

DISEÑO DE PLANES DE MEJORA PARA EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 18.450 DE RIEGO Y DRENAJE, PERÍODO 2021



INFORME EJECUTIVO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

▪ 1. INTRODUCCIÓN	3
▪ 2. OBJETIVOS	5
▪ OBJETIVO GENERAL	5
▪ OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
▪ 3. MODELO METODOLÓGICO	6
▪ CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	7
▪ MUESTRA PARA ENTREVISTAS	8
▪ 4. RESULTADOS GENERALES	9
▪ SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY 18.450	9
▪ EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA LEY 18.450	11
▪ EXPECTATIVAS SOBRE EL CONCURSO Y LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO	30
▪ 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
▪ CONCLUSIONES	32
▪ RECOMENDACIONES	33
▪ PLAN DE MEJORA	35

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 2021.

Este estudio busca poder determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Comisión Nacional de Riego con la Ley de Fomento al Riego. Inicialmente se desarrolló un modelo metodológico que considera el diseño, ejecución y otras evaluaciones sobre los productos considerados en el estudio. Este modelo metodológico utiliza técnicas cuantitativas y cualitativas para el levantamiento de información, en específico, se aplicaron encuestas y entrevistas a agricultores/as no beneficiarios, bonificados y pagados de la Ley de Fomento al Riego. Además, se realizaron encuestas a consultores/as, actores importantes dentro del proceso dado 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.

Este informe final, sintetiza el proceso de construcción metodológica, el levantamiento de información y el análisis de la misma, en relación a una serie de ejes de análisis que permiten obtener los resultados de esta medición, del año 2021, pero también, un análisis de trazabilidad comparativo con años anteriores.

La metodología utilizada para el levantamiento de información en el año 2021, al igual que el estudio del año anterior, de ha mantenido en un formato remoto producto de que Chile se encuentra atravesando la pandemia ocasionada por el virus COVID-19. Si bien, hay un mayor proceso de cuidado por la gran población vacunada en el país, se ha privilegiado esta metodología para procurar contar con medidas en función de la seguridad de los/as agricultores/as, consultores/as como también del equipo de terreno. En este contexto, todos los instrumentos de medición fueron aplicados de manera remota, particularmente por medio telefónico y por encuesta web en el caso de los/as consultores/as.

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 las expectativas que tienen los/as agricultores/as sobre la Ley de fomento, esto en referencia a los resultados esperados del proyecto beneficiado, las posibles nuevas maneras en que la Comisión Nacional de Riego puede ayudarlos, como también aquellos elementos que se mantuvieron debido al COVID-19 (proceso informativo). 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.

Respecto de los protocolos de aplicación, hubo modificaciones en el proceso de contacto y aplicación de encuestas en relación a la medición anterior, dado que se hizo uso de una plataforma que permitía saber qué consultores/as no habían respondido la encuesta web. Además, la plataforma permitía configurar recordatorios a quienes no contestaron la encuesta. Este procedimiento impidió la duplicación en la aplicación de encuestas.

En este informe, inicialmente se presentan los antecedentes base de este estudio, el modelo metodológico

utilizado y el cómo se realizó la fase de campo. También se describe el marco muestral y la muestra que participó, para luego pasar a los resultados que describen los niveles de satisfacción que los/as agricultores/as tienen con respecto a la Ley 18.450, la evaluación de sus procesos, la forma en que se relacionan los actores más relevantes para su implementación y la manera que tienen los/as agricultores/as de participar en esta política pública. Además, a diferencia de años anteriores, se hace un mayor énfasis en los resultados de los/as pequeños/as agricultores/as, mujeres agricultoras y pueblos originarios.

Asimismo, se describen los resultados cualitativos desde una perspectiva estratégica y una caracterización sobre las necesidades que tienen los/as agricultores/as a lo largo de Chile. En el último capítulo se muestran las principales conclusiones y recomendaciones que se pueden desprender de estos resultados, buscando la forma en que estos puedan aportar para mejorar el impacto de esta política pública.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de implementación de la Ley 18.450 para el año 2021, desde diferentes fuentes de información, levantando el ISN, e identificando y evaluando los procesos críticos para el diseño de planes de mejora en el corto y mediano plazo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico de los procesos de implementación de la Ley 18.450 desde la percepción de calidad que hacen sus beneficiarios.
2. Evaluar, analizar y categorizar según importancia, los diversos procesos de implementación de la Ley con foco en la identificación de los procesos más críticos que influyen en la percepción de calidad de entrega del programa e ISN.
3. Diseñar planes de mejora tanto a nivel de diseño como de operación de la Ley incluyendo un análisis de implementabilidad de corto y mediano plazo en base a los resultados del ISN.

MODELO METODOLÓGICO

Análisis de satisfacción

Para poder generar una medida estandarizada que permita cotejar de manera más adecuada los resultados obtenidos en la actual medición con las mediciones anteriores, la herramienta más adecuada será el uso de la Satisfacción Neta (SNeta).

De este modo, para la estandarización de los niveles de satisfacción facilita la comparabilidad de resultados que se calcularán en la satisfacción neta para cada una de las variables bajo análisis, a través de la aplicación de una escala de 1 a 7, donde el 1 representa una total insatisfacción con el ítem de evaluación, y el 7 representa una total satisfacción con éste. Luego, con los resultados obtenidos, se trabajará con la siguiente fórmula para estandarizar y comparar los resultados:

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

Para evaluar los resultados obtenidos a partir de este cálculo, se utilizarán los siguientes puntos de corte, con el propósito de generar condiciones de comparabilidad respecto de estos resultados:

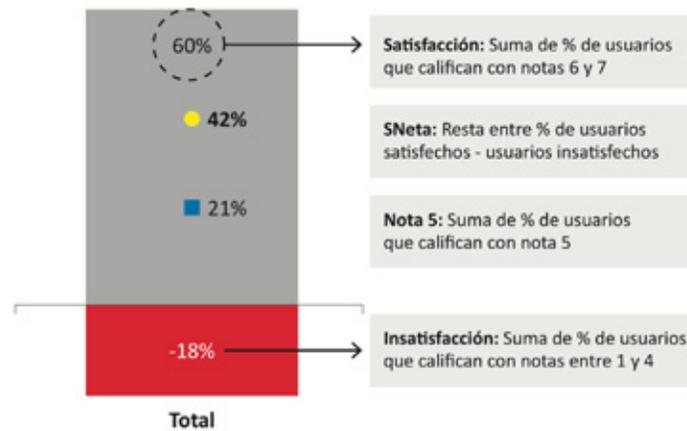
Tabla 1 Tramos de satisfacción neta

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

Fuente: Cliodinámica SpA

Para graficar los resultados obtenidos en análisis del ISN de cada una de las variables, se utilizará el formato que se presenta en el siguiente gráfico:

Figura 1 Ejemplo de presentación de resultados de satisfacción neta (ISN)



Fuente: Clodinámica SpA

Además, se realizará un análisis de la evolución de los índices de Satisfacción Neta, donde se compararán y se generará trazabilidad histórica.

Escalas de evaluación

Dentro del estudio se consideran diferentes escalas de medición. Algunas van de 1 a 4, otras de 1 a 7 evaluando satisfacción. Todas aquellas escalas que van desde 1 a 7 son consideradas en el análisis de satisfacción. El resto de las escalas no miden satisfacción, sino otros constructos que, para facilitar la comprensión e interpretación de los mismos, varían. A menudo estos constructos miden actitudes, preferencias entre otros elementos.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Según el diseño muestral, en total se esperaba un total de 649 agricultores/as encuestados/as, sin embargo, en la fase de terreno la muestra alcanzó un total de 676 casos. De estos, un 25,6% son no beneficiarios, un 29,7% son bonificados y un 44,7% son pagados. Lo anterior se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Muestra según tipo de agricultor (N=676)

No beneficiario/a		Bonificado/a		Pagado		Total	
n	%	n	%	n	%	n	%
173	25,6%	201	29,7%	302	44,7%	676	100%

Fuente: Clodinámica SpA.

A continuación, se presenta la distribución de la muestra según región y, luego, agrupada por macrozona del país.

Tabla 3 Muestra según tipo de agricultor y región (N=676)

Región	Postulantes al proceso de concurso		Pagado	Total
	Bonificado	No beneficiario		
Arica y Parinacota	4	10	8	22
Tarapacá	2	3	0	5
Antofagasta	6	2	2	10
Atacama	4	5	6	15
Coquimbo	18	14	41	73
Valparaíso	12	11	16	39
Metropolitana	14	8	17	39
O'Higgins	24	36	46	106
Maule	52	36	78	166
Ñuble	21	15	25	61
Biobío	9	8	16	33
Araucanía	21	19	34	74
Los Ríos	2	1	6	9
Los Lagos	11	2	7	20
Aysén	1	2	0	3
Magallanes	0	1	0	1
Total	201	173	302	676

Fuente: Clodinámica SpA.

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, actores mujeres beneficiarias (pagadas y bonificadas) pueblos originarios y actores con obras finalizadas.

Tabla 4 Distribución entrevistas por Macrozona

Macrozona	Zona norte	Zona centro	Zona sur	Total
Actores Pequeña Agricultura	2	2	2	6
Representantes de asociaciones de Riego	2	2	2	6
Actores mujeres beneficiarias y pueblos originarios	2	2	2	6
Actores con obras finalizadas	1	1	1	3
Total	7	7	7	21

Fuente: Clodinámica SpA.

RESULTADOS GENERALES

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY 18.450

La evaluación y niveles de satisfacción que se tienen sobre la Ley para el fomento de la inversión privada en obras de Riego y drenaje muestra que en general se mantienen niveles de satisfacción positivos en gran parte de los segmentos de beneficiarios/as. Si se considera entonces primero el total de la muestra, el 73% de los casos se declara satisfecho con la Ley y un 13% insatisfecho, dando un nivel de satisfacción neta del 60%, junto a un 14% de casos que se encuentran en torno a la nota 5 (considerando la escala de 1 a 7 con la que fue elaborado el instrumento) representando a valoraciones intermedias.

De las distintas menciones identificadas en el proceso de entrevistas con los agricultores y beneficiarios de la comisión, se percibe en general una valoración altamente positiva con la Ley, donde se destaca el aporte que esto significa en materia de entrega de recursos que, de otra manera no podrían obtenerse y significan un impulso para el desarrollo de las actividades agrícolas y productivas. A menudo este aporte se vincula con un diagnóstico que tienen los distintos beneficiarios sobre un complejo estado de la agricultura chilena, donde existen factores como la escasez hídrica, el alza en los precios de los insumos para la producción (fertilizantes y materiales) o la falta de tecnificación en pequeños agricultores. Ante ello, se reconoce que la Ley aparece como uno de los factores determinantes que les permiten resolver tanto las complejidades descritas como escalar y aumentar sus capacidades de producción agrícola, y donde además se valora (sobre todo en agricultores de mayor escala) la versatilidad y amplitud del concurso en cuanto a su cobertura y llegada al territorio.

“Estupendo, estupendo, es la única manera que nosotros podemos optar a hacer el sueño que nosotros tenemos y no lo podemos concretar así solamente nosotros”

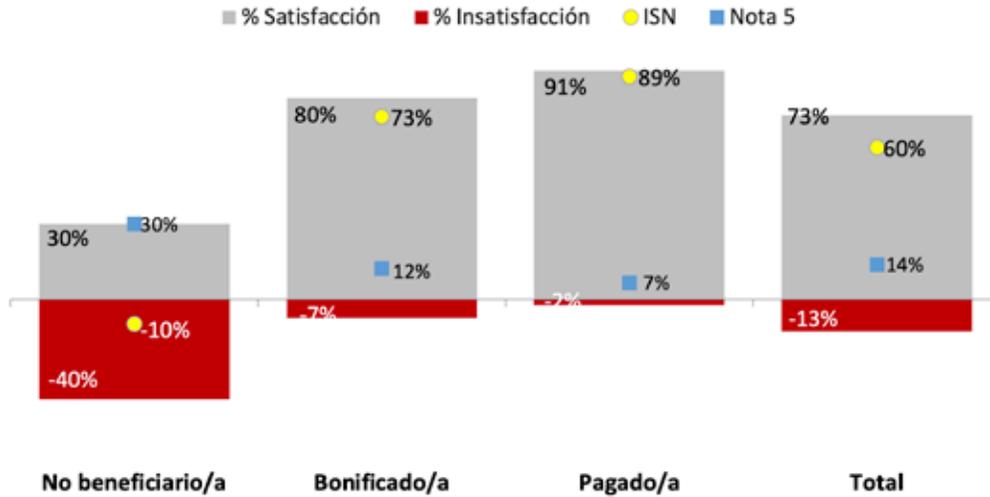
Pequeño agricultor, Zona Sur.

“Cubre toda la gama de tipos de beneficiarios (La Ley), toda la gama de tipos de postulantes, además que los montos son super buenos, no son chicos, y lo otro es que cubre todas las zonas geográficas, desde Arica hasta Punta Arenas”

Agricultor asociado, Zona Norte.

Empero de lo anterior, aun cuando se mantenga el ISN para el general de los casos considerando la puntuación obtenida en 2020, es importante atender nuevas variaciones que se producen en dicho indicador y el resto de los valores que miden la satisfacción al abordar cada tipo de beneficiarios/as según su condición de avance y trabajo con la Ley. Al abordar los distintos segmentos de beneficiarios/as, puede observarse que en general la satisfacción aumenta en relación al año anterior. Así, si se consideran primero aquellos pagados/as el ISN alcanza un 89% y un 73% en aquellos bonificados, con un total de casos satisfechos del 91% para los pagados/as y del 80% para los bonificados, en lo que, no obstante, existe una caída abrupta en aquellos casos que no resultaron beneficiarios/as, con un porcentaje de insatisfacción (30%) que supera a los casos declarados como satisfechos (40%) y un índice de satisfacción neta negativo de un -10%.

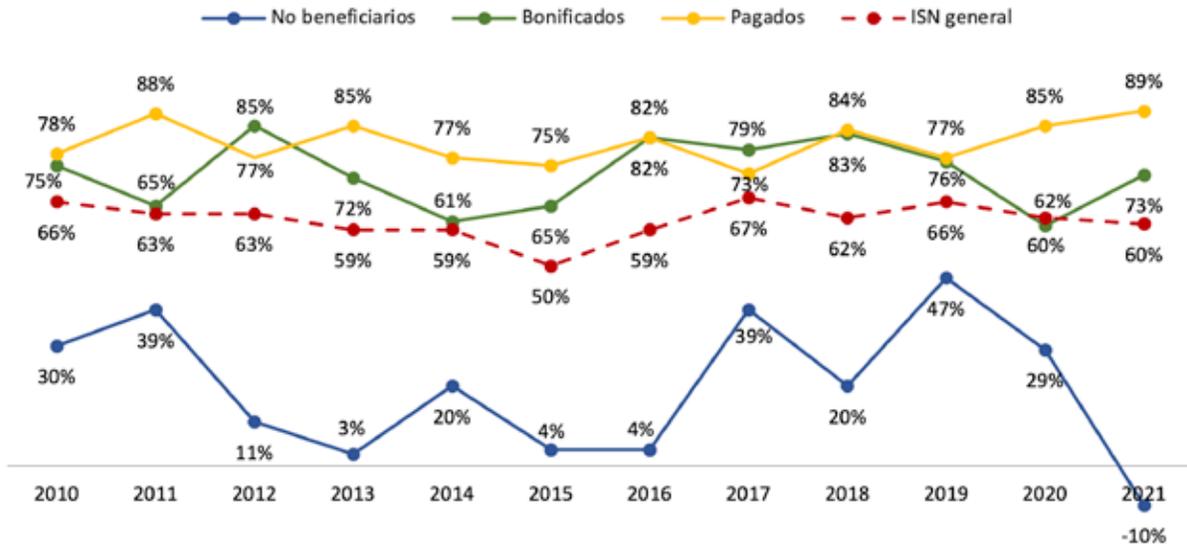
Gráfico 1 ISN Ley de Fomento al Riego en General 2021, por tipo de agricultor/a (N=676)



Fuente: Clodinámica SpA.

Lo relevante de los niveles de insatisfacción que se producen en el segmento de los no beneficiarios/as no radica únicamente en las diferencias comparativas con los otros tipos de agricultores, sino que en la variación importante que existe en el ISN de este grupo en relación a los años anteriores, donde existe una caída del 50% en relación a 2020 y de un 70% en relación a 2019. Fuera de ello, si se consideran las variaciones del ISN para el resto de los segmentos, puede observarse que existe una variación positiva entre las mediciones de 2020 y 2021, con aumentos de un 85% a un 89% en el caso de los beneficiarios/as pagados/as y de un 62% a un 73% en el caso de los bonificados/as.

Gráfico 2 ISN general con la Ley de Riego 2010-2021, por tipo de agricultor



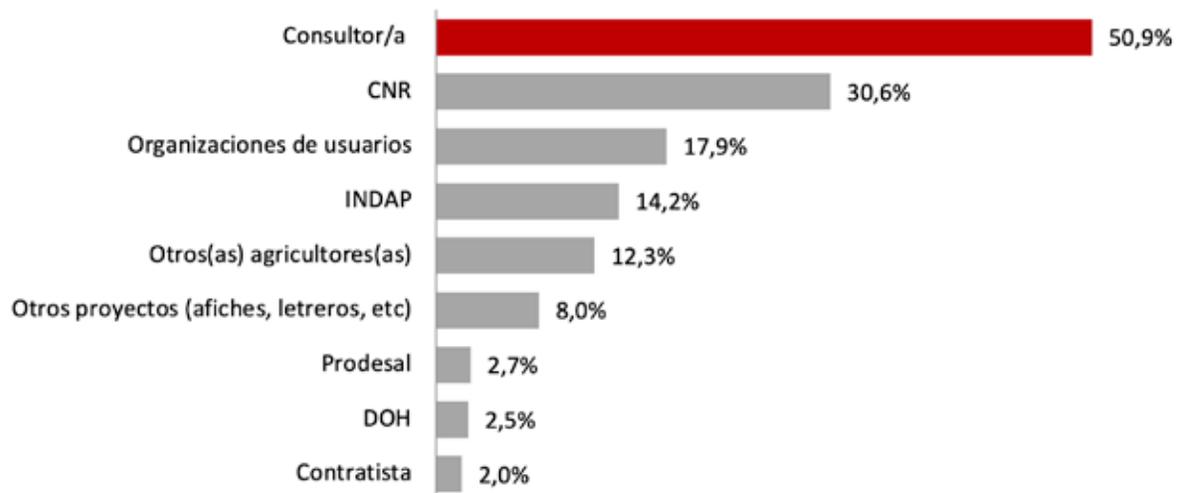
Fuente: Clodinámica SpA.

EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA LEY 18.450

PROCESO EN GENERAL

Al evaluar el acceso a la información sobre el concurso y la propia ley de fomento al riego, el rol del consultor/a sigue siendo fundamental y preponderante. La mitad de los encuestados precisamente -con un 50,9% de los casos- reconoció en el consultor/a la principal fuente de información para tomar conocimiento sobre los plazos y términos del concurso. Complementario a ello, el despliegue y acercamiento al territorio y los potenciales beneficiarios/as de parte de las distintas instituciones y organizaciones que forman parte de los ecosistemas agrícolas también cumplen un rol central en la capacidad de acercar y difundir estas herramientas de fomento. Es así, como luego del consultor/a la propia CNR, las organizaciones de usuarios/as e INDAP concentran la mayor cantidad de casos en relación a las fuentes de información para tomar conocimiento del concurso, con un 30,6%, un 17,9% y un 14,2% de los casos.

Gráfico 3 ¿Cómo se enteró del concurso del proyecto en el que participó en la Ley de Fomento al Riego? (N=676)



Fuente: Cliodinámica SpA.

Complementario al rol preponderante que tuvo el consultor para informarse sobre la posibilidad de postular al concurso, es relevante el hecho de que durante el proceso de entrevistas se dio cuenta de cómo el haber participado anteriormente en una serie de proyectos (desde otros concursos para entrega de financiamiento, capacitaciones u otros) y el haber tenido experiencias previas de los agricultores en el trabajo con las distintas instituciones, donde se señaló a la propia CNR, INDAP y a otras asociaciones de usuarios, habían sido útiles para fortalecer lazos y procesos de diálogo permanentes desde donde se notificaron y dieron a conocer las características y términos del concurso. Además, en reiteradas ocasiones esta información llegó a oídos de los agricultores/as desde varias fuentes en forma simultánea.

“El llamado a concurso me lo dijo el consultor, porque yo antes había participado en un concurso por INDAP, bueno, él es el que me hacía participar por yo trabajo... Entonces INDAP nos ofrecía cosas también. Entonces nos ofrecían proyectos, pero siempre tenemos que hacerlo con un consultor”

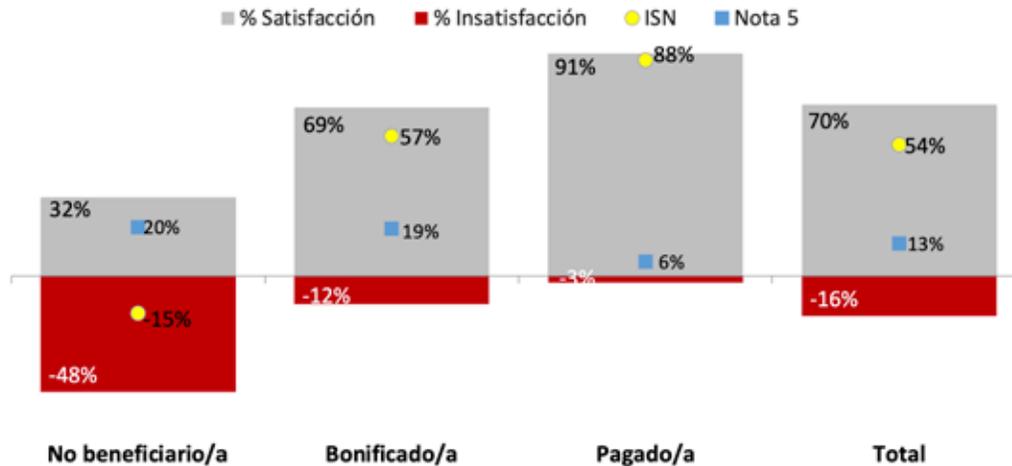
Pequeña agricultora, Zona Centro.

Si los canales y agentes de información para tomar conocimiento sobre el concurso se abordan desde los distintos tipos de beneficiarios en relación a su nivel de avance en torno al concurso (como no beneficiarios/as, bonificados/as y pagados/as), se puede observar que dentro de las fuentes más importantes concentradas en el consultor/a y las principales instituciones de fomento agrícola (CNR, INDAP) existen ciertas diferencias entre estos segmentos. En primer lugar, mientras se presenta cierta similitud entre las menciones que reconocen al consultor como su fuente de información sobre el concurso (con todos los segmentos alcanzando un valor cercano al 50%), si se observan aquellos casos que señalan a la CNR, existen mayores diferencias entre los distintos estratos, donde los bonificados/as concentran el 43,3% de los casos, los no beneficiarios/as el 31,8% y por debajo aquellos pagados con el 21,5%. Así mismo, mientras las menciones que reconocen a INDAP como su fuente de conocimiento del concurso mantienen igualmente una relativa uniformidad (porcentajes entre un 12,9% desde los beneficiarios/as pagados a un 16,8% de los no beneficiarios/as), existe una mayor dispersión cuando el que se presentaba anteriormente como la tercera mayoría de las menciones, las organizaciones de usuarios/as, muestra que los bonificados/as concentran un 23,9%, los no beneficiarios/as un 19,7% y los pagados/as un 12,9%, siendo este último conjunto el que en general para todas las alternativas de respuesta representa un segmento menor.

SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE POSTULACIÓN (SEP)

Habiendo consultado a la muestra de beneficiarios/as y usuarios de la comisión nacional de Riego sobre los niveles de satisfacción que estos presentan ante distintos aspectos del proceso de concurso y trabajo con la Ley 18.450, pueden observarse los resultados sobre el sistema electrónico de postulación. Al evaluar la satisfacción que existe ante el SEP según los tipos de beneficiarios/as, se evidencia que las tendencias sobre los niveles de satisfacción que se presentan sobre el total de la Ley de fomento al Riego se replican en este aspecto. Considerando el total de los casos, es decir, independiente de la condición en que se encuentren los usuarios/as en torno a su postulación y adjudicación del concurso, el 70% declara encontrarse satisfecho con el SEP, y donde con un 16% que se declara insatisfecho, cercano a un 13% de casos en niveles intermedios, el ISN presenta un porcentaje del 54%, cercano al 60% que existe para la Ley en general. Junto con ello, los mayores niveles de satisfacción se presentan nuevamente entre los usuarios/as ya pagados/as con un 91% de satisfacción declarada con un escaso porcentaje de insatisfacción (3%) o de casos en niveles intermedios (6%) que otorgan un ISN del 88%. Así mismo, se replica el contundente fenómeno de insatisfacción entre los no beneficiarios/as que presentan un ISN negativo de 15% ante un nivel de satisfacción que alcanza el 32% ante una insatisfacción del 32% y valores intermedios que alcanzan el 20%.

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=528)

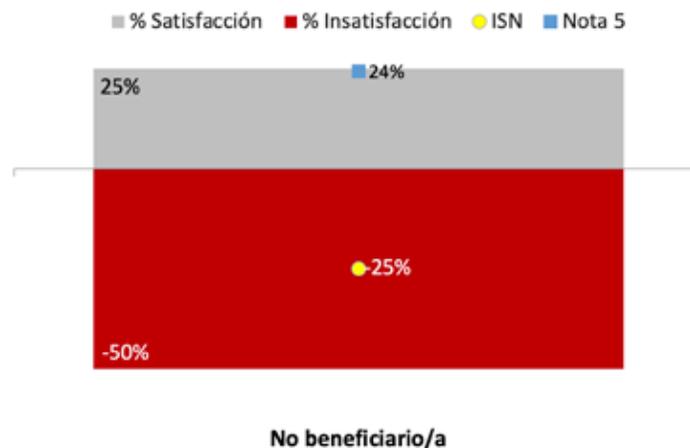


Fuente: Clodinámica SpA.

SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE SE ENTERÓ DE LA NO ADJUDICACIÓN DEL PROYECTO

Puntualmente, al ser consultado el segmento de no beneficiarios por la forma en que la CNR comunicó el rechazo de sus proyectos presentados, los niveles de satisfacción alcanzaron apenas un 25%, casi en una proporción exacta a quienes con un 24% entregaron una nota 5 como valores intermedios, y de manera notoria, el porcentaje de casos insatisfechos alcanzó el 50%, dando un ISN negativo de un -25%.

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=147)

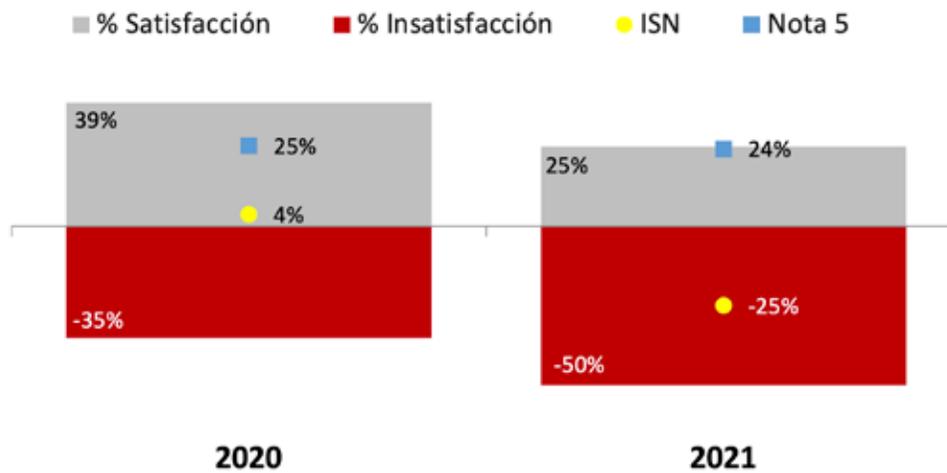


Fuente: Clodinámica SpA.

Al analizar la satisfacción, esta variable es la que presenta un mayor nivel de insatisfacción dentro del conjunto de aspectos que refieren a los procesos de la Ley 18.450 y por tanto requiere de particular atención para indagar en posibles elementos y/o segmentos específicos de beneficiarios para los cuales este asunto reviste una importancia significativa.

Una primera imagen comparativa entre los años de 2020 y 2021 puede ilustrar cómo esta dimensión, ahora considerando al conjunto de beneficiarios, ha sufrido una caída en los niveles de satisfacción tal que aún con diferencias no tan drásticas en los porcentajes de satisfacción absoluta (39% para 2020 y 25% para 2021) o en los niveles de insatisfacción declarados (35% en 2020 frente a un 50% de 2021), la satisfacción neta demuestra un ISN positivo del 4% para 2020 que cae a un ISN negativo del 25% en 2021.

Gráfico 6 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? Forma en que se enteró que el proyecto no fue adjudicado. Comparación año 2019 y 2021.

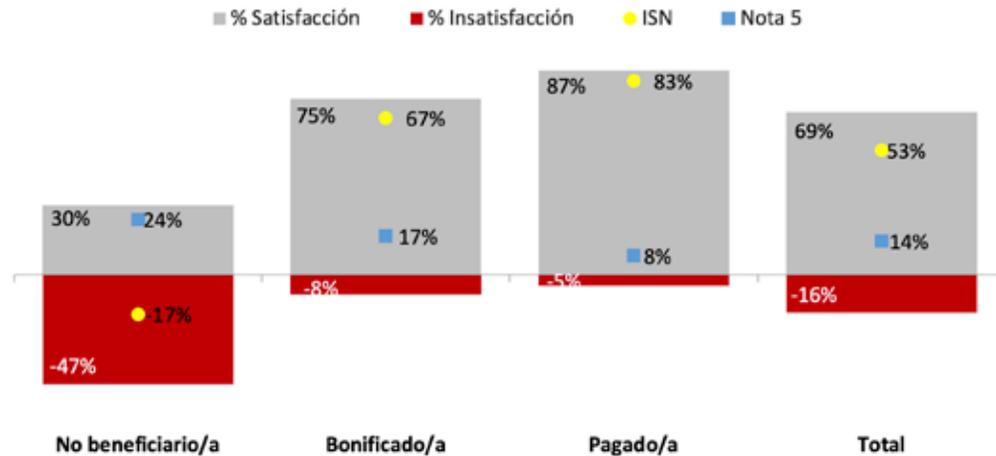


Fuente: Clodinámica SpA.

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA CNR

Un segundo aspecto o proceso para analizar los niveles de satisfacción que tienen los agricultores/as ante la Ley 18.450 es el de la página web dispuesta por la CNR, donde se señalan los plazos de los eventuales concursos, las indicaciones para postular a propia Ley de fomento o el acceso al registro general de consultores/as disponibles para ofrecer apoyo a los postulantes. En esta dimensión, y considerando el total de los casos, con valores cercanos a la satisfacción declarada para la evaluación total de la Ley 18.450 (gráfico N° 7), la satisfacción resulta positiva con un 69% de los casos que se declara satisfecho con la plataforma digital, un 16% que demuestra su insatisfacción con este aspecto y por tanto un ISN positivo del 53%. Nuevamente, siguiendo la tónica de otras variables anteriormente analizadas, son el segmento de los no beneficiarios quienes marcan un contraste en relación a los pagados (ISN positivo del 83%) y bonificados (ISN positivo del 67%) y vuelven a mostrar un ISN negativo del 17%, con un 30% de los casos que se declaran satisfechos y un 47% que afirma la posición contraria.

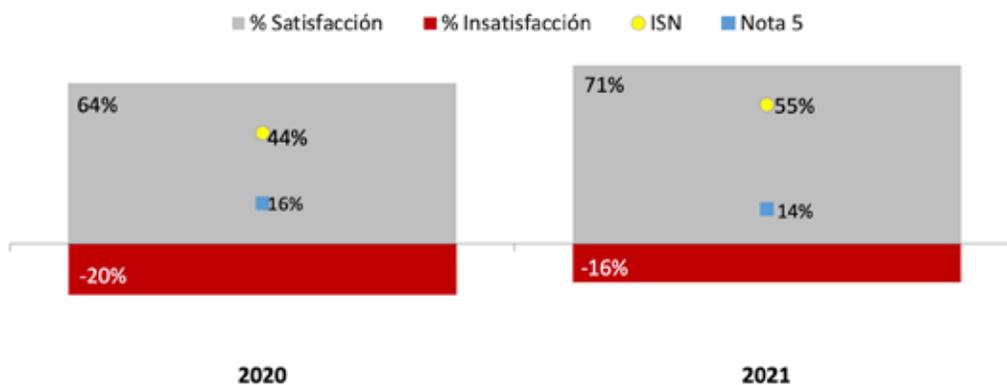
Gráfico 7 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Página web de la CNR. Según tipo de encuestado (N=676)



Fuente: Clodinámica SpA.

A diferencia de otros aspectos evaluados, la comparación entre los años 2020 y 2021 muestra un aumento en los niveles de satisfacción sobre la página web de la CNR. Puntualmente, existe un aumento de un ISN positivo del 44% al 55% entre estos dos años y los casos satisfechos han evolucionado desde un 64% al 71%, mientras que se reducen los casos disconformes con este aspecto de un 20% al 16% en el mismo periodo.

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 2020 y 2021.

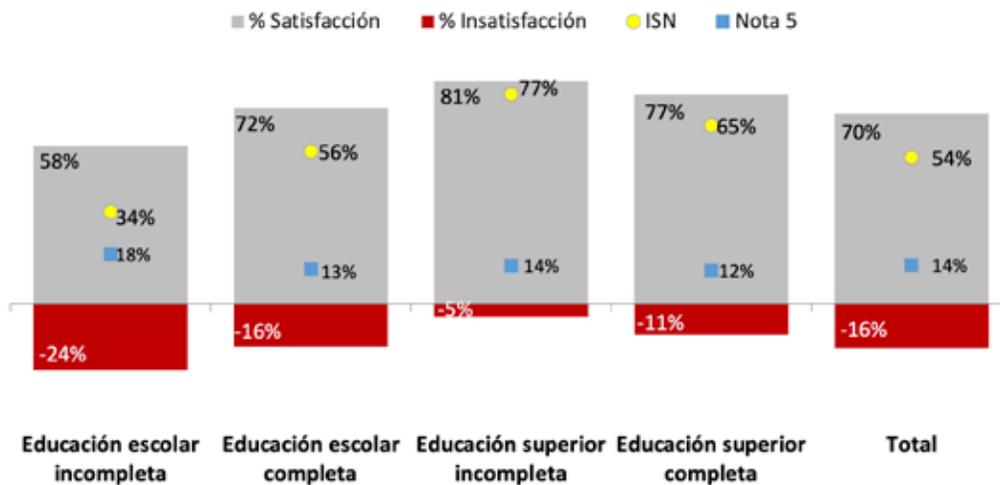


Fuente: Clodinámica SpA.

Pensando en los niveles educacionales que alcanza la muestra consultada por su satisfacción con la página web elaborada por la CNR para acceder a información y ejecutar procesos de su oferta institucional, los contrastes más significativos se producen entre quienes alcanzaron la educación superior incompleta y quienes tienen una educación escolar incompleta. Dentro del primer segmento mencionado, la satisfacción es la más alta

con la plataforma digital de la comisión, donde el total de casos satisfechos alcanza el 81%, los insatisfechos apenas un 5% y el ISN, positivo, se posiciona en el 77%. Por su parte, quienes presentan los niveles más bajos de formación educacional, presentan un total del 58% de casos satisfechos con la dimensión, un 24% que se declara insatisfecho y un ISN positivo que alcanza el 34%.

Gráfico 9 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Página web de la CNR. Según nivel educacional (N=514)



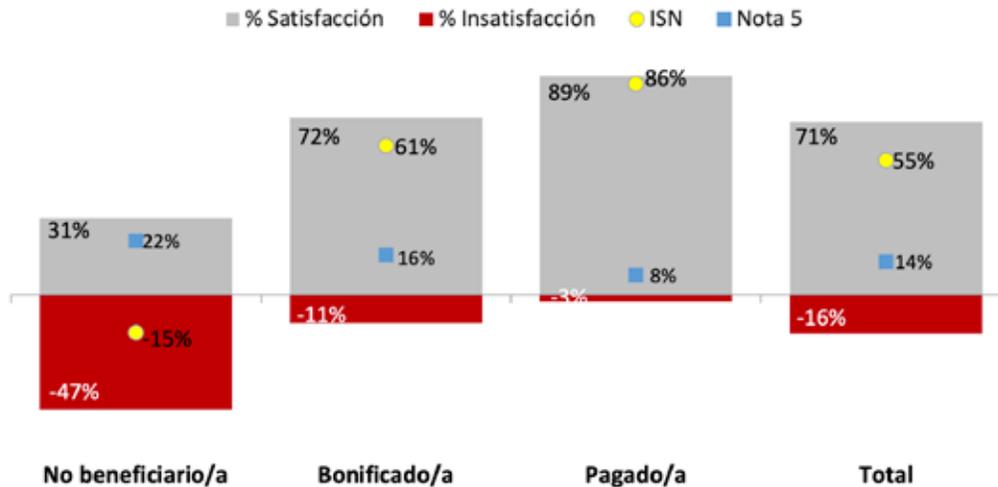
Fuente: Clodinámica SpA.

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE EL PROCESO

Consultar sobre los niveles de pertinencia, claridad, calidad y cantidad de información entregada desde la CNR a los beneficiarios durante el proceso es crucial para evaluar la forma en que los agricultores/as pueden acercarse y apostar por proyectos de inversión que mejoren la calidad de su producción agrícola, tanto como las formas en que la propia comisión organiza y planifica la apertura de sus iniciativas de fomento hacia las comunidades y territorios.

Al consultar mediante la encuesta por los niveles de satisfacción sobre la información recibida por los beneficiarios/as durante el proceso, se puede observar que para el total de casos que conformaron la muestra, el ISN fue positivo en un 55%, con un total de 71% de casos que se declararon satisfechos con este aspecto frente a un 16% que reconocieron lo contrario. Por su parte, los beneficiarios pagados superan dichos valores, con un ISN positivo del 86% ante una alta cantidad de casos que en un 89% se declararon satisfechos con la información y solo un 3% que se muestra insatisfechos. La evaluación por su parte en el caso de aquellos que no pudieron acceder al beneficio y no fueron seleccionados es negativa sobre los niveles de información y el ISN resulta por tanto negativo en un 15%, para un total de 31% de casos que se reconocen satisfechos con esta variable y un significativo 47% que se declara insatisfecho.

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=633)



Fuente: Clodinámica SpA.

Considerando estos resultados para el total de casos encuestados, las entrevistas logran reforzar la buena valoración con la información disponible. En gran parte de los casos con los cuales se tuvo conversaciones, independiente del tipo de beneficiarios/as, se señaló la calidad de información entregada por la CNR, su precisión y contundencia. Únicamente para ofrecer otros antecedentes a ello, es preciso indicar primero, que el consultor resultó ser en casi la totalidad de los casos la principal fuente de información sobre el proceso de postulación, la CNR y la propia Ley, en tanto este tenía un rol clave y sumamente activo en dar a conocer la oportunidad a los distintos agricultores/as. Por otro lado, y como se detalla más adelante, dentro de las pocas observaciones y comentarios sobre la información recibida, independiente de si se trata de críticas más sentidas o propuestas de mejora sobre la información, estas vinieron en su mayoría de parte de pequeños/as agricultores quienes declaraban tener un menor conocimiento sobre la información disponible del concurso, además de destacar dos aspectos y fenómenos que contrastan; el primero, un conjunto de pequeños/as agricultores/as que valoraban el hecho de no tener que atender e indagar en la información del concurso, en tanto ello suponía una mayor comodidad y facilidad en el proceso de postulación, y en segundo lugar, casos de pequeños/as agricultores/as que esperaban verse más informados y tomar mayor conocimiento sobre los términos y procedimientos del concurso, en una lógica de mayor autonomía frente al consultor.

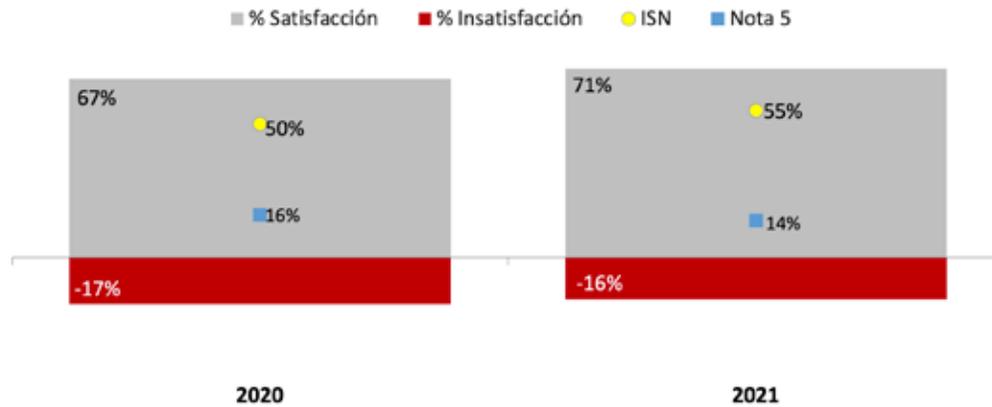
“Considero que fue clara (la información), porque a mí cuando me explicaron, me entregaron las bases y todo, nos hicieron una reunión, y ahí me explicaron cómo funcionaba”

Pequeña agricultora, Zona Sur.

Analizando nuevamente al total de la muestra, la variación entre los años que han resultado de marcas comparativas para ver la evolución de los niveles de satisfacción en los distintos aspectos no presenta variaciones

significativas, aún con un aumento en la positividad percibida sobre este aspecto. Es así como mientras en 2020 el ISN alcanzó un nivel positivo del 50% (con un 67% de casos que se declararon satisfechos frente a un 17% de insatisfechos) el 2021 este valor subió al 55% (con un 77% de casos satisfechos y un 16% de insatisfechos).

Gráfico 11 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? Información recibida durante el proceso. Comparación año 2020 y 2021



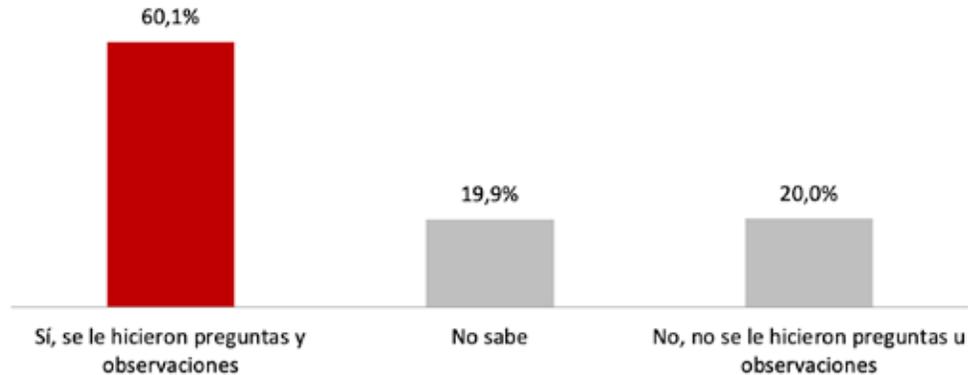
Fuente: Clodinámica SpA.

POSTULACIÓN Y REVISIÓN

A continuación, se analizan las respuestas de los distintos agricultores/as que formaron parte de la muestra para conocer sus niveles de satisfacción y cercanía con una serie de factores que se ven involucrados durante el proceso de concurso, específicamente en torno a las acciones de presentación y postulación de las propuestas al concurso, tanto como las consecuentes instancias de revisión y evaluación de los proyectos por parte de la CNR.

Un primer elemento permite constatar si acaso los agricultores/as tomaron conocimiento de observaciones y/o comentarios presentados desde la CNR en torno a sus postulaciones. Es así que, considerando el total de casos, el 60,1% reconoció saber de preguntas y observaciones que le hicieron a su proyecto durante el proceso de concurso, mientras que un 20% afirma que no recibió preguntas ni observaciones, y prácticamente en la misma proporción, un 19,9% afirma no tener conocimiento de que hayan llegado preguntas u observaciones hacia su proyecto sometido a concurso.

Gráfico 12 ¿Sabe si se le hicieron preguntas u observaciones para corregir o aclarar el proyecto postulado? (N=676)

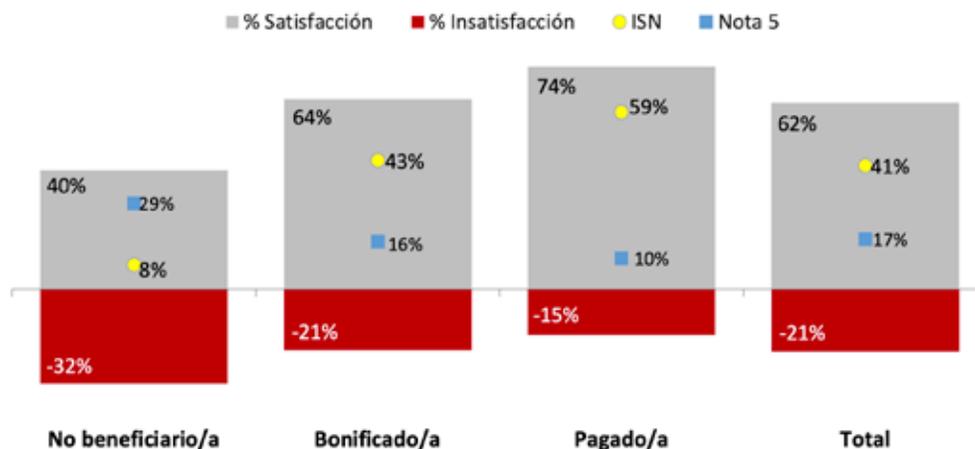


Fuente: Cliodinámica SpA.

SATISFACCIÓN CON LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS DEL CONCURSO

Revisando los factores específicos que integran los procesos de postulación y revisión del concurso, se consultó a la muestra por los niveles de satisfacción sobre los tiempos en los cuales la CNR demoró en dar los resultados del concurso. Revisando el total de los casos, puede observarse que con un 62% de casos que declararon encontrarse satisfechos con los tiempos de revisión y un 21% que se declara insatisfecho con esta dimensión, el ISN alcanzó un valor positivo del 41%. Si lo anterior se mira según los segmentos de agricultores/as en cuanto a su estado de avance sobre el concurso (No beneficiarios/as, bonificados/as y pagados/as), puede verse que el segmento de pagados/as representa los mayores niveles de satisfacción, contrario a los no beneficiarios/as quienes muestran la mayor insatisfacción de entre los grupos. Concretamente, los pagados/as muestran un total de 74% de los casos que se declara satisfecho y un 15% insatisfecho, dejando un ISN del 59%, mientras que en el caso de los no beneficiarios/as el total de casos satisfechos alcanza el 40%, no tan distante al 32% de insatisfechos, con lo que se logra un ISN positivo del 8%.

Gráfico 13 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: Cliodinámica SpA.

De los elementos obtenidos durante el proceso de entrevistas, se logró constatar la idea de que los procesos de tramitación son bien valorados y reconocidos por los usuarios. En general, independiente de los distintos criterios de segmentación (según el tamaño de los propietarios, género u pertinencia o no a pueblos indígenas), quienes formaron parte de los casos entrevistados reconoce que los tiempos de revisión resultan pertinentes y se señalan aspectos como la necesidad de que estos procesos de revisión sean rigurosos, que los tiempos inclusive han mejorado en relación a años anteriores y que son propios de un sistema con amplia demanda y cobertura de carácter nacional.

“Los tiempos son super buenos, son super acotados, antes eran más largos, ahora es un par de meses y ya están”

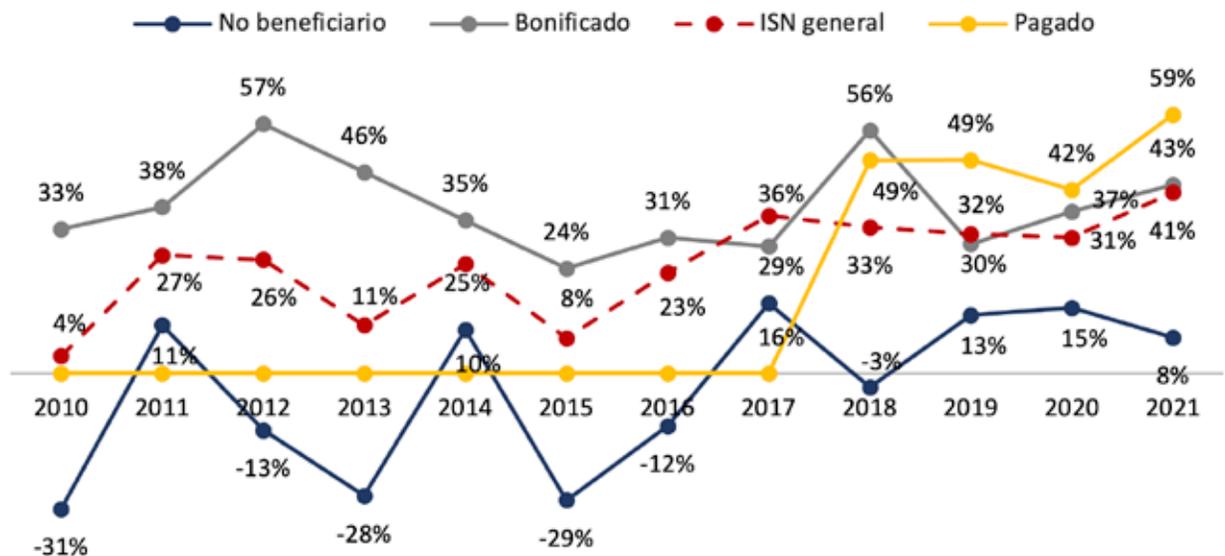
Agricultor asociado, Zona Norte.

“Yo creo que es un buen tiempo, para nosotros como fue la primera vez yo creo que fue todo positivo... Para todo hay un tiempo, para todo hay una definición de presupuesto, para todo hay etapas. No puedo decir que eso se demoró, yo encuentro que todas las etapas fueron lo que tenían que ser nomás”

Pequeña agricultora, Zona Centro.

Si lo anterior se mira en su evaluación a través de los años y considerando las mediciones anteriores puede verse que, similar a como ha ocurrido en la evaluación de otros factores, existe un crecimiento en los ISN generales y desde los distintos segmentos de agricultores/as, a diferencia de aquellos no beneficiarios/as que muestran un descenso en sus niveles de satisfacción. Si se considera el ISN para el total de los casos en torno a los tiempos en que la CNR se tardó para dar a conocer los resultados, este avanza de un 31% a un 41% entre 2020 y 2021, mientras el segmento de pagados/as de un 42% a un 59%, los bonificados/as de un 37% al 43%, y como se mencionó, los no beneficiarios/as sufren un descenso del 15% en 2020 al 8% en 2021.

Gráfico 14 ISN histórico del tiempo en que se demoraron en dar los resultados del concurso

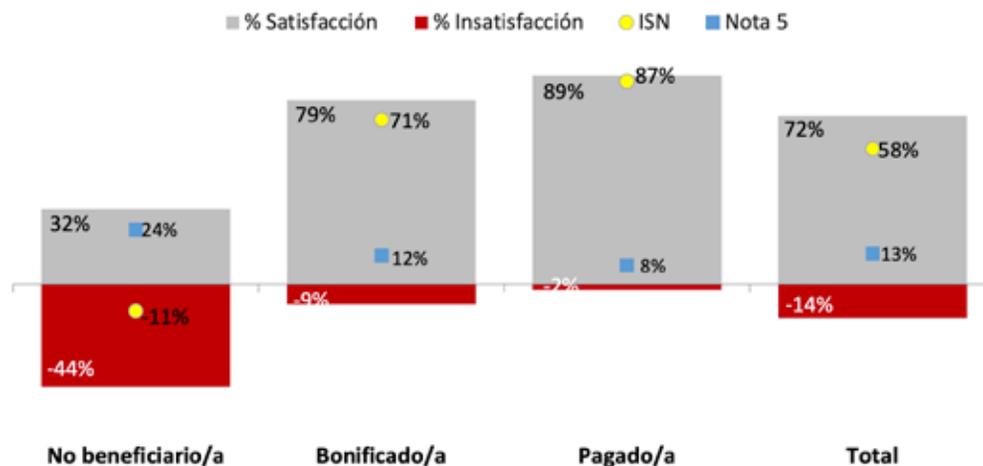


Fuente: Clodinámica SpA.

SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE POSTULACIÓN EN GENERAL

Midiendo ahora el proceso de postulación en general, los niveles de satisfacción para el total de casos alcanzan el 72%, con un 14% de quienes se encuentran insatisfechos y un ISN del 58%. Si se miran los distintos segmentos de usuarios/as, nuevamente los pagados alcanzan un mayor nivel de satisfacción con un 89% de casos satisfechos, apenas un 2% de insatisfechos y un ISN del 87%. Por su parte, los no beneficiarios/as vuelven a marcar los mayores niveles de insatisfacción, con un 32% de casos satisfechos, un 44% de insatisfechos y un ISN negativo del -11%.

Gráfico 15 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Proceso de postulación en general. según tipo de encuestado/a (N= 638)



Fuente: Cliodinámica SpA.

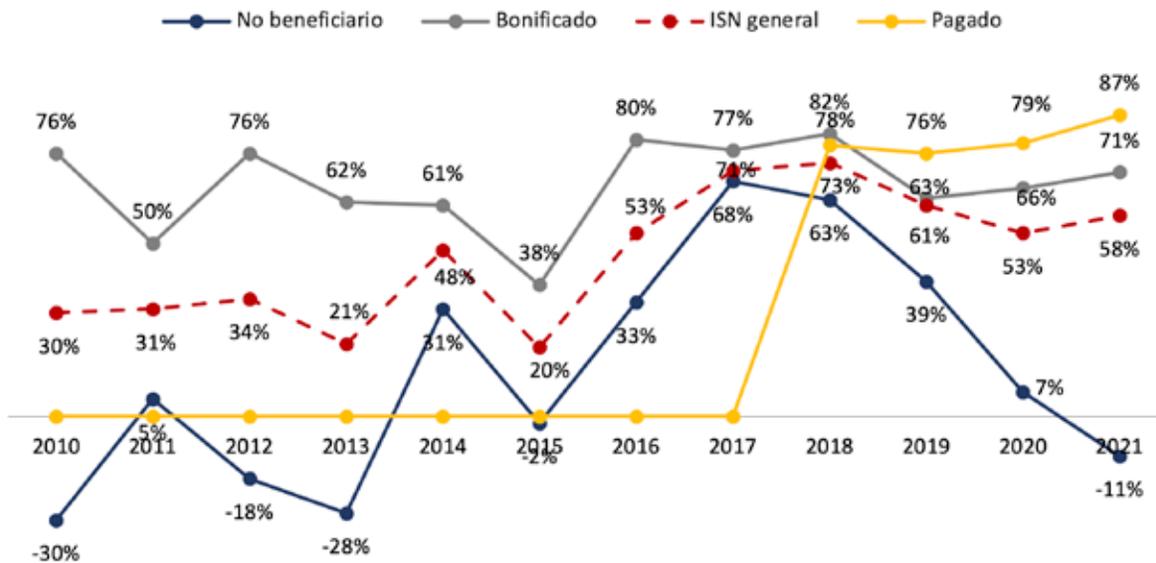
Reforzando lo anterior, y como se indicó anteriormente, el proceso de entrevistas dió cuenta que el total de los casos valoraban el proceso en general del concurso que lleva adelante la Comisión. Independiente de los distintos segmentos y tipos de usuarios/as existió una valoración positiva con el proceso en general, donde se señaló lo expedito de este, el amplio y comprometido apoyo que brindaron la CNR y el consultor, y además en varias ocasiones un énfasis (sobre todo entre los pequeños agricultores) en cómo esta iniciativa representa una oportunidad única para poder mejorar la productividad de los proyectos agrícolas en un apoyo que no implica mayores costos de trabajo o bien procesos excesivamente engorrosos de postulación.

“Para mí en realidad casi fue como una sorpresa, porque él (consultor) como ya me había hecho unos trabajos anteriores de repente me dijo que ya había salido calificado en esa parte. Así que esa parte es buena porque tramite poco esa parte, muy bien”.

Pequeño agricultor, Zona Norte.

Revisando la evolución histórica del ISN para la satisfacción con el proceso de postulación en general, el conjunto de casos tiene un crecimiento del 53% a un 58% entre 2020 y 2021, un crecimiento del 79% al 87% entre los pagados/as, un salto del 66% al 71% entre los bonificados/as y un descenso por su parte entre los no beneficiarios que pasa desde el 7% al 11%, cuestión que sigue la tendencia del descenso en los niveles de satisfacción para este segmento desde 2018.

Gráfico 16 ISN histórico con el proceso de postulación en general



Fuente: Clodinámica SpA.

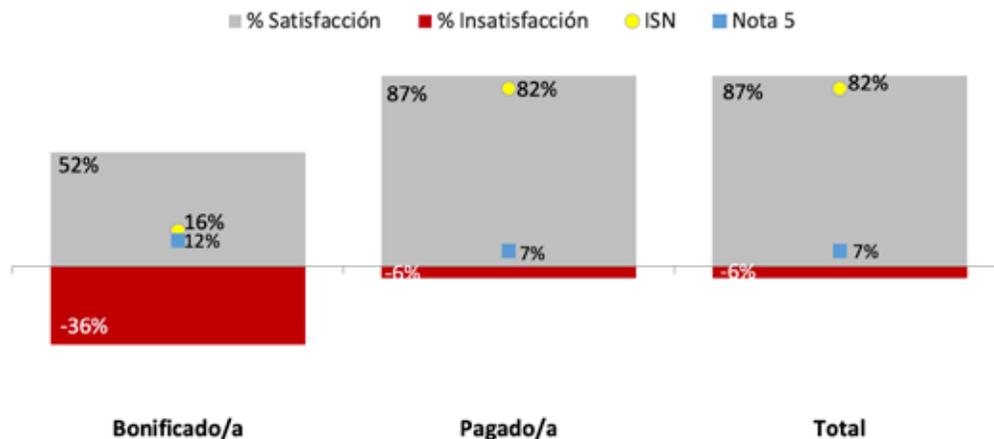
Los agricultores/as pertenecientes a los pueblos indígenas no señalaron de manera particular algún inconveniente con el proceso general de concurso y junto al resto de quienes formaron parte de la muestra declararon su satisfacción. Pese a ello, es interesante destacar un relato reiterado sobre cómo se sienten en un proceso de inclusión reciente a los procesos de la CNR, donde se destacan como un segmento en particular para el cual no parecen estar contemplados inicialmente los recursos y herramientas de fomento. Por ello este segmento señala que debe avanzarse aún más en flexibilizar las políticas de acceso para que puedan cubrir a las y los usuarios/as que forman parte de los pueblos indígenas, sobre todo considerando que la tenencia y propiedad de la tierra es una cuestión que adquiere sus particularidades en el caso de este grupo, donde se generan tanto dinámicas asociativas para la tenencia de terrenos y donde además su articulación y contacto se da principalmente desde otras instituciones del estado (INDAP, CONADI).

“Lo que se coloca sobre la mesa de reclamos es que la Ley de Riego es muy compleja para aquellos pequeños agricultores que no cumplen con el requisito, de que es muy determinante a la hora de postular al concurso, porque te solicitan demasiado, por ejemplo, la tenencia de la propiedad, que si es sucesión no se puede...”

Agricultora representante de pueblos indígenas, Zona Sur.

Evaluando ahora el proceso de entrega del bono que la Ley otorga a los beneficiarios/as, puede verse que para el total de casos existen altos niveles de satisfacción, con un porcentaje del 87% de casos satisfechos, apenas un 6% de insatisfechos, valores con notas intermedias que no superan el 7% y por tanto un ISN del 82%. Si lo anterior se mide por los segmentos de beneficiarios/as lo que por la dimensión medida deja lógicamente fuera en esta oportunidad a los no beneficiarios/as, puede verse que los pagados presentan significativamente una satisfacción mayor a los bonificados/as. Es así como mientras los pagados/as presentan una satisfacción homologa al total de casos, con un 87% de satisfechos, un 6% de insatisfechos y un ISN del 82, en el caso de los bonificados los satisfechos alcanzan el 52%, los insatisfechos un 36% y el ISN alcanza solo el 16%, aun siendo este positivo.

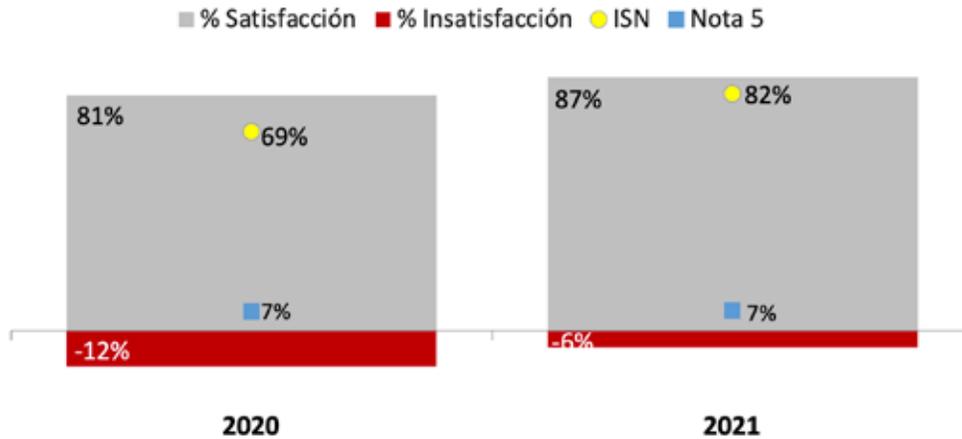
Gráfico 17 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? - Proceso de entrega de bono. Según tipo de encuestado/a (N=299)



Fuente: Cliodinámica SpA.

La satisfacción con los procesos de entrega de las bonificaciones hacia los beneficiarios/as y proyectos adjudicados ha aumentado en relación al año anterior de evaluación. Lo anterior se evidencia en como el total de casos satisfechos ha llegado en 2021 al 87%, en relación al 81% del 2020, los insatisfechos se han reducido desde el 12% al 6% y por tanto la satisfacción neta, medida desde el ISN, ha escalado de un 69% al 82%.

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? - Proceso de entrega de bono. Comparación año 2020 y 2021

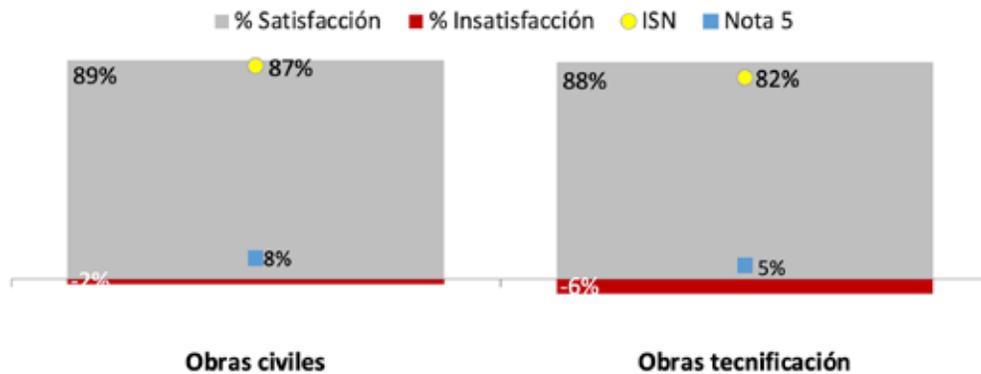


Fuente: Clodinámica SpA.

CONSTRUCCIÓN Y PROCESO DE PAGO

Al ver las diferencias de la satisfacción frente al constructor/a se evidencia que es general es positivo, pero según el tipo de obra, se muestra que en ambos casos hay una similar grado de satisfacción (89% para obras civiles y 88% para obras de tecnificación). A pesar de lo anterior, el ISN tiene una leve diferencia, dado que los/as agricultores/as con obras tecnificadas, hay más insatisfacción, presentándose un ISN de un 82% versus el 87% del caso del tipo de obra civil.

Gráfico 19 Satisfacción con el/ constructor/a, según tipo de obra (N=294)

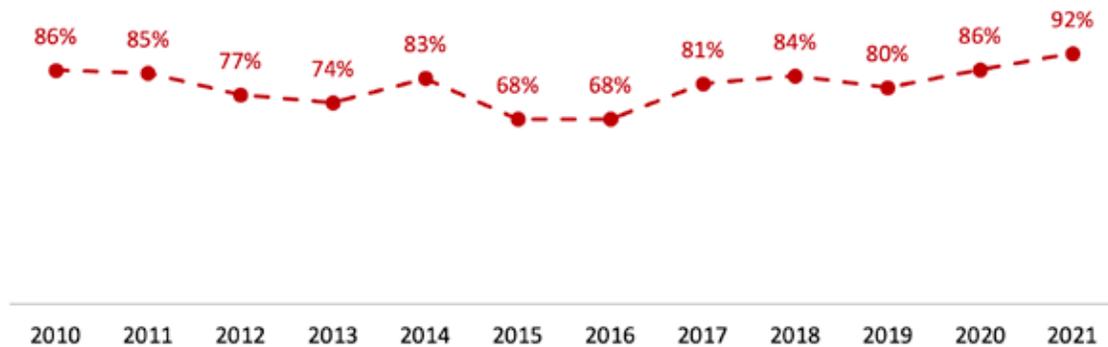


Fuente: Clodinámica SpA.

Al visualizar el ISN en términos históricos sobre el trabajo del constructor, se observa un aumento de 6 puntos porcentuales con respecto al año 2020.

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 2010, 2020 y 2021 son los años con mejor índice de satisfacción neta del trabajo del/a constructor/a. En definitiva, este gráfico evidencia que en los últimos 3 años ha ido en incremento la satisfacción de los/as agricultores/as con el/a constructor/a

Gráfico 20 ISN histórico Satisfacción con el constructor

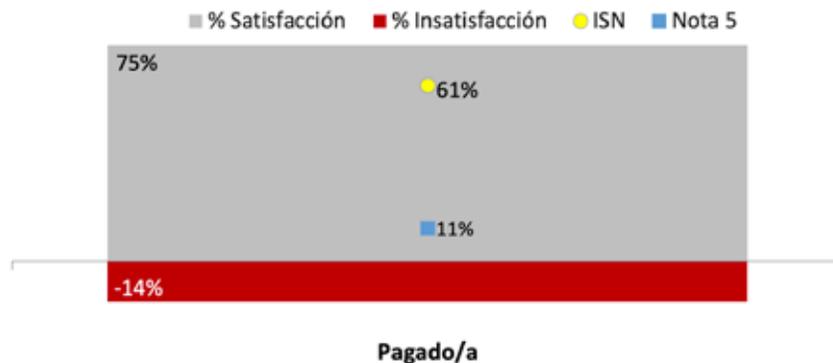


Fuente: Clodinámica SpA.

En lo que respecta al análisis de la satisfacción de los/as agricultores/as pagados/as, se observa un índice de satisfacción neta con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución definitiva, donde se obtiene de que un 75% de los/as agricultores/as indica sentirse satisfecho con los tiempos del concurso entre la solicitud de modificaciones y la entrega de los resultados y de un 14% que indicó sentirse insatisfecho.

Si bien el número de agricultores/as que están satisfechos con este elemento es mayor que el número que se dice insatisfecho, el resultado final se categoría como una satisfacción neta de carácter medio por estar dentro del rango 50-74.

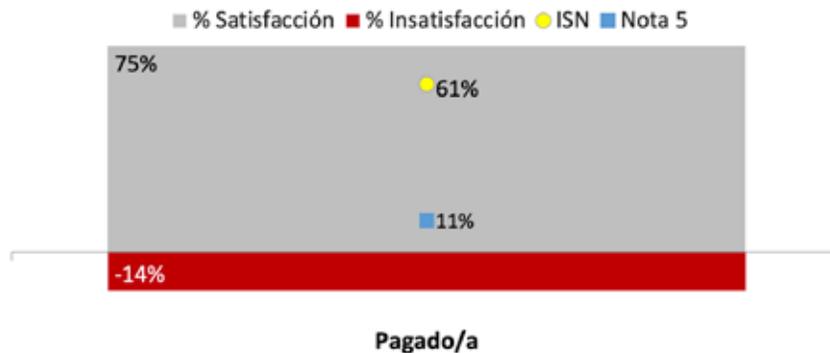
Gráfico 21 Usando una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/a quedó/está con el proceso de modificación de las obras, respecto del tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución? (N= 79)



Fuente: Clodinámica SpA.

Al analizar la satisfacción de los/as agricultores/as pagados/as ante la flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones, se indica un ISN del 61%. En este caso, un 75% de los/as agricultores/as indicaron sentirse satisfechos con la flexibilidad del proceso, y un 14% mencionó no estarlo, lo que indicaría que una mayoría presenta satisfacción con el sistema, no obstante, el valor se establece dentro de una satisfacción media por parte de los/as agricultores/as.

Gráfico 22 Usando una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/a quedó/está con el proceso de modificación de las obras, respecto la flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones? (N= 79)



Fuente: Cliodinámica SpA.

RELACIONES EN EL MARCO DE LA LEY 18.450

Con el objetivo de conocer la percepción y evaluación de los/as usuarios/as del concurso de Ley de Fomento de Riego en su totalidad, se consideran las diversas 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).

Relación entre el/a consultor/a y el/a agricultor/a

Como se ha reflejado durante este informe, 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 de 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/la agricultor/a.

Además, 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 de concurso. Su posición de intermediarios entre la CNR y el/a agricultor/a, hace que la relación y el contacto con estas instituciones sea más fluida y sencilla de comprender para el/a agricultor/a.

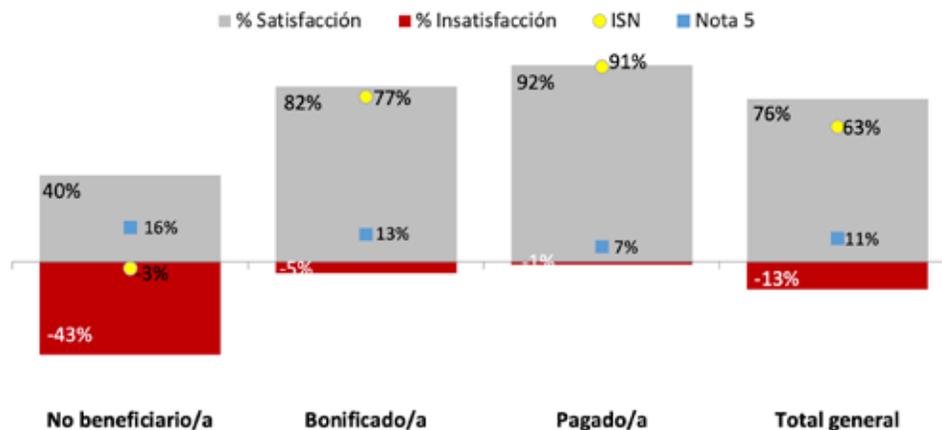
Por lo anterior, es relevante comprender la satisfacción de los/as agricultores respecto de los/as consultores/as con los que trabajaron, pues sería clave para entender como la satisfacción con ellos/as influyen en la satisfacción general de la Ley de Fomento de Riego y de la institución Comisión Nacional de Riego.

Al visualizar el gráfico, se observa la continuación de la tendencia donde el ISN mayor pertenece al grupo de los/as agricultores/as pagados/as que representa un 91%, donde existe un 92% de satisfacción y un 1% de insatisfacción. Esto se debe principalmente, a que este grupo ya recibió la bonificación y construcción de la obra.

Para el caso de los/as bonificados/as, se observa que el ISN aumentó con respecto al periodo anterior, llegando a un 77%, el cual se compone por un 82% de satisfechos y un 5% de insatisfechos. Esto se explica debido a la disminución de personas insatisfechas.

Por último, con respecto al grupo de no beneficiarios/as posee un ISN más bajo que el resto con un valor de 16%, el cual es menor al periodo anterior. Se observa un 40% de satisfechos y un 43% de insatisfechos con el trabajo del consultor/a, valor que supera el 31% de insatisfechos del año pasado. La insatisfacción que presenta este grupo se puede relacionar al no haber sido elegido como beneficiario y/o no tener la bonificación, lo cual afecta a la percepción sobre la gestión del/a consultor/a

Gráfico 23 ISN con el trabajo del/a consultor/a (N= 650)

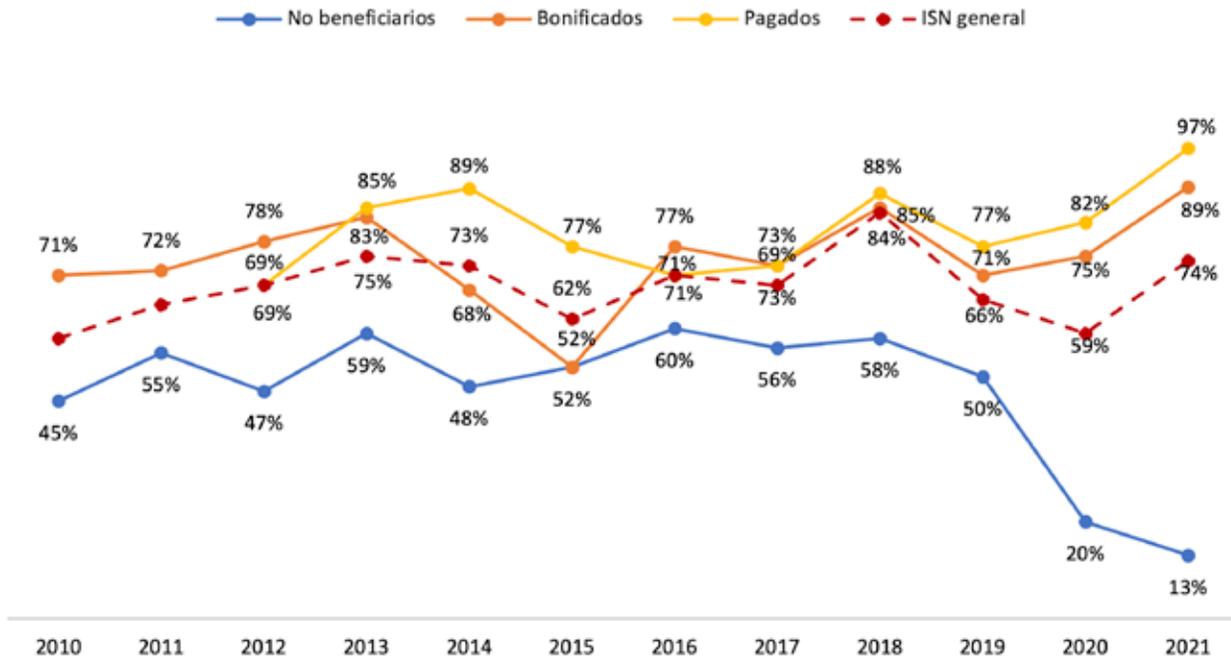


Fuente: Cliodinámica SpA.

En términos históricos de ISN calculado para este ítem, se observa un aumento significativo del ISN general, el ISN de bonificados y el ISN de pagados. Mientras que se observa una disminución con respecto al ISN de los no beneficiarios.

El ISN general es de un 74%, el cual aumentó en un 15% con respecto al año 2020, lo cual se vio explicado por el aumento de ISN de pagados/as en un 15%, llegando a un 97% y por el aumento del ISN de bonificados/as en 14%, llegando a 89%. Por otro lado, la disminución que enfrentó el grupo de no beneficiarios/as fue de 7 puntos porcentuales.

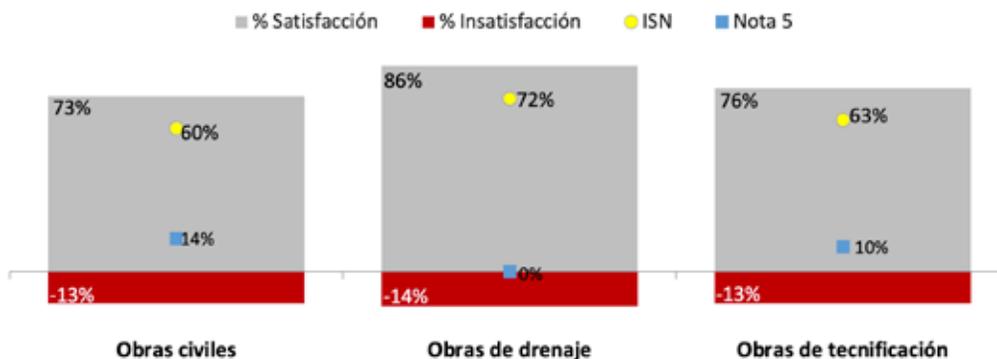
Gráfico 24 ISN histórico con el trabajo del/a consultor/a



Fuente: Clodinámica SpA

Según al tipo de obra que poseen los/as agricultores/as, para los tres tipos de obra existe una insatisfacción cercana al 13,5% respecto al trabajo realizado por el /a consultor/a. Sin embargo, en el caso de quienes tienen obras de drenaje, la satisfacción es de 86%, lo que genera un ISN de 72%, el cual tiene una gran diferencia con las obras civiles y de tecnificación, las que poseen un ISN de 60% y de 63%, respectivamente.

Gráfico 25 ISN con el trabajo del/a consultor/a. Según tipo de obra (N= 561)



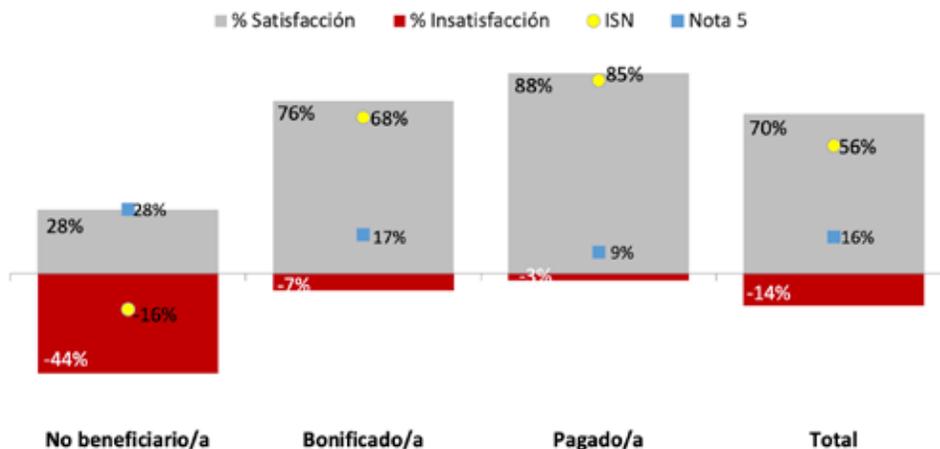
Fuente: Clodinámica SpA

RELACIÓN CON LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO (CNR)

Debido a que la CNR es la entidad encargada de gestionar la Ley de Fomento al Riego, se debe conocer la satisfacción de los/as usuarios respecto a ella y su trabajo. Como se han observado en estudios previos, los/as encuestados/as no beneficiarios/as son quienes presentan mayor insatisfacción.

Con respecto a los/as encuestados/as no beneficiarios/as se presenta un mayor número de personas insatisfechas que en el periodo anterior, llegando a un 44%. Mientras que en este grupo los satisfechos equivalen al 28%, llegando aun ISN de -16%, es decir, para los/as encuestados/as no beneficiarios/as la gestión de la CNR es insatisfactoria. Un caso diferente se presenta en el caso de los/as bonificados/as y pagados/as ya que la satisfacción es superior al 75% en ambos grupos. Dadas las diferencias estadísticamente significativas en las proporciones de encuestados satisfechos e insatisfechos según el tipo de encuestados/as, se confirma la idea que el no recibir el beneficio se vincula con una mala relación con la Comisión Nacional de Riego.

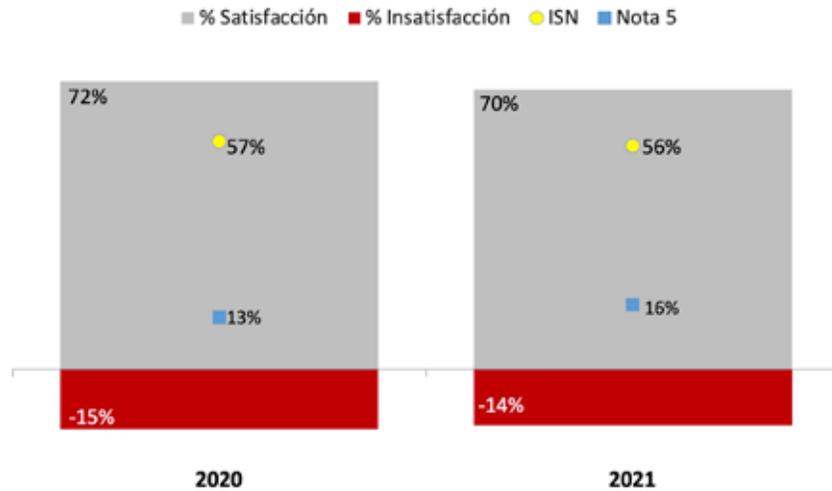
Gráfico 26 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Trabajo desarrollado por la CNR. Según tipo de encuestado/a (N= 641)



Fuente: Clodinámica SpA.

Respecto al concurso del año 2020, la satisfacción de los/as usuarios/as presenta una disminución para el año 2020, donde la satisfacción alcanza un 70% y un ISN de 56%, mientras que para el año anterior tuvo un ISN de 57%. A pesar de haber disminuido los/as encuestados/as insatisfechos en 1%, el ISN es menor.

Gráfico 27 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 2020 y 2021



Fuente: Cliodinámica SpA.

La alta satisfacción declarada también por los agricultores/as con la CNR en el proceso de entrevistas se explica en buena medida por los factores de necesidad y apoyo a las condiciones de complejidad que se entiende según los actores consultados se viven en la agricultura Chilena, marcada principalmente como se ha indicado por los problemas de acceso al agua, la falta de recursos económicos para el desarrollo de la actividad agrícola y por una idea general que comprende la necesidad de volver a levantar el campo Chileno que se encuentra en decaimiento. Este relato que se refuerza aún más en los pequeños agricultores/as es no obstante una cuestión común a todas las regiones y segmentos que comprende en estos tres aspectos los principales desafíos de la agricultura chilena sobre los cuales la CNR, asumen, debe contribuir a mejorar la tecnificación y acompañar con financiamiento el desarrollo de la pequeña agricultura.

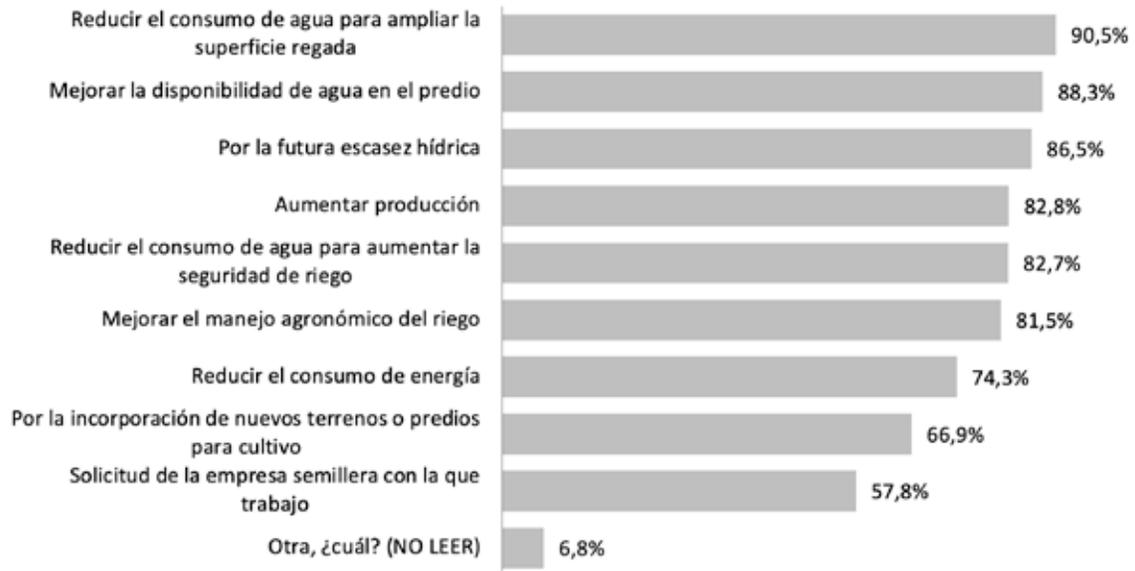
“Si nosotros no tenemos el apoyo que recibimos de ahí nos vamos a ir quedando abajo de este tren que va más rápido que lo que nosotros necesitamos... Por ejemplo, si no hubiese llovido la condición sería más que crítica”

Pequeña Agricultora, Zona Sur.

EXPECTATIVAS SOBRE EL CONCURSO Y LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO

A partir del proyecto de la Ley de Fomento al Riego, los encuestados/as expresan que el Reducir el consumo de agua para ampliar la superficie regada es el principal resultado esperado del programa con un 90,5% de aceptación, a su vez el Mejorar la disponibilidad de agua en el predio y Por la futura escasez hídrica son los siguientes resultados más esperados, con un 88,3% y un 86,5% de aceptación respectivamente. Por otro lado, la incorporación de nuevos terrenos o predios para el cultivo y la solicitud de la empresa semillera con la que trabaja son los resultados menos esperados por parte de los encuestados/as, con un 66,9% y un 57,8% respectivamente.

Gráfico 28 ¿Cuál es el resultado que esperaba tener del proyecto beneficiado por la Ley de Fomento al Riego? (N=676)



Fuente: Cliodinámica SpA.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

CONCLUSIONES

1. Continuidad en la operación de los procesos de la Ley de Riego, bajo un escenario de incertidumbre institucional y de renovación de la propia Ley de Riego.

Ante un clima de alta incertidumbre institucional, bajo un Proceso Constituyente en marcha, un periodo electoral de por medio, con elección Presidencial y Parlamentaria, con un proceso de renovación de la propia Ley de Riego, más la permanencia de situaciones de movilidad restringida, generadas por la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, es importante reconocer la continuidad que ha tenido la operación de los procesos asociados a la Ley de Riego, bajo este escenario de incertidumbre durante el año 2021.

2. Resultados de los niveles del Índice de Satisfacción Neta con la Ley de Riego.

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) en la medición del concurso 2021 alcanzó un 60%, registrándose un descenso de 2% en relación al concurso del año 2020, donde el ISN alcanzó un 62%. Esta nueva cifra en la satisfacción neta con la Ley de Riego se podría considerar que está dentro de los niveles históricos de satisfacción.

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

La satisfacción con la Ley de Riego de los agricultores pagados/as, alcanzó un 89% en 2021, lo que representa un aumento de 4% respecto del concurso 2020, que alcanzó un 85%. Por su parte la satisfacción de bonificados/as aumenta su satisfacción en 11%, pasando de 62% a 73%, luego de 2 años a la baja. Lo que si muestra una fuerte baja es la satisfacción de los no beneficiarios/as, la cual cae drásticamente de un 29% a un -10%, siendo el nivel de satisfacción históricamente más bajo. Los niveles de satisfacción se vuelven a extremar, los agricultores pagados y los bonificados están más satisfechos y los no beneficiarios mucho más insatisfechos. Esto se interpreta en el marco de las condiciones de sequía prolongada que sigue presentando el país, donde el déficit hídrico se ha vuelto 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 no beneficiarios, la satisfacción decrece fuertemente, por tratarse de una situación límite cuya sobrevivencia tiene un mayor riesgo al no lograr el proyecto.

4. Caracterización de los no beneficiarios/as insatisfechos/as.

Los no beneficiarios/as insatisfechos/as se caracterizan por tratarse mayoritariamente de hombres (77,2%); de edad entre 45-59 años (54,1%); de tamaño pequeño productor de INDAP (50,8%); no perteneciente a pueblo originario (82,4%); de la zona centro (44,3%); con educación escolar incompleta (52,5%); con involucramiento del agricultor de nulo a bajo (62,3%).

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

Siguiendo la tendencia de estudios anteriores, los niveles de satisfacción de los agricultores con los procesos de la Ley de Riego tienen directa relación con el rol y desempeño del consultor. Aun cuando se ha identificado un espacio donde la CNR pueda promover un mayor compromiso e involucramiento de parte de los agricultores en los procesos del concurso, sigue siendo dominante el rol del consultor. Así el nivel de satisfacción asociado al desempeño del consultor está marcado por la experiencia de los agricultores en los procesos del concurso, especialmente la entrega de información en calidad, cantidad y sobre todo oportunidad, como también aspectos clave como las relaciones de confianza, cercanía y comunicación con el consultor.

6. Consolidación de transformación tecnológica en los procesos.

En el marco del concurso de la Ley de Riego, la CNR ha venido consolidando la transformación digital en sus procesos, destacando el Sistema Electrónico de Postulación (SEP), el que logra en esta evaluación un mayor nivel de satisfacción total respecto del año 2020 y también en los niveles de satisfacción de los agricultores pagados y bonificados. Esta mayor satisfacción considera la disminución de tiempos y la flexibilización de los procesos de postulación y desarrollo. Lo mismo sucede con los niveles de satisfacción total respecto de la página Web de la CNR, logrando crecer fuertemente también los niveles de satisfacción de los agricultores pagados y bonificados. El empleo de la página web de la CNR ha permitido mejorar la eficiencia de los procesos y entregar mayor transparencia.

RECOMENDACIONES

1. Renovación de la Ley de Fomento al Riego como oportunidad para ajustar y mejorar sus procesos.

La renovación de la Ley de Fomento al Riego que se discute en el Congreso Nacional es una buena oportunidad para desarrollar ajustes a sus procesos y reorientar ciertas acciones en el ámbito operativo del Fomento al Riego impulsado por la CNR, tales como fomentar un uso más eficiente del recurso hídrico, una focalización preferente hacia usuarios de la pequeña agricultura, mujeres productoras agrícolas y pueblos originarios, además de promover una mayor innovación y orientación hacia la sostenibilidad.

2. Incorporar en la evaluación de satisfacción un análisis que vincule los niveles de satisfacción con la situación de déficit hídrico que afecta a los agricultores, como también del trayecto del agricultor/a en el proceso de la Ley.

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 productiva, en este escenario de cambio climático. Por ello las expectativas e interés de los agricultores por participar y sobre todo acceder al beneficio de la bonificación de fomento al riego 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, por lo cual obtener o no el beneficio exalta el nivel de satisfacción o insatisfacción. Por otro lado, también se considera importante considerar el trayecto de los/as agricultores/as que obtuvieron el beneficio, con el fin de conocer si

en el pasado fueron no beneficiarios/as o si habían sido bonificados previamente, entre otros elementos. Este factor puede ser de interés para poder conocer los procesos posteriores, como también la satisfacción de mejor manera.

3. Insistir en la promoción del uso de tecnologías y herramientas digitales en los agricultores

La CNR ha sido exitosa en la consolidación de la transformación digital de sus procesos asociados a la Ley de Fomento al Riego (SEP, bono y pago, página web, etc.), los que permanecerán y se ampliarán seguramente. Por lo anterior, se recomienda promover el acceso de los agricultores a tecnologías y capacitación en habilidades digitales, para así lograr mayor involucramiento y autonomía de los agricultores en los procesos de la Ley de Riego.

4. Explorar plan piloto para incorporar en concurso el desarrollo de obras complementarias

Las condiciones de escasez hídrica que se han ido acentuado en parte importante del territorio nacional generan situaciones donde se hace necesario desarrollar infraestructura que permita la captura y acumulación de agua, tales como tranques intraprediales u otros de similar finalidad, que se complementen con las obras de tecnificación del riego. De ahí que se propone incorporar en el concurso la complementación con este tipo de obras, que permitan sacar mejor provecho a los proyectos tradicionales.

5. El Riego no es solución mágica, si no hay capacitación en su uso y gestión eficiente del recurso hídrico

Para los agricultores, y sobre todo para la CNR, el fin no debe ser sólo lograr la bonificación. El éxito de todo este esfuerzo debe asegurar que el productor haga un buen uso de la obra que se ha construido permitiendo que el riego se realice en forma eficiente, optimizando el uso del recurso hídrico. Por ello es clave asociar a la bonificación el acceso a capacitación de los agricultores en gestión del riego, promover la acreditación de los agricultores que participen en cursos de capacitación, solicitar como requisito deseable a la postulación al concurso.

6. Producción agrícola, el riego un elemento importante, pero uno más dentro del sistema productivo

El riego es sin duda un factor determinante para el éxito de la producción agrícola, sin embargo bajo la situación extrema de déficit hídrico, el riego igualmente está limitado a la disponibilidad del recurso hídrico y éste debe cuidarse. Por lo que el productor está condicionado a ciertos cultivos, debiendo preferir aquellos que son menos demandante de agua. La ecuación productiva se hace más compleja, de ahí que los requerimientos por asesoría técnica (agronómica y también comercial) se hace necesaria y la CNR tiene un rol en cómo esto se articula, para sacar el mejor provecho a la inversión en la obra de riego.

PLAN DE MEJORA

En base a las Conclusiones y Recomendaciones 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.

COMUNICACIÓN DIRECTA CON LA CNR

- Formalizar los canales institucionales de comunicación con los agricultores y consultores, favoreciendo la entrega de información en cantidad, calidad y en forma oportuna. Se debe potenciar la transparencia del quehacer de la CNR.
- Para sacar mejor provecho a los canales de comunicación digital de la CNR, se propone mejorar las habilidades digitales y equipamiento tecnológicos de los agricultores. Acá la CNR debería jugar un rol de articulación con entidades públicas o privadas para generar estas habilidades. Dentro de este punto se sugiere conocer bien al cliente de la CNR, sobre todo aquel relacionado con la pequeña agricultura. Saber cuáles son sus medios de información es clave para mejorar la comunicación e información.
- Priorizar la comunicación de la CNR con los productores que no lograron la adjudicación de la bonificación, entregando amplia información con razones técnicas y/o legales, con el fin de transparentar el proceso, aclarar dudas y evitar interpretaciones, (esto ayuda a cuidar la satisfacción). El desafío radica en complementar el servicio de SMS con visitas a terreno o con una comunicación directa con él, sobre todo en el caso de los pequeños agricultores no beneficiarios. Se observa que en este proceso hay una brecha vinculada con asegurar que existe una comprensión de los resultados de las postulaciones. Asegurar comprensión del mismo junto con lo que informa el consultor mejorará el proceso de satisfacción asociado.
- Se propone que la CNR asuma un rol institucional más activo en la entrega de información directa a los agricultores, para fortalecer su posicionamiento en este segmento y así también balancear la relación de los agricultores con los consultores. Además, esto permitiría una mejor visibilidad a la CNR con los agricultores, quienes la podrán reconocer como la institución pública responsable de gestionar la Ley y el concurso.

ASOCIATIVIDAD

- Se propone que el concurso de la Ley de Riego incentive una mayor participación de proyectos pertenecientes a grupos de agricultores/as, que promueva la asociatividad de beneficiarios/as, mediante la implementación de mecanismos especiales de postulación y de acompañamiento técnico. La historia de la Ley muestra que los niveles de satisfacción mejoran cuando se trabaja con asociaciones de productores/as y organizaciones de agricultores/as.
- Se sugiere incentivar la postulación de proyectos asociativos de grupos de agricultores si se desea lograr una mayor participación de los segmentos de mujeres agricultoras y productores de la agricultura familiar

campesina o de pueblos originarios. Los proyectos asociativos permiten sumar recursos, capacidades, logrando mayor impacto y mejor uso de sus recursos hídricos.

- Se sugiere incentivar a los consultores a trabajar en proyectos con organizaciones y asociaciones de agricultores/as, mejorando incentivos que promuevan la postulación de proyectos asociativos (mayor ponderación) y a su vez entregue una mayor calificación (ranking) a los consultores.

MAYOR INVOLUCRAMIENTO DEL AGRICULTOR

- Se sugiere que la CNR y los consultores, se comprometan a desarrollar un trabajo orientado a lograr mayores niveles de participación e involucramiento de los agricultores/as en los distintos procesos de la Ley de Riego. Para mejorar los niveles de satisfacción se requiere que los agricultores/as asuman un rol más protagónico, que se empoderen, conozcan más de los procesos de la Ley y jueguen un rol más activo, especialmente en la postulación.
- Se propone que la CNR desarrolle instancias y acciones que permitan una mayor vinculación y relacionamiento con los productores/as y no depender demasiado del rol del consultor. La CNR requiere de esta interacción más estrecha con los agricultores/as para poder identificar oportunidades de mejora, necesidades y nuevas demandas, recibir consultas y dudas, mejorar en transparencia y en posicionamiento institucional.

RELACIÓN ENTRE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN Y ESCENARIO HÍDRICO

- Se propone incluir en futuros estudios de satisfacción un análisis de la evolución de la satisfacción de los agricultores/as y su relación con el escenario de sequía y déficit hídrico. Ante el 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 de los agricultores/as reflejen la alegría de obtenerlo o bien la decepción e impotencia de no recibirlo; cuyos niveles se extreman en la medida que el escenario hídrico se agrava más.

ACCIÓN ESTRATÉGICA

- Ante las restricciones futuras que se visualizan respecto de la disponibilidad de recursos hídricos para el riego y la agricultura, se considera muy necesario explorar el futuro desarrollo de proyectos de plantas desaladoras de agua de mar, con fines de obtener agua de riego para la agricultura. Las tendencias internacionales indican que el agua continental tendrá cada vez prioridad para el consumo humano. Las actividades productivas, como la agricultura y producción de alimentos, deberán abastecerse de fuentes alternativas, de ahí que la desalación de agua de mar pasa a ser una alternativa cada vez más relevante. En base a esta tendencia, la CNR está llamada a proyectar un escenario futuro de desarrollo de fuentes alternativas de agua para el riego, que otorgue sostenibilidad a la industria agroexportadora.