



**“EVALUACIÓN SATISFACCIÓN PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
DE LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO
LEY DE FOMENTO A LA INVERSIÓN PRIVADA EN OBRAS DE RIEGO Y DRENAJE”
Informe Ejecutivo**

Organismo Demandante:
**Comisión Nacional de
Riego**



Elaborado por:
**Clodinámica Asesorías,
Consultoría e Ingeniería
Limitada.**





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MODELO METODOLÓGICO	4
2.1. MUESTRA PARA ENCUESTAS	4
2.2. MUESTRA PARA ENTREVISTAS	6
3. RESULTADOS GENERALES	6
3.1. SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY 18.450	6
3.2. EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA LEY 18.450	9
3.3. RELACIONES EN EL MARCO DE LA LEY 18.450	22
8.3. PARTICIPACIÓN DE LOS(AS) AGRICULTORES(AS) EN LA LEY 18.450	26
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
9.1. CONCLUSIONES	30
9.2. RECOMENDACIONES	32
11.1. PLANES DE MEJORA	33

1. Introducción

El presente informe es el que reporta los resultados finales asociados al estudio encargado por la Comisión Nacional de Riego (CNR) para medir la satisfacción de los usuarios de sus productos estratégicos, a saber, la Ley 18.450 (o Ley de Fomento al Riego o Ley).

El objetivo general de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Comisión Nacional de Riego con sus productos estratégicos. Sus objetivos específicos son:

- A. Realizar un diagnóstico de los procesos de implementación de la Ley 18450 desde la percepción de calidad que hacen sus beneficiarios.
- B. Evaluar, analizar y categorizar según importancia, los diversos procesos de implementación de la Ley con foco en la identificación de los procesos más críticos que influyen en la percepción de calidad de entrega del programa e ISN.
- C. Diseñar planes de mejora tanto a nivel de diseño como de operación de la Ley incluyendo un análisis de implementabilidad de corto y mediano plazo en base a los resultados del ISN.

En relación a la metodología implementada, el año 2020 impone un desafío importante en este estudio, pues Chile se encuentra atravesando la pandemia ocasionada por el virus COVID-19. Esto ha provocado la implementación de medidas sanitarias que promueven la distancia física y limitan el desplazamiento de las personas. Es por esto que, en esta versión del estudio, todos los instrumentos de medición fueron aplicados de manera remota, ya sea por teléfono o por encuesta web. Los desafíos de este cambio son a nivel de diseño metodológico, operativo en terreno y en el momento de analizar e interpretar los datos.

En términos de diseño, se revisaron los cuestionarios y pautas que se han utilizado en años anteriores no sólo para actualizar la temática, sino que también para adaptarlos a los requerimientos que tienen en particular los métodos no presenciales. En general, estos instrumentos resultaron de menor extensión, eliminando el uso tarjetas de apoyo para los encuestados y el listado de categoría de respuesta es acotado. También, en términos operativos, fue necesario modificar los protocolos de contacto y aplicación de los instrumentos. **Además, se realizó un análisis que permitió validar la comparabilidad de los datos con años anteriores, considerando que el método de aplicación puede reducir la trazabilidad del índice de Satisfacción Neta (ISN).**

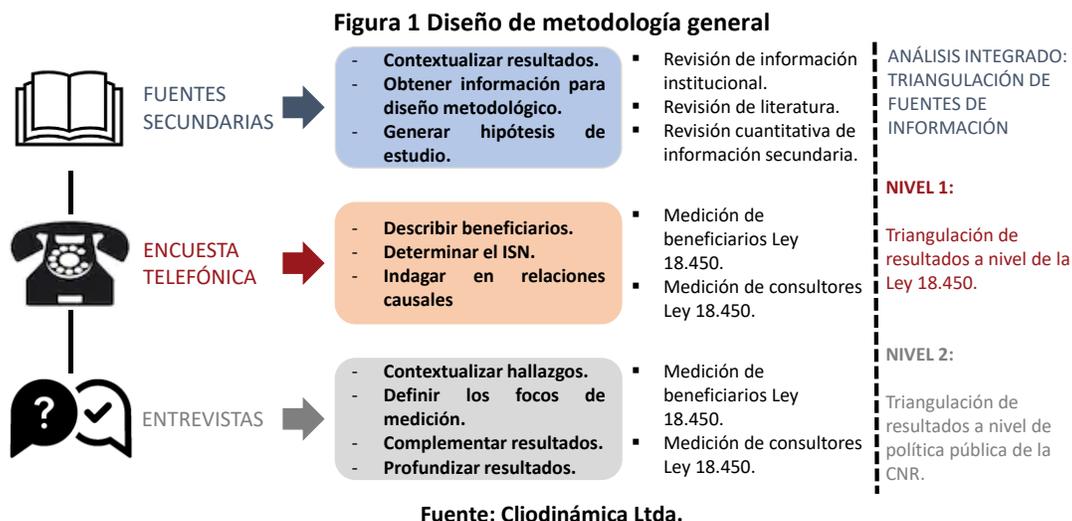
Este documento corresponde al Informe Ejecutivo que incluye el modelo metodológico utilizado, la caracterización de la muestra, los resultados generales y por grupos específicos, finalizando por conclusiones y recomendaciones.

2. Modelo Metodológico

La medición de la satisfacción de usuarios/as o beneficiarios/as de iniciativas del Estado se ha realizado de manera estandarizada, abordándolo desde el Índice de Satisfacción Neta o ISN. Este índice es una escala de 1 a 7, donde 1 es peor evaluado y 7 es mejor evaluado, es decir, en el caso chileno, tiene una estructura similar a las notas que se asignan en educación.

En el caso de los productos estratégicos de la CNR, el ISN se calcula para evaluar el producto estratégico en general, pero también para cada uno de los procesos que conlleva su implementación. Esto tiene el principal desafío de poder desagregar resultados, identificando en qué proceso se deben enfocar los esfuerzos por mejorarlos.

A continuación, se presenta un esquema general de la metodología que se ejecutará y, luego, se explicará en mayor profundidad:



2.1. Muestra para encuestas

Para responder sobre quiénes serán los encuestados, es importante señalar que éstos han seleccionados a partir de un marco muestral que entregó la contraparte del estudio, que derivó en los siguientes tamaños muestrales:

Tabla 1 Tamaños muestrales propuestos por bases técnicas Ley 18.450, año 2020

	Postulantes al proceso de concurso		Beneficiarios proceso de construcción y pago	Total
	Beneficiario	No beneficiario		
Universo	4174		1585	5759
n	352		309	661
n por grupo objetivo	117	235	309	661
% por grupo objetivo	33,24%	66,76%	100%	100%

Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto a la muestra del estudio, se define que la selección de los participantes del estudio fue desarrollada en base a los siguientes criterios de confiabilidad: 95% de confiabilidad, margen de error no superior al 5% y una varianza máxima de 0,5. Bajo estos parámetros, el tamaño total de la muestra sea de 661 casos, por lo tanto, siguiendo esos criterios y definiendo tamaños mediante afijación proporcional, la muestra final por región planificada fue:

Tabla 2 Tamaños muestrales finales por región

Región	Postulantes al proceso de concurso		Beneficiarios proceso de construcción y pago	Total
	Beneficiario	No beneficiario		
Antofagasta	1	2	8	11
Araucanía	13	23	35	71
Arica y Parinacota	5	8	16	29
Atacama	2	4	4	10
Aysén	1	0	1	2
Biobío	5	11	16	32
Coquimbo	17	33	50	100
Los Lagos	2	5	12	19
Los Ríos	1	4	15	20
Magallanes	2		5	7
Maule	26	60	73	159
Metropolitana	7	14	9	30
Ñuble	4	16	19	39
O'Higgins	20	37	32	89
Tarapacá	1	4	1	6
Valparaíso	9	14	14	37
Total	116	235	310	661

Fuente: Clodinámica Ltda.

La selección de los usuarios a encuestar fue definida por un muestreo aleatorio por salto sistemático al interior de cada estrato compuesto por una región y tipo de actor. Para el cálculo del tamaño del salto sistemático se dividió el total del tamaño del marco muestral en cada estrato por la cantidad de unidades muestrales a seleccionar. En la selección de la muestra se agregó un 50% de sobremuestra para enfrentar la tasa de no respuesta.

Por el lado de los consultores(as), se realizaron 104 encuestas vía cuestionario web, el cual fue enviado al total de 277 personas, que corresponden a los consultores(as) que participaron el año 2019 del concurso de la Ley.

2.2. Muestra para entrevistas

Se consideró la aplicación de un total de 21 entrevistas semiestructuradas, desagregadas en actores de pequeña agricultura, representantes de asociaciones de riego y actores de obras medianas y grandes.

Tabla 3 Distribución entrevistas por Macrozona

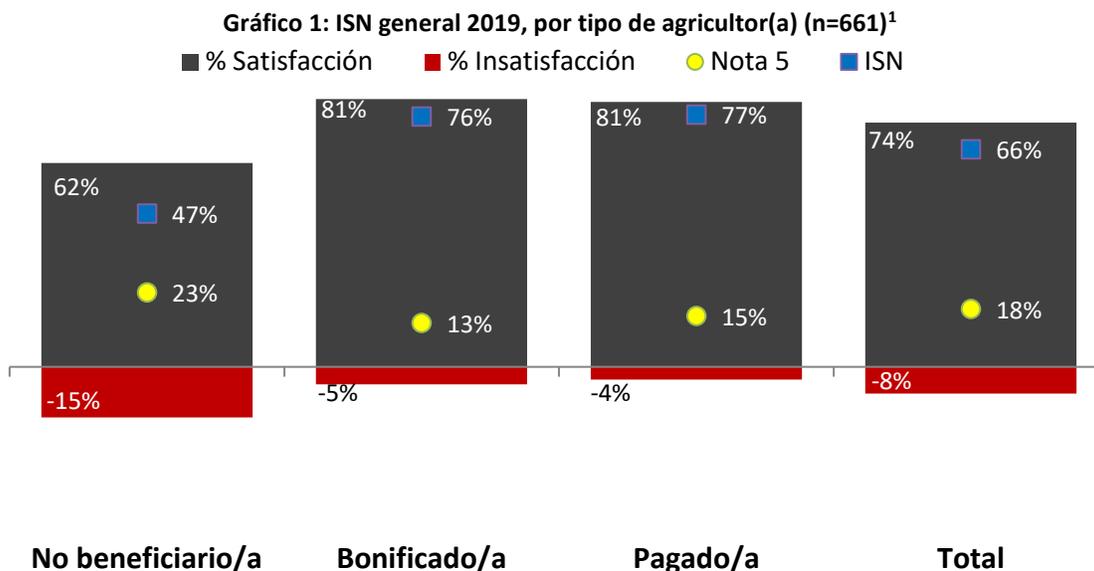
Macrozona	Zona norte	Zona centro	Zona sur	Total
Actores Pequeña Agricultura	3	3	3	9
Representantes de asociaciones de Riego	2	2	2	6
Actores de obras medianas y grandes	2	2	2	6
TOTAL	7	7	7	21

Fuente: Clodinámica Ltda.

3. Resultados generales

3.1. Satisfacción general con la Ley 18.450

En el año 2019, el ISN total fue de 66%, lo que está definido por una satisfacción de 74%, una insatisfacción del -8% y una nota 5 entregada por el 18% de los encuestados. Cuando se observan estos resultados según el tipo de agricultor, se puede ver que el ISN más alto está en los pagados, los cuales tienen un ISN de 77%, seguido de cerca por los bonificados con un 76% y finalmente los no beneficiarios por un 47%. Un menor ISN de los no beneficiarios estaría explicado porque ellos no resultaron seleccionados para recibir el beneficio, incluso después de pasar por las etapas de postulación, lo que afecta la percepción de cumplimiento de expectativas y deja sin cubrir una necesidad de regadío que estaría presente en ellos.



Fuente: Clodinámica Ltda.

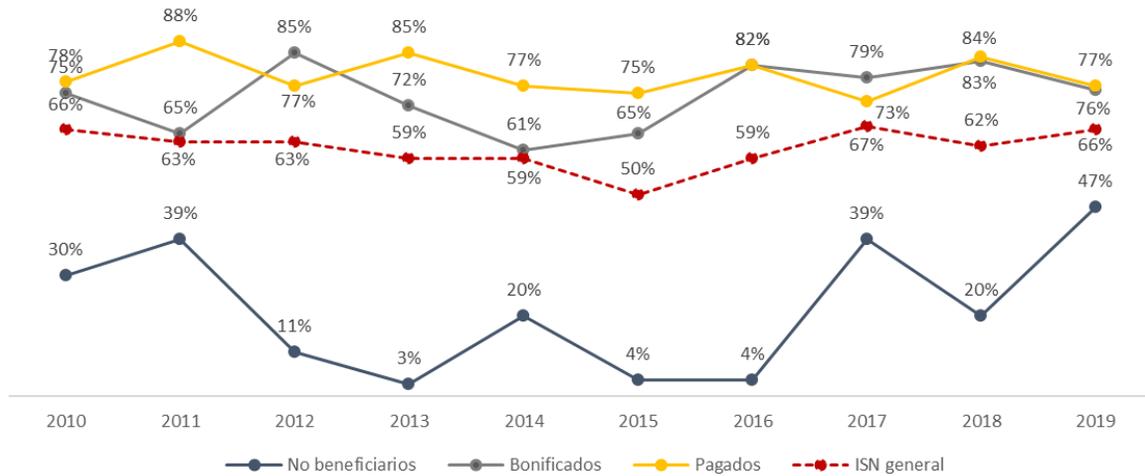
¹ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

Al observar los indicadores que determinan el ISN se puede ver que, tanto en bonificados como pagados, el 81% declara estar satisfecho, es decir, asignan notas 6 y 7 en su evaluación de la Ley de Fomento al Riego. Este porcentaje desciende a un 62% en el caso de los no beneficiarios quienes tienen, a su vez, un 15% de insatisfacción. Este último porcentaje es de 5% y 4% en bonificados y pagados respectivamente. En relación a la nota 5, se puede ver que en el caso de los no beneficiarios este porcentaje es mayor, con un 23%, seguido por los pagados con un 15% y un 13% de los bonificados.

Como se puede ver, no existen grandes diferencias entre los niveles de satisfacción e insatisfacción entre bonificados y pagados, lo que estaría explicado porque sus respuestas ante esta evaluación no estarían asociada a la obtención del beneficio como tal, que se recibe una vez finalizada la obra, sino que tendría relación con el mismo hecho de ser seleccionado para recibirlo, independiente ya se les hayan entregado los recursos o no. Por otro lado, se podría esperar que los niveles de insatisfacción en los no beneficiarios sean aún mayores, sin embargo, sólo un cuarto aproximadamente de ellos evalúa la Ley 18.450 con nota cuatro o menor. Esto podría estar determinado por el hecho de que el beneficio es altamente valorado, y que los proyectos pueden ser repostulados. Es decir, si bien no resultaron beneficiados en 2019, el proyecto fácilmente puede ser repostulado esperando sí obtener los recursos en concursos posteriores, siendo percibido su estado como una situación transitoria.

Como se señaló anteriormente, el ISN respecto de la Ley de Fomento al Riego es un indicador que se mide hace 10 años, lo que permite tener una serie de tiempo que es comparable, pudiendo contextualizar los resultados actuales en base a la trazabilidad del indicador en periodos anteriores. En el siguiente gráfico se puede observar la evolución del ISN general, así como también la de cada uno de los tipos de agricultores.

Gráfico 2: ISN general 2010-2019, por tipo de agricultor



Fuente: Clodinámica Ltda.

En primer lugar, llama la atención la estabilidad que se ha presentado en el ISN general, presentando el mismo porcentaje si es que se compara con el año 2010, pudiendo recuperarse de los niveles menores obtenidos especialmente en el año 2015 donde este porcentaje alcanzó un 50%. El 2019 se

alcanzó uno de los mayores niveles observados en la evolución de este indicador, siendo superado levemente sólo por el año 2017 donde se obtuvo un porcentaje de 67%.

Luego, al analizar la evolución en los no beneficiarios, se puede observar que el año 2019 se obtuvo el mayor porcentaje de ISN que se ha visto históricamente en esta evaluación, con un 47%, superando por 17 puntos porcentuales al 2010, que tuvo un ISN en no beneficiarios del 30%. Antes de este año, los mayores porcentajes se observaron en los años 2011 y 2017, donde se obtuvo un 39% en cada uno. Esto determina que este año se haya aumentado en ocho puntos porcentuales en relación a estos años. El año 2018 el ISN para no beneficiarios fue de un 20%, lo que significa que el aumento entre un año y otro fue altamente significativo, con una diferencia de 27 puntos porcentuales.

Esta mejora podría estar determinada por tres factores relevantes: el primero estaría asociado directamente a la mejora en la postulación relacionada a la digitalización de procesos que permite una mayor comodidad y transparencia de cara al agricultor; el segundo factor estaría relacionado a la percepción de necesidad del beneficio, es decir, si bien no fueron beneficiados, la Ley se evaluaría de manera positiva porque la obtención potencial de los recursos significaría una mejora sustantiva en las condiciones de riego de cada uno, por lo tanto, independiente de su experiencia particular asociada a la postulación y el hecho de no ser beneficiado, la Ley como sistema de financiamiento de obras de riego sería bien evaluado; en último lugar, y tal como se había mencionado anteriormente, la repostulación al beneficio no es un proceso engorroso y, por lo tanto, la no obtención del beneficio en 2019 no significa una imposibilidad de la realización de la obra con financiamiento de la CNR en años posteriores.

En relación a los bonificados, se puede ver cierta estabilidad en el ISN a lo largo del tiempo, observando un aumento de un punto porcentual al comparar el año 2010 con el año 2019. El año con mayor ISN fue el 2012, obteniendo un 85%, por lo que se podría decir que, en el tiempo, el ISN ha disminuido, argumento que sería contrarrestado por el aumento de 15 puntos porcentuales si es que se compara con el año con el menor ISN que fue el 2014 con un 61%. En la última medición se observa un descenso de siete puntos porcentuales respecto del ISN obtenido en 2018.

Esta disminución en el ISN podría estar determinada por las expectativas crecientes en relación a la construcción de la obra una vez que se conoce que es factible al obtener la bonificación por parte de la CNR, lo que se vuelve aún más relevante en contextos de sequía, situación que tuvo niveles extremos durante el 2019. De esta manera, el foco de la gestión de la política pública debiera estar orientado a la mejora de los factores que influyen en el periodo de ejecución de las obras, favoreciendo una mejor comprensión de los procesos, entregando herramientas a los(as) agricultores(as) que permita tener un mayor empoderamiento ante el constructor que lleve al desarrollo de una obra con la menor cantidad de obstáculos y que se ajuste a sus expectativas.

Finalmente, en el caso de los pagados, la tendencia muestra que, en general, presentan un ISN mayor a los de los otros grupos. En primer lugar, se puede observar un leve aumento entre la primera y la última medición, con una diferencia positiva de tres puntos porcentuales. En segundo lugar, y considerando la comparación con el 2011, año en que se obtuvo el ISN más alto, se puede ver que hay una disminución de once puntos porcentuales (88% y 77% en 2011 y 2019 respectivamente). El año con menor ISN fue el 2017, donde éste fue de 73, observándose de esa manera un aumento de ocho puntos porcentuales. Finalmente, en relación a lo obtenido en el año 2018, se puede ver un descenso leve de siete puntos porcentuales.

El ISN más alto en este grupo en comparación con los otros, se podría deber a que ya obtuvieron el beneficio de manera concreta, es decir, ya recibieron los recursos que les permite la recuperación de lo financiado por los mismos agricultores para el desarrollo de las obras. Si bien este grupo está expuesto a mayores trámites administrativos y prácticos derivados del proceso de desarrollo del proyecto, su inspección por parte de la DOH y las acciones que permiten obtener los recursos, éstos no estarían determinando una merma significativa en el ISN, lo que demuestra la alta valoración del beneficio que entrega la Ley de Fomento al Riego.

3.2. Evaluación de procesos de la Ley 18.450

3.2.1. Información

Para hacer el análisis de satisfacción usuaria de los(as) participantes de la Ley de Fomento al Riego, es importante indagar en cómo es recibida la información desde las distintas fuentes, no solo desde CNR, ya que esto impacta sobre la calidad de la información que es recibida por los(as) agricultores(as).

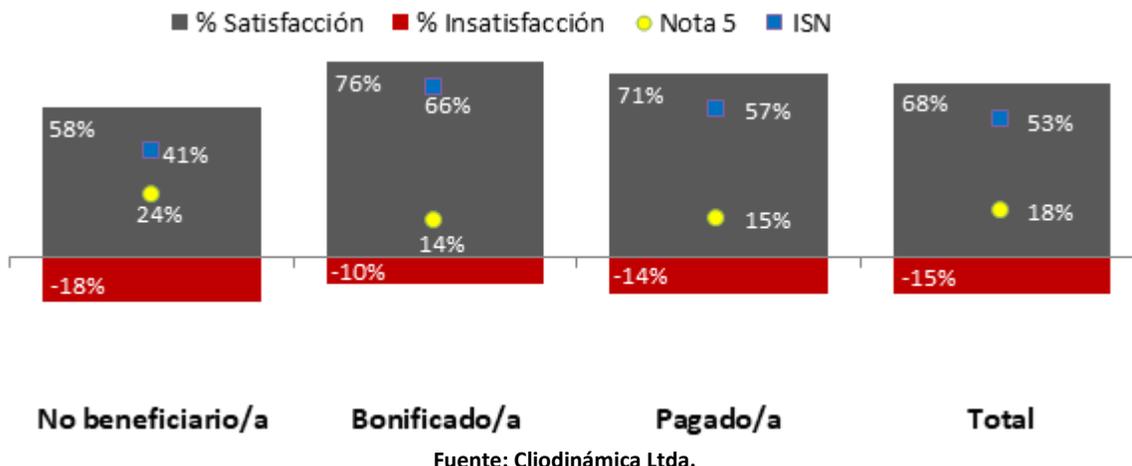
El presente análisis hace referencia a la satisfacción de los(as) agricultores(as) respecto a la información recibida durante todo el proceso, los actores que se ven involucrados en estos procesos y otros elementos atingentes, en donde principalmente se reconocen las diferencias y brechas de información encontradas en los distintos niveles educacionales y otras variables que se revisarán a continuación.

Al observar el siguiente gráfico, se indica que el Índice de Satisfacción Neta (ISN) con el Sistema de Postulación SEP para el total de la muestra es de 53%, ya que un 68% de la muestra total evalúa con una nota entre 6 y 7 este ítem; en contraste, un 15% evalúa con una nota entre 1 y 4.

Al desagregar esta información según tipo de encuestado, se observan diferencias en los Índices de Satisfacción Neta (ISN), siendo los(as) bonificados(as) los que presentan una mayor satisfacción, alcanzando un 66%, seguido por los(as) pagados(as) con un 57%. Los(as) no beneficiarios(as) presentan un índice de satisfacción neta del 41%, lo que se asocia a que cerca de un 18% de este grupo evaluó insatisfactoriamente el Sistema de postulación SEP.

La buena satisfacción de los encuestados con el Sistema de Postulación estaría vinculada con la adjudicación del proyecto, ya que al no haber sido beneficiario(a) por el concurso se pensaría que habría un error en el sistema de postulación, o que este privilegiaría a algunos(as) postulantes.

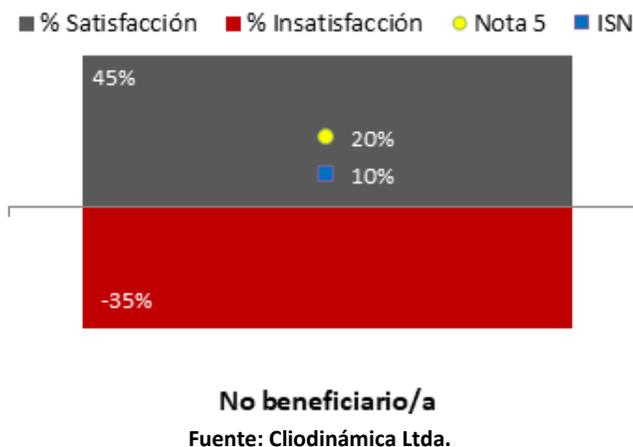
Gráfico 3 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Sistema electrónico de postulación SEP. Según tipo de encuestado(a) (n=436)²



Apoyando esta idea, el índice de satisfacción de la forma en que se los(as) no beneficiarios(as) se enteraron de la no adjudicación del proyecto es del 20%, valor obtenido gracias a que un 45% de los(as) agricultores(as) del grupo evaluaron positivamente la medida y un 35% la evalúa de forma negativa.

La similitud de las proporciones radicaría un ISN bajo, dando cuenta que el descontento del grupo de no beneficiarios(as) con el modo en que fueron informados podría estar relacionado a la no adjudicación.

Gráfico 4 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Forma en que se enteró que el proyecto no fue adjudicado (n=220)

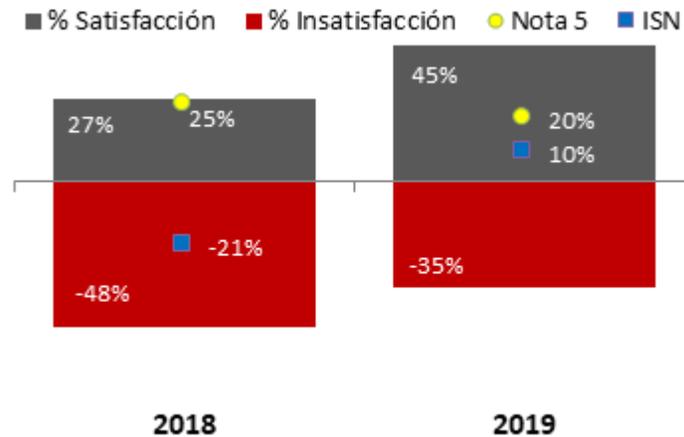


Respecto al año anterior, el ISN de la forma en que los(as) agricultores(as) no beneficiarios(as) se enteraron que su proyecto no fue adjudicado, presentó un aumento considerable, con un

² Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

crecimiento de 31 puntos porcentuales entre ambas mediciones. En la medición del año 2019, que tenía como objetivo el concurso de Ley de Fomento al Riego del año 2018, solo el 27% de quienes respondieron, evaluó positivamente la forma en que se avisó la no adjudicación y un 48% lo evaluó de forma negativa. El presente año, el 45% de los(as) no beneficiarios(as) evaluó positivamente el cómo fueron avisados de la no adjudicación del proyecto en el concurso del año 2019, y un 35% lo evaluó negativamente.

Gráfico 5 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Forma en que se enteró que el proyecto no fue adjudicado. Comparación año 2019 y 2020.



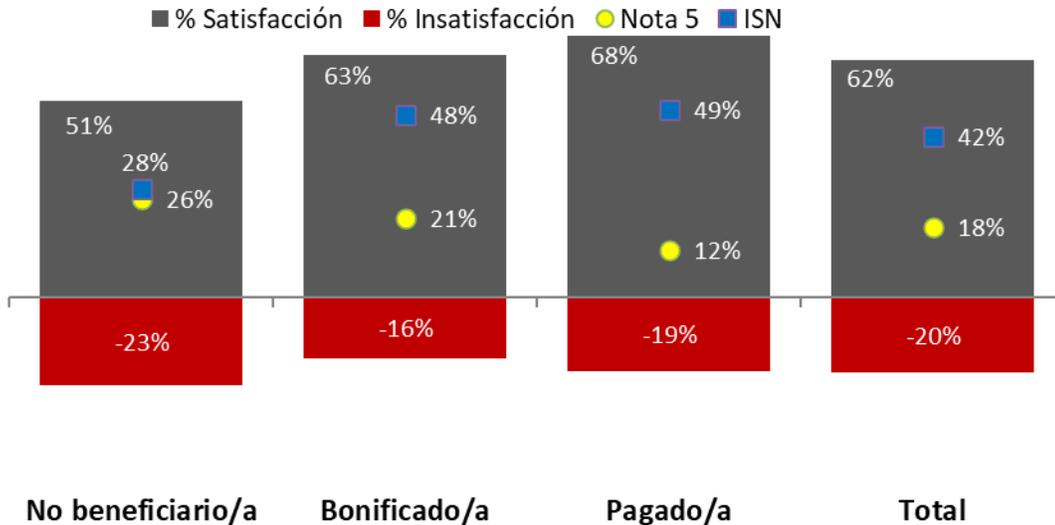
Fuente: Clodinámica Ltda.

La página web de la Comisión Nacional del Riego se presenta como un medio informativo para los interesados en las iniciativas que la institución posee, como también, una vía de contacto para los(as) beneficiarios(as) del concurso de la Ley al Fomento de Riego. En esta línea, la información disponible en esta plataforma es favorable para los(as) participantes del concurso, pues se mantienen al tanto de las novedades el proceso.

En el siguiente gráfico, se puede observar la satisfacción de los(as) encuestados(as) respecto a ésta. En términos generales, la satisfacción de la página web de la CNR es positiva, ya que el índice de satisfacción neta con la herramienta es de 42%, obtenido a partir de que un 62% de los(as) encuestados(as) la evaluó positivamente, y un 20% de forma negativa.

El grupo de no beneficiarios(as) es el que presenta una peor evaluación en la comparación del tipo de encuestado(as), ya que indica un ISN del 28%, en comparación con un ISN del 48% y el 49% en los grupos de bonificados(as) y pagados(as), respectivamente. Las diferencias entre los grupos estarían relacionadas a la no adjudicación del proyecto, incidiendo en que el grupo(a) no beneficiario(a) tenga una peor evaluación del proceso en general.

Gráfico 6 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Página web de la CNR. Según tipo de encuestado (n=333)³



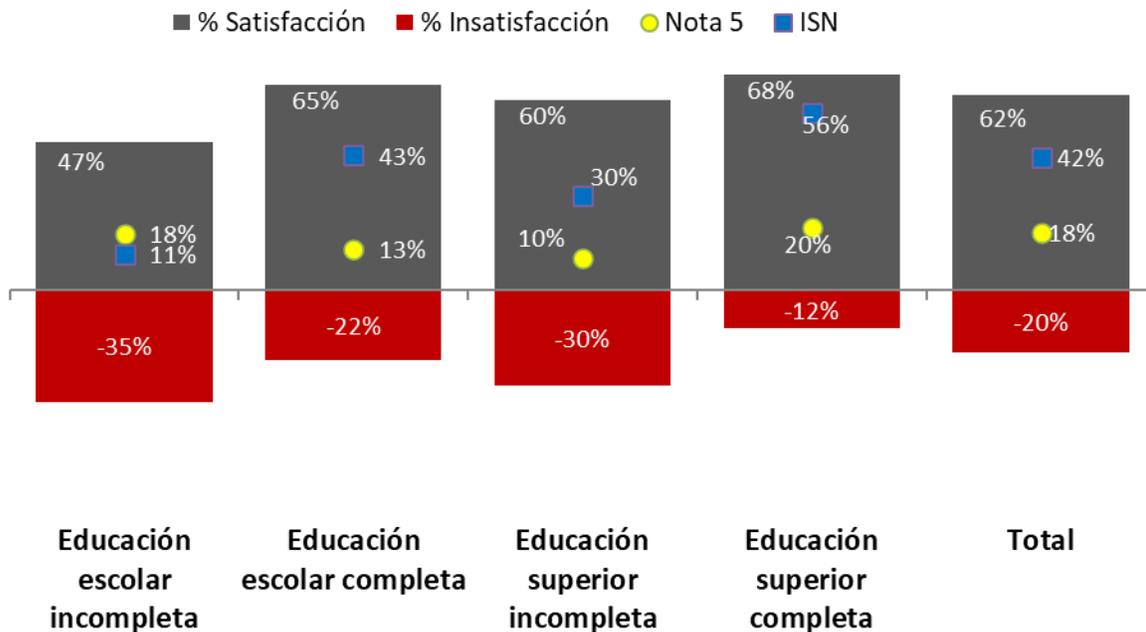
Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción con la página web según nivel educacional, gracias al gráfico se puede indicar que un nivel educacional bajo estaría asociado a una peor evaluación de la página web, esto dado que el grupo de agricultores(as) que no finalizó la educación media es el que presenta un ISN más bajo, con un valor de 11%. En el extremo, el índice de satisfacción con la página web en el grupo de agricultores(as) con educación superior completa es del 56%,

Los resultados indicarían que, probablemente, el segmento con menor nivel educacional tenga mayores dificultades para comprender el funcionamiento de la página en términos de lenguaje técnico, por lo que su utilización parecería menos beneficiosa.

³ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

Gráfico 7 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Página web de la CNR. Según nivel educacional (n=333)⁴



Fuente: Clodinámica Ltda.

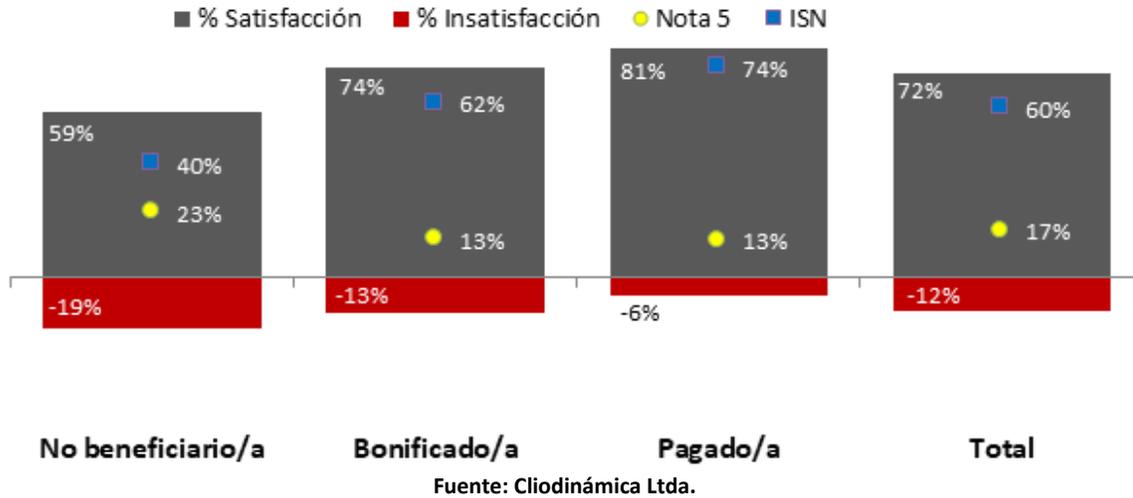
Un escenario similar a la satisfacción con la página web presenta el análisis de satisfacción de los(as) participantes del concurso con la información recibida durante el proceso. Abarcando las respuestas de todos(as) los(as) agricultores(as), se obtiene un ISN del 60% ya que un 72% de la muestra evalúa positivamente la información entregada, mientras que solo un 12% la evalúa negativamente.

En cuanto al análisis de estos resultados según el tipo de encuestado, se observa en el siguiente gráfico que es el grupo de agricultores(as) pagados(as) el que indica un ISN mayor, con un 74%, a lo que lo sigue un ISN del 62% en el grupo de bonificados(as) y un 40% entre los(as) agricultores(as) que no recibieron el beneficio.

La buena satisfacción de los encuestados con la información recibida durante todo el proceso estaría vinculada con la transparencia de la institución, según se conoce en el discurso un(a) representante de la Comisión Nacional de Riego, indicando esta cualidad como una de las más importantes de CNR.

⁴ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

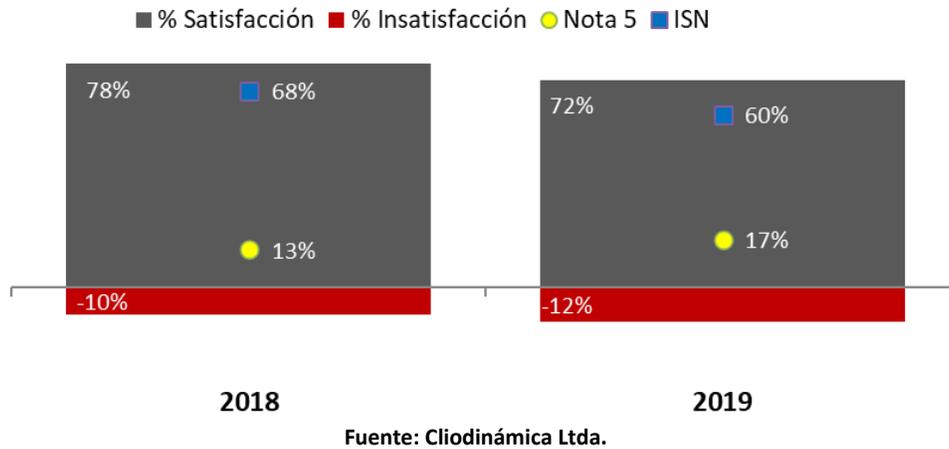
Gráfico 8 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Información recibida durante el proceso. Según tipo de encuestado (n=653)⁵



Al hacer una comparación del índice de satisfacción de la información recibida durante el proceso de los(as) agricultores(as) encuestados(as), se da cuenta de un descenso respecto a la medición del año 2019, hecho que indicaría que los(as) participantes del concurso del año 2018 indican estar más satisfechos con la información entregada en el concurso en comparación con los(as) participantes del concurso 2019.

Esas conclusiones se podrían indicar ya que, el 76% de los(as) agricultores(as) evaluó positivamente la información recibida en el concurso del año 2018, cifra que fue de 72% para el concurso del año 2019. En este mismo sentido, una décima parte de la muestra evaluó negativamente la información entregada en 2018, en tanto que el 12% lo hizo en 2019. A esto lo acompaña un aumento de 5 puntos porcentuales en la proporción de agricultores(as) que evaluaron con nota media.

Gráfico 9 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Información recibida durante el proceso. Comparación año 2018 y 2019



⁵ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

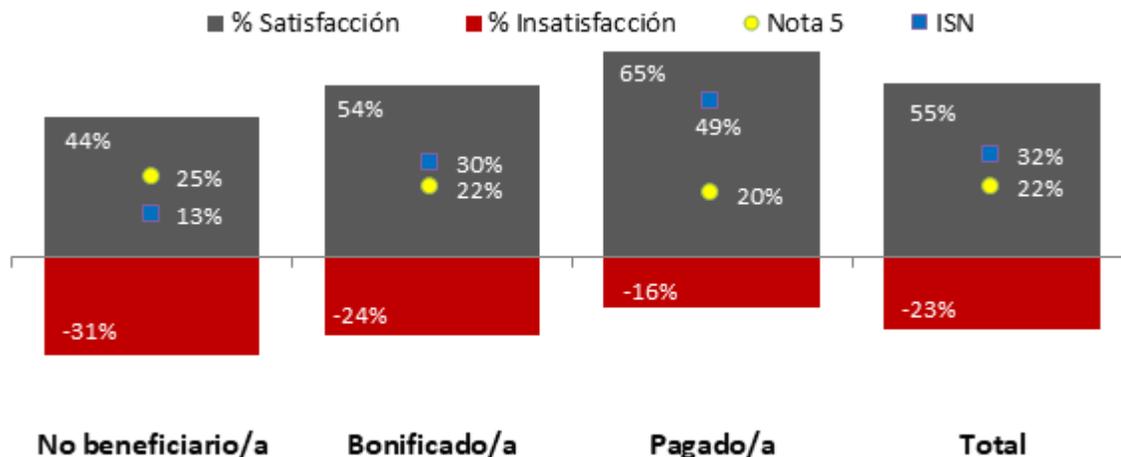
3.2.2. Postulación y revisión

El apartado a continuación presenta los resultados referentes al proceso de postulación y revisión de proyectos del concurso de Ley de Fomento al Riego del año 2019. En este, se abarca el cumplimiento de pasos del proceso, así también como la satisfacción de los(as) beneficiarios(as) con éste.

La satisfacción general indica un ISN de 32% respecto al tiempo en que se demoran en dar los resultados del concurso, esto porque un 55% de los(as) agricultores(as) evalúa este tiempo con notas positivas, y un 23% lo hace con una evaluación negativa.

Ahora, el análisis de los resultados según el tipo de encuestado(a) presenta diferencias estadísticamente significativas. Así, los(as) no beneficiarios(as) son quienes presentan menor ISN con respecto al tiempo de demora, siendo el único que presenta un valor menor a 30% (13%), a la vez que un 31% de los(as) no beneficiarios(as) dicen estar insatisfechos con este hecho.

Gráfico 10 Considerando que el plazo de revisión de los proyectos es de 5 meses en promedio, 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 el tiempo en que se demoran en dar los resultados del concurso. Según tipo de encuestado(a) (n=658)⁶

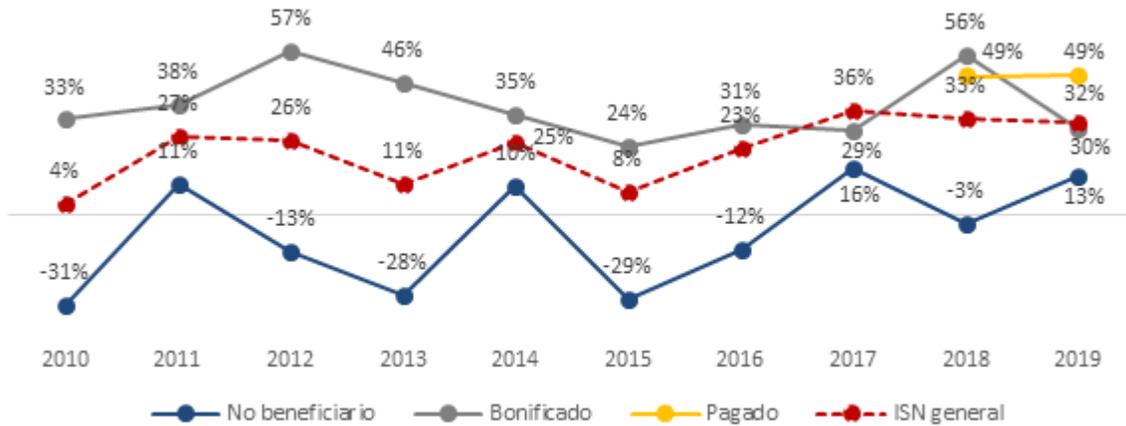


Fuente: Clodinámica Ltda.

En términos del ISN histórico de este ítem, se observa un aumento en la satisfacción de los(as) no beneficiarios(as), no así de los(as) bonificados(as) y pagados(as), registrando una disminución de 3 puntos porcentuales en el ISN general respecto del año 2018. En el caso de los encuestados no beneficiarios(as), se presenta un aumento del ISN de dos puntos porcentuales respecto del año anterior. Distinto al caso de los(as) pagados(as), medición que se agregó por primera vez en la medición del año 2018, y que indica la mantención del ISN. El único grupo que descendió en su ISN fue el de los(as) bonificados(as), quienes presentan una baja en el ISN de 26 puntos, entre los años 2018 y 2019.

⁶ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

Gráfico 11 ISN histórico del tiempo en que se demoraron en dar los resultados del concurso

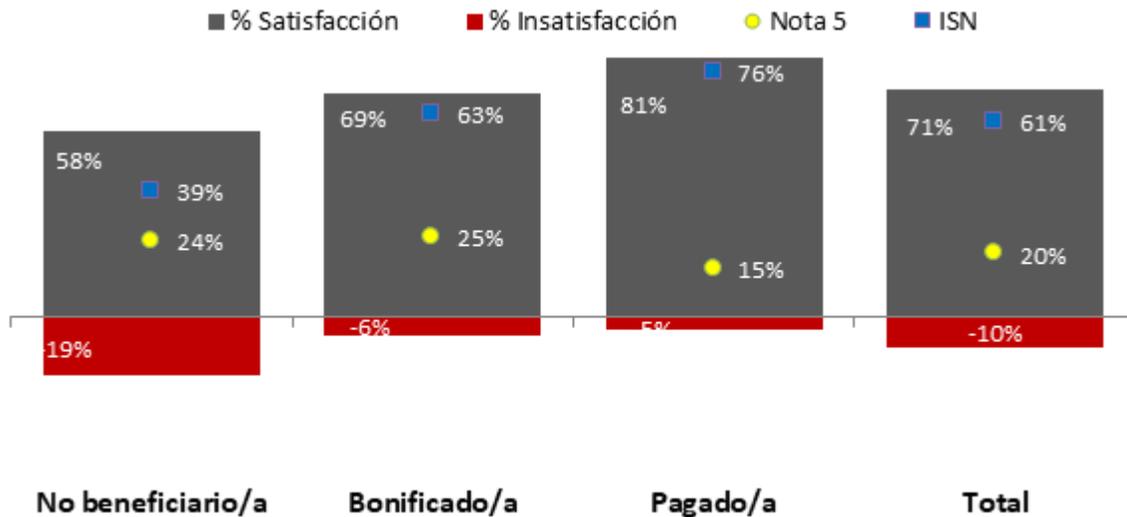


Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto al proceso de postulación a la Ley de Fomento al Riego, se observan diferencias en la satisfacción declarada según cada uno de los(as) diferentes beneficiarios(as). De tal modo, se observa que, la satisfacción general con el proceso de postulación presenta un ISN del 61% para el año 2019. Al desagregar esto, se observa que los(as) no beneficiarios(as) son los menos satisfechos, pues presentan un ISN de 39%, donde casi un quinto de ellos (19%) se muestra insatisfecho con dicho proceso, porcentaje superior a la proporción de encuestados insatisfechos en los grupos de pagados y bonificados.

La mala evaluación de los(as) no beneficiarios(as) en este ámbito puede deberse al resultado de dicho proceso, por lo que el resultado no resulta del todo contra intuitivo. Este mismo hecho puede explicar, además, el 63% de ISN de los bonificados, debido al éxito del proceso de postulación. En ese sentido, es posible que, como factor explicativo del proceso de postulación, esté mediado por el resultado del mismo, más que del proceso en sí

Gráfico 12 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Proceso de postulación en general. Según tipo de encuestado(a) (n=651)⁷



Fuente: Clodinámica Ltda.

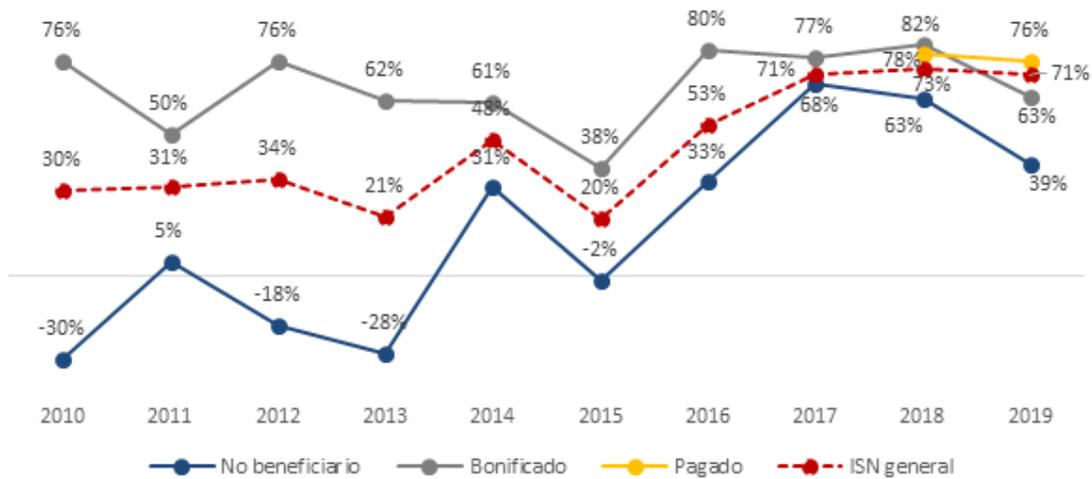
El índice de satisfacción respecto al proceso de postulación presentó un alza progresiva año a año desde el 2015 al año 2018, sin embargo, presentó una pequeña disminución entre los años 2018 y 2019, bajando de 73% a 71%.

Esta disminución se explica por la disminución de ISN en todos los grupos de agricultores(as), el que, entre los(as) agricultores(as) pagados(as) presentó una baja de 6 puntos porcentuales, siendo esta la más leve. Los grupos de agricultores(as) no beneficiarios(as) y bonificados(as) presentaron una disminución de 10 y 24 puntos porcentuales, respectivamente.

El empeoramiento de la evaluación podría estar relacionado al proceso de adaptación a la postulación electrónica, la cual empezó solo unos cuantos años atrás.

⁷ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

Gráfico 13 ISN histórico con el proceso de postulación en general

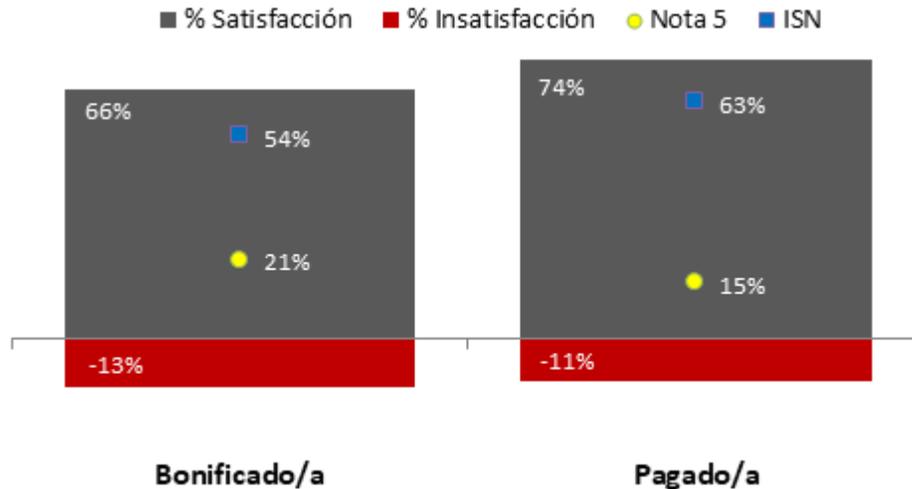


Fuente: Clodinámica Ltda.

En lo que refiere a la satisfacción con el proceso de entrega del bono, parte de la adjudicación del concurso, el grupo de bonificados(as) presentó un ISN de 54%, mientras que los(as) pagados(as) presentaron un ISN del 63%. La desagregación por tipo de usuario da cuenta que son los(as) beneficiarios(as) pagados(as) quienes presentan mayor ISN en comparación con los(as) bonificados(as) con un 11% y 13% de la muestra que evalúa insatisfactoriamente el proceso de entrega de bono.

Las diferencias entre los grupos se explicarían porque los(as) beneficiarios(as) pagados(as) ya recibieron el beneficio, por lo que estarían más agradecidos con la institución y el concurso, afectando la evaluación de todos los procesos.

Gráfico 14 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Proceso de entrega de bono. Según tipo de encuestado(a) (n=413)⁸



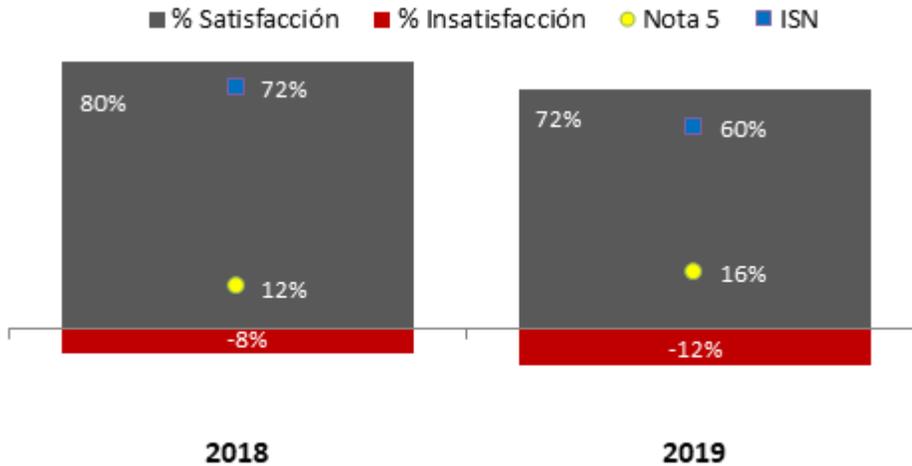
Fuente: Clodinámica Ltda.

En comparación al año anterior, los(as) participantes(as) del concurso evalúan peor el proceso de entrega del bono en el concurso del año 2019, que en el concurso de 2018. Esto se observa en que el año 2018 se reportó un ISN de 72%, en que un 80% de los(as) agricultores(as) indicó sentirse satisfecho con el proceso de entrega del bono. En cambio, para el concurso del año 2019 se presenta un ISN de 60%, con un 72% de agricultores(as) que evaluaron satisfactoriamente el proceso de entrega de bono.

En el último tiempo, el proceso de entrega de bono ha tenido una digitalización, haciendo que este forme parte de un sistema electrónico. Los niveles educativos de algunos(as) agricultores(as) y sus habilidades digitales podrían verse enfrentados al nuevo sistema, radicando en una peor evaluación a la que existía previamente.

⁸ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

Gráfico 15 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Proceso de entrega de bono. Comparación año 2018 y 2019



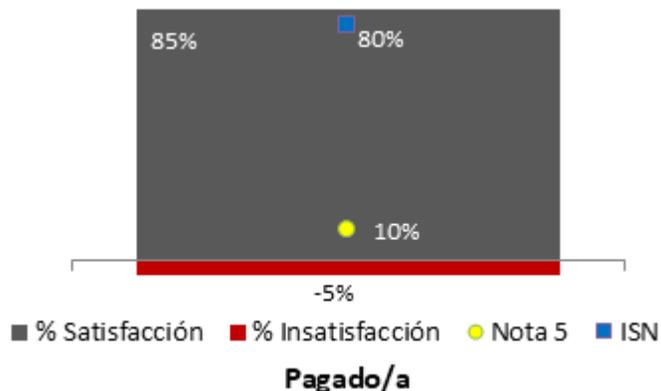
Fuente: Clodinámica Ltda.

3.2.3. Construcción y proceso de pago

Ahora, sobre la satisfacción de los(as) encuestados(as) respecto del trabajo del(a) constructor(a), un 85% menciona estar satisfecho y un 5% de la muestra se dice insatisfecho, teniendo como resultado un ISN de 80%.

Un ISN alto estaría relacionado con la satisfacción de la entrega del beneficio, lo que, ante el escenario de escasez hídrica del país, aumentaría el nivel de satisfacción de los(as) postulantes.

Gráfico 16 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Trabajo del constructor. (n=303)

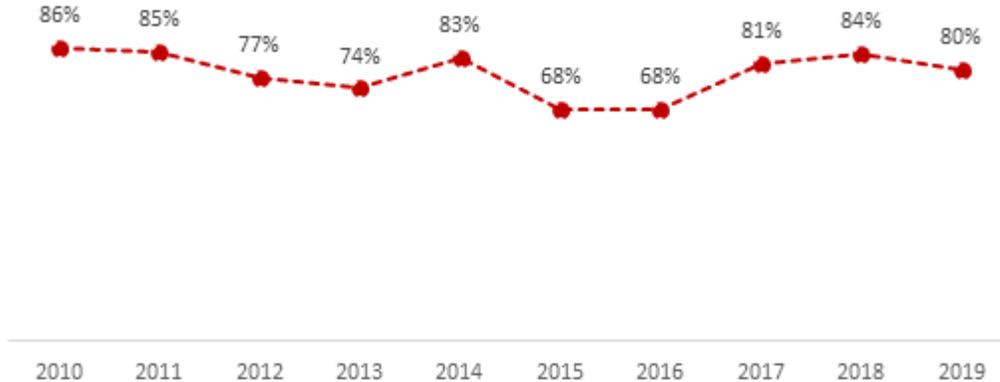


Fuente: Clodinámica Ltda.

En términos del ISN histórico de este ítem, se observa una leve disminución respecto a la medición del año 2018, disminuyendo en 4 puntos porcentuales.

Al observar el gráfico, no se identifica una tendencia temporal del ISN con el(a) consultor(a), existiendo leves fluctuaciones, no siendo esta la excepción. El que no haya grandes cambios se relacionaría a que el tipo de obras realizadas, así como el(a) constructor(a) contratado no presentaría grandes cambios.

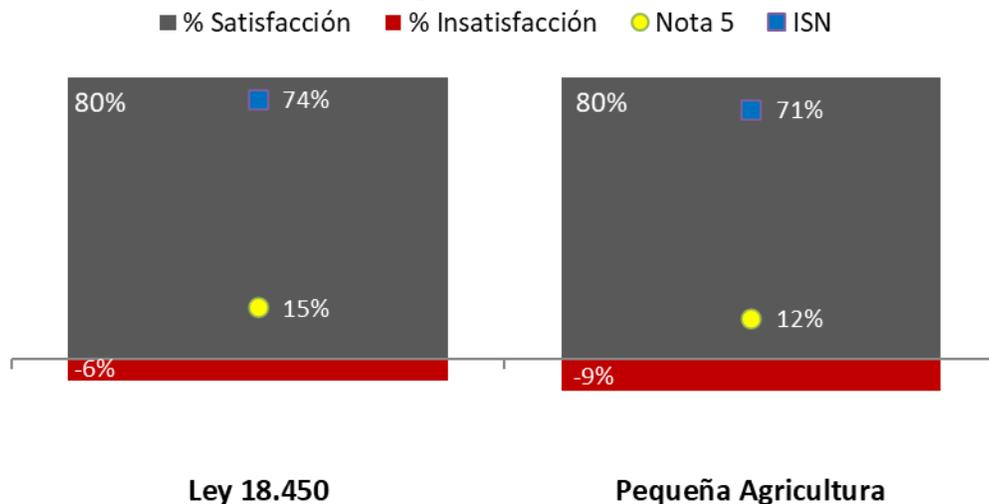
Gráfico 17 ISN histórico Satisfacción con el constructor



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al analizar la satisfacción de los(a) agricultores(as) pagados(as) con el organismo inspector en términos del concurso al que pertenecen, no se observan grandes diferencias entre ambas. En el caso de la pequeña agricultura la satisfacción es con la CNR, pues son ellos los encargados de la inspección, mientras que el resto la realiza la DOH. En el gráfico se observa que no hay grandes diferencias en el ISN entre ambas, así, en el grupo del concurso de Ley 18.450 llega a un 74% y de 71% en el de Pequeña agricultura.

Gráfico 18 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Servicio entregado por la DOH según concurso (n=294)



Fuente: Clodinámica Ltda.

3.3. Relaciones en el marco de la Ley 18.450

Con el propósito de conocer la percepción y evaluación de los(as) usuarios del concurso de Ley de Fomento al Riego en su totalidad, se deben abarcar todas las etapas del proceso y cómo los(as) postulantes y beneficiarios(as) las experimentan.

El presente capítulo se organiza en base a la línea cronológica del concurso, abarcando la información disponible en el proceso, la etapa de adjudicación y los procesos de construcción y pago, avanzando en línea paralela con la experiencia de cada tipo de agricultor(a).

3.3.1. Relación entre el(a) consultor(a) y el agricultor(a)

Los resultados cualitativos del estudio 2018 presentaron como gran novedad la importancia de los(as) consultores(as) en el concurso de la Ley de Fomento al Riego y en la satisfacción de los(as) agricultores(as) postulantes y beneficiarios(as) respecto a este. El nivel de involucramiento de éstos sería central en la percepción de los(as) postulantes al ser el principal intermediario con la Comisión Nacional de Riego. La importancia del rol del(a) consultor(a) se vio reflejada y comprobada en los resultados del estudio del año 2019, primera vez en que se incluyó dicha temática en la fase cuantitativa de la investigación. A partir de esta, se comprobó cómo una mayor satisfacción con el trabajo del consultor, así también como el cumplimiento de sus responsabilidades presentaba una relación positiva con la satisfacción del(a) agricultor(a) respecto de la institución y el concurso de la Ley de Fomento al Riego.

Como se ha visto anteriormente, al rol de los(as) consultores(as) es esencial en la comprensión de la satisfacción y experiencia de los(as) beneficiarios(as) de la Ley de Fomento al Riego ya que serían los principales involucrados en el proceso de postulación de los proyectos, además de actuar como intermediarios entre los requerimientos de la CNR.

Del mismo modo, juegan un rol central en la divulgación de los concursos a realizar, siendo en muchas ocasiones quienes se acercan a los(as) posibles postulantes para ofrecer sus servicios, permitiendo que distintos segmentos de la agricultura chilena sean partícipes del concurso. Su posición de intermediarios entre a CNR y el(a) agricultor(a), a pesar de ser un(a) trabajador(a) que no tiene relación laboral con la CNR, haría de estos(as) piezas centrales.

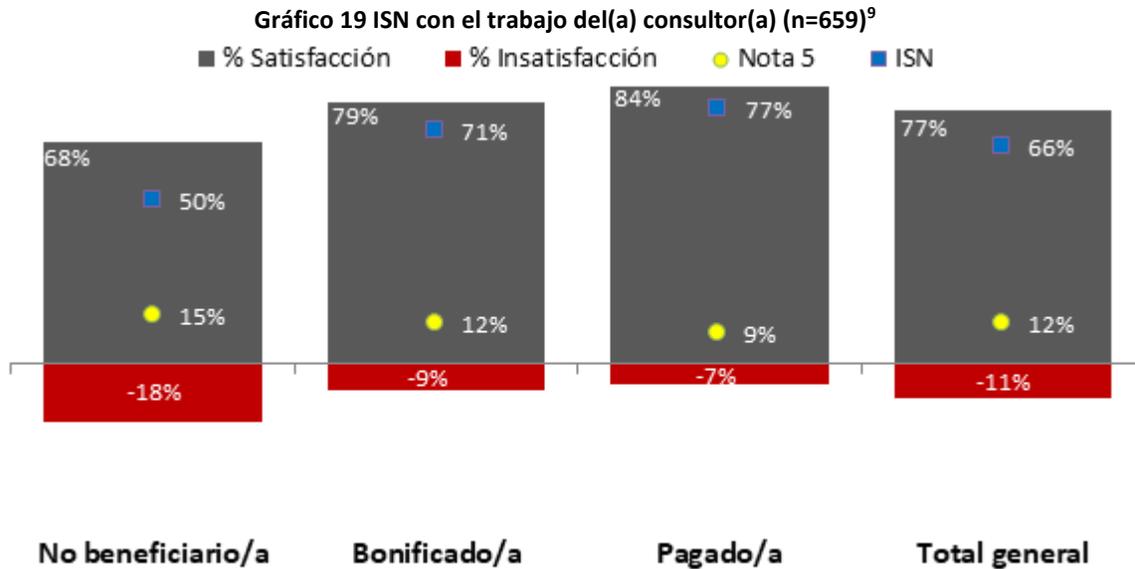
Entendiendo la importancia de su rol, es importante tomar atención a la satisfacción de los(as) agricultores(as) respecto de los(as) consultores(as) con los que trabajaron, pues sería clave para entender cómo la satisfacción con éstos(as) podría incidir en la satisfacción de la CNR y el concurso.

Al observar el análisis de satisfacción con el(a) consultor(a) se ve una tendencia similar a las presentadas anteriormente que refieren a la satisfacción con distintos procesos, ya que serían los(a) beneficiarios(as) que ya construyeron la obra y recibieron el bono quienes presentarían mayor satisfacción, mientras quienes no fueron beneficiados(as) son quienes se muestran más insatisfechos.

En esta línea, un 84% de los(as) agricultores(as) pagados evaluó positivamente el trabajo del(a) consultor y solo un 7% lo hizo de forma negativa, derivando en un ISN de 77%. Respecto de los(as) agricultores(as) bonificados(as), el ISN es de 71%, ya que un 79% del grupo evaluó al(a) consultor(a)

con nota positiva y un 9% con nota negativa. Por último, en lo que refiere a los(as) no beneficiarios(as), el porcentaje de agricultores(as) que entrega una baja satisfacción es del 18% y de un 68% quienes muestran buena satisfacción, concluyendo con un ISN del 50%.

El relacionamiento de las gestiones del(a) consultor(a) como pieza clave en los resultados de la postulación y la obra, se verían claramente reflejados en la satisfacción de los(as) no beneficiarios(as), quienes podrían relacionar la no adjudicación de su proyecto a una mala gestión del(a) consultor.

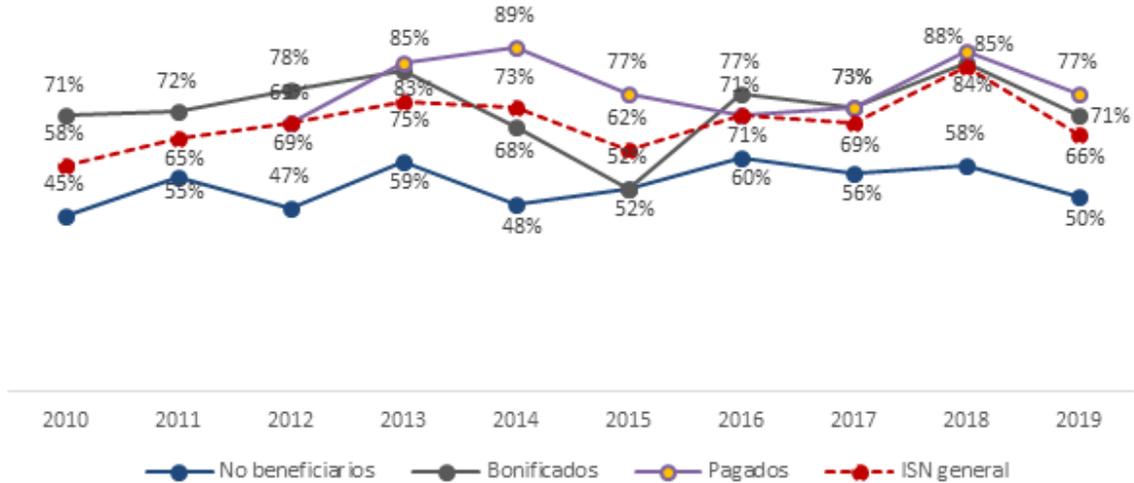


Fuente: Clodinámica Ltda.

En términos del ISN histórico de este ítem, se observa una disminución de la satisfacción con el(a) consultor(a) en todos los tipos de encuestados comprendidos. El ISN general presentaría una disminución de 18 puntos porcentuales entre los años 2018 y 2019, mientras que en el caso de los(as) encuestados(as) no beneficiarios(as) también se presencia una disminución de 8 puntos porcentuales. Con una magnitud similar, el ISN con el consultor(as) en los grupos de pagados(as) y bonificados(as) presentan una disminución 11 y 13 puntos porcentuales, respectivamente.

⁹ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

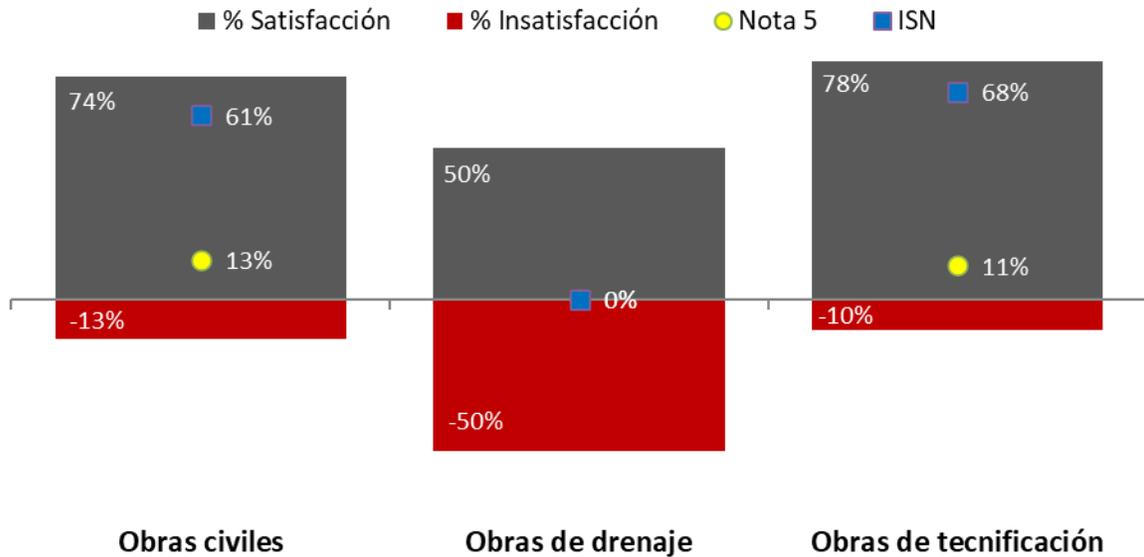
Gráfico 20 ISN histórico con el trabajo del(a) consultor(a)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al analizar la satisfacción de los(as) agricultores(a) con el(a) consultor(a) respecto al tipo de obra desarrollada, se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico 21 ISN con el trabajo del(a) consultor(a) según tipo de obra (n=659)¹⁰



Fuente: Clodinámica Ltda.

Como se observa en el gráfico, los(as) agricultores(as) que han postulado obras de tecnificación presentan un mayor ISN respecto al(a) consultor(a), alcanzando un 68%, esto porque un 78% indicó estar satisfecho con el trabajo de éste y solo un 10% indica no estar satisfecho. En el grupo de obras civiles, el ISN es de 74%.

¹⁰ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

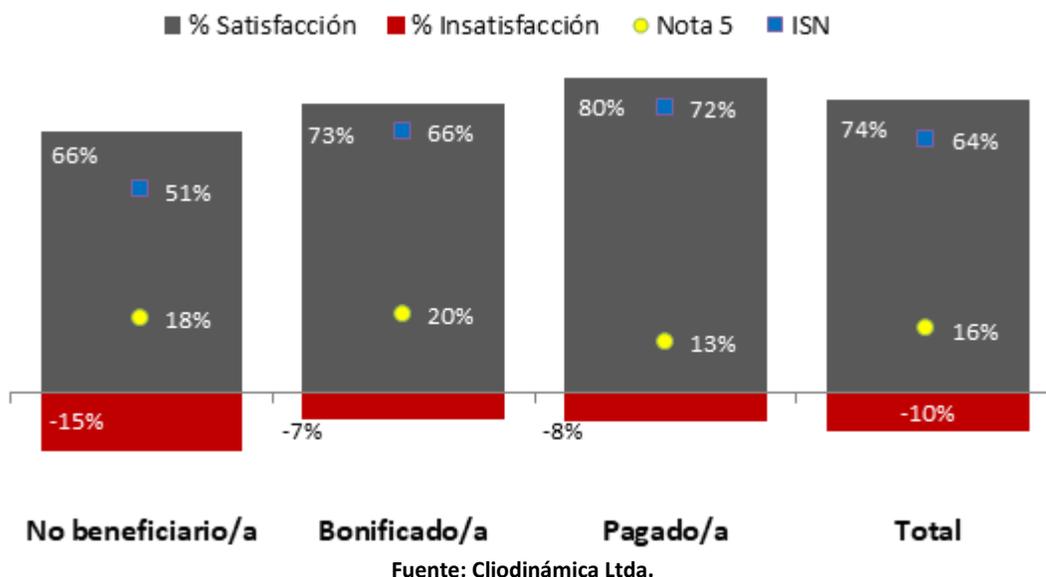
La distribución estaría desarrollada a la urgencia que supone el desarrollo de las obras de tecnificación como una forma de aminorar los efectos de la crisis hídrica, a lo cual los(as) agricultores(a) estarían más agradecidos y, por lo tanto, mostrarían una mayor satisfacción con su consultor(a).

3.3.2. Relación con la Comisión Nacional de Riego

A modo de resumen y considerando a la CNR como la entidad a cargo de la gestión de la Ley de Fomento al Riego, es importante también saber cuál es la satisfacción que tienen los(as) agricultores(as) respecto de ella. En términos generales, se repite lo evidenciado en la satisfacción de los distintos elementos del concurso en cuanto los(as) encuestados(as) no beneficiarios(as) son quienes menos satisfacción presentan.

Del total de encuestados(as) no beneficiarios(as), un 15% del grupo se siente insatisfecho con la CNR, en tanto que un 66% de la muestra se dice satisfecho, dando como producto un ISN de 51%. Un escenario diferente se presenta en los usuarios bonificados y pagados, en que el porcentaje de quienes dicen estar satisfechos está por sobre el 70% en ambos grupos. Dadas las diferencias estadísticamente significativas en las proporciones de encuestados satisfechos e insatisfechos según tipo de encuestado(a), se refuerza la idea de que el no haber recibido el beneficio se vincularía a una mala evaluación de los elementos relacionados a éste, como lo es la institución a cargo.

Gráfico 22 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Trabajo desarrollado por la CNR. Según tipo de encuestado(a) (n=631)¹¹



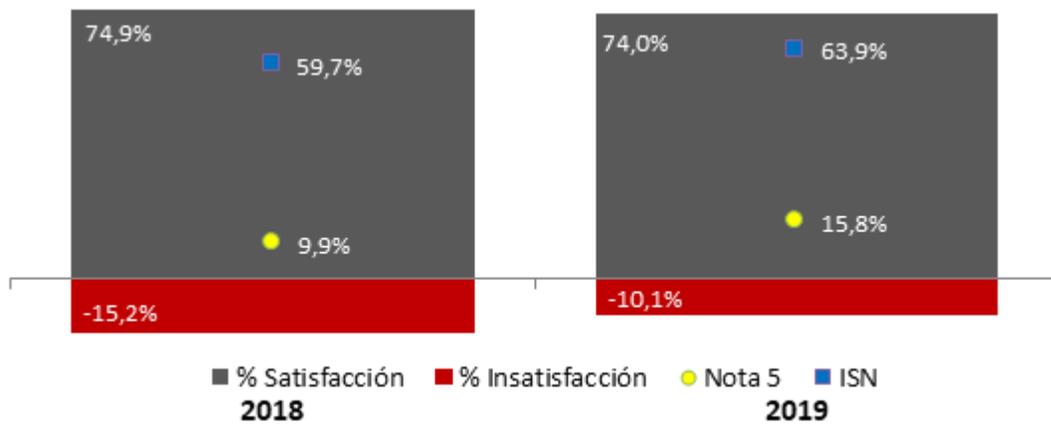
Respecto al concurso del año 2018, la satisfacción de los(as) usuarios(as) presenta un aumento, dado que para el año 2018 se registró un ISN de 59,7% respecto de la CNR, mientras que, para el concurso

¹¹ Se presentan diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Sig=0,000

del año 2019, el ISN es de 63,9%. El cambio no se debe a que un mayor número de encuestados(as) evalúe satisfactoriamente a la institución, si no, que la proporción de encuestados(as) que la valoraba negativamente ha disminuido.

La evaluación favorable estaría dando cuenta de un desarrollo positivo de los servicios ofrecidos por la CNR, los que han sido más valorados por el público.

Gráfico 23 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Trabajo desarrollado por la CNR. Comparación 2018 y 2019



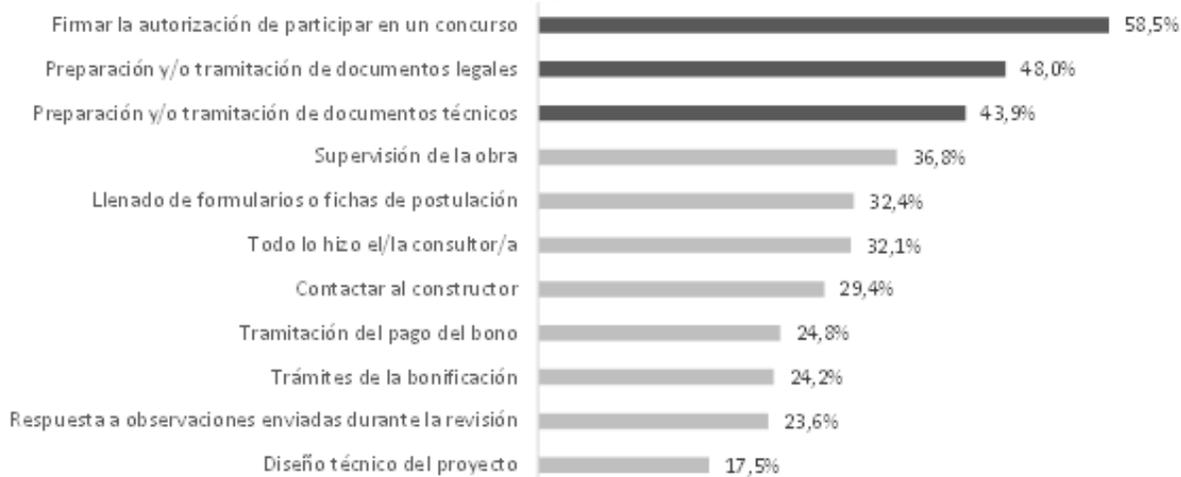
Fuente: Clodinámica Ltda.

8.3. Participación de los(as) agricultores(as) en la Ley 18.450

La implementación de la Ley de Fomento al Riego involucra una serie de actividades que son desarrolladas por diferentes actores. Entre ellos encontramos al agricultor, el consultor y la CNR. Ya se revisó cómo se ha dado la relación entre estos tres grupos, y ahora es el turno de identificar cómo se da la participación de los(as) agricultores(as) en la Ley 18.450, considerando que estos pueden estar más o menos involucrados según sus características y la relación que han establecido con el consultor.

En primer lugar, se describen las actividades que desarrollan los agricultores. En el siguiente gráfico se pueden ver las actividades que realizan los agricultores.

Gráfico 24 ¿Usted realizó alguna de las siguientes actividades durante el proceso de la Ley de Fomento al Riego? (n=661)



Fuente: Clodinámica Ltda.

En el gráfico anterior se puede ver que la actividad más realizada por los(as) agricultores(as) es la firma de la autorización para participar en un concurso, que representa al 58,5% de la muestra. De todas maneras, llama la atención que este porcentaje no sea más cercano a 100%, dado que es una condición mínima para postular, sin embargo, al ser una actividad que está dentro de procesos más grandes, puede que los(as) agricultores(as) no lo recuerden o bien, no lo hayan considerado relevante a la hora de responder a la pregunta.

En segundo y tercer lugar se encuentran la preparación y/o tramitación de documentos legales y técnicos, con 48% y 43,9% respectivamente. Esto es de bastante interés por que en estos casos los(as) agricultores(as) serían quienes entregan los insumos a los consultores para que estos desarrollen la postulación. En esta misma línea se encuentra el llenado de formularios o fichas de postulación, con un 32,4%, lo que también implica la entrega de documentación al consultor para que éste apoye en la postulación.

En cuarto lugar, se encuentra la supervisión de la obra, la cual se da sólo en los pagados, con un 36,8%. Es relevante señalar que, en muchos casos, el consultor no participa directamente en la etapa de construcción por lo que esto explicaría una mayor participación de los(as) agricultores(as) en esta actividad.

Otro elemento relevante es que un 32,1% señala que todo lo hizo el consultor. Esto habla de la dependencia que algunos agricultores tienen con ellos en el marco de la Ley de Fomento al Riego. La naturaleza de la relación y la percepción que tienen los(as) agricultores(as) de los consultores ya fue descrita en capítulos anteriores, pero es relevante señalar que en la medida que el consultor tenga mayor participación, los(as) agricultores(as) descansarían en mayor medida en ellos para la postulación y los otros hitos de la Ley de Fomento al Riego.

La actividad que tiene menor participación por parte de los(as) agricultores(as) es el diseño técnico del proyecto, lo que puede descansar en otros actores, como consultores o profesionales

especializados. Esto es relevante porque, si bien los(as) agricultores(as) tienen conocimiento sobre su quehacer, estos se estarían apoyando en otros actores para el desarrollo de esta relevante tarea.

Para poder comprender la lógica que está detrás de que un agricultor desarrolle una u otra actividad, se realizó un análisis factorial, que permite determinar categorías que las agrupan en base a varianzas compartidas. Así es como se llega a la elaboración de tres índices que determinan tres tipos de actividades: (1) involucramiento activo; (2) involucramiento pasivo; y (3) actividades de habilitación.

El involucramiento activo se entiende como aquellas actividades que tienen que implican una dedicación y conocimiento mayor por parte del agricultor, tanto a nivel administrativo como técnico. Estas actividades son:

- Diseño técnico del proyecto (planos, diseño de la obra, etc.)
- Respuesta a observaciones enviadas durante la revisión
- Trámites de la bonificación
- Contactar al constructor
- Tramitación del pago del bono

El involucramiento pasivo significa que el consultor toma mayor protagonismo en la ejecución de las actividades, significando que los(as) agricultores(as) traspasen a ellos la responsabilidad sobre cada una de ellas y ellos se limiten a actividades mínimas como la firma de la autorización para postular a un concurso o la supervisión de la obra, la cual suele darse porque son en el mismo predio donde vive el agricultor. Así, las actividades que incluye el involucramiento pasivo son:

- Supervisión de la obra
- Firmar la autorización de participar en un concurso
- Todo lo hizo el consultor

Finalmente está la habilitación, que son el grupo de actividades que realiza el agricultor para habilitar la postulación, generando responsabilidades complementarias con otros actores, como el consultor. Es decir, cada uno asumiría el desarrollo de actividades según su ámbito de acción en el marco de la Ley de Fomento al Riego. Estas actividades son:

- Preparación y/o tramitación de documentos legales
- Preparación y/o tramitación de documentos técnicos
- Llenado de formularios o fichas de postulación

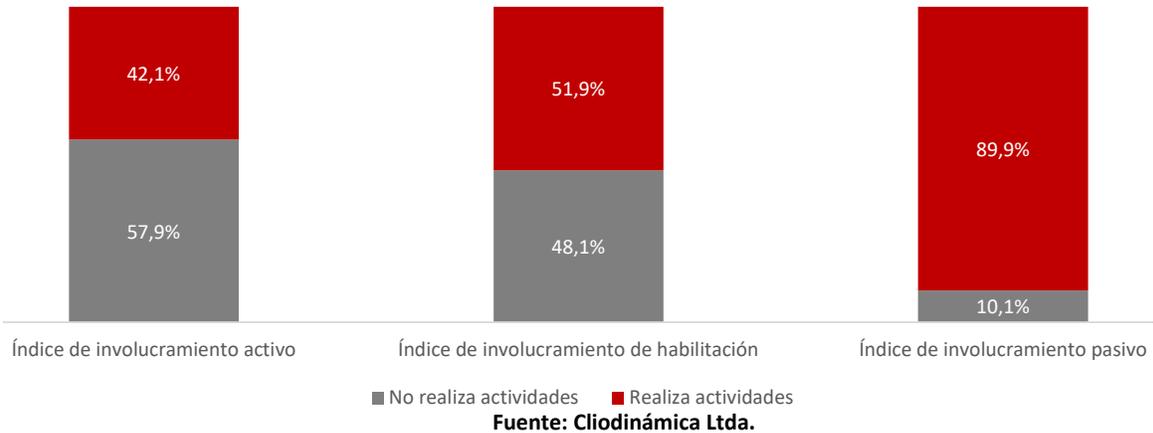
La construcción de estos índices fue sumativa, es decir, cada una de las variables fueron sumadas, generando valores entre 0 y 5 en el caso del involucramiento activo y de 0 a 3 en el caso del involucramiento pasivo y la habilitación. Luego, esto fue recodificado con valores 0 y 1 que denotan presencia o ausencia de alguna actividad que conforma cada índice.

En el siguiente gráfico se puede ver que un 89,9% de los(as) agricultores(as) realiza alguna actividad de involucramiento pasivo, viendo que son aquellas que se encuentran en un nivel mínimo en la participación de estos. Luego, en el involucramiento pasivo, se puede ver que existe un 57,9% de los(as) agricultores(as) que no realizan ninguna de las actividades que están incluidas en este índice,

por lo que se puede establecer que corresponden a un nivel mayor de participación que significa mayor complejidad y proactividad en las tareas.

En relación a la habilitación, se observa que un 51,9% de los(as) agricultores(as) señala realizar alguna de éstas. Esto significa que la corresponsabilidad y el mayor entendimiento de las actividades que debe realizar cada actor se da sólo en aproximadamente la mitad de los agricultores.

Gráfico 25 Índice de involucramiento pasivo, activo y habilitación (n=661)



9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

1. Aumento de los niveles de satisfacción en la medición 2020

Los resultados dan cuenta de una mejora en el índice de satisfacción neta de la Ley 18450 para el periodo 2020, hecho que se da cuenta por una mejora en la evaluación de los procesos asociados a la ley por parte de los no beneficiarios. En este sentido, el aumento de los niveles de satisfacción incide en la mejora del indicador global, hecho que puede dar cuenta por una mejora en la entrega de las respuestas y procesos de comunicación global con los postulantes.

2. La comunicación como factor clave del proceso

Dentro de los elementos que más influyen dentro de la evaluación de satisfacción del proceso 2020, la comunicación aparece como elemento clave y factor explicativo de ello. La comunicación constante e información asociada al proceso es percibida como un elemento que contribuye a mejorar la percepción a la vez que es considerada como un aspecto de transparencia de la institución.

3. Protagonismo del consultor en el proceso

Los estudios anteriores han ido demostrando la capacidad de centralización y poder negociador que presente el consultor dentro del proceso. En efecto, más allá de las acciones que él debe desarrollar como encargado de algunos momentos de la postulación del proyecto, el consultor es evaluado como un actor central en la postulación del proyecto, información asociada al estado de dicha postulación e incluso en algunos procesos asociados a pago del mismo. El consultor adquiere su prestigio y confianza derivado de relaciones sociales de confianza y conocimiento previo lo que da cuenta que es un actor conocido en el ecosistema agricultor y que la confianza radicaría en su experiencia previa. Con todo, esta confianza y prestigio se ve sometida a prueba en la medida que son capaces de llevar con éxito una postulación. Cuando una postulación se ve comprometida, el nivel de confianza y evaluación decae.

4. Percepción positiva de los cambios tecnológicos y modernización institucional

Uno de los aspectos claves del estudio consistía en evaluar los diferentes cambios digitales que se han llevado a cabo para la mejora del proceso. Dentro de estos destaca la buena evaluación que hacen los agricultores del Sistema Electrónico de Postulación (SEP) y donde el resultado de la postulación influye en este aumento, mientras que los consultores lo consideran una herramienta de gran utilidad, pero que aún necesita mejoras en su funcionalidad. Con todo, la evaluación positiva redundará en la validación de las iniciativas de modernización institucional por parte de los actores centrales del proceso.

Uno de los elementos que presenta menor nivel de satisfacción es la página web de la CNR. Ahora bien, esta evaluación se explica desde la óptica que los actores ingresan a la página buscando información relativa al proceso de la Ley, mientras que la página muestra el esfuerzo institucional de comunicar las acciones de la institución.

Por otro lado, la percepción relativa a la entrega digital del bono del concurso en el año 2020 presenta dos elementos a considerar. Por un lado, hay una alta valoración asociada a los tiempos de entrega lo que da cuenta de que los cambios digitales se ven desde una óptica de mayor eficiencia y uso del tiempo, pero que a la vez no todos consideran que mejorará la transparencia del proceso. Este último elemento se puede deber a la mediación que tiene el consultor en la entrega de estos resultados quien puede actuar como una interferencia en la entrega de estos resultados al agricultor. Acá nuevamente adquiere relevancia la comunicación y el tipo de mensaje que llega al agricultor, puesto que no basta con tener claro el mensaje desde lo digital, sino que la mediación entre el emisor y el receptor puede ser un factor clave a considerar.

Finalmente, la digitalización es vista como una herramienta que mejora los tiempos de entrega de los resultados y de la evaluación de ese proceso, sobre todo en los no beneficiarios, no obstante, se observan que las percepciones y expectativas de los diferentes tipos de usuarios aun no confluyen en una sola evaluación respecto de estos tiempos. Mientras que para unos disminuye, para otros aumenta y sigue siendo un elemento a mejorar. Con todo, se releva que, si el proceso es transparente, estos elementos tenderán a calibrarse con miras a lograr mayor comprensión de los detalles del proceso y de sus tiempos asociados.

5. El nivel de involucramiento en el proceso completo redundando en la satisfacción

Uno de los hallazgos claves de este estudio está dado por la relación que existe entre el nivel de involucramiento y participación en el proceso y el nivel de satisfacción del mismo. Al respecto, que aquellos consultores que cuentan con mayor participación demuestren un menor nivel de satisfacción con el consultor, siendo más críticos de su rol y dando cuenta de la responsabilidad asociada en los diferentes procesos. Que quienes presenten un rol pasivo y de habilitación estén más satisfechos con la CNR da cuenta de la importancia del rol del consultor en este juego de intermediación y centralidad de la información y comunicación oportuna para los actores. El desafío estará en la identificación previa de estos perfiles de manera de pasar a una fase de predicción de los comportamientos y, con ello, estimar los parámetros de los niveles de satisfacción para así entregar respuestas más idóneas a sus necesidades.

6. Comparabilidad de los resultados

A pesar de la modificación del método utilizado para el levantamiento de información a un modo telefónico en este estudio, a diferencia del método presencial de años anteriores, el índice de Kappa de 0,70, indicando que **el método de aplicación no estaría afectando la comparabilidad** de los resultados de diferentes años. Así, los resultados son comparables a años anteriores. Esto indicaría que la aplicación presencial no es la única forma posible de realizar este estudio, pudiendo optar por una metodología telefónica para los estudios posteriores.

9.2. Recomendaciones

1. Mantener la Ley de Fomento al Riego como herramienta fundamental de la agricultura

Dada la importancia de este tipo de estudios, que permiten alimentar un proceso de mejora continua, por obvio que sea, nuestra primera recomendación es animar a la Comisión Nacional de Riego a persistir en la realización regular de éste y otros estudios que apuntan a hacer más eficiente la implementación de la política pública en el cumplimiento de sus objetivos para el ámbito del fomento al riego.

2. Desarrollar líneas de trabajo específicas para grupos con requerimientos diferentes

El presente estudio destaca el desempeño de las focalizaciones de la Ley de Fomento al Riego en pequeños agricultores de la agricultura familiar campesina y de los pueblos originarios. Sin embargo, las discriminaciones positivas por género orientadas hacia las mujeres productoras debiesen ser más amplias y explícitas. Por lo tanto, se recomienda desarrollar líneas de trabajo en el marco de la Ley 18.450 más allá de los concursos de tecnificación, con focalización en mujeres productoras y agricultoras, reconociendo la tendencia a nivel nacional de un número creciente de asociaciones de mujeres campesinas y productoras agrícolas a lo largo del país.

3. Fomentar el uso de la página web como herramienta digital para los agricultores(as)

Respecto de las visitas e interacción de los(as) agricultores(as) con la página web de CNR, primero es importante reconocer que ha sido de gran utilidad como fuente de información sobre la Ley de Fomento al Riego, sus concursos, calendarios y pagos. Sin embargo, se considera una subutilización de dicho instrumento, por lo que se recomienda junto con darle más difusión, poder desarrollar herramientas visuales a modo de tutoriales para capacitar a los(as) agricultores(as) en la navegación y sacarle el máximo provecho a la web de la CNR, permitiendo a su vez que los usuarios ganen más independencia y mayor autonomía respecto a todo el proceso de la Ley de Fomento al Riego.

4. Articularse para fortalecer el desarrollo socioeconómico rural

La situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 alteró la normalidad de Chile y el planeta, quedando de manifiesto una aceleración de los procesos de transformación digital en todas las actividades humanas. El sector de la agricultura y del mundo rural no han quedado ajenos a esta realidad, más aún, se ha evidenciado la amplia brecha digital que los separa del resto del país. Son más de 110 comunas, especialmente rurales, que presentan menos del 5% de penetración de banda ancha fija, miles de hogares sin la velocidad apropiada para navegar, limitando a su población acceder a información e interactuar con el Estado y los servicios públicos. Es el celular el medio tecnológico que los conecta con la modernidad, pero con limitaciones en las habilidades digitales, especialmente los adultos rurales. Se recomienda que la CNR tenga en consideración estas limitaciones al momento de promover sus acciones con sus beneficiarios(as) y articular soluciones en el marco de la asociación público-privada en pos del desarrollo rural.

5. Establecer relaciones estratégicas con los consultores(as)

El consultor(a) es reconocido con un actor clave y central en el proceso de implementación de la Ley de Fomento al Riego, siendo la fuente principal de información oficial respecto de la Ley con los(as) agricultores (as). Su relación se basa en la confianza y se convierte en una relación de dependencia mutua. Se recomienda que la CNR interactúe con los consultores(as) bajo una mayor orientación estratégica, reconociéndolos como el mayor aliado para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, reconociéndolos como una extensión de la propia organización, quienes deben asumir en alguna medida ser portadores y corresponsables de la misión, visión y objetivos institucionales.

6. Mejora de la medición de la fiscalización de la recepción de la obra según pequeña agricultura

Actualmente el proceso de fiscalización y recepción de la obra se relaciona con el convenio entre la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) y la CNR. No obstante, es la CNR la que desarrolla el proceso de recepción de las obras cuando se trata de beneficiarios pertenecientes al segmento de la pequeña agricultura. Este proceso es clave incorporar en un posterior cuestionario toda vez que el actual no permite reconocer dicha diferencia ocultando en ello un resultado significativo en lo relativo a la gestión de la CNR en el trabajo con la pequeña agricultura.

11.1. Planes de Mejora

A partir de las Conclusiones y Recomendaciones de los estudios de satisfacción de la Ley de Fomento al Riego, realizados durante los años 2019 y 2020, se propone a continuación una Estrategia de Plan de Mejora, que apunta a reformular áreas clave y reorientar ciertas acciones en el ámbito operativo del Fomento al Riego impulsado por la CNR.

ESTRATEGIA

Potenciar el impacto de la Ley de Fomento al Riego por medio del estímulo a la asociatividad y al trabajo con grupos de agricultores, bajo un marco de innovación y sustentabilidad, que permita una mayor eficiencia en el uso del recurso hídrico para la producción agrícola.

A continuación, se presentan los ejes de trabajo en los cuales se organizan estos planes atendiendo a los elementos de mayor importancia y envergadura en la gestión del proceso de la Ley 18.450. Estos se estructuran en grandes ámbitos de trabajo, que se operacionalizan en planes que, a su vez cuentan con acciones sugeridas de mejora.

Tabla 4: Planes de Mejora

ÁMBITO	PLAN DE MEJORA	ACCIONES SUGERIDAS
PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 18.450	COMUNICACIÓN CLAVE EN LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar los procesos de comunicación y aprendizaje de los agricultores y consultores que no logran la adjudicación, para favorecer la retroalimentación y mejorar la repostulación. Esto permitirá controlar el proceso de repostulación desde una óptica de aprendizaje. Mejorar la calidad y oportunidad de la entrega de respuestas y procesos de comunicación global entre la CNR y los postulantes, permitirá mejorar la percepción y destaca la transparencia del quehacer institucional. Avanzar en la identificación previa de los perfiles de los productores, según grado de involucramiento en el proceso, permitirá pasar a una fase de predicción de los comportamientos y estimar parámetros de satisfacción y así entregar respuestas más idóneas a sus necesidades. Reforzar la entrega de razones objetivas en la comunicación de resultados de no adjudicación, para evitar conjeturas que afectan nivel de satisfacción de la CNR evitando sesgos en la entrega de respuestas de parte del consultor. Mejorar fluidez de la comunicación, especialmente de aspectos legales y técnicos, para la mayoría de los postulantes sobre todo en lo relacionado con aquellos agricultores que intermedian esta información con el consultor. Esto permitirá llegar al agricultor con mayor información evitando la intermediación. Evitar la concentración de información sólo en manos de los consultores y tener un rol institucional más activo en la comunicación entre consultores y agricultores. Esto es clave en todo el proceso lo que facilitará la identificación de la CNR como responsable del beneficio.
	ACOTAR EL ROL DEL CONSULTOR EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 18.450	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la capacidad de la CNR para exigir a los consultores una mayor capacidad de supervisión a los proyectos de los pequeños productores, asegurando que estos respondan a estándares de calidad y a las necesidades de los agricultores. Asegurar que los consultores se mantengan actualizados en los requerimientos legales y técnicos para evitar frustraciones en productores que no logran el beneficio. Avanzar hacia la medición del grado de confianza que tienen los agricultores hacia los consultores para lo cual el ranking de consultores es una buena herramienta, pero se debe asumir que los consultores operan en base a la experiencia y al aseguramiento del proyecto adjudicado. Avanzar hacia la medición de la calidad del trabajo de los consultores, los éxitos de las postulaciones le otorgan prestigio y confianza. Asimismo, este elemento puede reflejarse en que estos consultores puedan abordar proyectos de pequeña agricultura estudiando una eventual bonificación en el puntaje permitiendo que los proyectos de pequeña agricultura puedan ser adjudicados y beneficiar al consultor. Superar brechas de información y de capacidad de supervisión por parte de los consultores, en repuesta a los pequeños agricultores. Esto es clave sobre todo porque se desconoce ese espacio de intermediación y es deber de la CNR develar la caja negra de la comunicación entre consultor y agricultor. Desarrollar relación estratégica con los consultores, reconociéndolos como aliados, como extensión de la organización, portadores y corresponsables de la misión, visión y objetivos de la CNR.

	INNOVACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE FOMENTO AL RIEGO	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzar en la introducción de innovaciones en el desarrollo de proyectos, incentivando nuevas formas de postulación, incluyendo soluciones innovadoras e incorporación de ERNC. • Dar mayor difusión, y capacitar a los agricultores en habilidades de alfabetización digital para sacarle máximo provecho a la web de la CNR, permitiendo más independencia y autonomía respecto a todo el proceso de la Ley de Fomento al Riego. • Incorporar a la web de la CNR información relativa al proceso de la Ley, junto con comunicar las acciones de la institución. • Aumentar la digitalización de procesos y mejorar los tiempos de respuesta y entrega de resultados y resoluciones, como la entrega digital del bono del concurso 2020, aumenta valoración, nivel de satisfacción y transparencia institucional
DESAFÍOS Y ESPACIOS DE MEJORA	ROL DE LA MUJER EN EL FOMENTO AL RIEGO	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar líneas de trabajo específicos con focalización en mujeres productoras y agricultoras, en el marco de la Ley 18.450, dado número creciente de asociaciones de mujeres campesinas y productoras agrícolas en el país. Esto permitirá ir en línea con los desafíos del sector público en materia de género.
	PEQUEÑA AGRICULTURA CON MAYOR FOCALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el fomento al riego para el segmento de productores y agricultores de la Agricultura Familiar Campesina a través de mecanismos especiales de postulación y acompañamiento en el diseño de proyectos por parte de consultores calificados.
	FOMENTO A LA ASOCIATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Más allá de la superficie, es importante avanzar en la promoción de líneas de fomento para el trabajo con organizaciones y asociaciones para avanzar en un cuidado integral y colectivo del recurso hídrico. Los resultados muestran que la asociatividad aparece como un mecanismo de apoyo con altos grados de éxito.
	RIEGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar modificaciones hacia el fomento de la sustentabilidad, promoviendo obras de riego que incluyan un uso más eficiente del recurso hídrico. • Incentivar el desarrollo de postulaciones con proyectos de riego que incluyan la implementación simultánea de generación de ERNC.
	GESTIÓN INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar necesidad de recursos humanos adicionales para la CNR, ante una mayor cantidad de proyectos por revisar y adjudicar. • Aumentar la capacidad de la CNR para realizar difusión efectiva en el segmento de los pequeños agricultores,
	REPRESENTACIÓN REGIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar presencia de la CNR a nivel local para mayor control de los procesos de su responsabilidad, o de otras instituciones, que estén alineados los objetivos estratégicos de la Ley de Fomento al Riego con su implementación a nivel local. • Fortalecer rol de oficinas regionales de la CNR para fiscalización del trabajo de los consultores, para mejor comunicación y orientación hacia los agricultores. • Considerar las limitaciones de conectividad y penetración de internet en las zonas rurales donde se localizan los productores, para la operación de los instrumentos. • Articular soluciones en el marco de una asociación público-privada para el desarrollo de las localidades rurales donde se localizan los productores. • Generar estrategias que acerquen información hacia los pequeños agricultores y las organizaciones, con la participación de instituciones de representación regional y las direcciones regionales

	RENOVACIÓN DE LEY EN EL CONGRESO	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir más las brechas de ingreso al programa, avanzar hacia una mejor focalización de los recursos públicos sobre todo en lo relativo a la participación de la pequeña agricultura atendiendo al rol del Estado en materia de fomento de las brechas de participación. • Incorporar en la prórroga un instrumento especial para proyectos que incluyan componentes de sustentabilidad en su diseño
METODOLOGIA DE EVALUACIÓN ISN	DESAFÍOS METODOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la medición de satisfacción acorde al diseño e implementación de cada producto estratégico y características de los beneficiarios, y otros factores, como el cambio climático y escasez hídrica. Se debe potenciar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño muestral y foco en nuevos actores: incorporar estratos pequeños agricultores, mujeres y organizaciones, pueblos indígenas. ○ Instrumento de medición: cuestionarios que aborden temáticas que se desea medir, asociatividad, género y pequeños agricultores • Avanzar en la generación de indicadores de resultados, o eventualmente de impacto, o desarrollar una teoría de cambio, como un mapa de relaciones causales para identificar variables relevantes de abordar. Dentro de estas se considera: <ul style="list-style-type: none"> ○ Incorporación de variables: medir la preocupación de los agricultores respecto del cambio climático para “zonas de emergencia”; operacionalizar y realizar plan que incorpore la calidad del consultor como variable, incorporar la medición de la confianza que tienen los agricultores hacia el consultor. ○ Plan de análisis: medición de satisfacción según uso de técnicas inferenciales, como el uso de regresiones. • Implementar estudios con modo de levantamiento, presencial o telefónico, ya que no afectaría la comparabilidad de resultados entre estudios de diferentes años
	MEJORA EVALUACIÓN PROCESO EN PEQUEÑA AGRICULTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar mejoras en el instrumento de medición del ISN reflejando la diferencia en la evaluación de la recepción de la obra que hace la DOH y la CNR especialmente en la relación que entre esta última y los beneficiarios de la pequeña agricultura. La distinción permitirá recoger el valor de la CNR en este proceso y no mezclar la evaluación.