

EVALUACIÓN SATISFACCIÓN PRODUCTOS ESTRATÉGICOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO

LEY N° 18.450



**CONVENIO MARCO
2239-4-LR16
INFORME EJECUTIVO**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

■ 1. INTRODUCCIÓN	3
■ 2. MODELO METODOLÓGICO	4
■ 2.1. MUESTRA PARA ENCUESTAS	5
■ 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
■ 3.4. PARTICIPACIÓN DE LOS/AS AGRICULTORES/AS EN LA LEY 18.450	27
■ 3.5. PANDEMIA	30
■ 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
■ 4.1. CONCLUSIONES	32
■ 4.2. RECOMENDACIONES	34
■ 4.3. PLAN DE MEJORA	35

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) durante el período 2020.

Este estudio tiene el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Comisión Nacional de Riego con la Ley de Fomento al Riego. Para poder elaborarlo, el punto de partida fue desarrollar un modelo metodológico que considere el diseño, ejecución y otras evaluaciones sobre los productos considerados en el estudio. Este modelo metodológico utiliza técnicas cuantitativas y cualitativas, en específico, se aplicaron encuestas y entrevistas a agricultores/as no beneficiarios, bonificados y pagados de la Ley de Fomento al Riego. Además, se realizó una encuesta a consultores/as, que son los profesionales o instituciones encargadas de apoyar a los/as agricultores/as en los procesos de participación de los beneficios de la Ley.

La metodología utilizada para el levantamiento de información en el año 2021, al igual que el año 2020, ha debido ser adaptada a un formato remoto producto de que 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, por lo que se tomaron medidas en función de las limitantes definidas por la autoridad sanitaria, así también por la seguridad del equipo de terreno y los/as participantes. En este contexto, todos los instrumentos de medición fueron aplicados de manera remota, ya sea por teléfono, videoconferencia o por encuesta web, lo que significó la adaptación y mejora de los protocolos de aplicación utilizados en la medición del año 2020.

En términos de diseño, los instrumentos de medición fueron actualizados en contenido y formato con el propósito de mejorar su aplicabilidad a raíz de los resultados de la medición anterior. En primer lugar, se tomó la decisión de incluir en el cuestionario a agricultores/as y pautas de entrevista con preguntas sobre el funcionamiento de la CNR y la Ley de Riego durante el período de pandemia, esto en referencia a la importancia de canales remotos y digitalización que ha tenido la institución desde antes del inicio de la pandemia y que en este período se vieron impulsados. Junto con ello, en lo que se refiere a los formatos, se ajustó la extensión de las pautas de entrevista y la redacción de preguntas del cuestionario para su mayor entendimiento.

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. La utilización de esta escala se debe a que las evaluaciones en la educación chilena son medidas bajo este mismo criterio, por lo cual, es conocido por los/as encuestados/as.

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:

Figura 1 Diseño de metodología general



Fuente: Clodinámica Ltda.

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	3.463		1.418	4,881
n	374		310	684
n por grupo objetivo	139	235	310	684
% por grupo objetivo	37,47%	62,53%	100%	100%

Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto a la muestra del estudio, se define que la selección de los participantes del estudio fue desarrollada bajo un 95% de confiabilidad, un margen de error no superior al 5% y una varianza máxima de 0,5. Bajo estos parámetros, el tamaño total de la muestra es de 684 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		
Arica y Parinacota	5	8	17	30
Tarapacá	0	1	1	2
Antofagasta	1	2	0	3
Atacama	2	6	4	12
Coquimbo	19	33	52	104
Valparaíso	9	14	16	39
Metropolitana	7	14	12	33
O'Higgins	26	38	34	98
Maule	27	60	75	162
Ñuble	4	16	22	42
Biobío	8	10	17	35
Araucanía	16	23	36	75
Los Ríos	10	4	17	31
Los Lagos	3	6	7	16
Magallanes	2	0	0	2
Total	139	235	310	684

Fuente: Clodinámica Ltda.

La selección de los usuarios a encuestar fue definida por un muestreo aleatorio a través de la metodología de 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 con el propósito de hacer frente a una tasa de no respuesta que suele ser mayor que en las encuestas cara a cara.

Por el lado de los/as consultores/as, se realizaron 84 encuestas vía cuestionario web, el cual fue enviado al total de 265 personas, que corresponden a los/as consultores/as que participaron en los 4.881 proyectos postulados el año 2020 en el concurso de la Ley.

2.2. MUESTRA PARA ENTREVISTAS

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

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

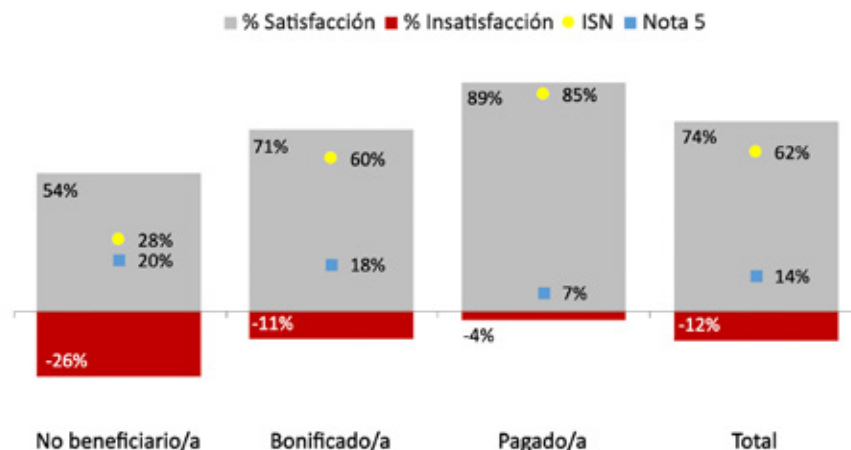
Fuente: Clodinámica Ltda.

3. RESULTADOS GENERALES

3.1. SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY 18.450

En el año 2020, el ISN total fue de 62%, la cual está definida por una satisfacción de un 74% y una insatisfacción del 12% y una nota 5 entregada por el 14% de los encuestados. Cuando se observan estos resultados según el tipo de agricultor, se puede ver que el ISN más alto está en los/as pagados/as, quienes presentan un ISN de 85%, seguido por los/as bonificados/as con un 60% y finalmente los/as no beneficiarios/as con un 28%. El menor ISN del grupo de los/as no beneficiarios/as estaría explicado porque ellos/as 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/as, que incluso puede estar agravada considerando la creciente escasez hídrica y el COVID-19.

Gráfico 1 ISN Ley de Fomento al Riego en General 2020, por tipo de agricultor/a (N= 638)¹



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al observar los indicadores que determinan el ISN se aprecia que en el caso de los/as pagados/as, el 89% declara estar satisfecho, es decir, que asignan notas 6 o 7 en su evaluación de la Ley de Fomento al Riego. Este porcentaje desciende 18 puntos porcentuales en el caso de los/as bonificados/as y en menor proporción se ubican los/as no beneficiarios/as, donde un 54% menciona estar satisfecho, pero, tienen a su vez, un 26% de insatisfacción.

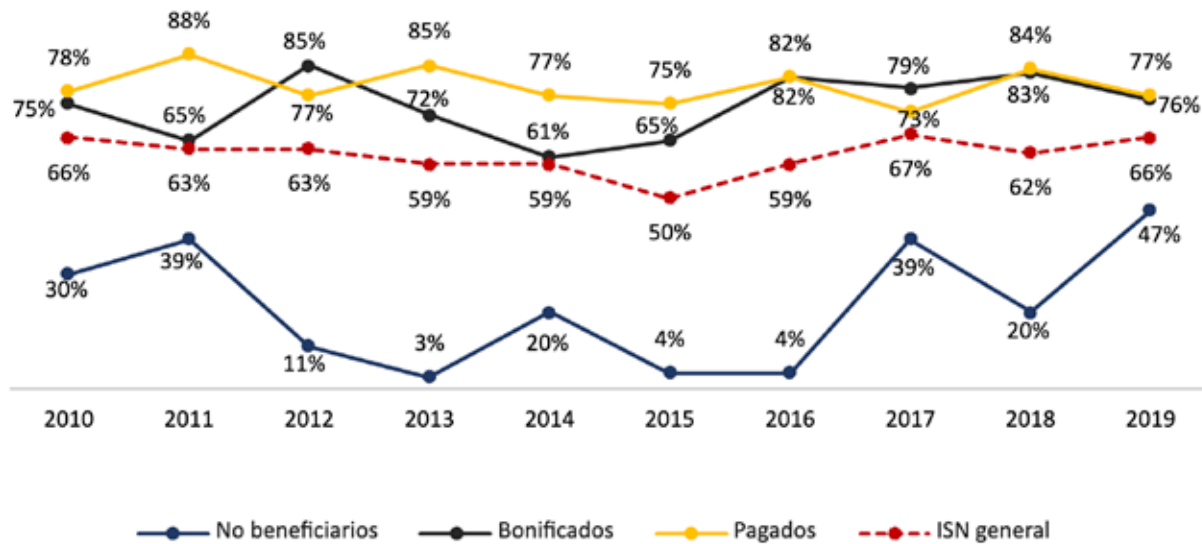
Este último porcentaje es de 11% y 4% en bonificados y pagados respectivamente. En relación a la nota 5, se puede ver que en el caso de los/as no beneficiarios/as este porcentaje es mayor, con un 20%, seguido por los bonificados/as con un 17% y finalmente un 8% de los/as pagados/as.

Como se ve, existen diferencias de 18 puntos porcentuales entre los niveles de satisfacción entre bonificados/as y pagados/as, lo que estaría explicado porque los/as pagados/as tienen mejor percepción del beneficio dado que este grupo ya ha finalizado el proceso y cuenta con el beneficio materializado, cosa que aún no sucede en el grupo de bonificados/as. Por otro lado, considerando los niveles de insatisfacción de los/as no beneficiados/as, estos son de un 26%, es decir, una cuarta parte evalúa con nota menor a cinco la Ley 18.450. Esto se podría comprender desde la perspectiva de lo bien valorado que es el beneficio, dado que los proyectos pueden ser repostulados. Es decir, si bien no resultaron beneficiados el año 2020, estos pueden repostular en el próximo proceso, con la opción de obtener los recursos y beneficios de la Ley 18.450.

Como se señaló anteriormente, el ISN respecto de la Ley de Fomento al Riego es un indicador que se mide hace más de 10 años, lo que permite tener una serie de tiempo 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.

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

Gráfico 2 ISN general 2010-2020, por tipo de agricultor



Fuente: Cliodinámica Ltda.

En primer lugar, es importante resaltar la estabilidad que ha presentado el ISN general durante los años de medición, dado que este ha rondado el 60%, con excepción del año 2015 donde este porcentaje llegó a un 50%. El año 2020 el ISN general fue menor por cuatro puntos porcentuales con respecto al año 2019, sin embargo, aún se encuentra levemente por sobre el promedio de los 11 años de medición del indicador (61,4%).

Al analizar la evolución de los/as no beneficiarios/as, se observa que el año 2020 se obtuvo un ISN de un 29%, valor que se encuentra 18 puntos porcentuales bajo el año 2019 (año con mayor puntaje a nivel histórico), sin embargo, aún se encuentra por sobre los 22,4% que es el promedio considerando todos los años de medición. A pesar de esta disminución, el año 2020 se presenta como el quinto año con el mejor valor en este indicador, por detrás de los años 2019, 2017, 2011 y 2010, incluso, el año 2020 se encuentra por debajo en 9,75 puntos porcentuales considerando el promedio de los mejores 4 años del indicador ISN no Beneficiarios/as.

Esta disminución podría estar determinada por diversos factores relevantes: el primero asociado directamente al contexto de pandemia por COVID-19 por el cual pasó Chile el año 2020, lo que pudo dificultar los contactos de los/as agricultores/as con diversos actores relevantes para los procesos de postulación, tanto con la CNR, como con los/as consultores/as, incidiendo en la posibilidad de obtener información relevante. El segundo elemento podría estar relacionado a la percepción de necesidad del beneficio, en el sentido de que, a nivel general, la situación económica en el país se vio afectada, por lo que esto afectó también a nivel individual. El contexto pandémico y el no recibir el apoyo, pudo agravar la percepción de la no obtención del beneficio de la CNR.

En cuanto a los/as bonificados/as, se aprecia variabilidad en el ISN a lo largo de los 11 años de medición, observando una disminución de 16 puntos porcentuales al comparar el año 2019 con el año 2020. Esta disminución podría estar determinada por los diversos procesos de espera que deben pasar los/as bonificados/as para la entrega del beneficio, pero incluso, podría estar asociado a las continuas sequías que se han ido

acrecentado con los años y también por el contexto COVID-19. Es así, como el foco de la gestión de la política pública debiese estar orientado en la mejora de los factores que influyen en el proceso de la entrega de resultados de la obtención del beneficio, como también de la etapa de entrega de los bonos. Esto indica que la necesidad de este grupo se relaciona particularmente con la necesidad de más información y comprensión de los procesos, entregando herramientas a los/as agricultores/as que les permitan un mayor entendimiento de los procesos a lo largo del desarrollo de la obra.

Finalmente, en el caso de los/as pagados/as, la tendencia muestra que son quienes tienen mayor satisfacción con el concurso y sus sub-procesos. Frente a este escenario, se puede observar que el año 2020 el ISN fue de un 85% superando por 7 puntos porcentuales al año 2010, que tuvo un ISN del 78%. El mayor porcentaje se observó en el año 2011, donde se obtuvo un 88%. El ISN del año 2019 de los/as pagados/as fue de un 77%, lo que significa que hubo un aumento significativo de 8 puntos porcentuales del año 2019 al 2020.

Esta mejora con respecto a los años anteriores podría deberse a que este grupo ya obtuvo el beneficio de manera concreta, lo que es valorado de mejor manera frente a las dificultades económicas y sociales que se presentaron en el país durante el año 2020. De hecho, los elementos mejor valorados son los procesos de entrega de bono y los servicios entregados por las diversas instituciones y actores lo que podría asociarse a que se valoran los esfuerzos de ejecutar el concurso y dar respuesta a las necesidades agrícolas, a pesar de las complicaciones del escenario actual. A pesar de esta mejora sustantiva, generalmente el ISN de este grupo es el más alto con respecto a los otros, incluso cuando estos están expuestos a mayores trámites administrativos y prácticos que se derivan del proceso de desarrollo del proyecto. Esto demuestra la alta valoración del beneficio que entrega la Ley de Fomento al Riego.

3.2. EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA LEY 18.450

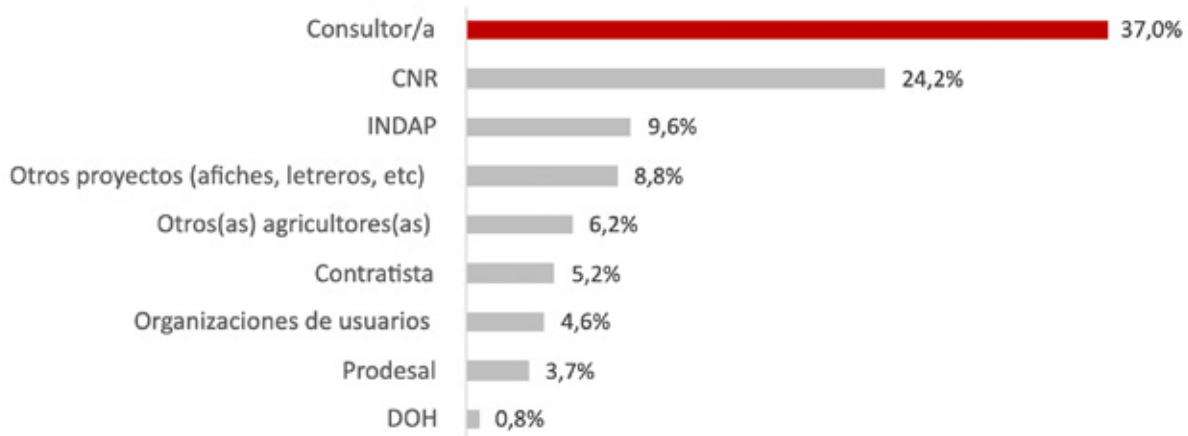
3.2.1. INFORMACIÓN

Para profundizar en el análisis de satisfacción usuaria de los/as participantes de la Ley de Fomento al Riego, fue importante analizar en cómo y desde quién es recibida la información sobre los procesos de la Ley 18.450, dado que esto tiene implicancias significativas en cuanto a la satisfacción general de la Ley.

El siguiente análisis hace referencia a la satisfacción de los/as agricultores respecto a la información recibida durante todo el proceso, además, se ve cuáles son los actores que se ven involucrados, donde se reconocen las brechas de información bajo los cruces con diversas variables.

A partir del gráfico, se aprecia que los/as consultores/as se presentan como el principal informante de la realización del concurso de la Ley de Fomento al Riego, ya que el 37% de los/as agricultores/as encuestados/as indica haberse enterado del concurso a través de estas personas. Esta posición se mantiene con respecto al año 2019, dado que también los/as consultores/as fueron el principal informante. En segundo lugar, el 24,2% de los/as encuestados/as indica haberse informado del concurso por medio de la CNR y, en tercer lugar, el 9,6% se han enterado por medio de INDAP, lo que da cuenta de la importancia de las instituciones ligadas al desarrollo del riego y agropecuario en el país.

Gráfico 3 ¿Cómo se enteró del concurso del proyecto en el que participó en la Ley de Fomento al Riego? (N=684)



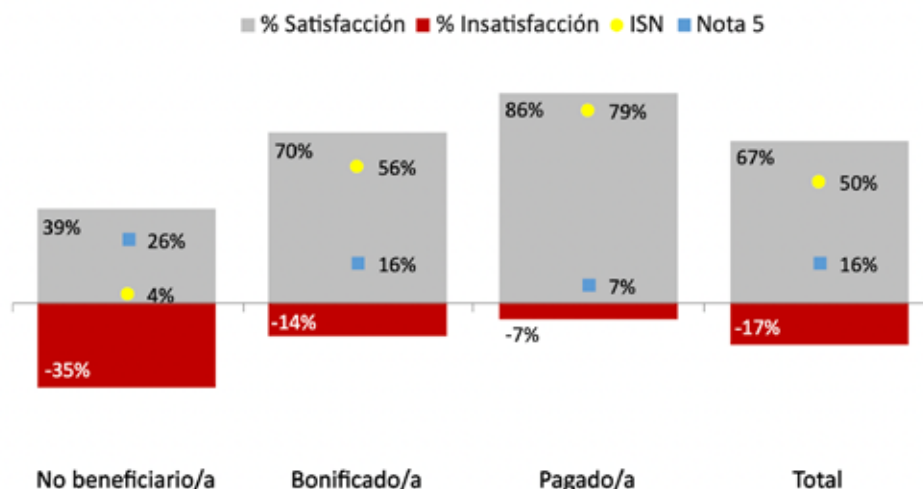
Fuente: Clodinámica Ltda.

En el siguiente gráfico, se indica que el Índice de Satisfacción Neta (ISN) con respecto al sistema electrónico de postulación (SEP) para el total de la muestra es de 50%, dado que un 67% de la muestra evalúa con nota 6 y 7 este tópico; de manera contraria, un 17% la evalúa con una nota entre 1 y 4.

Al disociar este índice según tipo de encuestado, se observan diferencias, siendo los/as pagados/as quienes presentan un mayor ISN, alcanzando un 79%, seguido de los/as bonificados/as con un 56%. En cuanto al grupo de no beneficiados/as, estos presentan un ISN del 4%, esto porque presentan proporciones cercanas en cuanto a la satisfacción e insatisfacción, sin embargo, este grupo es el que proporcionalmente indica mayormente la nota 5.

La satisfacción de los/as encuestados/as pagados/as con el Sistema de Postulación estaría vinculada con la buena percepción que hay del proceso de postulación, dado que este grupo ya recibió la bonificación y realizó la obra. Bajo esta misma línea, los/as bonificados/as presentan un buen nivel de satisfacción, ya que al no haber sido beneficiario/a del concurso, podrían pensar que hubo un error en los procesos digitales de postulación.

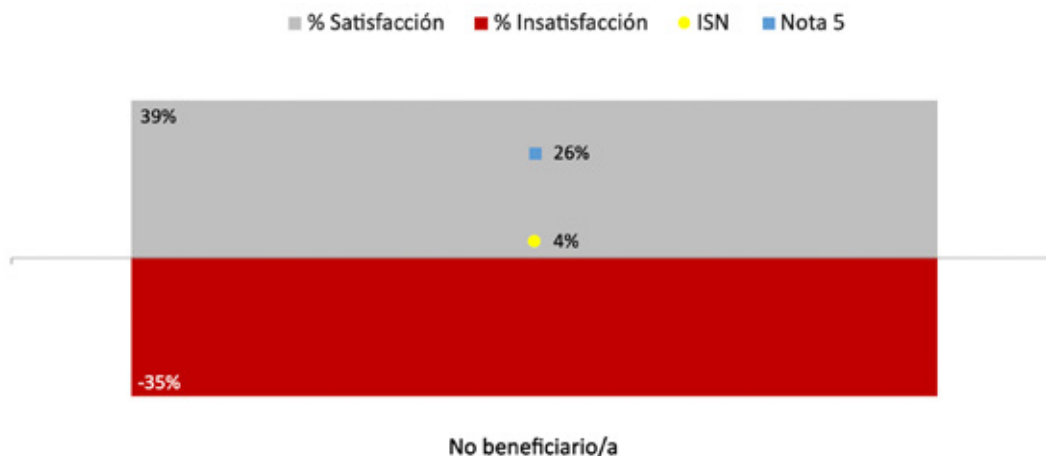
Gráfico 4 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Sistema electrónico de postulación SEP. Según tipo de encuestado/a (N=496)²



Fuente: Clodinámica Ltda.

Profundizando esta idea, el Índice de Satisfacción Neta de la forma en que el grupo de no beneficiarios/as se enteraron de la no adjudicación del proyecto es de un 4%, valor que se obtiene de la diferencia entre el 39% que evalúa positivamente este aspecto, con un 35% que la evalúa de forma negativa. La similitud de este gráfico con respecto al anterior, considerando el grupo de no beneficiarios, radica en el descontento de este grupo con la no adjudicación, lo que implica menores niveles de satisfacción.

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 (N=220)



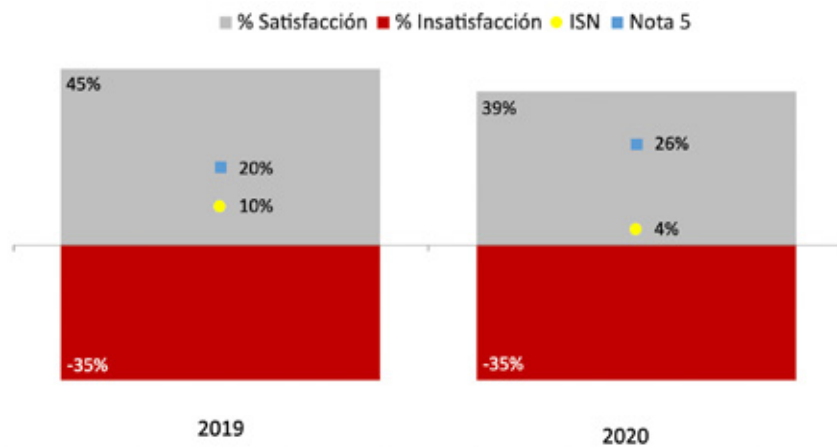
Fuente: Clodinámica Ltda.

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

En relación al año anterior, el ISN de la forma en que los/as agricultores/as no beneficiarios/as se enteraron de que su proyecto no fue adjudicado presentó una disminución de 6 puntos porcentuales. En el año 2019, un 45% de los/as no beneficiarios evaluó positivamente el cómo se les avisó que el proyecto no fue adjudicado y un 35% la evaluó negativamente.

En el año 2020, en cambio, disminuyó la evaluación positiva de los/as no beneficiarios/as a un 39%, no obstante, se mantuvo la proporción que evaluó negativamente la forma en que se enteraron de que su proyecto no había sido adjudicado.

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? Forma en que se enteró que el proyecto no fue adjudicado. Comparación año 2019 y 2020



Fuente: Clodinámica Ltda.

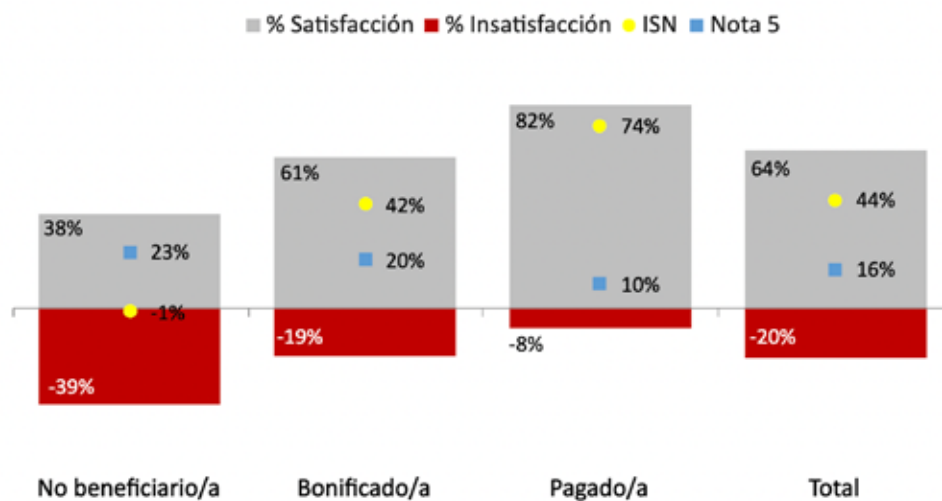
El sitio web de la Comisión Nacional de Riego se presenta como un medio informativo para quienes estén interesados/as en las diversas iniciativas que la institución posee, como también, es una vía de contacto para quienes postulan a los concursos de la CNR. En este sentido, la información que se encuentre disponible favorece a los/as participantes del concurso, pues estos pueden estar al tanto de las novedades del proceso.

A nivel general, la satisfacción con el sitio web de la CNR es positiva, dado que el índice de satisfacción neta es de 44%, el cual se obtienen a partir del 64% de los/as encuestados/as que la evaluó positivamente y un 20% de forma negativa.

En cuanto al grupo de no beneficiarios/as, es aquel conjunto que presenta la peor evaluación sobre el sitio web de la CNR, ya que presentan un ISN de -1%, el cual se obtiene del 38% de no beneficiarios/as que evaluaron positivamente el sitio web de la CNR, y un 39% que lo hizo negativamente. En cuanto a los otros grupos, el ISN de los/as bonificados es de 42% y de los/as pagados/as de un 74%. Esta diferencia entre los grupos estaría relacionado a la no adjudicación del proyecto, de hecho, entre más avanzado este el proceso del concurso, mejor evaluado es este tópico, por lo que la no adjudicación, incide en que los/as no beneficiarios/as tengan una peor evaluación en general. En la misma línea, el rol central que cumplió el sitio web como medio informativo

en período de pandemia podría causar que quienes no lograron la adjudicación atribuyan este fracaso a la falta de información o poca claridad de ésta en la web.

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 tipo de encuestado (N=501)

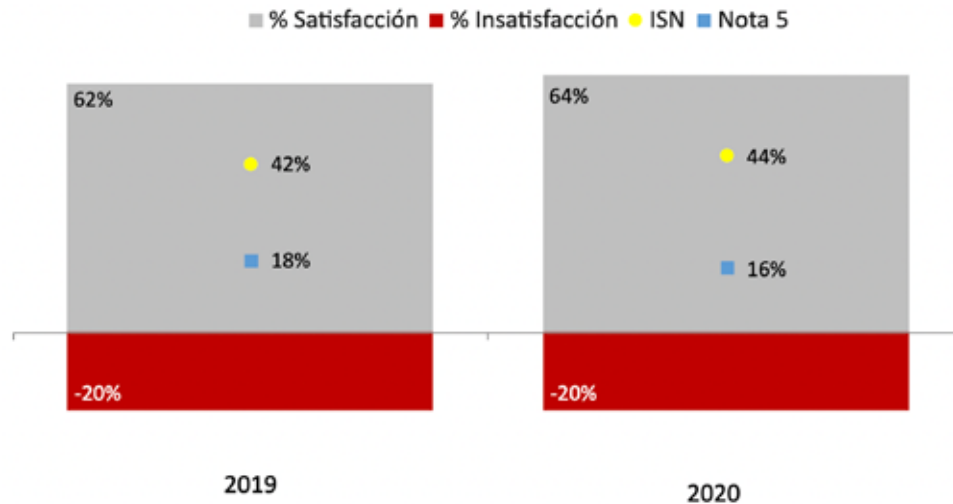


Fuente: Clodinámica Ltda.

En lo que respecta a la evolución de la satisfacción de los/as participantes sobre el sitio web de la CNR, se observa un leve aumento, puesto que el año 2020 el ISN alcanzó un valor de 44%, valor que presentó un 42% el año 2019. Esto ocurre porque hubo un aumento de 2 puntos porcentuales en el nivel de satisfacción del 2019 al 2020, mientras que los niveles de insatisfacción se mantuvieron.

Considerando que el año 2019 se presentó un aumento de 29 puntos porcentuales del ISN con respecto al año 2018, lo que evidenció una mejor recepción de la plataforma. Para el año 2020, estos valores se evalúan positivamente, dado que no hubo una disminución de la satisfacción, sino que aumentó levemente.

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? Página web de la CNR. Comparación año 2019 y 2020.

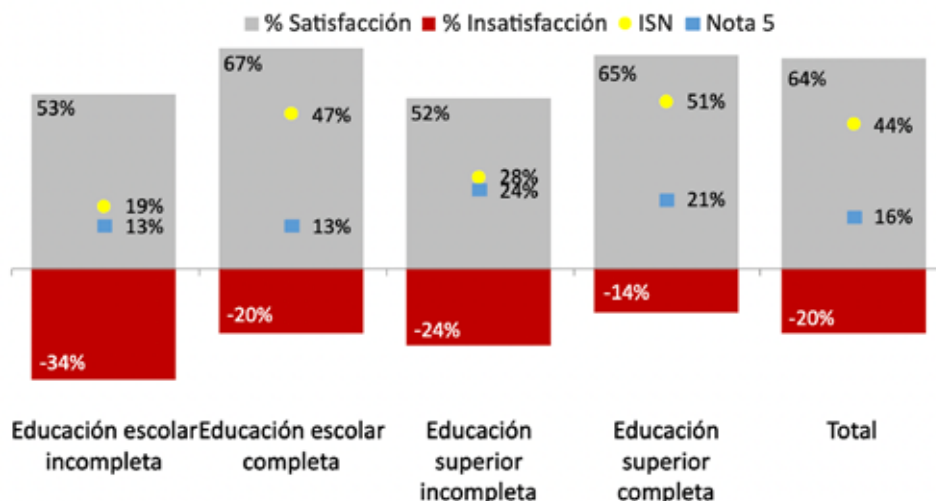


Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción con el sitio web según nivel educacional, y tal como lo muestra el siguiente gráfico, se puede indicar que el nivel educacional bajo está asociado a una peor evaluación del sitio web, esto porque aquel grupo de agricultores/as que no completaron la educación escolar, presentan un ISN de 19%. En el otro extremo, el ISN con el sitio web del grupo de agricultores/as con educación superior completa es del 51%.

Estos resultados indicarían que el segmento con menor nivel educacional tiene mayores problemáticas para comprender el funcionamiento del sitio web, tanto en términos de lenguajes técnicos, como en el mismo manejo de tecnologías. Este aspecto fue considerado uno de los desafíos en la evaluación del concurso 2019, dando cuenta la relevancia que tiene la alfabetización digital de los/as agricultores/as, por lo que en el 2020 sigue siéndolo, sobre todo en el impulso digitalizador de muchos procesos que conllevó la pandemia.

Gráfico 9 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 los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Página web de la CNR. Según nivel educacional (N=559)

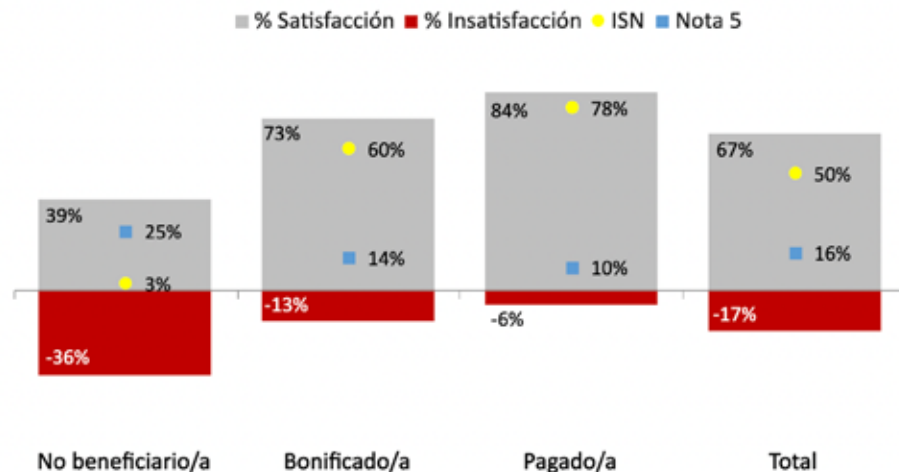


Fuente: Cliodinámica Ltda.

Acerca de la satisfacción de los/as agricultores/as con la información recibida durante el proceso del concurso, se aprecia que el ISN total es de un 50%, dado que un 67% evalúa positivamente la información entregada, mientras que un 17% la evalúa negativamente.

En el análisis por tipo de agricultor/a, se observa que el grupo de pagados/as tienen el Índice de Satisfacción más alto de todos los grupos, con un 78%, seguido de los/as bonificados/as con un 60% y un 3% del grupo de agricultores/as no bonificados/as. En cuanto al hecho que los/as bonificados/as y pagados/as son los que presentan una buena satisfacción con la información recibida durante todo el proceso, se puede indicar el vínculo con la transparencia y claridad con la que la CNR se caracteriza. En cambio, la evaluación baja de los/as no beneficiados/as estaría asociado a la influencia que tiene la no aceptación del proyecto e incluso a la poca claridad de la información disponible, lo cual pudo haber incidido que no resultaran beneficiados/as.

Gráfico 10 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=646)

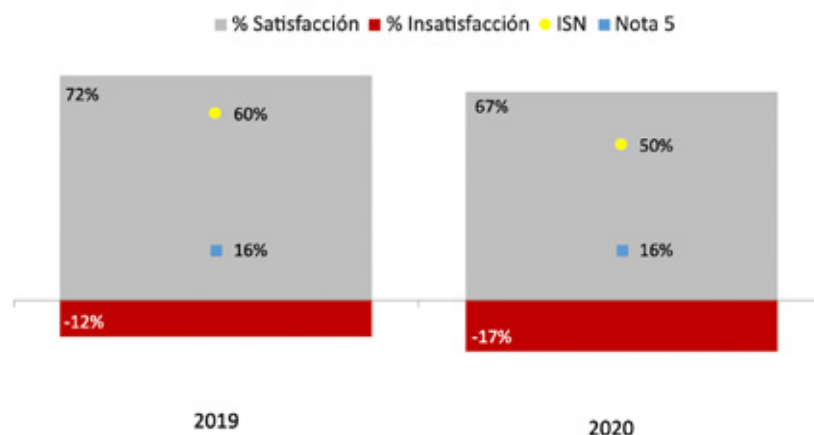


Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, al hacer una comparación del índice de satisfacción recibida durante el proceso, el gráfico da cuenta de un descenso en el año 2020, hecho que indica que los/as participantes del concurso del año 2019 indicaron estar más satisfechos con la información entregada que los/as agricultores/as en el año 2020.

Esto sucede porque el año 2019, un 72% de los/as agricultores evaluó positivamente la información recibida durante el proceso de concurso, la cual disminuyó a 67% en el año 2020. Asimismo, el año 2019, un 12% de los encuestados/as evaluaron con una nota entre 1 y 4, en tanto, el año 2020 este valor aumentó 5 puntos porcentuales.

Gráfico 11 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 2019 y 2020



Fuente: Clodinámica Ltda.

3.2.2. POSTULACIÓN Y REVISIÓN

En el siguiente apartado se presentan los resultados referentes al proceso de postulación y revisión de los proyectos del concurso de Ley de Fomento al Riego del año 2020. Es así, como se contempla el nivel de cumplimiento de los pasos del proceso, como también de la satisfacción de los/as beneficiados/as de este.

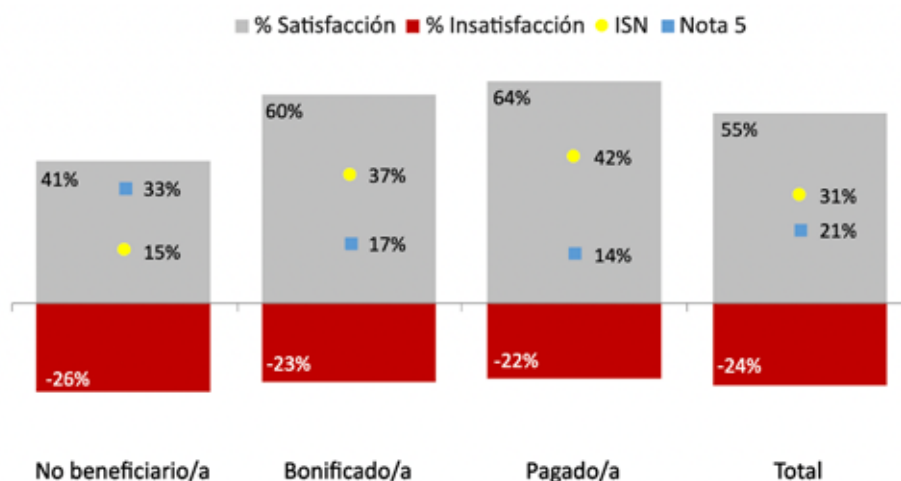
Al igual que en el pasado año, se midió la satisfacción con respecto al plazo en el que la CNR demora en entregar los resultados del concurso. Al indicar que el tiempo estimado de revisión de los proyectos es de 5 meses, entrega al/a encuestado/a un margen por el cual poder evaluar, asegurándose que de este no fuese distintos entre los/as participantes del estudio.

Como muestra el gráfico, la satisfacción general indica un ISN de un 31% respecto al tiempo en que se demoran en dar los resultados del concurso, esto porque el 55% de los/as agricultores/as evalúa este tiempo con notas entre 6 y 7, no así el 24% de los/as encuestados/as, ya que la evaluaron entre una nota 1 y 4.

Estadísticamente, los resultados según tipo de encuestado/a presenta diferencias estadísticamente significativas. De esta manera, los/as no beneficiarios/as son el grupo que presenta un índice de satisfacción neta más bajo, llegando a un valor del 15%. Este valor se obtiene del 41% de este grupo que indica que está satisfecho con los tiempos de demora de los resultados del concurso, y un 26% indica que está insatisfecho.

Este resultado podría estar relacionado a la no adjudicación del proyecto, dado que además de tener que esperar la resolución, el no adjudicarse el beneficio, afectaría negativamente la evaluación sobre el periodo de revisión de proyectos.

Gráfico 12 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=676)

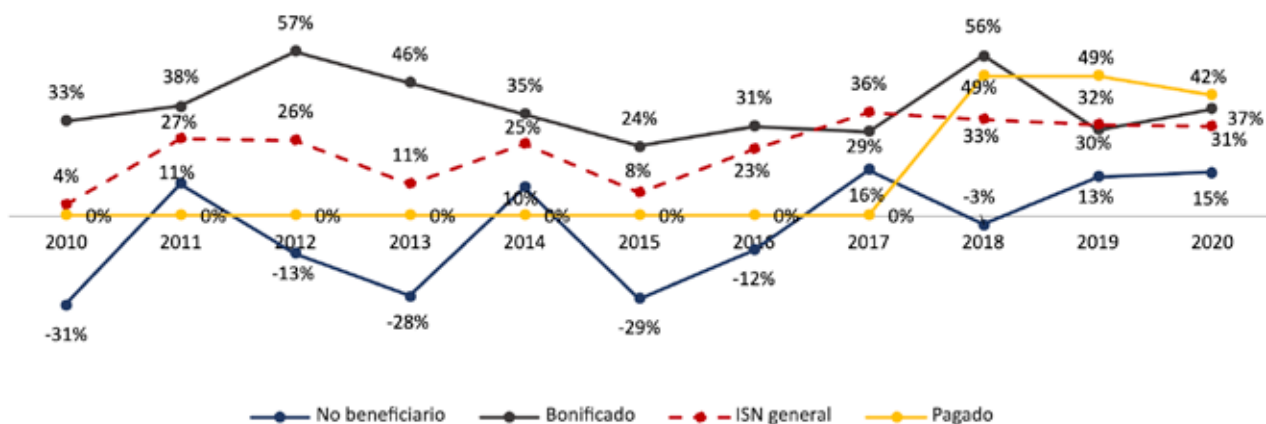


Fuente: Clodinámica Ltda.

Desde una arista histórica de este ítem, se observa una disminución de un punto porcentual en el ISN general para el año 2020 con respecto al 2019. Esto se debe a que hubo un aumento de este índice en el grupo de bonificados/as y no bonificados/as, sin embargo, también hubo una disminución importante del segmento de los/as pagados/as.

Al centrarse en los casos específicos de los grupos, el gráfico señala que el grupo de no beneficiarios/as tuvo un aumento de dos puntos porcentuales del ISN con respecto al año 2019. El aumento también ocurrió en el grupo de bonificados/as, dado que tuvo un aumento de 7 puntos porcentuales. En cuanto a los/as pagados/as, es importante comentar que la medición en este grupo se realiza desde el año 2018 y que el año 2020 ha sido el ISN más bajo en los tres años de medición, dado que hubo una bajada de 7 puntos porcentuales con respecto al año 2019.

Gráfico 13 ISN histórico del tiempo en que se demoraron en dar los resultados del concurso

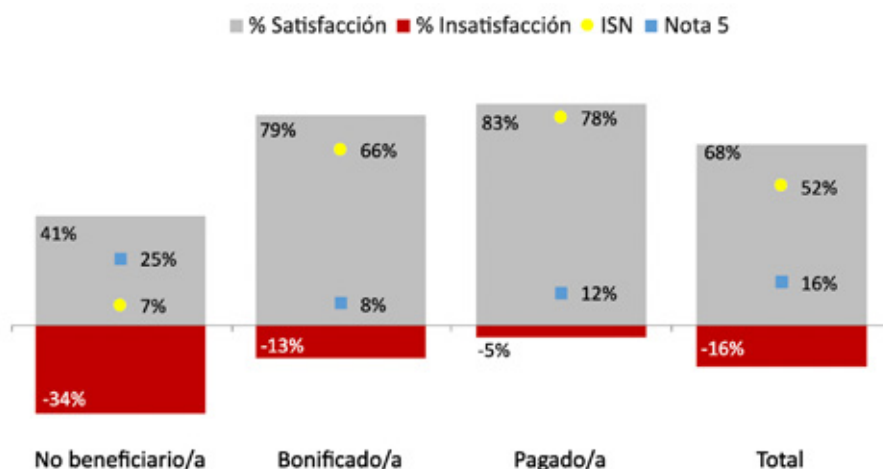


Fuente: Cliodinámica Ltda.

Por otra parte, con respecto al proceso de postulación a la Ley de Fomento al Riego, se observan diferencias en la satisfacción según los diversos grupos de agricultores/as. De este modo, se aprecia que la satisfacción general con el proceso de postulación presenta un ISN de un 52%. Al visualizar los datos con respecto a los grupos, se observa que los/as no beneficiarios/as son el grupo menos satisfecho, dado que presentan un ISN del 7%, dado que un 41% se muestra satisfecho y un 34% insatisfecho con el proceso de postulación, porcentaje superior a la de los encuestados insatisfechos de los/as beneficiados/as y pagados/as, además de estar por sobre la insatisfacción general.

Esta baja satisfacción por parte de los/as no beneficiados/as puede atribuirse al resultado final del concurso mismo, dado que en el proceso 2020 no fueron beneficiados/as. Bajo este mismo raciocinio se explicaría los ISN más altos en los grupos de bonificados/as y pagados/as, debido al éxito en la postulación y más aún en los/as pagados, dado que están más avanzados en el proceso del proyecto, por lo que su apreciación suele ser mayormente positiva.

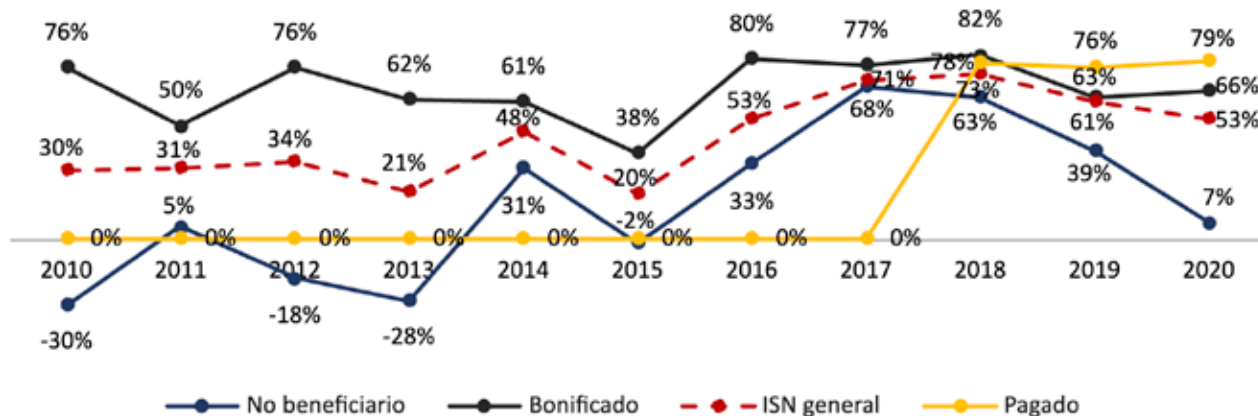
Gráfico 14 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Proceso de postulación en general. Según tipo de encuestado/a (N= 638)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Previamente se comentó que la medición en el grupo de pagados/as se empezó a realizar el año 2018. Ante esto, el índice de satisfacción respecto al proceso de postulación, a nivel general en sus primeros siete años tuvo una tendencia al alza, sin embargo, desde el año 2017 hasta el 2020 el ISN general ha ido descendiendo año tras año. Particularmente, hubo una disminución de 8 puntos porcentuales desde el año 2019 al 2020. Esta disminución se explica por la bajada significativa que hubo en el grupo de no beneficiados/as, ya que tuvo una baja de 32 puntos porcentuales entre los años 2019 y 2020. En cuanto a los grupos de bonificados/as y pagados/as tuvieron un alza de 3 puntos porcentuales en ambos casos, mas este aumento no es tan significativo como la baja que tuvo la satisfacción sobre el proceso de postulación del grupo de no beneficiados/as.

Gráfico 15 ISN histórico con el proceso de postulación en general

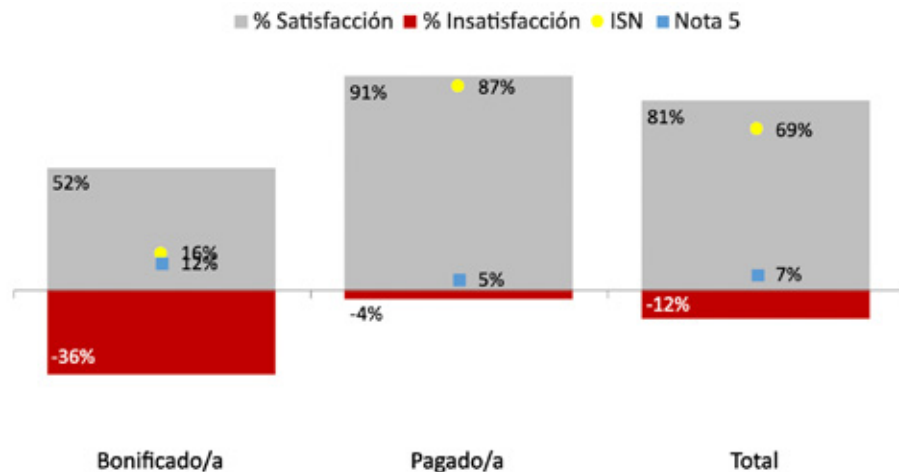


Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción con el proceso de entrega de bono, se presenta un ISN general de un 69%, dado que el 81% de los agricultores/as (sin considerar a los/as no bonificados/as) indica estar satisfecho/a, mientras que un 12% se dice insatisfecho/a. Al desagregarlo por los dos grupos al cual se les mide este tema de satisfacción, se observa que el grupo de bonificados/as presenta un ISN de 16%, mientras que los/as pagados/as muestran un 87% de ISN. Esto se debe a que el porcentaje de agricultores satisfechos/as es mayor en el grupo de pagados/as, en comparación con los/as bonificados/as, con un 91% y 52% respectivamente.

Las diferencias entre estos dos grupos se manifiestan en que el grupo de los/as pagados/as ya obtuvieron el beneficio, por lo que estarían más satisfechos tanto por el concurso, como por la institución, lo que ha afectado la evaluación de los diversos procesos, como se ha visto durante los diversos análisis.

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? - Proceso de entrega de bono. Según tipo de encuestado/a (N=415)

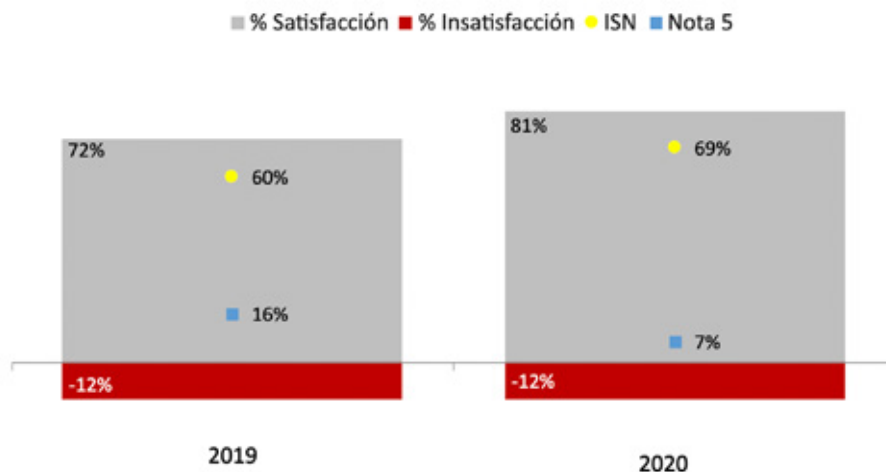


Fuente: Clodinámica Ltda.

En comparación al año 2019, los/as participantes del concurso evalúan mejor el proceso de entrega del bono en el año 2020. Esto porque el ISN del año 2019 fue de 60%, donde el 72% de los/as agricultores/as señalan estar satisfechos, mientras que un 12% evaluó negativamente el proceso de entrega del bono. En cambio, para el proceso de entrega de bono en el año 2020, se presenta un ISN de un 69%, dado que un 81% de los encuestados/as evaluaron positivamente, mientras que el 12% lo hizo de manera negativa.

Este aumento de la satisfacción con la entrega del bono se podría deber a que los/as agricultores/as tienen mejor manejo de los procesos digitales, por lo que la dificultad se ha disminuido en cuanto a este proceso. También, hay que considerar el contexto COVID-19, por lo que la entrega de las bonificaciones es mejor apreciada, debido a las posibles dificultades económicas, laborales y entre otras que pudieron surgir el año 2020.

Gráfico 17 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 2019 y 2020

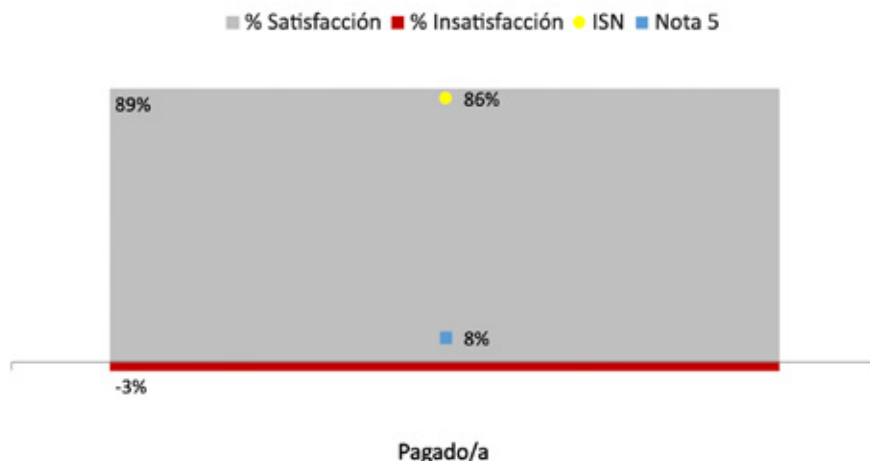


Fuente: Clodinámica Ltda.

3.2.3. CONSTRUCCIÓN Y PROCESO DE PAGO

En términos de satisfacción del trabajo del constructor, el gráfico indica que el índice de satisfacción neta del grupo de pagados/as sobre el trabajo del/a constructor/a es de un 86%, dado que hay un 89% de satisfacción y un 3% de insatisfacción. De esta manera, se aprecia que existe una buena satisfacción por el trabajo del constructor.

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? Trabajo del constructor. (N= 306)

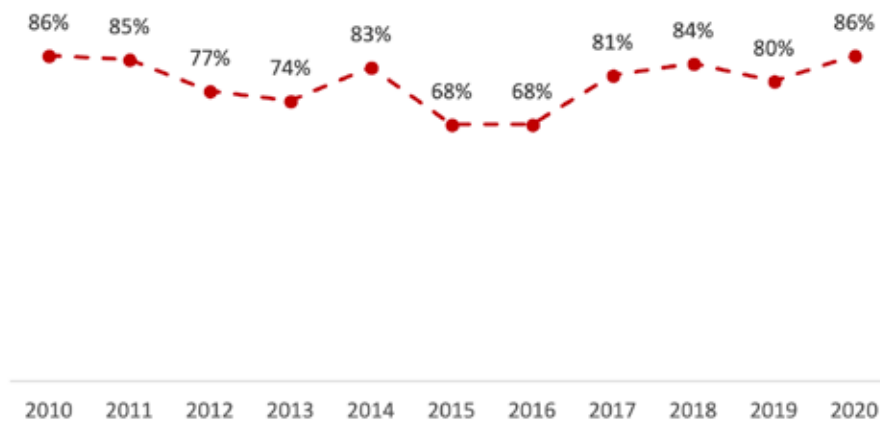


Fuente: Clodinámica Ltda.

Al visualizar el ISN en términos históricos sobre el trabajo del constructor, se observa un aumento de 6 puntos porcentuales con respecto al año 2019.

El gráfico indica que no existe una mayor variabilidad en el ISN con la satisfacción con el/a constructor, dado que los valores más bajos fueron en el año 2015 y 2016 con un 68%. En cambio, el año 2020 y el 2010 son los años con mejor índice de satisfacción neta del trabajo del/a constructor/a. Esto pone en manifiesto el buen trabajo de los/as constructores/as a lo largo de los años, particularmente en el 2020, teniendo un ISN más alto que varios años anteriores.

Gráfico 19 ISN histórico Satisfacción con el constructor



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)

Como se ha reflejado en los resultados, el rol de los/as consultores/as es esencial para la comprensión de la satisfacción y experiencia de los/as beneficiarios/as de la Ley de Fomento al Riego, dado que serían los principales involucrados en el proceso de postulación de los proyectos, además de actuar como intermediarios entre los requerimientos de la CNR y el/a agricultor/a.

De igual manera, cumplen un rol importante en la divulgación de los concursos a realizar, incluso acercándose a los/as posibles agricultores/as 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, hace que la relación y el contacto con estas instituciones sea más fluida y sencilla de comprender para el/a agricultor/a.

Entendiendo la importancia de su rol, será relevante considerar 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 influye en la satisfacción general de la Ley de Fomento de Riego, como también de la institución Comisión Nacional de Riego.

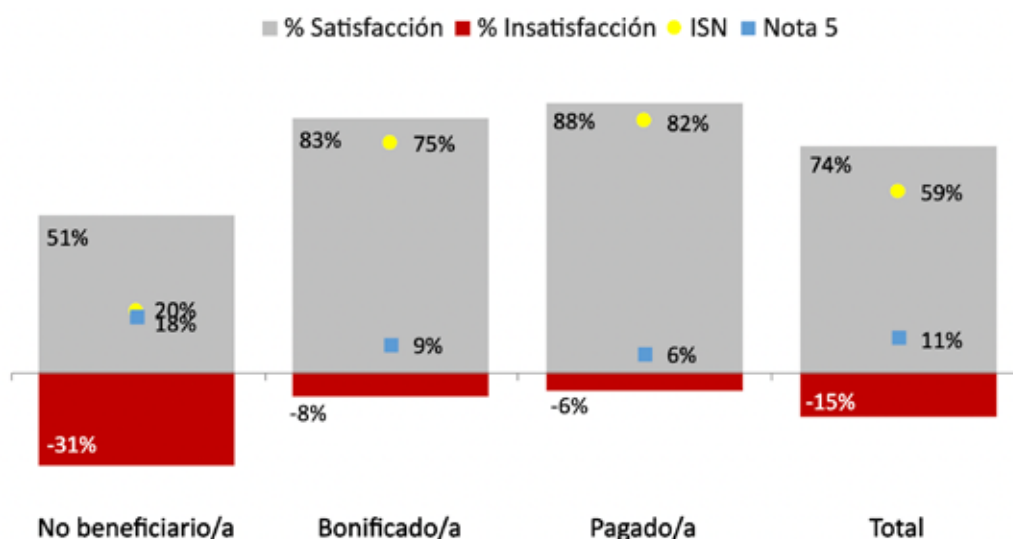
Al visualizar el gráfico, sigue la tendencia donde el ISN más alto en cuanto a los procesos pertenece al grupo de pagados/as. El ISN de este grupo es del 82%, el cual se estructura de un 88% de satisfacción, mientras que hay un 6% de insatisfacción. Esto es principalmente, por que este grupo ya recibió la bonificación y construyeron la obra.

En cuanto a los/as bonificados/as, se presentan con un ISN del 75%, el cual se desprende de un 83% de satisfacción, mientras que un 8% de este grupo está insatisfecho.

Por último, el grupo de no beneficiarios/as son aquellos/as que cuenta con un ISN más bajo (20%), dado que el 51% se encuentra satisfecho, pero hay un 31% de este grupo que no está satisfecho con el trabajo del/a consultora/a.

El manejo de las gestiones llevada por el/a consultor/a es un papel clave en los resultados de la postulación y la obra, esto 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.

Gráfico 20 ISN con el trabajo del/a consultor/a (N= 650)

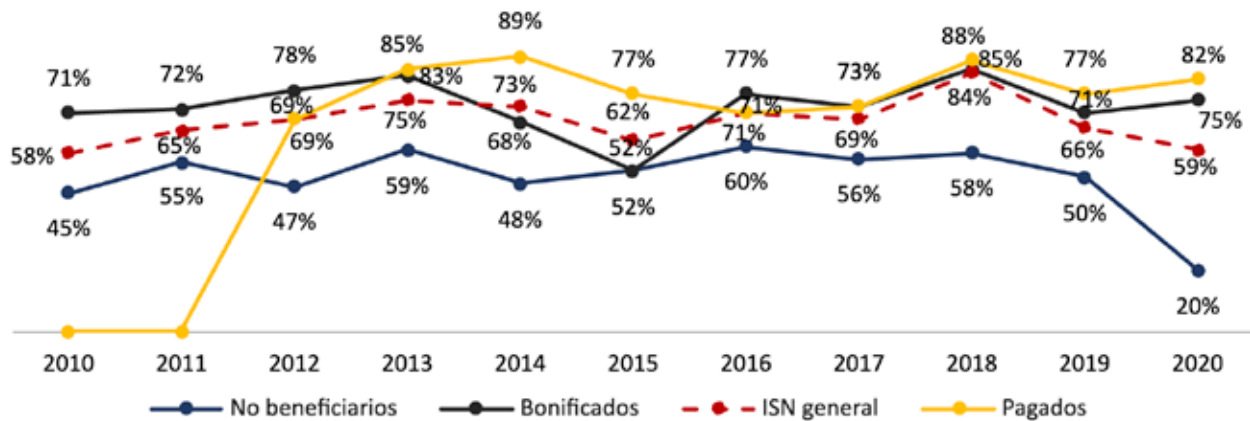


Fuente: Clodinámica Ltda.

En términos del ISN histórico calculado sobre este ítem, se una disminución del ISN en el grupo de no beneficiarios/as, mientras que los/as bonificados/as y pagados/as presentan un pequeño aumento.

El ISN general es de un 59%, el cual disminuyó 7 puntos porcentuales con respecto al año 2019, esto sucede principalmente por la disminución de 30 puntos porcentuales de los/as no beneficiarios/as, mientras que en el caso de los/as bonificados/as, se presenta un aumento de 4 puntos porcentuales y grupo de pagados/as aumentó en 5 puntos porcentuales.

Gráfico 21 ISN histórico con el trabajo del/a consultor/a



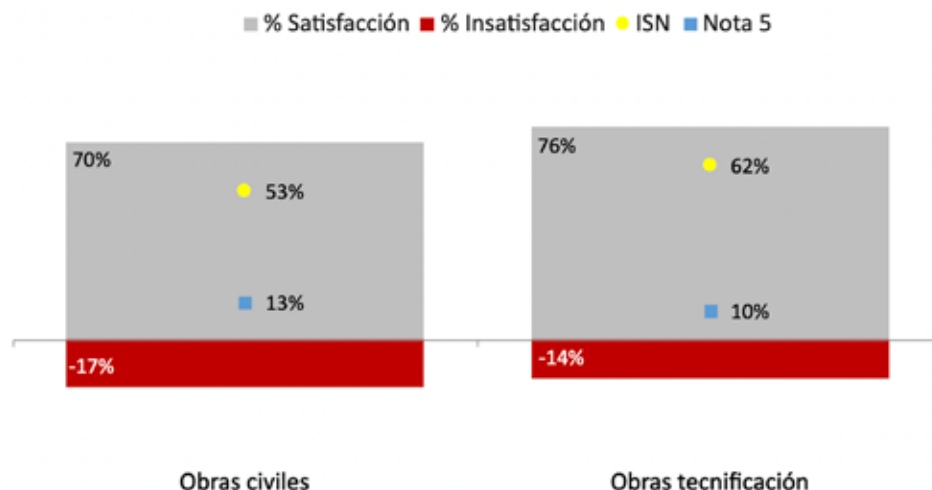
Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción con el/a consultor/a según tipo de obra, se aprecia en el gráfico que hay un mayor nivel de satisfacción con el consultor/a en aquellos/as pertenecientes a las obras de tecnificación (76%), donde un 14% se encuentra insatisfecho, obteniendo un ISN de un 62%, mientras que en el caso de los/as agricultores/as pertenecientes a obras civiles, presentan una satisfacción de un 70% y una insatisfacción del 17%, presentando un ISN de un 52%.

Es así como vemos que existen una diferencia de 10 puntos porcentuales entres obras civiles y de tecnificación, siendo estos últimos quienes los tienen a favor.

En el caso de las obras tecnificadas son bien evaluadas, dado que el constructor tiene que velar en la construcción de un sistema de riego por goteo, donde se podrá programar el riego mismo, con el fin de hacer mejor uso del recurso. En cuanto a las obras de tecnificación, la gran evaluación a los/as constructores/as es debido a que estas obras se relacionan a las construcciones asociadas al riego, como canales, revestimientos, pozos, embalses, entre otros.

Gráfico 22: Satisfacción con el consultor, según tipo de obra (N=650)



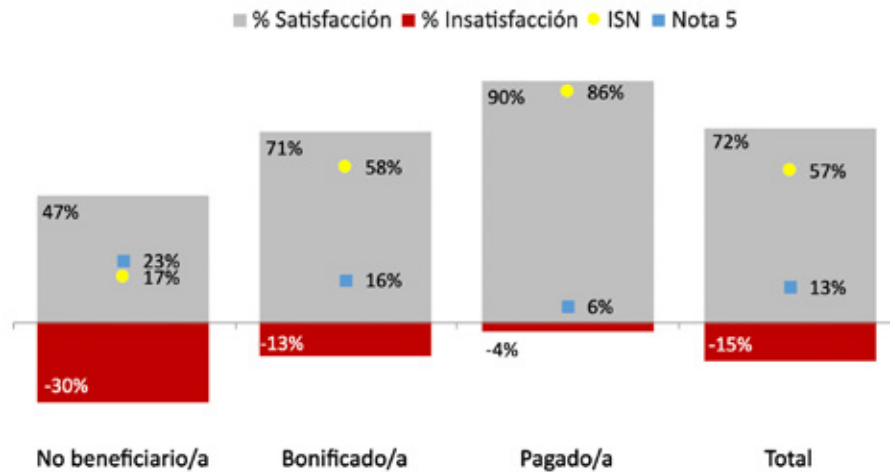
Fuente: Clodinámica Ltda.

3.3.2. RELACIÓN CON LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO

Considerando a la CNR como la entidad a cargo de la gestión de la Ley de Fomento al Riego, es importante entender cuál es la satisfacción que tienen lo/as agricultores/as respecto de ella y su trabajo. En términos generales, se repite lo evidenciado en la satisfacción de los distintos elementos del concurso en cuanto a que los/as encuestados/as no beneficiarios/as son quienes menos satisfacción presentan.

Del total de encuestados/as no beneficiarios/as, un 30% del grupo se siente insatisfecho con el trabajo de la CNR, en tanto que un 47% de la muestra se dice satisfecho, dando como producto un ISN de 17%. 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, incluso llegando al 90% en los/as pagados/as. Dadas las diferencias estadísticamente significativas en las proporciones de encuestados satisfechos e insatisfechos según tipo de encuestado/a, se van confirmando la idea de que el no haber recibido el beneficio se vincularía a una mala evaluación de los diversos elementos de la Comisión Nacional de Riego.

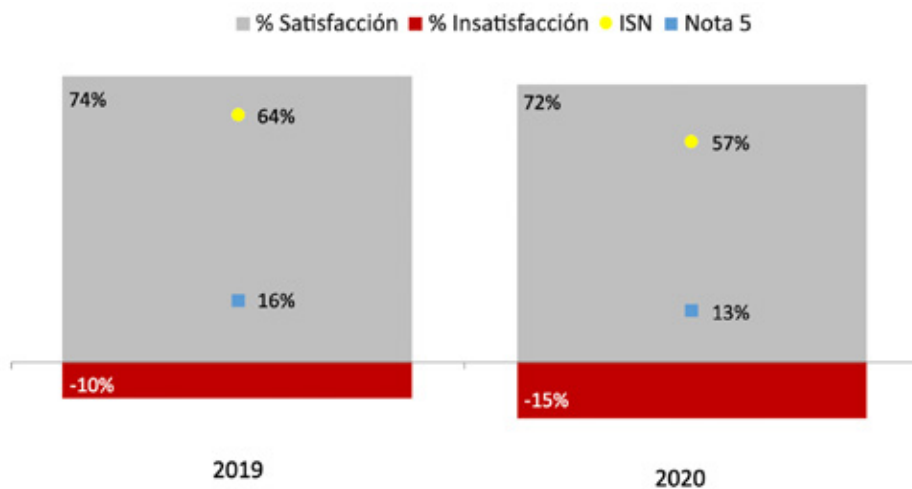
Gráfico 23 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Trabajo desarrollado por la CNR. Según tipo de encuestado/a (N= 642)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Respecto al concurso del año 2019, la satisfacción de los/as usuarios/as presenta una disminución para el año 2020, dado que en el año 2019 se registró un ISN del 64% respecto al trabajo de la CNR, mientras que, para el concurso del año 2020, el ISN es de 57%. El cambio se debe principalmente en que la proporción de encuestados/as que valora negativamente el trabajo de la CNR ha aumentado.

Gráfico 24 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 año 2019 y 2020 (N= 642)



Fuente: Clodinámica Ltda.

3.4. 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 están los/as agricultores/as, el/a consultor/a y la Comisión Nacional de Riego. Ya al haber realizado una revisión de cómo se ha dado la relación entre estos tres grupos, ahora será importante 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 diversas características y la relación que han establecido con el/a consultor/a.

En siguiente gráfico se puede ver cuál es la actividad más realizada por los/as agricultores. Sin embargo, la categoría de proporción más alta con un 47,4% es la que señala que todo lo hizo el/a consultor/a, lo que fortalece lo anteriormente destacado en el análisis, que es que los/as agricultores/as tienen menos incidencia y participación en los procesos de la Ley de Fomento al Riego, incluso cuando estos tienen conocimiento sobre su quehacer.

En segundo lugar, se encuentra la categoría de firmar la autorización para participar en un concurso, que representa al 39,8% del total de la muestra. Este resultado es llamativo porque el porcentaje está alejado del 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 o no consideran esa situación como algo especial o simplemente que no lo hayan considerado relevante a la hora de responder a la pregunta.

En tercer lugar, se encuentra la actividad de preparar los documentos legales, lo cual es de bastante interés, porque en estos casos los/as agricultores/as serían quienes entregan los insumos a los consultores para que estos desarrollen la postulación. En cuarto lugar, el cual también está en relación con preparación o tramitación de documentos, pero en este caso del área técnica, donde el 28,2% de los/as encuestados/as entregaron documentación técnica al consultor para que éste apoye en la postulación.

Gráfico 25 ¿Usted realizó alguna de las siguientes actividades durante el proceso de la Ley de Fomento al Riego? (N= 684)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Para poder comprender la lógica que está detrás de que un agricultor desarrolle una u otra actividad, se realizó un análisis factorial, el cual permite reducir 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 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.)
- Trámites de la bonificación
- Contactar al constructor

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

La construcción de estos índices fue sumativa, es decir, cada una de las variables fueron sumadas, generando valores entre 0 y 3 en el caso del involucramiento activo y pasivo, mientras que en el caso del involucramiento de habilitación fue de 0 a 2. 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 86,8% 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. Luego, en el involucramiento activo, se puede ver que existe un 21,8% de los/as agricultores/as que realizan las actividades que están incluidas en este índice, por lo que se puede establecer que corresponden a un nivel mayor de participación, lo que se traduce en mayor complejidad y proactividad en las tareas.

En relación al índice de habilitación, se observa que un 40,9% de los/as agricultores/as señala realizar alguna de estas acciones. Esto significa que la corresponsabilidad y el mayor entendimiento de las actividades que debe realizar cada actor se da en cada 2 de 5 situaciones.

Gráfico 26 Índice de involucramiento pasivo, activo y habilitación (N= 684)



Fuente: Clodinámica Ltda.

3.5. PANDEMIA

En diciembre del 2019, surge un virus en la ciudad de Wuhan, China, el cual causan enfermedades que van desde un resfriado hasta algunas más graves. A inicios de marzo 2020 se confirma el primer caso de COVID-19 en el país, mientras que, en el mundo, la situación se pone más complicada, donde finalmente el 11 de marzo, la OMS declaró oficialmente el COVID-19 como una pandemia, lo cual cambió radicalmente la cotidianidad de las personas alrededor del mundo, teniendo como consecuencias efectos sociales, culturales, económicos y psicológicos en ellos.

Ante este escenario, la situación de los/as agricultores/as también pudo verse afectado/a en el proceso de concurso de la CNR durante el año 2020, dado que pudo haber cambios en cuanto a los tiempos establecidos, las realizaciones de capacitaciones, nuevos procesos digitales e incluso un posible sentimiento de incertidumbre por parte de los/as agricultores/as. Frente a este escenario se añadieron preguntas al instrumento, particularmente a los grupos de no bonificados/as y los/as bonificados/as, sobre niveles de acuerdo sobre diversos elementos del concurso, considerando el contexto de pandemia que fuertemente recaló en Chile el año 2020.

Es así como en primer lugar se buscaría comprender el nivel de acuerdo de los/as agricultores/as con respecto a la entrega de información referida al proceso de postulación a la Ley de Fomento de Riego. Ante esto, se evidencia que existe un nivel alto nivel de acuerdo frente a la entrega de información a tiempo, dado que el 65,5% señaló que está de acuerdo con esta afirmación, seguido de un 22,1% que indica que no está de acuerdo ni en desacuerdo y en cuanto al nivel de desacuerdo, se visualiza que fue respondida por un 12,3% de los/as agricultores/as.

Tabla 4 Nivel de acuerdo frente a que la información de plazos, procesos y requisitos para postular a la Ley fue entregada a tiempo, considerando contexto pandemia (N= 235)³

	Porcentaje
En desacuerdo	12,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22,1%
De acuerdo	65,5%

Fuente: Clodinámica Ltda.

En lo que respecta a la calidad de la información entregada sobre los procesos de postulación, se señala en la siguiente tabla, que el 67,5% de los/as encuestados/as indica que efectivamente la información entregada por la CNR era de calidad, es decir, que era comprendida sin mayores dificultades o con necesidad de aclararla, mientras que un 19,2% se posicionan de manera neutra y un 13,3% está en desacuerdo o considera que la información entregada no fue de calidad.

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

Tabla 5 Nivel de acuerdo frente a que la información de plazos, procesos y requisitos para postular a la Ley fue de calidad, considerando contexto pandemia (N= 234)⁴

	Porcentaje
En desacuerdo	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19,2%
De acuerdo	67,5%

Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, se les preguntó a los/as agricultores/as sobre si consideraban que el concurso se hizo más eficiente, dado que todos los procesos se realizaron de manera digital.

En cuanto a lo anterior, en la tabla se muestra que el 74,1% de los encuestados/as señala que está de acuerdo con que los procesos digitales hicieron más eficientes los procesos del concurso, mientras que sólo el 3,5% indica estar en desacuerdo.

Estos resultados adquieren sentido, considerando que, con anterioridad a la pandemia, gran parte de los procesos se realizaban de manera presencial, lo que hacía que fuesen más lentos y complejos. De manera inicial, se puede establecer que estos cambios digitales hacen más eficiente los diversos procesos del concurso.

Tabla 6 Nivel de acuerdo frente a que se hizo más eficiente el concurso, respecto a los procesos, considerando contexto pandemia (N= 205)

	Porcentaje
En desacuerdo	3,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22,4%
De acuerdo	74,1%

Fuente: Clodinámica Ltda.

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

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las conclusiones del estudio y los planes de mejora elaborados a partir de éstas:

4.1. CONCLUSIONES

1. Continuidad operacional de los procesos de la Ley de Riego, bajo el escenario de pandemia por COVID-19

Es importante reconocer la continuidad de operación de los procesos asociados a la Ley de Riego, bajo un escenario crítico y fuertemente restringido por la emergencia sanitaria provocado por la pandemia del COVID-19.

La CNR y demás actores involucrados en la operación del concurso y demás procesos de la Ley 18.450 han logrado responder en forma satisfactoria dando plena continuidad a los procesos asociados a la Ley de Riego.

2. Disminución en los niveles de satisfacción del Índice de Satisfacción Neta

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) en la medición del concurso 2020 alcanzó un 62%, registrándose un leve descenso en relación al concurso del año 2019, donde el ISN alcanzó un 66%. Esta nueva cifra en la satisfacción con la Ley de Riego es similar a la presentada en el concurso 2018, con lo cual se considera que los niveles de satisfacción se mantendrían en el tiempo, no existiendo un gran cambio.

3. Se extreman los niveles de satisfacción de agricultores pagados respecto de bonificados/as y no beneficiarios/as

Por una parte, la satisfacción con la Ley de Riego de los agricultores pagados/as, alcanzó un 85% en 2020, lo que representa un aumento respecto del concurso 2019, que alcanzó un 77%. Mientras que la satisfacción de bonificados/as y no beneficiarios/as muestra una disminución respecto del concurso 2019. Los bonificados/as reducen su satisfacción de 76% a 60%, cayendo a uno de los niveles de satisfacción más bajos de todo el período, a la vez que la satisfacción de los no beneficiarios/as cae fuertemente de un 47% a un 29%. Los niveles de satisfacción se extreman, los agricultores pagados están más satisfechos y los bonificados y no beneficiarios más insatisfechos. Esto se interpreta en el marco de las condiciones de sequía prolongada que presenta el país, donde el déficit hídrico se ha hecho más severo, por lo que los agricultores que participan del concurso presentan hoy un mayor nivel de expectativas y esperanza en lograr la obtención de la bonificación. Por ello al lograrla, su nivel de satisfacción crece, por el contrario, para los bonificados y los no beneficiarios, que decrecen.

4. Oportunidad y calidad de la comunicación base para el nivel de satisfacción

Las relaciones entre el agricultor, el consultor y la CNR, dependen fuertemente por los niveles de comunicación e interacción entre estos actores, tanto en calidad como en oportunidad, siendo el consultor el mayor responsable de la entrega de información al agricultor, y así del nivel de satisfacción. Bajo el marco de emergencia sanitaria, debido al COVID-19, los canales digitales o virtuales pasaron a dominar el flujo de información, destacando el

rol de la página web de la CNR como fuente de información. Uno de los elementos que logró su consolidación es el sistema electrónico de postulación (SEP), cuya operación se adaptó al escenario de emergencia sanitaria, de restricciones de movilidad del agricultor o consultor, para poder postular.

5. Nivel de satisfacción asociado al rol y desempeño del consultor en el proceso

Tal como en los estudios anteriores, los niveles de satisfacción de los agricultores con la Ley de Riego tienen una relación directa con el rol y desempeño del consultor. La forma como experimentan los agricultores los procesos del concurso, especialmente la entrega de información en calidad, cantidad y sobre todo oportunidad, por parte del consultor es clave para lograr un nivel de satisfacción mayor. La relación de confianza entre consultor y agricultor resulta ser clave. Hoy los consultores acumulan la gestión de la mayoría de los procesos del concurso, debido a incapacidad de parte de los agricultores de desempeñar una contraparte más activa por limitaciones culturales e incapacidad técnica, situación que es cómoda para los consultores. Acá se identifica una oportunidad para la CNR, de promover un mayor compromiso y participación de los agricultores en los procesos, condicionando la postulación a que los consultores involucren más a los agricultores.

6. Consolidación de transformación tecnológica en los procesos

Desde hace ya un par de años la CNR ha venido desarrollando una serie de transformaciones digitales en sus procesos asociados a la gestión de la Ley de Riego. Dentro de ellos destaca el Sistema Electrónico de Postulación (SEP), el que resulta con una alta valoración por los agricultores y consultores, por disminución de tiempos y la flexibilización de los procesos de postulación y desarrollo, considerando el marco de emergencia sanitaria en que se realizó el concurso 2020. De igual modo, se valora la modalidad de formato digital para la entrega y pago del bono, como también el fortalecimiento de los canales remotos de comunicación e información, especialmente la página Web de la CNR, permitiendo mejorar la eficiencia de los procesos y mayor transparencia, reconociendo las restricciones sanitarias que restringían la realización presencial.

7. Comparabilidad de resultados con evaluaciones anteriores

Al igual que la evaluación del concurso 2019, en esta ocasión también se realizó el levantamiento de información para el estudio de modo telefónico, el índice de Kappa de 0,7, indica que este método de aplicación no estaría afectando la comparabilidad de los resultados de los estudios entre diferentes años. Permitiendo así la comparabilidad de los resultados con los resultados de años anteriores, ratificando que la aplicación bajo una metodología telefónica es factible de utilizar para este tipo de estudios, ante las limitaciones de aplicar un levantamiento de modo presencial.

4.2. RECOMENDACIONES

1. La renovación de la vigencia la Ley de Fomento al Riego como oportunidad para la mejora de sus procesos

La renovación de la vigencia de la Ley de Fomento al Riego que se discute en el Congreso debería aprobarse para dar continuidad a esta beneficiosa política pública. Su renovación ha de ser una oportunidad para desarrollar ajustes a sus procesos, que se reformulen áreas clave y se reorienten ciertas acciones en el ámbito operativo del Fomento al Riego impulsado por la CNR, para potenciar su impacto incluyendo mayor innovación y enfoque de sostenibilidad.

2. Incorporar en los siguientes estudios de evaluación de satisfacción un análisis tendencial que asocie la satisfacción con la situación de déficit hídrico que afecta a los agricultores

Las expectativas e interés de los agricultores por participar y sobre todo acceder al beneficio de la bonificación de fomento al riego se intuye que ha ido creciendo en la medida que se ha ido prolongando la situación de sequía y se ha ido acentuando la situación de déficit hídrico en el país. Los agricultores ven en la Ley de Riego no sólo una oportunidad de modernización y acceder a mayores opciones productivas, sino como un instrumento de sobrevivencia y continuidad de su actividad agrícola, en este escenario de cambio climático.

3. Fomentar el acceso a las tecnologías y herramientas digitales para los agricultores

Reconociendo los avances en la implementación de la transformación digital de los procesos asociados a la Ley de Fomento al Riego (SEP, bono y pago, web, etc.), los que se aceleraron por efecto de la emergencia sanitaria y permanecerán, se recomienda explorar asociaciones institucionales (públicas o privadas) para mejorar la dotación o acceso a tecnologías digitales de parte de los agricultores, y sobre todo poder capacitarlos en habilidades digitales para sacar el máximo provecho a los procesos digitales implementados. Esta es una forma efectiva para dar más autonomía e involucrar a los agricultores en los procesos de la Ley de Riego.

4. Fortalecer la presencia institucional de la CNR en las regiones

Los niveles de satisfacción de los agricultores se mejoran en la medida que cuentan con la cercanía de la CNR, lo que se evidencia al identificar que las regiones que cuentan con oficinas de la CNR presentan mejores niveles de satisfacción. Esto tiene relación con la posibilidad de los agricultores de acceder a sus oficinas, interactuar con sus funcionarios y acceder a información de primera fuente. Ante las restricciones presupuestarias para abrir oficinas en las regiones donde no está presente, la CNR debería explorar establecer convenios con instituciones que tengan presencia regional y puedan actuar en su representación (INDAP, Of. SEREMI de Agricultura, otro).

5. En conjunto, la CNR y consultores, deben avanzar hacia un compromiso mayor de involucramiento de los agricultores

Los consultores concentran la gestión de la mayoría de los procesos asociados a la Ley de Fomento al Riego, principalmente por delegación de los agricultores, dadas sus limitaciones de conocimientos técnicos y de educación. La CNR debería, en conjunto con los consultores, impulsar y promover un mayor involucramiento de los agricultores en los distintos procesos. Esto permitiría formar agricultores más empoderados, que incorporen conocimientos a partir de sus proyectos y ejerzan una contraparte más activa, no sólo en la postulación del concurso y procesos de la Ley, sino que también ganen más autonomía para su propia gestión productiva.

6. Insistir en la focalización con mujeres agricultoras y productores de la agricultura familiar campesina, promoviendo la asociatividad como factor que favorece la satisfacción

La participación de mujeres en la agricultura es una tendencia creciente, que se evidencia con la formación cada vez más de nuevas organizaciones de agricultoras. La focalización de los beneficios de la Ley de Riego hacia este segmento de productoras es una buena alternativa, que junto con mejorar el desempeño de esta política pública en igualdad de género e inclusión, son también las más entusiastas en la asociatividad. De igual modo, se recomienda la focalización con productores de la agricultura familiar campesina, trabajando a través de sus organizaciones, potenciando la asociatividad. Ambos segmentos de productores requieren para la focalización de los beneficios de la Ley la implementación de mecanismos especiales de postulación y de acompañamiento técnico.

4.3. PLAN DE MEJORA

En base a las Conclusiones, recomendaciones y el taller de acompañamiento para la planificación de mejora, se propone a continuación un Plan de Mejora, cuya finalidad es mejorar los aspectos operativos de la gestión que realiza la CNR de la Ley de Fomento al Riego.

Creemos importante destacar algunos elementos que están definiendo el escenario sobre el cual se enmarcará el desempeño de la acción de la Ley de Riego y que condicionarán su alcance e impacto.

1. Aprobación de nuevo Código de Aguas, luego de 10 años de tramitación en el Congreso se aprobó en el Senado y ahora pasa a la Cámara de Diputados. Este nuevo Código define una nueva relación del agua con la agricultura, se debe seguir de cerca su discusión, que es relevante sobre derechos de aprovechamiento por hasta 30 años, la regularización de los títulos, fin de derechos consuntivos por no uso durante 5 años, principalmente.

2. Renovación de la Ley de Fomento al Riego, que termina su vigencia en diciembre de 2021, se espera que el Congreso apruebe su extensión por 12 años más, a la que se considera una herramienta fundamental para aumentar la superficie de riego del país y garantizar un uso eficiente de los recursos hídricos.

3. Cambio climático, es sin duda el mayor desafío de la humanidad. El reciente informe del IPCC declara que el planeta está en una situación de Código Rojo con efectos irreversibles, señala que es la actividad humana la responsable del calentamiento global, con las emisiones de Carbono y de otros gases como el Metano. Chile refleja hoy las consecuencias registrando un largo período de sequía por más de 12 años y con un severo déficit hídrico a lo largo del país.

4. Los mercados internacionales del cobre ya han declarado que comprarán preferentemente **cobre verde** o castigarán los precios del cobre que incluye en sus procesos el empleo de aguas continentales, la cual debería ser utilizada sólo para consumo humano o para funciones ecológicas. De ahí la adaptación de la minería de incorporar sistemas de agua de mar desalada en sus procesos. Con esta señal, pronto será una exigencia que se podría ampliar hacia los mercados de productos agrícolas, que es necesario monitorear.

5. El proceso constituyente que tiene por mandato escribir una nueva Constitución incluirá entre sus definiciones el tratamiento del Agua. Se ha mencionado que se definirá como un bien común de uso público, donde se garantizará el uso prioritario para consumo como derecho humano y para sus funciones ecosistémicas en la naturaleza.

Ante este escenario se considera necesario que la CNR, o en conjunto con las demás instituciones ligadas a los recursos hídricos, puedan dar a conocer los planes y factibilidad respecto de nuevas fuentes de agua, se ha conocido proyectos de carreteras hídricas, de recarga artificial de acuíferos, bombeo de aguas de napas freáticas, proyectos de instalación de desaladoras de agua de mar, entre otros. Es importante empezar a posicionar este tema ante las restricciones futuras que se visualizan respecto de la disponibilidad de recursos hídricos para el riego y la agricultura.

PLAN DE MEJORA

CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN DE LA CNR

- Mejora de los canales institucionales de comunicación, para la entrega oportuna de información, en cantidad y calidad hacia los agricultores y consultores, favoreciendo la transparencia del quehacer de la CNR.
- Como varios de los canales de comunicación son digitales, se propone articulación de la CNR con entidades públicas o privadas para mejorar habilidades digitales y equipamiento tecnológicos de los agricultores.
- Entrega de información sobre planes futuros de la CNR sobre nuevas fuentes de recursos hídricos para el riego y la agricultura, para transparentar riesgos y ajustar incertidumbres.
- Informar resultados de no adjudicados de las postulaciones a los productores, incluyendo razones técnicas o legales, con la finalidad de transparentar proceso y aclarar dudas, evitando interpretaciones.

- Asumir un rol institucional activo en la entrega de información directa a los agricultores, para regular la concentración de información en manos de los consultores, y visibilizar a la CNR como agencia pública responsable del beneficio que se entrega.

ASOCIATIVIDAD

- Promover el desarrollo de proyectos de la Ley de Riego dirigidos a grupos de agricultores/as que permita la asociatividad de beneficiarios/as, se observa que los niveles de satisfacción mejoran cuando se trabaja con organizaciones de agricultores/as y asociaciones de productores/as.
- El trabajo con los segmentos de mujeres agricultoras y productores de la agricultura familiar campesina se potencia al implementar proyectos asociativos referidos a la Ley de Riego, acrecentando su impacto, mejorando el cuidado y uso de sus recursos hídricos.
- Se sugiere promover a los consultores calificados que trabajan con organizaciones y asociaciones de agricultores/as, favoreciendo sus postulaciones y generando capacidades especiales para un mejor acompañamiento y asesoría.
- Insistir en la focalización de los beneficios de la Ley con asociaciones y organizaciones de productores/as mediante la implementación de mecanismos especiales de postulación y de acompañamiento técnico.

MAYOR INVOLUCRAMIENTO DEL AGRICULTOR

- En un trabajo conjunto entre la CNR y el consultor, deben empeñarse en lograr un mayor involucramiento de los agricultores/as en los distintos procesos de la Ley de Riego, de modo que los productores vayan asumiendo un mayor rol de contraparte y se empoderen. En el marco de la postulación se sugiere incentivar a los agricultores/as para que asuman ciertos procesos o acciones en el marco de la postulación o del concurso, y que pondere su postulación.
- La CNR debe asumir un mayor de relacionamiento e interacción más directo con el productor y no descansar tanto en el rol del consultor. Esta vinculación permitirá identificar demandas hacia la institución, sugerencias de mejoras, despejar interpretaciones o dudas, mejorar en transparencia y un mayor posicionamiento institucional, como responsable institucional del beneficio de la Ley. Se sugiere generar instancias de mayor interacción y relacionamiento.

ALINEAMIENTO ENTRE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN Y ESCENARIO HÍDRICO

- Debido al largo período de sequía y el severo déficit hídrico que afecta al país, las expectativas y necesidades de recibir el beneficio de la Ley, hacen que los niveles de satisfacción reflejen la alegría de obtenerlo o bien el enojo e impotencia de no recibirlo. La insatisfacción crece si no se recibe el beneficio y mucho más si el déficit hídrico se agudiza de año en año. De ahí que se propone incluir en el estudio de satisfacción un análisis de la evolución de la satisfacción en relación al escenario histórico de la situación hídrica nacional.



Antonio Bellet 292, of. 903, Providencia. Santiago / Chile / Fono: +562 240 29 663
C. Miguel Dasso 134, of. 201, San Isidro. Lima / Perú / Fono: +51 1 222 69 20
www.cliodinamica.com