

# EVALUACIÓN SATISFACCIÓN PRODUCTOS ESTRATÉGICOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO

DIVISIÓN DE ESTUDIOS, DESARROLLO Y POLÍTICAS (DEDP)



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

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ■ 1. INTRODUCCIÓN                                                                     | 3  |
| ■ 2. MODELO METODOLÓGICO                                                              | 4  |
| ■ 2.1. ENCUESTA A AGRICULTORES                                                        | 5  |
| ■ 2.2. ENTREVISTAS A AGRICULTORES Y ACTORES INSTITUCIONALES                           | 7  |
| ■ 2.3. ENTREVISTAS A AGRICULTORES Y ACTORES INSTITUCIONALES                           | 8  |
| ■ 3. RESULTADOS GENERALES                                                             | 8  |
| ■ 3.1. PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE LA DEDP                                          | 8  |
| ■ 3.2. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN CON INICIATIVAS DEDP                          | 21 |
| ■ 4. CONCLUSIONES Y PLAN DE MEJORA                                                    | 25 |
| ■ 4.1. CONCLUSIONES                                                                   | 25 |
| ■ 4.2. PLANES DE MEJORA PARA LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS, DESARROLLO Y POLÍTICA DE LA CNR | 28 |

## 1. INTRODUCCIÓN

---

El presente informe reporta los resultados finales del estudio encargado por la Comisión Nacional de Riego (CNR) para evaluar la satisfacción de los/as usuarios/as de programas de la División de Estudios, Desarrollo y Política (DEDP) de la institución en formato de informe ejecutivo. En la medición se comprendieron 13 programas implementados durante los años 2019 y 2020 en el territorio chileno.

El objetivo general de este estudio es analizar los resultados obtenidos del proceso de implementación de los programas de la División de Estudios, Desarrollo y Política (DEDP) para el año 2019-2020, desde la satisfacción de los(as) usuarios(as), para así identificar y evaluar los procesos críticos, detectando los factores explicativos de los mismos para el diseño de planes de mejora que puedan ser implementados en el corto y mediano plazo por la CNR. Sus objetivos específicos son:

1. Realizar un diagnóstico de los resultados obtenidos en los programas de la DEDP desde la percepción de calidad que hacen sus beneficiarios.
2. Evaluar, analizar y categorizar según importancia, la usabilidad de los resultados de los programas de la DEDP con foco en la identificación de los procesos más críticos que influyen en la percepción de calidad de entrega del programa e ISN.
3. Diseñar planes de mejora tanto a nivel de diseño como de operación de la DEDP incluyendo un análisis de implementabilidad de corto y mediano plazo en base a los resultados.

A diferencia del estudio de satisfacción con la Ley de Riego de la CNR que se realiza anualmente desde hace más de una década, la primera medición de la DEDP data desde el año 2019, fecha desde la que se determina que la medición se realice de forma bienal, es decir, cada dos años. Esta primera medición tuvo como propósito evaluar la satisfacción de los/as usuarios/as con el desarrollo de estudios, proyectos y programas de la DEDP, centrándose en los procesos, mientras que la presente medición abarcó únicamente los programas y tuvo como foco la instalación de habilidades y los resultados obtenidos.

Para el desarrollo del estudio, se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas, en específico, se aplicaron encuestas a agricultores/as y entrevistas a agricultores/as, a actores institucionales y a representantes locales. Además, se llevó a cabo una revisión de los mensajes recibidos por la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la CNR durante el año 2020. A partir de la información recogida, los resultados de cada análisis fueron triangulados para construir planes de mejora a las iniciativas evaluadas.

Los programas incluidos en la medición son:

- Nacional - Capacitación nacional a organizaciones de usuarios de agua.
- Región de Atacama - Programa de apoyo a usuarios de agua en el III Tramo del Río Huasco en canales bajo embalse Santa Juana.

- Región de Coquimbo - Programa Transferencia para mejorar la gestión del Recurso Hídrico en Río Chalinga.
- Región de Valparaíso - Transferencia para fortalecer gestión de las CASUB La Ligua y Petorca.
- Región de Valparaíso - Transferencia fortalecimiento OUA, Embalse Chacrillas comuna Putaendo.
- Región de Valparaíso - Transferencia para la gestión eficiente del recurso hídrico en la 1era sección río Aconcagua.
- Región del Maule - Transferencia programa integral de riego Región del Maule (2015-2018).
- Región del Maule - Transferencia de capacidades para gestión recurso hídrico Embalse Empedrado.
- Región del Maule - Transferencia mejorar gestión del recurso hídrico en los ríos Achibueno II Sección y Perquilauquén
- Región de Ñuble - Transferencia tecnología mejoramiento eficiencia del riego Cuenca Río Cato.
- Región del Bio Bío - Programa de capacitación y apoyo a regantes del canal Cayucupil.
- Región del Bio Bío - Transferencia para la gestión de calidad de aguas en Bio Bío Negrete.
- Región de Magallanes - Transferencia tecnológica para mejoramiento gestión del riego intrapredial en Magallanes.

## 2. MODELO METODOLÓGICO

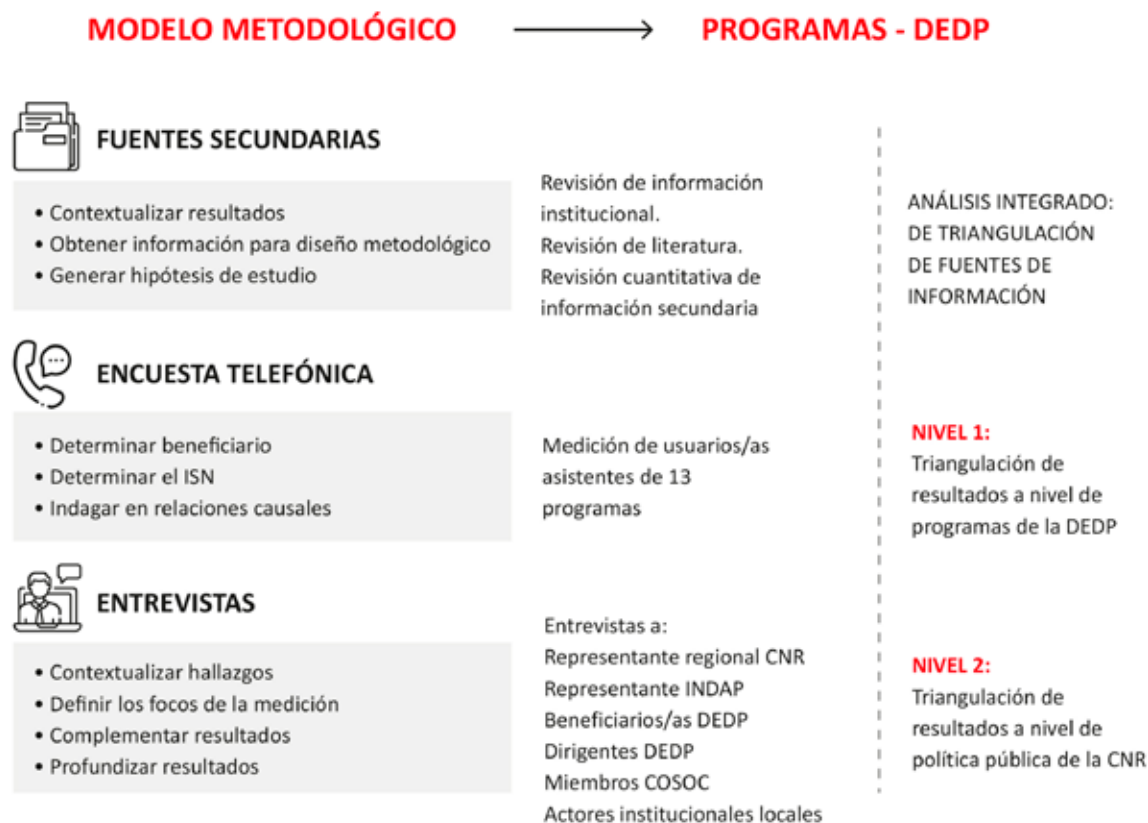
---

La presente consultoría tiene como propósito medir la satisfacción de los usuarios/as y la instalación de capacidades de trece programas de la División de Estudios, Desarrollo y Política (DEDP) de la CNR finalizados entre los años 2019-2020, siendo este estudio el primero que se desarrolla con este foco. Para el cumplimiento de los objetivos se estructuró una metodología mixta que comprende una encuesta a agricultores/as que hayan participado de los programas comprendidos, entrevistas a agricultores/a, dirigentes y actores institucionales, además de un análisis de mensajes recibidos por la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

Dado que en el caso de la CNR esto es especial porque responde a su propio modelo de intervención, el modelo metodológico se basó en la capacidad que tiene el estudio de identificar cuáles son los canales mediante los cuales la CNR se comunica con los/as agricultores/as, ya sea en términos de los medios, como, por ejemplo, correo electrónico, SMS, cartas, etc., o en términos de actores, como las organizaciones, consultores u otras instituciones públicas. A pesar que la totalidad de los programas considerados tuvieron fecha de término previo al inicio de la pandemia, la fase del levantamiento de información y el posterior análisis de los datos si se desarrolló en período de pandemia, lo que debe ser considerado en la interpretación de los resultados ya que podría incidir en la percepción de los/as usuarios.

A continuación, se presenta un esquema general de la metodología utilizada en la consultoría:

Figura 1 Diseño de metodología general



Fuente: Clodinámica Ltda.

## 2.1. ENCUESTA A AGRICULTORES

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 según marco muestral de programas DEDP

| Región     | Programa                                                                                                             | Universo | n   | %     |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|-------|
| Nacional   | Capacitación Nacional a OUA                                                                                          | 315      | 73  | 23,2% |
| Atacama    | Apoyo a usuarios de aguas en el III Tramo del río Huasco en canales bajo Embalse Santa Juana (Convenio GORE Atacama) | 64       | 15  | 23,4% |
| Maule      | Capacitación para fortalecer gestión de las comunidades de agua en región del Maule (Convenio GORE Maule)            | 35       | 8   | 22,9% |
| Bio Bío    | Capacitación y apoyo a regantes canal Cayucupil (Convenio GORE Bío-Bío)                                              | 222      | 51  | 23,0% |
| Maule      | Transferencia de capacidades para gestión RH Embalse Empedrado                                                       | 51       | 12  | 23,5% |
| Valparaíso | Transferencia fortalecimiento OUA, Embalse Chacillas Comuna Putaendo                                                 | 547      | 127 | 23,2% |
| Valparaíso | Transferencia para fortalecer gestión de las CABUB La Ligua y Petorca                                                | 266      | 62  | 23,3% |
| Bio Bío    | Transferencia para la gestión de la calidad de aguas en Biobío Negrete                                               | 91       | 21  | 23,1% |
| Coquimbo   | Transferencia para mejorar gestión del recurso hídrico río Chalinga                                                  | 339      | 78  | 23%   |
| Maule      | Transferencia para mejorar gestión del RH en los ríos Achibueno 2a Sección y Perquilauquén                           | 320      | 74  | 23,1% |
| Ñuble      | Transferencia tecnología mejoramiento eficiencia riego cuenca río Cato                                               | 334      | 77  | 23,1% |
| Valparaíso | Transferencia tecnológica para la gestión eficiente del RH en 1ra Sección del río Aconcagua                          | 211      | 49  | 23,2% |
| Magallanes | Transferencia tecnológica para mejorar gestión del riego intrapredial en Magallanes                                  | 230      | 53  | 23%   |
| Total      |                                                                                                                      | 3025     | 700 | 23,1% |

Fuente: Cliodinámica Ltda.

Respecto a la muestra del estudio, se define que la selección de los/as 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, se definió que el tamaño total de la muestra sea de 700 casos, por lo tanto, siguiendo esos criterios y definiendo tamaños mediante afijación proporcional según la distribución de participantes de los 13 programas comprendidos.

La muestra lograda por programa fue:



Tabla 2 Tamaños muestrales finales por programa<sup>1</sup>

| Región       | Programa                                                                                                             | n          | %     |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| Nacional     | Capacitación Nacional a OUA                                                                                          | 75         | 10,7% |
| Atacama      | Apoyo a usuarios de aguas en el III Tramo del río Huasco en canales bajo Embalse Santa Juana (Convenio GORE Atacama) | 20         | 2,9%  |
| Maule        | Capacitación para fortalecer gestión de las comunidades de agua en región del Maule (Convenio GORE Maule)            | 13         | 1,9%  |
| Bio Bío      | Capacitación y apoyo a regantes canal Cayucupil (Convenio GORE Bío-Bío)                                              | 54         | 7,7%  |
| Maule        | Transferencia de capacidades para gestión RH Embalse Empedrado                                                       | 19         | 2,7%  |
| Valparaíso   | Transferencia fortalecimiento OUA, Embalse Chacillas Comuna Putaendo                                                 | 128        | 18,3% |
| Valparaíso   | Transferencia para fortalecer gestión de las CABUB La Ligua y Petorca                                                | 77         | 11%   |
| Bio Bío      | Transferencia para la gestión de la calidad de aguas en Biobío Negrete                                               | 25         | 3,6%  |
| Coquimbo     | Transferencia para mejorar gestión del recurso hídrico río Chalinga                                                  | 29         | 4,1%  |
| Maule        | Transferencia para mejorar gestión del RH en los ríos Achibueno 2a Sección y Perquilauquén                           | 74         | 10,6% |
| Ñuble        | Transferencia tecnología mejoramiento eficiencia riego cuenca río Cato                                               | 77         | 11%   |
| Valparaíso   | Transferencia tecnológica para la gestión eficiente del RH en 1ra Sección del río Aconcagua                          | 49         | 7,0%  |
| Magallanes   | Transferencia tecnológica para mejorar gestión del riego intrapredial en Magallanes                                  | 60         | 8,6%  |
| <b>Total</b> |                                                                                                                      | <b>700</b> |       |

Fuente: Clodinámica Ltda.

## 2.2. ENTREVISTAS A AGRICULTORES Y ACTORES INSTITUCIONALES

Con el propósito de complementar y profundizar la información levantada durante las encuestas a los beneficiarios y la revisión de fuentes secundarias, se llevó a cabo una fase de investigación cualitativa. En esta, se desarrollaron entrevistas semiestructuradas a actores institucionales de la CNR a nivel central y regional, de INDAP, miembros del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) y otros actores a nivel local. También se entrevistaron beneficiarios de las iniciativas de la DEDP, dirigentes de organizaciones sociales y ejecutores de las iniciativas de la CNR.

La construcción de la muestra estructural la distribución de la muestra para la aplicación de las entrevistas semiestructuradas se consideraron actores que se involucraran con los programas de la DEDP desde distintas perspectivas. En esta línea, se definieron participantes usuarios/as y quienes están involucrados en su ejecución desde la institución.

<sup>1</sup> La muestra por programa fue ajustada durante la fase de terreno debido a los problemas de contactabilidad con los/as participantes de programas.

Tabla 3. Muestra de fase cualitativa

| Tipo de actor                       | Cantidad de entrevistas |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Representantes CNR a nivel regional | 4                       |
| Representante INDAP                 | 1                       |
| Beneficiarios DEDP                  | 8                       |
| Dirigentes DEDP                     | 2                       |
| COSOC                               | 2                       |
| Actores institucionales locales     | 2                       |
| <b>Total</b>                        | <b>19</b>               |

Fuente: Clodinámica Ltda.

### 2.3. ENTREVISTAS A AGRICULTORES Y ACTORES INSTITUCIONALES

Para la elaboración de planes de mejora que estuvieran acorde a los resultados y las necesidades para poder gestionar una mejoría para las próximas iniciativas, se agendó una reunión vía Google Meet con profesionales de la Comisión Nacional de Riego implicados en la División de Estudios, Desarrollo y Políticas. En esta instancia se presentaron los hallazgos más importantes del estudio para que se generará un espacio de discusión y reflexión en cuanto a los alcances y el enfoque al cual debería ir los planes de mejora.

La instancia buscaba incorporar las visiones de estos profesionales, más el trabajo de análisis realizado por Clodinámica.

## 3. RESULTADOS GENERALES

Los resultados de la presente medición corresponden a la Evaluación de Satisfacción con los Resultado de los programas desarrollados por la División de Estudios, Desarrollo y Política (DEDP) de la Comisión Nacional de Riego que tuvieron su término en el período 2019 y 2020.

Debido a las diferencias existentes entre las iniciativas consideradas en términos de productos esperados, metodología de desarrollo y temporalidad, los resultados se estructuraron con un primer módulo general referente a la participación de agricultores/as en las iniciativas, para luego mostrar los resultados específicos para cada iniciativa comprendida, abordando la caracterización de sus participantes, análisis sobre su participación y la instalación de habilidades entre los/as participantes.

### 3.1. PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE LA DEDP

En cuanto a los diversos programas e la División de Estudios, Desarrollo y Políticas de la Comisión Nacional de Riego, estos cumplen diversos objetos, los cuales van desde la capacitación a organizaciones, la contribución a



la mejora de sistemas productivos regantes, mejora de la eficiencia del recurso hídrico, entre otros. Es así como se presentarán de manera general los resultados de sobre el conocimiento sobre la CNR, la participación de los programas y cómo estas iniciativas entregaron recursos para hacer un mejor uso del agua.

En primer lugar, y como fue presentado en el apartado de caracterización de la muestra, al observar la tabla de participación de los programas, se identifica que el 18,3% de los/as encuestados pertenecen al programa de Transferencia fortalecimiento OUA, embalse Chacrillas, de la comuna de Putaendo, seguidos con un 11% por los programas de transferencia, tanto para fortalecer la gestión de las CABUB La Ligua y Petorca, como aquel de tecnología para mejoramiento en la eficiencia riego cuenca río Cato.

Aquellos programas con menor frecuencias son las Capacitaciones para fortalecer la gestión de las comunidades de agua en región del Maule con un 1,9%, seguido de la Transferencia de capacidad para gestión RH embalse Empedrado con un 2,7%.

**Tabla 4 Participación en los programas (N= 700)**

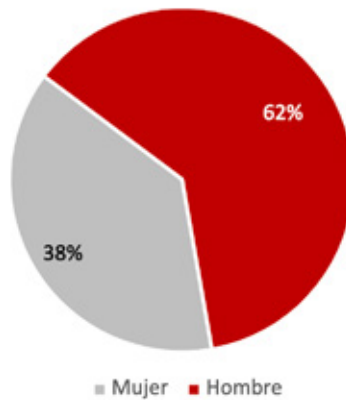
| Programa                                                                                                                    | Porcentaje |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Transferencia fortalecimiento OUA, Embalse Chacrillas Comuna Putaendo</b>                                                | 18,3%      |
| <b>Transferencia para fortalecer gestión de las CABUB La Ligua y Petorca</b>                                                | 11%        |
| <b>Transferencia tecnología mejoramiento eficiencia riego cuenca río Cato</b>                                               | 11%        |
| <b>Capacitación Nacional a OUA</b>                                                                                          | 10,7%      |
| <b>Transferencia para mejorar gestión del RH en los ríos Achibueno 2a Sección y Perquilauquén</b>                           | 10,6%      |
| <b>Transferencia tecnológica para mejorar gestión del riego intrapredial en Magallanes</b>                                  | 8,6%       |
| <b>Capacitación y apoyo a regantes canal Cayucupil (Convenio GORE Bío-Bío)</b>                                              | 7,7%       |
| <b>Transferencia tecnológica para la gestión eficiente del RH en 1ra Sección del río Aconcagua</b>                          | 7%         |
| <b>Transferencia para mejorar gestión del recurso hídrico río Chalinga</b>                                                  | 4,1%       |
| <b>Transferencia para la gestión de la calidad de aguas en Biobío Negrete</b>                                               | 3,6%       |
| <b>Apoyo a usuarios de aguas en el III Tramo del río Huasco en canales bajo Embalse Santa Juana (Convenio GORE Atacama)</b> | 2,9%       |
| <b>Transferencia de capacidades para gestión RH Embalse Empedrado</b>                                                       | 2,7%       |
| <b>Capacitación para fortalecer gestión de las comunidades de agua en región del Maule (Convenio GORE Maule)</b>            | 1,9%       |

Fuente: Cliodinámica Ltda.

En términos de sexo, la muestra se compone por un 62% de hombres y un 38% de mujeres, lo que da cuenta de una participación mayor de agricultores/as hombres en programas de la DEDP que también se refleja en la distribución por sexo del marco muestral.

Las diferencias por sexo dan cuenta de la continuidad de un sesgo en la participación femenina en las iniciativas, lo que se había presentado en mediciones anteriores y que insta a fomentar un mayor involucramiento de las agricultoras en iniciativas que les permitan fortalecer su conocimiento y habilidades en gestión del recurso hídrico y organizacional.

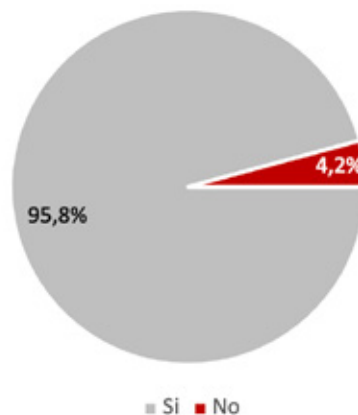
Gráfico 1 Sexo (N= 700)



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto al conocimiento de los/as encuestados/as sobre la Comisión Nacional de Riego, se identifica que la gran mayoría si conoce la institución, dado que el 95,8% lo afirma, frente al 4,2% que señala no conocer ni haber escuchado sobre la CNR. Esto nos estaría indicando que la institución es reconocida por parte de los/as participantes de estos programas. A pesar que el número de personas que no conocen la CNR es muy bajo, al analizar este resultado por sexo del respondente, se evidencia una mayor proporción de mujeres que no conocen la CNR en comparación a los/as hombres, esto porque el 7,2% de las mujeres lo indica en comparación al 2,3% de los hombres.

Gráfico 2 ¿Usted conoce o ha escuchado hablar sobre la Comisión Nacional de Riego? (N= 694)

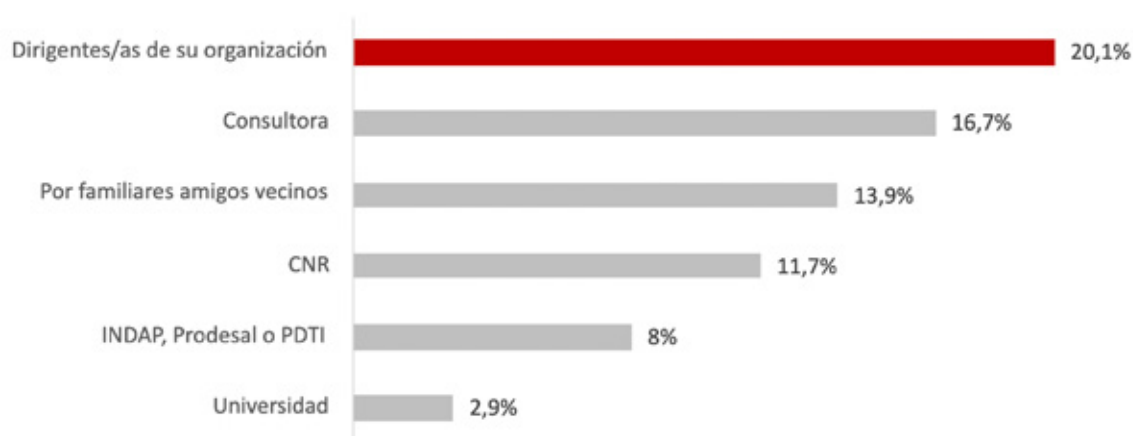


Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a las formas en que los/as encuestados/as se enteraron de los diversos programas, se aprecia que estos se centran particularmente tanto en actores relevantes, como en instituciones. En primer lugar, el 20,1% de estos/as mencionan que fue por medio de dirigentes/as de su propia organización, seguido por un 16,7% de los/as consultores/as. En el otro extremo, se aprecian que aquellas categorías que contaron con menor proporción fueron la Universidad con un 2,9% de menciones e INDAP, Prodesal o PDTI con un 8%.

Es así como se puede comentar que la información entregada por personas cercanas a los/as agricultores/as (dirigentes de su organización, familiares, amigos, vecinos y consultor) es de bastante utilidad para que estos puedan participar de los diversos programas, dado que proporcionalmente hacen mejor entrega de la información que las diversas instituciones (CNR, INDAP, Prodesal, PDTI y Universidades). A pesar de esto, que los/as agricultores/as se enteren por personas cercanas a ellos/as, estaría indicando lo bien percibidas que son estos programas por estar personas, ya que tampoco se evidencian diferencias por sexo que pudiesen indicar sesgo en la llegada a los/as beneficiarios/as.

**Gráfico 3 ¿Cómo se enteró que se iba a realizar el programa? (N= 700)**

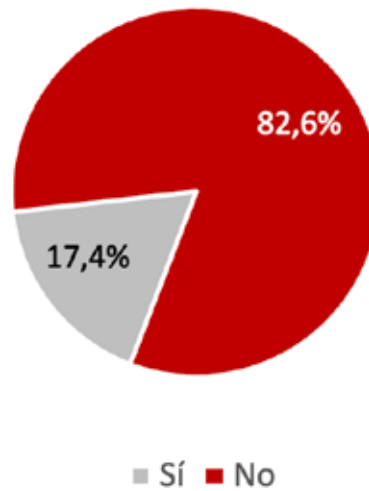


Fuente: Cliodinámica Ltda.

A los/as encuestados/as se les preguntó sobre la existencia de otras iniciativas en sus respectivas regiones que ayuden a mejorar los procesos hídricos, a lo cual se aprecia que el 17,4% señala que sí, frente al 82,6% que indica que no. Esto estaría evidenciando de la importancia que cuentan estos programas, dado que aproximadamente sólo 1 de cada 5 agricultores/as conoce otras iniciativas frente al 95,8% que indica conocer la CNR.

Lo anterior evidenciaría el rol fundamental que ocupa la CNR, dado que su no existencia, podría percibirse un vacío en las iniciativas en temática de riego.

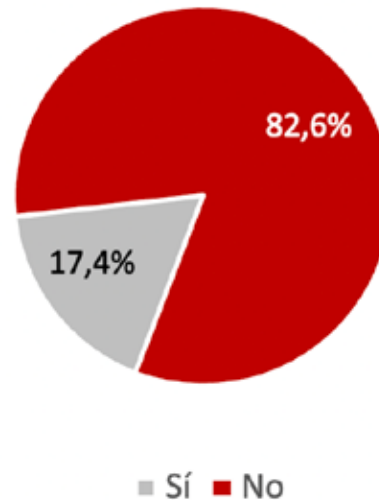
Gráfico 4 ¿Conoce otras iniciativas relacionadas al riego en su región distintas a este programa? (N= 662)



Fuente: Clodinámica Ltda.

En concordancia con lo anterior, se indica que de igual manera que los/as agricultores/as no participaron de otras actividades relacionadas al riego, debido a que no las conocían. Esto reforzaría la idea de que las actividades realizadas por los programas son fundamentales para el desarrollo de actividades del mejoramiento hídrico para los/as agricultores/as.

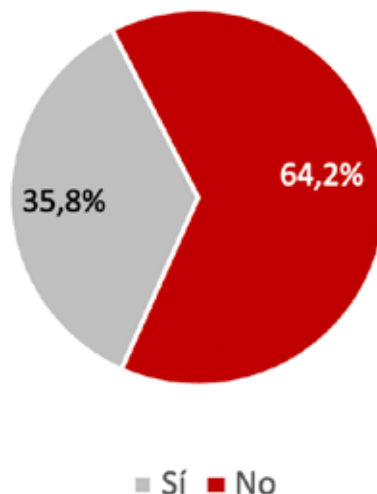
Gráfico 5 Durante el período de 2019-2020, ¿participó en actividades relacionadas al riego en su región distintas a este programa? (N= 678)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Es importante comentar que parte de los/as agricultores/as que participan en estos programas forman parte de organizaciones de regantes, de vecinos, de aguas, entre otros. Ante esto, el 35,6% de los/as encuestados/as indica que sí participó del programa como parte de una organización, frente a un 64,5% que indica que no.

Gráfico 6 ¿Usted participó en el programa como parte de una organización? (N= 643)

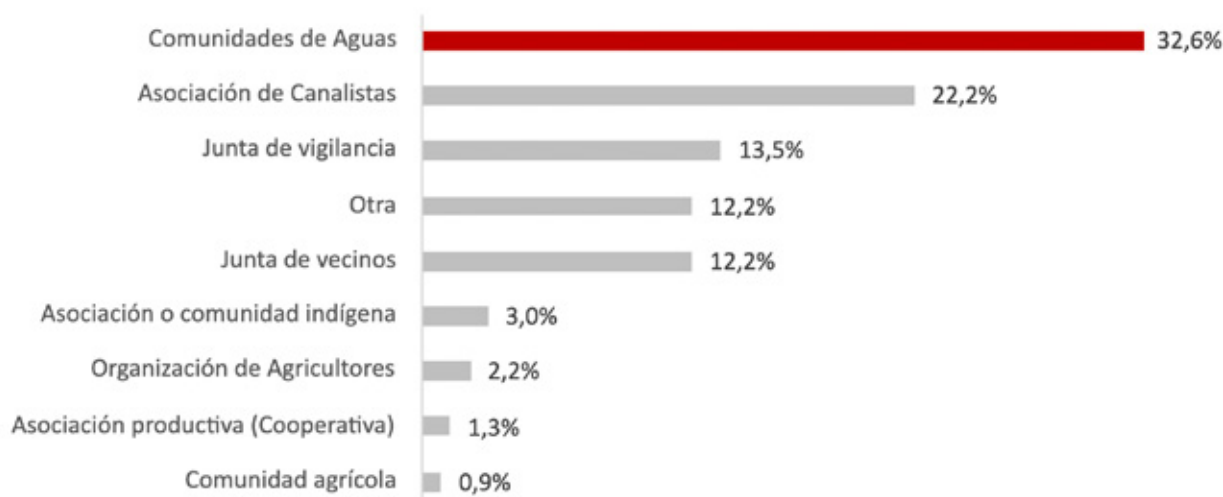


Fuente: Clodinámica Ltda.

Entre los encuestados/as que si formaron parte de una organización al momento de participar en el programa, se les preguntó el tipo de organización a la cual ellos eran parte al momento de las iniciativas de la CNR. Ante esto, la mayor proporción la tienen las Comunidades de Aguas, dado que fue mencionada por el 32,6% de los/as encuestados/as pertenecientes a organizaciones, mientras que el 22,2%, indicó Asociaciones de Canalistas. En el otro extremo, aquellas que cuentan con menor proporción son las comunidades agrícolas, Asociaciones productivas, organización de agricultores y asociaciones o comunidades indígenas.

Entre quienes mencionaron la categoría “Otra”, se indicaron Asociaciones de Regantes, Comunidades de aguas, agrupación de mujeres dedicadas al cultivo, entre otras.

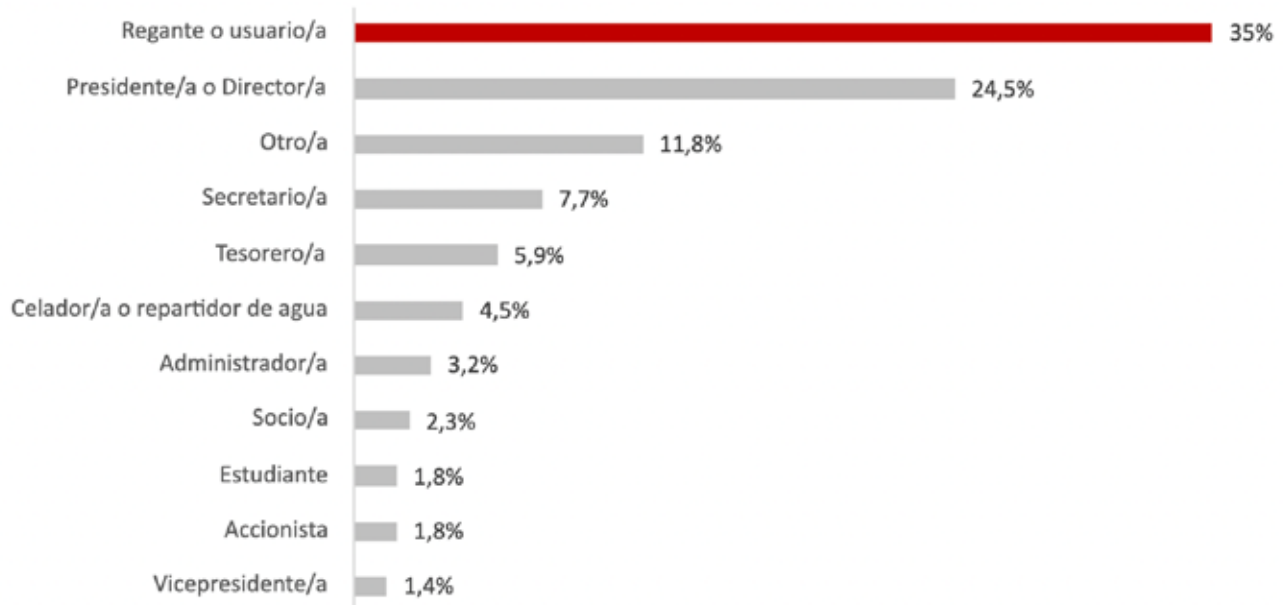
Gráfico 7 ¿Por qué tipo de organización usted participó de la iniciativa? (N= 230)



Fuente: Clodinámica Ltda.

Al detallar la posición que ocupan en las organizaciones quienes indicaron haber sido parte de la iniciativa a través de una, es posible indicar que el 35% es regante o usuario/a, seguido por un 24,5% que indica la categoría Presidente o Director/a<sup>2</sup>, seguido por el 11% referente a la categoría Otro, la cual al ser desagregada se observan respuestas como asesor, oyente, invitado o experta organizacional.

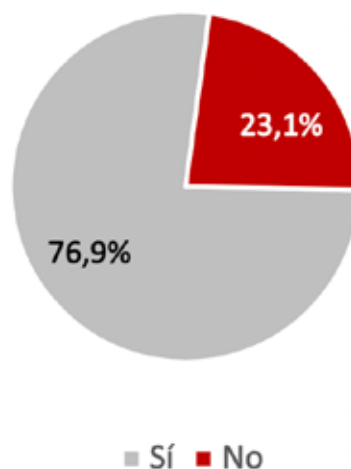
**Gráfico 8 ¿Cuál es la posición que ocupa en la organización? (N= 220)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

Como indica el siguiente gráfico, el 76,9% de los/as encuestados/as comenta que asistió a jornadas de capacitaciones, frente al 23,1% que indica lo contrario. Esto da cuenta de que hay una buena participación en estas instancias realizadas por los programas, lo cual sería apreciado por los/as agricultores/as.

**Gráfico 9 En el marco del programa ... del que usted participó, ¿Asistió a jornadas de capacitación? (N=607)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>2</sup> En el levantamiento de información la pregunta solo abordaba la categoría "presidente/a". Por el alto número de respuestas "Director/a" en la categoría "otros" y el símil de este cargo con el de presidencia, se consolidan.



En el caso de aquellos/as que indican que no asistieron a jornadas de capacitaciones, se debe principalmente a que no conocían la existencia de estas instancias de la CNR, dado que fue indicado por un 69,5% de los/as encuestados/as, asimismo, un 24,9% que señaló que ninguno de los temas tratados era de sus intereses, seguido con que los horarios de las capacitaciones no eran compatibles con sus otras obligaciones, lo cual fue señalado por un 21%. En menor grado, comentaron que el lugar de la capacitación era de difícil acceso o que no calificaban para el perfil de invitado/a.

De esta manera, podemos concluir que el 30,5% tuvo conocimiento de las capacitaciones, pero no participaron por diversidad de temas, mientras que el 69,5% desconocían la existencia de capacitaciones.

**Gráfico 10 ¿Cuál es el motivo por el que no asistió a capacitaciones? (N=233)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

En cuanto a las temáticas que abordaron estas capacitaciones a la cual participaron los/as agricultores/as, se indican que particularmente fueron para fortalecer aspectos técnicos tanto en el sistema de riegos (65,5% de los participantes), como aquellos que son parte de los procesos organizacionales (68,5% de los/as participantes). Con menor proporción se encuentran las capacitaciones para el manejo más eficiente del recurso hídrico (42,2% de los participantes).

En esta línea, en la evaluación sobre las capacitaciones ligadas al fortalecimiento organizacional se evidencia que los contenidos mostrados fueron percibidos como claros y útiles por gran parte de los/as encuestados/as, pero, a pesar de esto, en menor proporción se menciona que los contenidos pudieron ser aplicados en sus organizaciones, tanto a nivel de capacidad de gestión, como en los diversos procesos de entrega de información a las otras personas que pertenecen a estas organizaciones. A pesar de esto, los niveles de acuerdo en todas las categorías están muy por encima de los niveles de desacuerdo.

**Tabla 5 Respecto a su participación en las capacitaciones ¿Cuán de acuerdo está con las siguientes frases? (N = 318)**

| Categorías                                                                                               | En desacuerdo | De acuerdo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|
| Los contenidos revisados en la capacitación fueron claros                                                | 2,2%          | 97,8%      |
| Los contenidos revisados en la capacitación fueron útiles                                                | 5%            | 95%        |
| Los contenidos revisados en la capacitación pudieron ser aplicados a la organización a la que pertenezco | 15,1%         | 84,1%      |
| La organización a la que pertenezco mejoró su capacidad de gestión                                       | 15,8%         | 84,2%      |
| La organización a la que pertenezco mejoró el proceso de entrega de información a sus participantes      | 13,6%         | 86,4%      |

Fuente: Clodinámica Ltda.

Posterior a las capacitaciones relacionadas con el fortalecimiento organizacional, se evidencia que proporcionalmente, los/as encuestados/as mencionan que si se realizaron los trámites posteriores a las capacitaciones, lo que estaría indicando que estas estarían cumpliendo un rol importante en el inicio de ciertos procesos relevantes en cuanto a las organizaciones y su desarrollo interno, como también externo, en miras un fortalecimiento legales particularmente.

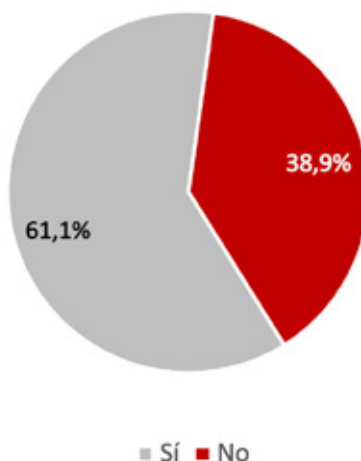
**Tabla 6 Tras su participación en la capacitación de fortalecimiento organizacional, ¿cuáles de los siguientes trámites ha realizado la organización a la que pertenece? (N = 261)**

| Categorías                                           | Si    | No    | En proceso | Ya se había realizado |
|------------------------------------------------------|-------|-------|------------|-----------------------|
| Registro en el Catastro Público de Aguas             | 47,8% | 23,1% | 4,7%       | 24,3%                 |
| Inicio de actividades en Servicio Impuestos internos | 44,3% | 31,3% | 1,2%       | 23,2%                 |
| Inscripción en el Conservador de Bienes Raíces       | 48,3% | 17,2% | 4,1%       | 30,3%                 |
| Realización de Asambleas Ordinarias                  | 56,2% | 17,7% | 0,8%       | 25,4%                 |
| Control de pago de cuotas                            | 52,9% | 16,9% | 2,7%       | 27,6%                 |

Fuente: Clodinámica Ltda.

Por otro lado, en cuanto a las capacitaciones ligadas a los aspectos técnicos en sistemas de riego, el 61,1% de los/as encuestados/as señala que han hecho uso de los conocimientos técnicos adquiridos en estas capacitaciones, frente al 38,9% que indica que no.

**Gráfico 11 Respecto a su participación en las capacitaciones sobre aspectos técnicos de sistemas de riego ¿Ha utilizado los conocimientos adquiridos en sus labores agrícolas? (N=298)**

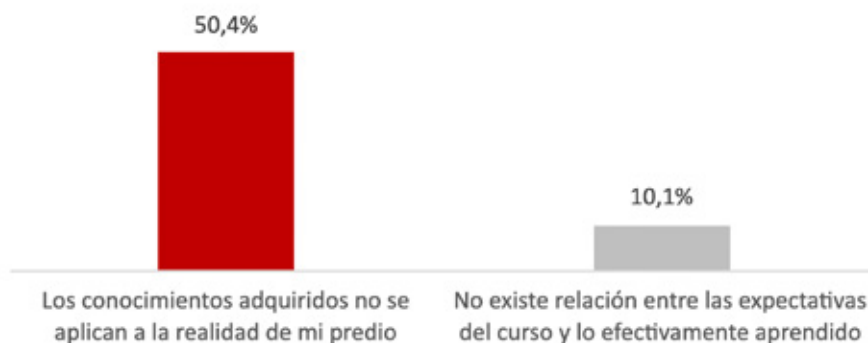


Fuente: Clodinámica Ltda.

Dentro de los motivos de aquellos/as agricultores/as que señalaron que no han hecho uso de los conocimientos adquiridos, un 50,4% indica que estos no se aplican a la realidad de su predio, mientras que un 10,1% comenta que no compensan las expectativas que había frente al curso y lo que se aprendió efectivamente.

Frente a esto, se presenta un desafío importante para las futuras capacitaciones, las cuales podrían ser enfocadas desde una perspectiva territorial y local, con mira al apoyo de las características de los predios de los/as agricultores/as.

**Gráfico 12 ¿Por qué motivo(s) no ha hecho uso de los conocimientos adquiridos en aspectos técnicos de sistemas de riego? (N= 119)**

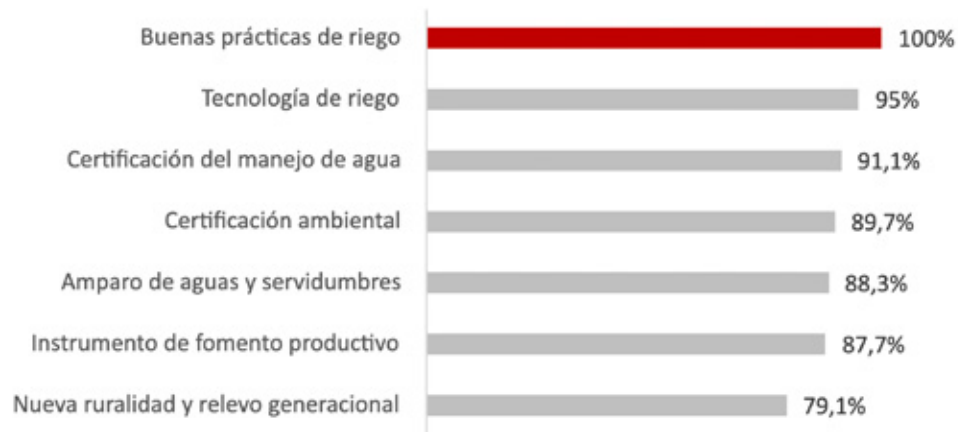


Fuente: Clodinámica Ltda.

Desde las capacitaciones que se realizaron en cuanto a la gestión del recurso hídrico, se aprecia que los/as encuestados/as mencionan que abarcaron varios tópicos en cuanto a la mejora del uso del recurso hídrico, dado que todas las categorías presentan una proporción por sobre el 79%, e incluso llegando al 100% en el caso de las buenas prácticas de riego.

Esto indicaría que las capacitaciones en cuanto a la gestión del recurso hídrico son bien variadas y completas en su contenido.

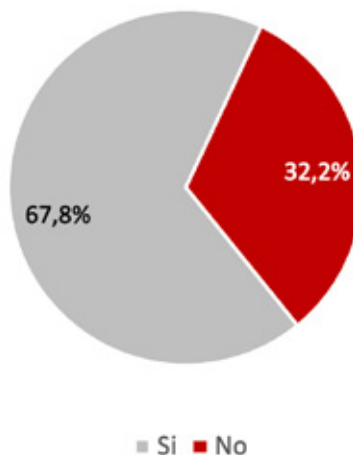
**Gráfico 13 ¿Qué elementos fueron considerados durante las capacitaciones sobre gestión del recurso hídrico? (N=187)**



Fuente: Clodinámica Ltda.

A pesar de que se visualiza que en el gráfico anterior que las capacitaciones sobre gestión del recurso hídrico cuentan con variados elementos en su contenido, se aprecia que sólo el 67,8% de los/as encuestados/as han hecho uso de los conocimientos adquiridos en sus diversas labores agrícolas.

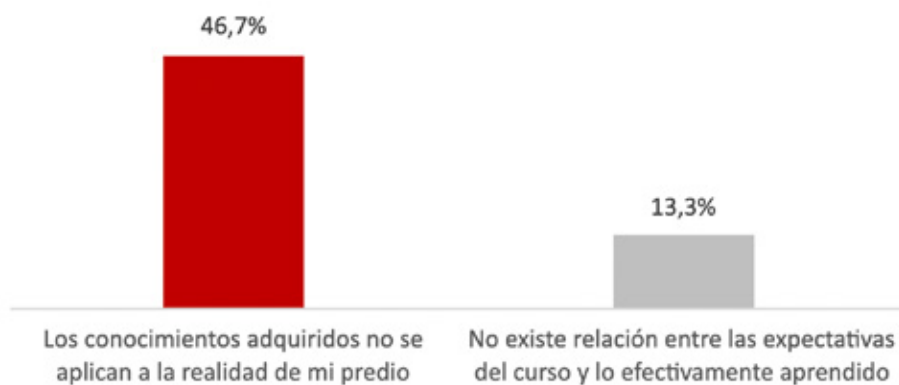
**Gráfico 14 Respecto a su participación en las capacitaciones sobre gestión del recurso hídrico ¿Ha utilizado los conocimientos adquiridos en sus labores agrícolas? (N= 180)**



Fuente: Clodinámica Ltda

Sobre las razones por el cual el 32,2% del total de aquellos/as agricultores/as no hace uso de los conocimientos adquiridos, se destaca que el 46,7% señala que aquellos conocimientos no se adecuaban a la realidad de sus predios, mientras tanto el 13,3% comentó que no hubo relación entre las expectativas del curso, con lo efectivamente aprendido.

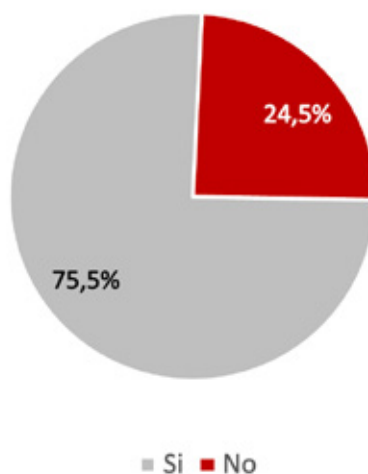
**Gráfico 15 ¿Por qué motivo/s no ha hecho uso de los conocimientos adquiridos en sobre la gestión del recurso hídrico? (N= 75)**



Fuente: Cliodinámica Ltda

En lo que respecta a la totalidad de encuestados/as, vemos que el 75,5% de estos/as considera que se cumplieron los resultados que esperaban a partir de los diversos programas, mientras que el 24,5% señala que los resultados obtenidos no fueron los esperados. A nivel general se visualiza que los conocimientos entregados desde las diversas temáticas fueron bien recibidos por parte de los/as encuestados/as.

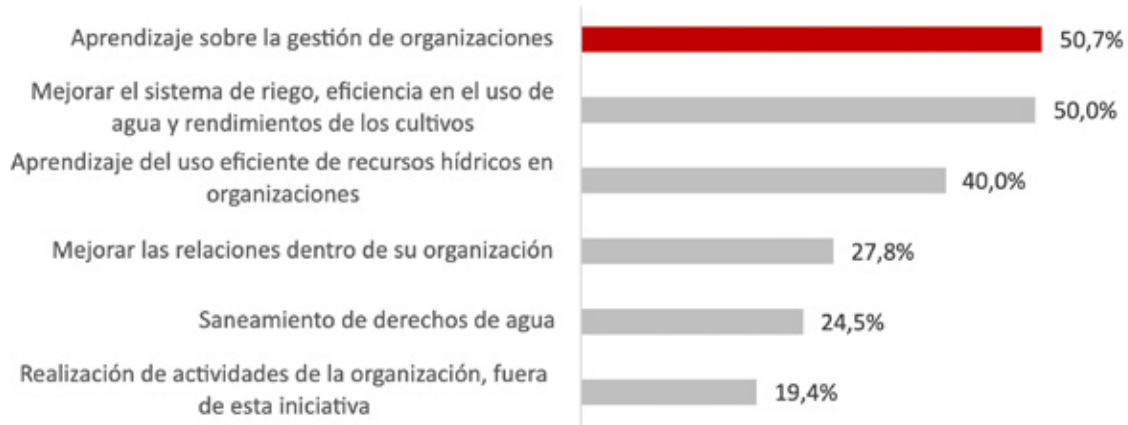
**Gráfico 16 ¿Los resultados de la actividad cumplieron lo que esperaba? (N= 568)**



Fuente: Cliodinámica Ltda

En cuanto a los principales resultados que obtuvieron los/as participantes de los/as programas, se destaca el aprendizaje sobre la gestión de organizaciones, lo cual está bastante relacionado con las capacitaciones con temática sobre fortalecimiento organizacional, el cual es proporcionalmente la temática mayormente abordada. En segundo lugar, se encuentra la mejora en los sistemas de riego y del uso del agua para una mejora en los rendimientos de los cultivos, el cual se asocia particularmente con los aspectos técnicos de sistemas de riego, el cual es altamente abordado también por los programas.

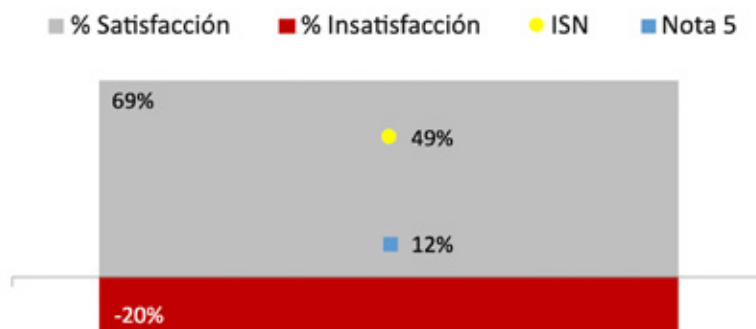
Gráfico 17 ¿Cuál fue el resultado que obtuvo de esta iniciativa? (N= 568)



Fuente: Cliodinámica Ltda

En cuanto a los resultados general de los programas, se aprecia que proporcionalmente hay mayor satisfacción que insatisfacción, dado que el 69% de los/as encuestados comenta estar satisfecho con los resultados de los programas, mientras que el 20% indica estar insatisfecho, lo que entrega una satisfacción neta de un 49%. Este resultando indica una gran nivel de satisfacción por los resultados entregados por la CNR y lo bien valorados que son los/as agricultores/as a lo largo del país que forman parte de estas iniciativas.

Gráfico 18 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente en general con el resultado que usted obtuvo de esta iniciativa? (N=576)

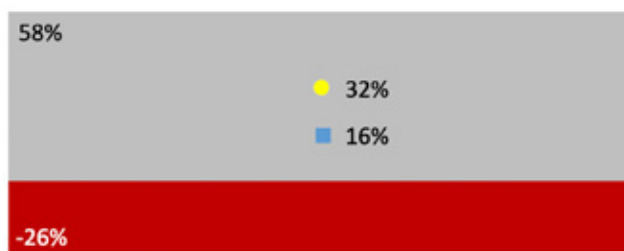


Fuente: Cliodinámica Ltda

En lo que respecta a la gestión regional que realiza la CNR, se visualiza un ISN de un 32% el cual al desagregarlo da una satisfacción de un 58% y una insatisfacción de un 26%. Estos resultados son difíciles de analizar, dado que los programas son realizados en distintas partes del país y cada realidad de los/as agricultores/as es distintas y más aún la percepción que tienen de la CNR con respecto a sus labores a nivel regional.

**Gráfico 19** Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente en general con el resultado que usted obtuvo de esta iniciativa? Con la gestión de la CNR en la región (N=593)

■ % Satisfacción ■ % Insatisfacción ● ISN ■ Nota 5

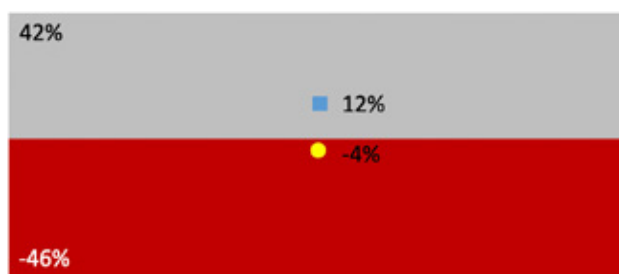


Fuente: Clodinámica Ltda

Finalmente, considerando el tema COVID-19 que afectó al país y a gran parte del mundo el año 2020, el gráfico muestra que el 42% está satisfecho sobre el trabajo de la CNR durante el periodo de pandemia, mientras que el 46% está insatisfecho, entregando un ISN de un -3%. Este resultado puede ser explicado por las limitaciones de movilidad para la ejecución de nuevas iniciativas, así como al término del programa en que participaron que coincidió con el período de pandemia.

**Gráfico 20** Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente en general con el resultado que usted obtuvo de esta iniciativa? Con el trabajo de la CNR durante el periodo de pandemia por COVID-19 (N=507)

■ % Satisfacción ■ % Insatisfacción ● ISN ■ Nota 5



Fuente: Clodinámica Ltda

### 3.2. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN CON INICIATIVAS DEDP

Uno de los resultados más potentes de la aplicación del análisis de regresión lineal múltiple, es la identificación de las variables que tienen un mayor peso explicativo en la determinación de la satisfacción general con cada uno de los ámbitos de evaluación; además, no sólo define cuál de todas las variables ingresadas al modelo son

estadísticamente significativas a la hora de entender la satisfacción, sino que al mismo tiempo (a través de la observación de los beta estandarizados obtenidos), permitirá establecer el nivel de importancia de cada una de estas variables.

De esta manera, se pudieron conocer para cada uno de los grupos objetivos, las variables y aspectos críticos que definen las diversas satisfacciones con los distintos ámbitos generales de evaluación, lo que tiene una asociación directa con el grado de calidad de éstos.

Es importante consignar que la “calidad y capacidad explicativa” de cada uno de los modelos a generar está determinada por una serie de condiciones que es posible medir a través de una serie de estadísticos que serán aplicados al momento de generar dichos modelos, y cuya importancia radica en que estos definirán si serán utilizados o no como parte del análisis; en otras palabras, no todos los modelos construidos sirvieron para el análisis.

Ahora bien, con el propósito de orientar los resultados de satisfacción de los/as agricultores/as participantes de los programas, se desarrollaron diversos análisis cuantitativos que permiten determinar los aspectos que son de interés para la mejora de las iniciativas y de diversos procesos, tanto a nivel de iniciativa misma, como el rol de la CNR a nivel regional y dentro del contexto COVID- 19. De esta manera, inicialmente resulta de interés comprender de qué manera se relaciona la satisfacción general con la iniciativa.

Es así como, en primer lugar, se muestran algunas de las características de los/as agricultores/as y como estas van determinando el nivel de satisfacción con respecto a la iniciativa.

**Tabla 7 Regresión lineal para Satisfacción general con la iniciativa – características del agricultor  
(Sólo variables significativas)**

|                                                                       | B    | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------|
| <b>(Constante)</b>                                                    | 3,14 | 0,00 |
| <b>Educación Escolar completa</b>                                     | 0,47 | 0,00 |
| <b>Educación superior incompleta</b>                                  | 0,78 | 0,05 |
| <b>Educación Superior Completa</b>                                    | 0,5  | 0,00 |
| <b>Sí asistió a jornadas de capacitaciones</b>                        | 0,38 | 0,00 |
| <b>Los resultados fueron los esperados por los/as agricultores/as</b> | 2,3  | 0,00 |
| <b>R cuadrado</b>                                                     | 0,39 |      |

Fuente: Clodinámica Ltda.

Al observar la tabla, se aprecian diversas variables que influyen de manera significativa en la satisfacción general con respecto a la iniciativa. Estas se estructuran a nivel educacional, participación en capacitaciones y el cumplimiento de lo esperado por los/as agricultores/as.

Con respecto a esto, el tener tanto educación escolar completa, superior incompleta como también superior completa, hace que la evaluación sea mayor que alguien que tenga una educación escolar incompleta. Este



factor es relevante al momento de poder focalizar y estructurar ciertos programas, no obstante, es posible que el grupo que posee menor nivel educacional tenga más dificultades de hacer uso de todas las facilidades y apoyos que entregan los programas, por lo cual ese elemento es importante de considerar.

Por otro lado, el que los/as agricultores/as participen de las jornadas de capacitaciones hace que la satisfacción sea mayor que alguien que no haya participado. Esto es relevante, pues habla sobre la importancia que cumple este proceso dentro de los programas, por lo cual sería importante que se pudiera fortalecer la participación en estas instancias, dado que en ellas se trabajan diversas temáticas que son relevantes y desafiantes en la agricultura en el día de hoy, que están ligadas a la mejora y fortalecimiento organizacional, como también en aspectos más técnicos, ligados al sistema de riego y al manejo eficiente del recurso hídrico.

En tanto, el que los resultados esperados por los/as agricultores/as se cumplan provoca un aumento en el nivel de evaluación de la iniciativa, lo cual es lógico y esperable, dado que el visualizar un resultado positivo a partir del programa, este es percibido de mejor manera por parte de los/as agricultores/as. Frente a esto, será importante el poder dejar en claro a los/as participantes, las diversas actividades que conlleva el programa, como también los objetivos, con el propósito de que estos estén alineados con aquellos de los/as agricultores/as.

Por otro lado, también se realizó un análisis de regresiones para comprender de mejor manera el nivel de satisfacción con respecto a la gestión de la CNR a nivel regional.

**Tabla 8 Regresión lineal para Satisfacción general con la gestión de la CNR en la región – características del agricultor (Sólo variables significativas)**

|                                                                       | B    | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------|
| <b>(Constante)</b>                                                    | 3,29 | 0,00 |
| <b>Sí participó en el programa como parte de una organización</b>     | 0,38 | 0,06 |
| <b>Sí asistió a jornadas de capacitación</b>                          | 0,45 | 0,06 |
| <b>Sí fue beneficiado para sanear las aguas de su predio</b>          | 0,54 | 0,00 |
| <b>Los resultados fueron los esperados por los/as agricultores/as</b> | 1,41 | 0,00 |
|                                                                       | 0,26 |      |

Fuente: Cliodinámica Ltda.

De esta manera, se aprecia en la tabla que el participar en el programa como parte de una organización hace que aumente el nivel de satisfacción de la gestión de la CNR en la región, lo cual puede ser comprendido de manera que la CNR es bien evaluado por las organizaciones dado que estas se ven beneficiadas de los programas, donde algunos son focalizados en ciertos sectores, por lo cual esta focalización específica de los programas, hace que los/as agricultores/as que forman parte de organizaciones se sientan más apoyados por parte de las instituciones ligadas al mundo agricultor.

En segundo lugar, el que los/as agricultores/as hayan participado en jornadas de capacitación, también hace se evalúe de mejor manera la gestión de la CNR, dado dentro de los contenidos y los objetivos de los programas,

hacen que los manejos de terrenos y a nivel organizacional mejoren, por lo cual la CNR es bien vista por tener estas instancias de capacitaciones.

En tanto, el que los/as agricultores/as hayan sido beneficiados para sanear las aguas de su predio hace que aumente la satisfacción reportada respecto a la gestión de la CNR en la región. Esto adquiere importancia, dado que el saneamiento de aguas es un proceso fundamental en el aspecto más legal e importante en el manejo e inscripción de derechos de agua, por lo que el ser beneficiario de este proceso hace que la evaluación de la CNR como institución regional aumente.

El último aspecto significativo sobre la gestión de la CNR en la región recae sobre los resultados esperados por los/as agricultores/as. Ante esto, el que se hayan cumplido estas expectativas, hace que la CNR también sea mejor evaluada en cuanto a su gestión, dado que los/as agricultores/as perciben de buena manera a la institución si se cumplen las necesidades expectante que tienen.

Asimismo, también se realizó un análisis en cuanto a la evaluación de los/as agricultores/as sobre el trabajo de la CNR durante el periodo de pandemia por COVID-19.

**Tabla 9 Regresión lineal para Satisfacción general con el trabajo de la CNR durante el periodo de pandemia por COVID-19– características del agricultor (Sólo variables significativas)**

|                                                                       | B     | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|------|
| <b>(Constante)</b>                                                    | 2,23  | 0,00 |
| <b>Sí pertenece a pueblos originarios</b>                             | -0,96 | 0,00 |
| <b>Educación Escolar completa</b>                                     | 0,58  | 0,00 |
| <b>Educación superior incompleta</b>                                  | 0,32  | 0,62 |
| <b>Educación Superior Completa</b>                                    | 0,47  | 0,08 |
| <b>Sí asistió a jornadas de capacitaciones</b>                        | 0,56  | 0,00 |
| <b>Los resultados fueron los esperados por los/as agricultores/as</b> | 2,17  | 0,00 |
| <b>R cuadrado</b>                                                     | 0,31  |      |

Fuente: Clodinámica Ltda.

Inicialmente se puede apreciar que en la tabla se señala que en el caso de los/as agricultores/as que pertenecen a pueblos originarios, disminuiría la satisfacción sobre el trabajo de la CNR durante la pandemia. Esto es importante, pues expone la posible dificultad que presentaron estos agricultores/as y tal vez la percepción de poco apoyo que recibieron por parte de la CNR. Asimismo, también se puede comprender de manera que esta población se pudo ver más afectada en sus predios, por lo que en caso de futuras dificultades que pudiesen surgir, sería importante el trabajo con otras instituciones, como las diversas Municipalidades, y la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), en favor de abordar de mejor manera los requerimientos y problemáticas de los/as agricultores/as pertenecientes a pueblos originarios.

En cuanto a nivel educacional, se evidencia que sólo es significativo el aumento de satisfacción de aquellos/as agricultores/as que cuentan con educación escolar completa, con respecto a aquellos/as encuestados/as que tienen educación escolar incompleta. Esto estaría en línea con que el grupo más vulnerable (sin educación escolar completa) evalúa de peor manera que aquellos con mayores niveles educacionales, dado que posiblemente se hayan visto mayormente afectados por el periodo de pandemia, por lo que también estarían evaluando de peor manera a la CNR.

El que los/as encuestados/as hayan sido parte de las jornadas de capacitación, también hace aumentar la evaluación de la CNR durante el periodo de COVID-19, esto porque se puede concluir que la entrega de estos conocimientos hizo que el manejo de la agricultura dentro de este contexto haya sido mejor que si no hubiesen participado de estos procesos de capacitación.

En tanto que si los resultados de los/as agricultores/as fueron los esperados y se cumplieron, hace que la evaluación sobre la CNR durante el periodo de pandemia aumente, lo cual se puede relacionar a lo anteriormente comentado, dado que se puede extrapolar que los conocimientos y herramientas entregadas por los programas, pudieron ser bien adquiridas y utilizadas durante el periodo de pandemia, lo cual explicaría el aumento positivo en cuanto a la evaluación de la CNR durante la pandemia COVID-19.

## 4. CONCLUSIONES Y PLANES DE MEJORA

### 4.1. CONCLUSIONES

#### 1. Participación de organizaciones en las iniciativas y focalización de temas según perfil

Se observó que es importante identificar el tipo de agricultores/as que forman parte de los programas en relación a sus perfiles. Los resultados mostraron que aproximadamente 1 de cada 3 agricultores/as participa de manera independiente, por lo que es posible que las temáticas relacionadas al fortalecimiento organizacional no sean de mayor importancia para ellos/as o que simplemente no puedan aplicarlo a sus realidades. Con todo, es clave que la focalización sea clara y especifique de buena manera los contenidos a abordar. En parte de dicha claridad dependerá la mayor o menor percepción de uso y utilidad de los contenidos entregados en las capacitaciones.

Desde las entrevistas cualitativas, se observó que los beneficiarios acudían principalmente a través de sus organizaciones, lo que da confianza en el proceso y define una problemática común o colectiva. Con todo, en el caso de los beneficiarios independientes se observa una necesidad de mayor acompañamiento al proceso que incluso posicione a la CNR y la DEDP como actores.

#### 2. Oportunidad de mejora a través de la información

Un 23% de los/as encuestados/as señala que no asistió a jornadas de capacitaciones, dado que principalmente no conocían la existencia de estas instancias. En este sentido es importante potenciar los canales informativos

e incentivar la participación de los/as agricultores/as, dado que este evento es un suceso muy importante en cuanto a la valoración de la iniciativa a nivel general. Al igual que en el punto anterior, las organizaciones operan como actores claves, pero no siempre la comunicación es su fuerte, por lo que ello puede desembocar en faltas al flujo comunicacional. El tema se agrava cuando se considera la ruralidad de las personas beneficiarias, elemento relevado en las entrevistas y que indicó que se necesita un mayor flujo de información.

### 3. Considerar los territorios de manera particular para articular bien los contenidos

Los contenidos vistos y aplicados fueron bien evaluados por los agricultores/as a nivel general, pero se evidenció que una parte no menor comentaba que los conocimientos no eran aplicables, por lo que es importante que se construyan los programas de manera de poder abarcar de mayor manera las realidades tanto sociales y laborales de los/as agricultores/as que participen en los diversos programas a lo largo del país.

Aquí desde lo cualitativo, se indicó que, algunos de los contenidos no se han podido implementar porque en algunos casos son acuerdos colectivos más que individuales, se les capacita, pero requieren de un acompañamiento a la acción misma, esto es particularmente observado en los casos que se requiere un ajuste al derecho de aguas como instancia colectiva.

Asimismo, se observaron otros elementos relacionados con tipos de riego que, según los beneficiarios, no se podrían implementar del todo debido a las condiciones del suelo de su propiedad, desconocimiento técnico, entre otros ámbitos como lo indica la siguiente cita de un beneficiario: *“si poh, y uno como campesino, en terreno las agarra, pero en sala no agarra mucho, un poco de estudio y todo, y los funcionarios que andan, ellos tienen su estudio y hay hartas cosas que uno no las entiende”*.

### 4. Capacidades instaladas en los/as agricultores/as y las expectativas

A nivel general, el 75,5% de los/as agricultores indica que los resultados de la actividad cumplieron con lo esperado. Al desagregarlo sobre las temáticas trabajadas, el 50,7% consideró que el aprendizaje sobre la gestión de las organizaciones fue lo esperado y esto se fortalece al señalar que cerca del 50% de quienes tuvieron iniciativas de este ámbito, realizaron diversos trámites que ayudan a las organizaciones a nivel estructural, ya sea para consolidar la organización tanto interna como externamente o para ejercer nuevos derechos bajo aspectos legales. Se observó que, cuando hay una necesidad de tipo legal que es cubierta con las capacitaciones, existiría una mayor percepción de utilidad y resultados más concretos, como la aplicación de los derechos de agua como lo indica el siguiente beneficiario: *“Sí poh. Si se hicieron todos los de los trámites, porque incluso la que estaba encargado de pasar los papeles, se hicieron todos los trámites. Incluso se mandaron las fotocopias de la escritura del agua, todo el asunto. El total de las acciones. Porque en el fondo nosotros ahí estamos, suponga que somos 15, si tenemos media acción cada uno, son 7 acciones y media más o menos de agua que tendríamos que sacar nosotros ahí poh. Pero ese porcentaje de agua tendrían que echárselo al canal Compañía”*.

Sin embargo, estos resultados pueden ser mermados, dado que la mayoría de los/as encuestados/as no participaron siendo parte de una organización, lo cual va en línea con lo planteado con el punto 1 y 2. A pesar

de esto, los conocimientos igualmente al ser entregado, da facilidades para posibles futuras organizaciones que puedan crear o participar los/as agricultores/as.

En segundo lugar sobre los aspectos técnicos de sistemas de riego, el 50% señala que los resultados fueron los esperados, no obstante, el 61,1% dice que pudo aplicar las capacidades instaladas dentro de la faena agrícola, mientras que aquellos/as que señalan lo contrario, se debe principalmente a que lo aprendido no pudo ser aplicado a las realidades particulares de los/as agricultores/as.

En tanto, sobre la gestión del recurso hídrico, el 40% indica que las actividades respecto a esta temática cumplieron lo esperado, sin embargo, el 67,8% señala que pudo hacer uso de estos aprendizajes en sus labores agrícolas, por lo que esta temática es la que mayor injerencia tuvo en cuanto a las aplicaciones instaladas y ejecución de estas, aun así, cuando no hayan podido cumplir las expectativas de los/as agricultores. Al igual que el aspecto técnico sobre los sistemas de riego, la mayor proporción que no aplica las capacidades instaladas, se asocia a también a que en su realidad no es aplicable.

En ese sentido, desde las entrevistas se observó una valoración de la capacitación como actividad, pero desde el resultado lo que se espera es que haya un efecto en la agricultura misma, tales como el aumento de la productividad y mejora de la eficiencia del riego: *“Es que el beneficio todavía no lo tengo, yo lo voy a tener a futuro, que es el agua, ese va a ser el beneficio, llegando agua yo voy a poder trabajar, voy a poder dar trabajo, voy a poder ganar un sueldo para poder vivir de la agricultura, eso beneficios vienen a futuro, en este minuto no tengo nada, aparte que yo, para un lado soy rica y para otro lado soy pobre, entonces a mí no me dan nada, no me dan bonos por ningún lado, no reúno ni por aquí ni por allá”*.

Es así como se plantea que mayoritariamente los programas entregan herramientas y conocimientos para que los/as agricultores/as puedan aplicarlas en sus realidades, sin embargo, no está equiparado lo esperado por los agricultores/as y lo realmente aprendido y aplicado en las labores agrícolas, dado que las expectativas están por sobre la percepción de las capacidades instaladas. Lo cual no deja de evidenciar la importancia que tienen estos programas para los/as agricultores/as. Esto último se observó en las entrevistas con los agricultores donde, en los relatos se observa una brecha en la posibilidad de implementar los contenidos que van más allá de la capacitación misma, como lo indica esta cita de un beneficiario: *“O sea en cuanto a un poco de capacitación claro, todos nos hemos beneficiado me imagino con la capacitación, pero de ahí nada más porque nadie ha podido ejecutar, me imagino yo, los proyectos porque falta agua, excepto un par, yo creo que unos dos o tres que siempre han estado haciendo algo con el poquito de agua que hay, que algunos tienen.”*

## 5. Particularidades de cada programa

En cada programa se plantean diversos objetivos, los cuales van en línea a sus respectivos contextos sociales, labores, entre otros. Estas particularidades han entregado diferencias en cuanto a los resultados, dado que las poblaciones van teniendo diversas necesidades y problemáticas, por lo que algunos programas se centran más en ciertas temáticas. Ejemplo de esto, es que hay programas que en su lógica de contenido, se liga más a los temas organizacionales y a mejorar su estructuración tanto interna como externa, por lo que este aspecto es mayormente considerado y mejor evaluado. Lo mismo ocurre con otros programas, que el enfoque es

principalmente sobre aspectos técnicos de riego o de gestión del recurso hídrico. No obstante, se presentaron casos, donde hay programas que abarcan todas las temáticas de manera proporcional. Es ante este escenario, que la focalización e invitación a estas iniciativas, deben ser acordes a la situación contextual y a la individual de los/as agricultores/as.

Otro ámbito que afecta a la diferenciación se debe a los aspectos territoriales, dado que cada territorio presenta sus problemáticas particulares, por lo que también los resultados tanto de satisfacción como de capacidades instaladas variarán según las necesidades que presenten los agricultores en sus zonas en específico. Dentro de esta misma lógica, también es importante considerar que la agricultura aplicada en la zona norte no será la misma que la zona sur, por lo que las percepciones también variarán en cuanto a diversos ámbitos, cada programa tiene su particularidad y debe interpretarse de esa manera.

#### **6. Reconocimiento de los programas como una iniciativa importante dentro de las regiones**

Los/as agricultores/as, a nivel general no conocen ni participan de otras instancias relacionadas al riego que no sean las de los programas, por lo cual se evidencia la importancia que adquieren estas iniciativas a nivel individual, organizacional y regional en el país.

### **4.2. PLANES DE MEJORA PARA LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS, DESARROLLO Y POLÍTICA DE LA CNR**

---

A partir de las Conclusiones y Recomendaciones derivado del estudio de satisfacción de la División de Estudios, Desarrollo y Programas (DEDP) que evalúa la satisfacción de los usuarios de los programas en los años 2019 y 2020, se propone a continuación una Estrategia de Plan de Mejora, que apunta a fortalecer áreas clave y reorientar ciertas acciones que vayan en pro de la mejora de la percepción de efecto y resultados esperados por parte de los usuarios.

#### **EJES DE LA ESTRATEGIA**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, se plantean tres ejes en los cuales se definen áreas de trabajo prioritarias que permitirán focalizar el trabajo de la DEDP. Estos tres ejes se estructuran en torno a:

1. Definición de focos de trabajo según tipo de capacitaciones
2. Focalización territorial del trabajo de los programas de la CNR
3. Planes de programa según tipo de agricultor/a y sus características (edad, región, pertenencia a organizaciones, etc.).

| ÁMBITO                             | PLAN DE MEJORA                                                                                                    | ACCIONES SUGERIDAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPOS DE CAPACITACIONES ENTREGADAS | <b>Comunicación de los tipos de capacitaciones para ajustar expectativas</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Es importante definir mensajes y comunicación clara sobre el tipo de capacitación que se entregará como también de sus contenidos para construir una expectativa adecuada sobre los resultados esperados. Esto implicaría desarrollar, para cada tipo de capacitación lo que se espera al final de cada una de ella.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                    | <b>Definir resultados esperados según el tipo de capacitación en el corto y mediano plazo</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>En atención a cada tipo de capacitación desarrollada, se definirán resultados esperados de corto y mediano plazo para que los asistentes puedan considerar lo que podrán recibir como parte de su participación en ella.</li> <li>La definición de corto y mediano plazo exigirá la definición de ciertos componentes de base según sea el perfil del usuario (organización o persona natural) lo que deberá ser consignado como elemento de contexto previo a las capacitaciones.</li> <li>La definición de estos resultados esperados permitirá orientar a la consultora a cargo sobre los elementos base que CNR espera desarrollar en cada capacitación más allá de los elementos de proceso de cada una de ellas.</li> </ul> |
|                                    | <b>Orientar los resultados esperados a un nivel de replicabilidad que permitan hablar de aprendizaje.</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Es clave que los contenidos entregados sean facilitadores de la replicabilidad de los mismos y que, de esa manera, sea factible dar cuenta de la entrega de capacidades que fomentan el aprendizaje.</li> <li>Si bien se da cuenta que el componente de resultados alude a un tiempo posterior a la entrega de la capacitación, se identificarán elementos que podrán ser utilizados o replicados en el corto y otros en el mediano plazo. Lo relevante de ello es que en ambos sea posible hablar de un aprendizaje evitando, por ejemplo, que el asistente tenga que recurrir a pagar un servicio similar o presentarse a una nueva capacitación en la misma temática.</li> </ul>                                               |
| FOCALIZACIÓN TERRITORIAL           | <b>Identificar mensajes y acciones comunicacionales según territorio</b>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los programas entregados cuentan con una alta dispersión geográfica que atiende a diversos usuarios que viven en zonas con diferentes realidades hídricas. De ahí que es clave que las capacitaciones también rescaten, desde sus contenidos, hasta sus focalizaciones, la pertinencia territorial haciendo que la capacitación sea vista como una intervención donde el Estado debe estar presente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                    | <b>Focalizar programas y expectativas de resultados de las capacitaciones según el territorio y tipo de riego</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uno de los elementos vistos se relaciona con que se deben ajustar las expectativas y resultados esperados de las capacitaciones según el territorio y el tipo de riego predominante, de manera que los contenidos sean adaptados a esta realidad y se espere que la mayor cantidad de asistentes pueda replicar los conocimientos y aprendizajes obtenidos en ella.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                    | <b>Definir buenas prácticas de proyectos que puedan ser replicados en programas de otras zonas similares</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se deben definir los programas que han tenido buenas prácticas para replicar estas en programas o territorios similares. La definición de replicabilidad permitirá potenciar los buenos resultados obtenidos en un territorio y población particular para extrapolarlos a todo el país potenciando los aprendizajes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                            |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FOCALIZACIÓN<br>SEGÚN PERFIL<br>DE USUARIO | <b>Diseño de criterios de focalización de usuarios según conocimiento previo en las capacitaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las capacitaciones deben contar con una mejora en la focalización de los asistentes de manera de controlar los efectos negativos de usos de los aprendizajes debido a factores externos a los asistentes. Por ejemplo, falta de maquinaria, desconocimiento de base a nivel técnico, alfabetización digital, etc.</li> <li>Será importante que las capacitaciones tengan una audiencia idónea para potenciar el impacto y el uso de los conocimientos entregados.</li> <li>La focalización de los asistentes permitirá definir tipos de capacitaciones, más estructuradas en atención a estos factores lo que procurará aumentar el impacto de las mismas.</li> </ul> |
|                                            | <b>Fomentar participación de jóvenes y mujeres en capacitaciones</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Con la finalidad de pensar en el futuro, se debe potenciar la participación de mujeres y jóvenes en las capacitaciones de manera de lograr una mayor renovación de las audiencias.</li> <li>Para ello se pueden elaborar programas focalizados en estas audiencias atendiendo a los intereses que tengan y las potencialidades de su participación en los programas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |







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](http://www.cliodinamica.com)