representaría una disminución significativa en la tendencia. Por otro lado, en el año 2015 se observa un alza muy significativa del ISN, el cual alcanza un 48%. Finalmente, para el presente año, se observó nuevamente una baja significativa volviendo al ISN que bordea el 20%.

En el caso específico de los usuarios bonificados, se observa una baja considerable desde el año 2015 con un ISN de 61% a un 38% en el año 2016. Al desagregar la satisfacción de los usuarios bonificados según la variable “pre-postulación” se observa que en el caso de los usuarios bonificados que ya han participado del proceso alguna vez, poseen un ISN más bajo que el caso de los usuarios nuevos, diferencia que es significativa a un 95% de confianza. Esto puede explicarse considerando que los usuarios que ya han participado del proceso poseen un mayor nivel de conocimiento respecto de este y por lo tanto poseen a su vez una mayor cantidad de expectativas respecto del proceso de concurso, como mejor transparencia, mayor información, entre otros aspectos. En el caso de los usuarios nuevos, las expectativas respecto del proceso son menores, ya que se encuentran participando del proceso por primera vez.

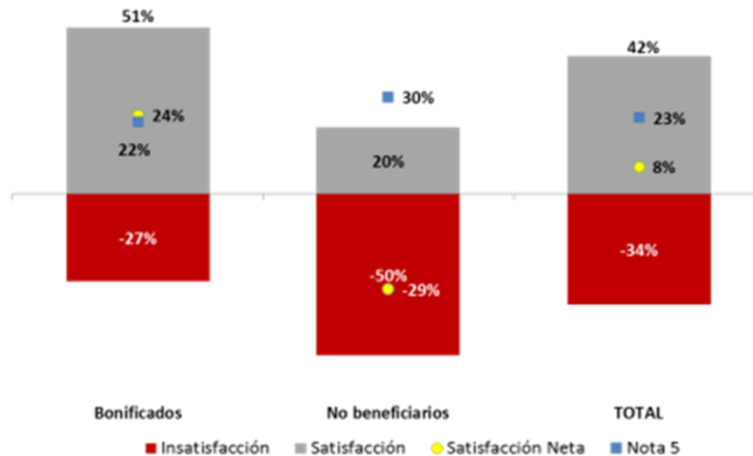
<sup>36</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

Gráfico N° 59: ISN con el proceso de concurso (Evolución 2011 – 2016)



En cuanto a la satisfacción de los postulantes en torno al tiempo de resolución de concurso, se observa un total de 8% de satisfacción neta, lo que está dentro de un rango bajo, lo que se asocia a un -34% de insatisfacción. Al desagregar esta medición según segmento de usuarios, se observa que en el caso de los usuarios bonificados, el ISN alcanza un 24%, asociado a un -27% de insatisfacción, mientras que en el caso de los no beneficiarios, el ISN alcanza un -29%, asociado a un -50% de insatisfacción.

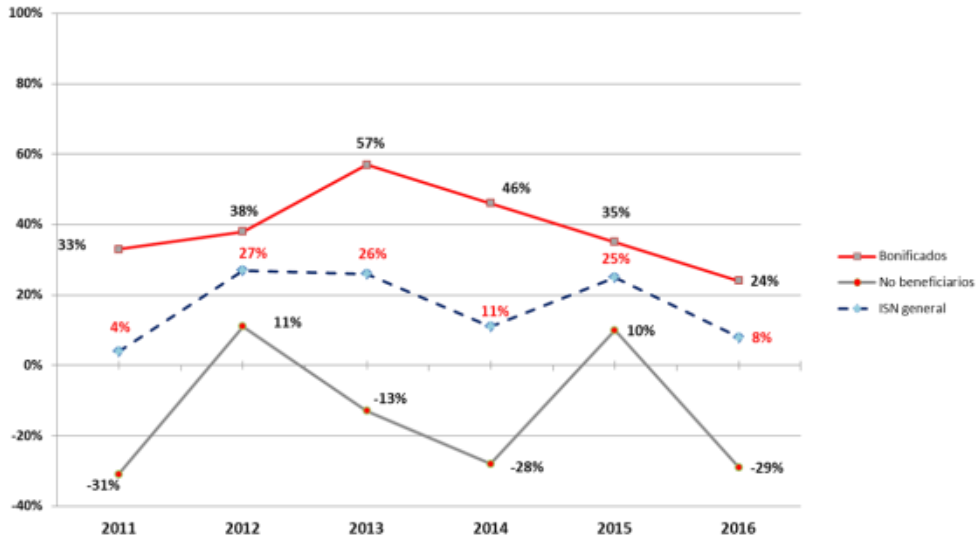
Gráfico N° 60: ISN con el tiempo que demoraron en dar los resultados del concurso según segmento de usuarios (N=350<sup>37</sup>)



Al observar las tendencias en el ISN con respecto a este ámbito de evaluación entre las distintas mediciones, se observa una baja de 17 puntos de la actual medición respecto al año 2015 (2015: 25%; 2016: 8%). En el caso de los usuarios bonificados, se observa una baja desde el año 2013 en adelante, la cual se ha mantenido constante en los últimos años, mientras que en el caso de los no beneficiarios, se observó una fuerte alza en el año 2015, alcanzado un 10% de ISN, mientras que el año actual cayó a -29%.

<sup>37</sup> N corresponde a usuarios bonificados y no beneficiarios.

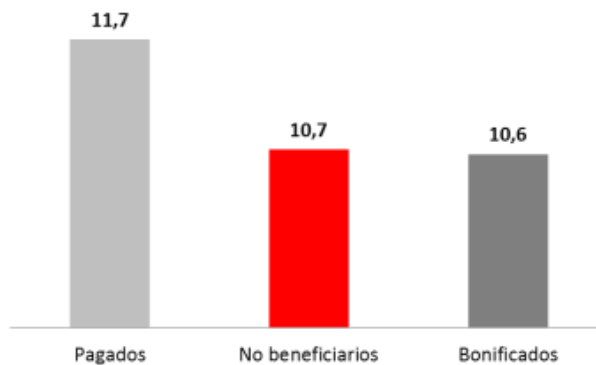
**Gráfico N° 61: ISN con el tiempo de resolución del concurso (Evolución 2011 - 2016)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, se consultó a los usuarios respecto a sus expectativas ligadas a la cantidad de semanas que deberían pasar desde que se postula a la Ley de riego hasta que se entregan los resultados. Al desagregar esta pregunta según segmento de usuarios, se observó que en el caso de los pagados el promedio de semanas que esperan demore el proceso asciende a 11,7 semanas, en el caso de los no beneficiarios el promedio alcanza 10,7 semanas y en el caso de los bonificados, el promedio de semanas alcanza un 10,6. Además de lo anterior, considerando que el tiempo real transcurrido entre la postulación y la entrega de resultados es de 20 semanas, es posible indicar que las expectativas son mayores, pues se espera que el proceso dure aproximadamente la mitad.

**Gráfico N° 62: Cantidad de semanas que se espera que pasen desde que se postula hasta que se entregan los resultados según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto al tiempo de resolución del concurso, se observa en el discurso de consultores la existencia de brechas respecto a este punto, ya que se considera que hubo un cambio en los tiempos de resolución en el año 2015 y 2016, en comparación con un proceso más fluido en los años anteriores.

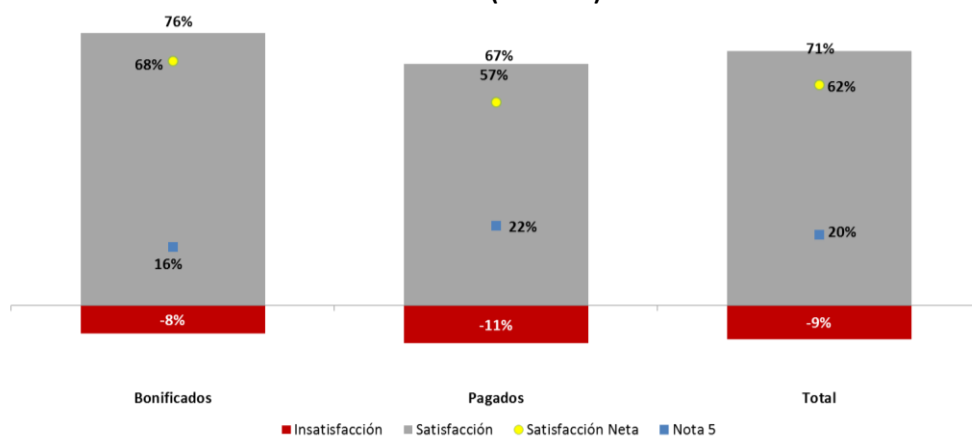
*“Ha ido empeorando, un año estuvo bueno porque estuvo súper rápido. Ahora no sé, estarán cortos de personal como está tan lento, pero entre el año pasado y este año, como a mitad de año del año pasado y este año ha sido pésimo.”*

(Consultor, Cuarta Región)

En otro contexto, se consultó a los usuarios acerca de la satisfacción con el monto de la bonificación que se les dio a su proyecto, donde el ISN general alcanzó un 62%, asociado a un -9% de insatisfacción. En el caso de los usuarios bonificados, el ISN es de 68%, lo cual está asociado a un -8% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios pagados, el ISN es de 57% lo cual está asociado a un -11% de insatisfacción.

Una eventual justificación al nivel de ISN sería que los usuarios presentan mayores expectativas de bonificación, de hecho, la gran concentración de postulantes daría cuenta de que la experiencia en los distintos concursos les ha permitido a estos usuarios ver cómo la bonificación ha disminuido paulatinamente con los años. Esta situación se acentuaría en el caso de los pagados, considerando que algunos de ellos verían mermado el monto pagado debido a las rebajas que sufrirían en la bonificación producto de la acreditación de inversiones, la cual no correspondería en su totalidad a lo presentado.

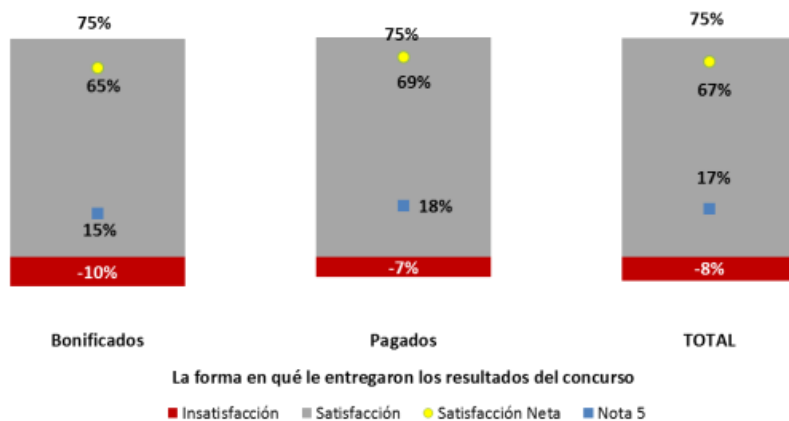
**Gráfico N° 63: ISN con el monto de bonificación que le dieron a su proyecto según segmento de usuarios (N= 457<sup>38</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción con la forma en que les entregaron los resultados del concurso, se observó que el ISN general es de 67%, asociado a un -8% de insatisfacción. En cuanto a los usuarios bonificados, el ISN alcanza un 65%, asociado a un -10% de insatisfacción. Mientras que en el caso de los usuarios pagados, el ISN alcanza un 69%, asociado a un -7% de insatisfacción.

**Gráfico N° 64: ISN con la forma en que le entregaron los resultados del concurso según segmento de usuarios (N= 457<sup>39</sup>)**



<sup>38</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados.

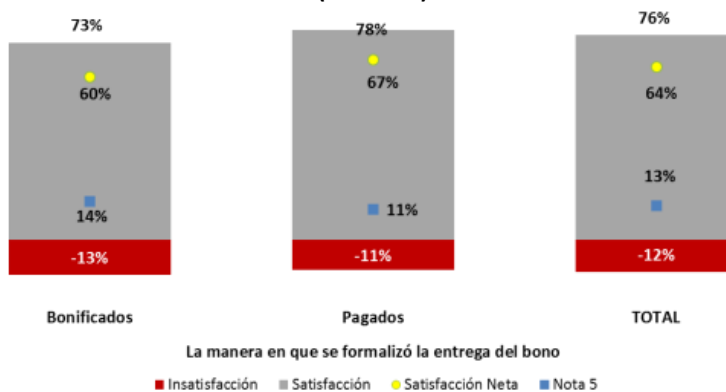
<sup>39</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados.



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto al ISN con la manera en que se formalizó la entrega del bono se observó que el ISN general alcanzó un 64% asociado a un -12% de insatisfacción. En el caso de los bonificados, el ISN es de 60% asociado a un -13% de insatisfacción, mientras que en el caso de los usuarios pagados, el porcentaje de ISN es de 67%, lo cual se asocia a -11% de insatisfacción.

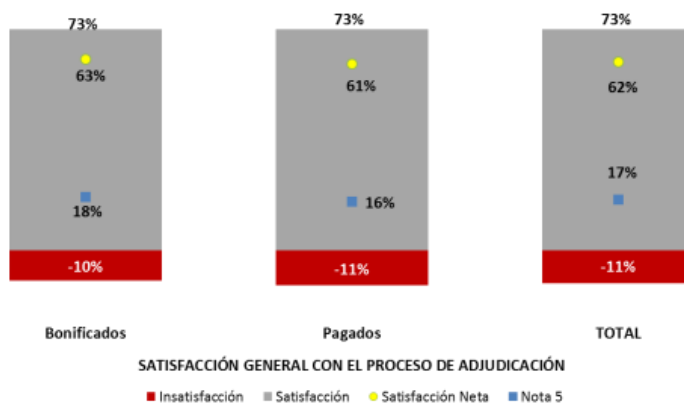
**Gráfico N° 65: ISN con la manera en que se formalizó la entrega del bono según segmento de usuarios (N= 457<sup>40</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto al proceso de adjudicación en general, el ISN considerando tanto a usuarios pagados y bonificados, alcanzó un 62% asociado a un -11% de insatisfacción. En el caso de los usuarios bonificados el ISN es de 63% asociado a un -10% de insatisfacción, mientras que en el caso de los usuarios pagados, el ISN llega a 61%, estando asociado con un -11% de insatisfacción.

**Gráfico N° 66: ISN general con el proceso de adjudicación según segmento de usuarios (N= 457<sup>41</sup>)**



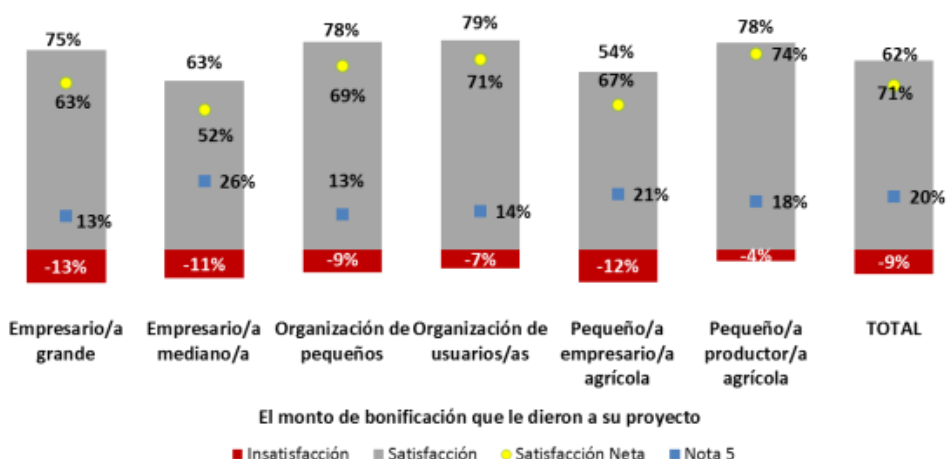
Fuente: Clodinámica Ltda.

Además de lo anterior, si se desagregan las variables relacionadas a la adjudicación según el estrato al que pertenecen los usuarios, se observan otras diferencias. Al consultar respecto a la satisfacción con el monto de bonificación que le dieron al proyecto, se observa que el segmento con mayor ISN es el de los Pequeños productores agrícolas, con un 74% de ISN, asociado a un -4% de insatisfacción. Éstos son seguidos por las organizaciones de usuarios, las cuales tienen un ISN de 71%, asociado a un -7% de insatisfacción.

<sup>40</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados.

<sup>41</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados.

Gráfico N° 67: ISN con el monto de bonificación que le dieron a su proyecto según estrato (N= 457<sup>42</sup>)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por el contrario, quienes poseen el ISN con el monto de la bonificación más bajo son los empresarios medianos, quienes tienen un ISN de 52% asociado a un -11% de insatisfacción. Esto podría deberse a que dada la inclusión del segmento de pequeños productores, los empresarios medianos han pasado a competir con los pequeños empresarios agrícolas quienes habrían aumentado de categoría, de manera que los concursos se han potenciado en estos segmentos y se habrían reducido las bonificaciones de los proyectos de mayor envergadura.

Por otro lado, al desagregar la satisfacción con la forma en que le entregaron los resultados del concurso, se observó que los estratos que presentan un mayor ISN corresponden a los empresarios medianos con un 75% asociado a un -5% de insatisfacción. En el caso de los grandes empresarios se debe mencionar que la muestra de usuarios encuestados pertenecientes a este segmento no es representativa del segmento.

Por el contrario, al referirnos al ISN más bajo, se observa que las organizaciones de pequeños son las que poseen el ISN menor con un 60%, asociado a un -10% de insatisfacción.

<sup>42</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados. El estrato de empresario grande no es representativo.

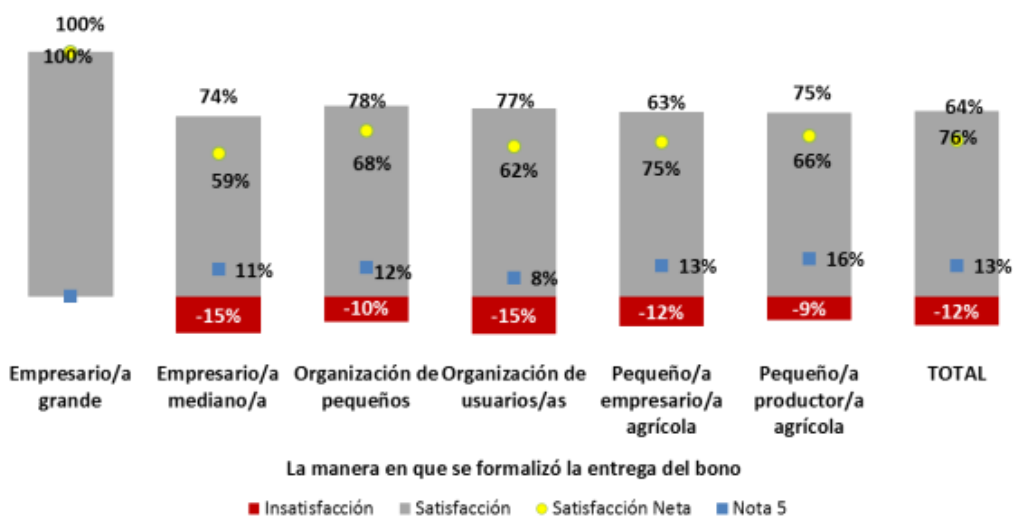
**Gráfico N° 68: ISN con la forma en que le entregaron los resultados del concurso según estrato (N= 457<sup>43</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al desagregar la satisfacción con la manera en que se formalizó la entrega del bono, se observa que el estrato con mayor ISN es el de pequeños empresarios agrícolas con un ISN de 75% asociado a un -12% de insatisfacción. Por el contrario, el estrato con menor ISN es el de empresarios medianos, quienes tienen un ISN de 59% asociado a un -15% de insatisfacción.

**Gráfico N° 69: ISN con la manera en que se formalizó la entrega del bono según estrato (N= 457<sup>44</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, al observar el ISN del proceso de adjudicación a nivel general desagregado según estrato, se observa que el ISN más alto lo poseen los pequeños empresarios agrícolas, con un ISN de 72% asociado a un -13% de insatisfacción. Por el contrario, quienes poseen el ISN más bajo son los grandes empresarios, con un ISN de 50% asociado a un -17%.

<sup>43</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados. El estrato de empresario grande no es representativo.

<sup>44</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados. El estrato de empresario grande no es representativo.

Gráfico N° 70: ISN con el proceso de adjudicación según estrato (N= 457<sup>45</sup>)



Fuente: Cliodinámica Ltda.

## 5.6. SATISFACCION CON EL CONSULTOR

Un aspecto fundamental en el desarrollo de la Ley de Riego y todos sus procesos, es el rol que cumple el consultor y el trabajo que realiza. Es indispensable comprender las diferentes aristas ligadas al consultor, ya que se trata de una de las figuras más importantes dentro del desarrollo de la Ley, ya que es quien acompaña al usuario y usuaria durante diferentes procesos de la Ley. En otras palabras, la visión que los usuarios tengan del consultor, nos entrega insumos para comprender la satisfacción con la Ley de Riego, ya que finalmente se establecen relaciones entre las percepciones que se tienen del trabajo del consultor y las relacionadas a la Ley de riego en general.

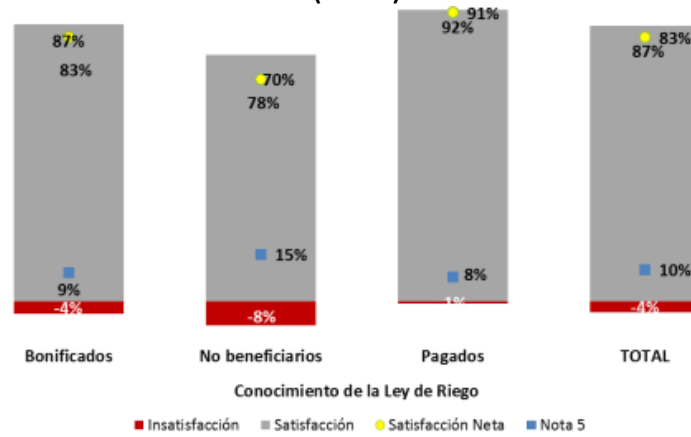
Considerando los aspectos ligados al ISN con el consultor en general, se procedió a la evaluación del ISN de los usuarios respecto a diferentes aspectos relacionados con su labor.

En este contexto, respecto a la satisfacción con el conocimiento de la Ley de Riego por parte del consultor, se observó que el ISN general alcanzó un 83% asociado a un -4% de insatisfacción. En este punto se observa una importante alza de satisfacción respecto a los otros aspectos evaluados de la Ley de Riego.

En cuanto a la segregación según segmento de usuarios, se observó que los usuarios pagados son quienes mayor ISN tienen respecto al conocimiento de la Ley de Riego del consultor, con un 91% asociado a un -1% de insatisfacción. Por el contrario, quienes poseen el menor ISN respecto a este punto corresponden a los no beneficiarios, con un 70% de ISN asociado a un -8% de insatisfacción.

<sup>45</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados. El estrato de empresario grande no es representativo.

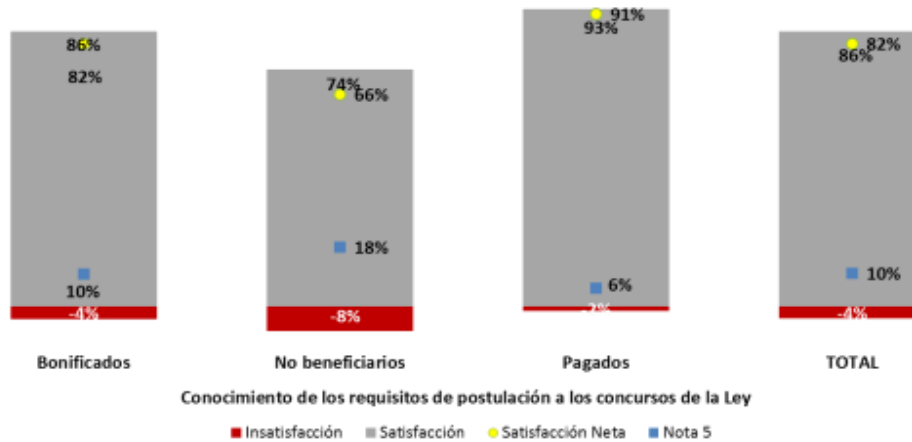
**Gráfico N° 71: ISN con el conocimiento de la Ley de riego del consultor según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto al conocimiento de los requisitos de postulación por parte del consultor, se observa que el ISN general es de 82% asociado a un -4% de insatisfacción. Además de lo anterior, se observa la misma dinámica que en el caso anterior, donde quienes tienen mayores niveles de satisfacción corresponden a los usuarios pagados y quienes poseen el menor grado son los no beneficiarios.

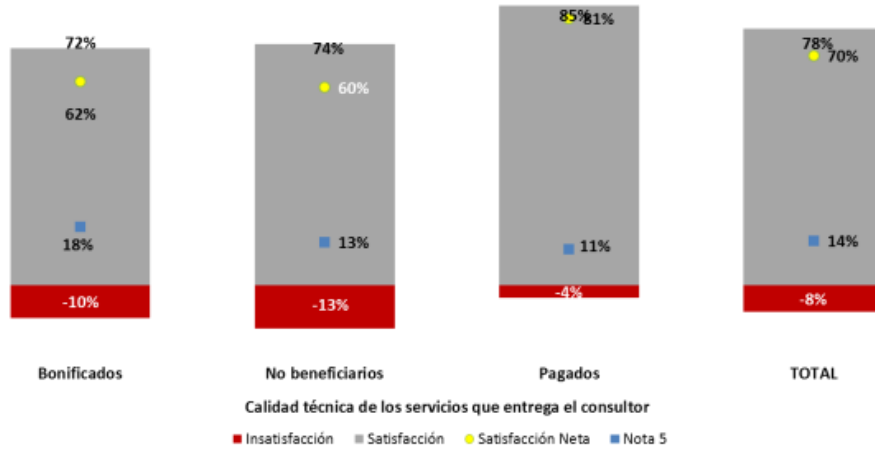
**Gráfico N° 72: ISN con el conocimiento de los requisitos de postulación a los concursos de la Ley del consultor según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto al ISN con la calidad técnica de los servicios del consultor, se observó que el ISN general es de 70% asociado a un -8% de insatisfacción. Al igual que las dinámicas anteriores, los niveles de satisfacción son más altos en los usuarios pagados, sin embargo, en este caso, se observa una leve baja en la satisfacción del caso de los bonificados, quienes tienen un ISN de 62% asociado a un -10% de insatisfacción.

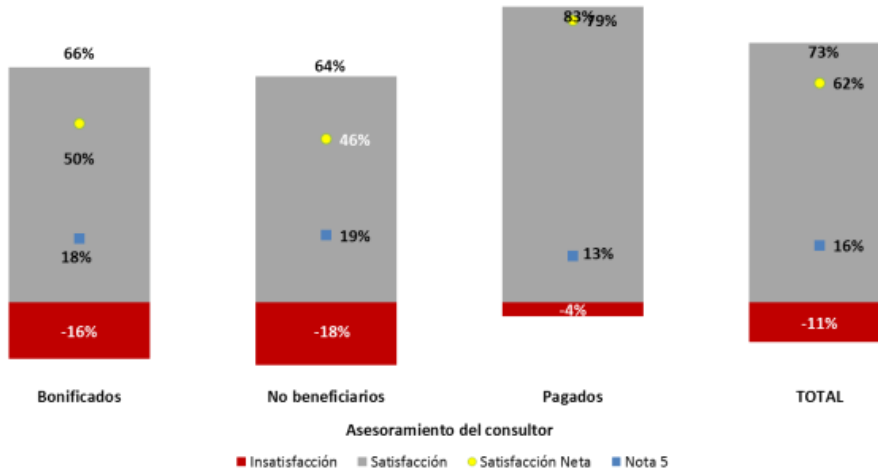
**Gráfico N° 73: ISN con la calidad técnica de los servicios que entrega el consultor según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar acerca de la satisfacción con el asesoramiento del consultor, se observa que el ISN general es de 62% asociado a un -11% de insatisfacción. En cuanto a los usuarios pagados su ISN es de 79% asociado a un -4% de insatisfacción, mientras que en el caso de no beneficiarios, el ISN es de 46% asociado a un -18% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los bonificados, el ISN es de 50%, asociado a un -16% de insatisfacción.

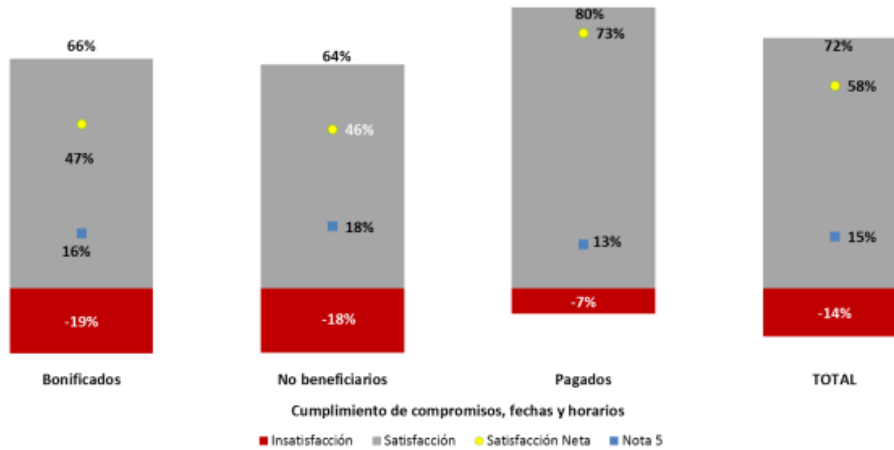
**Gráfico N° 74: ISN con el asesoramiento del consultor según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto al cumplimiento de compromisos, fechas y horarios, el ISN es de 58% asociado a un -14% de insatisfacción. Al desagregarlo según segmento de usuarios, se observa que en el caso de los pagados, el ISN es de 73% asociado a un -7% de insatisfacción, mientras que en el caso de los no beneficiarios el ISN es de 46% asociado a un -18% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados, el ISN alcanza un 47% asociado a un -19% de insatisfacción.

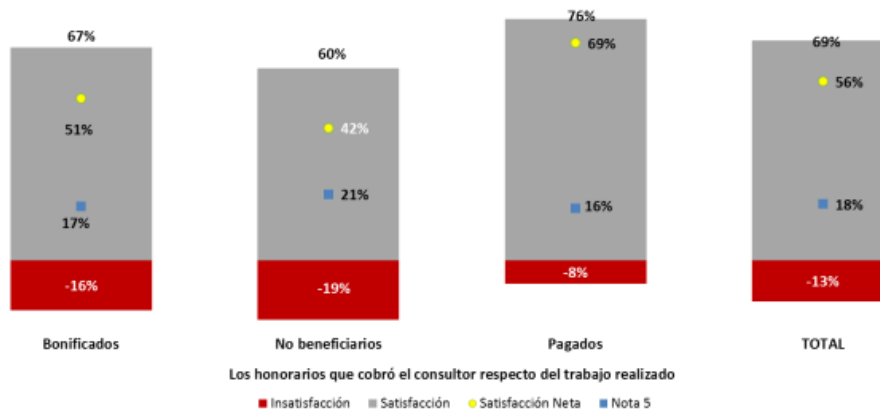
**Gráfico N° 75: ISN con el cumplimiento de compromisos, fechas y horarios según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a los honorarios que cobró el consultor, se observa que los ISN disminuyen en relación a los otros aspectos evaluados, considerando que el ISN general es de 56% asociado a un -13% de insatisfacción. En cuanto a los usuarios pagados, se observa que el ISN es de 69% asociado a un -8% de insatisfacción, mientras que los no beneficiarios poseen un ISN de 42% asociado a un -19% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de bonificados el ISN es de 51%, asociado a un -16% de insatisfacción.

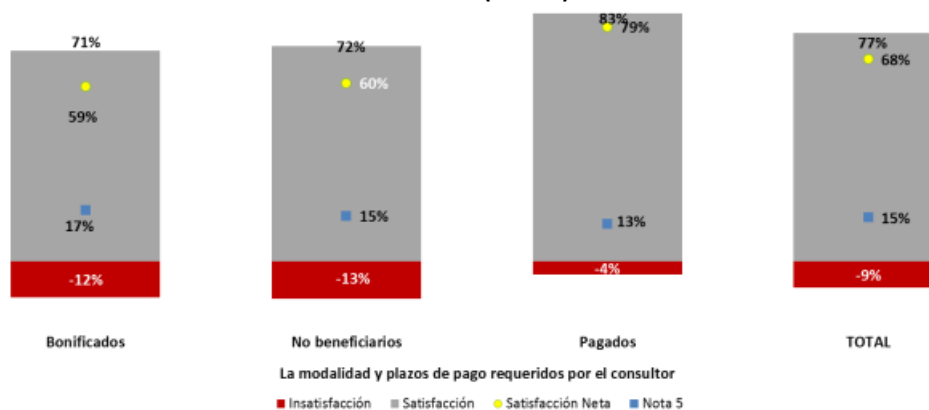
**Gráfico N° 76: ISN con los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar en torno a la modalidad y plazos de pago, se observó que el ISN general fue de 68% asociado a un -9% de insatisfacción. Al desagregar la variable según segmento de usuarios, se observó que, en el caso de los usuarios pagados, el ISN fue de 79% asociado a un -4% de insatisfacción, mientras que en el caso de no beneficiarios el ISN fue de 60% asociado a un -13% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados el ISN fue de 59% asociado a un -12% de insatisfacción.

**Gráfico N° 77: ISN con la modalidad y plazos de pago requeridos por el consultor según segmento de usuarios (N=620)**

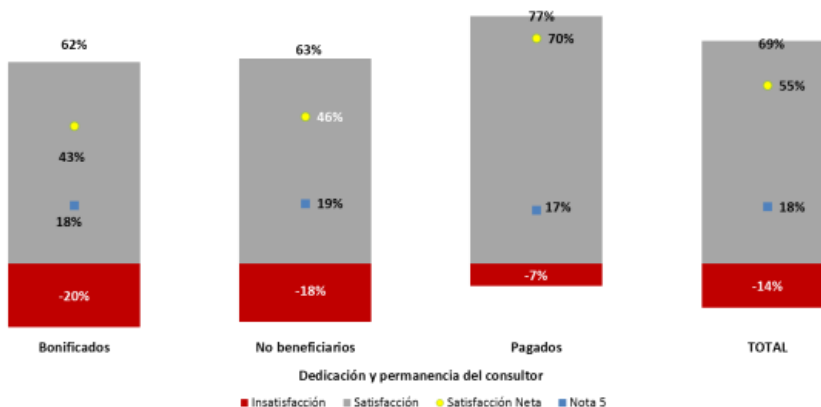


Fuente: Clodinámica Ltda.

Además de lo anterior, respecto a la modalidad y plazos de pago, en el grupo de bonificados donde se observaron bajas importantes en la satisfacción, al realizar la desagregación según la variable “pre-postulación”, se pudo observar que los usuarios nuevos de la Ley se encuentran más satisfechos que los usuarios que ya han participado del proceso. Esto puede deberse a que el usuario re-postulado tiene mayor conocimiento respecto del trabajo del consultor, por lo que poseen una evaluación más consistente y a la vez más crítica de éste.

Por otro lado, respecto de la dedicación y permanencia del consultor, se observó que el ISN fue de 55% asociado a un -14% de insatisfacción. Al desagregar según segmento de usuarios, se observó que el ISN de usuarios pagados fue de 70% asociado a un -7% de insatisfacción, mientras que en el caso de no beneficiarios el ISN fue de 46% asociado a un -18% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados el ISN fue de 43% asociado a un -20% de insatisfacción.

**Gráfico N° 78: ISN con la dedicación y permanencia del consultor según segmento de usuarios (N=620)**

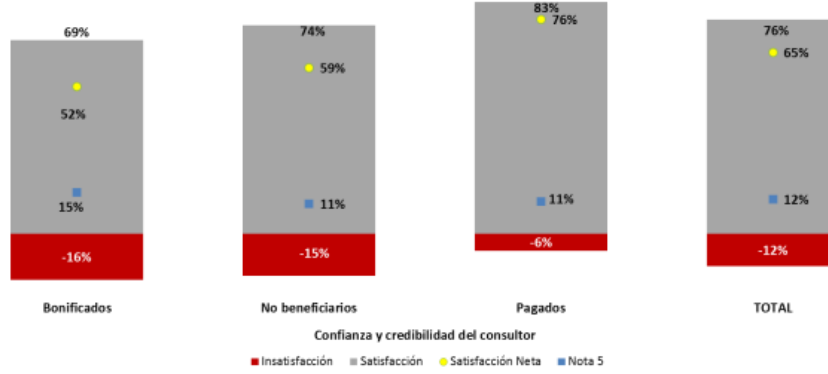


Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar por la confianza y credibilidad del consultor, se observó que el ISN general fue de 65% asociado a un -12% de insatisfacción. Al desagregar según segmento de usuarios, se observó que el ISN de usuarios pagados fue de 76% asociado a un -6% de insatisfacción, mientras que en el caso de no beneficiarios el ISN fue de 59% asociado a un -15% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados el ISN fue de 52% asociado a un -16% de insatisfacción.



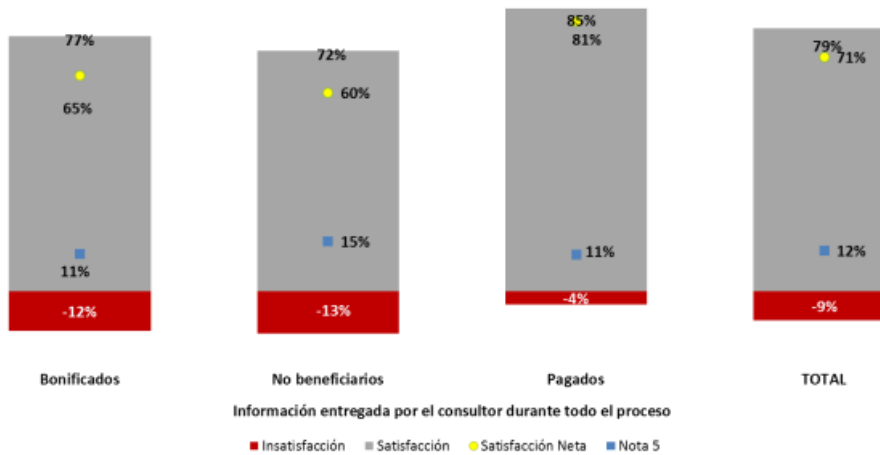
**Gráfico N° 79: ISN con la confianza y credibilidad del consultor (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto a la información entregada por el consultor durante todo el proceso, se observó que el ISN general fue de 71% asociado a un -9% de insatisfacción. Al desagregar según segmento de usuarios, se observó que el ISN de usuarios pagados fue de 81% asociado a un -4% de insatisfacción, mientras que en el caso de no beneficiarios el ISN fue de 60% asociado a un -13% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados el ISN fue de 65% asociado a un -12% de insatisfacción.

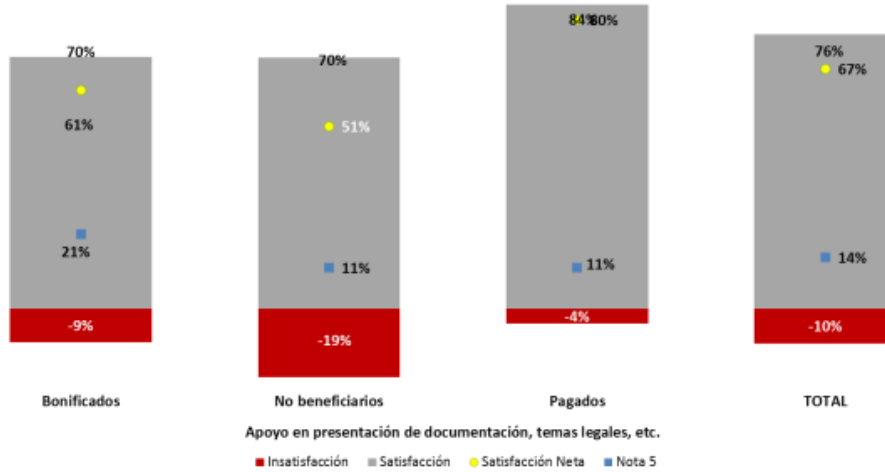
**Gráfico N° 80: ISN con la información entregada por el consultor durante todo el proceso según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar por el apoyo en presentación de documentación, temas legales, entre otros, se observó que el ISN general fue de 67% asociado a un -10% de insatisfacción. Al desagregar según segmento de usuarios, se observó que el ISN de usuarios pagados fue de 80% asociado a un -4% de insatisfacción, mientras que en el caso de no beneficiarios el ISN fue de 51% asociado a un -19% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados el ISN fue de 61% asociado a un -9% de insatisfacción.

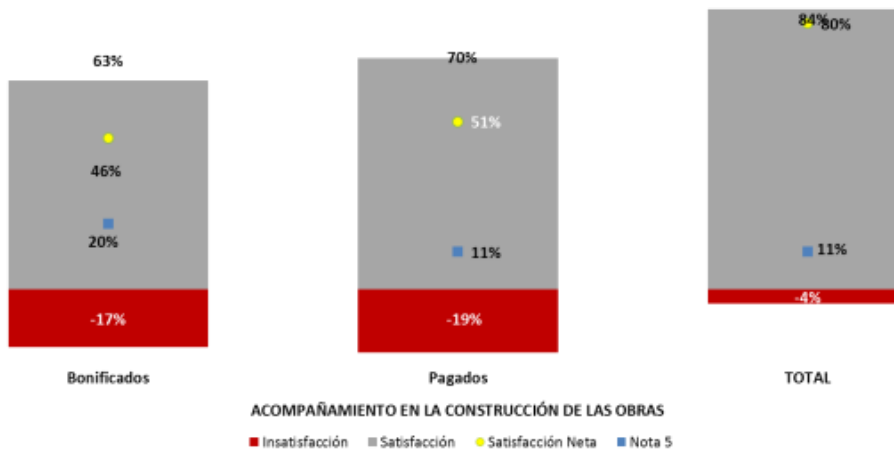
**Gráfico N° 81: ISN con el apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc. Según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto al acompañamiento en la construcción de las obras –considerando a usuarios pagados y bonificados–, se observó que el ISN general fue de 80% asociado a un -4% de insatisfacción. Al desagregar según segmento de usuarios, se observó que el ISN de usuarios pagados fue de 51% asociado a un -19% de insatisfacción, mientras que en el caso de los usuarios bonificados el ISN fue de 46% asociado a un -17% de insatisfacción.

**Gráfico N° 82: ISN con el acompañamiento en la construcción de las obras – Usuarios pagados y bonificados (N= 457<sup>46</sup>)**

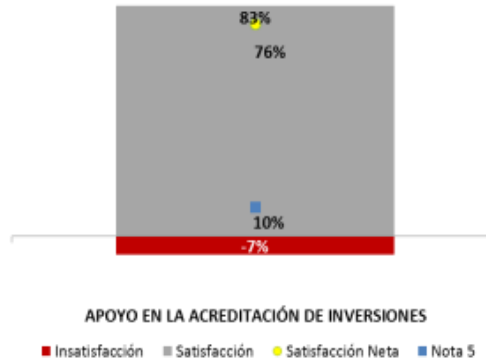


Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto al apoyo en la acreditación de inversiones –considerando a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 76% asociado a un -7% de insatisfacción.

<sup>46</sup> N correspondiente a usuarios bonificados y pagados. El estrato de empresario grande no es representativo.

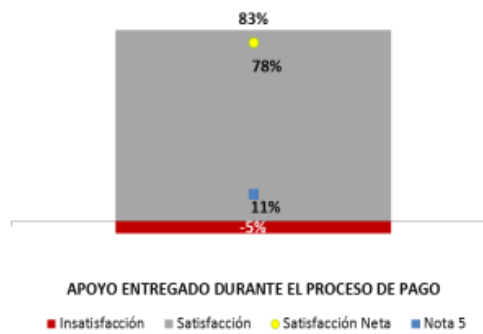
**Gráfico N° 83: ISN con el apoyo en la acreditación de inversiones – Usuarios pagados (N= 270<sup>47</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto al apoyo entregado durante el proceso de pago por parte del consultor, – considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 78% asociado a un -5% de insatisfacción.

**Gráfico N° 84: ISN con el apoyo entregado durante el proceso de pago – Usuarios pagados (N= 270<sup>48</sup>)**



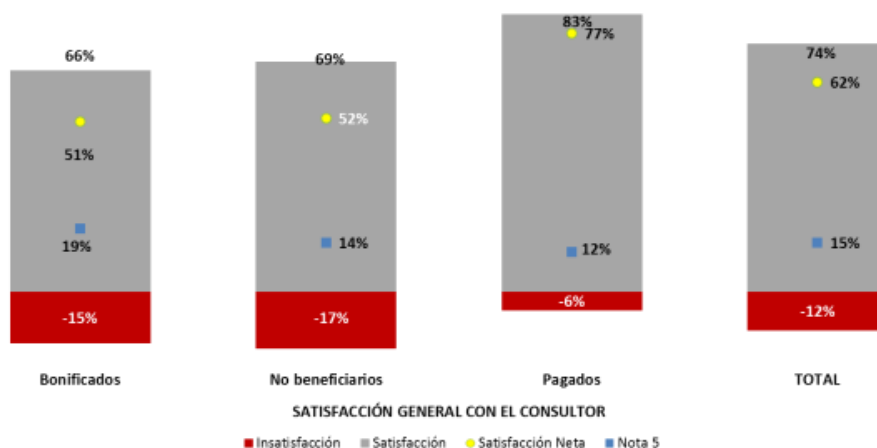
Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, englobando todos estos aspectos, al consultar a los usuarios respecto de la satisfacción general con el consultor, se observó que el ISN general fue de 62% asociado a un -12% de insatisfacción. Al desagregar según segmento de usuarios, se observó que el ISN de usuarios pagados fue de 77% asociado a un -6% de insatisfacción, mientras que en el caso de no beneficiarios el ISN fue de 52% asociado a un -17% de insatisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados el ISN fue de 51% asociado a un -15% de insatisfacción. Es interesante observar que el ISN de usuarios bonificados es similar al de usuarios no beneficiarios, lo que puede indicar el posicionamiento que han logrado los consultores ante los usuarios, de modo que incluso quienes no han sido bonificados tienen índices similares de satisfacción con quienes sí lo fueron.

<sup>47</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>48</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

**Gráfico N° 85: ISN con el consultor según segmento de usuarios (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

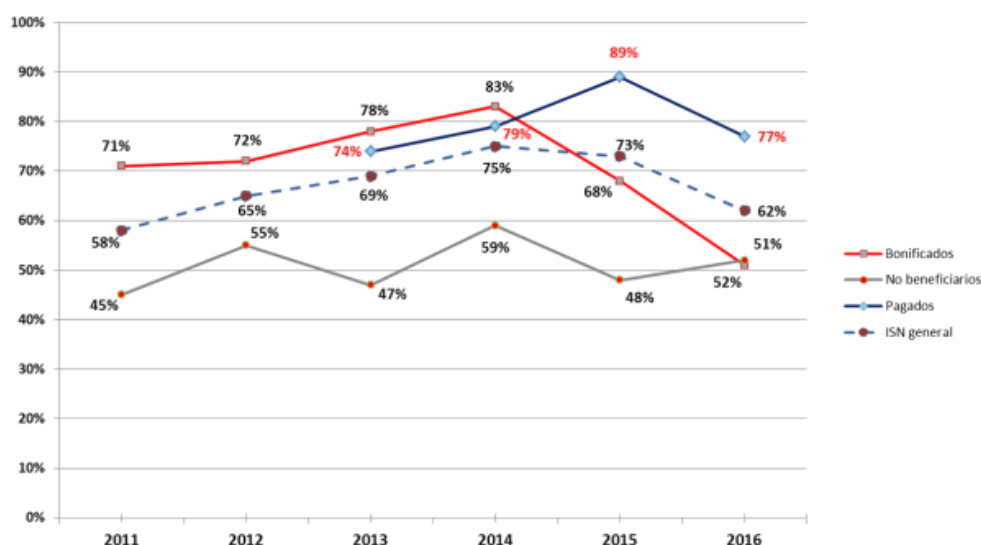
A pesar de lo anterior, en el discurso de algunos usuarios, se observa la necesidad de mayor presencia del consultor, considerando aspectos relacionados a la entrega de información, mayor presencia y apoyo en la resolución de consultas.

*“Bien mediocre la atención de parte del consultor, uno hubiese buscado que estuviese más presente, que estuviese más guiando el proyecto, en definitiva había que estar batírselas por uno, y uno tenía que estar consultándole constantemente así todo hubo atrasos que se yo, pero dentro de esos atrasos, que fueron temas por.... Por temas de cambiar el canal entonces tuvimos que pedir una postergación, porque teníamos que hacer una modificación del proyecto etc.”*

Usuario – Proyecto construido hace más de 2 años, Región Metropolitana.

Finalmente, observando la tendencia a lo largo de los últimos años, se ha observado que en términos generales la satisfacción con el consultor fue en ascenso sostenidamente hasta el año 2014, generándose desde ese año una caída del ISN desde 75% a 73% (en el año 2014-2015) y en la actualidad alcanzando un 62%. En el caso de los usuarios Bonificados, la caída es mayormente notoria, ya que pasó desde 83% de ISN en 2014 a 52% en 2016.

**Gráfico N° 86: ISN con el consultor (Evolución 2011 - 2016)**



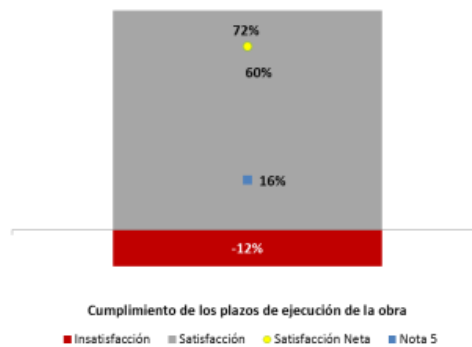
Fuente: Clodinámica Ltda.

## 5.7. SATISFACCIÓN CON EL CONSTRUCTOR

Otro aspecto importante a considerar es la satisfacción que los usuarios pagados poseen con el constructor que realizó el servicio de ejecución de las obras postuladas en el proyecto a la Ley de Riego. La labor del constructor es fundamental en la medida en que es quien lleva a cabo el proyecto que fue postulado a la Ley, por lo tanto, el trabajo de esta figura se relaciona en parte a la satisfacción general con la Ley de riego. En este sentido, se consultó a los usuarios pagados acerca de diversos aspectos ligados a la empresa constructora, para finalmente rescatar el ISN general con el constructor.

En primer lugar, al consultar en torno al cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra – considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 60% asociado a un -12% de insatisfacción.

**Gráfico N° 87: ISN con el cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra – Usuarios pagados (N= 270<sup>49</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto a la ejecución de las obras, un aspecto a considerar que se plantea en el discurso de los usuarios y que es independiente de la calidad de la ejecución de la obra, es la inclusión de capacitación para el uso de lo construido. En otras palabras, existe una expectativa alta respecto a que se enseñe a los agricultores la manera en que deben utilizar y realizar las mantenciones a los diferentes sistemas construidos, ya que esto dificultaría la implementación óptima del producto final.

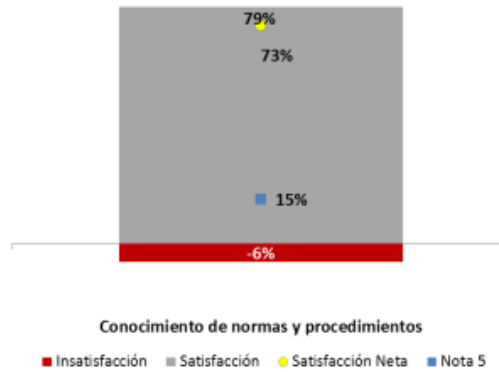
*“Yo a mí, me encargaron un sistema de riego por goteo y se supone que venía con una capacitación para aprender a usar el sistema. Y eso me faltó a mí, la capacitación. Entonces claro, pero también es culpa mía que yo no insistí en llamar al consultor “oiga cuándo va a venir”. Porque algunas cosas uno sabe o porque ha conversado con otro, más o menos cómo funciona la cosa yo lo hago funcionar igual, lo tengo en uso.”*

Focus Group usuarios bonificados

Por otro lado, al consultar en torno al conocimiento de normas y procedimientos –considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 73% asociado a un -6% de insatisfacción.

<sup>49</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

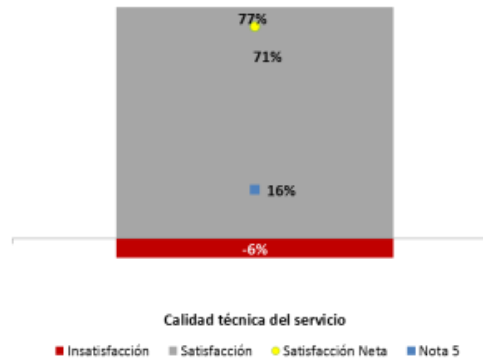
**Gráfico N° 88: ISN con el conocimiento de normas y procedimientos – Usuarios pagados (N= 270<sup>50</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la calidad técnica del servicio, –considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 71% asociado a un -6% de insatisfacción.

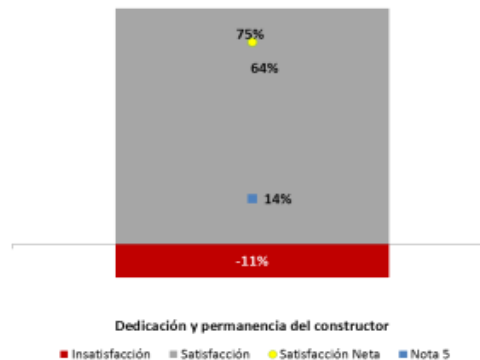
**Gráfico N° 89: ISN con la calidad técnica del servicio – Usuarios pagados (N= 270<sup>51</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar acerca de la dedicación y permanencia del constructor –considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 64% asociado a un -11% de insatisfacción.

**Gráfico N° 90: ISN con la dedicación y permanencia del constructor – Usuarios pagados (N= 270<sup>52</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

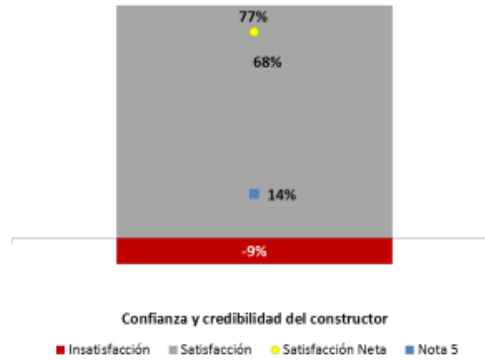
<sup>50</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>51</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>52</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

Al consultar acerca de la confianza y credibilidad del constructor –considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 68% asociado a un -9% de insatisfacción.

**Gráfico N° 91: ISN con la confianza y credibilidad del constructor – Usuarios pagados (N= 270<sup>53</sup>)**



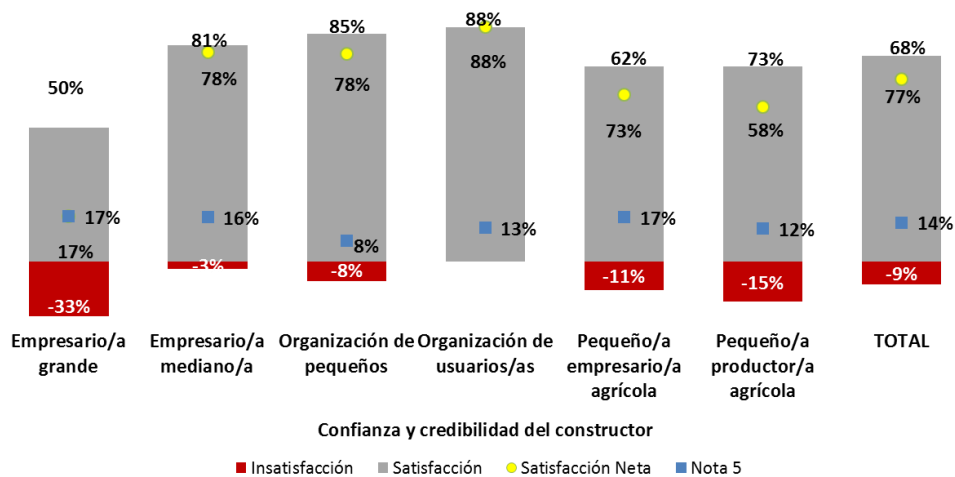
Confianza y credibilidad del constructor

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ● Satisfacción Neta ■ Nota 5

Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto al mismo punto, al desagregarlo según estrato, se observa que existen diferencias significativas entre el ISN de las organizaciones de usuarios y el ISN de los pequeños productores agrícolas a un 95% de confianza.

**Gráfico N° 92: ISN con la confianza y credibilidad del constructor según estrato – Usuarios pagados (N= 270<sup>54</sup>)**



Confianza y credibilidad del constructor

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ● Satisfacción Neta ■ Nota 5

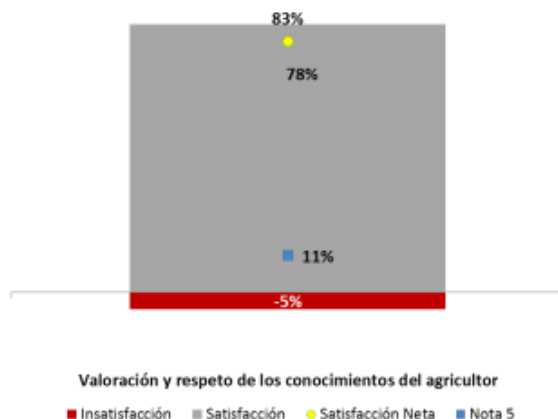
Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar acerca de la valoración y respeto que poseen los constructores por los conocimientos del agricultor –considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que el ISN fue de 78% asociado a un -5% de insatisfacción.

<sup>53</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>54</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

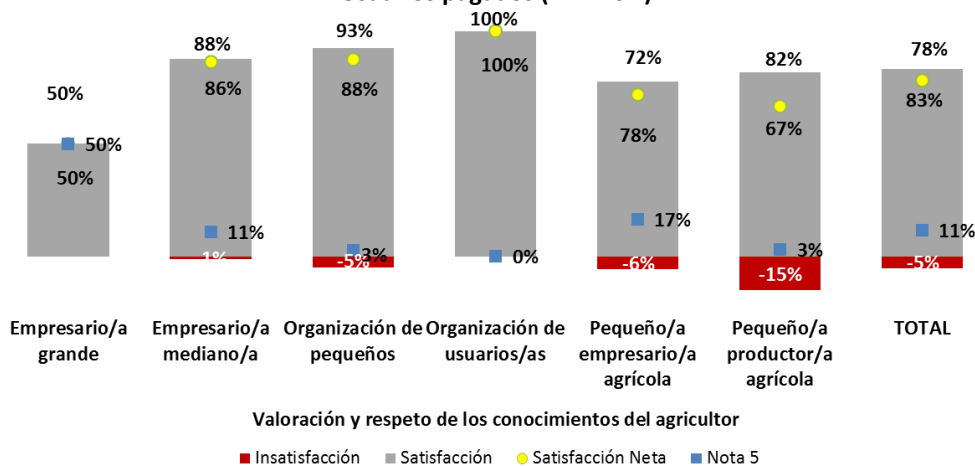
**Gráfico N° 93: ISN con valoración y respeto de los conocimientos del agricultor – Usuarios pagados (N= 270<sup>55</sup>)**



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Finalmente, en cuanto a la satisfacción general con la empresa constructora de las obras—considerando solamente a usuarios pagados—, se observó que el ISN fue de 68% asociado a un -9% de insatisfacción.

**Gráfico N° 94: ISN con valoración y respeto de los conocimientos del agricultor según estrato – Usuarios pagados (N= 270<sup>56</sup>)**



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Al desagregar el ISN con la valoración y respeto de los conocimientos del agricultor según el estrato al que pertenecen los usuarios, fue posible identificar que existen diferencias significativas con un 95% de confianza entre los pequeños productores y los empresarios medianos, donde los primeros se encuentran menos satisfechos. Esto puede deberse a un aspecto que surgió en el levantamiento de información cualitativa, donde se entrega una gran valoración a los aspectos culturales y las creencias de los pequeños productores y agricultores en el desarrollo y ejecución de los proyectos. A modo de ejemplo, el diseño de los proyectos en algunos casos, involucra la utilización de terrenos que son asociados a determinados significados y valoraciones por parte de los agricultores, de modo que se cuestiona la construcción en ellos y se proponen ciertas desviaciones en el diseño. Una baja satisfacción respecto de este punto,

<sup>55</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>56</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

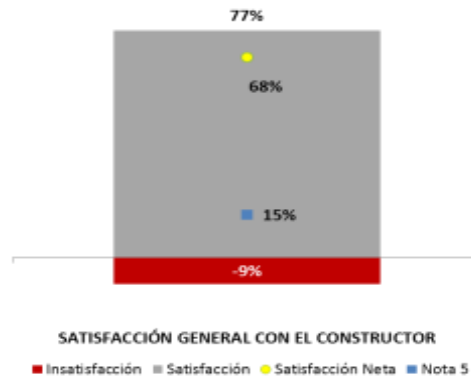


puede indicar la poca consideración de aspectos como este. Esto se observa también en algunos discursos de actores involucrados.

*“De cómo conocer cómo piensa la gente acá, como es la realidad de la gente y con las cosas que uno se puede encontrar cuando uno va y le hace una propuesta de riego, porque las cosas que pueden cambiar en el camino, que muchas cosas... Porque la idea es que el agricultor quede contento dentro de los parámetros que se pueden manejar, los parámetros técnicos, pero hay cosas que naturalmente hay que hacerles caso a ellos, porque es parte de su sistema de trabajo, su cultura... Entonces muchas veces ser más papistas que el papa no funciona, o sea de repente tienes que pensar que, primero entender lo que se está haciendo y que algunas cosas hay que ajustarlas a la realidad de gente”*

Consultor, Región de Coquimbo

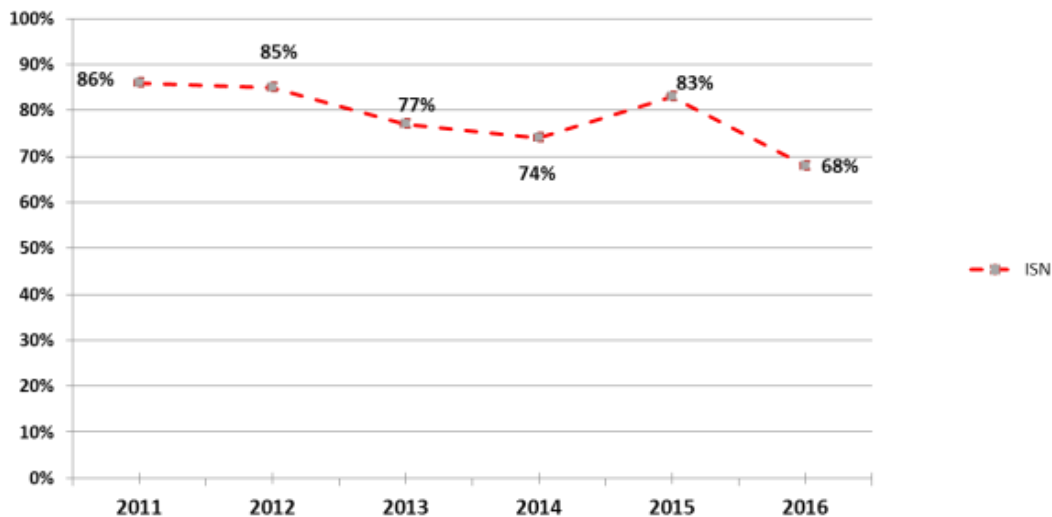
**Gráfico N° 95: ISN con el constructor – Usuarios pagados (N= 270<sup>57</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, observando la tendencia de los últimos años, es posible observar que en términos generales el ISN con el constructor se ha mantenido estable entre el año 2011 y el año 2016. Sin embargo, se observa una leve baja, pasando desde un 86% de ISN en 2011 a un 68% de ISN en el año 2016. Respecto del año anterior, se observa una baja del ISN desde un 83% a un 68%.

**Gráfico N° 96: ISN con el constructor (Evolución 2011 – 2016) – Usuarios pagados (N= 270<sup>58</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

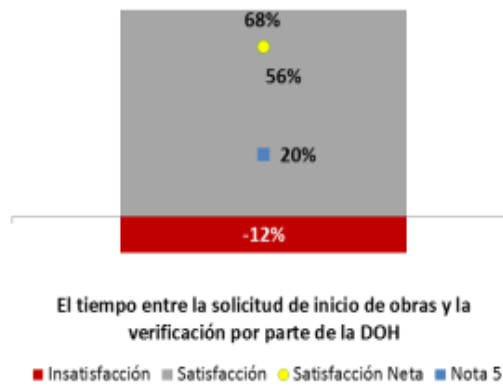
<sup>57</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>58</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

## 5.8. SATISFACCIÓN CON LA DOH

Al igual que en el caso del consultor y la empresa constructora, es preciso considerar la satisfacción que los usuarios poseen con la DOH, la cual realizó la labor de fiscalización y verificación en terreno de la construcción de las obras. La labor de la DOH es fundamental en la medida en que es quien lleva a cabo el proceso de monitoreo de diferentes aspectos ligados a la construcción de los proyectos y a aspectos técnicos de ésta. Por lo tanto, el trabajo de esta figura se relaciona en parte a la satisfacción general con la Ley de riego. En este sentido, se consultó a los usuarios pagados acerca de diversos aspectos ligados a la DOH, para finalmente rescatar el ISN general con ésta. En este sentido, se consultó acerca de la satisfacción con el tiempo que transcurre entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH, donde el ISN fue de 56% asociado a un -12% de insatisfacción.

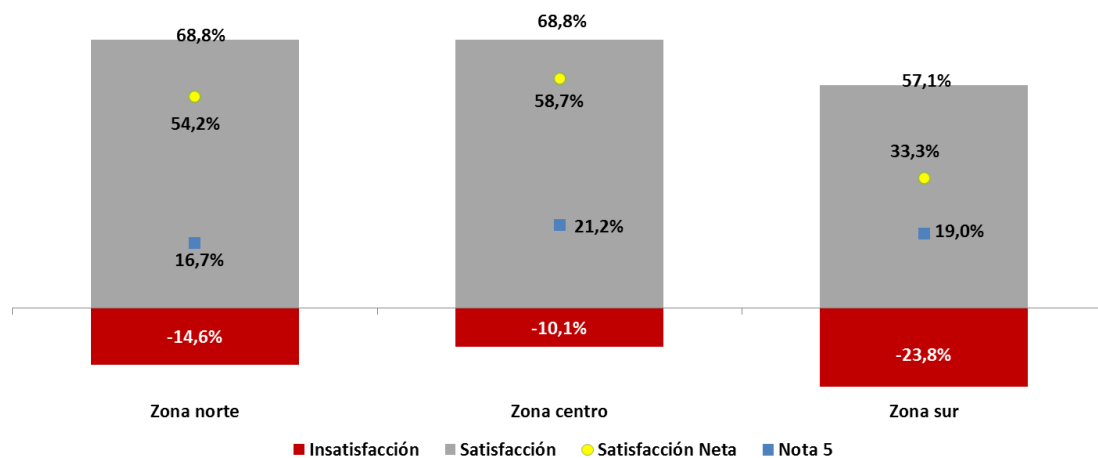
**Gráfico N° 97: ISN con el tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH – Usuarios pagados (N= 270<sup>59</sup>)**



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Al desagregar la variable según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con el tiempo transcurrido entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 33,3% asociado a un -23,8% de insatisfacción. Por el contrario, la zona centro posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 58,7%, asociado a una insatisfacción de -10,1%.

**Gráfico N° 98: ISN con el tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH – Según Macrozona - Usuarios pagados (N= 270<sup>60</sup>)**



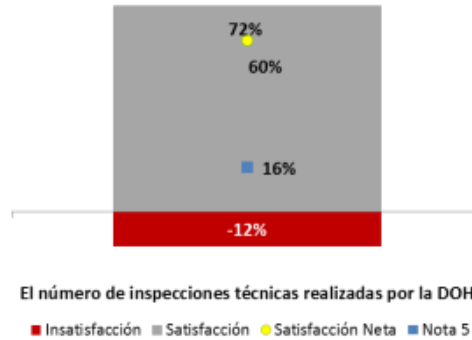
<sup>59</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>60</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, se consultó acerca de la satisfacción con el número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH, donde el ISN fue de 60% asociado a un -12% de insatisfacción.

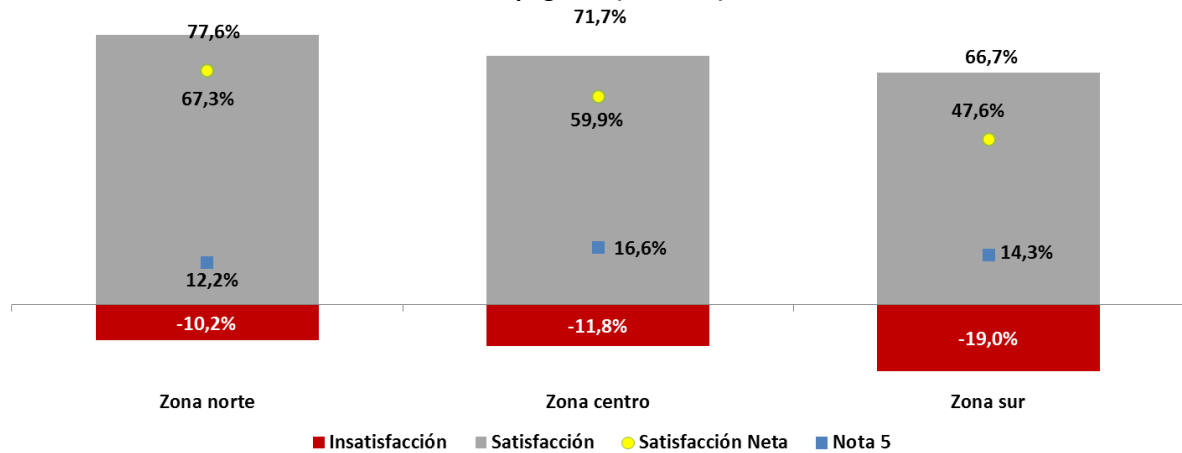
**Gráfico N° 99: ISN con el número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH – Usuarios pagados (N= 270<sup>61</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la variable según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con las inspecciones técnicas realizadas por la DOH se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 47,6% asociado a un -19,0% de insatisfacción. Por el contrario, la zona norte posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 67,3%, asociado a una insatisfacción de -10,2%.

**Gráfico N° 100: ISN con el número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH – Según Macrozona – Usuarios pagados (N= 270<sup>62</sup>)**



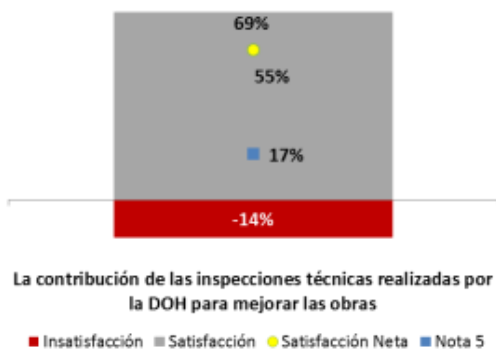
Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción con la contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar obras, se observó que el ISN fue de 55% y se encuentra asociado a un -14% de insatisfacción.

<sup>61</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>62</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

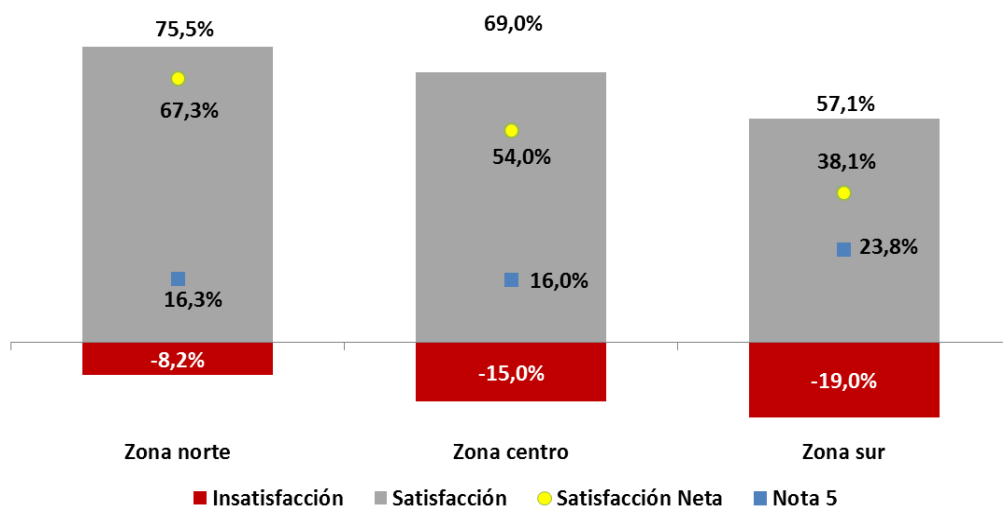
**Gráfico N° 101: ISN con la contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar obras – Usuarios pagados (N= 270<sup>63</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Si se desagrega el análisis según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con la contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar obras, se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 38,1% asociado a un -19,0% de insatisfacción. Por el contrario, la zona norte posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 67,3%, asociado a una insatisfacción de -8,2%.

**Gráfico N° 102: ISN con la contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar obras – Según Macrozona – Usuarios pagados (N= 270<sup>64</sup>)**



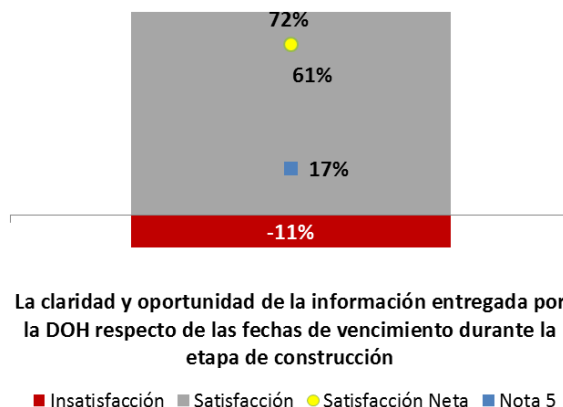
Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar acerca de la satisfacción con la claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de las fechas de vencimiento durante la etapa de construcción, se observó que el ISN fue de 61% y se encuentra asociado a un -11% de insatisfacción.

<sup>63</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>64</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

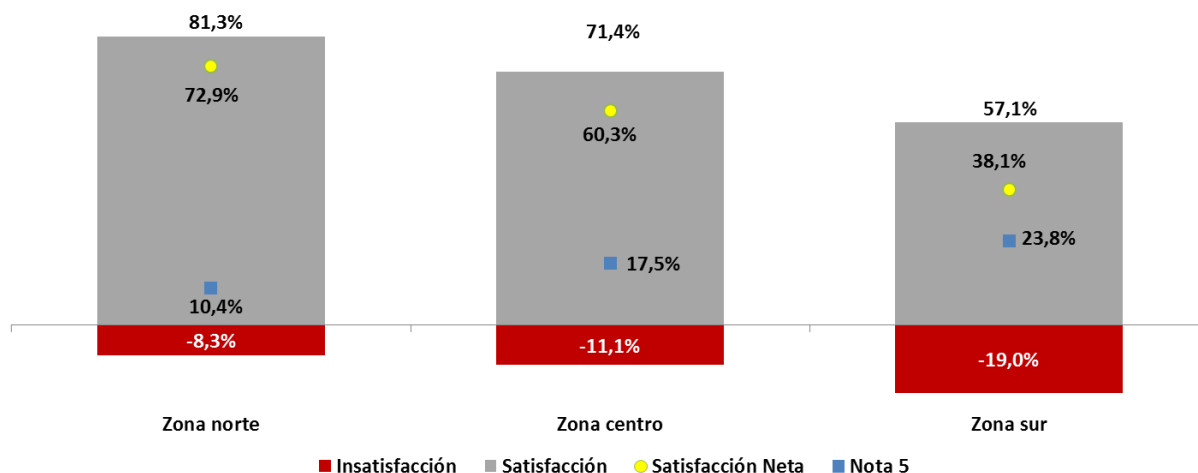
**Gráfico N° 103: ISN con la claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de las fechas de vencimiento durante la etapa de construcción – Usuarios pagados (N= 270<sup>65</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la variable según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con la claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de las fechas de vencimiento durante la etapa de construcción, se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 38,1% asociado a un -19,0% de insatisfacción. Por el contrario, la zona norte posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 72,9%, asociado a una insatisfacción de -8,3%.

**Gráfico N° 104: ISN con la claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de las fechas de vencimiento durante la etapa de construcción – Según macrozona – Usuarios pagados (N= 270<sup>66</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando todas las opciones mencionadas anteriormente, es posible establecer que existe una tendencia relacionada a la satisfacción de los usuarios, de acuerdo a la zona a la que pertenecen. En otras palabras, los usuarios pertenecientes a la Zona norte se encuentran en mayor medida satisfechos con los aspectos medidos, en comparación con los usuarios de la zona sur. Esto puede explicarse por dos motivos principales, en primer lugar, entre los usuarios de la zona sur se encuentra un mayor nivel de usuarios **pequeños productores<sup>67</sup>**, mientras que en

<sup>65</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

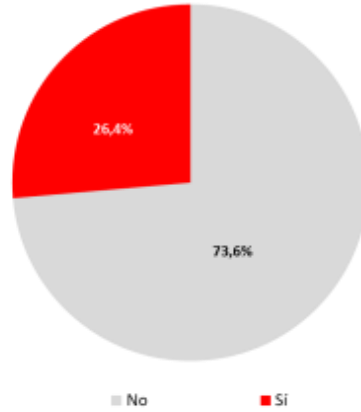
<sup>66</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>67</sup> 55% de usuarios de la zona sur corresponden a pequeños productores.

segundo lugar, en la zona sur se encuentra la mayor cantidad de usuarios no **beneficiarios**<sup>68</sup>, factor que tendría el mayor peso explicativo respecto a esta baja insatisfacción de la zona.

Por otro lado, se consultó a los usuarios pagados si tuvieron que realizar alguna modificación de obras a la Dirección de Obras Hidráulicas, donde 73,6% de ellos indicó no haber realizado modificaciones, mientras que un 26,4% planteó sí haberlas realizado.

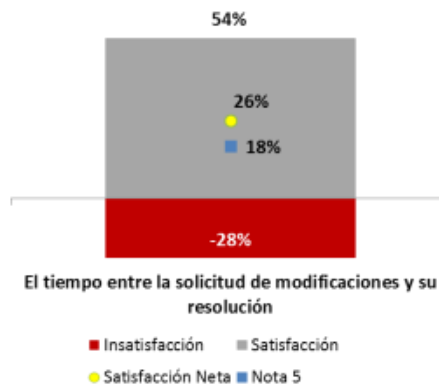
**Gráfico N° 105: Solicitud de modificaciones de obras a la DOH según segmento de usuarios – Usuarios pagados (N= 270<sup>69</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Posteriormente, considerando a los usuarios pagados que indicaron sí haber realizado modificaciones, se les consultó acerca de su satisfacción con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución. Al realizar esta consulta, se observó que el ISN fue de 26% y se encuentra asociado a un -28% de insatisfacción. Este nivel de insatisfacción podría tener relación con la demora del trámite a realizar en la DOH, sobre todo respecto al tiempo de aprobación de modificaciones, además de relacionarse con la dificultad asociada al proceso de tramitación.

**Gráfico N° 106: ISN con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución – Usuarios pagados (N= 71<sup>70</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la variable según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución, se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 0,0% asociado a un -33,3% de insatisfacción. Por el contrario, la zona

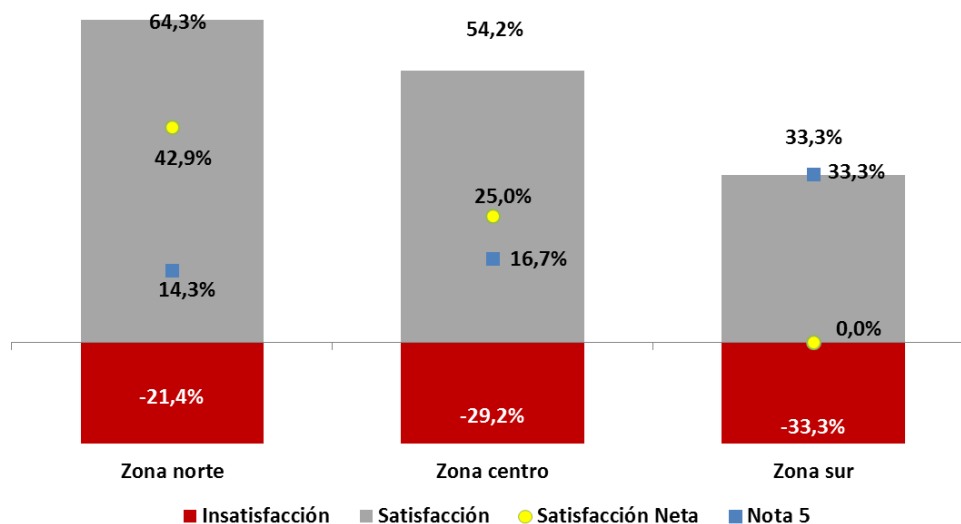
<sup>68</sup> 32,5% de usuarios de la zona sur corresponden a no beneficiarios

<sup>69</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>70</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.

norte posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 42,9%, asociado a una insatisfacción de -21,4%.

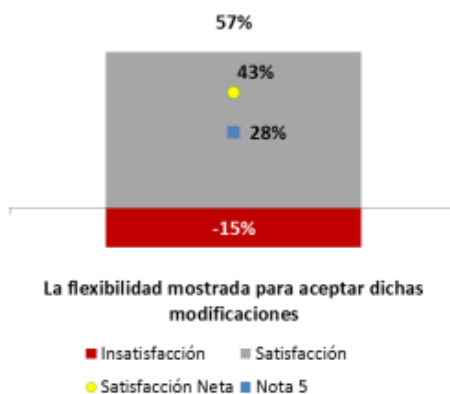
**Gráfico N° 107: ISN con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución – Según Macrozona – Usuarios pagados (N= 71<sup>71</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar acerca de la flexibilidad mostrada para aceptar las modificaciones, se observó que el ISN fue de 43% el cual está asociado a un -15% de insatisfacción.

**Gráfico N° 108: ISN con la flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones – Usuarios pagados (N= 71<sup>72</sup>)**



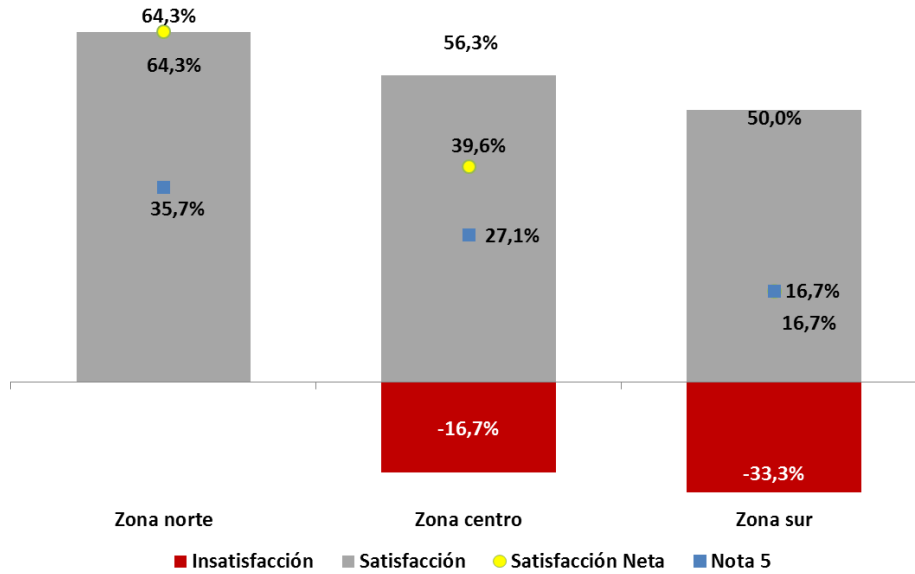
Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la variable según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con la flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones, se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 16,7% asociado a un -33,3% de insatisfacción. Por el contrario, la zona norte posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 64,3%, asociado a una insatisfacción de 0%.

<sup>71</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.

<sup>72</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.

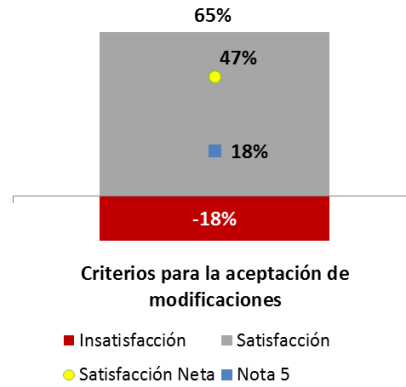
**Gráfico N° 109: ISN con la flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones - Según Macrozona – Usuarios pagados (N= 71<sup>73</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Además de lo anterior, se consultó acerca de los criterios para la aceptación de modificaciones, donde se observó que el ISN fue de 47% el cual está asociado a un -18% de insatisfacción.

**Gráfico N° 110: ISN con los criterios para la aceptación de modificaciones – Usuarios pagados (N= 71<sup>74</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

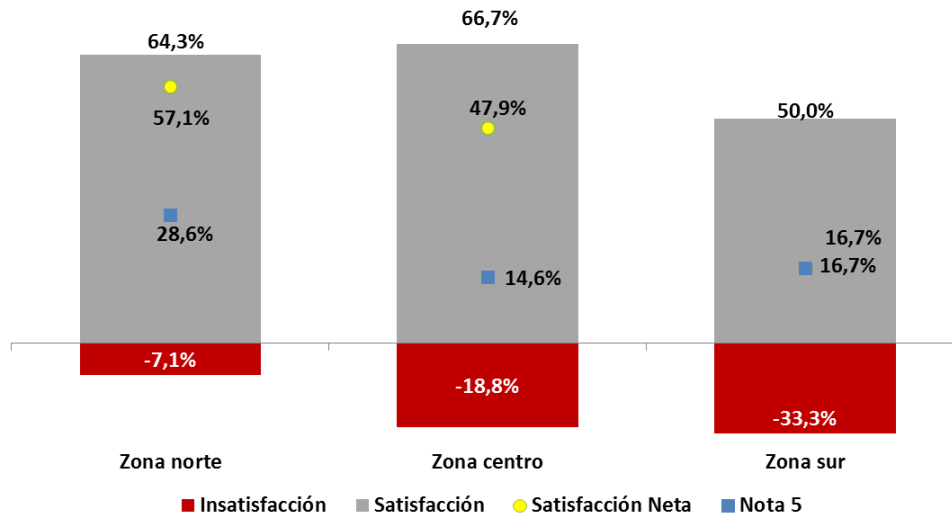
Al desagregar la variable según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con los criterios para la aceptación de modificaciones, se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 16,7% asociado a un -33,3% de insatisfacción. Por el contrario, la zona norte posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 57,1%, asociado a una insatisfacción de -7,1%.

<sup>73</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.

<sup>74</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.



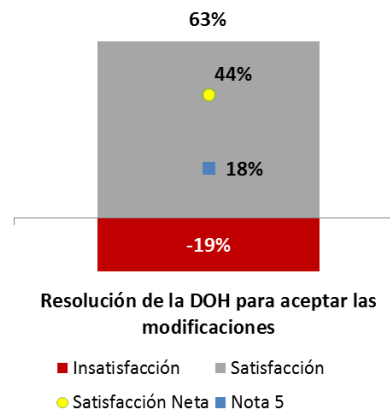
**Gráfico N° 111: ISN con los criterios para la aceptación de modificaciones – Según Macrozona - Usuarios pagados (N= 71<sup>75</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, se consultó acerca de la resolución de la DOH para aceptar las modificaciones, donde se observó que el ISN fue de 44% el cual está asociado a un -19% de insatisfacción.

**Gráfico N° 112: ISN con la resolución de la DOH para aceptar las modificaciones – Usuarios pagados (N= 71<sup>76</sup>)**



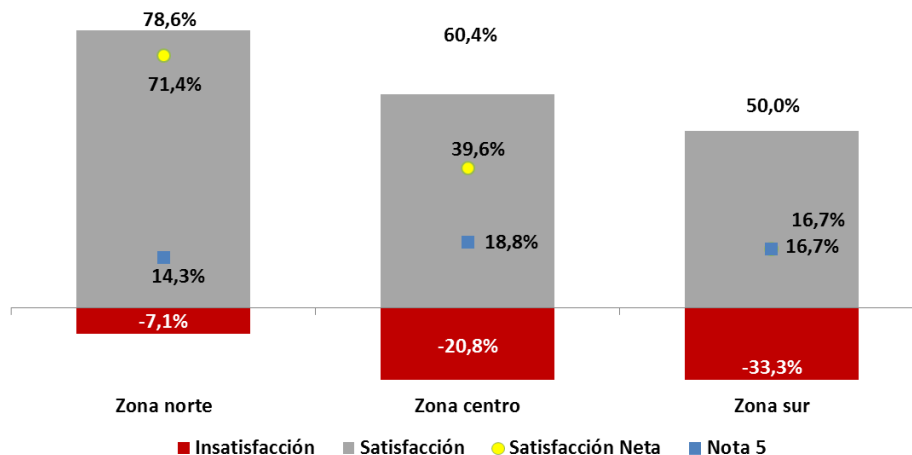
Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la variable según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción con la resolución de la DOH para aceptar las modificaciones, se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 16,7% asociado a un -33,3% de insatisfacción. Por el contrario, la zona norte posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 71,4%, asociado a una insatisfacción de -7,1%.

<sup>75</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.

<sup>76</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.

**Gráfico N° 113: ISN con la resolución de la DOH para aceptar las modificaciones – Según Macrozona - Usuarios pagados (N= 71<sup>77</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

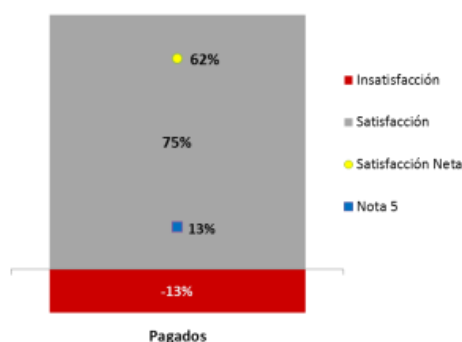
Finalmente, respecto a la satisfacción general que poseen los usuarios, cabe considerar primero el rol que cumple ésta ante los usuarios. Es de importancia dar a conocer que en el discurso de algunos beneficiarios, la labor de la DOH se ve cuestionada en la medida en que forma parte de una pugna entre varios organismos que tienen autonomía (como la CNR, DGA y DOH), involucrando deficiencias en la comunicación entre entidades, las que generan obstáculos que demoran los procesos.

*“Entonces se produjo una pugna entre la dirección nacional de agua (DGA) y la CNR (...) y ahí me fui dando cuenta que ante la misma ley hay 3 organismos que tienen autonomía, no están coordinados, no se entienden entre sí y seguramente los egos de jefatura, te dicen no, y quién paga el pato. El agricultor que anda limosneando que lo ayuden y que toda esta cosa”.*

Pequeño productor, Región de Bío – Bío.

Finalmente, se consultó acerca de la satisfacción general con la DOH, donde se observó que el ISN fue de 62% el cual está asociado a un -13% de insatisfacción.

**Gráfico N° 114: ISN con la DOH – Usuarios pagados (N= 270<sup>78</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

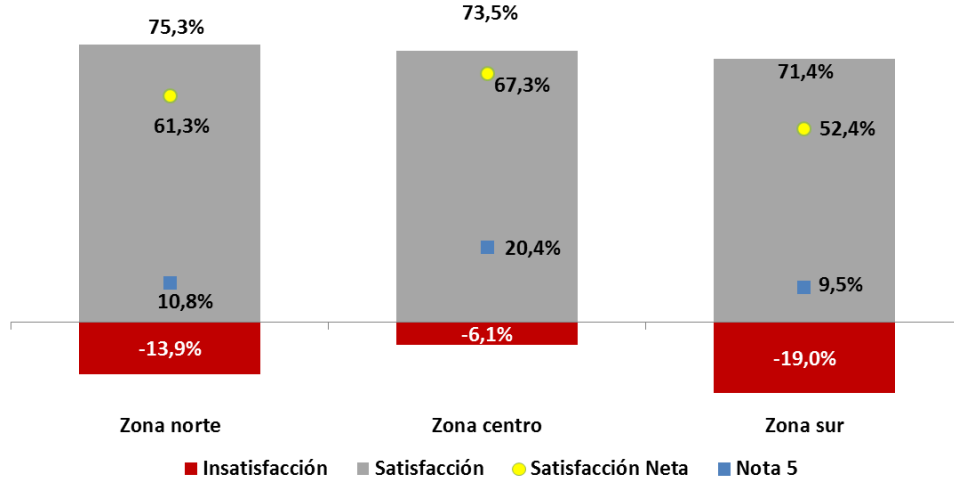
Al desagregar la variable de satisfacción general con la DOH según la macrozona, se observa que la mayor insatisfacción se encuentra en los beneficiarios de la zona sur, con un ISN de 52,4%

<sup>77</sup> N correspondiente a usuarios pagados que indicaron haber realizado modificaciones de obras.

<sup>78</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

asociado a un -19,0% de insatisfacción. Por el contrario, la zona centro posee el mayor ISN con respecto a este punto con un 67,3%, asociado a una insatisfacción de -6,1%.

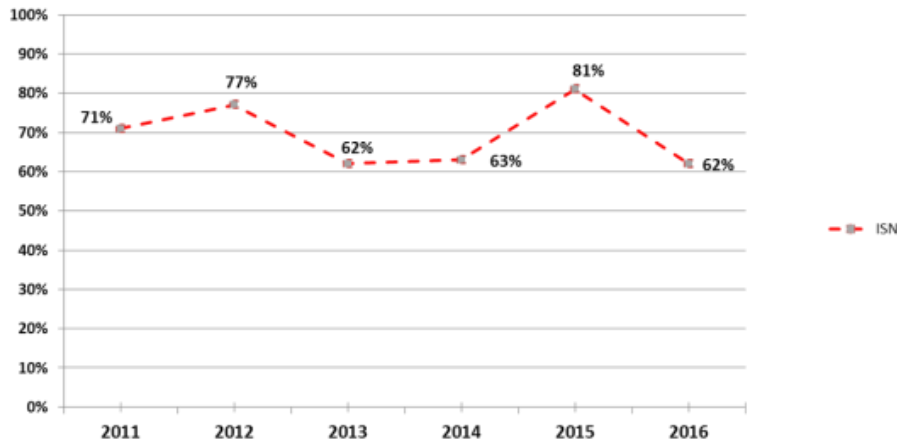
**Gráfico N° 115: ISN con la DOH – Usuarios pagados (N= 270<sup>79</sup>)**



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Finalmente, observando la tendencia de los últimos años, se observó una baja importante en el ISN entre el año 2015 y 2016, pasando de un 81% a un 62% respectivamente. En términos generales el ISN no ha disminuido desde el 2011 por bajo el 62% de ISN.

**Gráfico N° 116: ISN con la DOH (Evolución 2011 – 2016) – Usuarios pagados (N= 270<sup>80</sup>)**



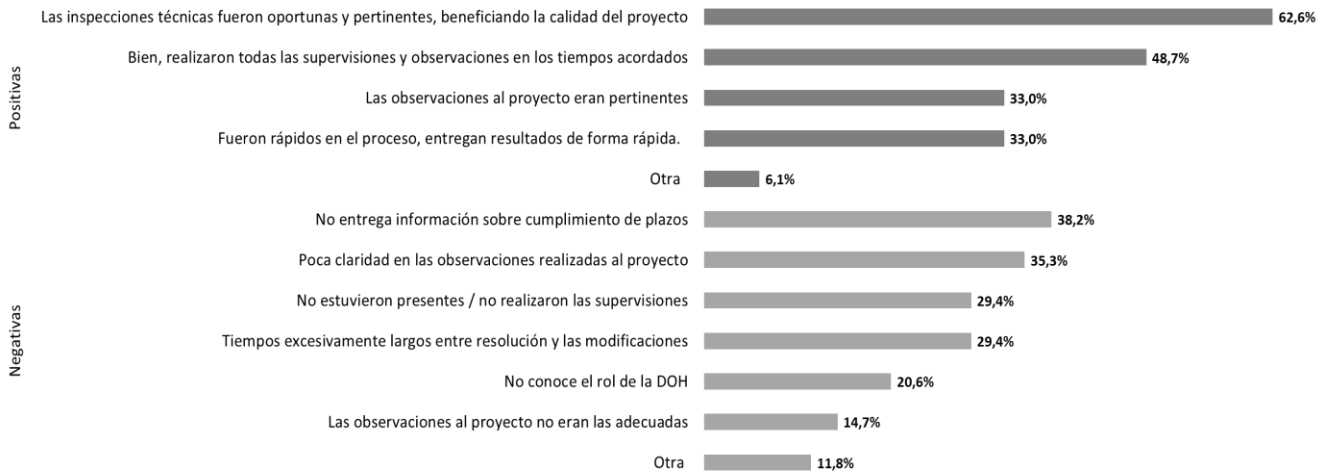
Fuente: Cliodinámica Ltda.

Finalmente, al consultar acerca de las razones por las que evaluaron con determinada nota se observó lo siguiente: En el caso de quienes evaluaron con nota entre 1 y 4 (evaluación negativa) se observa que la razón principal de la evaluación consistió en que la DOH no entrega información sobre cumplimiento de plazos, con un 38,2% de menciones, seguida de poca claridad en las observaciones realizadas al proyecto con un 35,3%.

<sup>79</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>80</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

**Gráfico N° 117: Razones de la evaluación (N= 270<sup>81</sup>)**



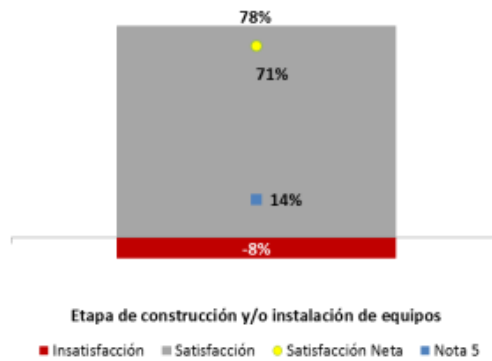
Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto a las evaluaciones positivas (entre 5 y 7), se observó que la razón principal de la buena evaluación dice relación con que las inspecciones técnicas fueron oportunas y pertinentes, beneficiando la calidad del proyecto con un 62,6%, seguida de “Realizaron todas las supervisiones y observaciones en los tiempos acordados, con un 48,7% de las menciones.

## 5.9. SATISFACCIÓN CON LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

En el ámbito de la satisfacción con la ejecución de la obra, se consultó a los usuarios pagados acerca de la satisfacción con la etapa de construcción y/o instalación de equipos, donde el ISN general alcanzó un 71% asociado a un -8 de insatisfacción.

**Gráfico N° 118: ISN con la etapa de construcción y/o instalación de los equipos (N= 270<sup>82</sup>)**



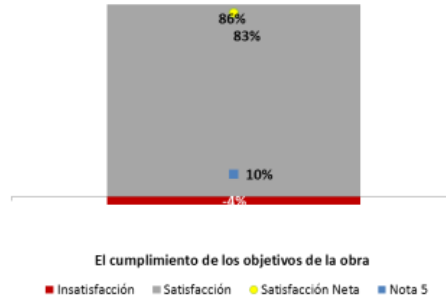
Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, se consultó acerca de la satisfacción con el cumplimiento de los objetivos de la obra, donde el ISN general alcanzó un 83% asociado a un -4 de insatisfacción.

<sup>81</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>82</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

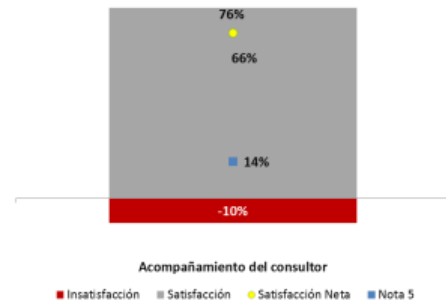
**Gráfico N° 119: ISN con el cumplimiento de los objetivos de la obra (N= 270<sup>83</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar sobre el acompañamiento del consultor en general, el ISN asciende a un 66% asociado a un -10 de insatisfacción.

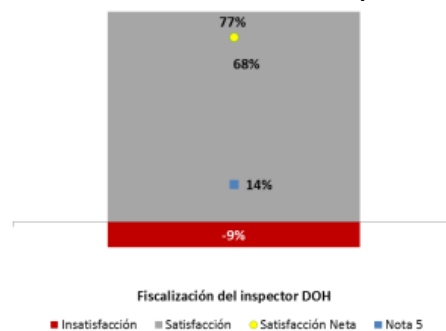
**Gráfico N° 120: ISN con el acompañamiento del consultor (N= 270<sup>84</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto a la satisfacción con la fiscalización del inspector de la DOH, se observó que el ISN alcanzó un 68%, lo cual se encuentra asociado a un nivel de insatisfacción de -9%.

**Gráfico N° 121: ISN con la fiscalización del inspector DOH (N= 270<sup>85</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente, se observó que el ISN alcanzó un 78%, lo cual se encuentra asociado a un nivel de insatisfacción de -6%.

<sup>83</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>84</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>85</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

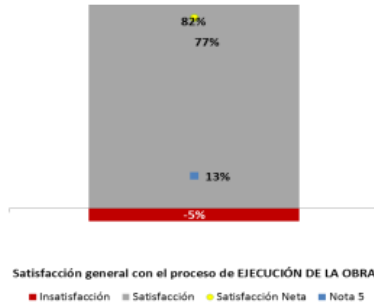
**Gráfico N° 122: ISN con la calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente (N= 270<sup>86</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, abarcando la totalidad del proceso de ejecución de la obra, al consultar sobre la satisfacción general con ésta, se obtuvo un ISN de 77%, lo cual se encuentra asociado a un nivel de insatisfacción de -5%.

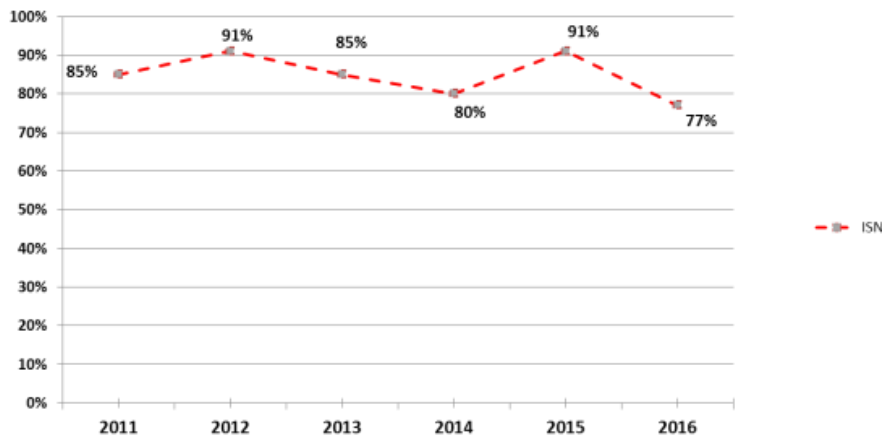
**Gráfico N° 123: ISN con el proceso de ejecución de la obra (N= 270<sup>87</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, observando el gráfico de tendencias, es posible indicar que el ISN en relación al proceso de ejecución de las obras, no ha descendido a menos del 77%. Además de lo anterior, el presente año es el que presenta el ISN más baja, lo cual llama la atención sobre todo considerando que el año 2015 el ISN alcanzaba el 91%.

**Gráfico N° 124: ISN con el proceso de ejecución de la obra (Evolución 2011 – 2016)**



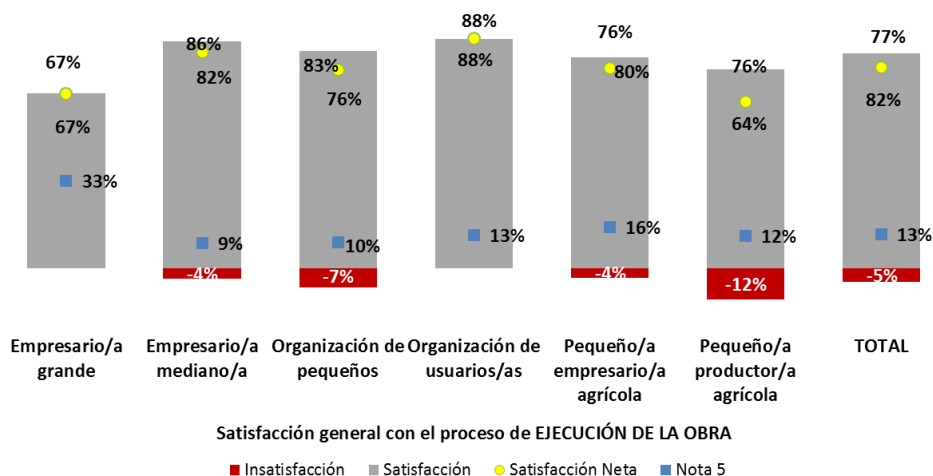
Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>86</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>87</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

Por otro lado, al desagregar la variable de satisfacción con el proceso de ejecución de la obra según estrato, se observa que en general quienes tienen un ISN mayor son las organizaciones de usuarios, con un 88% asociado a un 0% de insatisfacción, seguidos de las organizaciones de pequeños, que poseen un ISN de 83% asociado a una insatisfacción de -7%.

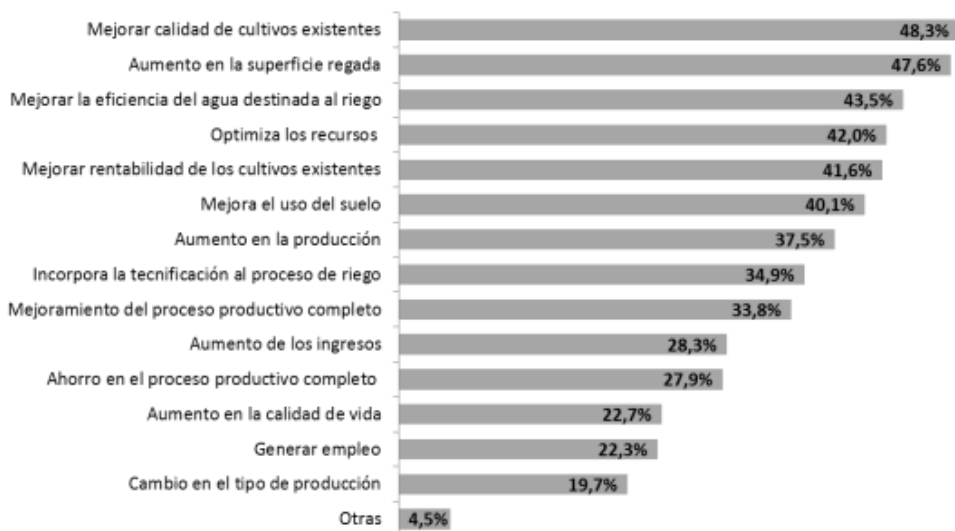
Gráfico N° 125: ISN con el proceso de ejecución de la obra según estrato (N= 270<sup>88</sup>)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al preguntar a los usuarios pagados acerca de cuáles son los principales beneficios que obtuvieron luego de la construcción de su proyecto, fue posible identificar que el principal beneficio fue el mejoramiento de la calidad de los cultivos existentes con un 48,3%, seguido del aumento en la superficie regada con un 47,6% y la mejora en la eficiencia del agua destinada al riego con un 43,5%.

Gráfico N° 126: Principales beneficios del proyecto construido (N= 270<sup>89</sup>)



Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>88</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>89</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

## 5.10. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN

En cuanto a la satisfacción con el proceso de pago de la bonificación, se consultó a los usuarios pagados acerca de la satisfacción con el monto recibido respecto de lo solicitado, de modo que se obtuvo un ISN de 72% asociado a un -7% de insatisfacción.

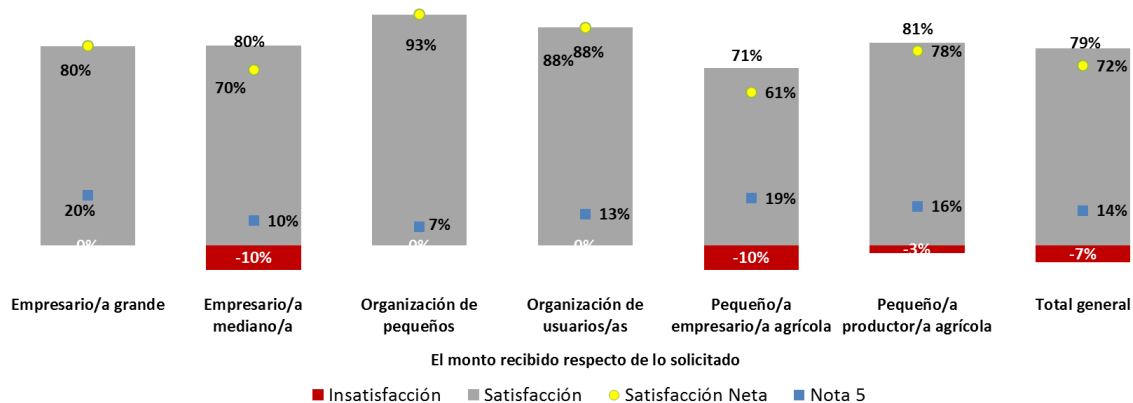
Gráfico N° 127: Satisfacción con el monto recibido respecto de lo solicitado (N= 270<sup>90</sup>)



Fuente: Cliodinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción con el monto recibido, al desagregar la variable según estrato se observa que existen diferencias significativas a un 99% de confianza entre las organizaciones de pequeños (ISN de 93%) y los pequeños empresarios agrícolas (ISN de 61%).

Gráfico N° 128: Satisfacción con el monto recibido respecto de lo solicitado según estrato (N= 270<sup>91</sup>)



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Además de lo anterior, considerando el cruce según la variable “pre-postulación” se observa que los usuarios que ya han participado del proceso de la Ley se encuentran más satisfechos que quienes son nuevos usuarios, presentándose diferencias significativas a un 95% de confianza. Esto puede explicarse desde dos aristas: en primer lugar, es posible indicar que los usuarios nuevos poseen una menor satisfacción con el monto recibido ya que sus expectativas respecto a la cantidad que recibirán son mayores que las que poseen los usuarios que ya han participado, en cuanto ya conocen la modalidad de la definición del monto a entregar; en segundo lugar, los usuarios nuevos, al no conocer el proceso completamente pueden incumplir algunos de los requisitos formales para la rendición de los proyectos, por lo cual el monto que les es pagado

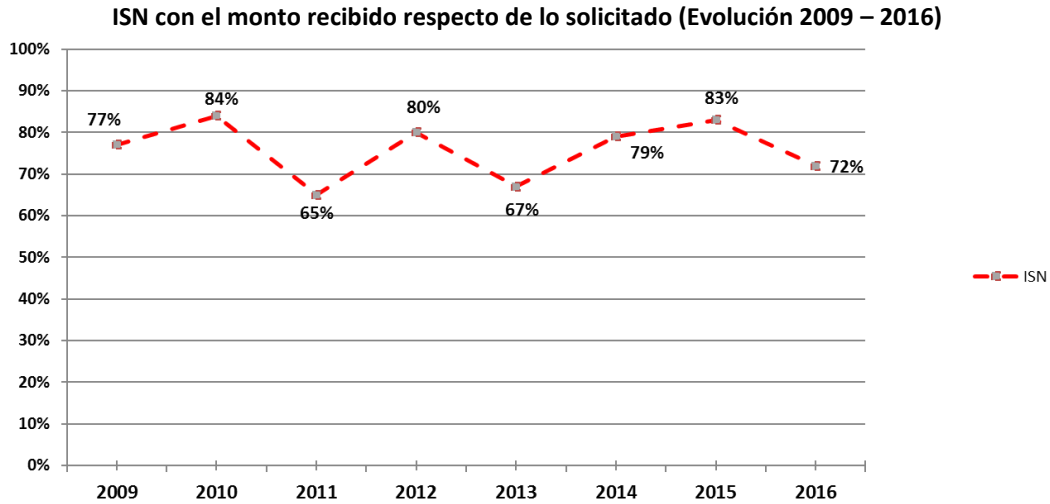
<sup>90</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>91</sup> N correspondiente a usuarios pagados.



finalmente podría ser menor, si se les compara con los usuarios que ya han participado, considerando que estos últimos ya conocen el procedimiento.

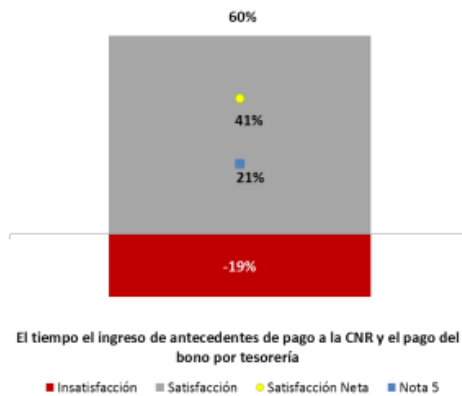
Al hacer un análisis evolutivo de este resultado, es posible apreciar una baja estadísticamente significativa este año respecto del ISN del año pasado, y del anterior (2014: 79%; 2015: 83%; 2016: 72%). Aunque el resultado para el 2016 no es el más bajo de las mediciones, sí está dentro de los rangos históricamente más bajos; de hecho, esta solo sobre la medición del año 2011 (65%) y la medición del año 2013 (67%).



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto a la satisfacción con el tiempo de ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería, se obtuvo un ISN de 41% asociado a un -19% de insatisfacción.

**Gráfico N° 129: Satisfacción con el tiempo de ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería (N= 270<sup>92</sup>)**



Fuente: Cliodinámica Ltda.

A partir de la información cualitativa levantada, se presentan algunos antecedentes de interés para entender este resultado. Específicamente, se puede establecer a modo de hipótesis de que para los usuarios el proceso de cierre de La Ley no se inicia con el ingreso de antecedentes a la Comisión, sino que antes, una vez que se hace solicitud para la recepción de obras. En otras

<sup>92</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

palabras, para los usuarios este es un solo proceso, por lo que este resultado podría estar reflejando la evaluación de los usuarios de la gestión de dos Instituciones, a saber, a la DOH en su labor técnica en la recepción, y a la CNR en el cierre de la acreditación y el pago del bono.

*“Unos sabe que desde que empieza la recepción por parte de la DOH, se está entrando en la recta final, se está en el cierre de la Ley que se cierra con el pago...”*

Mediano empresario, Región del Bío-Bío

En cuanto a la satisfacción con las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago, se obtuvo un ISN de 62% asociado a un -9% de insatisfacción.

**Gráfico N° 130: Satisfacción con las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago (N= 270<sup>93</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar acerca de la satisfacción con la claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago, se obtuvo un ISN de 57% asociado a un -13% de insatisfacción.

**Gráfico N° 131: Satisfacción con la claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago (N= 270<sup>94</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto de este resultado en particular, la información cualitativa reveló que los usuarios se sienten poco acompañados en términos comunicacionales por la CNR en esta fase. Desde la visión de los usuarios entrevistados, no habría una adecuada retroalimentación por parte de la institución en esta fase, respecto del estado del proyecto, las fechas de cierre de los procesos involucrados, especialmente respecto de la fecha de pago. Esta fecha es crítica para ellos, dado

<sup>93</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>94</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

que tienen compromisos financieros asociados al pago del bono, y sin tener claridad respecto de esta fecha se les hace difícil programar el cumplimiento de estos compromisos.

*“...uno no sabe, no hay claridad de cómo avanza el proceso, el proceso es lento y no te van poniendo al tanto del avance, entonces te quedas con la incertidumbre de cuando finalmente se hará el pago...”*

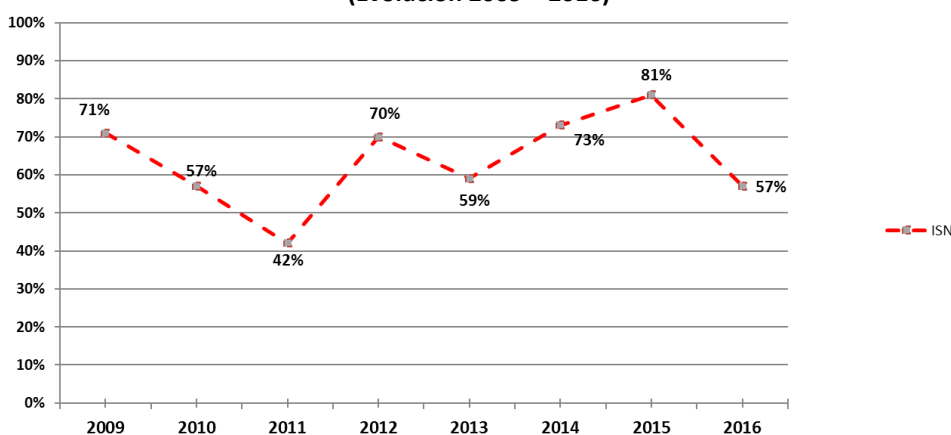
Gran empresario, Región de la Araucanía.

*“Es complejo para uno cuando no te informan bien de los tiempos, muchos de nosotros tuvimos que hacer solicitud de préstamos bancarios y si no sabes cuándo te pagan no es difícil establecer compromisos ...”*

Mediano empresario, Región de la Araucanía.

Por su parte, al hacer el análisis de cómo ha evolucionado esta variable en las distintas mediciones realizadas, es posible observar:

**ISN con la claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago (Evolución 2009 – 2016)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Como puede observarse, la satisfacción neta para esta variable experimenta una caída estadísticamente significativa respecto de la medición del año 2015, e incluso respecto del año 2014 (2014: 73%; 2015: 81%; 2016: 57%), volviendo a un resultado similar al del 2013 (2013: 59%). De hecho, aunque el 2016 está lejos del ISN más bajo de todas las mediciones (2011: 42%), sí es el segundo más bajo de la serie histórica junto con el año 2010.

Al consultar, finalmente acerca de la satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación, se obtuvo un ISN de 56% asociado a un -12% de insatisfacción.

**Gráfico N° 132: Satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación (N= 270<sup>95</sup>)**

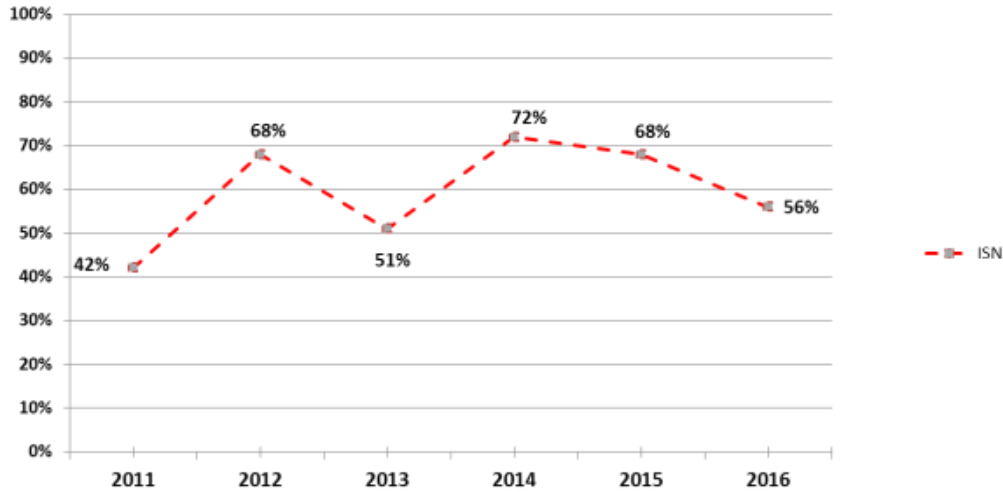


Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>95</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

Observando por otro lado, la tendencia de los años anteriores, se han observado dos alzas importantes de satisfacción con el proceso de pago de la bonificación, la primera en el año 2012, con ISN de 68% y la segunda en el año 2014, con un ISN de 72%. Sin embargo, en el año 2015 hubo un leve deceso a 68% del ISN, lo cual se acentuó el presente año llegando a un 56%.

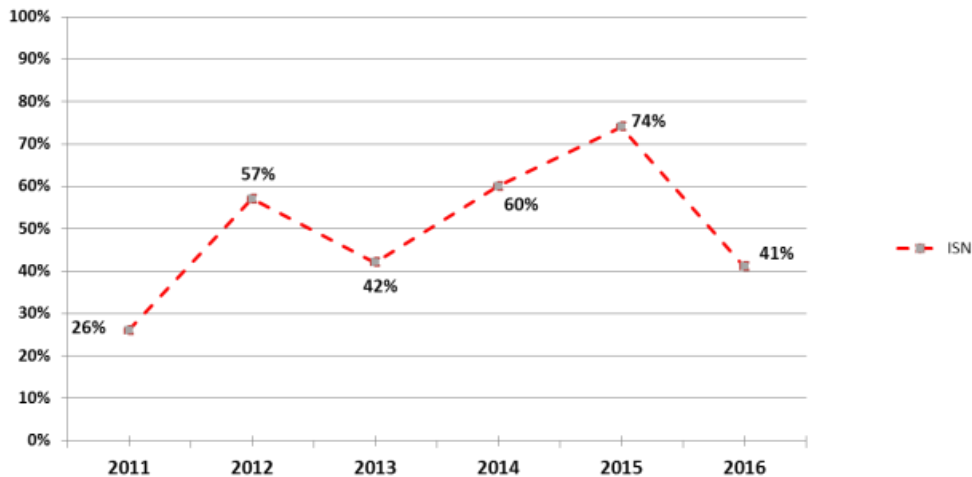
**Gráfico N° 133: Satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación (Evolución 2011 – 2016)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, en cuanto a la tendencia de los años anteriores respecto del tiempo de pago de la bonificación, se han observado –al igual que en el caso anterior– dos alzas importantes de satisfacción, la primera en el año 2012 con ISN de 57% y la segunda en el año 2015, con un ISN de 74%. Sin embargo, en el año 2016 hubo un deceso que llegó al 41% del ISN.

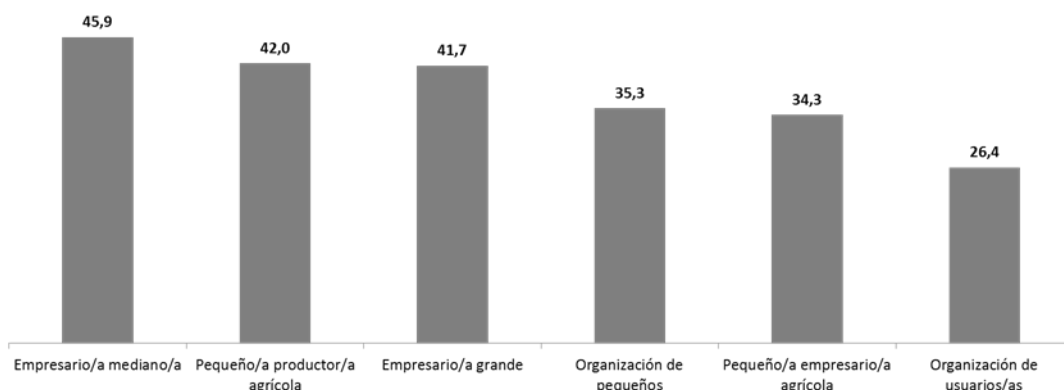
**Gráfico N° 134: Satisfacción general con el tiempo de pago de bonificación (Evolución 2011 – 2016)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

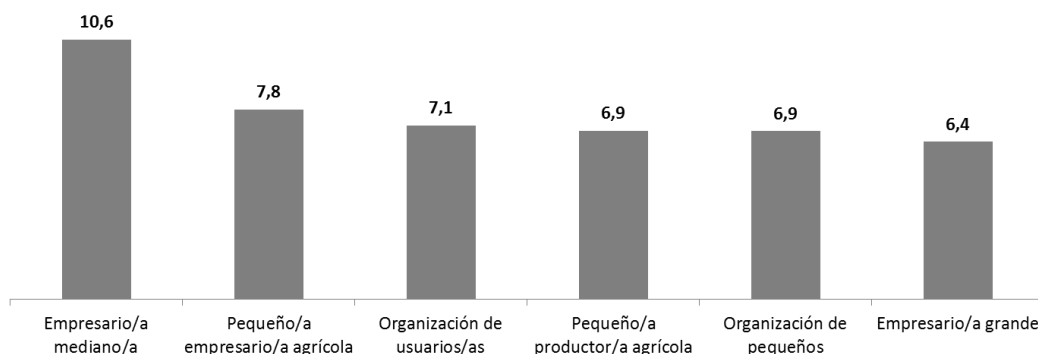
Para comprender en cierta medida este bajo ISN con el tiempo de pago del bono, se realizó una comparación entre las variables “el tiempo transcurrido desde la recepción de obras y el pago del bono” y “el tiempo que debiera transcurrir entre la recepción de obras y el pago del bono. De este modo, se pueden observar cuáles son las brechas existentes entre las expectativas respecto a este tiempo y el periodo realmente transcurrido. Lo que incide sin duda en la satisfacción con este punto.

**Gráfico N° 135: Tiempo transcurrido (semanas) desde la recepción de obras y el pago del bono, según estrato (N=270)<sup>96</sup>**



Al realizar esta comparación se observa que la cantidad de semanas que demoró el pago del bono según los usuarios, supera en todos los segmentos las 26,4 semanas. Mientras que la variable de expectativa de tiempo de demora del pago, nos indica un tiempo de demora drásticamente menor, donde el máximo llega apenas a las 10,6 semanas. Según lo anterior, es de esperar que la satisfacción con el tiempo del pago del bono posea índices bajos, ya que en las expectativas de los usuarios respecto de esto, el tiempo de espera debería ser mucho menor en comparación con el tiempo real.

**Gráfico N° 136: Tiempo esperado (semanas) desde la recepción de obras y el pago del bono, según estrato (N=270)<sup>97</sup>**

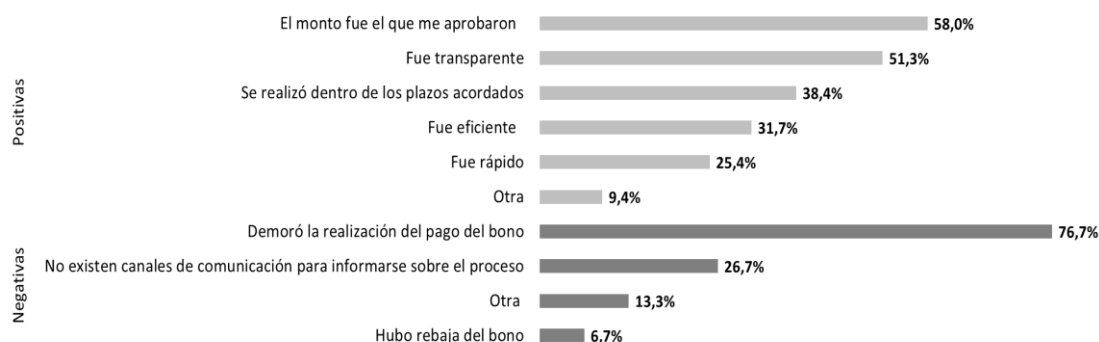


Finalmente, al consultar acerca de las razones de la evaluación en el proceso de pago de bonificación, se pudo establecer la división entre las evaluaciones negativas (entre 1 y 4) y las positivas (entre 5 y 7). En el primero de los casos, se observa que un 76,7% planteó que demoró la realización del pago del bono, mientras que un 26,7% indicó que no existen canales de comunicación para informarse sobre el pago.

<sup>96</sup> N corresponde a usuarios pagados.

<sup>97</sup> N corresponde a usuarios pagados.

**Gráfico N° 137: Razones de la evaluación en el proceso de pago de bonificación (N= 270<sup>98</sup>)**



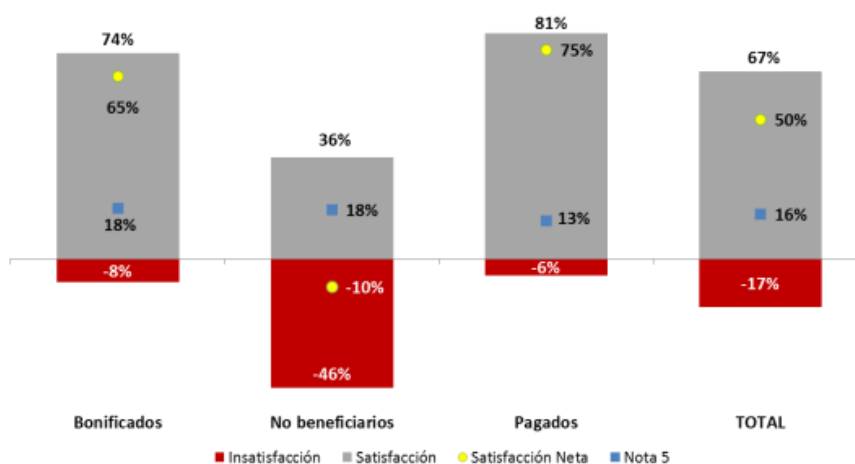
Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a las evaluaciones positivas, se observó que el 58% mencionó como razón que el monto recibido fue finalmente el que le aprobaron. En segundo lugar, la otra razón con mayor cantidad de menciones corresponde a que el proceso “fue transparente”, con un 51,3%, seguido de “se realizó dentro de los plazos acordados” con un 38,4% de menciones.

## 5.11. SATISFACCIÓN CON LA LEY DE RIEGO

En cuanto a la satisfacción general con la Ley de Riego, se consultó a los usuarios cuál era su nivel de satisfacción respecto a la Ley de Riego en general, considerando todos los procesos antes mencionados. Ante esto, se observó que el ISN corresponde a un 50%, lo cual se asocia a un -17% de insatisfacción. Al desagregar esta variable según segmento de usuarios, se observa que en el caso de los no beneficiarios, el ISN es notablemente bajo, alcanzando apenas un -10%, asociado a un nivel de insatisfacción de -46%. Esto podría tener un elemento explicativo en la composición del grupo, donde hay un porcentaje importante de no admitidos.

**Gráfico N° 138: Satisfacción general con la Ley de Riego según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

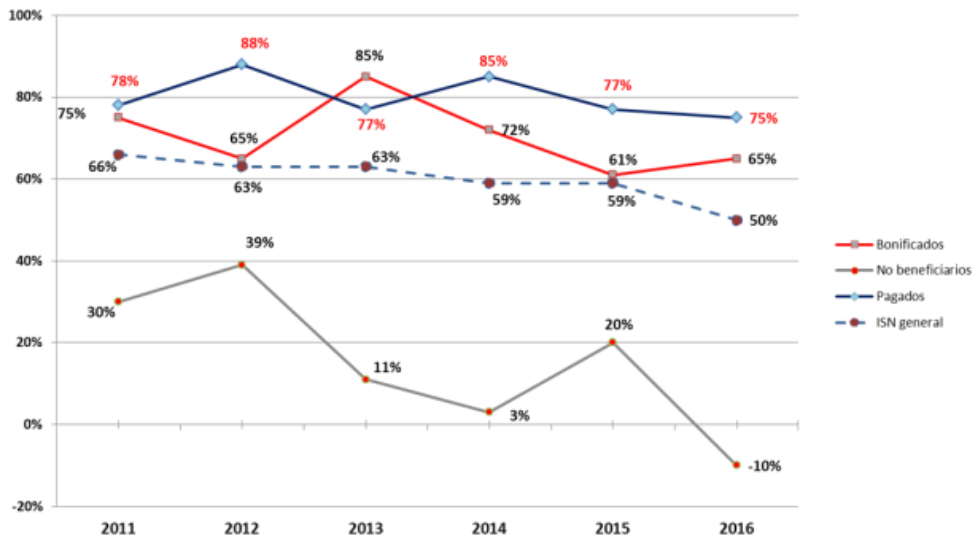
Por otro lado, considerando a los usuarios bonificados, se observa que el ISN alcanzó un 65%, lo que está asociado a un -8%. Mientras que en el caso de los usuarios pagados, el ISN es el más

<sup>98</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

alto entre los tres segmentos de usuarios, alcanzando un 75%, asociado a un -6% de insatisfacción.

Considerando estos resultados a nivel de la temporalidad, se observa que a lo largo de los años el ISN con la Ley de Riego se ha mantenido estable, sin embargo, el presente año se observa una baja de 9 puntos. Esta baja se da principalmente en los usuarios no beneficiarios (donde la disminución es de 10 puntos), lo que podría haberse acentuado considerando el alto porcentaje de usuarios no admitidos dentro de este grupo. En el caso de los usuarios bonificados, el año 2016 presente una leve alza respecto del año anterior pasando de un ISN de 61% en el 2015 a 65% en 2016. Además de lo anterior, cabe precisar que la satisfacción de los usuarios pagados es la que se mantiene con mayor estabilidad en el tiempo.

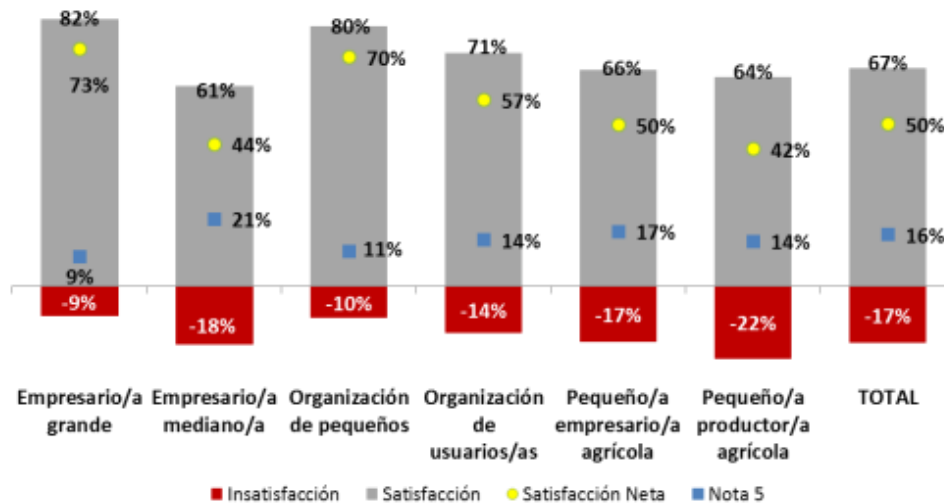
Gráfico N° 139: Satisfacción general con la Ley de riego (Evolución 2011- 2016) (N=620)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al desagregar la satisfacción general según el estrato de los usuarios, se observa en términos generales que el segmento con mayor nivel de satisfacción corresponde a los empresarios grandes y a las organizaciones de pequeños, con un ISN de 73% y 70% respectivamente.

Gráfico N° 140: Satisfacción general con la Ley de Riego según estrato (N=620)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por el contrario, los estratos con mayores niveles de insatisfacción corresponden a los empresarios medianos y los pequeños productores agrícolas, con un nivel de insatisfacción de -18% y -22% respectivamente. La evaluación de los pequeños agricultores, puede tener relación con los problemas a los que se enfrentan que fueron mencionados anteriormente y los cuales – en algunos casos– no dependen directamente de la CNR, como lo son el capital propio para financiar el proyecto o el acceso a créditos bancarios. Sin embargo, existen aspectos que poseen directa relación con CNR, como los aspectos ligados a la desinformación y baja comunicación.

Sin embargo, al observar la variación del ISN en los últimos 3 años, es posible ver que para el caso de los pequeños productores ha existido un aumento paulatino de la satisfacción, pasado de un 31% en 2014 a un 42% en 2016, lo cual da cuenta de que las gestiones realizadas con este grupo han tenido efectos positivos en la satisfacción. Por otra parte, las organizaciones de pequeños también han visto un aumento gradual en el ISN, alcanzando un 70% para el presente año, mientras que los estratos mayores han experimentado una disminución en su ISN, a excepción de los empresarios grandes quienes experimentan un aumento explosivo pasando de un ISN de 27% en 2015 a un 70% en 2016.

Gráfico N° 141: Evolución de la satisfacción general con la Ley de Riego según estrato (N=620)

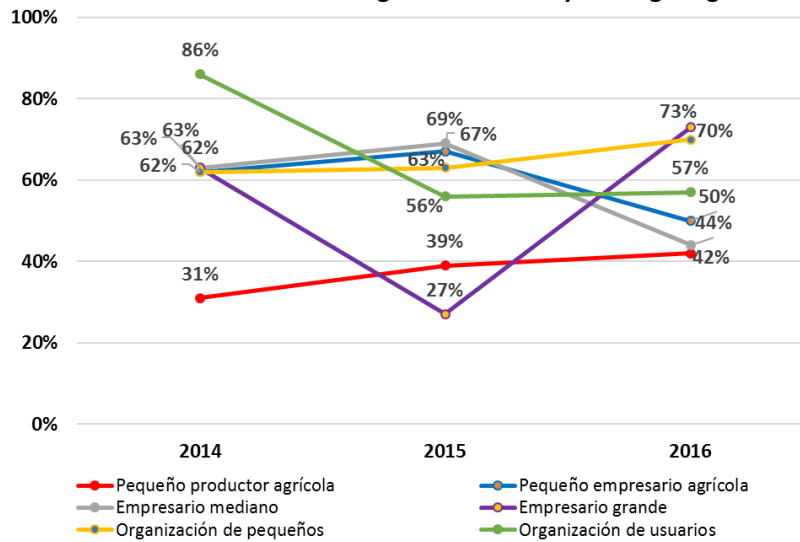
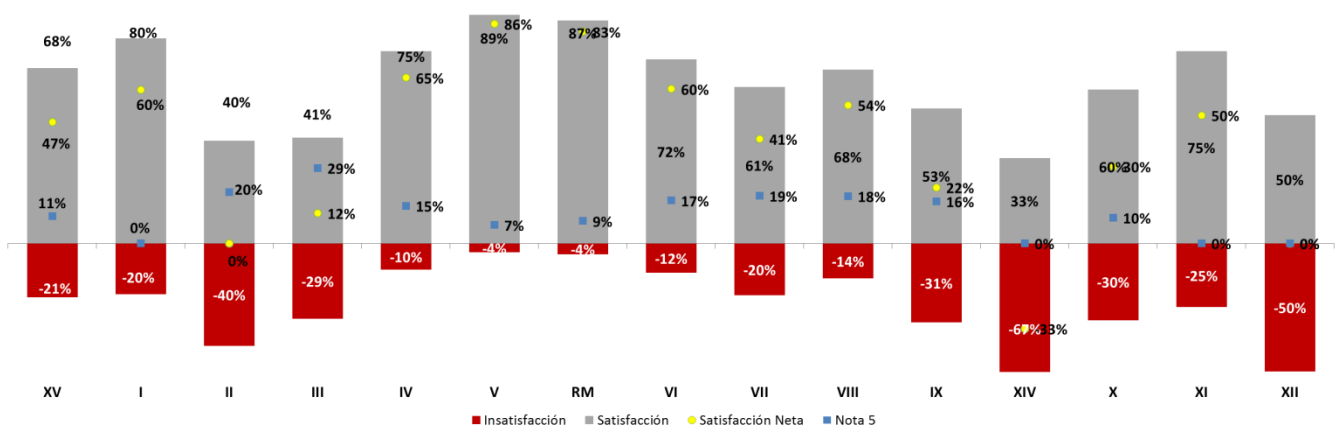


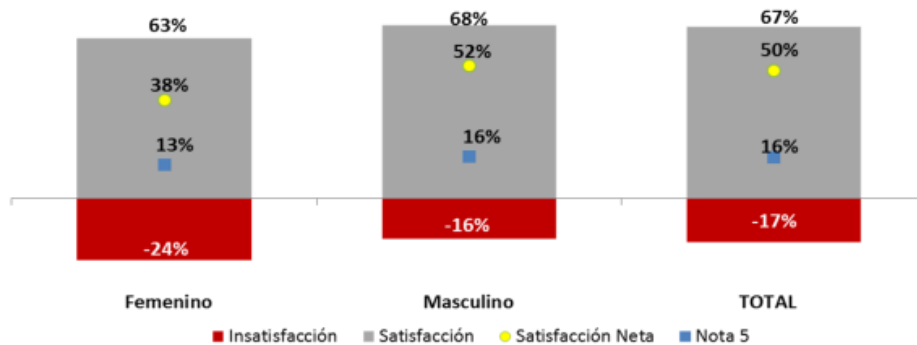
Gráfico N° 142: Satisfacción general con la Ley de Riego según región (N=620)





En cuanto al ISN de la Ley según región, se observa que las regiones con mayor ISN son la V Región de Valparaíso con un ISN de 86%, la Región Metropolitana con un 83% y la IV región de Coquimbo con un 65%. Por el contrario, las regiones con menor ISN son la II Región de Antofagasta con 0% y la III región de Atacama con 12%.

**Gráfico N° 143: Satisfacción general con la Ley según sexo (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, al desagregar la satisfacción con la Ley de Riego en general según el sexo de los encuestados, se logró observar que en el caso femenino, el nivel de insatisfacción es mayor, alcanzando un -24%, mientras que en el caso masculino es de -16%. Al hablar del ISN, se observa que en el primer grupo indicado, el número asciende a 52%, mientras que el segundo alcanza un 38%.

En cuanto al discurso de los usuarios, las principales debilidades ligadas a la Ley de Riego dicen relación al monto recibido, a la falta de información y la burocracia, ya que consideran que en la ausencia de consultores, ellos difícilmente podrían postular a la Ley de Riego.

*“Y la debilidad es la burocracia y la falta de información que en realidad que si no llega el consultor a ti, difícilmente tú vas a postular un proyecto”*

Focus Group usuarios bonificados

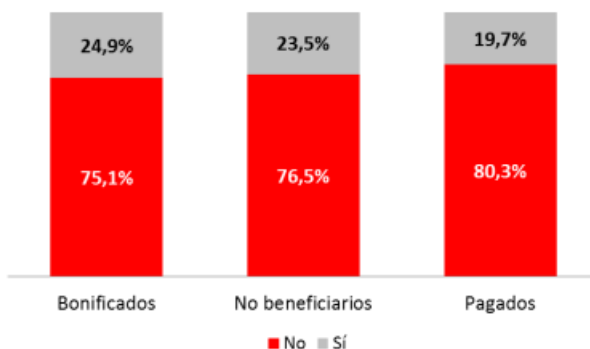
*“Yo evaluaría del 1 al 7 con un 5, porque lamentablemente me hubiera gustado recibir más plata. Independientemente de lo que te expliqué de que se demoran mucho, ósea de que te piden mucho papeleo”*

Pequeño productor agrícola, Región de Coquimbo

## 5.12. TASA DE PROBLEMAS

Además de todo lo anterior, se indagó en la tasa de problemas que tuvieron los usuarios durante su participación en el proceso de la Ley de Riego. En primer lugar, se consultó acerca de la existencia de problemas durante el proceso de la Ley de Riego, donde la mayoría de los usuarios indicó no haber tenido ningún tipo de problema con un 75,1% (bonificados), un 76,5% (no beneficiarios) y 80,3% (pagados).

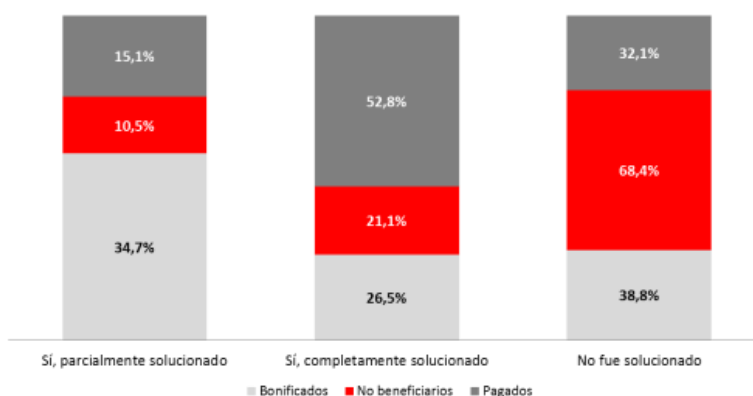
**Gráfico N° 144: Existencia de problemas durante todo el proceso según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando a los usuarios que indicaron sí haber tenido un problema durante el proceso de la Ley, se les consultó si recibieron una solución a su problema. Ante esta pregunta, dentro de quienes indicaron que su problema fue parcialmente solucionado, un 34,7% de ellos corresponden a bonificados, seguidos de un 15,1% de usuarios pagados.

**Gráfico N° 145: Solución del problema según segmento de usuarios (N=138<sup>99</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, de quienes indicaron que su problema fue completamente solucionado, la mayoría corresponden a usuarios pagados, quienes alcanzan un 52,8%. Finalmente, entre quienes indicaron que su problema no fue solucionado, un 68,4% de ellos fueron no beneficiarios.

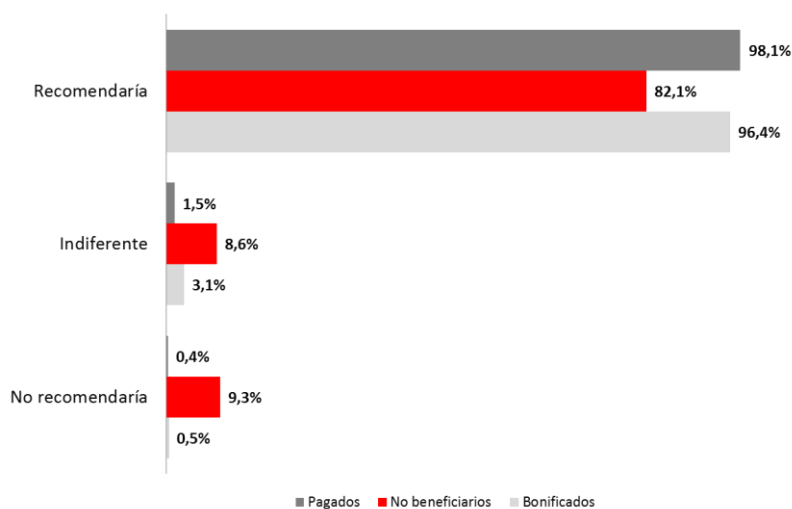
### 5.13. OTROS INDICADORES

En el presente apartado, se exponen otros indicadores importantes dentro de la medición de satisfacción, entre los cuales se encuentran la recomendación a otros agricultores de participar en la Ley de Riego, aspectos ligados al financiamiento, entre otros.

En este contexto, al consultar si se recomendaría a otro agricultor u organización postular a la Ley de Riego, el 98,1% de los usuarios pagados indicó que recomendaría a otros agricultores postular, mientras que en el caso de los bonificados, el porcentaje llega a un 96,4%. En el caso de los usuarios no beneficiarios, el porcentaje de encuestados que recomendarían la participación es de 82,1%.

<sup>99</sup> N correspondiente a los usuarios que indicaron haber tenido problemas durante el proceso de la Ley.

**Gráfico N° 146: ¿Recomendaría a otro agricultor u organización postular a la Ley de Riego? Según segmento de usuarios (N=620)**



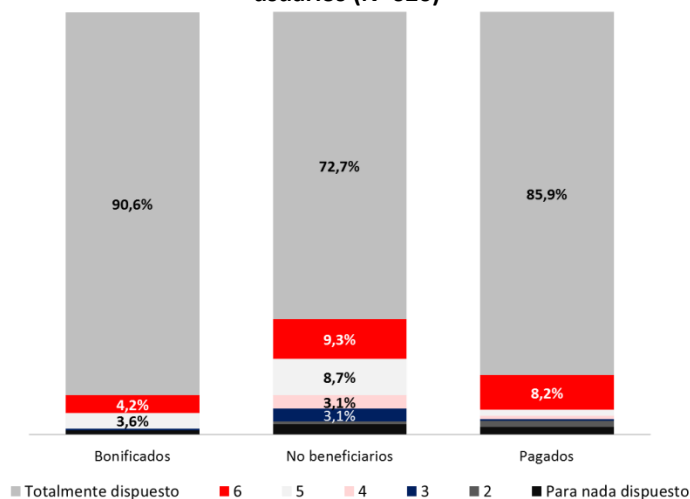
Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, en términos generales se puede indicar que la mayoría de los usuarios recomendaría postular a la Ley, considerando los bajos porcentajes existentes en la opción “no recomendaría”. Sin embargo, a pesar de lo anterior se observa que en el caso de los usuarios no beneficiarios, el porcentaje de “recomendaría” es menor que en los otros grupos, al igual que en el caso de “no recomendaría”, donde el porcentaje de no beneficiarios es mayor.

Finalmente, respecto a la recomendación a otros agricultores, es importante señalar que a pesar de las brechas existentes y de los ISN bajos existentes en ciertos procesos, la Ley de Riego se encuentra bien posicionada ante los usuarios, considerando su disposición a recomendarla a otro agricultor.

En segundo lugar, al consultar respecto a la disposición a participar nuevamente en un concurso de la Ley de riego, se observó que la mayoría de los usuarios estaría totalmente dispuesto a volver a participar, con un 90,6% bonificados, 72,7% no beneficiarios y 85,9% pagados. En términos generales, se puede observar que en el caso de los no beneficiarios se observan diferencias en contraste con los otros dos grupos, aunque se sigue manteniendo la tendencia a seguir participando.

**Gráfico N° 147: Disposición a volver a participar en un concurso de la Ley de Riego según segmento de usuarios (N=620)**

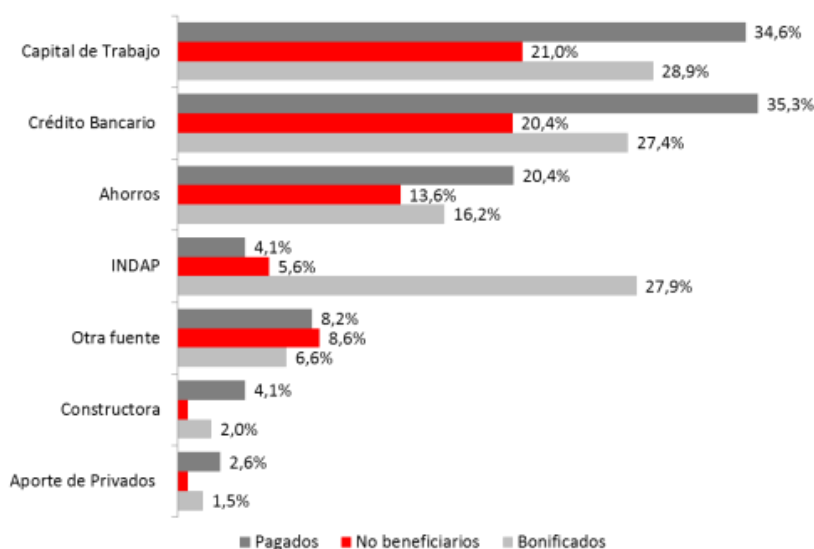


Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto al financiamiento que utilizan los usuarios y usuarias para el desarrollo de su proyecto, se consultó a los encuestados acerca de cuál es el tipo de financiamiento que utilizarán o están utilizando. Ante esta pregunta, en el caso de los usuarios pagados, un 35,3% planteó que utiliza o utilizará un crédito bancario, seguido del capital de trabajo con un 34,6% y los ahorros, con un 20,4%.

Por otro lado, en cuanto a los usuarios no beneficiarios se observa que un 20,4% utiliza o utilizará un crédito bancario, un 21% el capital de trabajo y un 13,6% los ahorros. Finalmente, en el caso de los usuarios bonificados, un 28,9% de ellos utiliza o utilizará el capital de trabajo, un 27,4% un capital de trabajo y un 16,2% los ahorros. Considerando que el capital de trabajo y el crédito bancario son las principales fuentes de financiamiento, cabe destacar que en este sentido los pequeños productores son los más afectados, ya que son estos mismos ítems los que fueron mencionados por ellos como los principales problemas a enfrentar.

**Gráfico N° 148: Tipo de financiamiento que utilizará o está utilizando según segmento de usuarios (N=620)**

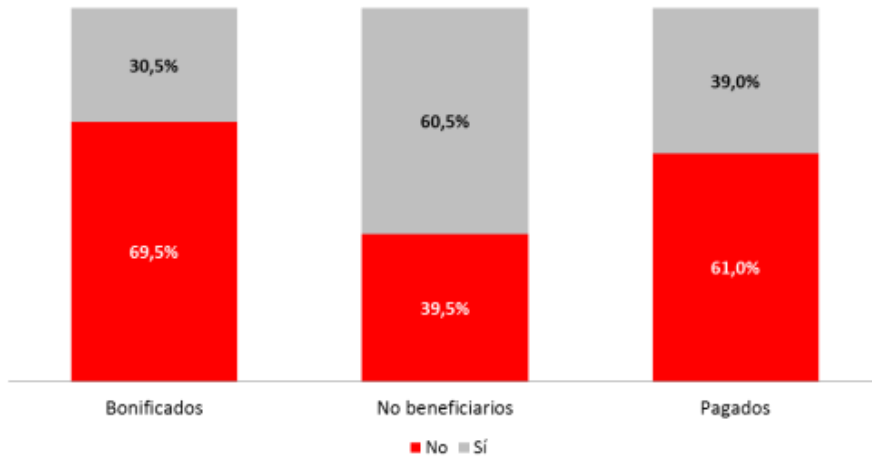


Fuente: Clodinámica Ltda.

En este sentido, la falta de capital propio y la dificultad de acceder a los créditos bancarios, son obstáculos importantes para que los pequeños participen de este proceso, sobre todo considerando que son considerados como los dos tipos de financiamiento más importantes.

Por otro lado, en cuanto a la pregunta acerca de si realizarían o no la obra pese a no haber sido bonificados o si no hubiesen sido bonificados, se observa que en el caso de los no beneficiarios un 60,5% de ellos indican que sí realizarían o hubieran realizado la obra pese a no haber sido bonificados. Al contrario, en el caso de pagados y bonificados la mayoría se invierte, ya que el 69,5% de bonificados y el 61% de pagados indican que no realizarían la obra o un hubieran realizado la obra en ese caso.

**Gráfico N° 149: Realización de la obra pese a no haber sido bonificado según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar la misma pregunta, pero según estrato, se observa que en el caso de empresarios grandes y empresarios medianos, el porcentaje de personas que sí realizarían la obra pese a no recibir el beneficio es mayor que en el resto de estratos, con un 90,9% y 62,4% respectivamente. Mientras que en el caso de las organizaciones de pequeños y los pequeños productores agrícolas, los porcentajes de personas que no realizarían las obras son mayores, con un 75,3% y 73,5% respectivamente. Respecto a este punto, se vuelve a relevar la posición menos favorecida de los pequeños productores respecto al capital para financiar los proyectos, ya que la mayoría de ellos indican que no habrían realizado su proyecto si no hubiesen obtenido el beneficio, lo que quiere decir que no se cuenta con los recursos propios para sustentarlo. Lo contrario sucede con los grandes y medianos empresarios, quienes se encuentran en mayor medida decididos por ejecutar sus proyectos, independiente de su participación en la Ley de Riego.

Este aspecto es fundamental en la medida en que la Ley pasa a ser indispensable y necesaria para que los pequeños productores puedan realizar mejoras para el óptimo uso del recurso hídrico, ya que de otra manera no pueden realizar este tipo de proyectos.

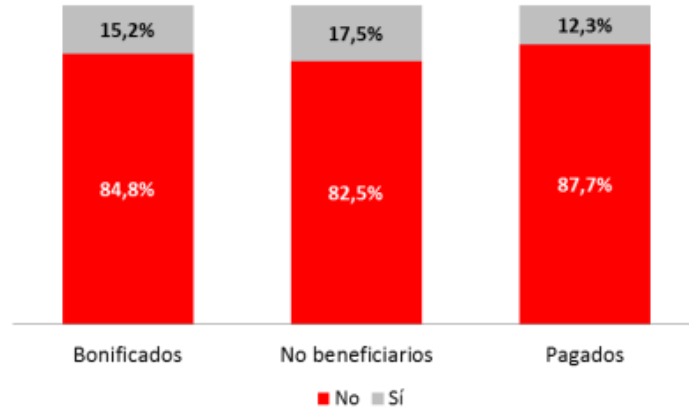
**Gráfico N° 150: Realización de la obra pese a no haber sido bonificado según estrato (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, respecto a los problemas existentes durante el proceso de financiamiento, se observó que la mayoría de los usuarios no tuvo problemas en este ámbito, con un 84,8% en el caso de bonificados, un 82,5% en el caso de no beneficiarios y un 87,7% en el caso de usuarios pagados.

**Gráfico N° 151: Tenencia de problemas durante el proceso de financiamiento según segmento de usuarios (N=620)**



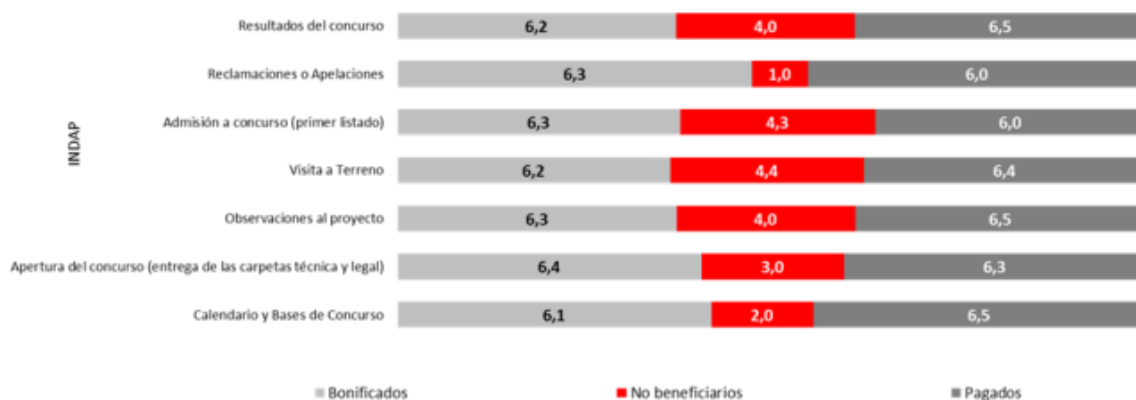
Fuente: Clodinámica Ltda.

## 5.14. COMUNICACIÓN

Otro aspecto importante en la satisfacción con la Ley de riego, dice relación con la comunicación establecida durante el proceso, tanto por parte de la CNR, como por parte de las otras instituciones involucradas. Respecto a lo anterior, al consultar a los usuarios acerca de la calidad de la información entregada por distintas instituciones involucradas se observó lo siguiente: En cuanto a INDAP, se pudo percibir que el promedio de satisfacción es notablemente más bajo en el caso de los usuarios no beneficiarios, ya que su promedio en cada una de las afirmaciones relacionadas a la comunicación no supera el 4,4, siendo especialmente crítico el caso de “reclamaciones o apelaciones” con un promedio de 1, y el caso de “calendario y bases del concurso”, con un promedio de 2.

Por el contrario, en el caso de los usuarios bonificados y pagados, la satisfacción no desciende del promedio 6,0.

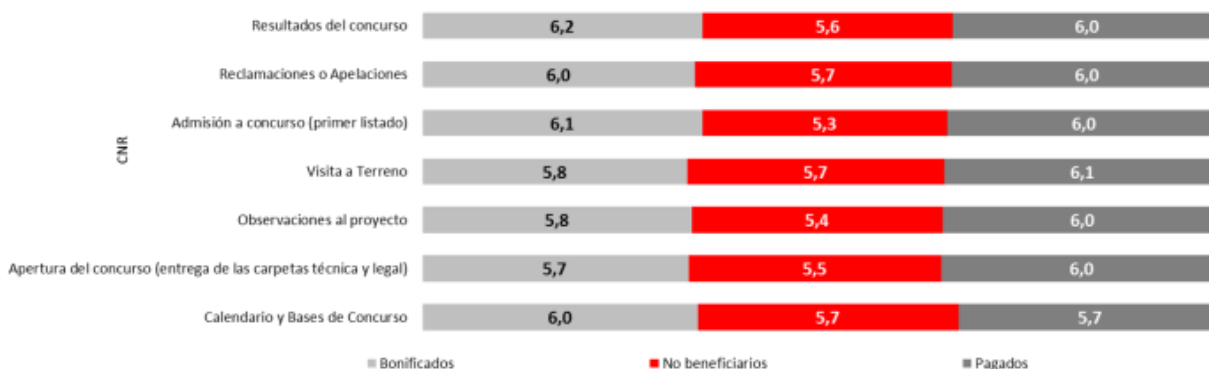
**Gráfico N° 152: Promedio de satisfacción con la calidad de la información entregada por INDAP según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto a la CNR, se observó que el promedio de satisfacción en cada uno de los grupos no desciende de 5,3. Observando los tres segmentos de usuarios, ocurre algo similar que en el caso de INDAP, donde los no beneficiarios son quienes se encuentran menos satisfechos, sin embargo, el promedio de notas es mayor que en el caso de INDAP. Por otro lado, cabe destacar que en el caso de usuarios bonificados, los promedios descienden de 6,0 en el caso de “Visita al terreno” con un 5,8, “observaciones al proyecto” con un 5,8 y “apertura del concurso” con 5,7.

**Gráfico N° 153: Promedio de satisfacción con la calidad de la información entregada por la CNR según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

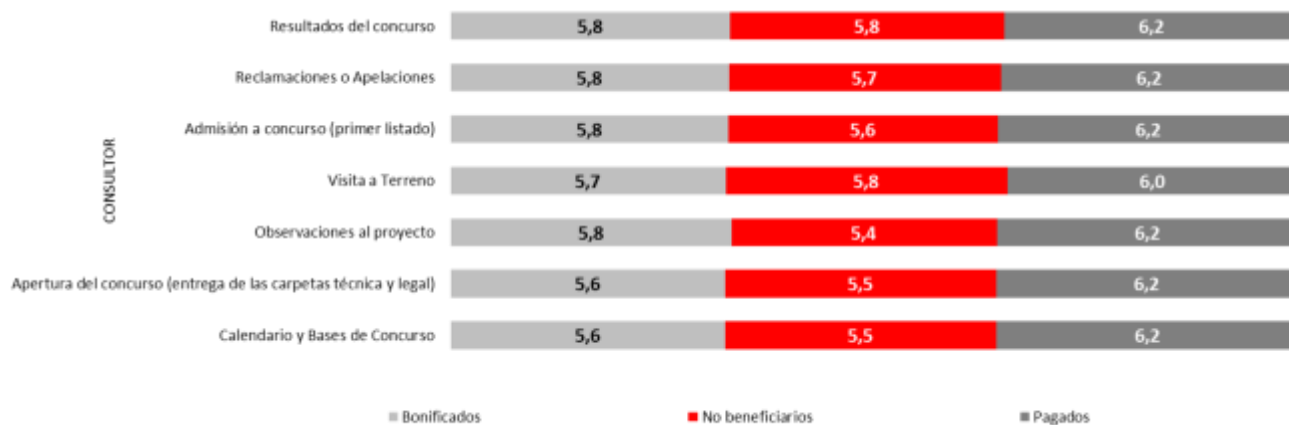
Otro aspecto importante consiste en que algunos usuarios consideran que la comunicación existente con la CNR es muy precaria, indicando que no tuvieron contacto con la institución, tanto por vía electrónica como presencial. En términos generales, una de las principales expectativas que poseen los usuarios dice relación con la presencia en terreno de la institución, ya que es el medio mayormente valorado en cuanto permite presentar las inquietudes a los funcionarios en terreno.

*“Todo tuve que informarme yo, no había una persona que me pudo haber dicho “Vamos a la CNR”, que la CNR se presentara y la CNR me iba a visitar y me explicaría. O que la misma CNR me hiciera una charla donde me explicarían (...) pero si la CNR me dijera que me iban a asesorar, aquí tiene a una persona que me dijera el listado de consultores o el listado de asesores que están inscritos y todo eso. Pero nunca fue así, ni por teléfono ni por correo, ninguna vía de comunicación, o cuando ellos ya estuvieran en contacto con uno y supieran que uno ya se estaba postulando, pero no, nada. De hecho ese era uno de los temas como te digo yo, no hay contacto con nadie de la parte estatal (...) todo al final es por contacto, porque el vecino, porque el tío, etc.”*

Pequeño productor agrícola, Región de Coquimbo.

Por otro lado, respecto al consultor, se observó que el promedio de satisfacción en cada uno de los grupos no desciende de 5,4. Considerando los tres segmentos de usuarios, se observa que la satisfacción con cada uno de los aspectos de la comunicación es similar entre los distintos grupos, a pesar de que el grupo pagados destaca por poseer todos los valores sobre 6,0.

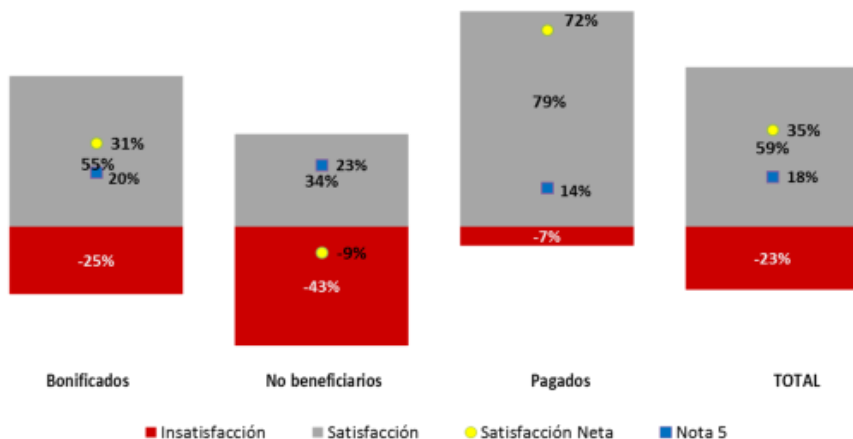
**Gráfico N° 154: Promedio de satisfacción con la calidad de la información entregada por el consultor según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al observar la satisfacción general con la comunicación y la cantidad de información recibida durante el proceso de concurso, se percibió, al igual que en los otros aspectos de la satisfacción, que los no beneficiarios son quienes poseen menor nivel de satisfacción, con un -43% de insatisfacción y un ISN de -9%. En cuanto al ISN general, alcanza un valor de 35% el cual está asociado a un -23% de insatisfacción.

**Gráfico N° 155: Satisfacción con la comunicación y cantidad de información recibida durante el proceso de concurso según segmento de usuarios (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

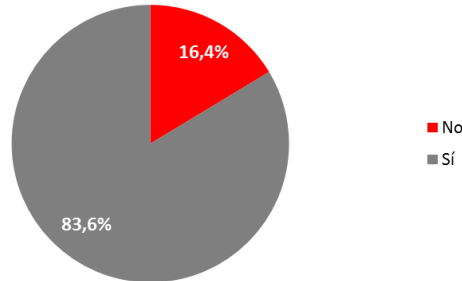
Por otro lado, quienes poseen el mejor ISN son los usuarios pagados, con un 72% asociado a un nivel de insatisfacción de -7%; seguidos de los bonificados con un ISN de 31% asociado a un -25% de insatisfacción.

Por otro lado, considerando solamente a los usuarios pagados, se consultó acerca de la información recibida durante el proceso comprendido entre la postulación y el pago del bono, a



lo que un 83,6% de ellos plantearon sí haber recibido información durante este periodo, en contraste con un 16,4% que indicaron no haber recibido información.

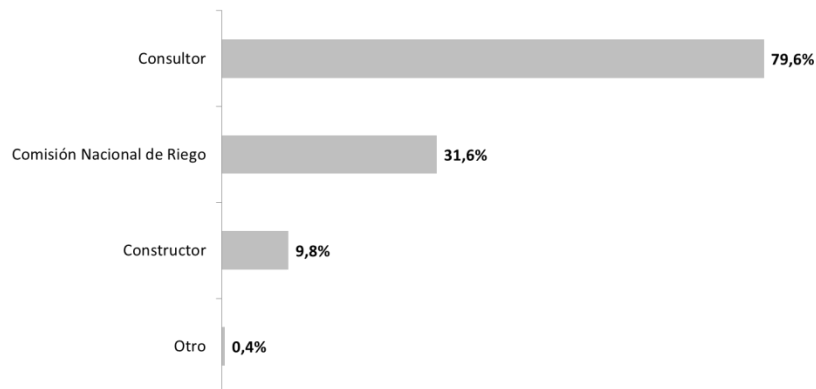
**Gráfico N° 156: Recibió información de su proyecto entre la etapa de postulación y el pago del bono (N= 270)**



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al consultarles sobre quién les entregó dicha información, se observa que el 79,6% de quienes indicaron haber recibido información, mencionaron al consultor como fuente de información. En segundo lugar se encuentra la CNR con un 31,7% de las menciones, para finalmente encontrarse el consultor con un 9,8%.

**Gráfico N° 157: Quién le entregó esta información (N=225<sup>100</sup>)**

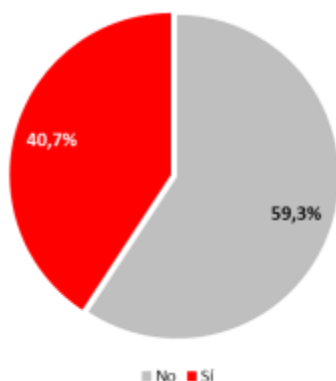


Fuente: ClioDinámica Ltda

En el escenario de los usuarios no beneficiarios, se les consultó acerca del conocimiento que tienen respecto de las razones por las cuales el proyecto no recibió el bono, a lo que el 59,3% de ellos indicó que no tenía conocimiento acerca de estas razones, mientras que el 40,7% planteó sí estar informado al respecto.

<sup>100</sup> N correspondiente a usuarios pagados que respondieron sí haber recibido información.

**Gráfico N° 158: Conocimiento de las razones por las cuales el proyecto no recibió el bono (N= 163<sup>101</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar a los usuarios que indicaron sí tener conocimiento respecto de las razones por las cuales su proyecto no fue adjudicado, sobre cuáles eran estas razones, se observó que un 22,7% mencionó “la falta de financiamiento” (correspondiente al aporte monetario entregado por los individuos) como principal razón, seguida de “Proyecto incompleto” con un 21,2% y “no responde observaciones” con un 15,2%.

**Gráfico N° 159: Principales razones por las cuales el proyecto no recibió bono (N= 66<sup>102</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

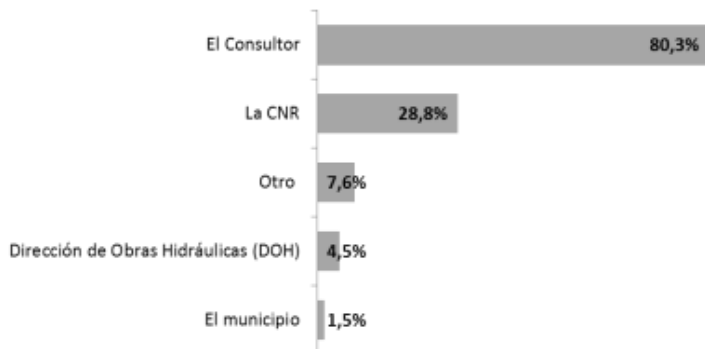
En cuarto lugar se encuentra “error en el diseño del proyecto” con un 12,1% y “mala gestión del consultor” con un 10,6%.

Por otro lado, al indagar en la persona o institución que le entregó esta información, se mencionó en gran medida al consultor, con un 80,3%; mientras que en segundo lugar, con un 28,8% de menciones se encuentra la CNR.

<sup>101</sup> N correspondiente a usuarios no beneficiarios

<sup>102</sup> N correspondiente a usuarios no beneficiarios que indicaron sí haber recibido información respecto a las razones de no adjudicación del proyecto.

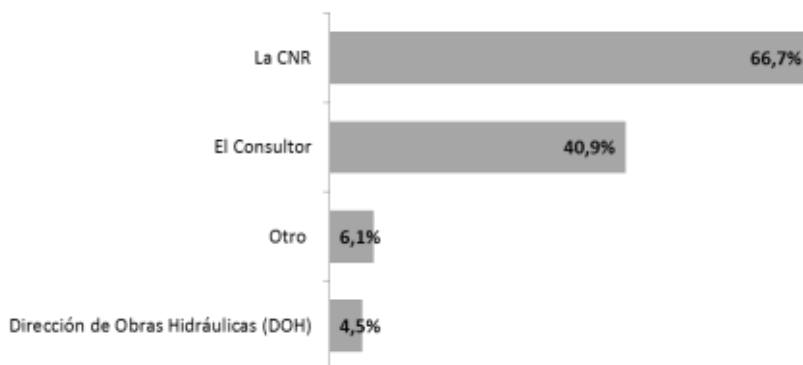
**Gráfico N° 160: Persona o institución que le informó sobre estas razones (N= 66<sup>103</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, considerando las expectativas que poseen los usuarios y usuarias no beneficiarios respecto de la institución que les gustaría que les informara respecto de esto, se observó que un 66,7% indicó que espera que la CNR le informe estos aspectos, mientras que un 40,9% planteó que espera que el consultor lo haga.

**Gráfico N° 161: Persona o institución que espera le informe sobre estas razones (N= 66<sup>104</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

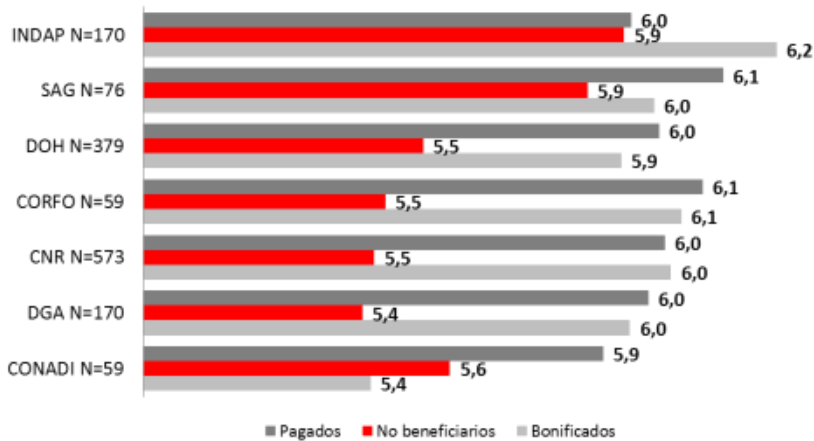
## 5.15. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES PARTICIPANTES DEL PROCESO

Finalmente, considerando las distintas instituciones o servicios públicos que participan de este proceso de la Ley de Riego, se consultó a los usuarios y usuarias acerca de la evaluación del servicio entregado por éstos. Respecto a este punto, los promedios de satisfacción son relativamente altos, superando en todos los casos el 5,4. Específicamente, INDAP y el SAG son las instituciones con mejores evaluaciones en el caso de los no beneficiarios y bonificados, mientras que el SAG y CORFO fueron las mejores evaluadas para los usuarios pagados.

<sup>103</sup> N correspondiente a usuarios no beneficiarios que indicaron sí haber recibido información respecto a las razones de no adjudicación del proyecto.

<sup>104</sup> N correspondiente a usuarios no beneficiarios que indicaron sí haber recibido información respecto a las razones de no adjudicación del proyecto.

**Gráfico N° 162: Satisfacción con el servicio entregado por servicios públicos según segmento de usuarios (N= 620)**



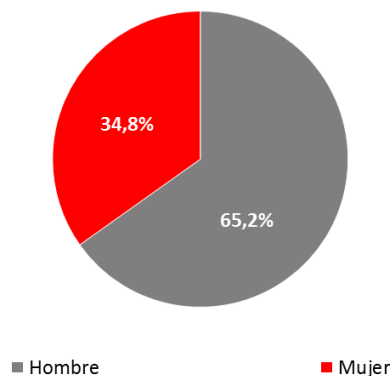
Fuente: Clodinámica Ltda.

## 5.16. SATISFACCIÓN CON LA OIRS

Uno de los aspectos importantes de evaluar dentro de la Comisión Nacional de Riego es su oficina de información reclamos y sugerencias (OIRS). Respecto de este punto, se analizó la totalidad de consultas, reclamos y sugerencias ocurridas durante el periodo 2015 a esta entidad y sus correspondientes respuestas por parte de la CNR. Considerando lo anterior, se realizó un análisis considerando el sexo, el tiempo de respuesta de CNR, la época del año en que se produce la mayor cantidad de consultas, entre otros aspectos.

En cuanto al sexo de los usuarios que realizaron consultas, reclamos y/o sugerencias, fue posible identificar que el 65,2% de ellos corresponde a hombres, mientras que el 34,8% son mujeres. Este alto número de hombres se condice con el alto número de ellos que son beneficiarios de la Ley, lo cual fue indicado en el apartado de caracterización de la muestra, donde el sexo masculino predomina en gran medida.

**Gráfico N° 163: Sexo de usuarios que realizaron consultas, reclamos y/o sugerencias a la OIRS – Periodo 2015 (N= 517<sup>105</sup>)**



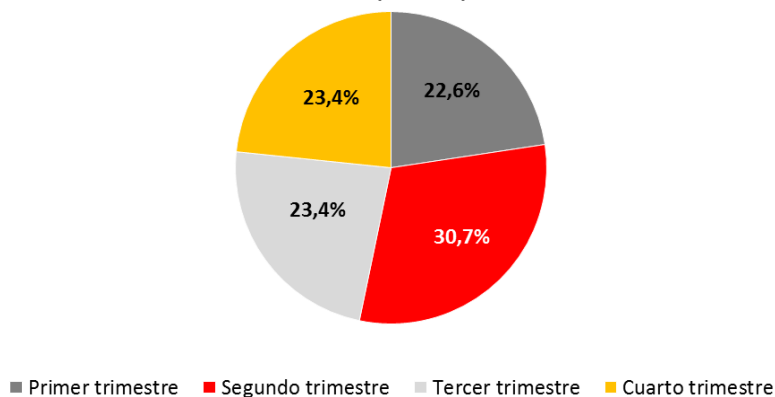
Fuente: Clodinámica Ltda.

Si se realiza un análisis de acuerdo a la época del año que concentra mayor cantidad de consultas, reclamos y/o sugerencias, se puede observar que en el segundo trimestre (Abril, Mayo y Junio) del año se concentra un 30,7% de las consultas del año, mientras que en el tercer

<sup>105</sup> N correspondiente a usuarios identificados como personas naturales, no incluye personas jurídicas.

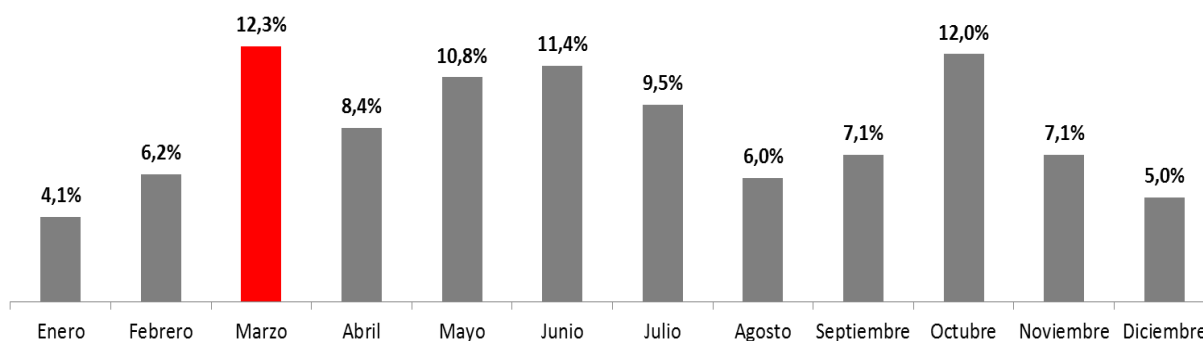
(Julio, Agosto y Septiembre) y cuarto trimestre (Octubre, Noviembre y Diciembre) se concentra el 23,4% de las consultas en ambos casos.

**Gráfico N° 164: Época del año en que se producen las consultas, reclamos y/o sugerencias – Periodo 2015 (N= 535)**



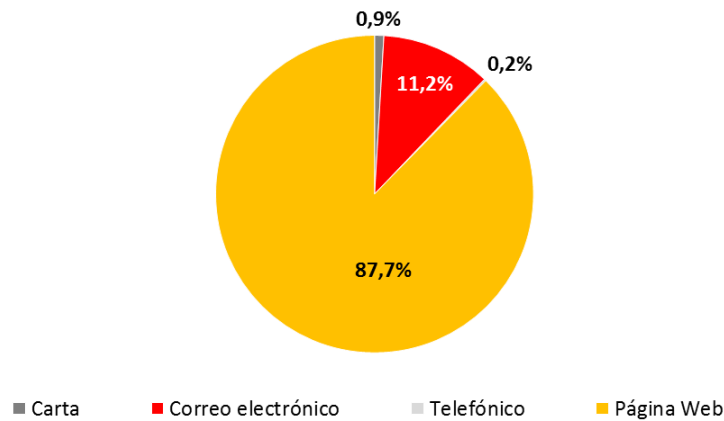
Al indagar en los específicamente en los meses que concentran mayor cantidad de consultas, reclamos y/o sugerencias, el mes de Marzo concentra un 12,3% de las consultas, seguido del mes de octubre con un 12%. Por el contrario, los meses que concentran una menor cantidad de reclamos, consultas y/o sugerencias son los meses de Enero y Diciembre, con un 4,1% y un 5% respectivamente.

**Gráfico N° 165: Mes en que se realizaron las consultas, reclamos y/o sugerencias – Periodo 2015 (N=535)**



Respecto al medio o canal mediante el cual se realiza la consulta, reclamo y/o sugerencia, es posible indicar que el 87,7% utilizó la página web, mientras que el 11,2% el correo electrónico. Considerando lo anterior, es posible indicar que las personas que realizan este tipo de consultas, prefieren la modalidad en línea, frente al llamado telefónico o la carta.

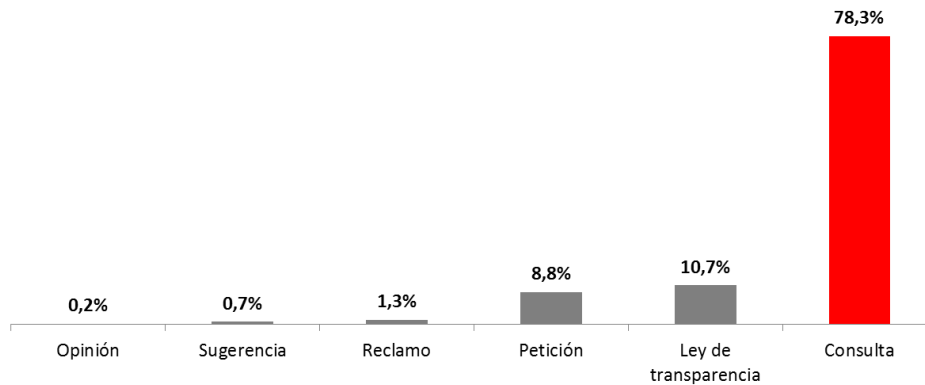
**Gráfico N° 166: Medio a través del cual se realiza la consulta, reclamo o sugerencia – Periodo 2015 (N=535)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, respecto del tipo de solicitud, fue posible identificar que un 78,3% de éstas corresponden a consultas, en un segundo lugar se encuentran las solicitudes mediante la Ley de transparencia con un 10,7% y en tercer lugar, las peticiones, con un 8,8%. Cabe mencionar que el alto porcentaje de consultas, se compone por solicitudes realizadas por diversidad de actores, tanto usuario de la Ley de Riego, asociaciones de canalistas, comunidades de agua, consultores, entre otros. Por otro lado, respecto a las solicitudes realizadas mediante la Ley de Transparencia, es posible plantear a modo de hipótesis que existiría una intención ligada mayormente al ámbito investigativo, donde se solicitan estadísticas desagregadas según variables sociodemográficas, entre otros.

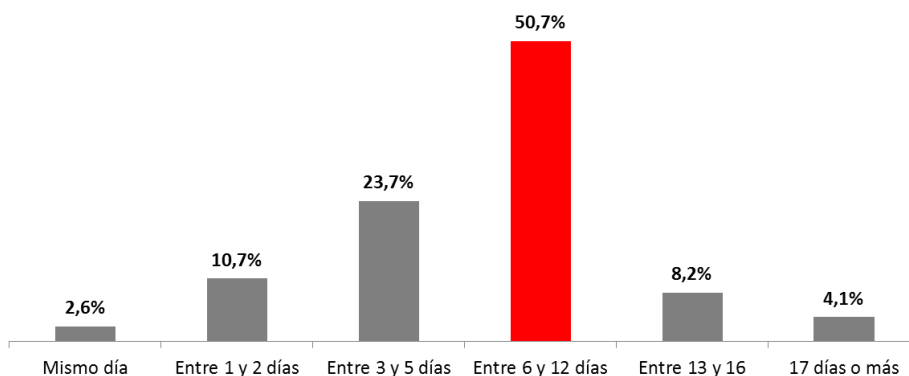
**Gráfico N° 167: Tipo de solicitud - Periodo 2015 (N=535)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, respecto al tiempo de respuesta que demora la CNR en responder las consultas, reclamos y/o sugerencias, es posible indicar que la mitad de las consultas demoran entre 6 y 12 días en ser respondidas, mientras que el 23,7% demoran entre 3 y 5 días en ser respondidas. Es posible indicar que la demora de la CNR en responder las solicitudes realizadas por los diferentes actores, podría constituir uno de los factores más importantes relacionados a la satisfacción y percepción que poseen los usuarios respecto de la OIRS, ya que una respuesta rápida a las inquietudes podría generar una muy buena valoración respecto de la fluidez de respuesta y, finalmente, una buena imagen de la utilidad de la OIRS.

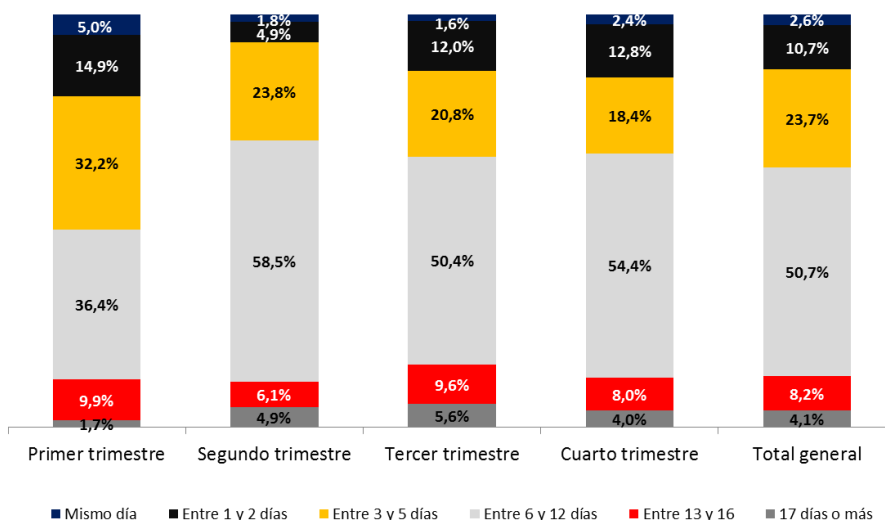
**Gráfico N° 168: Tiempo de respuesta de CNR a las consultas, reclamos y/o sugerencias – Periodo 2015 (N= 535)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al segmentar la variable del tiempo de respuesta de acuerdo a la época del año en que se presentan las solicitudes, es posible observar que en el primer trimestre del año (enero, febrero y marzo) se concentra la mayor cantidad de solicitudes respondidas entre 3 y 5 días (32,2%), entre 1 y dos días (14,9%) y en el mismo día (5%). Esto indica, que hubo una mayor rapidez en las respuestas durante el primer trimestre, lo cual fue disminuyendo a lo largo del resto del año.

**Gráfico N° 169: Tiempo de respuesta de CNR a la consulta – Según época del año (N= 535)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Finalmente, cabe mencionar que según la información cualitativa recolectada, existen dos aristas importantes respecto a la OIRS de la CNR. En primer lugar, se trata de una instancia poco conocida dentro de los usuarios, quienes indican no conocerla o no saber cómo acceder a ella.

*“Es que no sabía que existía la OIRS, si no, hubiese hecho hartos reclamos, o sea, observaciones más que reclamos, no quiero decir reclamos porque yo creo que aquí vamos todos aprendiendo”*

(Usuario –proyecto construido hace más de dos años, Región Metropolitana)

Sin embargo, entre quienes conocen acerca de la existencia de la OIRS –como lo es el caso de algunos consultores–, plantean que en muchos casos la utilidad de esta entidad se encuentra solamente en términos consultivos, sin tener capacidad resolutoria. Del mismo modo se destaca la importancia del trato persona a persona, indicando las falencias de realizar consultas mediante la vía online.

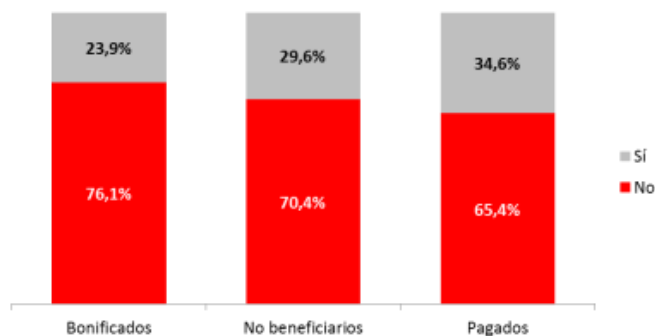
*“No veo que funciona, pareciera ser que es más de carácter consultivo que resolutivo, no te resuelve el problema, porque tú haces una consulta en forma electrónica y te contestan, clara, pero es más consultiva que... No, no, no. Es difícil que te solucionen el problema. Además, a mí me gusta de persona a persona, pero ese es un tema personal, a mí esta cosa de –si bien ayuda que se suba al sistema y todo ese tipo de cosas– no es cómodo para mí, pero tiene que ver más con un estilo personal que nada, me gusta más persona a persona, cuando he tenido que solucionar algo hay que agarrar el teléfono y llamar. Estas cosas de OIRS y eso no, es una entidad de nada, a mi modo de ver, así siempre se logra más que de la otra forma”*

(Consultor, Región de la Araucanía)

## 5.17. MODELO DE NEGOCIO DE CONSULTOR

Considerando lo anterior, se consultó a los usuarios si tenían conocimiento respecto del registro de consultores existente en el sitio web de la CNR, a lo que la mayoría de ellos indicó no tener conocimiento. El porcentaje mayor de desconocimiento se encuentra en los usuarios bonificados, quienes en un 76,1% indicaron no tener conocimiento de este registro, seguido de los no beneficiarios con un 70,4%. Finalmente, en el caso de los usuarios pagados, el porcentaje de desconocimiento asciende a 65,4%.

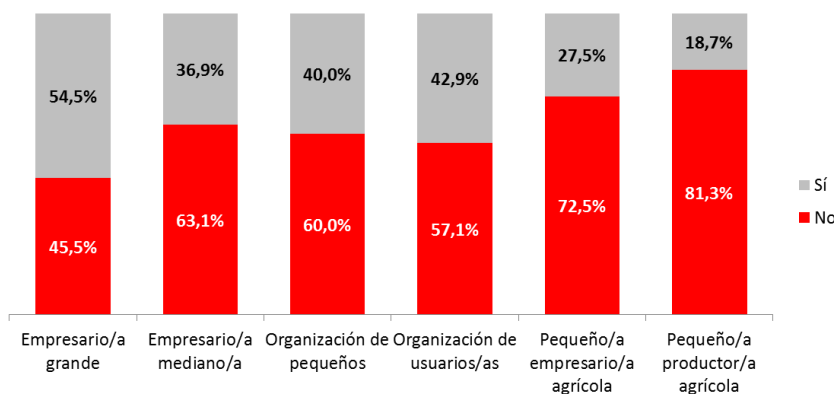
**Gráfico N° 170: Conocimiento del registro de consultores que se publica en el sitio web de la CNR según tipo de beneficiario (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar esta variable según el estrato al que pertenecen los usuarios, se observó que quienes poseen un mayor nivel de conocimiento corresponden a los grandes empresarios y las organizaciones de usuarios, con un 54,5% y un 42,9% de conocimiento del registro de consultores. Por el contrario, quienes menor conocimiento tienen son los pequeños productores agrícolas, con un 18,7%.

**Gráfico N° 171: Conocimiento del registro de consultores que se publica en el sitio web de la CNR según estrato (N= 620)**

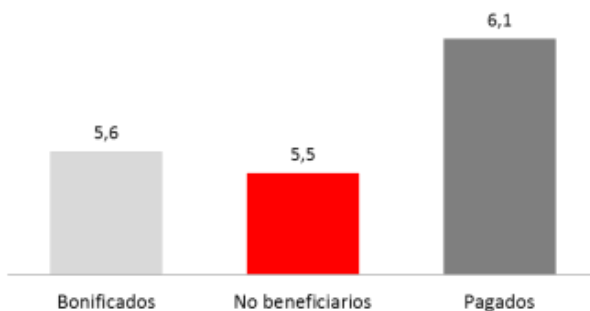


Fuente: Clodinámica Ltda.



Considerando a quienes indicaron sí conocer el registro de consultores, se les consultó acerca de la nota con la que evalúan este registro. En el caso de los usuarios pagados el promedio de nota fue de 6,1, siendo el más alto según tipo de beneficiario. En el caso de los usuarios bonificados, el promedio de notas es de 5,6, mientras que en el caso de los no beneficiarios es de 5,5.

**Gráfico N° 172: Promedio de nota a la información del registro de consultores que se publica en el sitio web de la CNR según tipo de beneficiario (N= 188<sup>106</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar acerca de las personas o instituciones mediante las cuales se enteraron acerca de la posibilidad de trabajar con el consultor, se observó que el medio principal de información respecto a esto son los amigos, vecinos, familiares u otros agricultores con un 48,7% (pagados), 46,3% (no beneficiarios) y 37,6% (bonificados). Esto se observa también en el discurso de los usuarios.

*“Ahí tuve un enlace con un agricultor con quien trabajé, que tiene un campo bien grande. ¿Cómo llegó él a esa consultora?, no lo sé. Pero al par de años que me fui converse con él y le dije qué quería hacer, tenía entendido que él había hablado con una consultora que estaba lejos, en Talca, y me dijo que hasta el momento todo estaba bien porque él también estaba en proceso de postulación. La empresa de riego fue la misma que ocupó él, entonces me dijeron que ya tenían contacto, hablé con ellos y me dijeron que cualquier cosa se contactarían con ellos, sobre la parte técnica, todo lo que es los datos técnicos, los planos, los proyectos, lo que vamos a usar, que material se va a utilizar, los costos, todo eso. Fue mediante una recomendación”*

(Pequeño productor agrícola, Región de Coquimbo)

**Gráfico N° 173: Personas o instituciones por las que se enteró de la posibilidad de trabajar con el consultor según tipo de beneficiario (N= 620)**



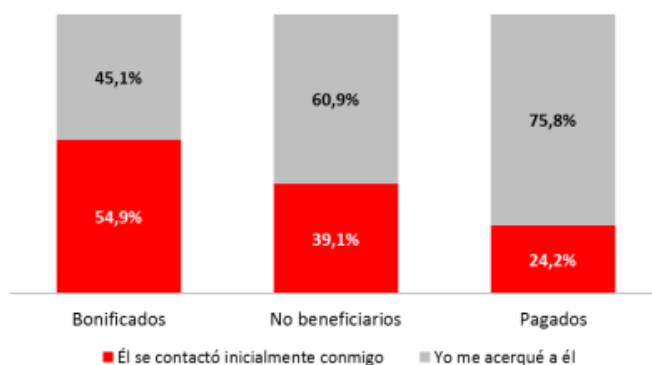
Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>106</sup> N correspondiente a quienes indicaron conocer el registro de consultores.

En segundo lugar, se encuentra la organización de regantes, con un 13,4% (pagados), 18,5% (no beneficiarios) y un 16,8% (bonificados).

Por otro lado, al consultar respecto al modo en que se contactó el consultor, se observó que en el caso de no beneficiarios y pagados, predomina la opción “Yo me acerqué a él” con un 60,9% y 75,8% respectivamente. Por el contrario, en el caso de los usuarios bonificados, el porcentaje se invierte, ya que el porcentaje más alto corresponde a la opción “Él se contactó conmigo”, con un 54,9%.

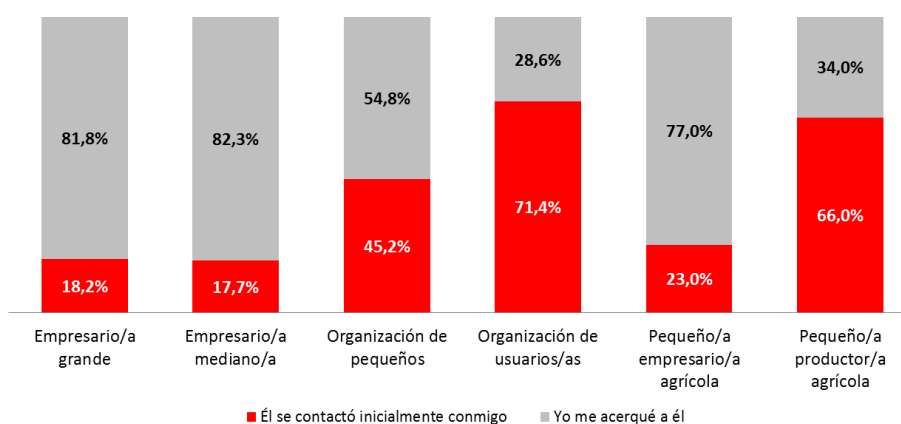
**Gráfico N° 174: Modo en que se contactó con el consultor según tipo de beneficiario (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al desagregar esta variable según estrato, se observó que en el caso de los pequeños productores, organizaciones de usuarios y organizaciones de pequeños, los porcentajes de usuarios que indican que el consultor se contactó con ellos son muy altos, alcanzando un 66%, un 71,4% y un 45,2% respectivamente. Por el contrario, en el caso de medianos y grandes empresarios, la situación es inversa, de modo que es el usuario el que busca al consultor para iniciar sus proyectos. Esto podría relacionarse al mayor nivel de conocimiento existente en medianos y grandes empresarios, quienes poseen mayor información respecto a la existencia de diferentes consultores, de la calidad de cada uno de ellos, entre otros aspectos. En otras palabras, los grandes y medianos empresarios realizan una “cotización” de consultores, donde realizan una elección considerando diferentes variables relacionadas a la experiencia y el precio que se cobra por el servicio. Lo que no ocurre en el caso de pequeños agricultores, quienes no poseen mayor posibilidad de elección respecto al consultor con el que trabajar.

**Gráfico N° 175: Modo en que se contactó con el consultor según estrato (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En el discurso de algunos usuarios, para la decisión con qué consultor trabajar, posee un peso de gran importancia las recomendaciones que se tengan de determinado consultor y la cantidad de bonificaciones que éste ha ganado en el tiempo.

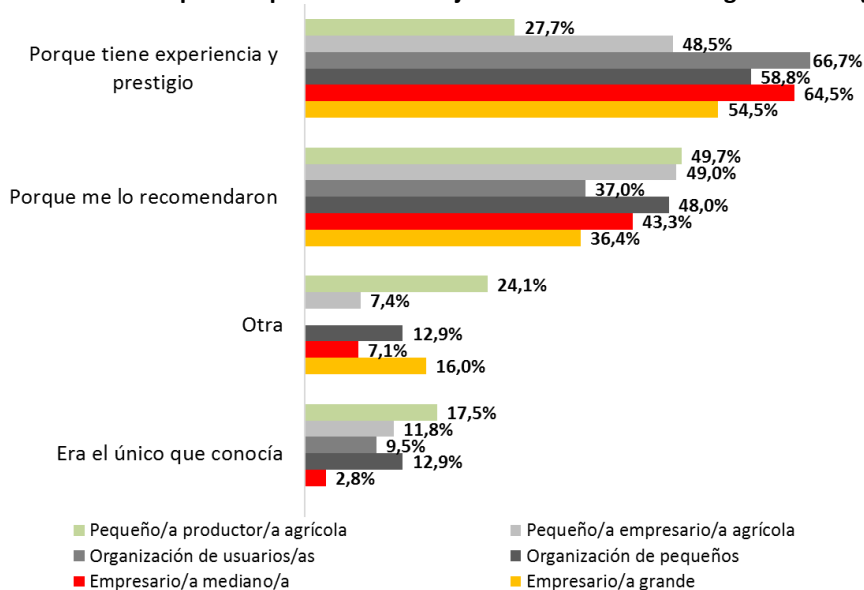
*“Nosotros buscamos consultores, y al final caímos con el consultor Sepia que nos dijeron que era el que tenía más experiencia, que se yo... para todo y dicho por la comisión nacional de riego era el que mejor postulaba y era el que más porcentaje de bonificaciones obtenía eso nos da peso para presentarlo”*

Usuario –proyecto construido hace más de dos años, Región Metropolitana.

Al indagar respecto a los motivos por los cuales decidió trabajar con el consultor, se observa que quienes mencionaron por la experiencia y prestigio del consultor son principalmente empresarios medios, empresarios grandes, organizaciones de usuarios y organizaciones de pequeños. Este resultado da cuenta de que aquellos usuarios de mayor tamaño, quienes poseerían mayores recursos, tendrían acceso a consultores de mayor experiencia lo cual plantea un desequilibrio en la competencia respecto a los pequeños agricultores dado que al tener menores recursos no tienen acceso a este tipo de consultores.

De hecho, entre quienes mencionan haber escogido trabajar con el consultor por una recomendación serían principalmente los pequeños productores, pequeños empresarios y las organizaciones de pequeños, lo cual implica que su elección pasa por una relación de confianza a partir de la experiencia de un tercero que trabajó con ese consultor, en vez de seleccionar al mejor por su prestigio y experiencia. Esto da cuenta de que ante la falta de recursos económicos para tener la libertad de elegir al consultor, los pequeños agrícolas se sostienen en las recomendaciones de sus pares para elegir a la mejor opción.

**Gráfico N° 176: Motivos por los que decidió trabajar con este consultor según estrato (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar acerca de las condiciones que los consultores ponen para formular determinado proyecto de riego, se observó que la mayoría de los usuarios indicaron que el consultor “no pone requisitos para desarrollar el servicio” con un 37,2% en pagados, un 39,5% en no beneficiarios y un 32,5% en bonificados.

En segundo lugar, se indica en gran medida que los consultores solicitan “que el título de tierras y aguas se encuentren a su nombre”, con un 30,1% en pagados, un 30,2% en no beneficiarios y un 38,6% en bonificados.

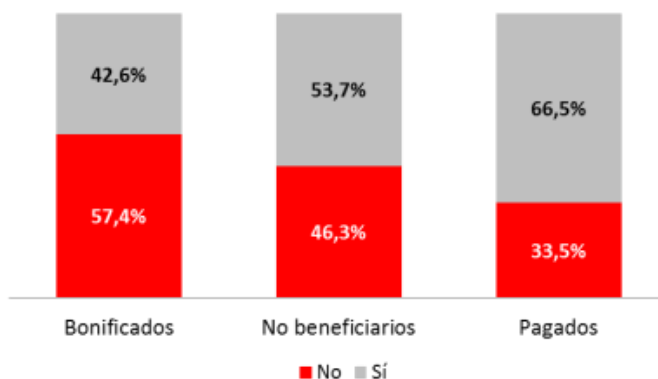
**Gráfico N° 177: Condiciones que le puso el consultor para formular el proyecto según tipo de beneficiario (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar respecto a si el consultor les recomendó la realización de un contrato, se observa que en el caso de los usuarios bonificados un 42,6% de ellos indicó haber recibido esta recomendación, mientras que en el caso de los no beneficiarios, un 53,7% planteó haberla recibido. Finalmente, para el caso de los usuarios pagados, un 66,5% planteó haberla recibido.

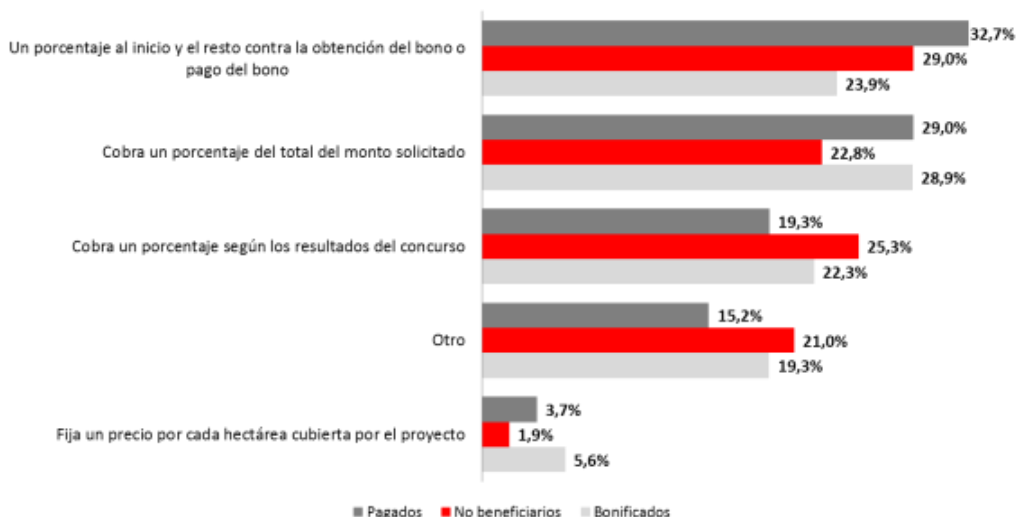
**Gráfico N° 178: Recomendación del consultor de hacer un contrato según tipo de beneficiario (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al profundizar en aspectos ligados a los acuerdos que se tomaron con el consultor respecto al pago, se observó que la mayoría de los acuerdos de pago fueron “un porcentaje al inicio y el resto contra la obtención del bono o pago del bono”, con un 32,7% de menciones en pagados, 29% en no beneficiarios y 23,9% en bonificados.

**Gráfico N° 179: Acuerdo de pago al que llegaron con el consultor según tipo de beneficiario (N= 620)**

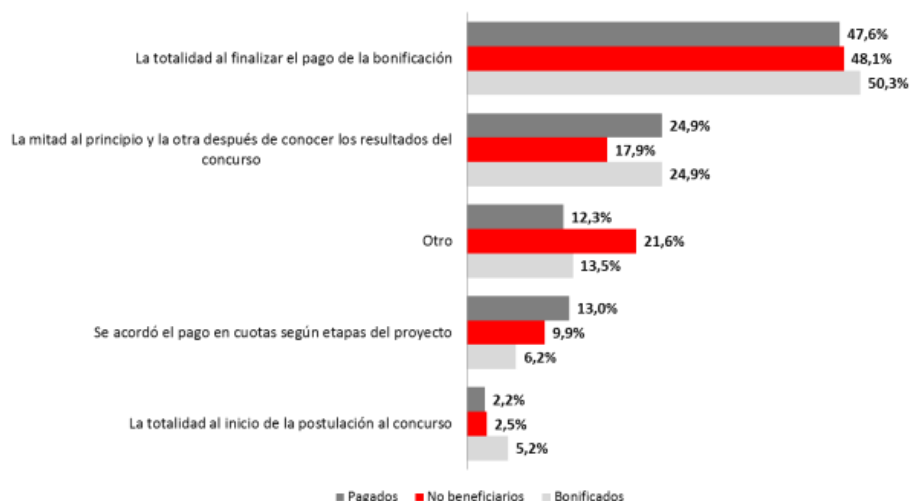


Fuente: Clodinámica Ltda.

En segundo lugar, se encuentra la opción “cobra un porcentaje del total del monto solicitado”, con un 29% de menciones en el caso de pagados, un 22,8% en el caso de no beneficiarios y un 28,9% en el caso de bonificados.

Por otro lado, respecto al plazo de pago acordado con el consultor, se observó que la mayoría de los usuarios acordó pagar “la totalidad al finalizar el pago de la bonificación”, con un 47,6% de menciones en pagados, un 48,1% en no beneficiarios y un 50,3% en bonificados. Mientras que en segundo lugar se encuentra la opción “La mitad al principio y la otra después de conocer los resultados del concurso” con una 24,9%, 17,9% y 24,9% respectivamente.

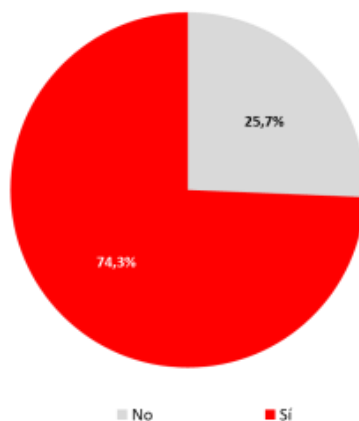
**Gráfico N° 180: Plazo de pago acordado con el consultor según tipo de beneficiario (N= 620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al consultar respecto a si hubo apoyo por parte del consultor durante el proceso de pago – considerando solamente a usuarios pagados–, se observó que la mayoría de ellos indicó haber recibido ayuda por parte del consultor, con un 74,3%.

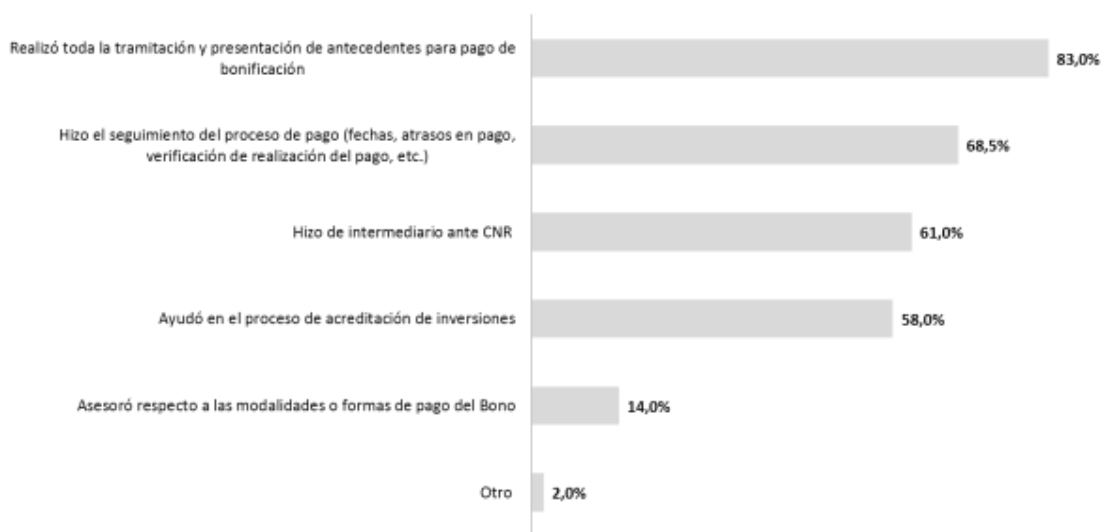
**Gráfico N° 181: Recepción de apoyo del consultor durante el proceso de pago – Usuarios pagados (N=270<sup>107</sup>)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Considerando a quienes indicaron sí haber recibido apoyo del consultor, se consultó respecto a los aspectos en los que recibió ayuda durante el proceso de pago y se observó que la mayoría de ellos mencionó que el consultor realizó toda la tramitación y presentación de antecedentes para pago de bonificación, con un 83% de menciones. En segundo lugar le sigue “Hizo el seguimiento del proceso de pago” con un 68,5%, seguido de “hizo de intermediario ante CNR” con un 61% de las menciones.

**Gráfico N° 182: Aspecto en los que recibió apoyo del consultor durante el proceso de pago – Usuarios pagados (N=200<sup>108</sup>)**



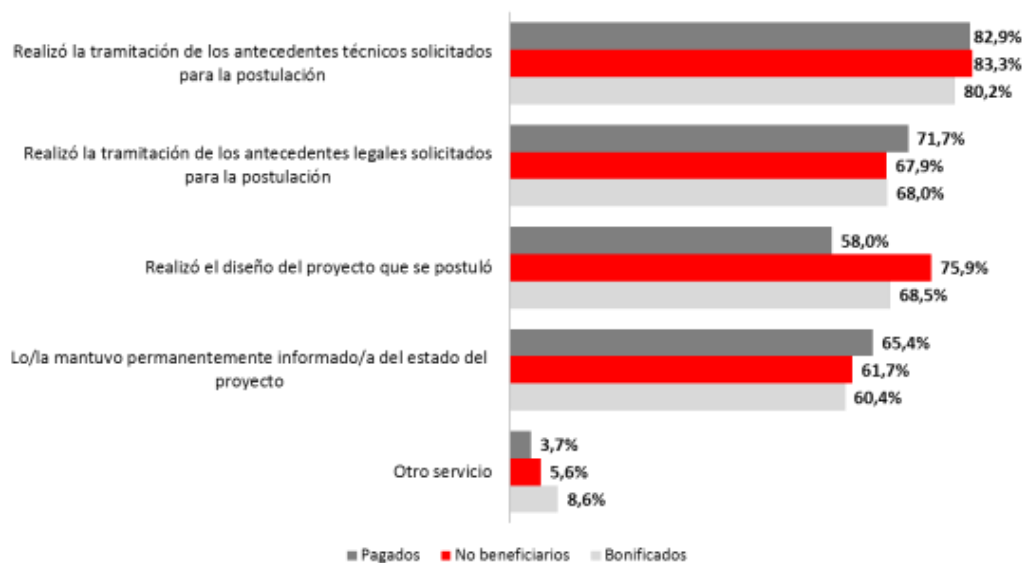
Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al consultar respecto a los servicios realizados por el consultor durante el proceso de concurso, se observó que en todos los casos, la labor más importante del consultor fue realizar la tramitación de los antecedentes técnicos solicitados para la postulación, con un 82,9% en pagados, un 83,3% en no beneficiarios y un 80,2% en bonificados. En segundo lugar se encuentra la referencia a la tramitación de antecedentes legales solicitados para la postulación, con un 71,7%, un 67,9% y un 68% de menciones respectivamente.

<sup>107</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

<sup>108</sup> N correspondiente a quienes indicaron haber recibido ayuda por parte del consultor.

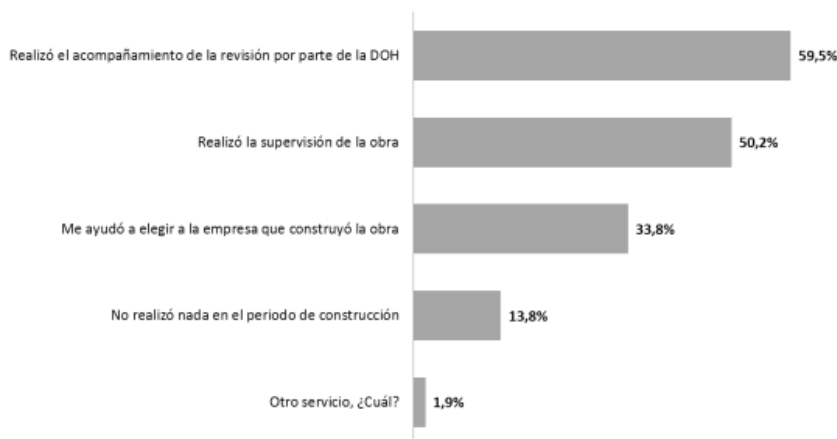
**Gráfico N° 183: Servicios que realizó el consultor durante el proceso de concurso según tipo de beneficiario (N=620)**



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Por otro lado, considerando nuevamente sólo a los usuarios pagados, se consultó acerca de los servicios del consultor en el proceso de construcción de las obras, donde un 59,5% de ellos indicó que el consultor realizó el acompañamiento de la revisión por parte de la DOH, mientras que en segundo lugar se indicó que el consultor realizó la supervisión de la obra, con un 50,2%.

**Gráfico N° 184: Servicios que realizó el consultor durante el proceso de construcción – Usuarios pagados (N=270<sup>109</sup>)**



Fuente: Cliodinámica Ltda.

Respecto a la participación del consultor durante otros procesos posteriores a la postulación – como lo son la construcción y el pago– es posible identificar en el discurso de los actores y de los mismos consultores, que se labor se centra principalmente en el proceso de postulación de los proyectos. Es decir, durante el proceso de construcción de las obras, el consultor no participa activamente, sino que solamente está presente en el caso de que se presenten dudas por parte de los usuarios.

*“No, el período de construcción tampoco. Aparte del diseño ya entregado y adjudicado a un bono nosotros ya prácticamente nos desligamos de la construcción. Solamente si hay alguna consulta*

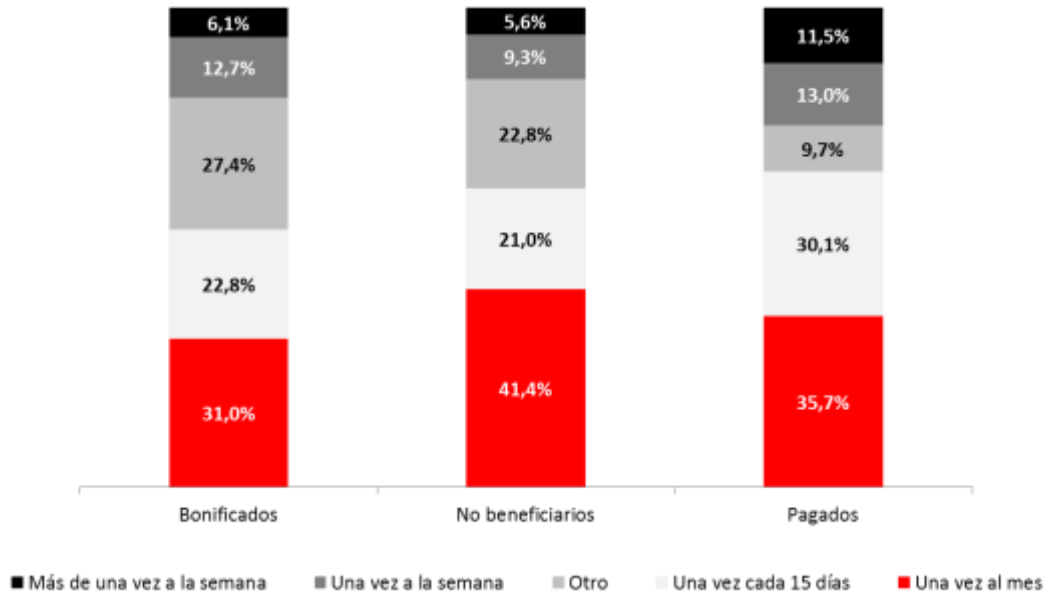
<sup>109</sup> N correspondiente a usuarios pagados.

*por algún motivo que hay que hacer algún arreglo, pero la construcción la ve prácticamente el constructor con ellos. Y los pagos, bueno generalmente lo asume la constructora no más hasta el final.”*

Consultor, Región de Coquimbo

Por otro lado, al indagar respecto a la frecuencia con que se reúnen con el consultor, la frecuencia mencionada en mayor medida correspondió a “una vez al mes”, con un 31% en bonificados, un 41,4% en no beneficiarios y un 35,7% en pagados. Al mismo tiempo, también fue altamente mencionada “una vez cada 15 días”, con un 30,1% en el caso de pagados, un 21% en el caso de no beneficiarios y un 22,8% en el caso de bonificados.

**Gráfico N° 185: Frecuencia de reunión con el consultor según tipo de beneficiario (N=620)**

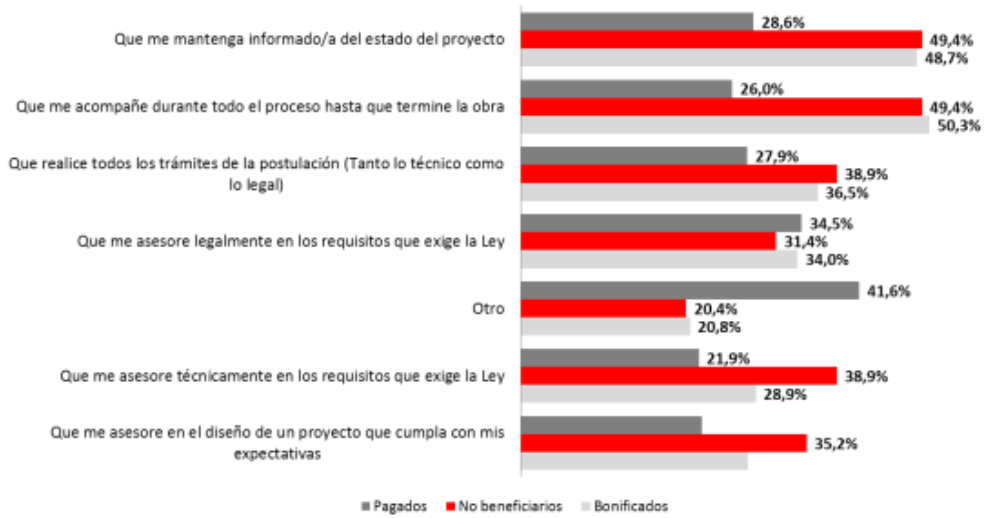


Fuente: Clodinámica Ltda.

Además de lo anterior, se consultó también acerca de los servicios que le gustaría recibir por parte del consultor durante el proceso de concurso, donde las visiones difieren según el tipo de beneficiario. En el caso de los usuarios pagados, por ejemplo, se observa que la afirmación más mencionada fue “Que me asesore legalmente en los requisitos que exige la Ley” con un 34,5% de menciones, mientras que en el caso de los no beneficiarios la afirmación más mencionada fue “Que me mantenga informado del estado del proyecto” y “que me acompañe durante todo el proceso hasta que termine la obra”, ambas con un 49,4% de menciones.



**Gráfico N° 186: Servicios que le gustaría realizara el consultor durante el proceso de concurso según tipo de beneficiario (N=620)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, en el caso de los bonificados, la afirmación más mencionada fue “Que me acompañe durante todo el proceso hasta que termine la obra” con un 50,3% de menciones.

## 6. ANÁLISIS INFERENCIAL

En el siguiente apartado se presentan las propuestas de modelo de evaluación de satisfacción de usuarios de la Ley de Riego, tanto para postulantes beneficiarios como no beneficiarios. A partir de la experiencia en las mediciones anteriores, se realizaron distintos procedimientos estadísticos que permitieron identificar las variables claves que indican en la satisfacción de los usuarios en los distintos procesos, en conjunto con los requerimientos básicos del estudio y de criterios técnico-teóricos, definir un modelo de satisfacción acorde con las características de los concursos, y por tanto con sus beneficiarios.

### 6.1. MARCO METODOLÓGICO DEL ANÁLISIS INFERENCIAL

Es posible entender que la sociedad es muy compleja y esta se manifiesta en la multiplicidad de factores que intervienen en uno o más fenómenos. En este sentido, la satisfacción que experimentan los usuarios con la Ley de Riego no se encuentra ajena a estos fenómenos, por tanto, es importante estudiar esta realidad social incluyendo todas las variables que se consideren relevantes para explicar cómo se comporta la satisfacción de los beneficiarios

En este sentido, el análisis inferencial y multivariable permite explicar distintos eventos mediante una serie de modelos matemáticos, a través de los cuales se puede realizar una proyección para dar respuesta a los distintos fenómenos que se quieren explicar. Sin embargo, es importante aclarar que la simple aplicación de estos modelos no garantiza con exactitud que los resultados obtenidos sean una reproducción cercana de la realidad, de manera que es importante considerar que este tipo de procedimientos estadísticos están asociados a coeficientes de error, donde pueden existir otras variables intervinientes en dichos acontecimientos que no hayan sido consideradas en los modelos.

Por ello, este tipo de técnicas tienen como objetivo principal ser un soporte del análisis descriptivo, donde a través de estos modelos se pueda dar sustento estadístico a las hipótesis que se han planteado, realizando un análisis causal y a su vez reforzar las hipótesis generadas tanto en la fase cualitativa del estudio como en el análisis descriptivo de los datos de la encuesta.

De esta manera, se han desarrollado los siguientes análisis descriptivos e inferenciales para responder a los objetivos de la consultoría:

- Análisis factorial
- Análisis de regresión / Modelos de satisfacción

### 6.2. ANÁLISIS FACTORIAL

El análisis factorial es una técnica estadística que permite analizar la estructura subyacente de una serie de variables, es decir, patrones de dependencia entre variables, lo que ayuda a identificar variables latentes que agrupan o subyacen a las observadas en principio. Este análisis es oportuno cuando se busca *“determinar si un conjunto de intercorrelaciones aparentemente inconexas se deben a uno o varios factores o variables no explícitas con los cuales las variables iniciales se hallan fuertemente correlacionadas”* (Sierra Bravo, 2007).

El análisis factorial tiene por finalidad reducir información y así poder identificar de qué manera se comportan las distintas variables, las cuales podrán agruparse en distintos factores a partir de la correlación que exista entre ellas y así determinar cuáles son las variables latentes, es decir las que tienen mayor peso estadístico y que explican de mejor forma una dimensión.

Estas variables latentes (los Factores o Componentes Principales) son resultado de la combinación lineal del conjunto de las variables observadas que se analizan. El primer factor o componente es el que mejor resume la información contenida en la matriz original. El segundo resume la información restante y así sucesivamente. Esta información es **explicada** por medio del porcentaje de la **varianza**, donde a partir de este estadístico se puede determinar en qué medida el factor explica las variables utilizadas para el modelo.

Entre los principales usos que se le puede dar a esta técnica se encuentra la validación de índices, el resumen de variables observadas en un número menor de variables latentes, la identificación de dimensiones de análisis o de conceptos que estructuran la relación entre variables y la contratación de hipótesis respecto a la estructura de relaciones en un conjunto de variables.

A partir de este último punto es que se ha tomado la decisión de realizar este análisis a través del método de Varianza Máxima (Varimax), puesto que permitirá darle sustento estadístico a las hipótesis levantadas durante la fase cualitativa y así comprobar o invalidar la existencia de relaciones entre variables que permitan simplificar la información presentada.

El propósito de la inclusión de este análisis en el marco del estudio es, en primer lugar, identificar cómo se comportan las variables de los distintos constructos utilizados para medir las distintas dimensiones del estudio; y en segundo lugar, reducir y agregar información para posteriormente poder desarrollar análisis de regresión “más parsimoniosos”.

El análisis factorial que se presenta a continuación fue desarrollado para cada uno de los procesos y etapas que involucran la medición de la Ley de Riego, no obstante, en este documento sólo se presentan aquellos resultados donde el análisis arrojó la presencia de 2 o más componentes que permitan identificar la existencia de variables latentes para cada dimensión.

### Condiciones de la pequeña agricultura

Con el objetivo de reducir la información relacionada los aspectos relativos a las condiciones de los pequeños agricultores para acceder a la Ley de Riego, se ha definido la generación de un análisis factorial que permitirá agrupar variables de acuerdo a la correlación que existe entre ellas, con el propósito de identificar factores explicativos que trascienden a las variables individuales incluidas en el modelo.

El presente análisis factorial se realiza con el fin de ver **cuáles son las variables latentes que permitan identificar los aspectos más relevantes de la pequeña agricultura.**

Para generar el análisis factorial, se trabajó con todos los reactivos de la pregunta de condiciones de acceso de la pequeña agricultura, la cual busca calificar en notas de 1 a 5 el nivel de acuerdo respecto de las condiciones de acceso de este grupo para el desarrollo de proyectos de riego.

De acuerdo con los resultados del modelo, se observa que el total de variables que conforman esta dimensión se agrupan en **2 componentes principales**. Estos componentes **logran explicar el 72,26% de la varianza** asociada a la escala de acuerdo de los “condiciones de acceso para la pequeña agricultura” (lo cual representa un porcentaje importante para este tipo de análisis).

**Tabla 1 Varianza total explicada – Condiciones pequeña agricultura**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,709	54,187	54,187	2,709	54,187	54,187
2	,904	18,073	72,261	,904	18,073	72,261
3	,605	12,104	84,364			
4	,462	9,243	93,608			
5	,320	6,392	100,000			

A partir de estos resultados, es posible establecer que se identifican **2 tipos de condiciones** que se deben dar para que los pequeños agricultores accedan a proyectos de riego.

El primer factor se asocia a “**condiciones de entorno**” para que los pequeños agricultores puedan acceder a proyectos de riego. Específicamente, este primer componente agrega variables relativas a la percepción de los usuarios y postulantes de la Ley en relación a la variedad, difusión y financiamiento de programas o iniciativas que apoyen a la pequeña agricultura, aspectos de responsabilidad directa de las instituciones encargadas de desarrollar estas iniciativas.

Por otra parte, el segundo factor remite a “**condiciones de base**” de los pequeños agricultores dado que este componente está asociado al capital propio y a los conocimientos técnicos que deben tener los pequeños agricultores para poder desarrollar este tipo de proyectos, aspectos que dependen directamente de ellos y que sería donde presentan las mayores brechas de acceso para el desarrollo de proyectos de riego en el marco de la Ley 18.450.

**Tabla 2 Matriz de componente rotados – Condiciones pequeña agricultura**

	Componente	
	1	2
p8.1 a. Capital propio con el que cuentan para realizar obras de riego	,167	,869
p8.2 b. Financiamiento público destinado a pequeños agricultores	,647	,359
p8.3 c. Conocimientos técnicos para realizar obras	,258	,807
p8.4 d. Variedad de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura	,888	,150
p8.5 e. Difusión de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura.	,847	,187

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

### Proceso de postulación y revisión

Con el objetivo de reducir la información relacionada los aspectos que se asocian a los parámetros de evaluación del proceso de postulación y revisión, se ha definido la generación de un análisis factorial que permitirá agrupar variables de acuerdo a la correlación que existe entre ellas, con el propósito de identificar factores explicativos que trascienden a las variables individuales incluidas en el modelo. El presente análisis factorial se realiza con el fin de ver cuáles son los grandes factores explicativos de la satisfacción con el **proceso de concurso**.

Para generar el análisis factorial, se trabajó con todos los reactivos de la pregunta de evaluación de los parámetros del proceso de postulación y revisión, la cual busca calificar en notas de 1 a 7 distintos ámbitos asociados a esta dimensión.

De acuerdo con los resultados del modelo, se observa que el total de variables que conforman esta dimensión se agrupan en 2 componentes principales. Estos componentes **logran explicar**

el **74,16% de la varianza** asociada a la escala de satisfacción con el “proceso de postulación y revisión” (lo cual representa un porcentaje importante para este tipo de análisis).

**Tabla 3 Varianza total explicada – Proceso de postulación y revisión**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,920	58,394	58,394	2,920	58,394	58,394
2	,789	15,771	74,165	,789	15,771	74,165
3	,513	10,264	84,429			
4	,484	9,679	94,107			
5	,295	5,893	100,000			

A partir de estos resultados, es posible establecer que se identifican **2 tipos de aspectos** que permiten comprender cómo se evalúa el proceso de adjudicación. El primer componente se asocia a “**Aspectos de visibilidad**” de la adjudicación, puesto que este componente remite a elementos como la transparencia, la equidad y la comunicación que debe existir entre la CNR y los usuarios durante el proceso, es decir, aspectos que de por sí son intangibles de medir más allá de la percepción de los usuarios y que permiten determinar la importancia que le atribuyen los usuarios a los elementos éticos en este tipo de procesos.

Un segundo componente se vincula con los “**aspectos técnicos**” del proceso de adjudicación, correspondientes a los aspectos legales, administrativos y técnicos del proyecto, elementos que son medidos, evaluados y a partir de los cuales se determina la bonificación y que a diferencia del otro componente, remiten a un proceso estándar que es de conocimiento público y donde la CNR tendría mayor control.

**Tabla 4 Matriz de componente rotados – Proceso de postulación y revisión**

	Componente	
	1	2
p20.1 Los requisitos legales y las exigencias administrativas del concurso	,263	,859
p20.2 Las exigencias técnicas del proyecto	,250	,860
p20.3 La transparencia del proyecto	,827	,240
p20.4 Que puedan acceder a todos los agricultores por igual	,823	,173
p20.5 La comunicación que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación y revisión	,707	,390

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

### Proceso de ejecución de la obra

Con el objetivo de reducir la información relativa a los parámetros de evaluación del proceso de ejecución de la obra, se ha definido un análisis factorial que permitirá agrupar variables de acuerdo a la correlación que existe entre ellas, con el propósito de identificar factores explicativos que trascienden a las variables individuales incluidas en el modelo. El presente análisis factorial se realiza con el fin de ver cuáles son los grandes factores explicativos de la satisfacción con el **proceso de ejecución de la obra**.

Para generar el análisis factorial, se trabajó con todos los reactivos de la pregunta de evaluación de los parámetros del proceso de ejecución de la obra, la cual busca calificar en notas de 1 a 7 distintos ámbitos asociados a esta dimensión.

De acuerdo con los resultados del modelo, se observa que el total de variables que conforman esta dimensión se agrupan en 2 componentes principales. Estos componentes **logran explicar**

el **77,92% de la varianza** asociada a la escala de satisfacción con el “proceso de ejecución de la obra” (lo cual representa un porcentaje importante para este tipo de análisis).

**Tabla 5 Varianza total explicada – Proceso de ejecución de la obra**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,207	64,130	64,130	3,207	64,130	64,130
2	,690	13,796	77,927	,690	13,796	77,927
3	,448	8,959	86,886			
4	,387	7,750	94,636			
5	,268	5,364	100,000			

A partir de estos resultados, es posible establecer que se identifican **2 componentes** que permiten comprender cómo se evalúa el proceso de ejecución.

El primer componente se asocia a “**Aspectos técnicos de la construcción**”, puesto que este componente remite a elementos como la etapa de construcción e instalación de equipos, cumplimiento de los objetivos de la obra y calidad del proyecto, los cuales pueden entenderse como parámetros donde el beneficiario pone en evaluación la capacidad técnica del constructor y cómo esta responde a sus expectativas.

Un segundo componente se vincula con el “**Apoyo externo**” del proceso de ejecución de la obra, correspondiente al acompañamiento del consultor y a la fiscalización realizada por la DOH. En este sentido, el beneficiario en su condición de “inexperto” en el proceso, valora la existencia de actores claves que lo apoyen en la validación técnica de los avances y la funcionalidad de la obra, aspectos donde el consultor y la DOH deben ser un apoyo clave.

No obstante, debe considerarse que estas variables son de responsabilidad de segundo orden por parte CNR, dado que no tiene una injerencia directa sobre estos actores, principalmente sobre el consultor.

**Tabla 6 Matriz de componente rotados – Proceso de ejecución de la obra**

	Componente	
	1	2
p20.1 Etapa de construcción y/o instalación de equipos	,862	,249
p20.2 El cumplimiento de los objetivos de la obra	,867	,278
p20.3 Acompañamiento del consultor	,355	,772
p20.4 Fiscalización del inspector DOH	,180	,877
p20.5 La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente	,760	,316

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

### Proceso de pago de la bonificación

Con el objetivo de reducir la información relacionada a la evaluación del **proceso de pago de la bonificación**, se ha definido la generación de un análisis factorial que permitirá agrupar variables de acuerdo a la correlación que existe entre ellas, con el propósito de identificar factores explicativos que trascienden a las variables individuales incluidas en el modelo. El presente análisis factorial se realiza con el fin de ver cuáles son los grandes factores explicativos de la satisfacción con el **proceso de pago de la bonificación**.

Para generar el análisis factorial, se trabajó con todos los reactivos de la pregunta de evaluación de los parámetros del proceso de pago, la cual busca calificar en notas de 1 a 7 distintos ámbitos asociados a esta dimensión.

De acuerdo con los resultados del modelo, se observa que el total de variables que conforman esta dimensión se agrupan en 2 componentes principales. Estos componentes **logran explicar el 85,05% de la varianza** asociada a la escala de satisfacción con el “proceso de pago” (lo cual representa un porcentaje importante para este tipo de análisis).

**Tabla 7 Varianza total explicada – Proceso de pago de la bonificación**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,908	72,706	72,706	2,908	72,706	72,706
2	,494	12,346	85,053	,494	12,346	85,053
3	,381	9,530	94,583			
4	,217	5,417	100,000			

De acuerdo con los resultados, se identifican **2 tipos elementos** que permiten comprender cómo se evalúa el proceso de pago. El primer componente se asocia a “**Factores de gestión**”, puesto que este componente remite a elementos como el tiempo de pago, las exigencias para la acreditación de inversiones y la claridad y oportunidad de la información de pago, elementos que remiten a aspectos de la **gestión interna de la CNR**, sobre los cuáles la institución tiene una injerencia directa.

Un segundo componente se vincula con el “**Producto de la Ley**” asociado al monto recibido respecto de lo solicitado y que se identifica como el beneficio principal que entrega la Ley, elemento que es entendido como una variable latente que conforma esta dimensión por sí sola.

En este sentido, los usuarios construyen su percepción en torno al proceso de pago en **dos dimensiones**, un primer elemento es toda la **gestión y acciones** que desarrolla la CNR para realizar el pago del bono y que son “acciones invisibles” para los usuarios, puesto que ellos no lograrían percibir los esfuerzos de gestión interna que realiza la institución para mejorar este proceso (a excepción de los tiempos de pago). Mientras que el segundo componente, y que tendría mayor relevancia en este ámbito de evaluación, sería la diferencia entre lo solicitado y lo finalmente recibido, elemento que se relaciona con el beneficio principal de la Ley de Riego.

**Tabla 8 Matriz de componente rotados – Proceso de pago de la bonificación**

	Componente	
	1	2
p32.1 El monto recibido respecto de lo solicitado	,296	,932
p32.2 El tiempo del ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería	,883	,250
p32.3 Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	,663	,544
p32.4 La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa del pago	,868	,341

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

## Consultor

Finalmente se presenta el análisis factorial se realizado para el **consultor**, con el fin de ver cuáles son los grandes factores explicativos de la satisfacción con este actor. Para generar el análisis factorial, se trabajó con todos los reactivos de la pregunta de evaluación del consultor, la cual busca calificar en notas de 1 a 7 distintos ámbitos asociados a este actor.

De acuerdo con los resultados del modelo, se observa que el total de variables que conforman esta dimensión se agrupan en 5 componentes principales. Estos componentes **logran explicar el 74,86% de la varianza** asociada a la escala de satisfacción con el “consultor” (lo cual representa un porcentaje importante para este tipo de análisis).

**Tabla 9 Varianza total explicada – Consultor**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,016	33,437	33,437	5,016	33,437	33,437
2	2,268	15,117	48,554	2,268	15,117	48,554
3	1,522	10,149	58,704	1,522	10,149	58,704
4	1,405	9,367	68,071	1,405	9,367	68,071
5	1,020	6,797	74,868	1,020	6,797	74,868
6	,993	6,617	81,485			
7	,949	6,329	87,814			
8	,438	2,923	90,737			
9	,319	2,124	92,861			
10	,287	1,911	94,772			
11	,197	1,316	96,088			
12	,187	1,248	97,336			
13	,158	1,054	98,390			
14	,130	,869	99,259			
15	,111	,741	100,000			

En relación a los resultados, se observa que la satisfacción del consultor se configura a partir de **5 grandes dimensiones**. El primer componente puede definirse como **“Calidad del servicio del consultor”** donde los usuarios asocian el conocimiento técnico, el asesoramiento, compromiso y comunicación que tiene el consultor, es decir, este componente reúne todos los elementos esenciales que permiten evaluar el servicio del consultor en su amplio espectro.

Un segundo componente corresponde al **“Apoyo en el proceso de pago”**, factor que podría considerarse como un servicio adicional o complementario que prestan los consultores, pero que a todas luces significa es clave para los usuarios en su percepción respecto de la entrega de un servicio completo.

Un tercer componente se denomina **“Condiciones de base para la contratación del servicio”** asociado a calidad técnica, honorarios y plazos definidos por el consultor. Estos elementos podrían comprenderse como las claves que consideran los usuarios al momento de cerrar las condiciones de trabajo con el consultor.

El cuarto y quinto componente remiten a una misma acción pero que se desarrollan en distintos momentos, es decir **“Apoyo en la ejecución de las obras”** y **“Apoyo en la postulación”** respectivamente. Al igual que para el caso del componente 2, desde una perspectiva general se podría agrupar estos componentes en una dimensión única denominada “Apoyo”, sin embargo, estos elementos son evaluados de forma diferenciada por los usuarios lo que podría estar



asociado a que se desarrollan en momentos distintos del servicio prestado por este actor. El apoyo en la postulación es parte de lo que tradicionalmente constituye el “core” del servicio de este actor; secundariamente, el apoyo en la ejecución es más bien un servicio adicional o extra (pero no menos importante para los usuarios).

De este modo el apoyo en la ejecución de las obras y el proceso de pago sería un factor diferenciador de los consultores, dado que no todos prestan este tipo de servicio; no obstante, la entrega de estos servicios adicionales impactaría de manera positiva en la evaluación que los postulantes y beneficiarios harían respecto de este actor.

**Tabla 10 Matriz de componente rotados – Consultor**

	Componente				
	1	2	3	4	5
p45.1 Conocimiento de la ley de riego	<b>,738</b>	,039	,055	,116	-,188
p45.2 Conocimiento de los requisitos de postulación a los concursos de la ley	<b>,732</b>	,051	,041	,226	-,211
p45.3 Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	,002	,297	<b>,632</b>	,325	-,030
p45.4 Asesoramiento del consultor	<b>,864</b>	,021	,019	-,072	,052
p45.5 Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	,167	-,156	<b>,661</b>	-,244	,084
p45.6 Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	,036	,043	<b>,915</b>	,033	-,016
p45.7 La modalidad y plazos de pago requeridos por el consultor	<b>,842</b>	,060	-,006	,030	-,041
p45.8 Dedicación y permanencia del consultor	<b>,904</b>	-,051	,082	-,078	,124
p45.9 Confianza y credibilidad del consultor	<b>,893</b>	,015	,061	-,021	,102
p45.10 Valoración y respecto de los conocimientos del agricultor	,097	-,102	-,065	,849	,027
p45.11 Información entregada por el consultor durante todo el proceso	<b>,865</b>	-,010	,067	-,050	,137
p45.12 Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	,033	-,017	-,010	,064	<b>,897</b>
p45.14 Acompañamiento en la construcción de las obras	-,086	,331	,238	<b>,644</b>	,548
p45.15 Apoyo en la acreditación de inversiones	-,031	<b>,912</b>	,168	,084	-,071
p45.16 Apoyo entregado por el consultor durante el proceso de pago del bono	,121	<b>,859</b>	-,098	-,088	,100

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

### 6.3. ANÁLISIS DE REGRESIONES Y MAPAS DE MEJORA

En esta sección del estudio utilizaremos una técnica estadística ampliamente conocida y utilizada en ciencias sociales llamada **regresión lineal múltiple**<sup>110</sup>, la cual consiste en establecer y cuantificar como una serie de variables, llamadas independientes, inciden en conjunto y por sí solas en la determinación de otra variable, la cual es dependiente. Al utilizar esta técnica, nuestro objetivo es estudiar cómo la satisfacción de los usuarios con distintos ámbitos de la evaluación desarrollada en la presente investigación (satisfacción con la Ley, consultores, procesos operativos, etc.), está determinada por las dimensiones que la componen, como variables independientes. En otras palabras, se pretende visualizar una serie de indicadores seleccionados como variables independientes y su condición de factores explicativos de la satisfacción con ámbitos específicos del estudio, como variables dependientes.

Como resultado de las regresiones, se obtendrá una **puntuación beta** que da cuenta de la capacidad explicativa de las variables independientes sobre la variable dependiente (satisfacción neta con distintos ámbitos de evaluación). Este dato será incluido en los mapas como indicador

<sup>110</sup> En la presente investigación se desarrollaron 2 modelos de regresiones. Un primer modelo fue el de regresión lineal múltiple (Lin-Lin) para explicar la satisfacción de los procesos que involucran a cada grupo por separado y a partir del cual se realizaron los mapas de mejora, mientras que otra estrategia fue realizada mediante un modelo de regresión logarítmica (Log-Log) para destacar el nivel de variación que tiene la satisfacción general según el grupo que está evaluando.

del impacto de mejorar la satisfacción específica con dicho ítem sobre el aumento en el impacto del ítem incluido como ámbito general de satisfacción (ISN con la Ley, ISN con el proceso de Pago, ISN con el Proceso de Concurso, etc.). Así por ejemplo, la interpretación de esta relación debe hacerse de la siguiente forma: “al aumentar en un punto (en una escala de 1 a 7) la satisfacción con el ítem general de satisfacción evaluada aumentará en x puntos (dentro de una escala de 1 a 7).

Esta información (betas), será cruzada con la satisfacción neta asociada a cada variable independiente en gráficos de doble entrada, para la configuración de **mapas de mejora**. De esta manera, se podrá conocer la capacidad explicativa de las variables de evaluación sobre la satisfacción de los usuarios en un tema específico, y al mismo tiempo, si esta variable goza de un alto (o bajo) nivel de satisfacción. De esta forma, aquellas variables con alta capacidad explicativa y baja satisfacción neta, constituyen un ámbito específico que debiera intervenir para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tema bajo evaluación. Es importante destacar que una variable es significativa cuando el p-valor (significancia) es menor a 0,05. Además, es necesario señalar que en dichos mapas sólo se incluyó aquellas variables que en cada uno de los modelos de regresión resultaron estadísticamente significativos respecto de su capacidad explicativa de la satisfacción general medida.

A continuación, se presenta una **tabla de síntesis** con todas las variables incluidas en cada uno de los modelos de regresión desarrollados, con sus betas estandarizados correspondientes y su nivel de significancia estadística (las variables estadísticamente significativas y que ingresaron a cada uno de los mapas fueron marcadas en color rojo):

**Tabla 11 Síntesis de los modelos de regresión lineal por grupo**

ACTOR	MODELO	VARIABLE	BETA (STD)	SIGNIFICANCIA
BONIFICADOS	Satisfacción general con la Ley de fomento al riego después de haber postulado al concurso	Satisfacción con proceso de postulación y revisión	0,175	,026*
		Satisfacción con el tiempo de entrega de los resultados del concurso	0,276	,000*
		Satisfacción con el proceso de adjudicación	0,220	,009*
	Satisfacción con proceso de postulación y revisión	Satisfacción con el consultor		,730
		Satisfacción con requisitos legales y exigencias administrativas	0,212	,000*
		Satisfacción con exigencias técnicas del proyecto		,432
		Satisfacción con transparencia del proceso	0,237	,000*
		Satisfacción con la equidad del proceso	0,138	,000*
	Satisfacción con el proceso de adjudicación	Satisfacción con la comunicación durante el proceso	0,533	,000*
		Satisfacción con el monto de bonificación	0,341	,000*
		Satisfacción con la forma en que le entregaron los resultados del concurso	0,310	,000*
	Satisfacción con el consultor	Satisfacción con la manera en que se formalizó la entrega del bono	0,398	,000*
		Conocimiento de la Ley de Riego		,989
		Calidad técnica de los servicios		,799
		Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios		,928
		Los honorarios que cobró el consultor		,175
		La modalidad y plazos de pago		,154
		Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	-0,234	,058**
Acompañamiento en la construcción de las obras		0,290	,017*	
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	0,264	,001*		

Informe Final

<b>PAGADOS</b>	Satisfacción general de la Ley después de haber recibido la bonificación	Satisfacción con el proceso de adjudicación		,631
		Satisfacción con el tiempo de entrega de los resultados del concurso		,321
		Satisfacción general con proceso de ejecución de obras		,213
		Satisfacción general con constructor		,939
		Satisfacción con servicios de DOH	0,206	,003*
		Satisfacción general con proceso de pago de bonificación	0,282	,001*
	Satisfacción con el proceso de adjudicación	Satisfacción general con consultor		,325
		Satisfacción con el monto de bonificación	,274	,000*
		Satisfacción con la forma en que le entregaron los resultados del concurso	,302	,000*
	Satisfacción general con proceso de ejecución de obras	Satisfacción con la manera en que se formalizó la entrega del bono	,453	,000*
		Etapa de construcción y/o instalación de equipos.	0,110	,014*
		El cumplimiento de los objetivos de la obra	0,121	,011*
		Acompañamiento del consultor	0,185	,000*
	Satisfacción general con constructor	Fiscalización del inspector DOH	0,207	,000*
		La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente.	0,431	,000*
		Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	0,159	,000*
		Conocimiento de normas y procedimientos	0,108	,020*
		Calidad técnica del servicio	0,149	,002*
	Satisfacción con la DOH	Dedicación y permanencia	0,204	,000*
		Confianza y credibilidad	0,178	,003*
		Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	0,225	,000*
		El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación de la DOH	0,159	,076**
		El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y la recepción de la DOH	0,204	,033*
	Satisfacción con proceso de pago de bonificación	El número de inspecciones técnicas realizadas		,400
		La contribución de las inspecciones técnicas para mejorar las obras	0,351	,000*
		La claridad y oportunidad de la información entregada respecto de las fechas de vencimiento		,116
		El monto recibido respecto de lo solicitado	0,113	,000*
	Satisfacción con el consultor	El tiempo el ingreso de antecedentes y el pago del bono por tesorería	0,520	,000*
		Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	0,109	,001*
		La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR	0,324	,000*
		Conocimiento de la Ley de Riego	0,147	,000*
		Calidad técnica de los servicios		,301
Asesoramiento del consultor		0,123	,003*	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios			,507	
Los honorarios que cobró el consultor			,947	
La modalidad y plazos de pago		0,152	,000*	
Confianza y credibilidad del consultor	,280	,000*		
Satisfacción con el consultor	Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor		,248	
	Acompañamiento en la construcción de las obras		,843	
	Información entregada por el consultor	,364	,000*	

		Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.		,905
		Apoyo en la acreditación de inversiones		,888
		Apoyo entregado durante el proceso de pago del bono		,588
NO BENEFICIARIOS	Satisfacción con Ley de fomento al riego luego de haber postulado al concurso	Satisfacción con proceso de postulación y revisión	0,313	,000*
		Satisfacción con el tiempo de entrega de los resultados del concurso	0,392	,000*
		Satisfacción general con el consultor	-,192	,057**
	Satisfacción con proceso de postulación y revisión	Satisfacción con requisitos legales y exigencias administrativas	,157	,013*
		Satisfacción con exigencias técnicas del proyecto	,123	,041*
		Satisfacción con transparencia del proceso	,220	,001*
		Satisfacción con la equidad del proceso	,218	,001*
		Satisfacción con la comunicación durante el proceso	,407	,000*
	Satisfacción con el consultor	Conocimiento de la Ley de Riego		,811
		Calidad técnica de los servicios	0,117	,050*
		Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios		,728
		Los honorarios que cobró el consultor		,847
		La modalidad y plazos de pago		,318
		Dedicación y permanencia del consultor	0,380	,000*
		Valoración y respeto de los conocimientos del/la agricultor/a	0,132	,025*
Información entregada por el consultor		0,362	,000*	
		Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.		,871

\*P<0,05.

\*\*P<0,1.

## 6.4. MAPAS DE MEJORA

A partir de los modelos de regresión presentados con anterioridad, se han realizado mapas de mejora para cada grupo de usuarios con la finalidad de graficar cuáles son las variables específicas que tienen más peso explicativo sobre la satisfacción general con la Ley y su cruce con los ISN obtenidos en la presente medición, con los siguientes resultados:

### 6.4.1. MAPA GRUPO BONIFICADOS

Respecto a la satisfacción general con la Ley de Riego, se generó una regresión para cada proceso en el que participó el grupo de bonificados, donde se introdujeron las variables de satisfacción específicas que permiten explicar tanto la satisfacción general con la Ley como la satisfacción general en cada uno de los procesos.

De esta manera, las variables que resultaron ser estadísticamente significativas como aspectos que explican la satisfacción con la Ley entre los bonificados fueron **la satisfacción con el proceso de postulación y revisión, la satisfacción con el tiempo de entrega de los resultados del concurso y la satisfacción con el proceso de adjudicación**. Llama la atención que de manera inédita en el estudio, en las mediciones anuales, el consultor no aparece como un factor relevante en la evaluación general de la Ley que hacen estos actores, lo que da cuenta de que los bonificados han ido independizando su evaluación de la Ley, de la evaluación que hacen de los consultores, lo que permite establecer que hoy su evaluación es “más limpia y menos

sesgada”, en la medida que la evaluación que hacen estos actores de la Ley está menos “contaminada” de factores externos; y en este caso del consultor, que históricamente ha sido un elemento clave a la hora de entender la satisfacción con la Ley.

Llama la atención que las variables que resultaron ser estadísticamente significativas, involucran a procesos que dependen directamente de la CNR, por lo que la institución tiene incidencia directa en términos de gestión.

En relación a los resultados del mapa, se observa que la variable con mayor poder predictivo es la satisfacción con el tiempo de entrega de los resultados la que a su vez es la que tiene la menor satisfacción neta (24%), donde por cada punto de aumento en este ámbito, la satisfacción con la Ley aumenta en 0,276 puntos (en una escala de evaluación de 1 a 7).

Al cruzar estos resultados con las **expectativas de tiempo que tienen los usuarios** en relación a la entrega de resultados, se observa que **actualmente la CNR está muy por debajo estas expectativas**. De hecho, en los bonificados las expectativas de tiempo promedio para la entrega de resultados son de 9,3 semanas, aproximadamente la mitad de lo que actualmente está demorando la institución (20 semanas en promedio). En consecuencia, aquí hay una brecha importante entre la gestión de la institución y lo que esperan sus beneficiarios, por lo que se trata de un espacio clave de mejora que impactará de manera directa en la satisfacción de los bonificados.

Otro aspecto que impacta de manera importante en la satisfacción con la Ley para este grupo es el **proceso de adjudicación** donde por cada punto de aumento en este ámbito, la satisfacción con la Ley aumenta en 0,220 puntos (en una escala de 1 a 7). Esto en un contexto donde la satisfacción con el proceso tiene un nivel intermedio (ISN de 62%), que está por sobre el ISN general de la Ley.

Al indagar dentro de este proceso se observa que todas las variables de evaluación de esta dimensión resultan ser significativas, destacando la **“manera en que se formalizó el bono”** donde por cada punto de crecimiento en la satisfacción con este ámbito, la satisfacción general con el proceso de adjudicación crece 0,398 puntos (en una escala de 1 a 7).

Si bien son procesos que obtienen una evaluación más positiva hay que situarla en un contexto donde los evaluadores (bonificados) recibieron un resultado a favorable en su postulación, deben ser monitoreados, puntualmente lo que refiere a la modalidad de formalización del bono ya que tiene un alto impacto en la satisfacción con este proceso.

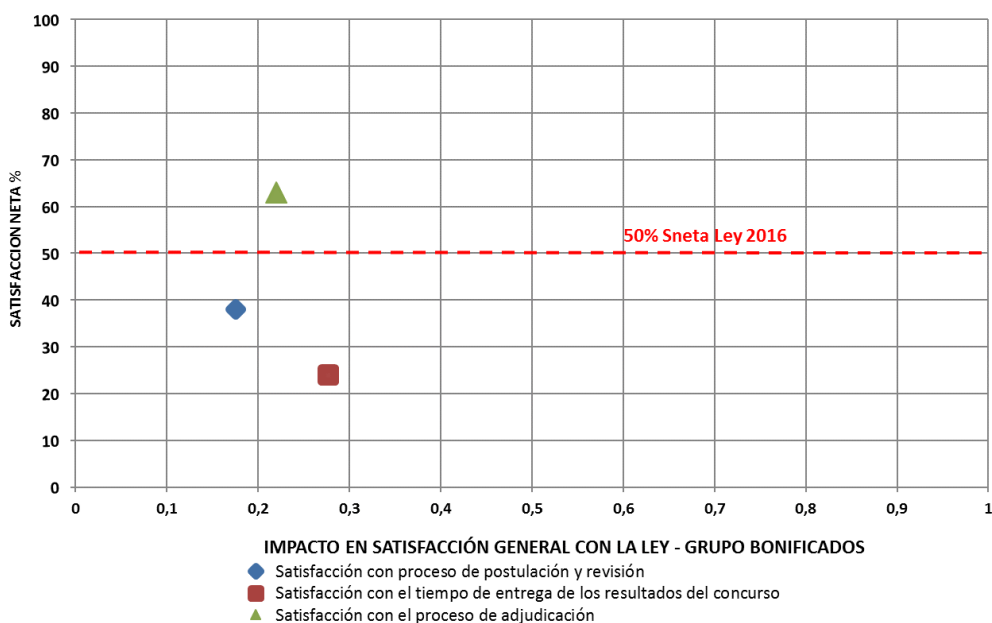
Finalmente se encuentra la **satisfacción con el proceso de postulación y revisión**, donde por cada punto de aumento en este ámbito, la satisfacción con la Ley aumenta en 0,175 puntos (en una escala de 1 a 7). Si bien es el proceso que tendría menor impacto sobre la satisfacción de los bonificados, es un factor relevante de mejora puesto que en la presente medición obtuvo una caída importante para este grupo, llegando a un ISN del 38%. Al indagar dentro de este proceso, se vislumbra que las variables que explican esta dimensión son los requisitos legales, la transparencia, la equidad y comunicación mantenida con la CNR durante el proceso.

La retroalimentación entregada por la CNR a los postulantes durante el proceso de postulación y revisión, es el aspecto que tiene mayor peso dentro de la satisfacción, en donde por cada punto que aumenta la satisfacción con este ámbito, la satisfacción general con la postulación y revisión crece en 0,533 (poco más de medio punto), esto dentro de un contexto donde los usuarios esperan que el proceso dure la mitad de lo que demora en la actualidad (20 semanas en

promedio), y como la CNR ayuda a “reducir los niveles de ansiedad” de los postulantes retroalimentándolo respecto de los avances del proceso.

A continuación, se observa el mapa de los bonificados:

Gráfico N° 187 Mapa de mejora grupo de Bonificados



#### 6.4.2. MAPA GRUPO PAGADOS

Respecto a la satisfacción general con la Ley de Riego, se generó una regresión para cada proceso en el que participó el grupo de pagados, donde se introdujeron las variables de satisfacción específicas que pudieran explicar de mejor manera tanto la satisfacción general con la Ley como la satisfacción general en cada uno de los procesos para este grupo en particular.

De este modo en la satisfacción general con la Ley en los pagados, las variables que resultaron ser estadísticamente significativas en un valor  $p < 0,05$  fueron la **satisfacción con el proceso de pago de la bonificación y la satisfacción con la DOH**.

Lo anterior significa que al aumentar la satisfacción con el proceso de pago en un punto, la satisfacción general con la Ley crecería en 0,282 puntos, siendo esta la variable de mayor efecto para este grupo (con un ISN del 56%).

Al igual que en el caso de los bonificados, llama la atención que de manera inédita la satisfacción general en los pagados no incluye como **variable relevante la satisfacción con el consultor**, es decir, la evaluación que estos usuarios hacen de la Ley ya **no está atravesada por este factor exógeno**, sino que las variables que más pesan en la satisfacción son variables que tienen que ver con la estructura misma de la Ley o con la gestión que hace la CNR, por lo que se podría decir que es una evaluación “más limpia o menos sesgada”; como complemento, y siguiendo esta misma línea de argumentación, para este año la satisfacción con el constructor tampoco aparece como una variable que impacte con la satisfacción general con la Ley.

Por otro lado, al indagar internamente en las variables que impactan sobre el proceso de pago, se observa que todos los elementos son significativos, es decir el monto recibido, tiempos de pago, exigencias requeridas para el pago y la claridad y oportunidad de la información entregada

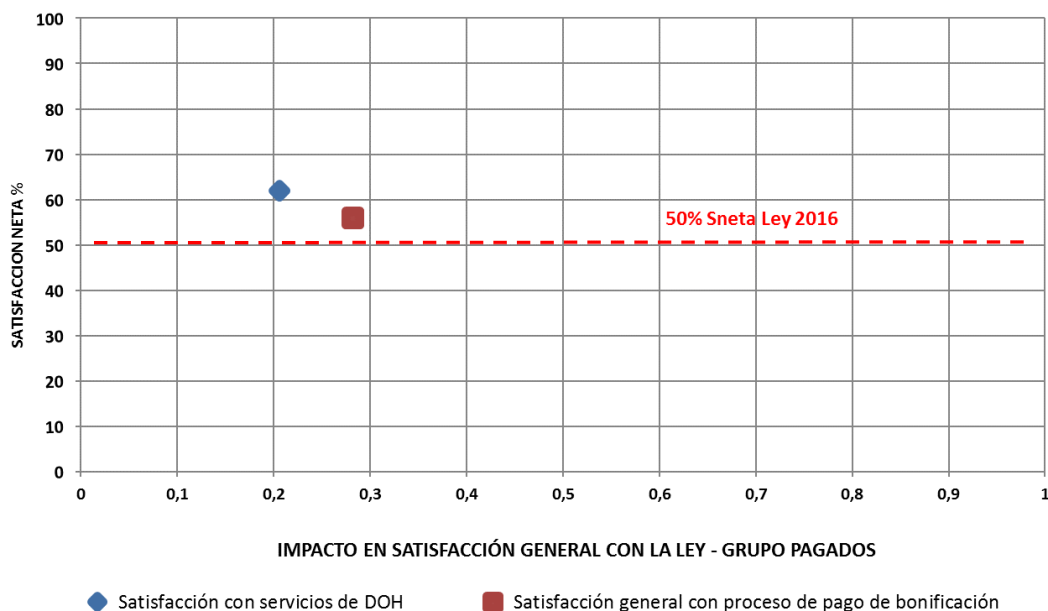
durante este proceso. No obstante, la variable con mayor poder explicativo de la satisfacción con el pago es **el tiempo transcurrido entre el ingreso de antecedentes de pago<sup>111</sup> a la CNR y el pago del bono por tesorería**, donde al aumentar la satisfacción con este ítem específico en un punto, la satisfacción general con el pago crecería 0,520 puntos, casi medio punto sobre la satisfacción general con este proceso.

En relación con lo anterior, al consultar a los usuarios respecto del tiempo transcurrido desde la recepción de obras civiles por parte de la DOH hasta el pago del bono por parte de la tesorería y las expectativas que tienen con el tiempo de este proceso, se observan diferencias estadísticamente significativas donde actualmente los usuarios declaran que en **promedio este proceso tiene una duración de 12,5 semanas** y que sus **expectativas de tiempo para realizar este proceso** son en promedio de **7 semanas**, de manera que al igual que en el proceso de entrega de los resultados del concurso, los tiempos destinados para este proceso no se ajustan a las expectativas de los usuarios, donde la diferencia es casi cercana al doble, lo cual representa una meta de mejora sustantiva.

Dentro de este mismo análisis, una segunda variable clave es la **retroalimentación recibida por los usuarios pagados por parte de CNR durante el proceso**, donde un punto de crecimiento en la satisfacción con este ítem específico, hace crecer en 0,324 la satisfacción con el proceso de pago (en una escala de 1 a 7). Para la presente medición esta satisfacción solo se encuentra en un rango medio, con un ISN de 57%.

Finalmente, los servicios de la DOH también resultan ser estadísticamente relevantes en la medida que son la entidad fiscalizadora y que valida la obra para el pago, obteniendo un ISN de 62%. En este sentido, al aumentar un punto en este ítem, la satisfacción general con la Ley aumenta en 0,206 puntos (en la escala de evaluación de 1 a 7).

Gráfico N° 188 Mapa de mejora grupo de Pagados



<sup>111</sup> A partir de los indicadores de la CNR, el tiempo promedio entre el ingreso de todos los antecedentes de pago a la CNR y la emisión de la orden pago del bono es aproximadamente 15 días cuando no hay observaciones.



### 6.4.3. MAPA GRUPO NO BENEFICIARIOS

Respecto a la satisfacción que tienen los No Beneficiarios con la Ley de Riego, el modelo de regresión para este grupo indica que el **proceso de postulación y revisión**, y los **tiempos de entrega de los resultados del concurso** son las variables que afectan directamente la Satisfacción General con la Ley.

Dentro de este contexto, destaca la baja satisfacción que presenta este grupo en ambos aspectos, donde el proceso de postulación y revisión obtiene un ISN de -2% mientras que los tiempos de entrega de los resultados del concurso obtienen un ISN de -29%, toda vez que el aumento en un punto en la satisfacción con este ámbito, significaría 0,392 puntos adicionales en la satisfacción con la Ley, lo que representa casi medio punto en la escala de evaluación del proceso (en una escala de 1 a 7).

A diferencia de lo que sucede con los otros dos beneficiarios ya analizados, en el caso de los no beneficiarios **el consultor si constituye un factor que impacta en la satisfacción general con la Ley**. Lo interesante de este resultado es que tiene un impacto negativo, es decir, al aumentar la satisfacción con el consultor en 1 punto la satisfacción general con la Ley baja en 0,192 puntos de la escala. Este resultado es un antecedente que hace cobrar fuerza empírica a la hipótesis de que en caso de fracaso en la postulación, los consultores tienden a responsabilizar a la CNR de los resultados, en cuanto gozan de un espacio de influencia comunicacional importante en el modelo de negocio de la Ley.

Al igual que en el caso del grupo de bonificados, el **proceso de postulación** indica que todas las variables que lo componen resultan ser significativas al momento de explicar estas bajas (exigencias legales y técnicas, transparencia, equidad y comunicación).

Sin embargo, la retroalimentación entregada por la CNR durante el proceso es el que tiene el mayor impacto sobre la satisfacción con la postulación, donde el aumento en un punto con esta variable haría crecer la satisfacción con la postulación cerca de medio punto (0,407 de una escala de 1 a 7). Detrás de estos resultados, lo que podría estarse develando es la falta de un proceso adecuado de retroalimentación a este grupo respecto del estado del proyecto y los motivos de la no selección, lo que a su vez estaría relacionado con los tiempos de espera de los resultados, que como se pudo apreciar en el análisis anterior está muy lejos de las expectativas de los usuarios, lo que generaría mayor ansiedad impactando directamente en la satisfacción luego de conocer sus resultados, a lo que se suma además que no hay una adecuada retroalimentación a este grupo respecto a los criterios de no adjudicación del proyecto; esto daría finalmente pie a que otros actores involucrados en el proceso puedan hacer una “interpretación” de los resultados obtenidos, favorable a sus intereses.

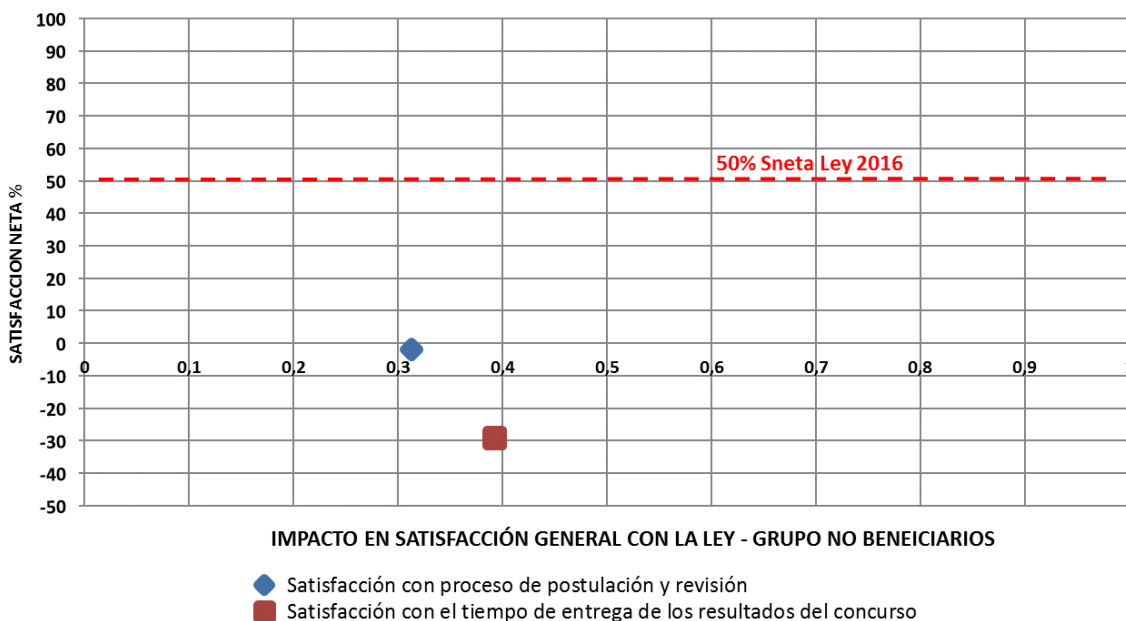
Estos vacíos en la relación con los no beneficiarios no solo impactan en este ámbito, sino que también en la percepción de transparencia y equidad del proceso. Al no haber una adecuada retroalimentación a estos usuarios potenciales, empiezan a surgir dudas en relación a estos aspectos; de hecho, para este grupo la transparencia del proceso solo tiene un ISN de 15%, y la equidad solo tiene un ISN de 5%.

Estos resultados son relevantes en cuanto son los que más impactan sobre la satisfacción con el proceso de postulación, luego de la retroalimentación del proceso. Así, el crecimiento en un punto en la percepción de transparencia del proceso (en una escala de 1 a 7), permitiría aumentar en 0,220 puntos la satisfacción con el proceso de postulación. Del mismo modo, el crecimiento en un punto en la percepción de equidad del proceso, permitiría aumentar en 0,218 puntos la satisfacción la postulación.



En síntesis, los resultados para estos actores muestran bajos niveles de satisfacción, por lo que hay una brecha importante de crecimiento que podría ser capitalizada en torno a cómo se desarrolla sobre todo el proceso de retroalimentación respecto del avance del proceso y una adecuada explicación de los resultados finales; esto impactaría positivamente también en la percepción de estos usuarios en torno a la transparencia y equidad del proceso.

Gráfico N° 189 Mapa de mejora grupo de No Beneficiarios



## 6.5. ANÁLISIS INTEGRADO DE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY

Durante el desarrollo de la investigación, se realizaron diversos análisis con la finalidad de poder conocer los niveles de satisfacción usuaria a partir de una **primera aproximación más exploratoria**, identificando en qué grupos y procesos se encontraban las principales variaciones con respecto a las mediciones anteriores. De este modo y a partir de un análisis descriptivo de la satisfacción neta, se pudo observar que la satisfacción general con la Ley tuvo una caída de 9 puntos entre el año anterior y el presente año, pasando de un 59% en 2015 a un 50% en 2016, lo cual representa una diferencia estadísticamente significativa en la variación a nivel general.

Este primer resultado permitió confirmar que efectivamente existía una baja en el nivel de satisfacción usuaria con la Ley de Riego, no obstante, era de interés del equipo identificar específicamente en qué grupos se encontraban las mayores variaciones respecto de la medición anterior. Al cruzar este resultado con el tipo de beneficiario se pudo observar el siguiente comportamiento en los grupos usuarios:

- **Bonificados:** Leve aumento porcentual en la variación de ISN, pasando de un 61% en 2015 a un 65% en 2016, no obstante, esta diferencia no representa un aumento estadísticamente significativo.
- **Pagados:** Leve disminución porcentual en la variación de ISN, pasando de un 77% en 2015 a un 75% en 2016, no obstante, esta diferencia no representa una baja estadísticamente significativa.

- **No beneficiarios:** Importante disminución del ISN, pasando de un 20% en 2015 a un -10% en 2016, lo cual representa una caída estadísticamente significativa de 30 puntos en el nivel de satisfacción de este grupo.

A partir del análisis por grupo y considerando que tanto **pagados como no beneficiarios son los grupos que presentan las mayores variaciones**, es posible destacar que la baja en la satisfacción general con la Ley se vería condicionada en gran parte por la alta insatisfacción que presenta el grupo de No beneficiarios, no obstante, esta caída no se observa de forma estrepitosa en la evaluación conjunta. Al respecto, se puede plantar la hipótesis de que **la mayor cantidad de encuestas que concentra el grupo de pagados direcciona la tendencia hacia una mayor insatisfacción, efecto hacia el cual también se suma el grupo de no beneficiarios** que pese a tener un tamaño muestral menor, su alto grado de insatisfacción refuerza esta baja. No obstante, la satisfacción que presenta el grupo de bonificados podría estar “frenando” esta baja, de manera que el ISN general de la Ley obtendría mayor equilibrio, obteniendo así una disminución menos abrupta.

Esta hipótesis se puede observar de forma más clara en la siguiente figura:

Figura 1 Equilibrio satisfacción Pagados/No beneficiarios



Para poner a prueba dicha hipótesis, se realizó un **modelo de regresión<sup>112</sup> logarítmica** en el que se pudiera identificar el peso que tenía cada grupo para explicar las variaciones sobre la satisfacción general con la Ley. Para este modelo se tomaron en cuenta únicamente las variables que resultaron ser estadísticamente significativas en el modelo de regresión lineal múltiple para cada grupo<sup>113</sup>, a partir de las cuales se aplicó una función logarítmica a cada variable con la finalidad de transformarla y realizar un índice ponderado por el n de variables que conformaban el índice, en función de la propiedad del logaritmo. Este ejercicio se realizó para cada uno de los grupos, obteniendo así una variable para cada grupo (Ejemplo variable:  $\log[\text{bonificado}]$ ).

A partir de los resultados de este modelo, se pudo identificar que tal como se planteó en el párrafo anterior, **el grupo de pagados es el que tienen mayor capacidad explicativa sobre el ISN de la Ley de Riego**, lo cual estaría asociado a que este grupo concentra una mayor proporción de la muestra.

Sin embargo, llama la atención que en segundo lugar el grupo que sigue en porcentaje de explicación sobre la satisfacción general con la Ley sea el de No Beneficiarios pese a tener un

<sup>112</sup> Se realizó un modelo Logarítmico, linealizando todas las variables que resultaron ser significativas en la regresión realizada para cada grupo. De este modo, se logró cuantificar la elasticidad (o la variación) que experimenta la Satisfacción general con la Ley al ser evaluada por cada grupo.

<sup>113</sup> Para ver las variables estadísticamente significativas del modelo Lin-Lin, dirigirse al capítulo de regresiones y mapas de mejora.

tamaño muestral menor que el grupo de Bonificados. Esto se debe a que las respuestas del grupo de No beneficiarios logran discriminar en mayor medida que las del grupo de bonificados, por tanto, existe mayor variabilidad entre sus respuestas.

De este modo, se puede señalar que a partir de un análisis técnico, **el grupo de Pagados y de No beneficiarios son los tienen mayor peso a la hora de explicar las variaciones que ha experimentado la satisfacción con la Ley.** Ahora bien, esto se correlaciona con que son ambos grupos los que presentan disminuciones en su ISN respecto a la medición del año anterior, variación que resulta ser significativamente mayor dentro del grupo de No Beneficiarios.

En función de estos resultados y cruzándolo con los observado en la regresión específica de cada grupo, se pudo observar un hallazgo interesante en el grupo de pagados que remite a que **los factores que explican la satisfacción con la Ley son elementos internos de los cuales la CNR tiene responsabilidad directa o parcialmente directa**, como lo son el proceso de pago y la satisfacción con la DOH respectivamente (considerando que la DOH actúa en coordinación y bajo funciones delegadas por la CNR).

De este modo, actores como el **consultor o el constructor, no serían factores explicativos de la satisfacción con este grupo**, resultado que también se observó en el grupo de Bonificados y que estaría dando cuenta de un **mayor posicionalmente institucional por parte de la CNR hacia sus clientes**, es decir, los usuarios del grupo Pagados y Bonificados asocian los distintos procesos de la Ley de Riego con funciones y responsabilidades que involucran directamente a la CNR y de la cual, se hace eco tanto de sus aciertos como de sus brechas. Esta situación es destacable, puesto que en las mediciones anteriores se podía observar que el factor “consultor” explicaba de manera importante la satisfacción con la Ley, aduciendo que ante el usuario, este se atribuía los logros de aquellos proyectos que fueron efectivamente beneficiados pero que responsabilizaba a la CNR en aquellos casos donde no se lograba la bonificación.

Si bien este paradigma para explicar los niveles de satisfacción cambia en los grupos de Bonificados y Pagados, se observa que se mantiene en el caso del grupo de No Beneficiarios, resultado que se logra contrastar a partir de la misma regresión realizada para este grupo donde **la satisfacción con el consultor logra ser una variable significativa para explicar la satisfacción con la Ley de Riego** y donde a su vez, existe una relación inversamente proporcional entre ambos elementos, lo cual implica que **mientras más satisfechos se sientan los no beneficiarios con el consultor, más insatisfechos se sentirán con la CNR.**

Este resultado es interesante de contrastar con lo observado en el caso de Pagados y Bonificados, pues da cuenta que, si bien la CNR ha logrado posicionarse en estos grupos, parece ser que **no ha existido el mismo trabajo (o con la misma intensidad) desarrollada para el grupo de No beneficiarios.**

En este sentido, es importante comprender que dada la lógica de funcionamiento que tiene la Ley de Riego, el grupo de No beneficiarios no es excluyente del grupo de Bonificados o Pagados, puesto que existe la posibilidad de que en un tiempo pasado hayan sido beneficiarios de Ley o que en un tiempo futuro, sean potenciales clientes beneficiarios, por tanto, la evaluación que tengan como futuros beneficiarios de la Ley podría verse condicionada por malas experiencias pasadas que hayan experimentado mientras no fueron beneficiarios. A partir de lo anterior, **es fundamental que la CNR de señales de que, pese a que este grupo no sea beneficiario, exista un trabajo que permita a este grupo mantenerse satisfecho e interesado en postular a futuros concursos.**

Luego de dar cuenta de cuáles son los grupos que estarían explicando en mayor medida la satisfacción general con la Ley y de haber identificado que son los **procesos que realiza**

**internamente la CNR los que explicarían en mayor medida el comportamiento general de la satisfacción**, es clave destacar cuáles son aquellos procesos que tendría una mayor variación:

- **Proceso de concurso (postulación y revisión):** Experimenta una importante caída a nivel general, pasando de un ISN de 48% en 2015 a un ISN de 20% en el presente año. Tanto el grupo de Bonificados como el grupo de No beneficiarios experimentan disminuciones significativas, siendo la mayor en este último grupo donde existe una baja de 33 puntos porcentuales, alcanzando un ISN de -2% para el presente año.
- **Tiempo de entrega de los resultados del concurso:** En relación con el mismo proceso de concurso, la satisfacción con el tiempo de concurso disminuye de manera importante para la presente medición, alcanzando un ISN de 8%, lo cual representa una caída de 17 puntos porcentuales respecto al año anterior. Esta diferencia es aún mayor en el grupo de No beneficiarios donde se alcanza un ISN de -29%, lo cual representa una caída de 39 puntos respecto del año 2015.
- **Proceso de pago:** En relación a lo obtenido el año 2015, se observa una disminución significativa de 12 puntos porcentuales, alcanzando un ISN de 56%. Dentro de este mismo proceso, el **tiempo de pago** es una de las variables que obtiene la mayor baja logrando un ISN del 41%, lo cual representa una baja de 33 puntos porcentuales respecto del año 2015.

A partir de estos antecedentes, es posible destacar que la satisfacción se puede explicar a partir de **2 dimensiones** que están estrechamente relacionadas: En primer lugar, a partir de la **evaluación de un proceso clave** que da paso a un producto de la Ley (el bono en el caso del proceso de concurso y el capital económico en el caso del proceso de pago). En segundo lugar, los **tiempos asociados a cada proceso clave** y que se relacionan directamente con la evaluación de dicho proceso.

En relación con lo anterior y a partir de distintos análisis inferenciales, se identificó que la evaluación que realizan los usuarios de los procesos internos de la Ley, se construye a partir de dos elementos que no son directamente observables. Estos son la **visibilidad**, entendida como aquellos elementos que dan cuenta de la honradez, integridad y rectitud que debe tener una institución y que se compone a partir de variables medidas como la transparencia, la equidad y la retroalimentación. Por otra parte, los aspectos **técnicos/administrativos** de la postulación que refiere específicamente a los requisitos técnicos y legales que solicita la institución para poder postular y seleccionar un proyecto.

Respecto a la **visibilidad del proceso**, este aspecto destaca como uno de los factores que explican en mayor medida la satisfacción general con la Ley, resultado que permite plantear la hipótesis de que a la hora de evaluar la Ley de Riego, los usuarios considerarían que la existencia de cualidades como la transparencia, equidad y una mayor retroalimentación en los procesos que desarrolla la institución, serían un elemento clave en la evaluación de un beneficio como lo es el bono.

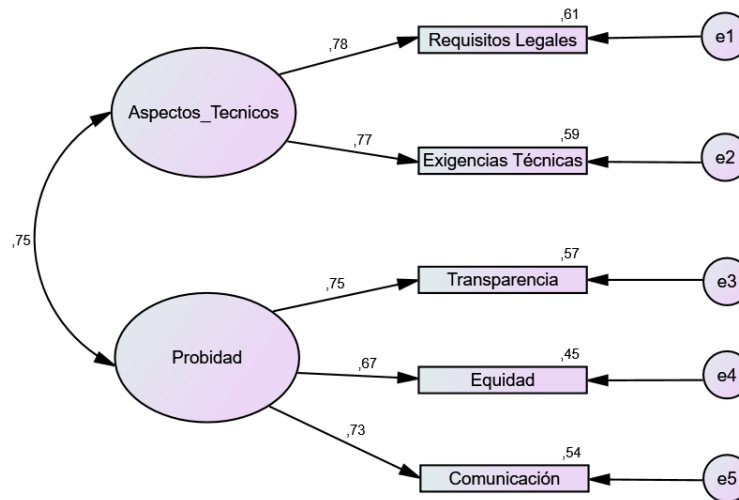
Adicionalmente, el contexto político que vive el país podría ser un factor que le ha dado mayor fuerza a la evaluación de dichos aspectos, dado que el cuestionamiento sobre las instituciones públicas habría generado un **clima de mayor “desconfianza” ciudadana** que obligaría a las instituciones a ser más abiertos respecto de cómo se llevan a cabo sus procesos internos.

No obstante, existe la hipótesis de que tanto la visibilidad como los aspectos técnicos de la postulación no son independientes entre sí, más bien estarían fuertemente relacionados. Para

comprobar esta hipótesis se realizó un **modelo de ecuaciones estructurales** en donde se pudiera medir la relación entre la visibilidad y los aspectos técnicos de la postulación.

A continuación, se presenta el esquema del diseño teórico a partir del cual se desarrollará el modelo de ecuaciones estructurales:

Figura 2 Modelo de ecuaciones estructurales – Proceso de postulación



A partir de los resultados del modelo, se logra comprobar la hipótesis antes planteada, de manera que la visibilidad SÍ se relaciona con los aspectos técnicos de la postulación, puesto que la visibilidad está construida sobre variables asociadas al proceso de postulación y revisión. Por tanto, la evaluación que realizan los usuarios se establece a partir de que ellos entienden que la visibilidad está vinculada al proceso de revisión de aspectos técnicos y legales de los proyectos, de manera que **a mayor nivel de satisfacción con la visibilidad del proceso, existiría mayor satisfacción con los aspectos técnicos y administrativos** del proceso de postulación y revisión.

Ahora bien, en función de los resultados es posible interpretar que lo usuarios entienden como aspectos técnicos de la postulación remite de manera importante a documentación legal y administrativa (peso de 0,78), lo cual podría deberse a que los usuarios tienen mayor participación en la recolección de este tipo de documentos y que muchos de ellos implican transparentar títulos de agua y tierra, acciones de las cuales son propietarios, etc. Sin embargo, consideran de igual manera la importancia que tiene el cumplimiento de los elementos técnicos de la postulación (peso de 0,77), aun cuando es un trabajo que maneja principalmente el consultor, pero del cual los usuarios relevan como un aspecto clave para el proceso.

Respecto de la visibilidad, es posible señalar que tanto la transparencia, como la equidad y la comunicación aportan de manera homogénea a explicar la satisfacción con los aspectos técnicos de la postulación, sin embargo, los aspectos que tienen un mayor peso en dicha relación es la transparencia (peso de 0,75) y la comunicación (peso de 0,73). Esto implica que los usuarios consideran que uno de los elementos fundamentales a la hora de revisar la documentación técnica y administrativa de los proyectos, es que se pueda transparentar dicho proceso, para lo cual la CNR podría dar cuenta de niveles de cumplimiento que tienen los proyectos con cada aspecto solicitado a partir de una plataforma o de un archivo resumen de los resultados del proyecto. Si bien esta información podría ser de conocimiento del consultor, **sería importante que la institución transparente dichos resultados con los beneficiarios en forma directa, dando cuenta de cómo se llevó a cabo el proceso y qué etapas involucra la revisión.**

Relacionado con lo anterior destaca la comunicación como un elemento que da cuenta de la **necesidad de establecer un proceso de retroalimentación con los usuarios** y el cual debe operar durante el desarrollo de todo el proceso y no únicamente en la publicación de los resultados. De este modo, los **usuarios podrán estar al tanto del avance que va teniendo el proyecto en las etapas de revisión**, identificar si su proyecto fue admisible (o no admisible) administrativa, técnica o económicamente; y en el caso de los no beneficiarios, **tener mayor claridad respecto de los aspectos que no permitieron su selección** y que les permitirá a dichos postulantes comprender de mejor manera el sistema de postulación para futuros concursos.

Por otra parte, la satisfacción con los **tiempos del concurso** es uno de los ámbitos que recurrentemente se identifica como un factor explicativo de la satisfacción general con la Ley y que en la presente medición se instaló como una variable significativa de manera transversal. Si bien las distintas evaluaciones han constatado que los usuarios se sienten insatisfechos con los tiempos de entrega de los resultados del concurso, la CNR ha realizado constantes mejoras en sus procesos internos para reducir los tiempos de entrega de resultados; sin embargo, **estas mejoras no han logrado ser percibidas por los usuarios lo cual podría estar asociado fundamentalmente a la diferencia entre las expectativas y tiempos reales**, en cuanto que la diferencia entre ambas es significativa, y que las mejoras desarrolladas hasta ahora están lejos de las expectativas de los usuarios.

Al consultar a los usuarios sobre las expectativas que tienen con los tiempos de entrega de los resultados del concurso, se declara que el proceso debería tener un **tiempo promedio de 9,3 semanas**, es decir alrededor de 2 meses y 1 semana, **expectativa que se diferencia significativamente de los tiempos reales que maneja la CNR**, los cuales se encuentran en torno a las 20 semanas, es decir aproximadamente 5 meses, superando casi al doble las expectativas de tiempo de los usuarios.

A partir de estos resultados, cabe hacerse la siguiente pregunta: ¿Puede la CNR acercarse a las expectativas de tiempo de respuesta que tienen los usuarios? En función de la carga de proyectos que debe revisar la CNR, y la cual incrementa cada año, además de las constantes mejoras que se han realizado a los procesos internos, parecieran ser **expectativas que se encuentran bastante alejadas de la realidad actual de la CNR**, en cuanto ello involucra un esfuerzo importante a nivel de recursos humanos y económicos, y en la cual la institución deberá ir trabajando progresivamente.

Ahora bien, si en el corto plazo no es posible reducir significativamente los tiempos de entrega de los resultados hasta acercarse a las expectativas de los usuarios, ¿De qué forma la CNR puede hacerse cargo de dichas expectativas? Un elemento fundamental al respecto sería la retroalimentación que mantenga la institución con los usuarios, puesto que **el feedback durante el proceso permitiría a los usuarios conocer en primera instancia los tiempos que demora el proceso** y por otro lado, mantenerlos informados del estado en el que se encuentra su proyecto (si pasó de la etapa de revisión legal a la técnica, si cumplió con los requisitos mínimos, etc.), lo cual reduciría los niveles de ansiedad antes de dar a conocer los resultados del concurso.

Planteada esta hipótesis, se realizó un modelo de regresión adicional para identificar los factores explicativos de la satisfacción con los tiempos de entrega del concurso. Para esto, se probó un modelo donde la variable dependiente fuera la satisfacción con los tiempos del concurso y las variables independientes fueran aquellas variables observadas que constituyen el factor de “visibilidad”, además de la variable de expectativas de tiempo con la entrega de los resultados del concurso.



Si bien, tanto aspectos como la transparencia y la equidad del proceso son factores explicativos de la satisfacción con los tiempos y dan cuenta de que la visibilidad es un elemento fundamental durante el desarrollo de los procesos internos de la institución, **los aspectos que tienen un mayor impacto en la satisfacción con los tiempos son la comunicación** que mantiene la institución con los usuarios durante el proceso y las expectativas de tiempo de los usuarios.

Respecto a la **comunicación**, destacó como la variable de mayor impacto y que confirma la hipótesis de que los usuarios que han recibido mayor retroalimentación durante el proceso, se sienten más satisfechos con los tiempos lo cual reduciría la ansiedad que se vive antes de dar a conocer los resultados del proceso.

Del mismo modo, las **expectativas con los tiempos de entrega de los resultados** es una de las variables que tiene mayor impacto en el modelo. Este resultado implica que mientras mayor sea el tiempo que tienen los usuarios dentro de sus expectativas, mayor será el nivel de satisfacción que tengan con los tiempos del concurso puesto que las expectativas se acercarían a la realidad de los tiempos que actualmente maneja la CNR.

En este sentido, la CNR debe realizar un doble trabajo que permitirá aminorar las expectativas de los usuarios con la realidad institucional: En primer lugar, debe transparentar los tiempos que actualmente destina para realizar este proceso por medio de una bajada comunicacional en donde los usuarios tengan conocimiento previo de la duración de cada una de las etapas asociadas a la postulación, revisión y proceso de publicación de resultados. Por otra parte, debe trabajar para acercarse progresivamente a las expectativas de los usuarios, implementando cambios sustantivos en sus procesos internos y monitoreando constantemente la efectividad de las estrategias de mejora implementadas, identificando aquellos procesos virtuosos en donde se ha logrado dinamizar el flujo de proyectos postulados y revisados, y detectando aquellas brechas que puedan representar potenciales riesgos de estancamiento y demora en el proceso.

Pese a que este análisis más detallado de la satisfacción con los tiempos remite específicamente al proceso de concurso, es de esperar que dicha retroalimentación también pueda darse durante el proceso de pago de la bonificación, considerando que este proceso también presenta sus mayores brechas en los tiempos de pago y que las expectativas de tiempo de los usuarios son menores a la realidad actual.

De hecho, los tiempos asociados al proceso de pago serían un elemento crucial en lo que refiere a la satisfacción con este proceso y con la Ley de Riego en el caso del grupo de pagados, puesto que los resultados descriptivos dan cuenta que el crédito bancario es una de las principales fuentes de financiamiento que tienen los usuarios. A partir de este antecedente y vinculándolo con lo expresado en las entrevistas y grupos focales, los usuarios le atribuyen gran importancia a los tiempos de pago dado el compromiso que tienen con los bancos a los cuales han solicitado créditos bancarios. En este sentido, una mayor demora en los tiempos de pago podría implicar que los usuarios deban pagar intereses adicionales a los créditos solicitados, lo cual aumenta significativamente los costos asociados a los proyectos.

Finalmente, el siguiente esquema sintetiza los resultados expuestos con anterioridad:

Figura 3 Factores explicativos de la variación del ISN de la Ley de Riego





## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente apartado se presentan las principales conclusiones del estudio para cada uno de sus procesos y las recomendaciones generales con el foco de política pública.

### 7.1. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

#### Descripción de la muestra

En cuanto a la descripción de la muestra, considerando tanto las características socioeconómicas, características culturales, necesidades y expectativas de los y las usuarios/as de la Ley de Riego es posible mencionar los siguientes aspectos:

- En primer lugar, considerando la información cuantitativa y cualitativa recolectada, es posible mencionar que existen distintos tipos de usuarios de la Ley de Riego –cabe mencionar que esta caracterización es realizada a un nivel global de análisis, por lo que existen excepciones–.
  - ✓ Por un lado, se encuentran los usuarios con un mayor nivel de conocimiento respecto a la Ley, que generalmente corresponden a estratos relacionados a empresas, como el empresario grande y mediano. A su vez, estos usuarios poseen un nivel de escolaridad mayor, con los más altos porcentajes de educación superior completa. Esto permite observar que la relación de estos usuarios con la Ley de Riego es más directa, de modo que son capaces de incidir con mayor fuerza en las decisiones técnicas que se toman respecto de los proyectos, poseyendo a su vez, una relación de horizontalidad con el consultor. Finalmente, desde el discurso de los actores, se observa también una mayor independencia que tiene el desarrollo de sus proyectos respecto de si reciben o no la bonificación de la CNR.
  - ✓ Por otro lado, se encuentran los usuarios con un menor nivel de conocimiento respecto de la Ley; dentro de éstos, el grupo más característico son los pequeños productores agrícolas. En este caso, la relación con el consultor es más bien vertical, ya que es este y no el usuario quien lleva adelante todo el proceso de la Ley de Riego, frente a una actitud más bien pasiva por parte de los postulantes y beneficiarios.

#### Pequeña agricultura

Respecto a la participación de la pequeña agricultura dentro del proceso de la Ley de Riego, se observa que esta se ha mantenido estable durante los últimos 3 años, situándose en un 26% para el presente año, situación que contrasta con la percepción que han tenido los propios pequeños agricultores dado que desde su percepción señalan que han sido poco considerados y que el problema principal que poseen en la actualidad, dice relación con la desinformación y el poco apoyo a este segmento. Además de esto, el conflicto de la regularización de derechos de agua dificulta el acceso de este segmento a la Ley, considerando el proceso de entrega de documentación.

Por otro lado, respecto de la percepción en la participación de la pequeña agricultura en el Ley de Riego, existen dos visiones:

- Por un lado, los pequeños agricultores perciben que han sido invisibilizados dentro de los beneficios entregados por la Ley de Riego. Más aún, este grupo cuestiona que la Ley sea un beneficio dirigido hacia usuarios que cuentan con los recursos técnicos y económicos para realizar sus proyectos, lo cual desde su visión implicaría que la Ley de Riego debería focalizar sus recursos en los usuarios que no cuentan con los medios económicos para realizar estos proyectos.
- En contraste con lo manifestado por los pequeños agricultores, existe una visión –en algunos consultores y actores institucionales– desde la cual se cuestiona la inclusión de los pequeños agricultores en el público objetivo de esta Ley, ya que se plantea que ésta no fue diseñada para los pequeños productores agrícolas, sino que para el desarrollo de agricultura de mayor envergadura y que los espacios de desarrollo de la pequeña agricultura deben concentrarse en otras instituciones que focalizan sus recursos en este segmento, como INDAP, por ejemplo.

### Conocimiento de la Ley

En términos generales, un 79,1% de los encuestados identificó a la CNR como la institución responsable. Al desagregar esta variable según el tipo de beneficiario, se observó que en el caso de los usuarios pagados, casi un 86% identifica a CNR como institución responsable, mientras que en los no beneficiarios este mismo porcentaje llega a 73,5%.

Por otro lado, en cuanto a la manera en que los usuarios se enteraron respecto de la Ley, el medio de comunicación por excelencia es la referencia de vecinos, familiares u otros agricultores.

### Satisfacción general con la Ley 18.450

En cuanto a la satisfacción general con la Ley de Riego, se observa una baja en el ISN general, desde un 59% en el año 2015 a 50% el presente año. Al desagregar la satisfacción según tipo de beneficiario, se observó que los usuarios no beneficiarios y los usuarios pagados descendieron en sus ISN respectivos, siendo mucho más brusca la caída en los no beneficiarios –ya que en el caso de los usuarios pagados el ISN se mantuvo más estable–. Por el contrario, en el caso de los usuarios bonificados, el ISN aumentó en el año 2016.

En términos generales, es posible indicar que las diferencias según tipo de beneficiario respecto al ISN a lo largo de los años se ha mantenido, considerando que los usuarios no beneficiarios son quienes se encuentran menos satisfechos, alcanzando niveles muy altos de insatisfacción. Esto podría tener un elemento explicativo en la composición del grupo, donde hay un porcentaje importante de usuarios no admitidos.

De acuerdo a la información cualitativa recolectada en cuanto a la satisfacción con la Ley, se observa que los usuarios en general se consideran satisfechos con la Ley y sus beneficios; se trata de una iniciativa que de todas formas apoya a los agricultores y regantes permitiendo un aumento en la superficie de riego y la optimización del uso del recurso hídrico. Sin embargo, uno de los aspectos más mencionados como parte de las **expectativas de los usuarios** consiste en la necesidad imperante y generalizada de que exista una mayor presencia de la Comisión Nacional de Riego **en terreno**, con los siguientes fines:

- Puedan observar en terreno cuáles son las necesidades principales de los agricultores – sobre todo de los pequeños productores–.

- Las revisiones de los proyectos en el proceso de concurso posean un valor agregado relacionado al terreno. Es decir, que se disminuya la “revisión de escritorio”.
- En términos de valoraciones, los usuarios valoran en mayor medida la comunicación a nivel presencial, ya que permite la resolución de dudas y reclamos de manera personalizada.

### **Satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación del bono**

En términos generales, la satisfacción con el proceso de postulación y revisión de los proyectos, es en gran medida más alta en el caso de los usuarios bonificados (38%) que en los no beneficiarios (-2%). Según la información cualitativa recopilada, esta diferencia es posible asociarla a la retroalimentación de los resultados del concurso, donde los usuarios no beneficiarios no reciben detalles relativos a las razones por las cuales sus proyectos no fueron adjudicados.

En el caso de los usuarios bonificados, se observa una baja considerable desde el año 2015 con un ISN de 61% a un 38% en el año 2016. Llama la atención que en el caso de los usuarios bonificados que ya habían postulado anteriormente, poseen un ISN más bajo que el caso de los usuarios nuevos. Esto puede explicarse porque los usuarios con experiencias anteriores de postulación poseen un mayor nivel de conocimiento respecto del concurso, lo que se traduce también en mayores expectativas dentro de ámbitos como la transparencia, la retroalimentación, etc. En el caso de los usuarios nuevos, las expectativas respecto del proceso son menores, ya que se encuentran participando del proceso por primera vez.

Otro aspecto relevado dice relación con la participación de los usuarios durante el proceso de concurso, donde la mitad de los usuarios indicó que “todo lo realizó el consultor” con un 50,4% de usuarios. Esto, se observa también en la línea cualitativa del estudio, donde los usuarios indican no tener mucho conocimiento respecto de los diferentes aspectos de la postulación, considerando requerimientos técnicos, legales, entre otros. La excepción a esta lógica serían los usuarios de la categoría grandes empresas, ya que su participación e incidencia es mucho mayor.

### **Satisfacción general con el consultor**

En términos generales, la satisfacción con el consultor respecto del resto de aspectos evaluados, es uno de los que poseen mayores niveles de satisfacción. Sin embargo, en el presente año, el ISN general con el consultor disminuyó desde 73% en el año 2015 a 62% en el año 2016. Al desagregar estos resultados según el tipo de beneficiario, se observó que en el caso de los usuarios bonificados, éstos ya tenían un comportamiento que se dirigía a la baja desde el año 2014, donde pasó desde 83% en este año a un 68% en el 2015. Por otra parte en el caso de los usuarios pagados, el comportamiento tendía al alza en el periodo 2014-2015, observándose una baja en el año 2016 (desde 89% en 2015 a 77% en 2016). Lo contrario es lo sucedido en el caso de los usuarios no beneficiarios, quienes aumentaron su ISN desde 48% en 2015 a 52% en 2016.

Desde la evaluación cualitativa de la información, se observó que la figura del consultor en términos generales está muy bien evaluada, siendo considerado como –prácticamente el único– puente de información entre la CNR y el usuario.

Sin embargo, existe una percepción de que el consultor solamente acompaña al usuario durante el proceso de postulación y que debería estar presente en las etapas siguientes, como la construcción de la obra, el pago del bono, entre otras. Respecto a este punto, cabe realizar un análisis respecto a cuál debiera ser el rol del consultor, es decir, si solo se restringe al proceso

de concurso y bonificación o si debiese ampliarse a los siguientes procesos de la gestión de la Ley.

Otro aspecto importante en cuanto al consultor dice relación con la “elección de clientes” por parte de las empresas consultoras. A través del discurso de distintos actores, se logró percibir que existiría una “elección” por parte de los consultores respecto a los usuarios con los que trabajar, destacándose por sobre todo las empresas consultoras con mayor prestigio y experiencia. Esto podría relacionarse a las dificultades de financiamiento que podrían tener, por ejemplo, los pequeños productores agrícolas, entre otros aspectos.

### **Satisfacción general con el proceso de pago**

Respecto de esta dimensión de análisis, este indicador presenta una baja significativa respecto de la satisfacción neta observada en el año 2015, pasando desde un 68% a un 56% de ISN. Además de lo anterior, cabe señalar que esta baja comenzó en el periodo 2014-2015, pasando desde un 72% a un 68% de ISN.

En relación a la baja de la satisfacción que experimentó el proceso de pago, se puede observar que el indicador que presenta la mayor caída en la satisfacción es la dimensión ligada al tiempo transcurrido entre el ingreso de antecedentes y el pago efectivo del bono, donde el ISN llega apenas al 41%.

Desde la información cualitativa, la demora en el proceso de pago del bono generaría mayores dificultades en el caso de los productores más pequeños, ya que los grandes empresarios poseerían los recursos necesarios para solventar sin problemas las diferentes necesidades que surjan en el camino, al contrario de lo que sucede con los pequeños.

Finalmente, en cuanto a la tendencia de los años anteriores respecto del tiempo de pago de la bonificación, se observan dos alzas importantes de satisfacción, la primera ocurrida en el año 2012 con ISN de 57% y la segunda en el año 2015, con un ISN de 74%. Sin embargo, en el año 2016 hubo una disminución que llegó al 41% del ISN. Para comprender este bajo ISN con el tiempo de pago del bono, se realizó una comparación entre las variables “el tiempo transcurrido desde la recepción de obras y el pago del bono” y “el tiempo que debiera transcurrir entre la recepción de obras y el pago del bono”. De este modo, se pueden observar cuáles son las brechas existentes entre las expectativas respecto a este tiempo y el periodo realmente transcurrido. Lo que incide sin duda en la satisfacción con este punto.

### **Satisfacción general con proceso de ejecución de la obra**

En cuanto al proceso de ejecución de la obra, se observó en términos generales, que el ISN descendió desde 91% en 2015 a un 77% en 2016. Lo contrario que sucedió en el año anterior, donde el ISN subió desde 80% en el año 2014 a 91% en 2015.

Por otro lado, respecto a la desagregación según estrato, se observó que quienes se encuentran más satisfechos con la construcción de la obra fueron las organizaciones de usuarios, con un 88%, al contrario de los pequeños productores agrícolas, quienes están menos satisfechos (64%).

A partir del discurso de los actores entrevistados, se logra identificar que la construcción de las obras impacta de manera positiva en el desarrollo productivo, optimizando el uso del agua y aumentando la superficie regada. Sin embargo, se desliza una crítica, sobre todo en el caso de

productores pequeños, respecto a las mantenciones y modos de uso de los equipos, ya que no se realizaría una inducción respecto de cómo se deben utilizar los equipos de riego y de las mantenciones que se deben efectuar para que estos sean duraderos.

### **Satisfacción general con el constructor**

En términos generales, la satisfacción con el constructor se ha mantenido relativamente estable a lo largo de las mediciones desde el año 2011, considerando que las bajas no han sido tan sustantivas como en otras dimensiones evaluadas. Sin embargo, en el año se observó un alza, alcanzando un 83% de ISN, lo que en el presente año descendió a 68%, siendo un descenso considerable.

Por otro lado, al desagregar el ISN con una de las dimensiones medidas respecto del constructor, que es la “valoración y respecto de los conocimientos del agricultor” según el estrato al que pertenecen los usuarios, fue posible identificar que existen diferencias significativas a un 95% de confianza entre los pequeños productores y los empresarios medianos, donde los primeros se encuentran menos satisfechos. En este punto, se plantea un aspecto muy interesante que no ha sido levantado en mediciones anteriores y que tiene que ver con la consideración de la tradición y de las características culturales de los sujetos involucrados y sus respectivos terrenos en el diseño y planteamiento de las construcciones, sin interferir territorios que poseen significados para los usuarios.

### **Satisfacción general con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)**

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados en las últimas mediciones, se observa que la medición del presente año (62%) es prácticamente igual que el año 2013 y 2014, con un ISN de 62% y 63% respectivamente. En cambio, en el año 2015 se observó un alza alcanzando un 81%, de modo que se produjo un descenso importante en el año 2016.

Por otro lado, desde la perspectiva de representantes de la DOH, se considera que la labor que desarrolla la institución cumple un rol fundamental en la medida en que forman parte del apoyo que requiere el usuario a modo de recepción de información, de solución de consultas, entre otros aspectos. En este sentido, desde la visión de la DOH existe un cuestionamiento hacia la labor de apoyo realizada el consultor durante la construcción de las obras y su instalación final, dado que los usuarios desconocen los aspectos técnicos de sus proyectos aludiendo a la omisión de información entregada por el consultor, de manera que su labor se restringiría principalmente a la presentación del proyecto y no entregaría apoyo a la resolución de dudas, consultas y otros aspectos importantes para los usuarios.

### **Modelo de satisfacción de usuarios de la Ley de Riego**

A partir de los análisis inferenciales generados para la construcción del modelo de satisfacción de usuarios, se puede dar cuenta de que el grupo de pagados y el grupo de no beneficiarios son aquellos actores que explican en mayor medida la satisfacción general con la Ley, resultado que tiene relación con que el grupo de pagados concentra una mayor cantidad de encuestas en la muestra (junto con tener una tendencia a la baja) y que el grupo de no beneficiarios es aquel grupo que concentra una mayor proporción de insatisfacción (aunque una muestra comparativamente menor); en tercer lugar como factor explicativo aparecen los bonificados, que son los únicos que suben su ISN respecto de la medición anterior. Esto implica finalmente que el efecto conjunto de pagados y no beneficiarios marca la tendencia a la baja que presenta el ISN con la Ley en la medición actual.

Este resultado da cuenta de la importancia que debe tener el grupo de no beneficiarios para la CNR, dado que la decisión estratégica de incluirlos en la medición exige asumir que este grupo debe ser considerado como un cliente y un potencial beneficiario de la CNR. Por tanto, la institución debe tener la capacidad de realizar los mismos esfuerzos por gestionar a no beneficiarios, como si del resto de los beneficiarios se tratase.

¿En qué aspectos debe centrarse la gestión sobre este grupo? A partir del mismo análisis inferencial, se puede destacar que los elementos fundamentales para mejorar la satisfacción de este grupo sería el desarrollo de procesos claros y transparentes por medio de una estrategia de retroalimentación, en donde se pueda dar cuenta de las etapas del proceso de postulación, explicar en qué consiste el proceso de revisión y específicamente ser claros en la información que se entrega a los no beneficiarios respecto de los motivos de la no selección, explicitando claramente en qué aspectos se basó la no selección del proyecto o cuáles fueron los criterios para discriminar entre un proyecto y otro.

Esta necesidad no sería propia del grupo de no beneficiarios, puesto que también se identifica dentro del grupo de bonificados y del grupo de pagados como un aspecto clave en los niveles de satisfacción, lo cual se señala a continuación:

- En el caso del grupo bonificados, la visibilidad entendida como la transparencia y la retroalimentación que debe existir para clarificar el proceso de postulación y revisión, emergen como un elemento clave dentro del proceso de postulación y revisión de los proyectos. Si bien son predictores de la satisfacción con la Ley que comparten tanto bonificados como no beneficiarios, este elemento destaca por sobre todo en este último grupo dada su condición de no haber sido beneficiario. En este sentido, si bien el grupo de bonificados relevaría la importancia de transparentar el proceso por medio de una mayor retroalimentación, su condición de “adjudicado” no pondría mayor énfasis en cuestionar fehacientemente el proceso y más bien expresaría satisfacción con los resultados y por cómo se llevó a cabo la postulación y revisión. Por otra parte, los no beneficiarios en su condición de “no adjudicados”, se verían en una posición de mayor desconfianza y cuestionamiento respecto de los resultados, por tanto, pondrían mayor atención en cómo se llevó a cabo el proceso para despejar eventuales “ruidos” que les pudiera haber generado el proceso de postulación, de manera que, si se llevara a cabo una estrategia de retroalimentación durante y después del proceso, no habría mayor espacio para cuestionar dicho proceso.
- Por otra parte, en el caso del grupo de pagados sucede una situación similar pero que se da precisamente en el proceso de pago de la bonificación, lo cual sería aún más significativo para este grupo dado que de este proceso depende el monto que finalmente se pagará (en el entendido de que durante la acreditación de las inversiones puedan existir diferencias respecto del monto bonificado inicialmente). Esto implica que los usuarios demandarían un proceso más transparente respecto de los criterios para aprobar o desaprobado la acreditación de inversiones, informar la fecha definitiva en que se realizará el pago de la bonificación y establecer cuál será el monto final que se pagará y las razones asociadas a ello (sobre todo en aquellos casos donde este monto no sea el mismo que el de la bonificación inicial). De este modo, dicha transparencia debe ser canalizada por medio de una estrategia de retroalimentación que pueda entregar información clara y confiable sobre el proceso, la cual a su vez debe ser consistente sobre todo en lo que refiere al pago del monto final y que sea accesible para los usuarios.

Un hallazgo importante y que se vincula con los resultados anteriores es que tanto en el grupo de pagados como en el de bonificados, los factores que explican la satisfacción con la Ley son de responsabilidad directa de la CNR por cuanto son procesos desarrollados por la misma

institución o por coordinación directa con otras instituciones colaboradoras (como sería en el caso de la DOH durante el proceso de fiscalización de las obras, previo al proceso de pago, que pasa de un ISN de 81% a un ISN de 61% en la presente medición).

A diferencia de lo que sucede con estos grupos, en el caso de los no beneficiarios el consultor si tiene relevancia en la satisfacción con la Ley (aunque esta es menor que los procesos internos que realiza la CNR), sin embargo, los resultados muestran una relación inversa entre el consultor y la CNR para este grupo, puesto que a medida que aumenta la satisfacción con el consultor disminuye la satisfacción con la Ley. Este hallazgo permite dar cuenta de lo siguiente:

- Los resultados de las mediciones anteriores mostraban que el consultor tenía relevancia al momento de explicar la satisfacción con la Ley de manera transversal a los tres grupos, lo cual dificultaba gestionar los niveles de satisfacción de los usuarios dado que estos no dependían totalmente de la CNR y parte de ellos se anclaban en el desempeño que tenía el consultor.
- La presente medición permite inferir que la CNR habría logrado posicionarse de manera importante entre los bonificados y pagados, lo que implicaría que las estrategias comunicacionales que se han desarrollado para destacar el rol que debe tener la CNR con los usuarios han visto resultados positivos en la presente medición, lo que da cuenta del buen trabajado que se ha realizado. Sin embargo, la institución no ha logrado posicionarse sobre el grupo de no beneficiarios, lo que supone un desafío importante para la institución dado que este grupo ha experimentado niveles de insatisfacción cada vez mayores y que de acuerdo a los análisis realizados, serían el gran factor explicativo de las disminuciones.
- A partir de lo anterior, que el consultor sea un factor explicativo de la satisfacción de los no beneficiarios supone dos cosas:
  - ✓ Que sea el mismo consultor quien da a conocer los motivos de la no adjudicación del proyecto y explica la razón de dichos motivos.
  - ✓ Que la información que tiene el usuario pueda estar sesgada dado que conoce parcialmente las razones de la no adjudicación (conoce sólo la versión del consultor), lo cual se deduce a partir de que el análisis muestra una relación inversa entre la satisfacción con el consultor y la Ley, de modo que la pregunta que cabe hacerse es ¿Qué tipo de explicación es la que le da el consultor al usuario porque su proyecto no ganó?

En este sentido, vuelve a tomar relevancia la necesidad de que la CNR logre posicionarse sobre este grupo mediante estrategias de retroalimentación que le otorgará mayor transparencia al proceso, dado que permite al usuario tener conocimiento cabal de todas las acciones que se llevaron a cabo para discriminar entre un proyecto y otro, y poder comprender los criterios de la no adjudicación de su proyecto, teniendo así un ángulo completo para poder emitir un juicio respecto del proceso.

En definitiva, esta decisión tendrá consecuencias tanto a nivel técnico como a nivel estratégico. En primer lugar, a nivel técnico implicará que paulatinamente el modelo de satisfacción se vaya “limpiando” de variables exógenas, remitiéndose únicamente a factores internos de la gestión de procesos institucionales de la CNR y redes colaboradoras que intervienen en dichos procesos. De este modo, la medición deberá tender a prescindir de la inclusión de un gran número de variables asociadas al consultor o el constructor, y deberá profundizar en la medición de los



procesos internos de la CNR (bajo la premisa de que se ha realizado un proceso de retroalimentación, donde los usuarios tienen mayor información para evaluar dichos procesos). En segundo lugar, el hecho de que el consultor vaya desapareciendo como factor predictivo de la satisfacción implica que las estrategias de posicionamiento de la CNR han tenido un efecto positivo, por ende, el desafío que se plantea es replicar los mismos esfuerzos con el grupo de no beneficiarios.

Otro de los elementos fundamentales a la hora de explicar la satisfacción con la Ley, remite a los tiempos asociados a 2 procesos: Tiempo de entrega de los resultados del concurso (asociado al proceso de postulación y revisión) y tiempo de pago del bono (asociado al proceso de pago). En términos generales, la satisfacción con el tiempo de ambos procesos obtiene altos niveles de insatisfacción, ante lo cual es posible explicar la baja a partir de lo siguiente:

- El análisis de las expectativas de tiempo de los usuarios daría cuenta de que los tiempos actuales que maneja la CNR para estos procesos, superan a las expectativas de tiempo los usuarios, puesto que la CNR se estaría demorando el doble de lo que los usuarios esperan en entregar los resultados o realizar el pago. Esto supone un desafío importante tanto a nivel estratégico como operativo: En primer lugar, surge la necesidad de que la institución se pregunte, ¿la CNR debe hacerse cargo de esas expectativas?, por otra parte, ¿Es posible, operativamente, dar cuenta de las expectativas de los usuarios? En este sentido, la distancia entre las expectativas y la realidad supone realizar un trabajo a mediano y largo plazo, que se realice de manera progresiva hasta aminorar las diferencias entre las expectativas y la realidad de los tiempos.
- Otro de los factores que incidirían en la insatisfacción con los tiempos sería la falta de un proceso de retroalimentación, elemento que permitiría a los usuarios conocer en profundidad las acciones que conlleva el proceso de postulación, los esfuerzos que debe realizar la institución en pos de mejorar los tiempos de cada proceso y así tener una visión más ajustada a la realidad de la institución, de manera que las expectativas de los usuarios se condigan con la realidad del proceso.

Si bien los tiempos son un factor transversal a los no beneficiarios, bonificados y pagados (dado que corresponden a procesos en los que participan estos tres grupos), serían especialmente importantes para el grupo de pagados puesto que existen compromisos económicos involucrados. En este sentido, dado que los créditos bancarios son una de las principales fuentes de financiamiento que utilizan los usuarios de la Ley, existen compromisos con las instituciones financieras respecto al pago de crédito solicitados para financiar las obras, donde deben ir cancelando las cuotas en tiempos pre establecidos, lo cual implica que el retraso en el pago de la bonificación estaría generando problemas en la solvencia económica en los beneficiarios, en tanto tengan que pagar intereses a medida que el plazo de tiempo de pago se extiende.

Adicionalmente, se logró identificar que en algunos usuarios existiría confusión respecto del inicio del proceso de pago de la bonificación, puesto que para ellos dicho proceso comenzaría desde que entregan la obra a la DOH para su fiscalización, mientras que otros usuarios entenderían que este proceso comienza una vez presentados los antecedentes de pago a la CNR, es decir, luego de que la DOH validara la obra. Esto explicaría en parte la insatisfacción que tienen algunos usuarios respecto de los tiempos del proceso de pago, puesto que a desde un enfoque cualitativo se identificó a usuarios que declaraban haber tenido una espera de hasta 6 meses para recibir el pago de la bonificación, pero que no lograban identificar con claridad el inicio del proceso, mezclándolo con el proceso de inspección técnica que realizaba la DOH durante la recepción de las obras.



Este resultado vuelve a confirmar la necesidad de desarrollar un proceso de retroalimentación que entregue información clara, confiable y de calidad a los usuarios, de manera que se conozca el estatus en el que se encuentra el proyecto y cuáles son los tiempos asociados a la etapa de cada proceso.

Adicionalmente, los análisis permiten identificar que el rol que tiene la DOH en el desarrollo de la Ley es clave, puesto que para los usuarios implicaría una instancia de validación técnica externa de la obra, en el sentido de que las inspecciones técnicas que realiza la DOH no sólo permiten evaluar la correcta construcción de las obras, su funcionamiento y el cumplimiento de la obra versus lo presentado en el diseño, sino que permite desarrollar una instancia de retroalimentación o asesoría técnica para los usuarios, en la cual ellos puedan saber si este tipo de proyecto responde a sus necesidades. Este discurso se logra visualizar de mayor forma entre los pequeños productores agrícolas, quienes declaran no tener suficiente conocimiento técnico ni los recursos económicos para asesorarse por un experto (distinto del consultor) que evalúe la factibilidad del proyecto que se está diseñando y/o construyendo, de manera que este sea consistente con sus necesidades.

En relación con el último punto, el programa de pequeña agricultura se ha posicionado como una buena instancia para responder a la demanda que históricamente venían presentando los pequeños agricultores, dado que ha sido una iniciativa altamente valorada por este grupo y ha permitido la entrada de un nuevo segmento a la Ley de Riego, impulsando el desarrollo de este grupo a partir de un trabajo más focalizado y personalizado de parte del consultor. Adicionalmente, este programa ha permitido a los consultores aprovechar una nueva oportunidad de negocio dentro del rubro, toda vez que se logra desarrollar un mayor número de proyectos y que permite a los consultores cumplir con la labor de ser asesores técnicos y constructores al mismo tiempo, lo cual también ha permitido que los consultores se sientan satisfechos con su participación como articuladores del desarrollo del riego en la pequeña agricultura.

## 7.2. PRINCIPALES RECOMENDACIONES

### Sistema mixto de retroalimentación a usuarios

Dado que uno de los temas claves que destaca tanto para el proceso de postulación como de pago, y que se observa como uno de los factores explicativos de la satisfacción, es la necesidad por parte de los usuarios de recibir retroalimentación en relación al nivel de desarrollo de los procesos, y de la justificación de por qué se dieron los resultados (en el caso de los no beneficiarios), una alternativa puede ser la **construcción de un sistema mixto de retroalimentación a los usuarios**.

Específicamente, este sistema debiese incluir una **plataforma web** como primera modalidad de retroalimentación al que puedan ingresar los usuarios, para conocer el nivel de avance de sus proyectos, tanto para el proceso de postulación y bonificación, como de pago. Esta plataforma debería complementarse mediante **correos electrónicos** informando periódicamente sobre el avance de los distintos procesos, o el cambio de estatus de los proyectos a medida que avanzan en las etapas de postulación. Esta plataforma aplica principalmente para los estratos de grandes, medianos y pequeños empresarios (quienes declararon mayoritariamente que les gustaría informarse de aspectos relativos de la Ley a través de correo electrónico).

Una segunda modalidad del sistema debería incluir la **visita de funcionarios en terreno y llamados telefónicos a los usuarios**, que al menos les vaya informando de los hitos por los cuales avanza cada proyecto. Esta modalidad del sistema aplicaría fundamentalmente para pequeños

productores y organizaciones de pequeños productores, quienes declararon estas opciones como las de mayor preferencia para recibir información respecto de la Ley.

Iniciativas implementadas anteriormente por la institución como el envío de SMS iban en esta dirección, no obstante, la investigación ha permitido hacer algunas precisiones respecto de cuáles son los medios.

Para esto también es clave contar con bases de datos de usuarios de mejor calidad. Por ejemplo, hoy en día en muchos casos en los datos de contacto de los usuarios la información disponible es la del consultor que tiene a cargo. En la medida que se cuenta con información de mejor calidad de los usuarios, el sistema podrá funcionar de manera más eficiente, estableciendo contacto directo con los usuarios y no con el consultor como intermediario de la información que se entregue.

En el caso del proceso de pago, es relevante que la retroalimentación de los principales hitos se inicie desde la recepción de obras civiles por parte de la DOH, en cuanto desde la visión de estos usuarios el proceso de pago se inicia aquí.

### **Expectativas en torno a los tiempos del proceso de concurso y pago**

Uno de los resultados interesantes del estudio son las consecuencias que tiene a nivel de satisfacción, la distancia que existe entre los tiempos que en promedio se demora la CNR en la gestión del proceso de concurso y de pago, y las expectativas que tienen los usuarios en relación a éstos. En términos generales, para ambos procesos tanto los usuarios pagados como los bonificados esperan que la institución se demore la mitad del tiempo que tarda en la actualidad.

Estos resultados plantean un desafío importante a la institución, en términos de dibujar una meta hacia la cual debiese espirar la gestión de sus procesos. En este sentido, la primera reflexión institucional debería enfocarse entonces a en qué medida está en condiciones de responder a estas expectativas, y cuáles son los plazos en cuales podría llegar a alinearse con estos tiempos.

Dentro de este contexto, se sugiere la posibilidad de un rediseño de procesos, el que debería iniciarse con un diagnóstico en orden a establecer aquellas fases que en la actualidad son más ineficientes, aquellas que podrían ser mejoradas, desarrolladas en paralelo o definitivamente eliminadas. Una buena alternativa podría ser la contratación de un equipo externo para el desarrollo del servicio.

### **Percepción de los pequeños productores en relación a la oferta pública de apoyo al segmento**

Respecto de la percepción de los pequeños productores en relación a la variedad de la oferta pública de apoyo al segmento, los resultados revelan una percepción más bien negativa al respecto.

Como elementos de contexto, es necesario decir que el segmento históricamente ha presentado dificultades financieras, legales, técnicas y culturales para abordar proyectos de riego. Esto incluye la falta de recursos para el desarrollo de los estudios de preinversión e inversión, considerando que en principio la bonificación asociada a la Ley se entrega una vez recepcionada la obra y acreditada la inversión. Estas condiciones son las que justifican la acción específica del Estado para el segmento, por ejemplo, a través de la Ley de Riego de la CNR y la habilitación que hace INDAP para que estos productores puedan participar de los concursos de la Ley.

Dentro de este contexto, el programa piloto desarrollado por la CNR para brindar apoyo al segmento ha ido en la dirección correcta, brindando soluciones específicas y abriendo las restricciones de base que históricamente han tenido a la Ley. No obstante, es necesario mejorar algunos aspectos específicos como la asesoría técnica brindada en términos de que los

proyectos implementados sean una solución efectiva a las necesidades de los pequeños productores.

Debajo de este aspecto que se releva en la percepción de los pequeños productores, aparece el hecho (revelado por el estudio) de que esperan una asesoría más personalizada, esencialmente presencial y periódica, antes que el uso de otras herramientas como los medios digitales, lo que tiene una raigambre cultural profunda en donde adquiere preponderancia la relación cara a cara. Este camino es el que permitiría mejorar los niveles de satisfacción de estos productores con la oferta pública de apoyo en general, y con los servicios específicos que la CNR pone a su disposición.

Desde una perspectiva más general, la oferta para los pequeños productores debería tener algunos focos para acercarse más a las necesidades del segmento, a saber:

- Estar priorizado por zonas de interés (como lo que se hace en la actualidad en la Araucanía).
- Con concursos y oferta específica para el sector (ya partiendo de la base que, en las condiciones del concurso, los pequeños no tienen ventajas competitivas para competir con los demás segmentos), con un trabajo intenso de socialización de la oferta, ya que en la actualidad estos actores tienen una visión crítica de la oferta y su variedad; dentro de este contexto, el piloto es un avance en esta dirección, donde el foco debería ser avanzar hacia una oferta de fomento integral que incorpore financiamiento, asesoría técnica, capacitación técnica y legal, etc.
- Favorecer el desarrollo de proyectos asociativos para impulsar el paso del autoconsumo a la instalación en nichos de mercado.

### **Recomendaciones metodológicas**

Una primera recomendación dentro de este ámbito es la necesidad de hacer una revisión del cuestionario. En la actualidad los instrumentos están demasiado “pesados”, pudiendo constituir una fuente de sesgo por cansancio de los encuestados. Dada la experiencia acumulada con este estudio, existe claridad de que preguntas hoy son prioritarias y cuáles son prescindibles, sobre todo considerando que el modelo de análisis ha ido evolucionando desde un perfil más descriptivo a uno más explicativo. Al respecto, los mismos resultados del estudio van dando algunas luces, por ejemplo, dado que en los presentes resultados el consultor ha perdido fuerza como factor explicativo de la satisfacción, se hace necesario observar si hoy se justifica mantener el mismo volumen para el módulo tendiente a su evaluación.

Una segunda recomendación dentro de este contexto, es la necesidad de hacer una evaluación del modelo de satisfacción y del índice de satisfacción neta. Hoy día surgen preguntas importantes como, ¿Qué pasa con la validez del ISN, cuando para una variable más del 50% de los usuarios se concentran en la nota 5?, ¿Qué alternativas puede buscarse para aumentar la variabilidad de las respuestas, de manera de dar más consistencia a los análisis inferenciales? Todas estas preguntas deben ser respondidas oportunamente en la fase de metodología del estudio; otra alternativa podría ser una consultoría externa dedicada exclusivamente a la evaluación del modelo.

## 8. ANEXOS

### 8.1. INSTRUMENTOS FINALES

#### 8.1.1 Cuestionario para Bonificados

#### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS LEY 18.450 -BONIFICADOS/AS-

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ (NOMBRE), soy encuestador(a) de Clodinámica y vengo a realizar una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450 y del proyecto \_\_\_\_ (MENCIONAR PROYECTO) que fue postulado en \_\_\_\_\_ (MENCIONAR FECHA). Esta Encuesta tomará sólo 25 minutos de su tiempo. Gracias.

#### I.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO/A

A) Código del proyecto (DESDE BBDD)					
B) Nombre entrevistado/a					
C) RUT entrevistado/a					
D) Nombre o razón social del/la postulante					
E) Casilla / dirección postal				F) Teléfono fijo	
				G) Teléfono Móvil	
H) Edad entrevistado/a				J) Género entrevistado/a	1 Femenino
I) Email entrevistado/a					2 Masculino
K) Nivel de escolaridad del entrevistado/a	1	Básica Incompleta			
	2	Básica Completa			
	3	Media Incompleta			
	4	Media Completa			
	5	Media Técnica Incompleta			
	6	Media Técnica Completa			
	7	Superior Incompleta			
	8	Superior Completa			
	9	No asistió			
L) ¿Pertenece a un pueblo originario?	1	SI		¿Cuál?	
	2	NO			
M) Relación con el proyecto (Entrevistar a la persona que participó y tiene conocimiento del proceso)	1	Postulante / Propietario/a			
	2	Familiar del/la postulante/a			
	3	Administrador/a Predio			
	4	Directivo Organización			
	5	Representante Legal			
	6	Arrendatario/a			
	7	Gerente Empresa Agropecuaria			
	8	Socio(a) /Accionista Empresa			
7	Otro: especifique		¿Cuál?		
N) Región donde es entrevistado/a					
O) Comuna donde es entrevistado/a					
P) Dirección donde es entrevistado/a					
Q) Estrato (Completar información desde base de datos)	1	Pequeño/a productor/a agrícola			
	2	Pequeño/a empresario/a agrícola			
	3	Empresario/a mediano			
	4	Empresario/a grande			
	5	Organización de pequeños			
	6	Organización de usuarios/as			

## **II. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL BENEFICIO, OBJETIVOS Y BENEFICIARIOS**

1. Según lo que sabe o conoce, ¿qué institución es **la responsable** y la que entrega el bono de la Ley de Riego? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA)**

Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	1
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	2
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	3
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	4
Comisión Nacional de Riego (CNR)	5
Dirección General de Aguas (DGA)	6
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	7
Otra ¿Cuál?	8
No sabe – No responde	99

2. ¿Usted sabe para qué sirve la Ley de Riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que HOY tiene la Ley.**

Aumento de la superficie regada y de cultivo	1
Optimizar el uso del agua	2
Fomento a la inversión en riego	3
Ayuda a los/las Agricultores/as	4
Aumentar producción y rentabilidad del predio	5
Fomenta a la Agricultura	6
No tiene conocimiento, no opina, no sabe	7
Para enfrentar la sequía	8
Otra, ¿Cuál?	9

3. ¿Para qué otra cosa cree usted que debería servir la Ley de Riego? **NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que NO tiene y que debería tener la Ley.**

4. Según su visión, ¿quiénes se benefician con la Ley 18.450 de Fomento al riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Todos/a los/a agricultores/a o cualquier agricultor/a	1
Empresarios/as grandes	2
Empresarios/as medianos	3
Pequeños/as empresarios/as agrícolas	4
Pequeños/as productores/as agrícolas	5
Organizaciones de usuarios/as	6
Cierto tipo de agricultores/as en especial (fruticultores/a, ganaderos/a)	7
Productores/as forestales	8
No sabe	9
Otro. ¿Cuál?	10

5. Actualmente en la Ley de Riego, ¿Ha visto a escuchado que se beneficie a mujeres agricultoras para el desarrollo de obras de riego?

1	SÍ	
2	NO	<b> Pasar a pregunta 7</b>

6. ¿Qué tipo de proyectos ha visto?

### III. APORTES DE LA LEY DE RIEGO A LA PEQUEÑA AGRICULTURA

A continuación nos referiremos a las implicancias que ha tenido la Ley de Riego para la pequeña agricultura.

PARA FACILITAR LA RESPUESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, HEMOS PREPARADO LA SIGUIENTE DEFINICIÓN DE PEQUEÑO PRODUCTOR AGRÍCOLA (MOSTRAR TARJETA):  
**“Personas naturales, comunidades indígenas o asociaciones indígenas cuyos(s) predio(s) no superen las 12 hectáreas de riego básico (HRB) y que su ingreso máximo por ventas anuales sea inferior a 2.400 unidades de fomento al año (aproximadamente \$62.167.200)”**

7. Según lo que conoce, la **participación de los/as pequeños/as agricultores/as** en la Ley de Riego...

Ha empeorado	Se ha mantenido	Ha mejorado	Ns/Nr
1	2	3	99

8. Respecto a las **condiciones que tienen los/as pequeños/as agricultores/as** para el desarrollo de proyectos de riego y en una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy mala y 5 Muy buena. Evalúe los siguientes aspectos:

	Muy mala	Mala	Ni buena ni mala	Buena	Muy buena	NS-NR
a. Capital propio con el que cuentan para realizar obras de riego	1	2	3	4	5	99
b. Financiamiento público destinado a pequeños/as agricultores/as	1	2	3	4	5	99
c. Conocimientos técnicos para realizar obras de riego	1	2	3	4	5	99
d. Variedad de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura	1	2	3	4	5	99
e. Difusión de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura	1	2	3	4	5	99

9. A su juicio, ¿Cuáles son los **principales problemas** que tienen los/las pequeños/as agricultores/as para acceder a la Ley de Riego?

9.1 ¿Cuál es el más importante?

	SÍ	NO	9.1 Más importante
Falta de capital propio	1	2	
Problemas en el acceso a financiamiento bancario para construir el proyecto	1	2	
Falta de concursos destinados a pequeños/as agricultores/as	1	2	
Desconocimiento de la Ley de Riego	1	2	
Desinterés de los consultores para trabajar con pequeños agricultores	1	2	

10. ¿Hay algún otro problema que no se haya mencionado anteriormente?

1	SÍ	<b>10.1 ¿Cuál?</b>
2	NO	

11. ¿Usted **conoce algunas de las iniciativas** desarrolladas por la CNR para los **pequeños agricultores**?

**11.1 En caso de conocer algunas de las iniciativas**, y en una escala de 1 a 5 donde 1 es Nada importante y 5 Muy importante, ¿qué tan importante ha sido la Ley de Riego para el desarrollo de la pequeña agricultura?

1	SÍ	<b>Nada importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Medianamente importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muy importante</b>	<b>NS-NR</b>
		1	2	3	4	5	99
2	NO						
99	NS/NR						

12. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Nada importante y 5 Muy importante, ¿qué tan importante debería ser la **Ley de Riego** para el desarrollo de la pequeña agricultura? /De mediano para abajo, ¿Por qué?

<b>Nada importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Medianamente importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muy importante</b>	<b>NS-NR</b>
1	2	3	4	5	99

**12.1 EN CASO DE RESPONDER ALTERNATIVAS 1, 2 O 3 EN PREGUNTA N°12.** ¿Por qué evalúa con esta nota?

13. De las siguientes instituciones que le nombraré, ¿Cuál cree usted que es la que realiza un mayor aporte a los/las pequeños/as productores/as agrícolas?

14. ¿Y cuál de estas es la que realiza el menor aporte?

	<b>P.13</b>	<b>P.14</b>
	<b>MAYOR APOORTE</b>	<b>MENOR APOORTE</b>
Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	1	1
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	2	2
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	3	3
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	4	4
Comisión Nacional de Riego (CNR)	5	5
Municipios	6	6
Dirección General de Aguas (DGA)	7	7
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	8	8
Otra ¿Cuál?	9	9

#### IV. INFORMACIÓN

15. ¿Cómo supo de la existencia de la Ley de Riego? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA.)

A través del consultor	1
A través de familiares, amigos/as, vecinos/as u otros/as agricultores/as	2
Organización de regantes	3
Empresa de riego y/o de venta de equipos	4
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	5
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	6
Otras Dependencias Públicas	7
Universidad y/o ONG	8
Funcionarios/as de la CNR	9
Página Web de la CNR	10
Publicidad escrita	11
Municipalidad	12
Letrero de proyectos CNR	13
Otros ¿Cuál?	14

16. ¿De qué forma le gustaría enterarse de las actividades relacionadas a la Ley de Riego (Fechas de concursos, charlas informativas, asesorías, etc.)? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)

Correo electrónico	1
Llamado telefónico	2
Mensaje de texto al celular	3
Redes sociales (Twitter, Facebook)	4
Cartas certificadas	5
Visitas de funcionarios de la CNR	6
Revistas de agricultura	7
Otros, ¿Cuál?	8

#### V. LLAMADO A CONCURSO

*A continuación nos referiremos a la primera fase del Proceso que considera el llamado a concurso*

17. ¿Usted conoce o ha visto la publicación del calendario para el llamado de concursos de la Ley de Riego?

1	SÍ	<b>17.1 ¿Cómo se enteró de este calendario?</b>	
		1	Página web
		2	Consultor
		3	INDAP
		4	DOH
		5	Organizaciones de usuarios
		6	Oficina zonal de CNR
		7	Charlas o talleres
		8	Otra, ¿cuál? _____
2	NO		
99	NS-NR		



18. **Respecto del Calendario de concursos**, ¿Usted conoce los siguientes elementos específicos?

	SI	NO	NS/NR
Montos asignados para bonificación	1	2	99
Tiempo del plazo entre la publicación y fecha límite de postulación	1	2	99
El tamaño del/la agricultor/a que puede ser beneficiado	1	2	99
Variedad de tipos de obras que pueden postular	1	2	99
Las zonas o territorios que participan	1	2	99

## VI. POSTULACIÓN Y REVISIÓN

*A continuación nos referiremos al proceso que transcurre entre la postulación y revisión de proyectos.*

19. ¿Usted realizó alguna de las siguientes actividades durante el proceso de postulación y revisión?

Tramitación de documentos legales	<b>1</b>
Tramitación de documentos técnicos	<b>2</b>
Llenado de formularios o fichas de postulación	<b>3</b>
Diseño técnico del proyecto (planos, diseño de la obra, etc.)	<b>4</b>
Respuesta a observaciones enviadas durante la revisión	<b>5</b>
Todo lo hizo el consultor	<b>6</b>
Otros, ¿Cuál?	<b>8</b>

20. Utilizando **una escala de 1 a 7** y basándose en su experiencia ¿qué tan satisfecho/a se considera usted con los siguientes aspectos del **Proceso de postulación al concurso y revisión de proyectos? (LEER ALTERNATIVAS)** En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.

	NOTA
Los requisitos legales y las exigencias administrativas del concurso	
Las exigencias técnicas del proyecto	
La transparencia del proceso	
Que puedan acceder todos/as los/las agricultores/as por igual	
La comunicación que mantiene la CNR con los/las usuarios/as durante el proceso de postulación y revisión	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE POSTULACIÓN Y REVISIÓN</b>	

21. ¿Qué aspectos cree usted que se deberían considerar para la evaluación de los proyectos? **(LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)**

El aporte económico entregado por el/la usuario/a	<b>1</b>
El tamaño del predio / terreno	<b>2</b>
El costo total del proyecto	<b>3</b>
La calidad de los materiales que se usarán en la construcción de las obras	<b>4</b>
La experiencia del consultor en proyectos de riego	<b>5</b>
El aumento en la eficiencia del uso del agua	<b>6</b>
La rentabilidad del proyecto	<b>7</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>8</b>
No sabe – No responde	<b>99</b>

22. Pensando en que usted ya pasó por este proceso, ¿Qué cosas debería mejorar la CNR en la etapa de postulación a los concursos? **(LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)**

La información sobre cómo postular a la Ley	<b>1</b>
El apoyo en el proceso de postulación	<b>2</b>

Que los consultores sean contratados por la CNR	<b>3</b>
Los tiempos de revisión de proyectos	<b>4</b>
La claridad en los criterios de evaluación	<b>5</b>
La comunicación con los/las usuarios/as durante la revisión de los proyectos	<b>6</b>
Mayor control sobre los consultores	<b>7</b>
Mayor transparencia durante el proceso	<b>8</b>
Que sea un proceso más equitativo	<b>9</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>10</b>

23. Durante el proceso de revisión, ¿la CNR le hizo preguntas u observaciones para corregir o aclarar el proyecto postulado?

<b>1</b>	SÍ	<b>¿Cuántas?</b>	
<b>2</b>	NO		
<b>99</b>	NS-NR		

## VII. TIEMPOS DE EVALUACIÓN

24. Considerando que el tiempo promedio de resolución de concursos es de aproximadamente 5 meses (20 semanas) ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con el tiempo que **demoraron en dar los resultados del concurso**? Evalúe con una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

25. Considerando que aproximadamente 1 mes son 4 semanas, ¿cuántas semanas deberían pasar como máximo, desde que postula su proyecto hasta que entregan los resultados?

<b>N° de semanas</b>	
----------------------	--

## VIII. ADJUDICACIÓN

*Considerando ahora el momento en que se publican los resultados del concurso...*

26. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con **el proceso de adjudicación**? Evalúe con una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 10 es la mejor.

	NOTA
El monto de bonificación que le dieron a su proyecto	
La forma en que le entregaron los resultados del concurso	
La manera en que se formalizó la entrega del bono	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE ADJUDICACIÓN</b>	

## IX. FINANCIAMIENTO

27. Para la construcción de las obras ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando?  
**(RESPUESTA MÚLTIPLE) (MOSTRAR TARJETA)**

**Nota al Encuestador/a:** en caso que el/la encuestado/a responda que su fuente de financiamiento es con RECURSOS PROPIOS, debe desagregarlo en si estos corresponden a Ahorros propios, herencias, Capital de Trabajo o Aporte de Privados (alt. 4, 5, 6 y 7)

1	Crédito Bancario ¿En cuál Banco?	Banco Chile	Banco Santander	Banco Estado	Banco del Desarrollo	BCI	Otro Banco o Institución Financiera ¿Cuál?
2	INDAP						
3	Constructora						
4	Ahorros						
5	Herencias						
6	Capital de Trabajo						
7	Aporte de Privados (Empresas)						
8	Municipalidad						
9	CONADI						
10	Otra fuente	¿Cuál?					

28. En el caso que **NO HUBIESE** resultado seleccionado para recibir la bonificación ¿Hubiese llevado a cabo igualmente las obras?

SÍ	1
NO	2

29. ¿Tuvo algún problema durante el proceso de financiamiento?

SÍ	1	29.1 ¿Qué problema tuvo?
NO	2	PASAR A P30

## X. COMUNICACIÓN

*A continuación nos referiremos a la comunicación mantenida desde la postulación hasta la entrega del bono.*

30. ¿A través de qué personas o instituciones se enteró de los siguientes temas relacionados al proceso de concurso? **(LEER ALTERNATIVAS) (ENTREGAR TARJETA)**

31. Usando una **escala de 1 a 7** ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con la **calidad de la información entregada**? En caso de responder **No sabe/No responder**, codificar con 99.

**31.1** ¿Y a través de qué medio se enteró de cada uno de estos temas? **(ENTREGAR TARJETA)**

En caso de responder **No sabe/No responder**, codificar con 99.

	CONSULTOR	NOTA	CNR	NOTA	DOH	NOTA	INDAP	NOTA	MEDIO
Calendario y Bases de Concurso	1		2		3		4		
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	1		2		3		4		
Observaciones al proyecto	1		2		3		4		
Visita a Terreno	1		2		3		4		

Admisión a concurso (primer listado)	1	2	3	4
Reclamaciones o Apelaciones	1	2	3	4
Resultados del concurso	1	2	3	4

32. Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con la comunicación y cantidad de información recibida durante el proceso de concurso?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

## XI. CONSULTOR

33. ¿Ud. conoce el registro de consultores que se publica en el sitio Web de la CNR?

			NOTA
SI	1	P33.1. En una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pone a dicha información?	
NO (PASAR A P34)	2		

34. ¿A través de qué personas o instituciones se enteró usted de la posibilidad de trabajar con el consultor o empresa consultora para postular a la Ley de Riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Amigos/as, vecinos/as, familiares u otros/as agricultores/as	1
Organización de regantes	2
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	3
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	4
Funcionarios/as de la CNR	5
Página Web de la CNR	6
Otras Dependencias Públicas	7
Publicidad escrita	8
Iniciativa propia	9
A través de empresas relacionadas con Agricultura y Riego	10
Municipalidad	11
Charlas, talleres y otras actividades realizadas por la CNR	12
Ya sabía que había que postular con un consultor	13
Otra ¿Cuál?	14

35. ¿Cómo se contactó con el consultor o empresa consultora que lo apoyó en la postulación y revisión del proyecto?

Él se contactó inicialmente conmigo	1
Yo me acerqué a él	2

36. ¿Por qué motivos decidió trabajar con este consultor o empresa consultora?  
**(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Porque tiene experiencia y prestigio postulando a la Ley de Riego	1
Porque me lo recomendaron	2
Porque era el que se acomodaba a mi presupuesto	3

Era el único que conocía	4
Porque lo vi en el registro de consultores de la CNR	5
Otro. ¿Cuál?	6

**37. ¿Qué condiciones le puso el consultor para formular su proyecto? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Un porcentaje mínimo de inversión para asegurar la adjudicación del proyecto	1
Una cantidad mínima de hectáreas cubiertas por el proyecto para asegurar la adjudicación	2
Que el título de tierras y aguas se encuentre a su nombre	3
Que la construcción de las obras se realice con una persona o empresa de confianza del consultor	4
Otro requisito, ¿Cuál?	5
No pone requisitos para desarrollar el servicio	6

**38. ¿El consultor le recomendó hacer un contrato para formalizar el acuerdo?**

SI	1
NO	2

**39. ¿Y cuál fue el acuerdo de pago al que llegaron? (MOSTRAR TARJETA)**

Cobra un porcentaje del total del monto solicitado	1
Cobra un porcentaje según los resultados del concurso	2
Fija un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto	3
Un porcentaje al inicio y el resto contra la obtención del bono o pago del bono	4
Otro, ¿Cuál?	5

**40. ¿Cuáles fueron los plazos de pago acordados con el consultor? (MOSTRAR TARJETA. RESPUESTA ÚNICA)**

La totalidad al inicio de la postulación del concurso	1
La totalidad al finalizar el pago de la bonificación (En caso de adjudicarse el bono)	2
La mitad al principio y la otra después de conocer los resultados del concurso	3
Se acordó el pago en cuotas según etapas del proyecto	4
Otro, ¿Cuál?	5

**41. Aproximadamente, ¿Cuál es el valor que cobró el consultor por sus servicios? ANOTAR MONTO. Nota al encuestador: En caso de haber animales o maquinarias para el pago, llevarlo a valor en pesos.**

1	Total pago consultor en pesos	\$
---	-------------------------------	----

**42. ¿Qué servicios realizó el consultor en el periodo de concurso? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA). Nota al encuestador: Hacer hincapié en los servicios que debe entregar un consultor.**

Realizó el <b>diseño del proyecto</b> que se postuló	1
Realizó la <b>tramitación de los antecedentes técnicos</b> solicitados para la postulación	2
Realizó la <b>tramitación de los antecedentes legales</b> solicitados para la postulación	3
Lo/la mantuvo <b>permanentemente informado/a</b> del estado del proyecto	4
Otro servicio, ¿Cuál?	5

**43. ¿Cada cuánto tiempo se reunió con el consultor durante el proceso de postulación al concurso?**

1	Más de una vez a la semana
2	Una vez a la semana

3	Una vez cada 15 días
4	Una vez al mes
5	Otro, ¿Cuál?

44. ¿Qué otro servicio le gustaría que le entregara el consultor durante el proceso de concurso? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) Nota al encuestador: **Hacer hincapié en los servicios que NO le entregó el consultor y que debería entregar.**

Que me asesore legalmente en los requisitos que exige la Ley	1
Que me asesore técnicamente en los requisitos que exige la Ley	2
Que realice todos los trámites de la postulación (Tanto lo técnico como lo legal)	3
Que me asesore en el diseño de un proyecto que cumpla con mis expectativas	4
Que me mantenga informado/a del estado del proyecto	5
Que me acompañe durante todo el proceso hasta que termine la obra	6
Otro, ¿Cuál?	7

**A continuación nos referiremos al consultor que lo asesoró**

45. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a ¿qué tan satisfecho/a se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con el consultor con el cual usted trabajó?

**En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	NOTA
Conocimiento de la Ley de Riego	
Conocimiento de los requisitos de postulación a los concursos de la Ley	
Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	
Asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
La modalidad y plazos de pago requeridos por el consultor	
Dedicación y permanencia del consultor	
Confianza y credibilidad del consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	
Información entregada por el consultor durante todo el proceso	
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR</b>	

**XII. SATISFACCIÓN FINAL CON LEY 18.450**

46. Considerando todos los aspectos y procesos revisados anteriormente ¿Qué tan satisfecho/a se considera con la Ley de Fomento al Riego después de haber postulado al concurso?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

47. ¿Por qué razón evalúa con esta nota?

**XIII. RECOMENDACIÓN**

48. Después de su experiencia ¿recomendaría a otro/a agricultor/a u organización postular a la Ley de Riego?

Recomendaría	Indiferente	No Recomendaría
1	2	3

49. ¿Y qué tan dispuesto/a estaría usted en volver a participar en un concurso de la Ley de Riego?  
**Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada dispuesto y 7 Totalmente dispuesto.**

Para nada dispuesto/a						Totalmente dispuesto/a	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

50. ¿Por qué razón evalúa con esta nota?

#### **XIV. TASA DE PROBLEMAS**

51. ¿Podría indicarme si durante todo el proceso, desde la postulación hasta la adjudicación, usted tuvo algún problema?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 56

52. ¿Qué problema tuvo? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Demora en entrega de bono	1
Mucho trámite o papeleo en el proceso	2
Demasiados requisitos legales	3
Demasiados requisitos técnicos	4
Burocracia en temas administrativos	5
Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc.)	6
Falta de información	7
Problemas con el consultor	8
Problemas de financiamiento	9
Problemas en la postulación por internet	10
Otra ¿Cuál?	11

53. ¿Y comunicó su problema a alguien durante el proceso de concurso?

SI	1	53.1 ¿A quién se lo comunicó?	
NO	2		

54. ¿Su problema fue solucionado?

Sí, completamente solucionado	1
Sí, parcialmente solucionado	2
No fue solucionado	3

55. En una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con la solución entregada a su problema?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

#### **XV. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES CONTEMPLADAS EN EL PROCESO**

56. Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré ¿cuáles participaron en el proceso de concurso? (**Leer Alternativas**)
57. (**SÓLO PARA LOS MENCIONADOS EN PREGUNTA ANTERIOR**) En una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con el servicio entregado por ellas?
58. **SI EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR:** ¿Por qué evalúa con (**INDICAR NOTA**) al (**INDICAR INSTITUCIÓN**)?

SERVICIO	56. Participación en proceso de concurso		57. NOTA	58. SI NOTA 5 O MENOR ¿POR QUÉ CALIFICA CON ESA NOTA?
	SI	NO		
INDAP	1	2		
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	1	2		
SAG	1	2		
CONADI	1	2		
CORFO	1	2		
CNR	1	2		
DGA	1	2		

59. A partir de lo que ya hemos conversado. ¿Qué **sugerencias** entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y resolución del concurso?



## 8.1.2 Cuestionario para No beneficiarios

### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS LEY 18.450 -NO BENEFICIARIOS/AS-

Buenos días/tardes soy encuestador(a) de Clodinámica y vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450 y del proyecto \_\_\_\_\_ (MENCIONAR PROYECTO) que fue postulado en \_\_\_\_\_ (MENCIONAR FECHA), y que resultó \_\_\_\_\_ (MENCIONAR STATUS). Esta Encuesta le tomará sólo 25 minutos de su tiempo. Gracias.

#### I.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO/AS

A) Código del proyecto (DESDE BBDD)					
B) Nombre entrevistado/a					
C) RUT entrevistado/a					
D) Nombre o razón social del/la postulante					
E) Casilla / dirección postal		F) Teléfono fijo			
		G) Teléfono Móvil			
H) Edad entrevistado/a		J) Género entrevistado/a		1	Femenino
I) Email entrevistado/a				2	Masculino
K) Nivel de escolaridad del/la entrevistado/a	1	Básica Incompleta			
	2	Básica Completa			
	3	Media Incompleta			
	4	Media Completa			
	5	Media Técnica Incompleta			
	6	Media Técnica Completa			
	7	Superior Incompleta			
	8	Superior Completa			
	9	No asistió			
L) ¿Pertenece a un pueblo originario?	1	SI		¿Cuál?	
	2	NO			
M) Relación con el proyecto (Entrevistar a la persona que participó y tiene conocimiento del proceso)	1	Postulante / Propietario/a			
	2	Familiar del/la postulante			
	3	Administrador/a Predio			
	4	Directivo Organización			
	5	Representante Legal			
	6	Arrendatario/a			
	7	Gerente Empresa Agropecuaria			
	8	Socio(a) /Accionista Empresa			
N) SOLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS/AS: CONTESTARON 3, 4 Y/O 5 EN M	¿Su organización tiene un equipo permanente de trabajo?	SI			
		NO			
O) Región donde es entrevistado/a					
P) Comuna donde es entrevistado/a					
Q) Dirección donde es entrevistado/a					
R) N° de veces (aproximado) que ha postulado a la Ley N°18.450 en general					
S) Estrato (Completar información desde base de datos)	1	Pequeño/a productor/a agrícola			
	2	Pequeño/a empresario/a agrícola			
	3	Empresario mediano			
	4	Empresario/a grande			
	5	Organización de pequeños/as			
	6	Organización de usuarios/as			
En relación a la postulación más reciente	T) Año en que postuló				
	U) Concurso N° (sólo si lo recuerdan)				

## **II. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL BENEFICIO, OBJETIVOS Y BENEFICIARIOS**

1. Según lo que sabe o conoce, ¿qué institución es **la responsable** y la que entrega el bono de la Ley de Riego? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA)**

Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	<b>1</b>
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	<b>2</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>3</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>4</b>
Comisión Nacional de Riego (CNR)	<b>5</b>
Dirección General de Aguas (DGA)	<b>6</b>
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	<b>7</b>
Otra ¿Cuál?	<b>8</b>

2. ¿Usted sabe para qué sirve la Ley 18.450 de Fomento al Riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) NOTA AL ENCUESTADOR (A): Hacer hincapié en los objetivos que HOY tiene la Ley.**

Aumento Superficie regada y de cultivo	<b>1</b>
Inversión en Riego para Proteger y Optimizar el uso del Recurso Hídrico	<b>2</b>
Fomento a la inversión en materia de Riego	<b>3</b>
Ayuda a los/las Agricultores/as	<b>4</b>
Aumentar producción y rentabilidad predial	<b>5</b>
Fomento a la Agricultura	<b>6</b>
No tiene conocimiento, no opina, no sabe	<b>7</b>
Para enfrentar la sequía	<b>8</b>
Otra, ¿Cuál?	

3. ¿Para qué otra cosa cree usted que debería servir la Ley de Riego? **NOTA AL ENCUESTADOR (A): Hacer hincapié en los objetivos que NO tiene y que debería tener la Ley.**

--

4. Según usted, ¿quiénes se benefician con la Ley 18.450 de Fomento al riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Todos/as los/as agricultores/as o cualquier agricultor/a	<b>1</b>
Empresarios/a grandes	<b>2</b>
Empresarios/a medianos/a	<b>3</b>
Pequeños/a empresarios/a agrícolas	<b>4</b>
Pequeños/a productores/a agrícolas	<b>5</b>
Organizaciones de usuarios/a	<b>6</b>
Cierto tipo de agricultores/a en especial (fruticultores, ganaderos)	<b>7</b>
Productores/a forestales	<b>8</b>
No sabe	<b>9</b>
Otro/a ¿Cuál?	<b>10</b>

5. Actualmente en la Ley de Riego, ¿Ha visto a escuchado que se beneficie a mujeres agricultoras para el desarrollo de obras de riego?

<b>1</b>	SÍ	
<b>2</b>	NO	Pasar a pregunta 7

6. ¿Qué tipo de proyectos ha visto?

### III. APORTES DE LA LEY DE RIEGO A LA PEQUEÑA AGRICULTURA

A continuación nos referiremos a las implicancias que ha tenido la Ley de Riego para la pequeña agricultura.

PARA FACILITAR LA RESPUESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, HEMOS PREPARADO LA SIGUIENTE DEFINICIÓN DE PEQUEÑO PRODUCTOR AGRÍCOLA (MOSTRAR TARJETA):  
**“Personas naturales, comunidades indígenas o asociaciones indígenas cuyos(s) predio(s) no superen las 12 hectáreas de riego básico (HRB) y que su ingreso máximo por ventas anuales sea inferior a 2.400 unidades de fomento al año (aproximadamente \$62.167.200)”**

7. Según lo que conoce, la participación de los/as pequeños/as agricultores/as en la Ley de Riego...

Ha empeorado	Se ha mantenido	Ha mejorado	Ns/Nr
1	2	3	99

8. Respecto a las **condiciones que tienen los/as pequeños/as agricultores/as** para el desarrollo de proyectos de riego y en una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy mala y 5 Muy buena. Evalúe los siguientes aspectos:

	Muy mala	Mala	Ni buena ni mala	Buena	Muy buena	NS-NR
f. Capital propio con el que cuentan para realizar obras de riego	1	2	3	4	5	99
g. Financiamiento público destinado a pequeños/as agricultores/as	1	2	3	4	5	99
h. Conocimientos técnicos para realizar obras de riego	1	2	3	4	5	99
i. Variedad de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura	1	2	3	4	5	99
j. Difusión de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura	1	2	3	4	5	99

9. A su juicio, ¿Cuáles son los **principales problemas** que tienen los/las pequeños/as agricultores/as para acceder a la Ley de Riego?

9.1 ¿Cuál es el más importante?

	SÍ	NO	9.1 Más importante
Falta de capital propio	1	2	
Problemas en el acceso a financiamiento bancario para construir el proyecto	1	2	
Falta de concursos destinados a pequeños/as agricultores/as	1	2	
Desconocimiento de la Ley de Riego	1	2	
Desinterés de los consultores para trabajar con pequeños agricultores	1	2	

10. ¿Hay algún otro problema que no se haya mencionado anteriormente?

1	SÍ	<b>10.1 ¿Cuál?</b>
2	NO	

11. ¿Usted **conoce algunas de las iniciativas** desarrolladas por la CNR para los **pequeños agricultores**?  
**11.2 En caso de conocer algunas de las iniciativas**, y en una escala de 1 a 5 donde 1 es Nada importante y 5 Muy importante, ¿qué tan importante ha sido la Ley de Riego para el desarrollo de la pequeña agricultura?

1	SÍ	<b>Nada importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Medianamente importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muy importante</b>	<b>NS-NR</b>
		1	2	3	4	5	99
2	NO						
99	NS/NR						

12. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Nada importante y 5 Muy importante, ¿qué tan importante debería ser la **Ley de Riego** para el desarrollo de la pequeña agricultura? /De mediano para abajo, ¿Por qué?

<b>Nada importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Medianamente importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muy importante</b>	<b>NS-NR</b>
1	2	3	4	5	99

**12.2 EN CASO DE RESPONDER ALTERNATIVAS 1, 2 O 3 EN PREGUNTA N°12.** ¿Por qué evalúa con esta nota?

13. De las siguientes instituciones que le nombraré, ¿Cuál cree usted que es la que realiza un mayor aporte a los/las pequeños/as productores/as agrícolas?

14. ¿Y cuál de estas es la que realiza el menor aporte?

	<b>P.13</b>	<b>P.14</b>
	<b>MAYOR APOORTE</b>	<b>MENOR APOORTE</b>
Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	1	1
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	2	2
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	3	3
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	4	4
Comisión Nacional de Riego (CNR)	5	5
Municipios	6	6
Dirección General de Aguas (DGA)	7	7
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	8	8
Otra ¿Cuál?	9	9

#### IV. INFORMACIÓN

15. ¿Cómo supo de la existencia de la Ley de Riego? **(RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA.)**

A través del consultor	<b>1</b>
A través de familiares, amigos/a, vecinos/a u otros/a agricultores/a	<b>2</b>
Organización de regantes	<b>3</b>

Empresa de riego y/o de venta de equipos	4
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	5
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	6
Otras Dependencias Públicas	7
Universidad y/o ONG	8
Funcionarios/a de la CNR	9
Página Web de la CNR	10
Publicidad escrita	11
Municipalidad	12
Letrero de proyectos CNR	13
Otros ¿Cuál?	14

16. ¿De qué forma le gustaría enterarse de las actividades relacionadas a la Ley de Riego (Fechas de concursos, charlas informativas, asesorías, etc.)? **(RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo electrónico	1
Llamado telefónico	2
Mensaje de texto al celular	3
Redes sociales (Twitter, Facebook)	4
Cartas certificadas	5
Visitas de funcionarios/a de la CNR	6
Revistas de agricultura	7
Otros, ¿Cuál?	8

## V. LLAMADO A CONCURSO

*A continuación nos referiremos a la primera fase del Proceso que considera el llamado a concurso*

17. ¿Usted conoce o ha visto la publicación del calendario para el llamado de concursos de la Ley de Riego?

1	SÍ	<b>17.1 ¿Cómo se enteró de este calendario?</b>	
		1	Página web
		2	Consultor
		3	INDAP
		4	DOH
		5	Organizaciones de usuarios
		6	Oficina zonal de CNR
		7	Charlas o talleres
		8	Otra, ¿cuál?
2	NO		
99	NS-NR		

18. **Respecto del Calendario de concursos**, ¿Usted conoce los siguientes elementos específicos?

	SI	NO	NS/NR
Montos asignados para bonificación	1	2	99
Tiempo del plazo entre la publicación y fecha límite de postulación	1	2	99
El tamaño del/la agricultor/a que puede ser beneficiado	1	2	99
Variedad de tipos de obras que pueden postular	1	2	99
Las zonas o territorios que participan	1	2	99

## VI. POSTULACIÓN Y REVISIÓN

***A continuación nos referiremos al proceso que transcurre entre la postulación y revisión de proyectos.***

19. ¿Usted realizó alguna de las siguientes actividades durante el proceso de postulación y revisión?

Tramitación de documentos legales	<b>1</b>
Tramitación de documentos técnicos	<b>2</b>
Llenado de formularios o fichas de postulación	<b>3</b>
Diseño técnico del proyecto (planos, diseño de la obra, etc.)	<b>4</b>
Respuesta a observaciones enviadas durante la revisión	<b>5</b>
Todo lo hizo el consultor	<b>6</b>
Otros, ¿Cuál?	<b>8</b>

20. Utilizando **una escala de 1 a 7** y basándose en su experiencia ¿qué tan satisfecho/a se considera usted con los siguientes aspectos del **Proceso de postulación al concurso y revisión de proyectos?** (LEER ALTERNATIVAS) En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.

	NOTA
Los requisitos legales y las exigencias administrativas del concurso	
Las exigencias técnicas del proyecto	
La transparencia del proceso	
Que puedan acceder todos/a los/las agricultores/a por igual	
La comunicación que mantiene la CNR con los/las usuarios/a durante el proceso de postulación y revisión	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE POSTULACIÓN Y REVISIÓN</b>	

21. ¿Qué aspectos cree usted que se deberían considerar para la evaluación de los proyectos? (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)

El aporte económico entregado por el/la usuario/a	<b>1</b>
El tamaño del predio / terreno	<b>2</b>
El costo total del proyecto	<b>3</b>
La calidad de los materiales que se usarán en la construcción de las obras	<b>4</b>
La experiencia del consultor en proyectos de riego	<b>5</b>
El aumento en la eficiencia del uso del agua	<b>6</b>
La rentabilidad del proyecto	<b>7</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>8</b>
No sabe – No responde	<b>99</b>

22. Pensando en que usted ya pasó por este proceso, ¿Qué cosas debería mejorar la CNR en la etapa de postulación a los concursos? (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)

La información sobre cómo postular a la Ley	<b>1</b>
El apoyo en el proceso de postulación	<b>2</b>
Que los consultores sean contratados por la CNR	<b>3</b>
Los tiempos de revisión de proyectos	<b>4</b>
La claridad en los criterios de evaluación	<b>5</b>
La comunicación con los/las usuarios/as durante la revisión de los proyectos	<b>6</b>
Mayor control sobre los consultores	<b>7</b>
Mayor transparencia durante el proceso	<b>8</b>
Que sea un proceso más equitativo	<b>9</b>

Otro, ¿Cuál?	<b>10</b>
--------------	-----------

23. Durante el proceso de revisión, ¿la CNR le hizo preguntas u observaciones para corregir o aclarar el proyecto postulado?

<b>1</b>	SÍ	<b>¿Cuántas?</b>	
<b>2</b>	NO		
<b>99</b>	NS-NR		

## VII. TIEMPOS DE EVALUACIÓN

24. Considerando que el tiempo promedio de resolución de concursos es de aproximadamente 5 meses (20 semanas) ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con el tiempo que **demoraron en dar los resultados del concurso?** Evalúe con una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

25. Considerando que aproximadamente 1 mes son 4 semanas, ¿cuántas semanas deberían pasar como máximo, desde que postula su proyecto hasta que entregan los resultados?

<b>N° de semanas</b>	
----------------------	--

## VIII. NO ADJUDICACIÓN

*Considerando ahora el momento en que se publican los resultados del concurso...*

26. ¿Usted está al tanto de las razones por las cuáles su proyecto NO RECIBIÓ el bono? (NOTA AL ENCUESTADOR/A: En caso de responder NO, pasar a pregunta 26)

<b>SI</b>	<b>1</b>	
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>Pasar a pregunta 30</b>

27. ¿Cuáles fueron las principales razones por las cuales su proyecto no recibió bonificación? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

Proyecto Incompleto (técnico o legal)	<b>1</b>
No responde observaciones (técnicas o legales)	<b>2</b>
Error en el diseño del proyecto	<b>3</b>
Error en el cálculo del presupuesto (faltaron recursos)	<b>4</b>
Error en el cálculo de hidrología	<b>5</b>
Bonificado en otro concurso	<b>6</b>
Fuera de Bases de concurso	<b>7</b>
Error en carta de aporte	<b>8</b>
No presenta antecedentes administrativos	<b>9</b>
No acredita inicio anticipado de obras	<b>10</b>
Consultor no inscrito	<b>11</b>
Mala gestión del Consultor	<b>12</b>
No acredita aguas	<b>13</b>
Falta de financiamiento	<b>14</b>
Otro ¿Cuál?	<b>15</b>

28. ¿Quién le informó de estas razones? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

INDAP	<b>1</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>2</b>
La CNR	<b>3</b>

El municipio	4
El Consultor	5
Otro ¿Cuál?	6

29. Al margen de quien le haya informado esta vez ¿quién cree Ud. que le debería informar al respecto?  
(RESPUESTA ESPONTÁNEA)

INDAP	1
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	2
La CNR	3
El municipio	4
El Consultor	5
Otro ¿Cuál?	6

### IX. FINANCIAMIENTO

30. Pese a no haber recibido la bonificación ¿va a llevar a cabo igualmente las obras?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 31

31. Para la construcción de las obras ¿qué tipo de financiamiento utilizará?  
(RESPUESTA MÚLTIPLE) (MOSTRAR TARJETA)

**Nota al Encuestador(a):** en caso que el/la encuestado/a responda que su fuente de financiamiento es con RECURSOS PROPIOS, debe desagregarlo en si estos corresponden a Ahorros propios, herencias, Capital de Trabajo o Aporte de Privados (alt. 4, 5, 6 y 7)

1	Crédito Bancario ¿En cuál Banco?	Banco Chile	Banco Santander	Banco Estado	Banco del Desarrollo	BCI	Otro Banco o Institución Financiera ¿Cuál?
2	INDAP						
3	Constructora						
4	Ahorros						
5	Herencias						
6	Capital de Trabajo						
7	Aporte de Privados (Empresas)						
8	Municipalidad						
9	CONADI						
10	Otra fuente	¿Cuál?					

32. ¿Tuvo algún problema durante el proceso de financiamiento?

SÍ	1	32.1 ¿Qué problema tuvo?
NO	2	



## X. COMUNICACIÓN

A continuación nos referiremos a la **comunicación mantenida desde la postulación hasta la entrega del bono.**

33. ¿A través de qué personas o instituciones se enteró de los siguientes temas relacionados al proceso de concurso? (**LEER ALTERNATIVAS**) (**ENTREGAR TARJETA**)
34. Usando una **escala de 1 a 7** ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con la **calidad de la información entregada**? En caso de responder **No sabe/No responder**, codificar con **99**.
- 34.1** ¿Y a través de qué medio se enteró de cada uno de estos temas? (**ENTREGAR TARJETA**)  
En caso de responder **No sabe/No responder**, codificar con **99**.

	CONSULTOR	NOTA	CNR	NOTA	DOH	NOTA	INDAP	NOTA	MEDIO
Calendario y Bases de Concurso	1		2		3		4		
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	1		2		3		4		
Observaciones al proyecto	1		2		3		4		
Visita a Terreno	1		2		3		4		
Admisión a concurso (primer listado)	1		2		3		4		
Reclamaciones o Apelaciones	1		2		3		4		
Resultados del concurso	1		2		3		4		

35. Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con la comunicación y cantidad de información recibida durante el proceso de concurso?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

## XI. CONSULTOR

36. ¿Ud. conoce el registro de consultores que se publica en el sitio Web de la CNR?

		NOTA
SI	1	P36.1. En una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pone a dicha información?
NO (PASAR A P37)	2	

37. ¿A través de qué personas o instituciones se enteró usted de la posibilidad de trabajar con el consultor o empresa consultora para postular a la Ley de Riego? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**)

Amigos/a, vecinos/a, familiares u otros/a agricultores/a	1
Organización de regantes	2
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	3
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	4
Funcionarios/a de la CNR	5
Página Web de la CNR	6
Otras Dependencias Públicas	7
Publicidad escrita	8
Iniciativa propia	9
A través de empresas relacionadas con Agricultura y Riego	10
Municipalidad	11
Charlas, talleres y otras actividades realizadas por la CNR	12

Ya sabía que había que postular con un consultor	13
Otra ¿Cuál?	14

38. ¿Cómo se contactó con el consultor o empresa consultora que lo apoyó en la postulación y revisión del proyecto?

Él se contactó inicialmente conmigo	1
Yo me acerqué a él	2

39. ¿Por qué motivos decidió trabajar con este consultor o empresa consultora?  
(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

Porque tiene experiencia y prestigio postulando a la Ley de Riego	1
Porque me lo recomendaron	2
Porque era el que se acomodaba a mi presupuesto	3
Era el único que conocía	4
Porque lo vi en el registro de consultores de la CNR	5
Otro. ¿Cuál?	6

40. ¿Qué condiciones le puso el consultor para formular su proyecto? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

Un porcentaje mínimo de inversión para asegurar la adjudicación del proyecto	1
Una cantidad mínima de hectáreas cubiertas por el proyecto para asegurar la adjudicación	2
Que el título de tierras y aguas se encuentre a su nombre	3
Que la construcción de las obras se realice con una persona o empresa de confianza del consultor	4
Otro requisito, ¿Cuál?	5
No pone requisitos para desarrollar el servicio	6

41. ¿El consultor le recomendó hacer un contrato para formalizar el acuerdo?

SI	1
NO	2

42. ¿Y cuál fue el acuerdo de pago al que llegaron? (MOSTRAR TARJETA)

Cobra un porcentaje del total del monto solicitado	1
Cobra un porcentaje según los resultados del concurso	2
Fija un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto	3
Un porcentaje al inicio y el resto contra la obtención del bono o pago del bono	4
Otro, ¿Cuál?	5

43. ¿Cuáles fueron los plazos de pago acordados con el consultor? (MOSTRAR TARJETA. RESPUESTA ÚNICA)

La totalidad al inicio de la postulación del concurso	1
La totalidad al finalizar el pago de la bonificación (En caso de adjudicarse el bono)	2
La mitad al principio y la otra después de conocer los resultados del concurso	3
Se acordó el pago en cuotas según etapas del proyecto	4
Otro, ¿Cuál?	5

44. Aproximadamente, ¿Cuál es el valor que cobró el consultor por sus servicios? ANOTAR MONTO.  
Nota al encuestador/a: En caso de haber animales o maquinarias para el pago, llevarlo a valor en pesos.

1	Total pago consultor en pesos	\$
---	-------------------------------	----

45. ¿Qué **servicios** realizó el consultor en el periodo de concurso? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**). Nota al encuestador/a: **Hacer hincapié en los servicios que debe entregar un consultor.**

Realizó el <b>diseño del proyecto</b> que se postuló	<b>1</b>
Realizó la <b>tramitación de los antecedentes técnicos</b> solicitados para la postulación	<b>2</b>
Realizó la <b>tramitación de los antecedentes legales</b> solicitados para la postulación	<b>3</b>
Lo/la mantuvo <b>permanentemente informado/a</b> del estado del proyecto	<b>4</b>
Otro servicio, ¿Cuál?	<b>5</b>

46. ¿Cada cuánto tiempo se reunió con el consultor durante el proceso de postulación al concurso?

<b>1</b>	Más de una vez a la semana
<b>2</b>	Una vez a la semana
<b>3</b>	Una vez cada 15 días
<b>4</b>	Una vez al mes
<b>5</b>	Otro, ¿Cuál?

47. ¿Qué **otro servicio** le gustaría que le entregara el consultor durante el proceso de concurso? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**) Nota al encuestador/a: **Hacer hincapié en los servicios que NO le entregó el consultor y que debería entregar.**

Que me <b>asesore legalmente</b> en los requisitos que exige la Ley	<b>1</b>
Que me <b>asesore técnicamente</b> en los requisitos que exige la Ley	<b>2</b>
Que realice todos los <b>trámites de la postulación</b> (Tanto lo técnico como lo legal)	<b>3</b>
Que me asesore en el <b>diseño de un proyecto</b> que cumpla con mis expectativas	<b>4</b>
Que <b>me mantenga informado/a</b> del estado del proyecto	<b>5</b>
Que <b>me acompañe durante todo el proceso</b> hasta que termine la obra	<b>6</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>7</b>

***A continuación nos referiremos al consultor que lo asesoró***

48. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a ¿qué tan satisfecho/a se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con el consultor con el cual usted trabajó?

**En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	<b>NOTA</b>
Conocimiento de la Ley de Riego	
Conocimiento de los requisitos de postulación a los concursos de la Ley	
Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	
Asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
La modalidad y plazos de pago requeridos por el consultor	
Dedicación y permanencia del consultor	
Confianza y credibilidad del consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del/la agricultor/a	
Información entregada por el consultor durante todo el proceso	
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR</b>	

## **XII. SATISFACCIÓN FINAL CON LEY 18.450**

49. Considerando todos los aspectos y procesos revisados anteriormente ¿Qué tan satisfecho/a se considera con la Ley de Fomento al Riego después de haber postulado al concurso?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

50. ¿Por qué razón evalúa con esta nota?

## **XIII. RECOMENDACIÓN**

51. Después de su experiencia ¿recomendaría a otro agricultor/a u organización postular a la Ley de Riego?

Recomendaría	Indiferente	No Recomendaría
1	2	3

52. ¿Y qué tan dispuesto/a estaría usted en volver a participar en un concurso de la Ley de Riego?  
**Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada dispuesto y 7 Totalmente dispuesto.**

Para nada dispuesto						Totalmente dispuesto	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

53. ¿Por qué razón evalúa con esta nota?

## **XIV. TASA DE PROBLEMAS**

54. ¿Podría indicarme si durante todo el proceso, desde la postulación hasta la resolución del concurso, usted tuvo algún problema?

SI	1	
NO	2	<b>Pase a pregunta 59</b>

55. ¿Qué problema tuvo? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Mucho trámite o papeleo en el proceso	<b>1</b>
Demasiados requisitos legales	<b>2</b>
Demasiados requisitos técnicos	<b>3</b>
Burocracia en temas administrativos	<b>4</b>
Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc.)	<b>5</b>
Falta de información	<b>6</b>
Problemas con el consultor	<b>7</b>
Problemas en la postulación por internet	<b>8</b>
Otra ¿Cuál?	<b>9</b>

56. ¿Y comunicó su problema a alguien durante el proceso de concurso?

SI	1	56.1 ¿A quién se lo comunicó?	
NO	2		

57. ¿Su problema fue solucionado?

Sí, completamente solucionado	1
Sí, parcialmente solucionado	2
No fue solucionado	3

58. En una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con la solución entregada a su problema?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

#### **XV. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES CONTEMPLADAS EN EL PROCESO**

59. Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré ¿cuáles participaron en el proceso de concurso? (**Leer Alternativas**)

60. (**SÓLO PARA LOS MENCIONADOS EN PREGUNTA ANTERIOR**) En una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con el servicio entregado por ellas?

61. **SI EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR:** ¿Por qué evalúa con (**INDICAR NOTA**) al (**INDICAR INSTITUCIÓN**)?

SERVICIO	59. Participación en proceso de concurso		60. NOTA	61. SI NOTA 5 O MENOR ¿POR QUÉ CALIFICA CON ESA NOTA?
	SI	NO		
INDAP	1	2		
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	1	2		
SAG	1	2		
CONADI	1	2		
CORFO	1	2		
CNR	1	2		
DGA	1	2		

62. A partir de lo que ya hemos conversado. ¿Qué **sugerencias** entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y resolución del concurso?

### 8.1.3 Cuestionario para Beneficiarios de construcción y pago

#### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS LEY 18.450 -PAGADOS/AS-

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ (NOMBRE), soy encuestador(a) de Clodinámica y vengo a realizar una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450 y del proyecto \_\_\_\_\_ (MENCIONAR PROYECTO) que fue postulado en \_\_\_\_\_ (MENCIONAR FECHA). Esta Encuesta tomará sólo 25 minutos de su tiempo. Gracias.

#### I.- IDENTIFICACIÓN DEL/LA USUARIO/A

A) Código del proyecto (DESDE BBDD)					
B) Nombre entrevistado/a					
C) RUT entrevistado/a					
D) Nombre o razón social del/la postulante					
E) Casilla / dirección postal				F) Teléfono fijo	
				G) Teléfono Móvil	
H) Edad entrevistado/a				J) Género entrevistado/a	1 Femenino
I) Email entrevistado/a					2 Masculino
K) Nivel de escolaridad del entrevistado/a	1	Básica Incompleta			
	2	Básica Completa			
	3	Media Incompleta			
	4	Media Completa			
	5	Media Técnica Incompleta			
	6	Media Técnica Completa			
	7	Superior Incompleta			
	8	Superior Completa			
	9	No asistió			
L) ¿Pertenece a un pueblo originario?	1	SI		¿Cuál?	
	2	NO			
M) Relación con el proyecto (Entrevistar a la persona que participó y tiene conocimiento del proceso)	1	Postulante / Propietario			
	2	Familiar del postulante			
	3	Administrador Predio			
	4	Directivo Organización			
	5	Representante Legal			
	6	Arrendatario			
	7	Gerente Empresa Agropecuaria			
	8	Socio/Accionista Empresa			
	7	Otro: especifique		¿Cuál?	
N) Región donde es entrevistado/a					
O) Comuna donde es entrevistado/a					
P) Dirección donde es entrevistado/a					
Q) Estrato (Completar información desde base de datos)	1	Pequeño productor agrícola			
	2	Pequeño empresario agrícola			
	3	Empresario mediano			
	4	Empresario grande			
	5	Organización de pequeños			
	6	Organización de usuarios			

#### II. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL BENEFICIO, OBJETIVOS Y BENEFICIARIOS

60. Según lo que sabe o conoce, ¿qué institución es **la responsable** y la que entrega el bono de la Ley de Riego? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)

Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	1
--	---

Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	2
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	3
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	4
Comisión Nacional de Riego (CNR)	5
Dirección General de Aguas (DGA)	6
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	7
Otra ¿Cuál?	8
No sabe – No responde	99

**61. ¿Usted sabe para qué sirve la Ley de Riego? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que HOY tiene la Ley.**

Aumento de la superficie regada y de cultivo	1
Optimizar el uso del agua	2
Fomento a la inversión en riego	3
Ayuda a los Agricultores	4
Aumentar producción y rentabilidad del predio	5
Fomenta a la Agricultura	6
No tiene conocimiento, no opina, no sabe	7
Para enfrentar la sequía	8
Otra, ¿Cuál?	9

**62. ¿Para qué otra cosa cree usted que debería servir la Ley de Riego? NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que NO tiene y que debería tener la Ley.**

**63. Según su visión, ¿quiénes se benefician con la Ley de Riego? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Todos/as los/las agricultores/as o cualquier agricultor/a	1
Empresarios/as grandes	2
Empresarios/as medianos	3
Pequeños/as empresarios/as agrícolas	4
Pequeños/as productores/as agrícolas	5
Organizaciones de usuarios/as	6
Cierto tipo de agricultores/as en especial (fruticultores, ganaderos)	7
Productores/as forestales	8
No sabe	9
Otro. ¿Cuál?	10

**64. Actualmente en la Ley de Riego, ¿Ha visto a escuchado que se beneficie a mujeres agricultoras para el desarrollo de obras de riego?**

1	SÍ	
2	NO	<b>Pasar a pregunta 7</b>

**65. ¿Qué tipo de proyectos ha visto?**

--

### III. APORTES DE LA LEY DE RIEGO A LA PEQUEÑA AGRICULTURA

A continuación nos referiremos a las implicancias que ha tenido la Ley de Riego para la pequeña agricultura.

PARA FACILITAR LA RESPUESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, HEMOS PREPARADO LA SIGUIENTE DEFINICIÓN DE PEQUEÑO PRODUCTOR AGRÍCOLA (MOSTRAR TARJETA):  
**“Personas naturales, comunidades indígenas o asociaciones indígenas cuyos(s) predio(s) no superen las 12 hectáreas de riego básico (HRB) y que su ingreso máximo por ventas anuales sea inferior a 2.400 unidades de fomento al año (aproximadamente \$62.167.200)”**

66. Según lo que conoce, la participación de los/as pequeños/as agricultores/as en la Ley de Riego...

Ha empeorado	Se ha mantenido	Ha mejorado	Ns/Nr
1	2	3	99

67. Respecto a las condiciones que tienen los/as pequeños/as agricultores/as para el desarrollo de proyectos de riego y en una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy mala y 5 Muy buena. Evalúe los siguientes aspectos:

	Muy mala	Mala	Ni buena ni mala	Buena	Muy buena	NS-NR
k. Capital propio con el que cuentan para realizar obras de riego	1	2	3	4	5	99
l. Financiamiento público destinado a pequeños/as agricultores/as	1	2	3	4	5	99
m. Conocimientos técnicos para realizar obras de riego	1	2	3	4	5	99
n. Variedad de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura	1	2	3	4	5	99
o. Difusión de programas y subsidios que apoyen a la pequeña agricultura	1	2	3	4	5	99

68. A su juicio, ¿Cuáles son los principales problemas que tienen los/las pequeños/as agricultores/as para acceder a la Ley de Riego?

9.1 ¿Cuál es el más importante?

	SÍ	NO	9.1 Más importante
Falta de capital propio	1	2	
Problemas en el acceso a financiamiento bancario para construir el proyecto	1	2	
Falta de concursos destinados a pequeños/as agricultores/as	1	2	
Desconocimiento de la Ley de Riego	1	2	
Desinterés de los consultores para trabajar con pequeños agricultores	1	2	

69. ¿Hay algún otro problema que no se haya mencionado anteriormente?

1	SÍ	10.1 ¿Cuál?
2	NO	

70. ¿Usted conoce algunas de las iniciativas desarrolladas por la CNR para los pequeños agricultores?



**11.3 En caso de conocer algunas de las iniciativas**, y en una escala de 1 a 5 donde 1 es Nada importante y 5 Muy importante, ¿qué tan importante ha sido la Ley de Riego para el desarrollo de la pequeña agricultura?

1	SÍ	Nada importante	Poco importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante	NS-NR
		1	2	3	4	5	99
2	NO						
99	NS/NR						

71. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Nada importante y 5 Muy importante, ¿qué tan importante debería ser la **Ley de Riego** para el desarrollo de la pequeña agricultura? /De mediano para abajo, ¿Por qué?

Nada importante	Poco importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante	NS-NR
1	2	3	4	5	99

**12.3 EN CASO DE RESPONDER ALTERNATIVAS 1, 2 O 3 EN PREGUNTA N°12.** ¿Por qué evalúa con esta nota?

72. De las siguientes instituciones que le nombraré, ¿Cuál cree usted que es la que realiza un mayor aporte a los/las pequeños/as productores/as agrícolas?

73. ¿Y cuál de estas es la que realiza el menor aporte?

	P.13	P.14
	MAYOR APORTE	MENOR APORTE
Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	1	1
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	2	2
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	3	3
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	4	4
Comisión Nacional de Riego (CNR)	5	5
Municipios	6	6
Dirección General de Aguas (DGA)	7	7
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	8	8
Otra ¿Cuál?	9	9

#### IV. INFORMACIÓN

**74. ¿Cómo supo de la existencia de la Ley de Riego? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

A través del consultor	1
A través de familiares, amigos/as, vecinos/as u otros/as agricultores/as	2
Organización de regantes	3
Empresa de riego y/o de venta de equipos	4
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	5
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	6
Otras Dependencias Públicas	7
Universidad y/o ONG	8
Funcionarios/as de la CNR	9
Página Web de la CNR	10

Publicidad escrita	11
Municipalidad	12
Letrero de proyectos CNR	13
Otros ¿Cuál?	14

75. ¿De qué forma le gustaría enterarse de las actividades relacionadas a la Ley de Riego (Fechas de concursos, charlas informativas, asesorías, etc.)? **(RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo electrónico	1
Llamado telefónico	2
Mensaje de texto al celular	3
Redes sociales (Twitter, Facebook)	4
Cartas certificadas	5
Visitas de funcionarios de la CNR	6
Revistas de agricultura	7
Otros, ¿Cuál?	8

## V. TIEMPOS DE EVALUACIÓN

76. Considerando que el tiempo promedio de resolución de concursos es de aproximadamente 5 meses (20 semanas) ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con el tiempo que **demoraron en dar los resultados del concurso?** Evalúe con una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

77. Considerando que aproximadamente 1 mes son 4 semanas, ¿cuántas semanas deberían pasar como máximo, desde que postula su proyecto hasta que entregan los resultados?

N° de semanas	
---------------	--

## VI. ADJUDICACIÓN

*Considerando ahora el momento en que se publican los resultados del concurso...*

78. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con **el proceso de adjudicación?** Evalúe con una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor.

	NOTA
El monto de la bonificación que le dieron a su proyecto	
La forma en que le comunicaron los resultados del concurso	
La manera en que se formalizó la entrega del bono	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE ADJUDICACIÓN</b>	

## VII. EJECUCIÓN DE LA OBRA

*A continuación nos referiremos al proceso de construcción de la obra de riego (MENCIONAR OBRA)*

79. Basándose en su experiencia, ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con los siguientes aspectos del proceso de construcción? Evalúe utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a. **En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	NOTA
Etapas de construcción y/o instalación de equipos.	
El cumplimiento de los objetivos de la obra (tecnificación del riego, aumento de superficie regada, mejoramiento de infraestructura de riego, drenaje de suelos)	

Acompañamiento del consultor	
Fiscalización del inspector DOH	
La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente.	
Satisfacción general con el proceso de <b>EJECUCIÓN DE LA OBRA</b> , en términos del cumplimiento de sus objetivos, construcción y calidad del proyecto terminado.	

80. Desde su perspectiva ¿cuál o cuáles fueron los principales beneficios efectivamente generados por el proyecto construido? (**RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA**)

Aumento de los ingresos	<b>1</b>
Aumento en la calidad de vida	<b>2</b>
Aumento en la superficie regada	<b>3</b>
Mejorar calidad de cultivos existentes	<b>4</b>
Mejorar rentabilidad de los cultivos existentes	<b>5</b>
Generar empleo	<b>6</b>
Cambio en el tipo de producción	<b>7</b>
Aumento en la producción	<b>8</b>
Ahorro en el proceso productivo completo	<b>9</b>
Mejoramiento del proceso productivo completo	<b>10</b>
Mejora el uso del suelo	<b>11</b>
Optimiza los recursos	<b>12</b>
Incorpora la tecnificación al proceso de riego	<b>13</b>
Mejorar la eficiencia del agua destinada al riego	<b>14</b>
Otras ¿Cuál?	<b>15</b>

### VIII. FINANCIAMIENTO

81. Para la construcción de las obras ¿qué tipo de financiamiento utilizó usted?  
(**RESPUESTA MÚLTIPLE**) (**MOSTRAR TARJETA**)

**Nota al Encuestador/a:** en caso que el/la encuestado/a responda que su fuente de financiamiento es con RECURSOS PROPIOS, debe desagregarlo en si estos corresponden a Ahorros propios, herencias, Capital de Trabajo o Aporte de Privados (alt. 4, 5, 6 y 7)

1	Crédito Bancario ¿En cuál Banco?	Banco Chile	Banco Santander	Banco Estado	Banco del Desarrollo	BCI	Otro Banco o Institución Financiera ¿Cuál?
2	INDAP						
3	Constructora						
4	Ahorros						
5	Herencias						
6	Capital de Trabajo						
7	Aporte de Privados (Empresas)						
8	Municipalidad						
9	CONADI						
10	Otra fuente	¿Cuál?					

82. En el caso que **NO HUBIESE** resultado seleccionado/a para recibir la bonificación ¿Hubiese llevado a cabo igualmente las obras?

<b>SÍ</b>	1
<b>NO</b>	2

83. ¿Tuvo algún problema durante el proceso de financiamiento?

<b>SÍ</b>	<b>1</b>	<b>24.1 ¿Qué problema tuvo?</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>PASAR A P25</b>

## **IX. CONSTRUCTOR**

84. Ahora, respecto al constructor que realizó la obra y usando la misma escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra con los siguientes aspectos del constructor?

**(LEER ALTERNATIVAS) En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	<b>NOTA</b>
Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	
Conocimiento de normas y procedimientos	
Calidad técnica del servicio	
Dedicación y permanencia del constructor	
Confianza y credibilidad del constructor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSTRUCTOR</b>	

85. ¿A través de que personas o instituciones se enteró de la posibilidad de trabajar con el constructor? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Vecinos/as u otros/as agricultores/as	<b>1</b>
Organización de regantes	<b>2</b>
Empresa de riego y/o de venta de equipos	<b>3</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>4</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>5</b>
Funcionarios/as de la CNR	<b>6</b>
Página Web de la CNR	<b>7</b>
Carteles de CNR en las obras	<b>8</b>
Publicidad escrita	<b>9</b>
Iniciativa propia	<b>10</b>
Consultor	<b>11</b>
CONADI	<b>12</b>
PRODESAL/Municipalidad	<b>13</b>
Otro ¿Cuál?	<b>14</b>

## **X. DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)**

86. A continuación nos referiremos a la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH). En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a ¿qué tan satisfecho/a se encuentra con las siguientes variables de la DOH? **En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	NOTA
El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH	
El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH	
El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	
La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	
La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de las fechas de vencimiento durante la etapa de construcción	

87. ¿Tuvo que solicitar modificación de obras a la DOH?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 30

88. Usando una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/a quedó con la DOH en los siguientes aspectos? **En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	NOTA
El tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución	
La flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones	
Criterios para la aceptación de modificaciones	
Resolución de la DOH para aceptar las modificaciones	

89. Y en general ¿Qué tan satisfecho/a quedó con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

90. ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P30) a la DOH? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

EVALUACIONES POSITIVAS (NOTAS 5 A 7)	
Las inspecciones técnicas fueron oportunas y pertinentes, beneficiando la calidad del proyecto	1
Fueron rápidos en el proceso, entregan resultados de forma rápida.	2
Las observaciones al proyecto eran pertinentes	3
Bien, realizaron todas las supervisiones y observaciones en los tiempos acordados	4
Otra ¿Cuál?	5
EVALUACIONES NEGATIVAS (NOTAS DE 1 A 4)	
No conoce el rol de la DOH	6
Poca claridad en las observaciones realizadas al proyecto	7
No estuvieron presentes / no realizaron las supervisiones	8
Las observaciones al proyecto no eran las adecuadas	9
Tiempos excesivamente largos entre resolución y las modificaciones	10
No entrega información sobre cumplimiento de plazos	11
Otra ¿Cuál?	12

## XI. PAGO DEL BONO

91. Ahora, respecto al pago del bono recibido y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a. ¿Qué tan satisfecho/a está con los siguientes aspectos del proceso de pago de bonificación de la Ley de Riego? **En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	NOTA
El monto recibido respecto de lo solicitado	

El tiempo el ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería <i>(considere que el tiempo promedio entre el ingreso de antecedentes y emisión de la orden pago del bono es aproximadamente 3 semanas cuando no hay observaciones)</i>	
Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	
La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa del pago	
<b>LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN</b>	

92. ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE SATISFACCIÓN GENERAL EN P32) el proceso de Pago de la bonificación? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

EVALUACIONES POSITIVAS (NOTAS 5 A 7)	
El monto fue el que me aprobaron	1
Se realizó dentro de los plazos acordados	2
Fue eficiente	3
Fue rápido	4
Fue transparente	5
Otra ¿Cuál?	6
EVALUACIONES NEGATIVAS (NOTAS DE 1 A 4)	
No existen canales de comunicación para informarse sobre el proceso	7
Hubo rebaja del bono	8
Demoró la realización del pago del bono	9
Otra ¿Cuál?	10

93. Desde la recepción de obras civiles por parte de la DOH hasta el pago del bono por parte de la tesorería, ¿cuántas semanas pasaron?

34.1 ¿Cuántas semanas considera usted apropiadas para este proceso?

(Tome en consideración que 1 mes corresponde a 4 semanas aproximadamente)

N° semanas transcurridas	
N° semanas esperadas	

94. ¿Solicitó información a la CNR durante el proceso de pago?

			NOTA
SI	1	¿Con qué nota califica dicha información? (en una escala de 1 a 7)	
NO	2		

## XII. COMUNICACIÓN

A continuación nos referiremos a la comunicación mantenida desde la postulación hasta la entrega el pago del bono.

95. ¿Recibió información de su proyecto entre la etapa de postulación y el pago del bono?

1	SÍ	36.1 ¿Quién le entregó esta información?	1	Comisión Nacional de Riego
			2	Consultor
			3	Constructor
			4	Otro, ¿Cuál?
2	NO	PASAR A P40		

A continuación nos referiremos a la comunicación mantenida desde la postulación hasta la entrega del bono.

96. ¿A través de qué personas o instituciones se enteró de los siguientes temas relacionados al proceso de concurso? (LEER ALTERNATIVAS) (ENTREGAR TARJETA)

97. Usando una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con la **calidad de la información entregada?** En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.

38.1 ¿Y a través de qué medio se enteró de cada uno de estos temas? (ENTREGAR TARJETA)

En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.

	CONSULTOR	NOTA	CNR	NOTA	DOH	NOTA	INDAP	NOTA	MEDIO
Calendario y Bases de Concurso	1		2		3		4		
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	1		2		3		4		
Observaciones al proyecto	1		2		3		4		
Visita a Terreno	1		2		3		4		
Admisión a concurso (primer listado)	1		2		3		4		
Reclamaciones o Apelaciones	1		2		3		4		
Resultados del concurso	1		2		3		4		

98. Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con la comunicación y cantidad de información recibida durante todo el proceso?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

### XIII. CONSULTOR

99. ¿Ud. conoce el registro de consultores que se publica en el sitio Web de la CNR?

			NOTA
SI	1	P40.1. En una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pone a dicha información?	
NO (PASAR A P41)	2		

100. ¿A través de qué personas o instituciones se enteró usted de la posibilidad de trabajar con el consultor o empresa consultora para postular a la Ley de Riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Amigos/as, vecinos/as, familiares u otros/as agricultores/as	1
Organización de regantes	2
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	3
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	4
Funcionarios/as de la CNR	5
Página Web de la CNR	6
Otras Dependencias Públicas	7
Publicidad escrita	8
Iniciativa propia	9
A través de empresas relacionadas con Agricultura y Riego	10
Municipalidad	11
Charlas, talleres y otras actividades realizadas por la CNR	12
Ya sabía que había que postular con un consultor	13
Otra ¿Cuál?	14

101. ¿Cómo se contactó con el consultor o empresa consultora que lo apoyó en la postulación y revisión del proyecto?

Él se contactó inicialmente conmigo	1
Yo me acerqué a él	2

102. ¿Por qué motivos decidió trabajar con este consultor o empresa consultora?

**(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Porque tiene experiencia y prestigio postulando a la Ley de Riego	1
Porque me lo recomendaron	2
Porque era el que se acomodaba a mi presupuesto	3
Era el único que conocía	4
Porque lo vi en el registro de consultores de la CNR	5
Otro. ¿Cuál?	6

103. ¿Qué **condiciones** le puso el consultor para formular su proyecto? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Un porcentaje mínimo de inversión para asegurar la adjudicación del proyecto	1
Una cantidad mínima de hectáreas cubiertas por el proyecto para asegurar la adjudicación	2
Que el título de tierras y aguas se encuentre a su nombre	3
Que la construcción de las obras se realice con una persona o empresa de confianza del consultor	4
Otro requisito, ¿Cuál?	5
No pone requisitos para desarrollar el servicio	6

104. ¿El consultor le recomendó hacer un contrato para formalizar el acuerdo?

SI	1
NO	2

105. ¿Y cuál fue el acuerdo de pago al que llegaron? **(MOSTRAR TARJETA)**

Cobra un porcentaje del total del monto solicitado	1
Cobra un porcentaje según los resultados del concurso	2
Fija un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto	3
Un porcentaje al inicio y el resto contra la obtención del bono o pago del bono	4
Otro, ¿Cuál?	5

106. ¿Cuáles fueron los plazos de pago acordados con el consultor?

**(MOSTRAR TARJETA. RESPUESTA ÚNICA)**

La totalidad al inicio de la postulación del concurso	1
La totalidad al finalizar el pago de la bonificación (En caso de adjudicarse el bono)	2
La mitad al principio y la otra después de conocer los resultados del concurso	3
Se acordó el pago en cuotas según etapas del proyecto	4
Otro, ¿Cuál?	5

107. Aproximadamente, ¿Cuál es el valor que cobró el consultor por sus servicios? **ANOTAR MONTO.**

**Nota al encuestador/a: En caso de haber animales o maquinarias para el pago, llevarlo a valor en pesos.**

1	Total pago consultor en pesos	\$
---	-------------------------------	----

108. ¿Ha recibido apoyo del consultor durante el proceso de pago de la bonificación?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 51

109. ¿En qué temas puntuales lo ayudó? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Realizó toda la tramitación y presentación de antecedentes para pago de bonificación	1
--	---



Hizo el seguimiento del proceso de pago (fechas, atrasos en pago, verificación de realización del pago, etc.)	2
Ayudó en el proceso de acreditación de inversiones	3
Hizo de intermediario ante CNR	4
Asesoró respecto a las modalidades o formas de pago del Bono	5
Otro ¿Cuál?	6

110. ¿Qué **servicios realizó** el consultor en el periodo de concurso? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**). Nota al encuestador: **Hacer hincapié en los servicios que debe entregar un consultor.**

Realizó el <b>diseño del proyecto</b> que se postuló	1
Realizó la <b>tramitación de los antecedentes técnicos</b> solicitados para la postulación	2
Realizó la <b>tramitación de los antecedentes legales</b> solicitados para la postulación	3
Lo mantuvo <b>permanentemente informado</b> del estado del proyecto	4
Lo <b>asesoró en la construcción</b> de las obras	5
Otro servicio, ¿Cuál?	6

111. ¿Qué **servicios realizó** el consultor en el periodo de construcción? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**). Nota al encuestador: **Hacer hincapié en los servicios que debe entregar un consultor.**

Me ayudó a elegir a la empresa que construyó la obra	1
Realizó la supervisión de la obra	2
Realizó el acompañamiento de la revisión por parte de la DOH	3
Otro servicio, ¿Cuál?	4
No realizó nada en el periodo de construcción	5

112. Cada cuánto tiempo se reunió con el consultor durante los siguientes procesos:

	Postulación y selección	Construcción de la obra	Pago del bono
1	Más de una vez a la semana		
2	Una vez a la semana		
3	Una vez cada 15 días		
4	Una vez al mes		
5	Otro, ¿Cuál?		

113. ¿Qué **otro servicio le gustaría** que le entregara el consultor durante el proceso de concurso? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**) Nota al encuestador: **Hacer hincapié en los servicios que NO le entregó el consultor y que debería entregar.**

Que me <b>asesore legalmente</b> en los requisitos que exige la Ley	1
Que me <b>asesore técnicamente</b> en los requisitos que exige la Ley	2
Que realice todos los <b>trámites de la postulación</b> (Tanto lo técnico como lo legal)	3
Que me asesore en el <b>diseño de un proyecto</b> que cumpla con mis expectativas	4
Que <b>me mantenga informado</b> del estado del proyecto	5
Que <b>me acompañe durante todo el proceso</b> hasta que termine la obra	6
Que me <b>asesore en la construcción</b> de las obras	7
Que realice la <b>acreditación</b> de inversiones	8
Que realice la <b>tramitación del pago</b> del bono	9
Otro, ¿Cuál?	10

**A continuación nos referiremos al consultor que lo asesoró**

114. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a ¿qué tan satisfecho/a se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con el consultor con el cual usted trabajó?

**En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	NOTA
Conocimiento de la Ley de Riego	
Conocimiento de los requisitos de postulación a los concursos de la Ley	
Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	
Asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
La modalidad y plazos de pago requeridos por el consultor	
Dedicación y permanencia del consultor	
Confianza y credibilidad del consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
Acompañamiento en la construcción de las obras	
Información entregada por el consultor durante todo el proceso	
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	
Apoyo en la acreditación de inversiones	
Apoyo entregado por el consultor durante el proceso de pago del bono	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR</b>	

**XIV. SATISFACCIÓN FINAL CON LEY DE RIEGO**

115. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a y considerando todo lo que hemos conversado ¿Qué tan satisfecho/a se considera con la Ley de Fomento al Riego después de haber recibido el pago de la bonificación?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

116. ¿Por qué razón evalúa con esta nota?

**XV. RECOMENDACIÓN**

117. Después de su experiencia ¿recomendaría a otro/a agricultor/a u organización postular a la Ley de Riego?

Recomendaría	Indiferente	No Recomendaría
1	2	3

118. ¿Y qué tan dispuesto/a estaría usted en volver a participar en un concurso de la Ley de Riego?

**Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada dispuesto y 7 Totalmente dispuesto.**

Para nada dispuesto/a						Totalmente dispuesto/a
1	2	3	4	5	6	7

119. ¿Por qué razón evalúa con esta nota?

--

#### **XIV. TASA DE PROBLEMAS**

120. ¿Podría indicarme si durante todo el proceso, desde la postulación hasta el pago del bono, usted tuvo algún problema?

<b>SI</b>	1	
<b>NO</b>	2	<b>Pase a pregunta 66</b>

121. ¿Qué problema tuvo? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Demora en aprobación de modificaciones	<b>1</b>
Problemas técnicos con las obras	<b>2</b>
Atraso de la entrega de la obra	<b>3</b>
Rebaja del bono	<b>4</b>
Problemas con el consultor	<b>5</b>
Problemas de financiamiento	<b>6</b>
Problemas con el constructor	<b>7</b>
Problemas con la DOH	<b>8</b>
Problemas con la calidad del material	<b>9</b>
Problemas con el terreno	<b>10</b>
Problemas con el Banco o con su fuente de financiamiento	<b>11</b>
Problemas con Tesorería	<b>12</b>
Otra ¿Cuál?	<b>13</b>

122. ¿Y comunicó su problema a alguien durante el proceso?

<b>SI</b>	1	<b>63.1 ¿A quién se lo comunicó?</b>	
<b>NO</b>	2		

123. ¿Su problema fue solucionado?

Sí, completamente solucionado	<b>1</b>
Sí, parcialmente solucionado	<b>2</b>
No fue solucionado	<b>3</b>

124. En una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con la solución entregada a su problema?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	6	7	99

#### **XV. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES CONTEMPLADAS EN EL PROCESO**

125. Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré ¿cuáles participaron en el proceso de concurso? **(Leer Alternativas)**

126. **(SÓLO PARA LOS MENCIONADOS EN PREGUNTA ANTERIOR)** En una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con el servicio entregado por ellas?

127. **SI EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR:** ¿Por qué evalúa con **(INDICAR NOTA)** al **(INDICAR INSTITUCIÓN)**?

SERVICIO	66. Participación en proceso de concurso		67. NOTA	68. SI NOTA 5 O MENOR ¿POR QUÉ CALIFICA CON ESA NOTA?
	SI	NO		
INDAP	1	2		
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	1	2		
SAG	1	2		
CONADI	1	2		
CORFO	1	2		
CNR	1	2		
DGA	1	2		

128.A partir de lo que ya hemos conversado. ¿Qué sugerencias entregaría para mejorar el servicio entregado por la Comisión Nacional de Riego?