

Estudio de Evaluación de la Satisfacción de beneficiarios de la ley Nº 18.450



GOBIERNO DE
CHILE
Ministerio de Agricultura

Santiago, Mayo 2010

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | 1 |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 8 |
| CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO | 24 |
| 1. ANTECEDENTES | 25 |
| CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA | 28 |
| 2. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO | 29 |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO | 29 |
| 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO | 29 |
| 2.3 DISEÑO DEL ESTUDIO | 29 |
| 2.4 GRUPO OBJETIVO | 30 |
| 2.5 TAMAÑO y DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA | 30 |
| CAPÍTULO 3: ANTECEDENTES DE LOS ENTREVISTADOS | 32 |
| 3. ANTECEDENTES DE LOS ENTREVISTADOS | 33 |
| CAPÍTULO 4: RESULTADOS | 42 |
| 4.1 MODELO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 43 |
| 4.2 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS Y DEFINICIÓN DEL ESTÁNDAR DE SATISFACCIÓN NETA | 44 |
| 4.3 BENCHMARK SATISFACCIÓN SECTOR PÚBLICO | 45 |
| 4.4 SATISFACCIÓN CON LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO | 46 |
| 4.4.1 Satisfacción general con CNR | 46 |
| 4.4.2 Satisfacción Proceso de Bonificación | 54 |
| 4.4.3 Satisfacción proceso Operativos | 59 |
| 4.4.4 Satisfacción con la información | 60 |
| 4.4.5 Satisfacción con el Tiempo del proceso | 61 |
| 4.4.6 Satisfacción con el Consultor | 65 |
| 4.4.7 Tasa de Problemas en Bonificados | 70 |
| 4.4.8 Satisfacción con el Proceso de Pago | 73 |
| 4.4.9 Satisfacción con la Ejecución de la obra | 81 |
| 4.4.10 Satisfacción con el constructor | 89 |



| | | |
|---|---|------------|
| 4.4.11 | Satisfacción con la DOH | 96 |
| 4.4.12 | Problemas en Pagados | 102 |
| CAPÍTULO 5: SUGERENCIAS DE MEJORA | | 104 |
| 5.1 | Sugerencias de Mejora para el Proceso de Bonificación | 105 |
| 5.2 | Sugerencias de Mejora para el Proceso de Pago | 107 |
| CAPÍTULO 6: TIPO DE FINANCIAMIENTO Y OTROS INDICADORES | | 109 |
| 6.1 | Tipo de financiamiento usado | 110 |
| 6.2 | Realización de Obras sin financiamiento | 113 |
| CAPÍTULO 7: EVALUACIÓN A OTRAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES DEL PROCESO DE ADJUDICACIÓN Y PAGO DEL BONO | | 114 |
| 7.1 | Evaluación a otras Instituciones | 115 |
| CAPÍTULO 8: RECOMENDACIÓN CON CNR | | 117 |
| 8.1 | Recomendación de CNR | 118 |
| CAPÍTULO 9: SATISFACTOR | | 120 |
| 9.1 | Explicación Metodológica del cálculo de la Incidencia de los aspectos | 121 |
| 9.2 | MODELO CONCEPTUAL BONIFICADOS | 123 |
| 9.3 | EXPLICACIÓN FOCOS DE MEJORA | 124 |
| 9.4 | FOCOS DE MEJORA BONIFICADOS | 125 |
| 9.4.1 | Focos Satisfacción General | 125 |
| 9.4.2 | Focos Bonificación | 126 |
| 9.4.3 | Procesos Operativos | 127 |
| 9.4.4 | Información | 128 |
| 9.4.5 | Focos Consultor | 129 |
| 9.5 | MODELO CONCEPTUAL PAGADOS | 130 |
| 9.6 | FOCOS DE MEJORA PAGADOS | 131 |
| 9.6.1 | Focos Satisfacción General | 131 |
| 9.6.2 | Ejecución de la Obra | 132 |
| 9.6.3 | Constructor | 133 |
| 9.6.4 | DOH | 134 |
| 9.6.5 | Pago de la Bonificación | 135 |
| CAPÍTULO 10: SÍNTESIS DE RESULTADOS | | 136 |
| 10.1 | Descripción de los entrevistados | 137 |
| 10.2 | CNR | 137 |
| 10.2.1 | Satisfacción global cnr | 137 |



| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| 10.2.2 | Indicadores CNR | 138 |
| 10.3 | Proceso de BONIFICACIÓN | 138 |
| 10.3.1 | Satisfacción Global con el Proceso de BONIFICACIÓN | 138 |
| 10.4 | el Proceso de Pago Bono | 140 |
| 10.4.1 | Satisfacción Global con el Proceso de Pago Bono | 140 |
| CAPITULO 11: CONCLUSIONES | | 142 |
| CAPITULO 12: RECOMENDACIONES | | 145 |
| ANEXOS | | 149 |
| • | El encuestador(a) debe presentar una actitud neutra, amable y respetuosa hacia el entrevistado. 173 | |
| • | El encuestador(a) debe evitar incurrir en acciones que perjudiquen o distraigan la concentración del entrevistado mientras realiza la entrevista. | 173 |
| • | El encuestador(a) no puede manifestarse respecto de las respuestas entregadas por el entrevistado. | 173 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Satisfacción Global con CNR según Región..... | 14 |
| Satisfacción Global con CNR según Segmento..... | 15 |
| Gráfico N° 1: Edad..... | 33 |
| Gráfico N° 2: Nivel de educación..... | 34 |
| Gráfico N° 3: Género del entrevistado..... | 35 |
| Gráfico N° 4: Género del beneficiario..... | 36 |
| Gráfico N° 5: Condición jurídica del beneficiario..... | 36 |
| Gráfico N° 6: Tipo de beneficiario..... | 37 |
| Gráfico N° 7: Relación del entrevistado con el proyecto..... | 38 |
| Gráfico N° 8: Pertenencia a pueblos originarios..... | 38 |
| Gráfico N° 9: Número de postulaciones a la ley 18.450..... | 39 |
| Gráfico N° 10: Construcción con inicio anticipado de obras..... | 39 |
| Gráfico N° 11: Utilidad de prestar apoyo técnico por parte de la CNR a los agricultores después de la construcción..... | 40 |
| Gráfico N° 12: Utilidad de prestar apoyo técnico por parte de la CNR a las organizaciones de regantes.. | 41 |
| Gráfico N° 13.0: Benchmark instituciones sector público..... | 45 |
| Gráfico N° 13: Satisfacción Global con CNR según Región..... | 46 |
| Gráfico N° 14: Satisfacción Global con CNR según Segmento..... | 47 |
| Gráfico N° 15: Satisfacción Global con CNR según Tipo de Beneficiario..... | 48 |
| Gráfico N° 16: Satisfacción Global con CNR según Tipo de Obra..... | 49 |
| Gráfico N° 17: Satisfacción Global con CNR según Género del Entrevistado..... | 49 |
| Gráfico N° 18: Satisfacción Global con CNR según Relación del Entrevistado con el proyecto..... | 50 |
| Gráfico N° 19: Satisfacción Proceso de Bonificación según Región..... | 54 |
| Gráfico N° 20: Satisfacción Proceso de Bonificación según Tipo beneficiario..... | 55 |
| Gráfico N° 21: Satisfacción Proceso de Bonificación según Tipo de Obra..... | 56 |
| Gráfico N° 22: Satisfacción Proceso de Bonificación según Género del entrevistado..... | 57 |
| Gráfico N° 23: Satisfacción Proceso de Bonificación según Relación del entrevistado con el proyecto.... | 58 |
| Gráfico N° 24: Satisfacción Proceso de Bonificación; Aspectos del proceso operativo..... | 59 |
| Gráfico N° 25: Satisfacción Proceso de Bonificación; Aspectos información..... | 60 |
| Gráfico N° 26: Satisfacción Proceso de Bonificación; tiempo entre la apertura de concurso y su resolución..... | 61 |
| Gráfico N° 27: Satisfacción Consultor según Región..... | 65 |
| Gráfico N° 28: Satisfacción Consultor según Tipo beneficiario..... | 66 |
| Gráfico N° 29: Satisfacción Consultor según Tipo de Obra..... | 67 |
| Gráfico N° 30: Satisfacción Consultor según Género del entrevistado..... | 68 |
| Gráfico N° 31: Satisfacción Consultor según Relación del entrevistado con el proyecto..... | 69 |



| | |
|---|-----|
| Gráfico N° 32: Satisfacción Consultor según Aspectos del consultor..... | 69 |
| Gráfico N° 33: Tasa de problemas Bonificados | 70 |
| Gráfico N° 34: Tasa de solución de problemas..... | 71 |
| Gráfico N° 35: Satisfacción Proceso de Pago según Región | 73 |
| Gráfico N° 36: Satisfacción Proceso de Pago según Tipo beneficiario | 74 |
| Gráfico N° 37: Satisfacción Proceso de Pago según Tipo de Obra | 75 |
| Gráfico N° 38: Satisfacción Proceso de Pago según Género del entrevistado | 76 |
| Gráfico N° 39: Satisfacción Proceso de Pago; Relación del entrevistado con el proyecto..... | 77 |
| Gráfico N° 40: Satisfacción Proceso de Pago según Aspectos del Proceso de Pago | 78 |
| Gráfico N° 41: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Región | 81 |
| Gráfico N° 42: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Tipo beneficiario | 82 |
| Gráfico N° 43: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Tipo de Obra | 83 |
| Gráfico N° 44: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Género del entrevistado..... | 83 |
| Gráfico N° 45: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Relación del entrevistado con el proyecto..... | 84 |
| Gráfico N° 46: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Aspectos del Proceso de Ejecución de la Obra..... | 85 |
| Gráfico N° 47: Satisfacción con el Constructor según Región | 89 |
| Gráfico N° 48: Satisfacción con el Constructor según Tipo beneficiario | 90 |
| Gráfico N° 49: Satisfacción con el Constructor según Tipo de Obra | 91 |
| Gráfico N° 50: Satisfacción con el Constructor según Género del entrevistado | 92 |
| Gráfico N° 51: Satisfacción con el Constructor según Relación del entrevistado con el proyecto | 92 |
| Gráfico N° 52: Satisfacción con el Constructor según Aspectos del Constructor..... | 93 |
| Gráfico N° 53: Satisfacción con la DOH según Región..... | 96 |
| Gráfico N° 54: Satisfacción con la DOH según Tipo beneficiario..... | 97 |
| Gráfico N° 55: Satisfacción con la DOH según Tipo de Obra | 97 |
| Gráfico N° 56: Satisfacción con la DOH según Género del entrevistado..... | 98 |
| Gráfico N° 57: Satisfacción con la DOH según Relación del entrevistado con el proyecto | 98 |
| Gráfico N° 58: Satisfacción con la DOH según Aspectos de la DOH | 99 |
| Gráfico N° 59: Tasa de Problemas en Pagados..... | 102 |
| Gráfico N° 60: Tasa de solución de problemas..... | 102 |
| Gráfico N° 61: Tipo de Financiamiento utilizado | 110 |
| Gráfico N° 62: Usted hubiese llevado a cabo las obras si no hubiera recibido la Bonificación de CNR.... | 113 |
| Gráfico N° 63: Evaluación de otras instituciones participantes del proceso para el total de la muestra . | 115 |
| Gráfico N° 64: Evaluación de otras instituciones participantes del proceso para Bonificados..... | 116 |
| Gráfico N° 65: Evaluación de otras instituciones participantes del proceso para Pagados | 116 |
| Gráfico N° 66: Indicador de recomendación de la CNR..... | 118 |
| Gráfico N° 67: Mapa Mejoras Satisfacción CNR Para Bonificados | 125 |
| Gráfico N° 68: Mapa Mejoras Satisfacción Proceso De Bonificación | 126 |



| | |
|---|-----|
| Gráfico N° 69: Mapa Mejoras Procesos Operativos De Bonificación | 127 |
| Gráfico N° 70: Mapa Mejoras Información En Proceso De Bonificación..... | 128 |
| Gráfico N° 71: Mapa Mejoras Consultor | 129 |
| Gráfico N° 72: Mapa Mejoras Satisfacción CNR para Pagados..... | 131 |
| Gráfico N° 73: Mapa Mejoras Ejecución De La Obra Para Pagados | 132 |
| Gráfico N° 74: MAPA Mejoras Constructor Para Pagados..... | 133 |
| Gráfico N° 75: Mapa Mejoras DOH Para Pagados | 134 |
| Gráfico N° 76: Mapa Mejoras Proceso De Pago De La Bonificación Para Pagados | 135 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: Nivel de educación según Tipo de Beneficiario | 35 |
| Tabla 2: Construcción con inicio anticipado de obras según Tipo de Beneficiario..... | 40 |
| Tabla 3: Construcción con inicio anticipado de obras según Tipo de Obra | 40 |
| Tabla 4: Satisfacción Global con CNR – Razones de satisfacción con CNR | 51 |
| Tabla 5: Satisfacción Global con CNR – Razones de Insatisfacción con CNR | 53 |
| Tabla 6: Satisfacción Global con el Proceso de Bonificación – Razones de Satisfacción..... | 62 |
| Tabla 7: Satisfacción Global con el Proceso de Bonificación – Razones de Insatisfacción | 64 |
| Tabla 8: Tasa de problemas Bonificados por Región | 70 |
| Tabla 9: Detalle de Tasa de problemas Bonificados | 72 |
| Tabla 10: Satisfacción Global con el Proceso de Pago – Razones de Satisfacción..... | 79 |
| Tabla 11: Satisfacción Global con el Proceso de Pago – Razones de Insatisfacción | 80 |
| Tabla 12: Satisfacción Global con la Ejecución de obras – Razones de Satisfacción | 86 |
| Tabla 13: Satisfacción Global con la Ejecución de obras – Razones de Insatisfacción | 88 |
| Tabla 14: Satisfacción Global con el Constructor – Razones de Satisfacción | 94 |
| Tabla 15: Satisfacción Global con el Constructor – Razones de Insatisfacción | 95 |
| Tabla 16: Satisfacción Global con la DOH – Razones de Satisfacción | 100 |
| Tabla 17: Satisfacción Global con la DOH – Razones de Insatisfacción | 101 |
| Tabla 18: Tasa de problemas Pagados por Región | 102 |
| Tabla 19: Detalle de Tasa de problemas Pagados | 103 |
| Tabla 20: Sugerencia de mejora para el proceso de Bonificados..... | 105 |
| Tabla 21: Sugerencia de mejora para el proceso de Pago del bono..... | 107 |
| Tabla 22: Tipo de Financiamiento utilizado, según segmento..... | 111 |
| Tabla 23: Tipo de Financiamiento utilizado, según Región | 111 |
| Tabla 24: Tipo de Financiamiento utilizado, según tipo de Beneficiario | 112 |
| Tabla 25: Usted hubiese llevado a cabo las obras si no hubiera recibido la Bonificación de CNR | 113 |
| Tabla 26: Indicador de recomendación de la CNR, según segmento | 118 |
| Tabla 27: Indicador de recomendación de la CNR, según región | 119 |

RESUMEN EJECUTIVO

Antecedentes

Dada la relevancia y buenos resultados obtenidos a partir de este programa de desarrollo agrícola, es de interés de la CNR determinar qué tan satisfechos han quedado los beneficiarios con el servicio que se les ha entregado en ambas etapas del proceso (Proceso de Concurso y Proceso de Construcción y Pago), por lo cual ha llamado a un proceso de licitación para seleccionar a un proveedor apto para desempeñar esta labor.

A la fecha se han realizado 3 mediciones de satisfacción de usuarios de este programa. La primera medición se aplicó a una muestra de todos los beneficiarios de los programas de la CNR y las 2 posteriores se ejecutaron en el marco de los compromisos con DIPRES, que surgieron luego de la Evaluación del programa de reforzamiento institucional de Ley N° 18.450 del año 2006. Estos compromisos incluyen la realización de encuestas piloto aplicadas por la CNR y por empresas externas en los años 2007 y 2008. En dicho estudio, para el año 2008, un 83% de los beneficiarios con bono (53 casos) manifestaron estar total o parcialmente satisfecho con el proceso de la ley de riego.

El presente estudio elaborado por IPSOS (CHILE) S.A. corresponde a la primera encuesta de satisfacción de beneficiarios aplicada a una muestra representativa que abarca a los beneficiarios que participaron en este programa durante el período enero 2008 – agosto 2009. Este estudio tiene por objetivo establecer las líneas bases para analizar la evolución de la satisfacción de usuarios de la Ley N° 18.450, además de determinar qué tan satisfechos están los beneficiarios, identificando las fortalezas y focos de mejoramiento sobre los cuales es necesario accionar en forma prioritaria.

Finalmente, la Comisión Nacional de Riego, dentro del Marco de la Calidad del Programa de Mejoramiento de la Gestión, comenzará a implementar la normativa ISO 9001:2000 en sus procesos a partir del año 2010, lo que incluye la medición periódica de la satisfacción de sus beneficiarios.

Metodología

Objetivo general del estudio

Aplicar y analizar una encuesta de satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 a una muestra entre las regiones de Coquimbo y Biobío para los procesos de Concurso y Construcción y Pago. Determinar qué tan satisfechos están los beneficiarios que participaron en el programa durante el período enero 2008 – agosto 2009.

Objetivo específico del estudio

- Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto del **proceso de Bonificación**, aplicando una encuesta a beneficiarios (personas naturales y jurídicas) de la Ley que recibieron el Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje en concursos resueltos entre enero de 2008 y agosto de 2009, entre las regiones de Coquimbo y Biobío.
- Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto de los **procesos de Construcción y Pago**, aplicando una encuesta a beneficiarios (personas naturales y jurídicas) de la Ley que recibieron el pago de la bonificación de la Ley N° 18.450, entre enero de 2008 y agosto de 2009, entre las regiones de Coquimbo y Biobío.

Para ambos casos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios tanto a nivel general como en aspectos específicos del servicio.
- Determinar estadísticamente la importancia de cada atributo en la satisfacción (impacto) de manera de poder construir mapas de fortalezas y debilidades que permitan orientar los planes de acción.
- Construir un índice de satisfacción de los beneficiarios.

Diseño del estudio

De acuerdo con los objetivos propuestos, se realizó un estudio de carácter **Cuantitativo Descriptivo**, sobre la base de **Entrevistas Presenciales principalmente (97%)**, en conjunto con **Entrevistas telefónicas (3%)** en algunos segmentos.

Las entrevistas fueron realizadas en el domicilio o lugar de trabajo de las personas a entrevistar, dependiendo de la información proveniente de las bases de datos y/o carpetas provistas por la CNR.

Grupo objetivo

Se consideran 2 grupos de interés que se abordarán y analizarán en forma independiente:

- Personas naturales y jurídicas que hayan pasado por el **proceso de Concurso** entre enero 2008 y agosto 2009, es decir que hayan obtenido Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje y que no hayan sido pagados a la fecha de definición del listado.
- Personas naturales y jurídicas que hayan pasado por el **proceso de Construcción de la Obra y Pago del Proyecto** entre enero 2008 y agosto 2009, es decir que hayan obtenido el pago del Certificado de Bonificación.
- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años, pertenecientes a todos los Grupos Socio Económicos (GSE).
- Pertenecientes a las Regiones de Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana, O'Higgins, Maule y Biobío.

Tamaño y distribución de la muestra

La muestra se realizó abarcando los segmentos de interés del estudio:

| | | Muestra | Universo | Error |
|---------------------|----------------------------|---------|----------|-------|
| TOTAL | | 718 | 1954 | 3% |
| SEGMENTO | Pagados | 418 | 1129 | 4% |
| | Bonificados | 300 | 825 | 5% |
| | TOTAL | 718 | 1954 | 3% |
| REGIÓN | Coquimbo | 158 | 281 | 5% |
| | Valparaíso | 86 | 166 | 7% |
| | Metropolitana | 63 | 122 | 9% |
| | O'Higgins | 143 | 358 | 6% |
| | Maule | 148 | 693 | 7% |
| | Bío Bío | 120 | 334 | 7% |
| | TOTAL | 718 | 1954 | 3% |
| TIPO BENEFICIARIO | Pequeño Productor | 270 | 719 | 5% |
| | Mediano Empresario | 382 | 1115 | 4% |
| | Gran Empresario | 7 | 24 | -- |
| | Organizaciones de Usuarios | 57 | 96 | 8% |
| | TOTAL | 716 | 1954 | 3% |
| TIPO OBRA | Tecnificado | 568 | 1593 | 3% |
| | Civil | 140 | 317 | 6% |
| | Drenaje | 3 | 18 | -- |
| | Pozo | 1 | 11 | -- |
| | Otro | 6 | 5 | -- |
| | TOTAL | 718 | 1944 | 3% |
| GÉNERO ENTREVISTADO | Femenino | 114 | 174 | 5% |
| | Masculino | 604 | 631 | 1% |
| | TOTAL | 718 | 805 | 3% |

Error muestral calculado con varianza máxima ($p \cdot q$: 0,25) y 95% nivel de confianza.

Nota: En segmentos con base inferior a 30 casos no se determina error muestral, dado que bases menores no son estadísticamente significativas.

La muestra obtenida en cada proceso, representa el 37% del universo de Pagados y el 36% del universo de Bonificados.

El error muestral asociado a cada proceso indica el porcentaje de variación en el que se pueden mover los resultados. Es decir con un 95% de confianza se puede asegurar que los resultados obtenidos varían en +/-4% en el proceso de Pagados, y en +/-5% en el de Bonificados.

Dado que la muestra es Probabilística por cuotas proporcionales para cada uno de los segmentos a medir, **los resultados posteriormente NO serán ponderados** considerando que es una muestra autoponderada, es decir representativa del universo bajo estudio en las variables de interés.

Antecedentes de los entrevistados

La edad de los usuarios de la ley 18.450 se concentra entre los 40 y 70 años, lo que guarda relación con la edad de agricultores que necesitan inversión en proyectos de este tipo. La edad promedio alcanza los 52 años. La clasificación etaria de los entrevistados tiende a acumularse en grupos de menor edad que los obtenidos en el Censo Agrícola 2007. Lo que nos indica que los mayores acceden menos a los beneficios de la CNR. Se observa además que la edad promedio de los jefes de explotaciones agrícolas es mayor al promedio de edad de los entrevistados del estudio, donde los usuarios de CNR alcanzan como promedio los 52 años, mientras que los jefes de explotaciones presentan como promedio de edad 58 años.

En cuanto al nivel educacional de los entrevistados, se observa que la mitad posee educación superior terminada y un 31% terminó la enseñanza media. Un 18% declara no haber terminado su etapa escolar completa. Es posible observar que el nivel educacional de los beneficiarios de CNR es mayor que el del mundo agrícola, esto evidencia que dada las características de los concursos, CNR apunta a un segmento más alto en términos educacionales. El alto porcentaje de entrevistados con educación superior podría entenderse por el mayor nivel educacional que presentan los representantes de Organizaciones de Usuarios, los cuales han mejorado su nivel técnico y profesional. Se aprecia que Medianos y Grandes Empresarios poseen el mayor nivel de educación, con alto porcentaje de estudios superiores (72% y 43% respectivamente). Este porcentaje es mucho más bajo en Pequeños productores (40%). Estos resultados difieren en gran medida a lo obtenido en el Censo Agrícola 2007¹, pues en este documento se aprecia que un 74% de los Pequeños productores no posee educación o tiene educación básica versus el 26% obtenido en la muestra del estudio. Esta diferencia podría explicarse por el mayor nivel de conocimiento que se necesitaría para el proceso de postulación al beneficio de la ley de riego.

Respecto de los tipos de beneficiarios, se observa que más de la mitad de la muestra (53%) corresponde al grupo de Medianos empresarios, en segundo lugar la muestra la componen los Pequeños Productores (38%), en niveles mucho más bajos están presentes las Organizaciones de usuarios (8%) y sólo 1% de Grandes empresarios.

En general, casi la mitad de los entrevistados realiza por primera vez su postulación a la Ley 18.450 (47%), por lo tanto no cuentan necesariamente con experiencia previa en la postulación del beneficio entregado por CNR, por otra parte existe un porcentaje importante de clientes (43%) que al menos ha tenido 2 experiencias previas de postulación, y sólo un 10% de los entrevistados, ha establecido un mayor número de postulaciones a CNR, 5 veces o más.

¹ Estudio de caracterización de los hogares de las explotaciones silvoagropecuarias a partir del VII censo nacional agropecuario y forestal, elaborado por ODEPA

Al analizar por tipo de obra, las de tipo civil (que son mayoritariamente llevadas a cabo por Organizaciones de usuarios) y tienden a no iniciar anticipadamente, mientras que las de riego tecnificado inician en un 65% anticipadamente.

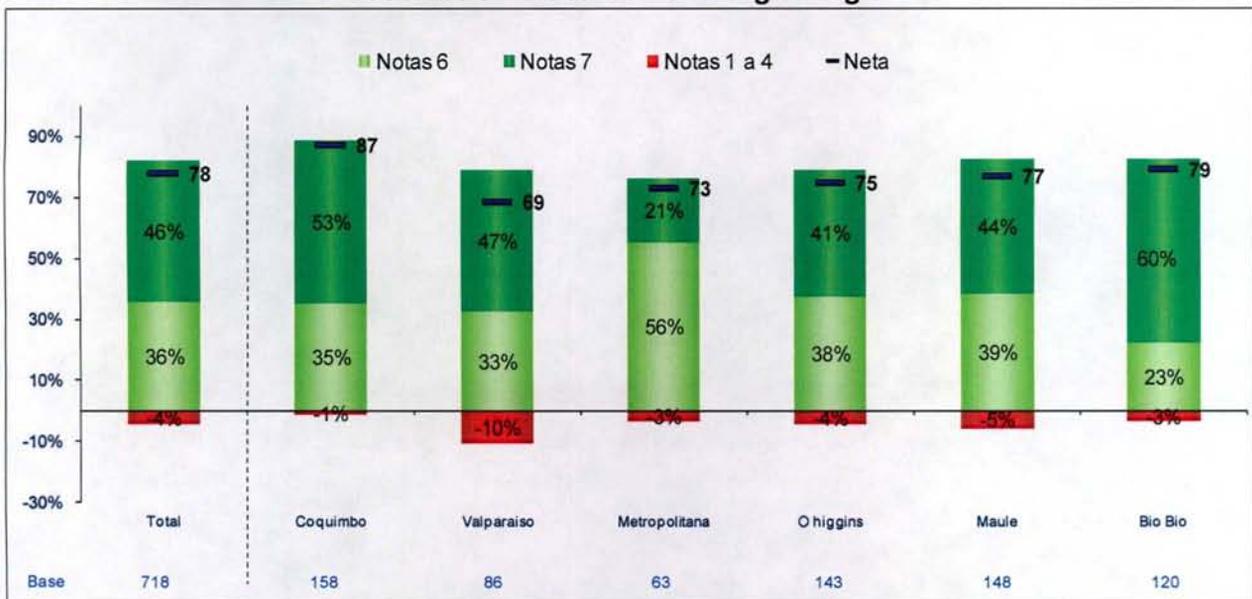
Resultados

Satisfacción general con CNR

En términos de satisfacción se aprecian índices altos por parte de los usuarios de la Ley 18.450, donde un 46% califica con nota 7, un 36% con nota 6 y sólo un 4% con nota 4 ó menos su satisfacción global con este organismo. Lo anterior arroja un excelente indicador de 78 puntos de satisfacción neta a nivel global situándola en rangos altos de satisfacción.

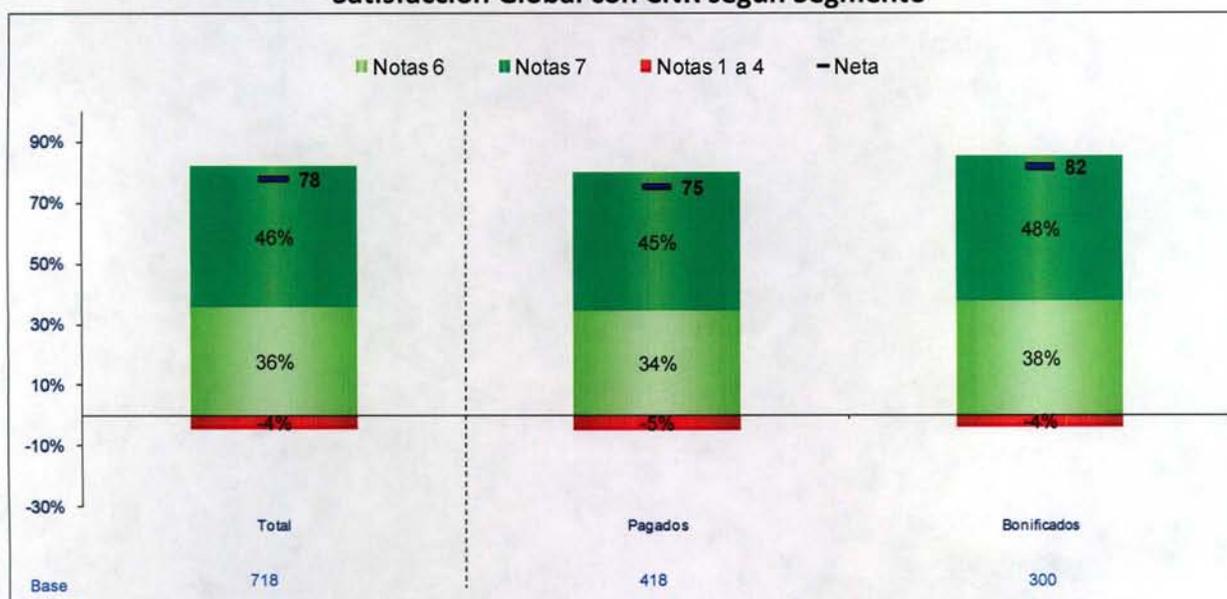
En este contexto, destaca por su buen desempeño la región de Coquimbo, alcanzando 87 puntos de satisfacción neta. Valparaíso y Santiago son las que en términos relativos muestran un menor nivel de satisfacción con 69 y 73 puntos de Neta respectivamente. Cabe destacar el fenómeno que se presenta en la Región Metropolitana, donde la tendencia a calificar con excelencia, es decir, con nota 7 es mucho menor que en el resto de las regiones, notas que se traspasan a 6. Finalmente en términos de insatisfacción, el punto crítico lo muestra la región de Valparaíso, que alcanza los dos dígitos en las notas 1 a 4.

Satisfacción Global con CNR según Región



Al observar los resultados para los dos segmentos evaluados, es posible observar una diferencia que no alcanza a ser significativa, donde los Bonificados evalúan mejor el servicio recibido, alcanzando 82 puntos de satisfacción neta versus 75 en el segmento Pagados.

Satisfacción Global con CNR según Segmento



Se observa, al comparar por Tipo de Beneficiario, que la evaluación de los Medianos empresarios que el indicador de Satisfacción Neta (Snet) que alcanza los 71 puntos es significativamente más baja que la de los Pequeños Productores (Snet 83) y las Organizaciones de Usuarios (Snet 95). En general los Medianos empresarios son más críticos en las evaluaciones, al observar el nivel educacional de estos segmentos, es posible notar que son también los que presentan mayor nivel educacional lo que puede gatillar una mayor exigencia.

Cuando se comparan las evaluaciones dependiendo el tipo de obra a la cual accedió el beneficiado, se observan diferencias estadísticamente significativas, con un mejor desempeño en las obras de tipo civil, donde la satisfacción neta alcanza 90 puntos, mientras que en los proyectos tecnificados se alcanza 75 puntos.

Observando las evaluaciones por género del entrevistado, no se aprecian diferencias entre Hombres (Snet 81) y Mujeres (Snet 77) en cuanto a la evaluación que presentan de la CNR.

Satisfacción Proceso de Bonificación

El proceso de bonificación presenta un nivel medio de satisfacción alcanzando los 66 puntos de satisfacción neta, con lo que el proceso se sitúa por debajo de la percepción de servicio de la CNR como institución

.Al observar la satisfacción con el Proceso de Bonificación destacan las malas evaluaciones existentes en las regiones Metropolitana y O'Higgins. Cabe destacar que la muestra para el proceso de bonificación para estas regiones es baja, pero de todas formas se aprecia un mal desempeño en las regiones mencionadas, donde observamos niveles altos de insatisfacción de 21% para RM y 18% para O'Higgins. Adicionalmente se observa para estas dos regiones que el índice de satisfacción neta no supera los 50 puntos.

Por otra parte, destacan por un buen desempeño, las regiones de Coquimbo y Maule, donde la insatisfacción no supera el 5% y el índice de satisfacción neta alcanza los 78 y 75 puntos respectivamente.

Haciendo foco en la segmentación por tipo de beneficiario, se registraron mayores niveles de satisfacción con el Proceso de Bonificación en Pequeños Productores en relación a Medianos Empresas, con netas observada de 76 y 57 puntos respectivamente. La diferencia entre ambos segmentos se explica principalmente en las notas 7 de excelencia, y en la insatisfacción (notas 1 a 4). Respecto a Organizadores de Usuarios, si bien alcanza una satisfacción neta de 72 puntos, este dato debe considerarse solamente como referencial debido a la escasa muestra (18 casos).

Quienes fueron beneficiados con obras de tipo civil registran una mayor satisfacción que aquellos que lo fueron con obras de tipo tecnificado. La diferencia en la satisfacción neta entre ambos es de 23 puntos, donde quienes recibieron obras civiles registran una satisfacción neta de 84, mientras que para obras tecnificadas el indicador alcanza los 61 puntos.

Satisfacción Consultor

Se observa un alto y consistente nivel de satisfacción con el consultor, con satisfacciones netas por región que en su mayoría se ubican por sobre los 80 puntos. Sólo se aprecian calificaciones menores en las regiones de Valparaíso y Metropolitana, regiones donde las muestras son bajas – estadísticamente no representativas.

El tipo de beneficiario no es un factor discriminante en cuanto a la evaluación de la labor del consultor, dado que no hay diferencias entre la satisfacción observada en pequeños productores y medianos empresarios.

Los beneficiados por obras de tipo civil tienden a evaluar de mejor forma al consultor (aunque esta diferencia no alcanza a ser significativa), observándose netas de 89 puntos en comparación a los 83 alcanzados cuando la obra es de orden tecnificado.

Al que igual que en la evaluación del Proceso de Bonificación, el rol de propietario que ejerce el Postulante (satisfacción neta de 80 puntos) podría explicar el mayor nivel de insatisfacción.

Se observa una baja tasa de problemas, en donde 1 de 10 beneficiarios manifiestan haber presentado algún tipo de inconveniente con el proceso de adjudicación y bono. La tasa de solución alcanza en promedio a 7 de 10 beneficiarios.

Satisfacción con el Proceso de Pago

La satisfacción con el Proceso de Pago alcanza los 68 puntos de satisfacción neta, levemente mejor que el proceso de bonificación y adjudicación. La insatisfacción a nivel general se encuentra en niveles aceptables, llegando a 9%. A nivel de regiones, no presenta puntos tan críticos como se vio en el segmento de Bonificados, sin embargo, las regiones del Biobío y Valparaíso, superan en la insatisfacción el 10% (niveles considerados como críticos).

En este proceso vuelve a destacar la región de Coquimbo por sus buenas evaluaciones (Sneta 80 puntos).

En cuanto a los tipos de beneficiarios, las Organizaciones son las que mejor evalúan (Sneta 81), mientras que no se aprecian diferencias significativas entre los Pequeños productores (Sneta 71) y los Medianos Empresarios en términos de satisfacción de notas 6+7, aunque este último segmento obtiene menores niveles de satisfacción en sus notas 7 (sólo 40%) y mayores niveles de insatisfacción en sus notas 4 que llegan al 12%, en consecuencia este segmento alcanza un índice de satisfacción neta de 63 puntos, 8 por debajo de los pequeños productores.

Respecto a los tipos de obra, se aprecia nuevamente que las obras civiles obtienen mejores resultados, y prácticamente no presentan insatisfacción, mientras que en los tecnificados la insatisfacción alcanza el 10%. El Índice de Satisfacción Neta para el caso de las obras civiles supera los 80 puntos lo cual es muy bueno, mientras que en las obras de tecnificado, alcanza solo los 64 puntos.

Satisfacción con la Ejecución de la obra

La ejecución de la obra, presenta muy buenos indicadores, alcanzando 84 puntos de satisfacción neta. Destaca además el bajo nivel de insatisfacción que alcanza sólo un 3%. Adicionalmente, la mitad de los entrevistados califica con excelencia la ejecución de la obra propiamente tal. En cuanto a las regiones, la

de Maule y la de Valparaíso son las más críticas en términos relativos a esta etapa, superando el 5% de insatisfacción, no obstante, en todas las regiones el la Sneta supera los 70 puntos.

No se observan diferencias importantes entre tipos de beneficiarios a la hora de evaluar el proceso de Ejecución de la obra. En todos los casos se superan los 80 puntos para el indicador de satisfacción neta. Destaca que no existan evaluaciones negativas en el grupo de organizaciones de usuarios, que a pesar de no representar una muestra demasiado robusta, marca una clara tendencia.

Las Organizaciones de usuarios están muy satisfechos con la CNR, y los procesos involucrados en la adjudicación de bonos y en este caso particular en el Proceso de pago.

A nivel del tipo de obra, tampoco se aprecian diferencias importantes, y aquellos pagados por obras de tipo civil, tienden a evaluar levemente mejor (Sneta 87).

Satisfacción con el Constructor

A nivel total, el constructor presenta, al igual que el proceso de ejecución de la obra excelentes resultados, con 85 puntos de satisfacción neta, 10 por encima del rango donde comienza la zona alta de satisfacción.

Se observa que Valparaíso obtiene los menores niveles de satisfacción neta en la evaluación del Constructor, y que RM y O'Higgins logran los más altos indicadores con Sneta de 95 y 91 respectivamente. No obstante se debe consignar que en el caso de RM se presentan los menores niveles de notas 7, respecto de las otras regiones.

Según el tipo de beneficiario, las Organizaciones de usuarios se presentan muy satisfechas con el constructor, pues casi 7 de 10 beneficiarios entregan notas 7, además no se aprecian notas 4 o menos. En los otros segmentos no se aprecian diferencias significativas entre pequeños productores y medianos empresarios (ambos con Sneta de 84 puntos).

En esta dimensión se mantiene la mejor evaluación entregada por los beneficiarios que realizaron proyectos de obras de riego civil, lo que se grafica especialmente en el porcentaje de notas 7.

En términos de la evaluación que entregan los distintos entrevistados, se aprecia en general un alto nivel de satisfacción con el constructor, especialmente destaca el alto nivel de notas 7 que entregan los Directivos de organización.



Satisfacción con la DOH

Se manifiestan claras diferencias con la DOH según región, obteniendo mayores niveles de satisfacción neta en; RM (Snetas 82), Maule (Snetas 79) y Bío-Bío (Snetas 78). Por otra parte las más bajas son Valparaíso, O'Higgins y Coquimbo (no obstante esta región entrega los mayores niveles de notas 7).

Por tipo de beneficiario no se presentan diferencias significativas en la evaluación de la DOH así como tampoco por tipo de obra realizada.

Satisfactor

Focos de Mejora Bonificados

Según el modelo de análisis de regresión realizado, y de acuerdo al nivel de satisfacción neta obtenida, se observa que el elemento más incidente y de menor nivel de satisfacción guarda relación con los atributos que conforman el proceso de la Adjudicación del bono (foco prioritario de mejora), es decir con los aspectos operativos, de información y el tiempo de espera. Esto indica que en la medida que estos aspectos estén bien resueltos impactarán positivamente en la satisfacción global con CNR.

Por otra parte se aprecia que el Consultor es un ámbito dentro del proceso que está bien resuelto, y cuyo nivel de importancia para los beneficiarios es de menor magnitud. Lo que lo posiciona dentro del cuadrante de fortaleza del servicio, el cual debe ser mantenido.

Focos de Mejora Postulación y Adjudicación del bono

Dentro del proceso de Postulación y Adjudicación del bono, se obtiene que el foco prioritario a mejorar es el *Tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución*, pues es el aspecto de mayor incidencia y menor nivel de satisfacción neta. Adicionalmente el foco secundario de mejora se relaciona con los *Procesos Operativos*, pues si bien su nivel de incidencia es menor, obtiene igualmente un bajo nivel de satisfacción neta. La *Información* del proceso presenta un muy bajo nivel de incidencia, y a su vez el mayor nivel de satisfacción neta, lo que indica es un aspecto mejor resuelto y de menor importancia para la satisfacción con el proceso.

Focos de Mejora Consultor

Si bien se observa que el Consultor es un punto de contacto bien resuelto dentro del proceso de Adjudicación, de todas formas obtiene focos relativos que deben ser mejorados, como la *Dedicación y* *Atención al Consultor* (foco prioritario), el *Cumplimiento de compromisos* y *Honorarios cobrados*

(focos secundarios). En el otro extremo, las fortalezas del consultor se centran en: la *Valoración y respecto del conocimiento del agricultor*, la *Calidad técnica y asesoramiento*, y la *Confianza y credibilidad* (fortalezas claves).

Focos de Mejora Pagados

Dentro del análisis de regresión obtenido para el proceso de pagados, se obtiene que el foco prioritario de mejora es justamente el *Pago de la bonificación*. Como foco secundario se presenta la *DOH*. Y como fortalezas se presentan, el *Constructor* y la *Ejecución de la obra*-ambos procesos bien resueltos en términos de satisfacción y con baja incidencia-.

Focos de Mejora Ejecución de la Obra

Según lo observado en el gráfico anterior, la *Ejecución de la obra* representa una fortaleza, que si bien no está relacionada directamente con el desempeño de la CNR, afecta positivamente a la satisfacción general con el proceso de pago.

De todas formas se determinan focos de mejora para esta dimensión, como foco prioritario el *Apoyo entregado por el consultor* y como foco secundario el *Cumplimiento de los objetivos*. Como fortalezas se determina la *Construcción de las obras/ equipos y Calidad del proyecto*.

Focos de Mejora Constructor

Esta dimensión es la que cobra menor importancia dentro del Proceso de Pago y a su vez, junto con la *Ejecución de obras* alcanza un alto nivel de satisfacción neta.

De todas formas se presentan algunos aspectos a mejorar. Como focos prioritarios: la *Dedicación y permanencia* (al igual que en el Consultor) y el *Cumplimiento de los plazos*, como foco secundario se presenta la *Calidad técnica del servicio*, y dentro de las fortalezas, el *Conocimiento de normas y procedimientos*, *Confianza y credibilidad*. Finalmente como fortaleza clave, la *Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor* (al igual que en el Consultor).

Focos de Mejora DOH

La *DOH* es la segunda dimensión que incide de manera importante en el Proceso de Pago y además obtiene una baja satisfacción neta, lo que la convierte en un foco secundario del proceso.

Dentro de los aspectos que la componen, se obtiene sólo un foco prioritario: la *Contribución de las inspecciones técnicas*. También se deben considerar los focos secundarios como el *Tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación*, y el *Tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución*.

Sus fortalezas claves se centran en el *Tiempo entre la solicitud de término de obras y la recepción*, y además la *Flexibilidad mostrada para aceptar modificaciones*.

Focos de Mejora proceso de Pago de la Bonificación

De manera esperable, esta es la dimensión de mayor incidencia en el Proceso del Pago, y a su vez la de menor satisfacción neta, convirtiéndola en el foco prioritario.

Entre los aspectos evaluados, se obtiene sólo un foco urgente a mejorar, relacionado con; las *Exigencias para la acreditación de las inversiones*, y en términos secundarios está la *Claridad y*

Oportunidad de la información entregada y el Tiempo entre la recepción de la obra y el pago. Cabe señalar que en esta dimensión no se observa una fortaleza clave del servicio, aunque igualmente se destaca; el *Monto recibido respecto de lo solicitado* como un aspecto bien resuelto.

Conclusiones

Las principales conclusiones que se pueden establecer a partir de los resultados obtenidos se relacionan con los siguientes puntos:

De acuerdo al perfil de los beneficiarios entrevistados se deduce que el Beneficio de la Ley de Riego es solicitado y obtenido por personas que poseen ciertas características dentro de los segmentos objetivos que pueden optar al beneficio. En este contexto se aprecia que quienes finalmente acceden a la bonificación son perfiles de usuarios que presentan un nivel educacional más alto, y en tramos etáreos que se concentran en edad de adultos jóvenes.

Respecto de la Satisfacción con el servicio entregado como Institución, se concluye que CNR está bien valorada por los beneficiarios, y se reconoce en ella a un organismo que presta el servicio que le es encomendado, y que tiene en la percepción de los beneficiarios importantes fortalezas de servicio.

Este nivel de satisfacción con CNR, es aún mayor en quienes declaran que en caso de no haber recibido el beneficio no hubiesen llevado a cabo las obras.

El nivel de satisfacción y recomendación también se afecta por la presencia de problemas, dado este impacto se aprecia claramente que los inconvenientes en el servicio provocan en los usuarios menores niveles de conformidad y recomendación.

Respecto de satisfacción global con los procesos de Bonificación y Pago, se presentan evaluaciones más bajas que la obtenida por la institución, esto quiere decir que existe una buena impresión del servicio entregado por CNR en términos de lo que brinda a los usuarios, es decir, una alternativa de realización de proyectos o de financiamiento, pero al momento de evaluar específicamente los aspectos del proceso, la evaluación es más crítica.

En particular en el proceso de Pago del bono, se aprecia que algunas dimensiones como el Consultor y el Constructor, poseen muy buenas evaluaciones, lo que en cierta medida valida la elección del usuario (la elección es personal, no impuesta por CNR lo que evidentemente debe ser respaldado por una “buena decisión”). Pero adicionalmente también se debe tener claro que los actores mencionados anteriormente son privados y deben generar lealtades en sus clientes para ser así recomendados y si es necesario recontratado para otros proyectos, por ende al evaluar los aspectos específicos se aprecia que también alcanzan buenas evaluaciones y que cubren adecuadamente las necesidades de los usuarios.

Recomendaciones

En relación a los resultados obtenidos en el estudio de Satisfacción de Usuarios, se pueden levantar las siguientes Recomendaciones.

a. En términos de la satisfacción global con CNR se debe homogeneizar la percepción que existe de esta Comisión a nivel nacional. En este sentido, lo que se busca es nivelar el servicio de CNR a nivel de regiones.

b. Otra variable relevante de analizar para estandarizar la percepción de CNR, es considerar las diferencias que se dan entre los tipos de beneficiarios, por lo cual se recomienda diferenciar el servicio entregado para los Pequeños productores por un lado y para los Medianos y Grandes por otro. Esto se fundamenta en que estos grupos entregan distintos niveles de satisfacción, y sin duda tienen además distintos tipos de requerimientos, dado sus perfiles por ejemplo, en educación y relación con el proyecto.

c. En sintonía con el punto anterior, CNR debe considerar que al sólo contar con 3 oficinas regionales (La Serena, La Unión y Chillán), deja gran parte del territorio agrícola (que requiere de actividades de riego), sin cobertura presencial. Si bien la Página web de CNR contiene un suficiente y claro nivel de información, se debe considerar que la penetración de Internet a nivel nacional es aún baja, y más aún en las zonas rurales.

d. Respecto de los procesos evaluados: Bonificación y Pago, se observa que las falencias y demandas son similares y buscan principalmente un mayor flujo de información del proceso, mejor atención y que los procesos sean más rápidos. Estos son tres ámbitos que se relacionan. Dado que la variable Tiempo es una de las más críticas, y es difícil de modificar en términos de los estándares definidos como tiempos de respuesta, se deben generar esfuerzos en manejar las expectativas de los usuarios, es decir, tenerlos informados de las etapas que conlleva el proceso, informar en cuál de ellas se encuentra y los plazos de cada una.

e. Finalmente, a nivel general, se recomienda mantener un acercamiento y preocupación hacia los agricultores no sólo por el proyecto presentado para la obtención del beneficio, sino que después del mismo.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO

1. ANTECEDENTES

La Comisión Nacional de Riego (CNR), es un organismo público cuya misión es Contribuir al desarrollo de la agricultura a través del apoyo público a la construcción y uso de infraestructura de riego y drenaje. Está formada por un consejo de Ministros que lo integran los ministros de Agricultura, Obras Públicas, Hacienda, Economía y Planificación, además la conforma una Secretaría Ejecutiva que se hace cargo de ejecutar las decisiones de este consejo y de administrar la Ley Nº 18.450 de Fomento a la inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje.

La Ley Nº 18.450, es un instrumento de estímulo a la construcción de pequeñas obras de riego que viene operando desde el 30 de octubre de 1985. En un principio tenía una vigencia de 8 años, sin embargo, este cuerpo legal ha experimentado diversas modificaciones y prórrogas, en el año 2009 se aprobó una modificación y prórroga de esta Ley por 12 años más. Los objetivos de esta Ley son: incrementar el área de riego, aumentar la seguridad de riego, mejorar la eficiencia del uso del agua tanto intra como extrapredial y habilitar suelos agrícolas de mal drenaje.

Se accede a este beneficio a través de concursos públicos, realizados en forma periódica, por la Secretaría Ejecutiva de la CNR, en el marco de un calendario anual de concursos.

Esta Ley de Fomento faculta al Estado a bonificar a partir del año 2010 hasta el 90% del costo total de los proyectos de acuerdo con el tipo de beneficiario que postula, lo que incluye el costo del estudio y de la construcción o reparación de obras de riego, siendo la inversión total no superior a UF 12.000 en el caso de proyectos individuales y de UF 30.000 si se trata de organizaciones de usuarios contempladas en el Código de Aguas.

Los beneficiarios potenciales corresponden a todos los agricultores del país que cuenten con sus derechos de tierras y aguas y que tengan un proyecto productivo que requiera una inversión en obras de riego como riego tecnificado (goteo, aspersión, microaspersión), obras civiles (canales, bocatoma o tranques) o drenaje.

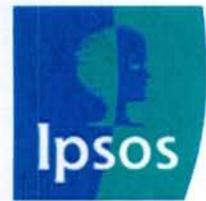
La bonificación de la Ley Nº 18.450 se puede dividir en dos grandes procesos de los cuales se obtiene los productos específicos de Bonificación Comprometida y Bonificación Pagada.

El primer proceso, denominado Concurso, abarca desde la postulación hasta la emisión de un Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje. Este certificado indica que el proyecto ha recibido un compromiso de bonificación estatal que será pagado una vez que la obra esté construida y recibida conforme. Los resultados obtenidos (Bonificación Comprometida) responden, directamente, a los esfuerzos que realiza la Comisión Nacional de Riego, tanto en la asignación de los recursos como en la aprobación de proyectos que respondan al interés del desarrollo agrícola nacional.

El segundo proceso, que considera la construcción de la obra y el pago del proyecto, tiene por resultado el pago de la bonificación de los proyectos, incluye la construcción de la obra, su inspección, recepción y pago de la bonificación, por lo que el producto final corresponde a la obra construida, recepcionada conforme y con orden de pago aprobada para ser presentada en la Tesorería General de la República para su pago. En este proceso la gestión principal corresponde al beneficiario y a la DOH, mientras que la CNR participa en la revisión de los antecedentes que acreditan las inversiones para aprobar el pago de la bonificación.

Este programa ha presentado un gran éxito desde su inicio, como ejemplo de los resultados de la operación de la Ley Nº 18.450, en el año 2008 se emitieron 1.323 bonos a los proyectos que se adjudicaron la bonificación en estos concursos, por un monto total de \$40.227 millones, implicando una inversión total en obras menores de riego por \$64.905 millones. Al mismo tiempo se pagaron 917 obras correspondientes a proyectos que recibieron el certificado de bonificación de la ley de riego en años anteriores, los que totalizan una inversión de \$44.469 millones de pesos, de los cuales la Comisión Nacional de Riego aportó \$ 28.758 millones.

Dada la relevancia y buenos resultados obtenidos a partir de este programa de desarrollo agrícola, es de interés de la CNR determinar qué tan satisfechos han quedado los beneficiarios con el servicio que se les ha entregado en ambas etapas del proceso (Proceso de Concurso y Proceso de Construcción y Pago), por



lo cual ha llamado a un proceso de licitación para seleccionar a un proveedor apto para desempeñar esta labor.

A la fecha se han realizado 3 mediciones de satisfacción de usuarios de este programa. La primera medición se aplicó a una muestra de todos los beneficiarios de los programas de la CNR y las 2 posteriores se ejecutaron en el marco de los compromisos con DIPRES, que surgieron luego de la Evaluación del programa de reforzamiento institucional de Ley N° 18.450 del año 2006. Estos compromisos incluyen la realización de encuestas piloto aplicadas por la CNR y por empresas externas en los años 2007 y 2008. En dicho estudio, para el año 2008, un 83% de los beneficiarios con bono (53 casos) manifestaron estar total o parcialmente satisfecho con el proceso de la ley de riego.

El presente estudio elaborado por IPSOS (CHILE) S.A. corresponde a la primera encuesta de satisfacción de beneficiarios aplicada a una muestra representativa que abarca a los beneficiarios que participaron en este programa durante el período enero 2008 – agosto 2009. Este estudio tiene por objetivo establecer las líneas bases para analizar la evolución de la satisfacción de usuarios de la Ley N° 18.450, además de determinar qué tan satisfechos están los beneficiarios, identificando las fortalezas y focos de mejoramiento sobre los cuales es necesario accionar en forma prioritaria.

Finalmente, la Comisión Nacional de Riego, dentro del Marco de la Calidad del Programa de Mejoramiento de la Gestión, comenzará a implementar la normativa ISO 9001:2000 en sus procesos a partir del año 2010, lo que incluye la medición periódica de la satisfacción de sus beneficiarios.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

2. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

2.1 OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

*Aplicar y analizar una encuesta de satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 a una muestra entre las regiones de Coquimbo y Biobío para los procesos de Concurso y Construcción y Pago.
Determinar qué tan satisfechos están los beneficiarios que participaron en el programa durante el período enero 2008 – agosto 2009*

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO

- Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto del **proceso de Bonificación**, aplicando una encuesta a beneficiarios (personas naturales y jurídicas) de la Ley que recibieron el Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje en concursos resueltos entre enero de 2008 y agosto de 2009, entre las regiones de Coquimbo y Biobío.
- Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto de los **procesos de Construcción y Pago**, aplicando una encuesta a beneficiarios (personas naturales y jurídicas) de la Ley que recibieron el pago de la bonificación de la Ley N° 18.450, entre enero de 2008 y agosto de 2009, entre las regiones de Coquimbo y Biobío.

Para ambos casos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios tanto a nivel general como en aspectos específicos del servicio.
- Determinar estadísticamente la importancia de cada atributo en la satisfacción (impacto) de manera de poder construir mapas de fortalezas y debilidades que permitan orientar los planes de acción.
- Construir un índice de satisfacción de los beneficiarios.

2.3 DISEÑO DEL ESTUDIO

De acuerdo con los objetivos propuestos, se realizó un estudio de carácter **Cuantitativo Descriptivo**, sobre la base de **Entrevistas Presenciales principalmente (97%)**, en conjunto con **Entrevistas telefónicas (3%)** en algunos segmentos.

Las entrevistas fueron realizadas en el domicilio o lugar de trabajo de las personas a entrevistar, dependiendo de la información proveniente de las bases de datos y/o carpetas provistas por la CNR.

2.4 GRUPO OBJETIVO

Se consideran 2 grupos de interés que se abordarán y analizarán en forma independiente:

- Personas naturales y jurídicas que hayan pasado por el **proceso de Concurso** entre enero 2008 y agosto 2009, es decir que hayan obtenido Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje y que no hayan sido pagados a la fecha de definición del listado.
- Personas naturales y jurídicas que hayan pasado por el **proceso de Construcción de la Obra y Pago del Proyecto** entre enero 2008 y agosto 2009, es decir que hayan obtenido el pago del Certificado de Bonificación.
- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años, pertenecientes a todos los Grupos Socio Económicos (GSE).
- Pertenecientes a las Regiones de Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana, O'Higgins, Maule y Biobío.

2.5 TAMAÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra se realizó abarcando los segmentos de interés del estudio:

| | | Muestra | Universo | Error |
|---------------------|----------------------------|---------|----------|-------|
| TOTAL | | 718 | 1954 | 3% |
| SEGMENTO | Pagados | 418 | 1129 | 4% |
| | Bonificados | 300 | 825 | 5% |
| | TOTAL | 718 | 1954 | 3% |
| REGIÓN | Coquimbo | 158 | 281 | 5% |
| | Valparaíso | 86 | 166 | 7% |
| | Metropolitana | 63 | 122 | 9% |
| | O'Higgins | 143 | 358 | 6% |
| | Maule | 148 | 693 | 7% |
| | Bío Bío | 120 | 334 | 7% |
| | TOTAL | 718 | 1954 | 3% |
| TIPO BENEFICIARIO | Pequeño Productor | 270 | 719 | 5% |
| | Mediano Empresario | 382 | 1115 | 4% |
| | Gran Empresario | 7 | 24 | -- |
| | Organizaciones de Usuarios | 57 | 96 | 8% |
| | TOTAL | 716 | 1954 | 3% |
| TIPO OBRA | Tecnificado | 568 | 1593 | 3% |
| | Civil | 140 | 317 | 6% |
| | Drenaje | 3 | 18 | -- |
| | Pozo | 1 | 11 | -- |
| | Otro | 6 | 5 | -- |
| | TOTAL | 718 | 1944 | 3% |
| GÉNERO ENTREVISTADO | Femenino | 114 | 174 | 5% |
| | Masculino | 604 | 631 | 1% |
| | TOTAL | 718 | 805 | 3% |



Error muestral calculado con varianza máxima ($p \cdot q$: 0,25) y 95% nivel de confianza.

Nota: En segmentos con base inferior a 30 casos no se determina error muestral, dado que bases menores no son estadísticamente significativas.

La muestra obtenida en cada proceso, representa el 37% del universo de Pagados y el 36% del universo de Bonificados.

El error muestral asociado a cada proceso indica el porcentaje de variación en el que se pueden mover los resultados. Es decir con un 95% de confianza se puede asegurar que los resultados obtenidos varían en +/-4% en el proceso de Pagados, y en +/-5% en el de Bonificados.

Dado que la muestra es Probabilística por cuotas proporcionales para cada uno de los segmentos a medir, **los resultados posteriormente NO serán ponderados** considerando que es una muestra autoponderada, es decir representativa del universo bajo estudio en las variables de interés.

CAPÍTULO 3: ANTECEDENTES DE LOS ENTREVISTADOS

3. ANTECEDENTES DE LOS ENTREVISTADOS

La edad de los usuarios de la ley 18.450 se concentra entre los 40 y 70 años, lo que guarda relación con la edad de agricultores que necesitan inversión en proyectos de este tipo.

Gráfico N° 1: Edad
Edad promedio entrevistados: 52 años



Base: 718

La clasificación etaria de los entrevistados tiende a acumularse en grupos de menor edad que los obtenidos en el Censo Agrícola 2007². Lo que nos indica que los mayores acceden menos a los beneficios de la CNR.

Se observa además que la edad promedio de los jefes de explotaciones agrícolas es mayor al promedio de edad de los entrevistados del estudio, donde los usuarios de CNR alcanzan como promedio los 52 años, mientras que los jefes de explotaciones presentan como promedio de edad 58 años.

² Estudio de caracterización de los hogares de las explotaciones silvoagropecuarias a partir del VII censo nacional agropecuario y forestal, elaborado por ODEPA

En cuanto al nivel educacional de los entrevistados, se observa que la mitad posee educación superior terminada y un 31% terminó la enseñanza media. Un 18% declara no haber terminado su etapa escolar completa. Es posible observar que el nivel educacional de los beneficiarios de CNR es mayor que el del mundo agrícola, esto evidencia que dada las características de los concursos CNR apunta a un segmento más alto en términos educacionales.

El alto porcentaje de entrevistados con educación superior podría entenderse por el mayor nivel educacional que presentan los representantes de Organizaciones de Usuarios, los cuales han mejorado su nivel técnico y profesional.

Gráfico N° 2: Nivel de educación



Base: 718

Se aprecia que Medianos y Grandes Empresarios poseen el mayor nivel de educación, con alto porcentaje de estudios superiores (72% y 43% respectivamente). Este porcentaje es mucho más bajo en Pequeños productores (40%).

Estos resultados difieren en gran medida a lo obtenido en el Censo Agrícola 2007, pues en este documento se aprecia que un 74% de los Pequeños productores no posee educación o tiene educación básica versus el 26% obtenido en la muestra del estudio.

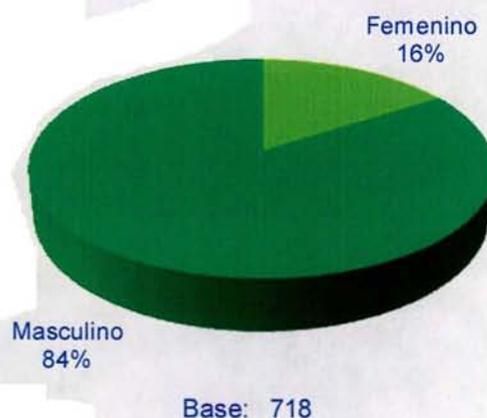
Esta diferencia podría explicarse por el mayor nivel de conocimiento que se necesitaría para el proceso de postulación al beneficio de la ley de riego.

Tabla 1: Nivel de educación según Tipo de Beneficiario

| | Total Muestra | Tipo Beneficiario | | | |
|---------------------|---------------|----------------------|-----------------------|--------------------|----------------------------|
| | | Pequeño productor(a) | Mediano empresario(a) | Gran empresario(a) | Organizaciones de usuarios |
| Base | 718 | 270 | 382 | 7 | 57 |
| Básica Incompleta | 7% | 13% | 1% | 0% | 14% |
| Básica Completa | 6% | 13% | 2% | 0% | 11% |
| Media Incompleta | 5% | 8% | 3% | 0% | 5% |
| Media Completa | 23% | 24% | 19% | 57% | 37% |
| Superior Incompleta | 8% | 7% | 10% | 0% | 2% |
| Superior Completa | 48% | 33% | 62% | 43% | 32% |
| Ns/Nr | 2% | 3% | 2% | 0% | 0% |

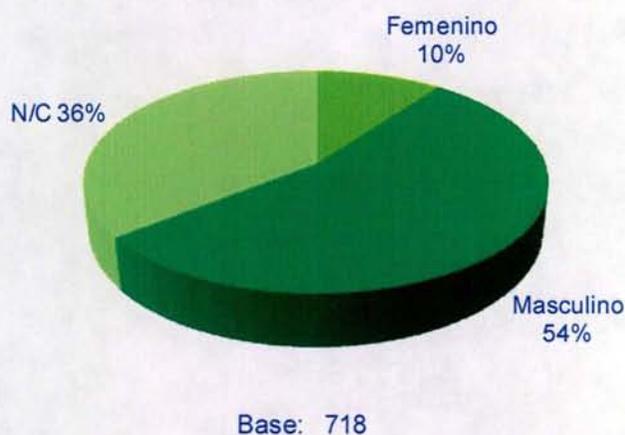
En cuanto al género de los entrevistados la mayoría, un 84%, son hombres.

Gráfico N° 3: Género del entrevistado



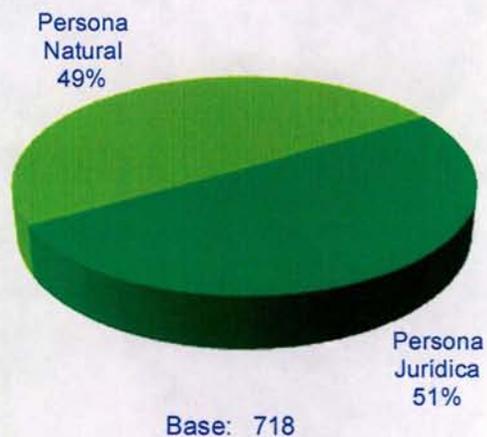
Lo mismo se aprecia al observar el género del beneficiario, donde predominan los hombres con 54%, seguidos de las personalidades jurídicas que no tienen connotación de género y finalmente las mujeres con un 10%.

Gráfico N° 4: Género del beneficiario



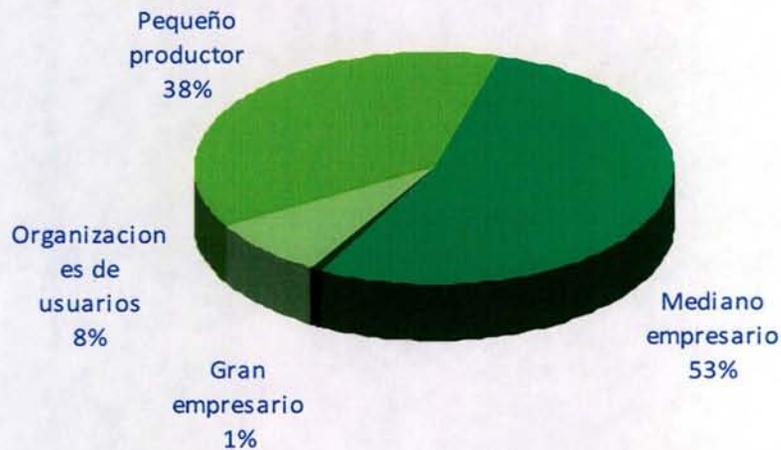
En cuanto a la condición jurídica de los usuarios, encontramos que se clasifican de manera equitativa entre las personas naturales y las personas jurídicas.

Gráfico N° 5: Condición jurídica del beneficiario



Respecto de los tipos de beneficiarios, se observa que más de la mitad de la muestra corresponde al grupo de Medianos empresarios, en segundo lugar la muestra la componen los Pequeños Productores, en niveles mucho más bajos están presentes las Organizaciones de usuarios y sólo 1% de Grandes empresarios.

Gráfico Nº 6: Tipo de beneficiario



Base: 718

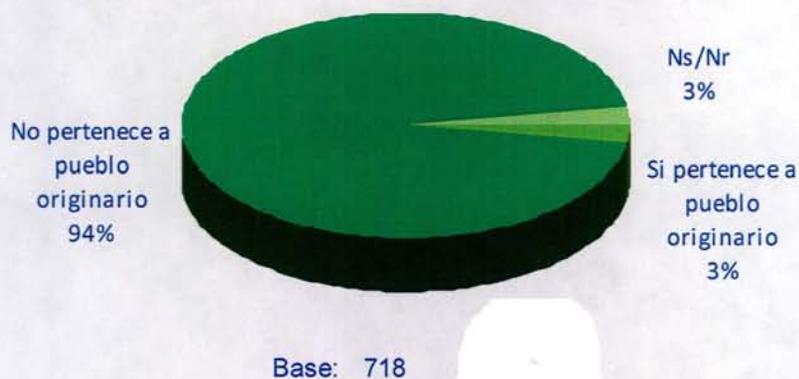
En términos de la relación del entrevistado con el proyecto evaluado, se observa que la mayoría de ellos corresponden a Postulantes que tiene relación directa con el proyecto, seguidos por Administradores y Directivos de Organizaciones.

Gráfico N° 7: Relación del entrevistado con el proyecto



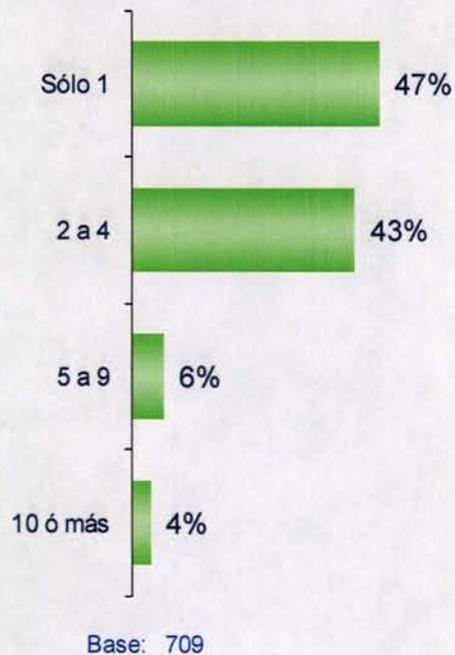
Los entrevistados pertenecientes a etnias originarias, representan un mínimo porcentaje de la muestra, obteniendo mayoritariamente una muestra constituida por personas sin ascendencia de pueblos originarios. Cabe destacar que en el estudio no se incluyen regiones con fuerte presencia indígena como son la I, II, III, IX y X.

Gráfico N° 8: Pertenencia a pueblos originarios



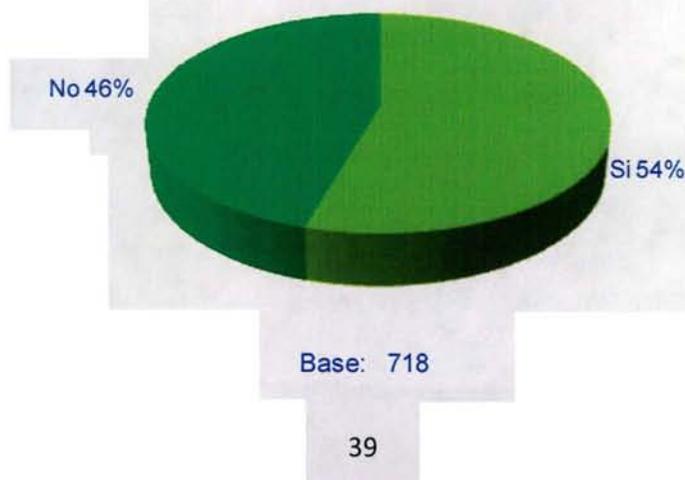
En general, casi la mitad de los entrevistados realiza por primera vez su postulación a la Ley 18.450, por lo tanto no cuentan necesariamente con experiencia previa en la postulación del beneficio entregado por CNR, por otra parte existe un porcentaje importante de clientes que al menos ha tenido 2 experiencias previas de postulación, y sólo un 10% de los entrevistados, ha establecido un mayor número de postulaciones a CNR.

Gráfico N° 9: Número de postulaciones a la ley 18.450



Se observa que más de la mitad de los entrevistados, había realizado inicio anticipado de obras antes de tener adjudicado el proyecto.

Gráfico N° 10: Construcción con inicio anticipado de obras



Los medianos y grandes empresarios tienden a iniciar obras anticipadamente, mientras que los pequeños productores y las organizaciones lo hacen cuando tienen la bonificación segura.

Tabla 2: Construcción con inicio anticipado de obras según Tipo de Beneficiario

| | Total Muestra | Tipo Beneficiario | | | |
|-------------|---------------|----------------------|-----------------------|--------------------|----------------------------|
| | | Pequeño productor(a) | Mediano empresario(a) | Gran empresario(a) | Organizaciones de usuarios |
| Base | 716 | 270 | 382 | 7 | 57 |
| Si | 54% | 31% | 76% | 100% | 11% |
| No | 46% | 69% | 24% | 0% | 89% |

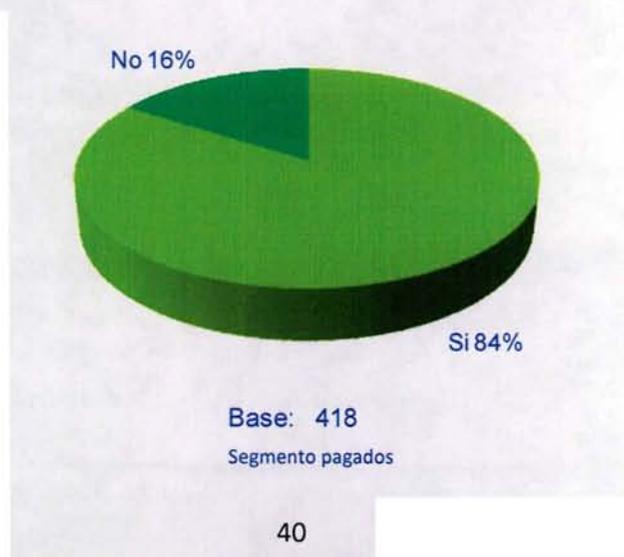
Al analizar por tipo de obra, las de tipo civil (que son mayoritariamente llevadas a cabo por organizaciones de usuarios) tienden a no iniciar anticipadamente mientras que las de riego tecnificado que inician en un 65% anticipadamente.

Tabla 3: Construcción con inicio anticipado de obras según Tipo de Obra

| | Total Muestra | Tipo Obra | | | | |
|-------------|---------------|-------------|-------|---------|------|------|
| | | Tecnificado | Civil | Drenaje | Pozo | Otro |
| Base | 717 | 568 | 140 | 3 | 1 | 5 |
| Si | 54% | 65% | 14% | 0% | 0% | 0% |
| No | 46% | 35% | 86% | 100% | 100% | 100% |

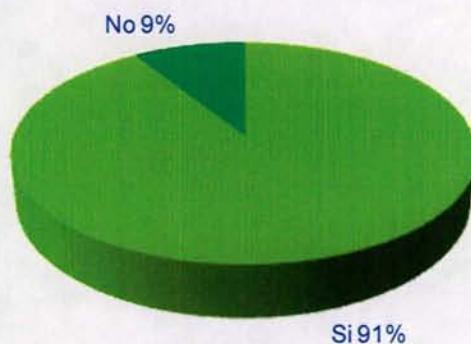
Se aprecia además una alta importancia en recibir el apoyo técnico desde la CNR, una vez terminado el proceso de construcción de las obras, lo que indica una necesidad de contar con el seguimiento y asesoría de este organismo en otras etapas del proyecto.

Gráfico Nº 11: Utilidad de prestar apoyo técnico por parte de la CNR a los agricultores después de la construcción



Asimismo se percibe una alta necesidad de recibir apoyo técnico desde la CNR a las organizaciones de regantes.

Gráfico N° 12: Utilidad de prestar apoyo técnico por parte de la CNR a las organizaciones de regantes



Base: 418
Segmento pagados

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1 MODELO DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

- *El Modelo Satisfactor*

Para dar cumplimiento a los objetivos de la fase cuantitativa, se utilizará el modelo de medición **Satisfactor**, utilizado por Ipsos a nivel mundial y que ya se ha aplicado para el desarrollo de evaluaciones de satisfacción para procesos relacionados con el tema a evaluar.

“El propósito de los procedimientos estadísticos es ayudar a establecer la factibilidad de modelos teóricos y estimar en qué grado las diferentes variables explicativas parecen influir en las variables dependientes”

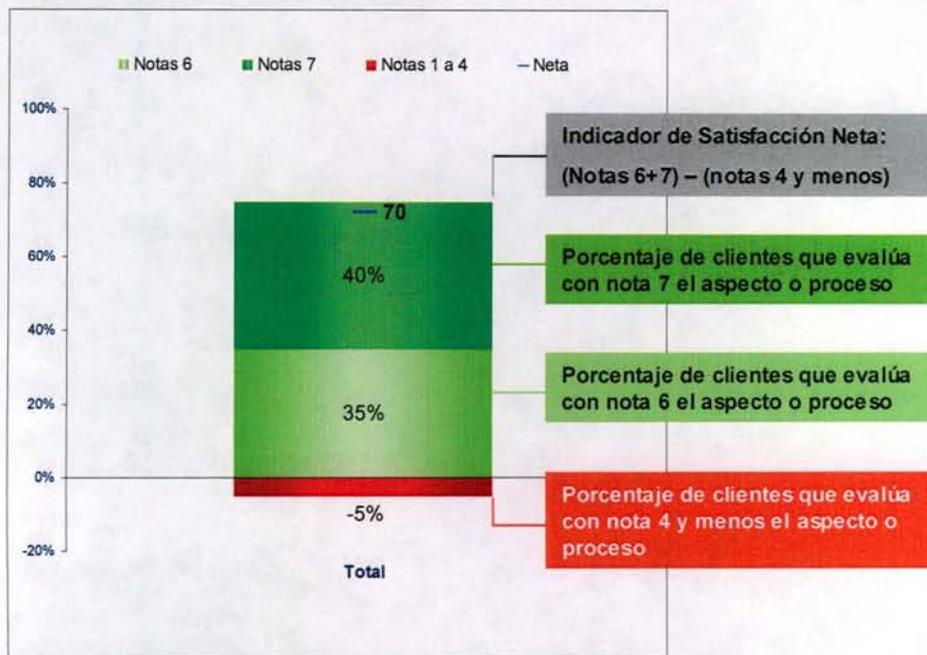
Cooley W.

Para la evaluación de los niveles de satisfacción, el modelo Satisfactor parte de escalas semánticas o numéricas, como lo es la escala de Notas de 1 a 7.

Estas escalas pueden ser analizadas a posteriori como índices o como agrupación de puntuaciones positivas y negativas. Este es un análisis descriptivo que es útil para visualizar la evaluación que hacen los clientes/usuarios de cada aspecto del servicio considerado en forma independiente.

La satisfacción general con un servicio es una función de un conjunto determinado de aspectos concretos del servicio. Por ello la estimación de la importancia o peso de los diferentes elementos involucrados en la satisfacción general es una etapa clave y una herramienta indispensable para la toma de decisiones en vista al mejoramiento o mantenimiento de la calidad de un servicio.

4.2 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS Y DEFINICIÓN DEL ESTÁNDAR DE SATISFACCIÓN NETA



Para el análisis y comparación de los resultados obtenidos en el estudio, se utilizará la siguiente definición de estándar de Satisfacción Neta, el cual se genera a partir de resultados obtenidos en estudios de mercado realizados por Ipsos a Instituciones públicas:

| Satisfacción | | Snet |
|--------------|---|----------|
| Alta | 😊 | 75 - 100 |
| Media | 😐 | 50 - 74 |
| Baja | 😞 | 0 - 49 |

Donde $S_{neta} = (\% \text{Notas } 6 + \% \text{Notas } 7) - (\% \text{Notas } 4 + \% \text{Notas } 3 + \% \text{Notas } 2 + \% \text{Notas } 1)$

Usando la información anterior y dadas las características del servicio que entrega CNR se establecen los rangos de desempeño de la siguiente manera: **Buena** será resultados cuyo índice de satisfacción neta supere los 75 puntos. En el rango **Medio** se encontraran aquellos procesos o atributos con índices de satisfacción neta entre 50 y 74 puntos. Finalmente serán considerados de **Bajo** desempeño los resultados cuya satisfacción neta estén por debajo de los 50 puntos.

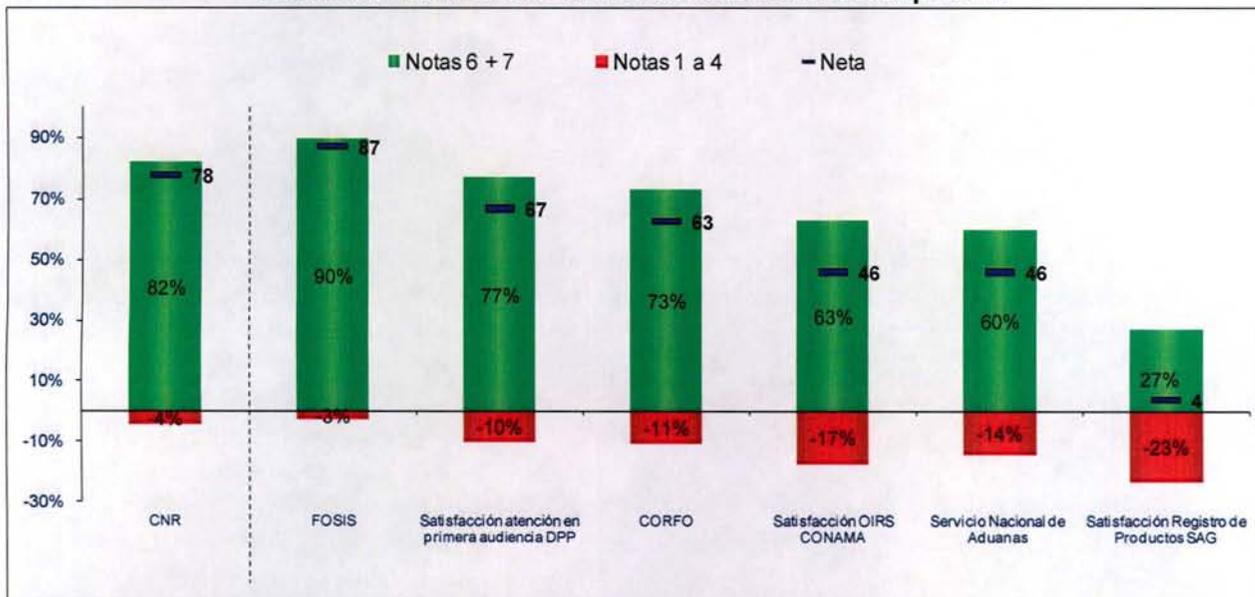
4.3 BENCHMARK SATISFACCIÓN SECTOR PÚBLICO

A continuación se presenta un Benchmark de resultados de satisfacción de 6 instituciones del sector público adicionales a CNR.

Es posible observar que CNR posee muy buenas evaluaciones y sólo es superada por el FOSIS. Se aprecia una gran heterogeneidad en los resultados de las distintas instituciones, lo que se debe a las diferentes funciones o procesos evaluados.

Así, el FOSIS al igual que CNR son instituciones que entregan recursos a los usuarios, la defensoría Penal Pública (DPP) también, pero es un recurso humano de defensa a los imputados. CORFO por su parte entrega financiamiento, lo que igualmente es un apoyo al usuario, pero no da gratuitamente nada, mientras CNR si lo hace con partes importantes del total del valor del proyecto. Luego encontramos los estudios de CONAMA y el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), donde se evalúa el servicio prestado por las instituciones a sus usuarios y no presentan características especiales como los mencionados anteriormente. Finalmente se presenta la información de la satisfacción con el proceso de registro de productos farmacéuticos veterinarios en el SAG. Este servicio es lo opuesto a CNR puesto que aquí los usuarios luego de invertir en investigación y desarrollo pueden ver rechazados sus productos o que se encuentren frente a trabas, por lo cual tienden a evaluar peor el servicio.

Gráfico N° 13.0: Benchmark instituciones sector público



4.4 SATISFACCIÓN CON LA COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO

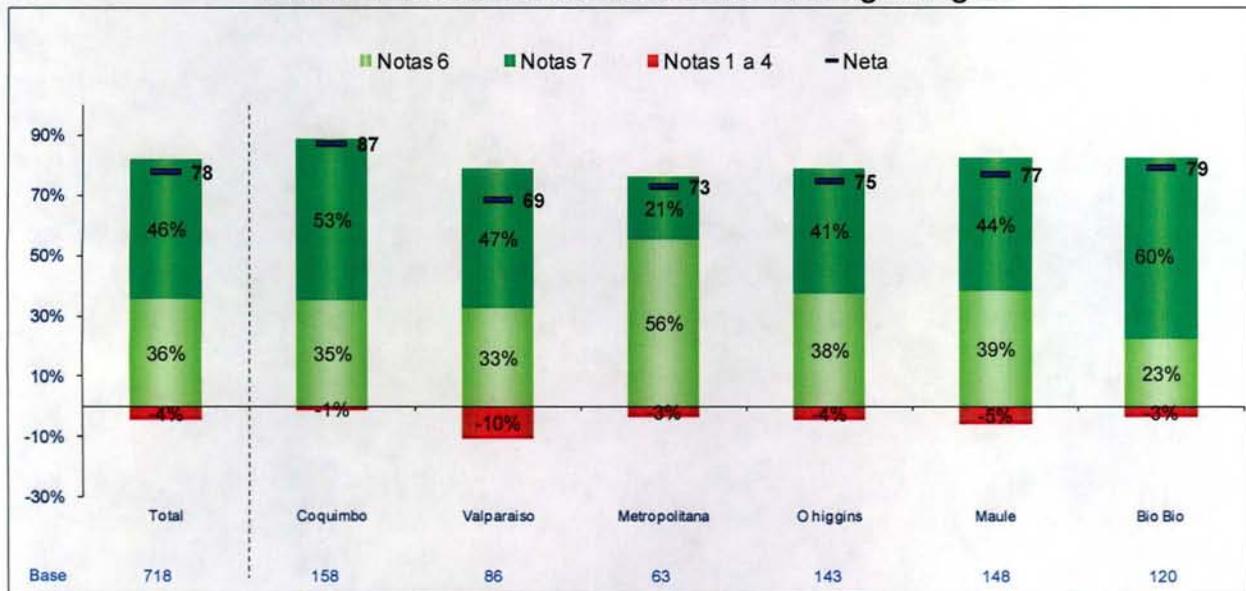
A continuación se aprecian los resultados, de la Satisfacción de los usuarios en su proceso de postulación, adjudicación y pago de bonos por parte de la Comisión Nacional de Riego.

4.4.1 SATISFACCIÓN GENERAL CON CNR

En términos de satisfacción se aprecian índices altos por parte de los usuarios de la Ley 18.450, donde un 46% califica con nota 7, un 36% con nota 6 y sólo un 4% con nota 4 ó menos su satisfacción global con este organismo. Lo anterior arroja un excelente indicador de 78 puntos de satisfacción neta a nivel global.

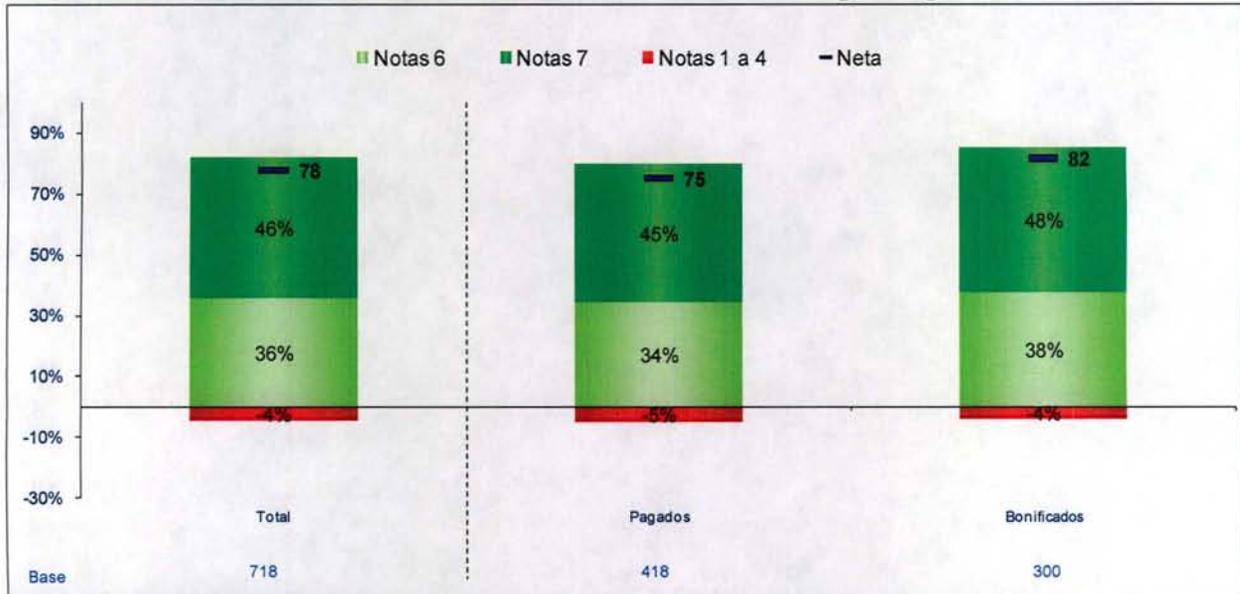
En este contexto, destaca por su buen desempeño la región de Coquimbo, alcanzando 87 puntos de satisfacción neta. Valparaíso y Santiago son las que en términos relativos muestran un menor nivel de satisfacción con 69 y 73 puntos de Neta respectivamente. Cabe destacar el fenómeno que se presenta en la Región Metropolitana, donde la tendencia a calificar con excelencia, es decir, con nota 7 es mucho menor que en el resto de las regiones, notas que se traspasan a 6. Finalmente en términos de insatisfacción, el punto crítico lo muestra la región de Valparaíso, que alcanza los dos dígitos en las notas 1 a 4.

Gráfico N° 13: Satisfacción Global con CNR según Región



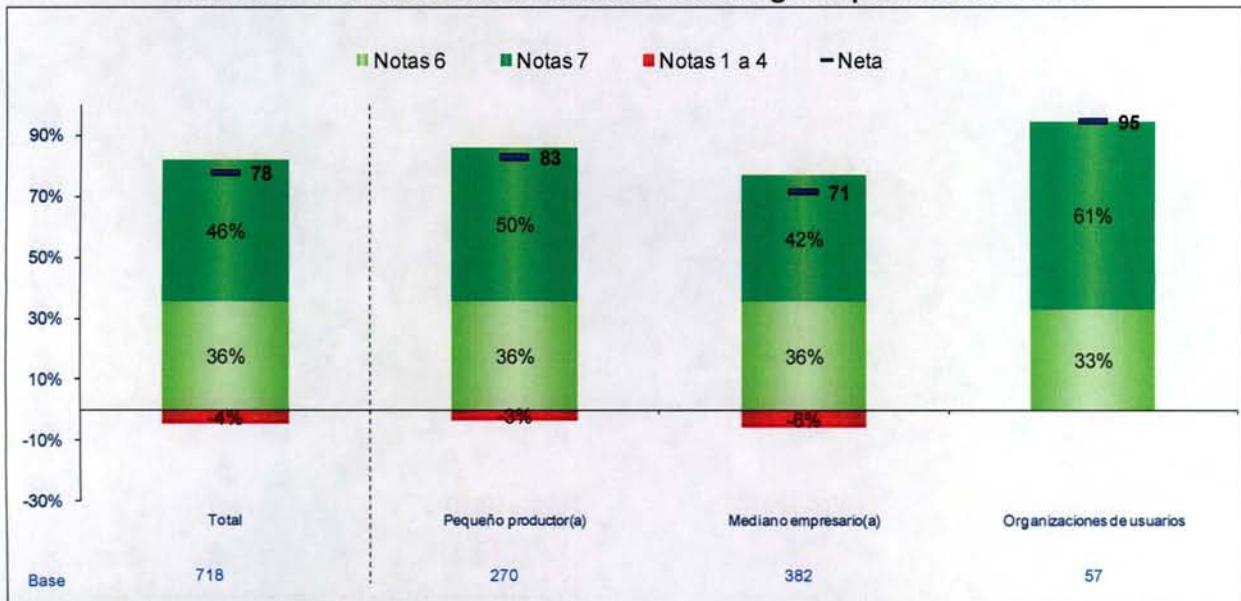
Al observar los resultados para los dos segmentos evaluados, es posible observar una diferencia que no alcanza a ser significativa, donde los Bonificados evalúan mejor el servicio recibido, alcanzando 82 puntos de satisfacción neta versus 75 en el segmento Pagados.

Gráfico N° 14: Satisfacción Global con CNR según Segmento



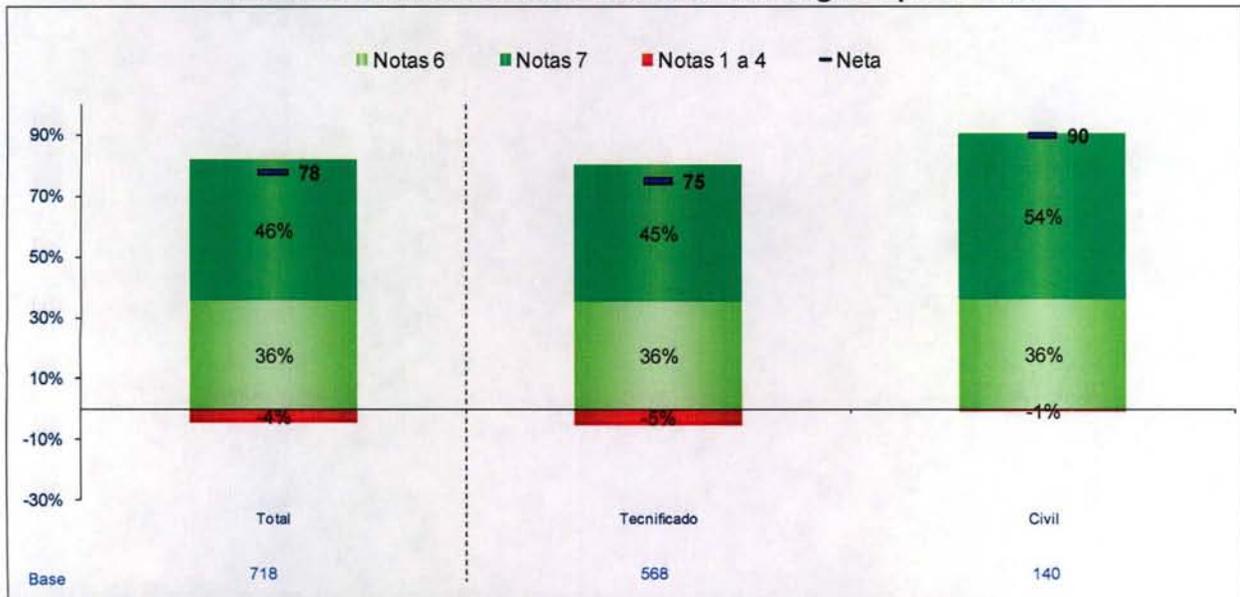
Se observa, al comparar por Tipo de Beneficiario, que la evaluación de los medianos empresarios es significativamente más baja que la de los Pequeños Productores y las Organizaciones de Usuarios. Los medianos empresarios son más críticos en las evaluaciones, al observar el nivel educacional de estos segmentos, es posible notar que son también los que presentan mayor nivel educacional (ver tabla 1), lo que puede gatillar una mayor exigencia.

Gráfico N° 15: Satisfacción Global con CNR según Tipo de Beneficiario



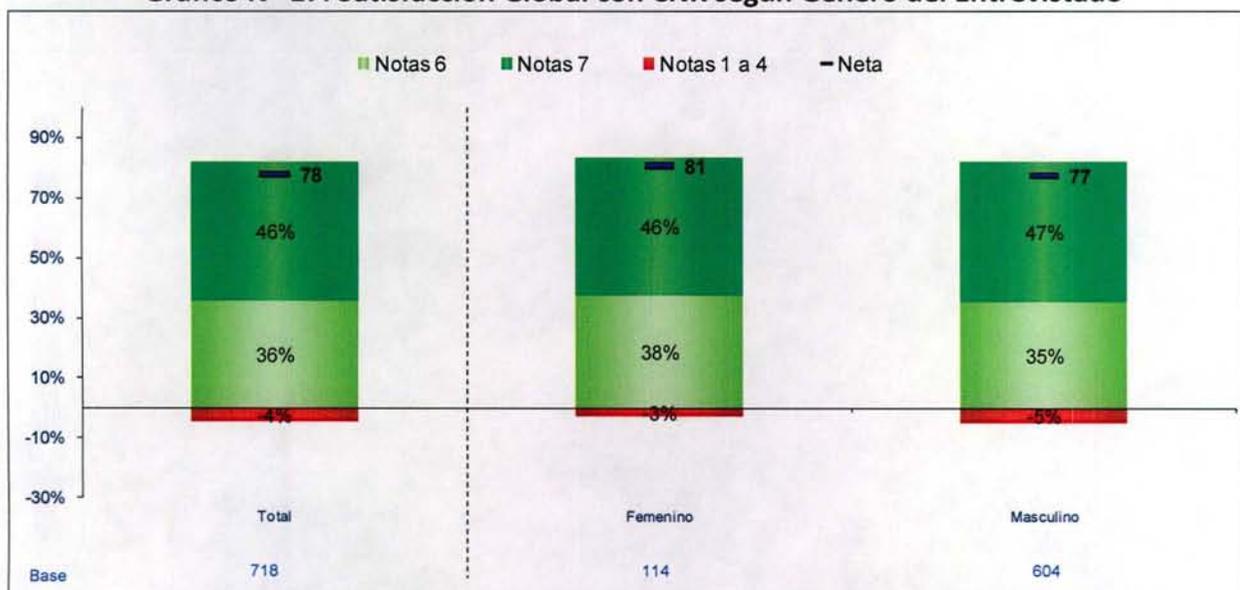
Cuando se comparan las evaluaciones dependiendo el tipo de obra a la cual accedió el beneficiado, se observan diferencias estadísticamente significativas, con un mejor desempeño en las obras de tipo civil, donde la satisfacción neta alcanza 90 puntos, mientras que en los proyectos tecnificados se alcanza 75 puntos.

Gráfico N° 16: Satisfacción Global con CNR según Tipo de Obra



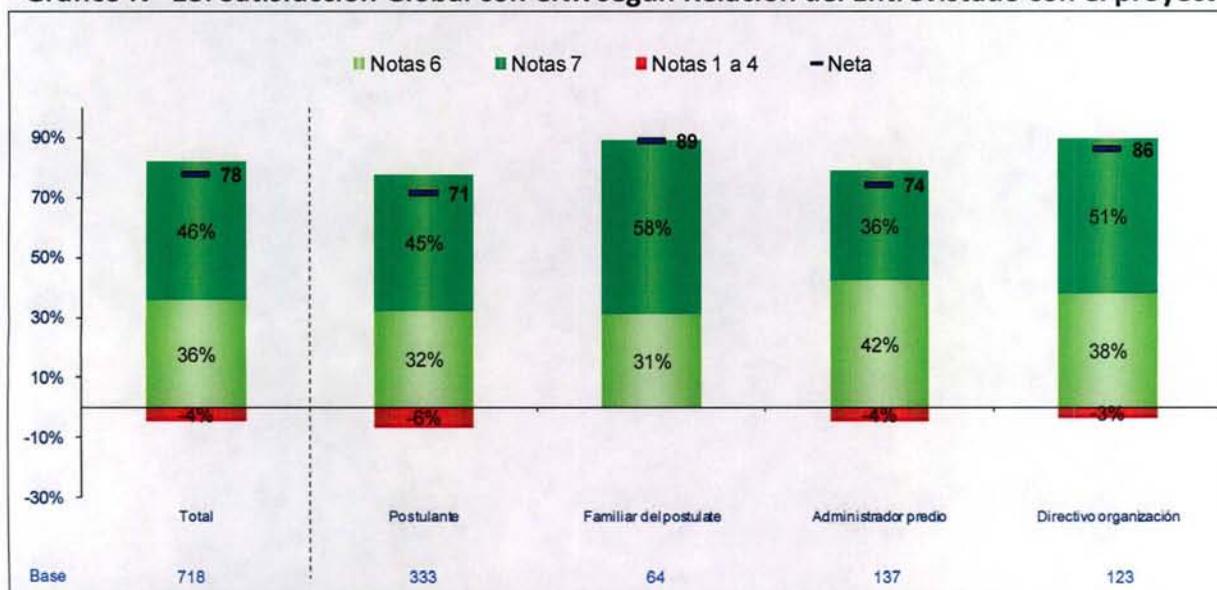
Observando las evaluaciones por género del entrevistado, no se aprecian diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la evaluación que presentan de la CNR.

Gráfico N° 17: Satisfacción Global con CNR según Género del Entrevistado



Respecto a la Relación del entrevistado con el proyecto, los más críticos corresponden a los postulantes y administradores de predios, pues suelen ser los más involucrados y aquellos que más interés tienen en el funcionamiento del sistema. Los Directivos de organización de tener intereses comprometidos, involucran a una organización y no a una empresa, adicionalmente podrían tener más experiencia en postulaciones.

Gráfico N° 18: Satisfacción Global con CNR según Relación del Entrevistado con el proyecto



Según los resultados presentados en la tabla 4 se aprecia que la satisfacción con CNR se relaciona con 3 principales dimensiones que gatillan su buena evaluación en entrevistados que están Satisfechos (notas 6) y Muy satisfechos (notas 7):

La Atención / Gestión (45%) representa el mayor nivel de respuesta entregada por los entrevistados, dentro de esta dimensión se valora el apoyo entregado al agricultor con el 40% de menciones, y en segundo término aparece el cumplimiento de los acuerdos con 19% de menciones.

La Rapidez (10%) es la segunda dimensión más incidente, y dentro de ella se reconoce la rapidez en el proceso con el 56% de las menciones, junto a la rapidez en el servicio 11% y la poca burocracia 11%.

La tercera dimensión más incidente en la satisfacción es la Información (9%), y por ella se valora la entrega de información clara con 51% de menciones y la entrega de información completa, con 32%.

Tabla 4: Satisfacción Global con CNR – Razones de satisfacción con CNR

Entrevistados que evalúan con nota 6 o 7 a CNR

Aspectos positivos de CNR

| ATENCION / GESTION | 45% |
|--|------------|
| Apoyan a agricultor | 40% |
| Cumplen con acuerdos | 19% |
| Entregan ayuda económica | 9% |
| Si el aporte no hubiera podido finalizar el proyecto | 8% |
| Preocupación por el cliente / beneficio | 4% |
| Amabilidad en la atención | 4% |
| Orientan / asesoran a clientes | 4% |
| Solucionan requerimientos | 2% |
| Cuentan con personal capacitado | 2% |
| Amplio porcentaje de financiamiento | 2% |
| Aclaran dudas | 1% |
| Entregan apoyo técnico | 1% |
| Mantienen contacto con agricultor | 1% |
| Bonifican proyectos | 1% |
| Buena distribución de fondos | 1% |
| RAPIDEZ | 10% |
| Rapidez en proceso / tramitación | 56% |
| Rapidez en el servicio | 11% |
| Poca burocracia | 11% |
| Rapidez en solución de requerimientos | 7% |
| Rapidez en entrega de bonos / pagos | 7% |
| Poco tiempo de espera / rapidez en atención | 5% |
| Rapidez en realizar trabajo | 4% |
| INFORMACION | 9% |
| Entregan información clara | 51% |
| Entregan información completa | 32% |
| Mantienen informado al agricultor | 13% |
| Entregan información confiable | 4% |

Cabe señalar que aun cuando los entrevistados evalúan con notas 6 o 7, algunos señalan aspectos de insatisfacción hacia el proceso relacionados con estos mismos atributos:

Aspectos negativos de CNR

| LENTITUD | 10% |
|---|------------|
| Lentitud en los pagos | 62% |
| Mucha burocracia | 14% |
| Demora en trámites | 12% |
| Lentitud en aprobar proyectos | 5% |
| Lentitud en proceso de postulación | 5% |
| Lentitud en atención | 2% |
| ATENCIÓN / GESTIÓN | 4% |
| Poco apoyo a microempresarios | 19% |
| Pocos recursos disponibles / poca devolución | 19% |
| Poco contacto por parte de la empresa hacia el agricultor | 12% |
| Pocas visitas en terreno | 8% |
| Poco apoyo técnico | 8% |
| Poca coordinación entre doh y comision de riesgo | 8% |
| Poca amabilidad en la atención | 4% |
| Mala asesoría / no asesora | 4% |
| Consultor muy problemático | 4% |
| Faltan recursos / no aportan a todos los agricultores | 4% |
| Poca comunicación entre CNR y organizadores | 4% |
| No piden toda la documentación junta | 4% |
| No cumplen plazo | 4% |
| INFORMACIÓN | 2% |
| No entregan informacion completa | 50% |
| Poca claridad en requisitos de postulación | 20% |
| Poca claridad al solicitar documentación | 10% |
| Entregan información poca clara | 10% |
| Poca claridad en detalle de pagos | 10% |

De manera consistente, aquellos clientes que se declaran insatisfechos con CNR indican las mismas razones de insatisfacción presentadas en la tabla anterior, es decir al no estar presentes estas dimensiones generan la insatisfacción general.

De los 31 entrevistados que evalúan con nota 4 o inferior a CNR, la dimensión más incidente es la relacionada a la Lentitud, con 77% de respuestas, y dentro de ella las quejas se explican por la lentitud en los pagos y la burocracia con el 33% y 25% de menciones respectivamente.

La Atención y Gestión es la segunda dimensión más incidente, pero sólo un 26% de los 31 entrevistados la menciona como razón de insatisfacción, las menciones de esta dimensión se concentran en la existencia de pocos recursos disponibles con el 38%.

Mucho más baja son las dimensiones relativas a los proyectos y a la fiscalización, ambas representan el 6% de respuestas de este grupo de entrevistados.

Tabla 5: Satisfacción Global con CNR – Razones de Insatisfacción con CNR

Entrevistados que evalúan con nota 4 y menos a CNR

| | |
|--|------------|
| LENTITUD | 77% |
| Lentitud en los pagos | 33% |
| Mucha burocracia | 25% |
| Demora en trámites | 17% |
| Lentitud en aprobar proyectos | 13% |
| Lentitud en cierre de concursos | 4% |
| Lentitud en hacer efectiva postulación | 4% |
| Lentitud en proceso de postulación | 4% |
| ATENCIÓN / GESTIÓN | 26% |
| Pocos recursos disponibles | 38% |
| Poco contacto por parte de CNR hacia el agricultor | 13% |
| Mala asesoría / no asesora | 13% |
| Poca preocupación por el agricultor | 13% |
| Poca autonomía en las oficinas | 13% |
| No solucionan problemas | 13% |
| PROYECTOS | 6% |
| Reducen proyectos | 50% |
| Rechazan proyectos | 50% |
| FISCALIZACIÓN | 6% |
| No realizan fiscalización de obras | 100% |

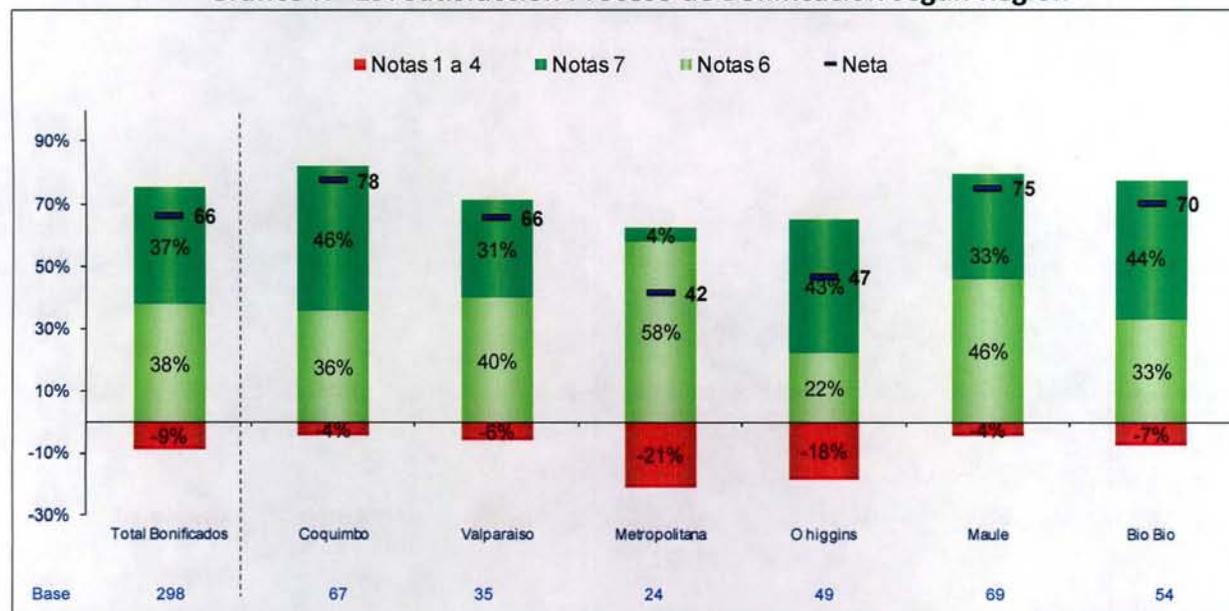
4.4.2 SATISFACCIÓN PROCESO DE BONIFICACIÓN

El proceso de bonificación presenta un nivel medio de satisfacción alcanzando los 66 puntos de satisfacción neta, con lo que el proceso se sitúa por debajo de la percepción de servicio de la CNR como institución.

A nivel de regiones se aprecian evaluaciones más bajas en las regiones Metropolitana y O'Higgins. Cabe destacar que la muestra para el proceso de bonificación para estas regiones es baja, pero de todas formas se aprecia un mal desempeño en las regiones mencionadas, donde observamos niveles altos de insatisfacción de 21% para RM y 18% para O'Higgins. Adicionalmente se observa para estas dos regiones que el índice de satisfacción neta no supera los 50 puntos.

Por otra parte, destacan por un buen desempeño, las regiones de Coquimbo y Maule, donde la insatisfacción no supera el 5% y el índice de satisfacción neta alcanza los 78 y 75 puntos respectivamente.

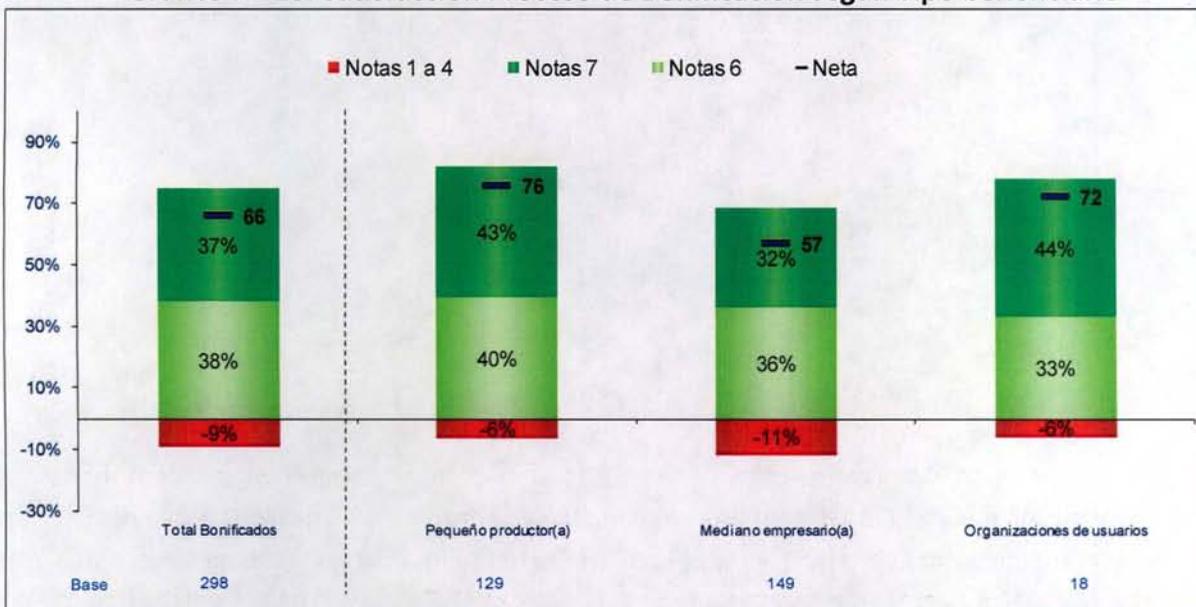
Gráfico N° 19: Satisfacción Proceso de Bonificación según Región



Haciendo foco en la segmentación por tipo de beneficiario, se registraron mayores niveles de satisfacción con el Proceso de Bonificación en Pequeños Productores en relación a Medianos Empresas, con netas observada de 76 y 57 puntos respectivamente. La diferencia entre ambos segmentos se explica principalmente en las notas 7 de excelencia, y en la insatisfacción (notas 1 a 4).

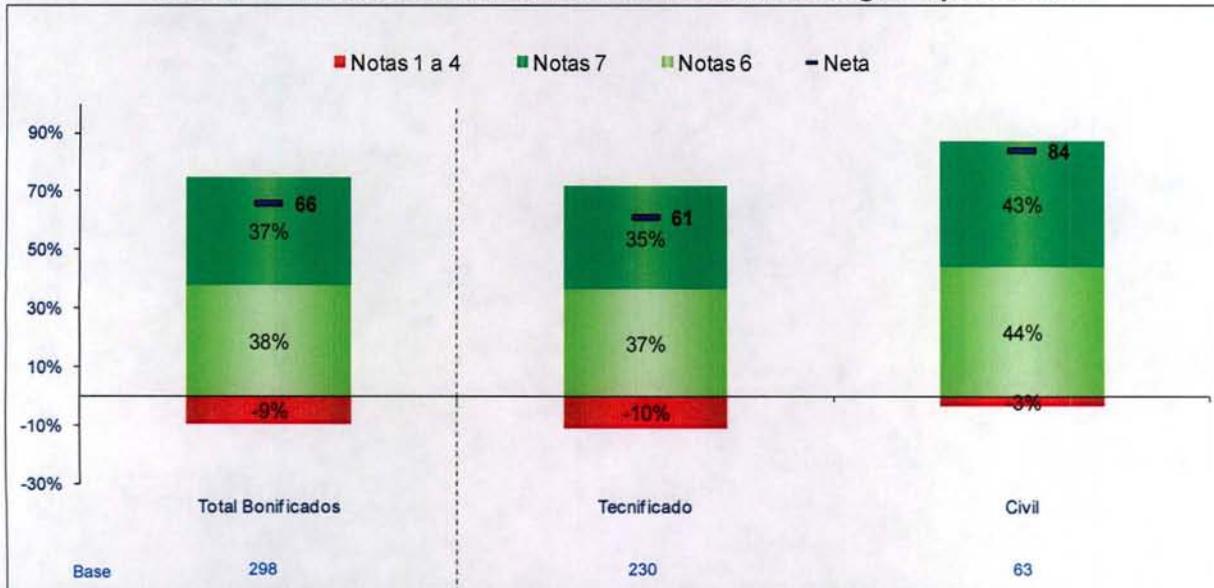
Respecto a Organizadores de Usuarios, si bien alcanza una satisfacción neta de 72 puntos, este dato debe considerarse solamente como referencial debido a la escasa muestra (18 casos).

Gráfico Nº 20: Satisfacción Proceso de Bonificación según Tipo beneficiario



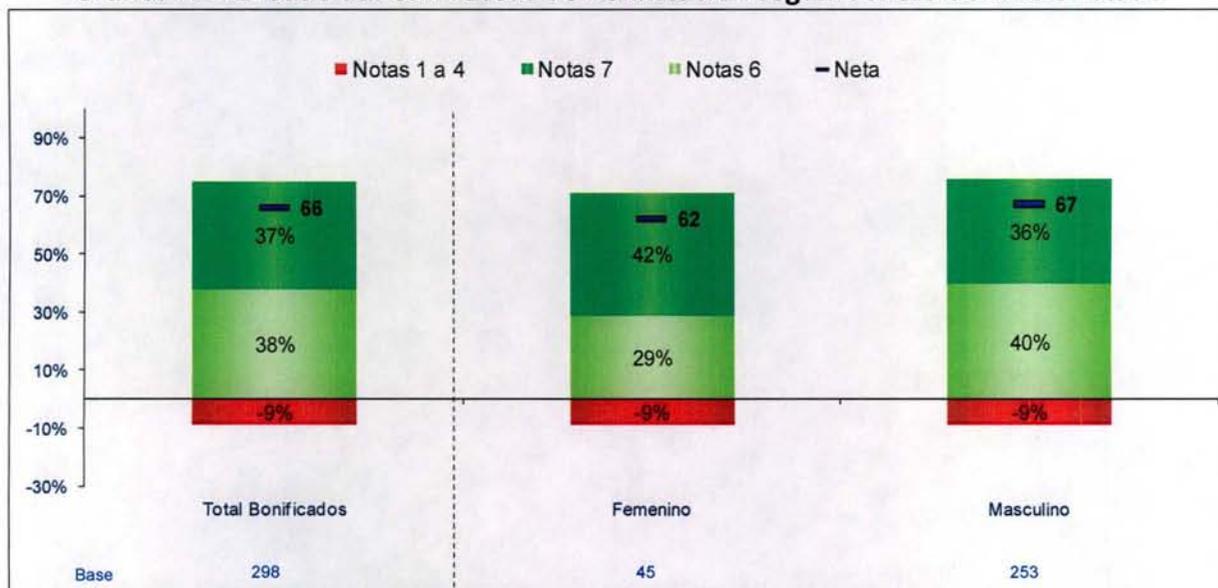
Quienes fueron beneficiados con obras de tipo civil registran una mayor satisfacción que aquellos que lo fueron con obras de tipo tecnificado. La diferencia en la satisfacción neta entre ambos es de 23 puntos, donde quienes recibieron obras civiles registran una satisfacción neta de 84, mientras que para obras tecnificadas el indicador alcanza los 61 puntos.

Gráfico N° 21: Satisfacción Proceso de Bonificación según Tipo de Obra



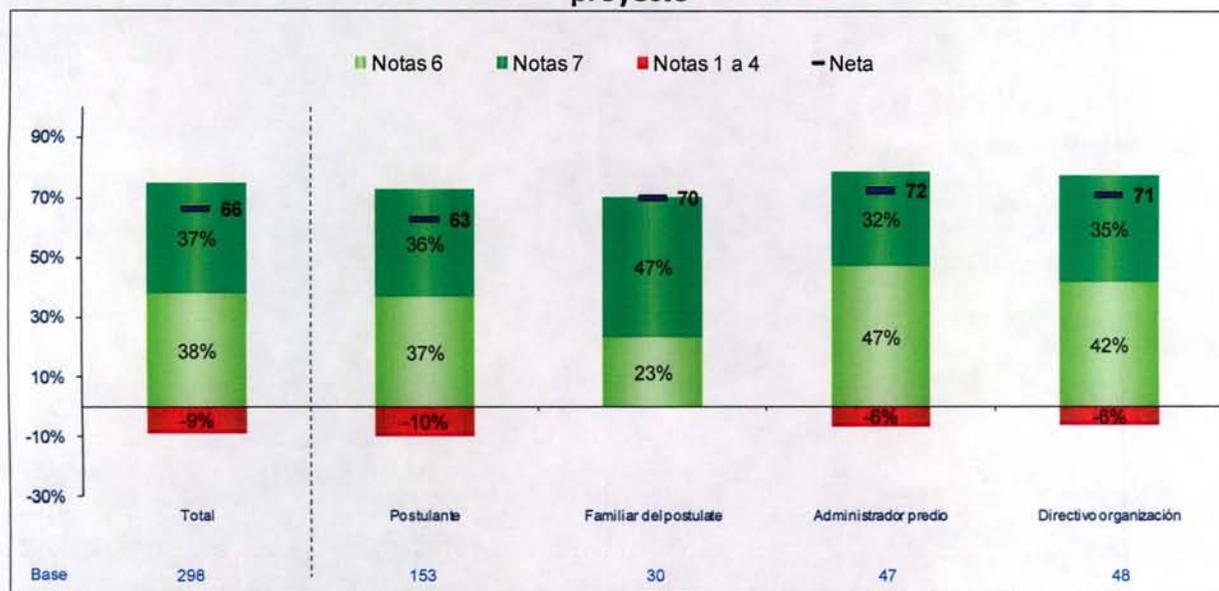
No se observan diferencias significativas en las evaluaciones en términos de género (para las notas 6+7). No obstante se aprecia levemente una mayor cantidad de notas 7 entregada por las mujeres.

Gráfico Nº 22: Satisfacción Proceso de Bonificación según Género del entrevistado



En el análisis en función de la relación del entrevistado con el proyecto, se observa una mayor satisfacción entre administradores, directivos y familiares del postulante. En el caso del postulante, se observa un mayor porcentaje de notas de insatisfacción. Al respecto, una posible inferencia es que, al tener el postulante un mayor involucramiento en la propiedad del predio, esto deriva en opiniones más categóricas y/o definidas.

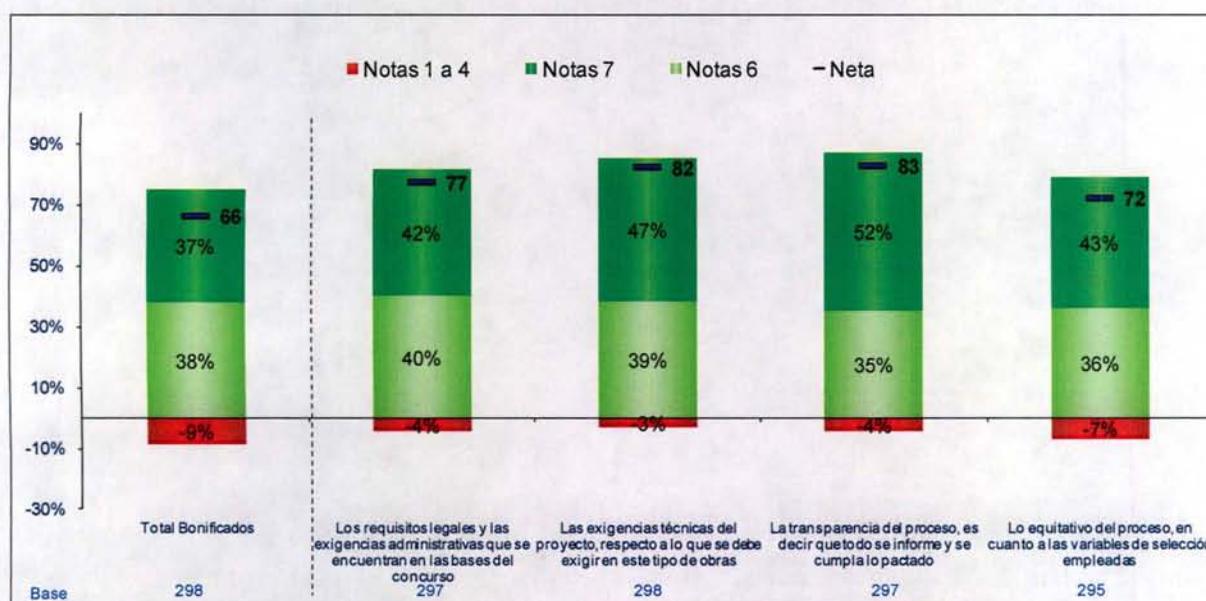
Gráfico N° 23: Satisfacción Proceso de Bonificación según Relación del entrevistado con el proyecto



4.4.3 SATISFACCIÓN PROCESO OPERATIVOS

Entre los aspectos que operan sobre la satisfacción con el proceso de bonificación, los relacionados con el proceso operativo son los mejores evaluados. Entre estos, la transparencia del proceso y los requerimientos técnicos exigidos son los que observan los mayores índices de satisfacción, con evaluaciones netas de 82 y 83 puntos.

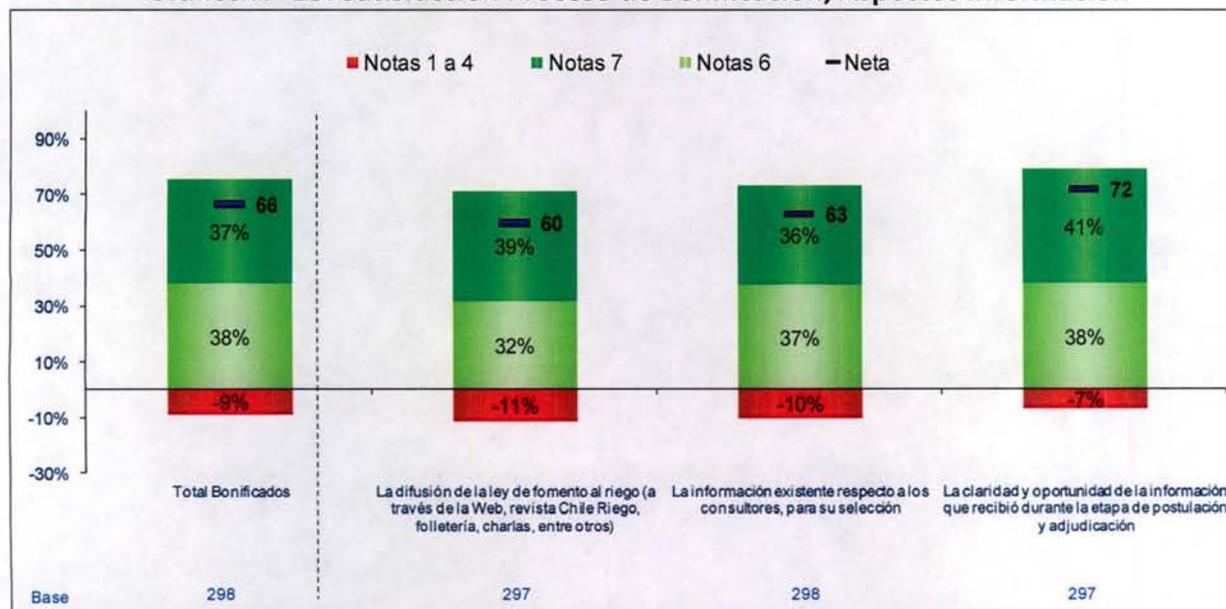
Gráfico Nº 24: Satisfacción Proceso de Bonificación; Aspectos del proceso operativo



4.4.4 SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN

Unos de los aspectos más débiles del proceso de bonificación son aquellos relacionados con la entrega de información. Al respecto, las mayores deficiencias se encuentran en la adecuada difusión de la ley de fomento al riego y en la información disponible relevante a la elección de los consultores.

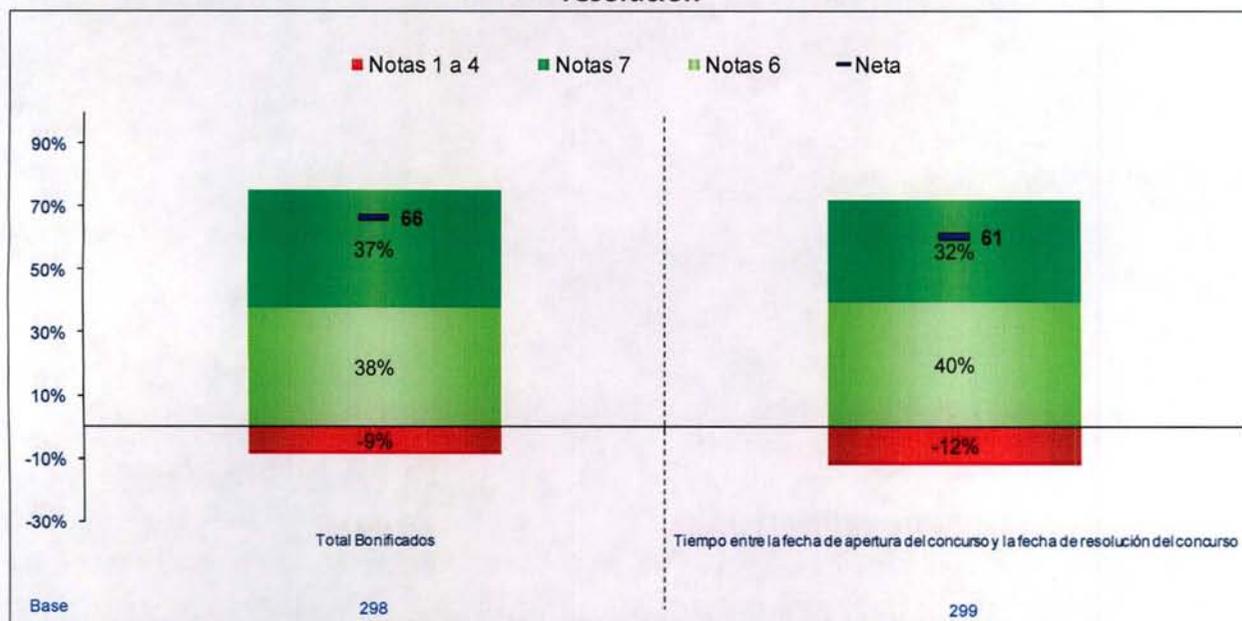
Gráfico Nº 25: Satisfacción Proceso de Bonificación; Aspectos información



4.4.5 SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DEL PROCESO

Entre todos los aspectos del proceso de bonificación evaluados, el tiempo que toma la resolución del concurso a contar de la fecha de apertura del mismo, es el que observa las peores calificaciones, con 61 puntos de satisfacción neta. Esto se debe principalmente al alto nivel relativo de insatisfacción con la duración del proceso.

Gráfico N° 26: Satisfacción Proceso de Bonificación; tiempo entre la apertura de concurso y su resolución



Las razones de satisfacción entregadas por los beneficiarios indican que un porcentaje importante se explica por la Conformidad con el proceso (29% de los entrevistados lo menciona), especialmente la satisfacción con el proceso (45% de las menciones) y la ausencia de problemas (36% de las menciones). Otra fuente de satisfacción la genera la Rapidez del proceso con el 25% de importancia, dentro de este ámbito se destaca la rapidez en la operaciones / trámites con el 48% de las menciones y la rapidez en las postulaciones (26%).

El tercer factor de la satisfacción lo compone la Atención y gestión del proceso (20% de las respuestas), se destaca el cumplimiento de los plazos (28%) y trámites transparentes /claros (28%). En niveles menores se menciona Información (13%) y la flexibilidad en la postulación.

Tabla 6: Satisfacción Global con el Proceso de Bonificación – Razones de Satisfacción

Entrevistados que evalúan con nota 6 o 7 el Proceso

Aspectos positivos del Proceso de Bonificación

| | |
|---|------------|
| CONFORMIDAD | 29% |
| Satisfecho con proceso de postulación | 45% |
| No hubo problemas | 36% |
| Servicio necesario para el desarrollo | 12% |
| Todo salió bien | 7% |
| RAPIDEZ | 25% |
| Rapidez en operaciones / tramites | 48% |
| Rapidez en postulaciones | 26% |
| Sistema no es burocrático | 10% |
| Rapidez entre proyectos | 8% |
| Rapidez en entrega de bonos | 8% |
| ATENCIÓN / GESTIÓN | 20% |
| Cumplimiento de plazos | 28% |
| Tramites transparentes / claros | 28% |
| Cumplen con lo acordado | 17% |
| Personal amable | 13% |
| Asesoran al cliente | 6% |
| Personal eficiente / capacitado | 2% |
| CNR visita al postulante | 2% |
| Si no tuviera la Adjudicación tendría que pagar mas | 2% |
| Dan garantía para aprovechar el dinero | 2% |
| INFORMACIÓN | 13% |
| Dan información clara de postulaciones | 79% |
| Claros en los requerimientos | 11% |
| Mantienen informado al cliente | 11% |
| FLEXIBILIDAD | 3% |
| No hay problemas para obtener bonos | 33% |
| Flexibles con los plazos | 33% |
| Flexibilidad en selección de proyectos | 33% |

Cabe señalar que aun cuando los entrevistados evalúan con notas 6 o 7, algunos señalan aspectos de insatisfacción, asociados a la lentitud de los trámites (13%), a la información (5%) y a la flexibilidad para acceder a los proyectos (3%).

Aspectos negativos del Proceso de Bonificación

| LENTITUD | |
|--|-----|
| Lentitud en pagar bonos / cheques | 45% |
| Lentitud en operaciones / tramites | 29% |
| Piden muchos papeles / burocráticos | 19% |
| Lentitud en proceso del proyecto | 6% |
| INFORMACIÓN | |
| Dan poca información | 67% |
| Falta mayor difusión | 33% |
| FLEXIBILIDAD | |
| Postulaciones son discriminatorias | 43% |
| Por excesos de postulante quede afuera | 29% |
| Bajo porcentaje de adjudicación | 29% |

Entre los beneficiarios que evalúan con nota 4 y menos el proceso de Adjudicación del bono (26 entrevistados), se señalan razones de insatisfacción muy similares a las anteriormente expuestas, Lentitud es la dimensión más incidente con un 69% de las respuestas, específicamente la lentitud en el pago del bono y en las operaciones y trámites. En menor nivel de importancia aparece la Flexibilidad en la postulación, con el 19% de las respuestas, siendo la mención principal, la discriminación en postulaciones (80% de menciones). Más atrás aparece la dimensión de la Atención (15%) e Información (12%).

Por lo tanto se puede indicar que estos drivers son los responsables de la generación de satisfacción cuando están presentes y responsables de la insatisfacción en su ausencia.

Tabla 7: Satisfacción Global con el Proceso de Bonificación – Razones de Insatisfacción

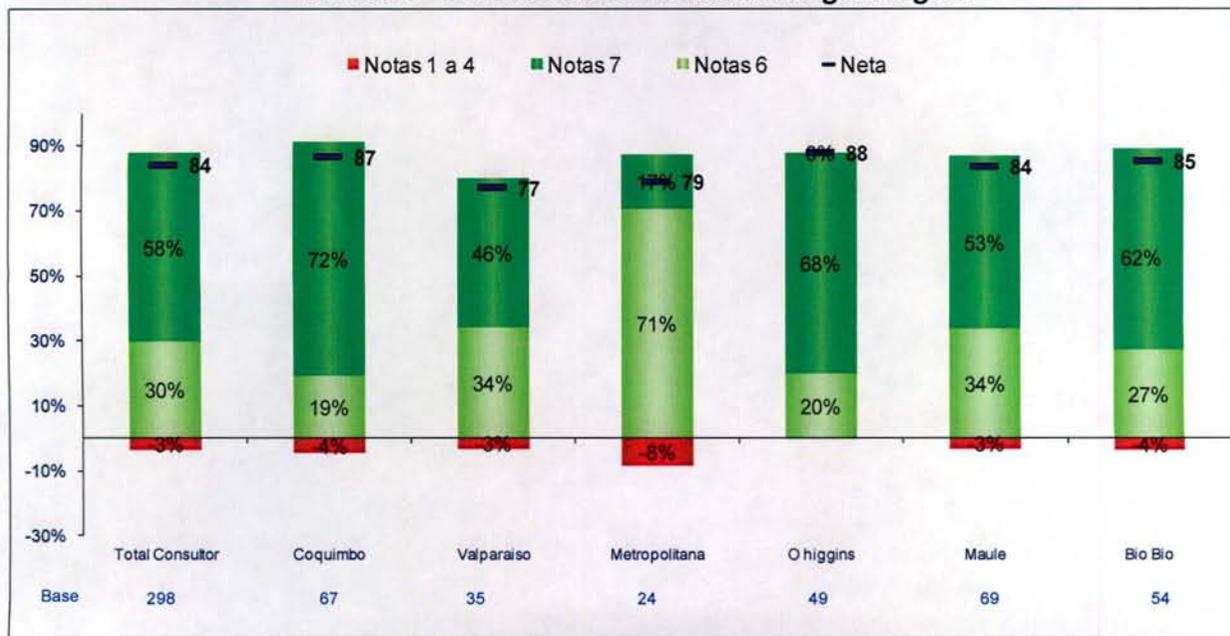
Entrevistados que evalúan con nota 4 y menos el Proceso

| | |
|--|------------|
| LENTITUD | 69% |
| Lentitud en pagar bonos / cheques | 50% |
| Lentitud en operaciones / tramites | 36% |
| Piden muchos papeles / burocráticos | 9% |
| Lentitud en entrega de productos | 5% |
| FLEXIBILIDAD | 19% |
| Postulaciones son discriminatorias | 80% |
| Por excesos de postulantes quede afuera | 20% |
| ATENCIÓN | 15% |
| Consultor no visita al usuario / cliente | 25% |
| No llaman avisando cancelación | 25% |
| Cobro la plata y no terminó el trabajo | 25% |
| No cumplen lo pactado | 25% |
| INFORMACIÓN | 12% |
| Dan poca información | 12% |

4.4.6 SATISFACCIÓN CON EL CONSULTOR

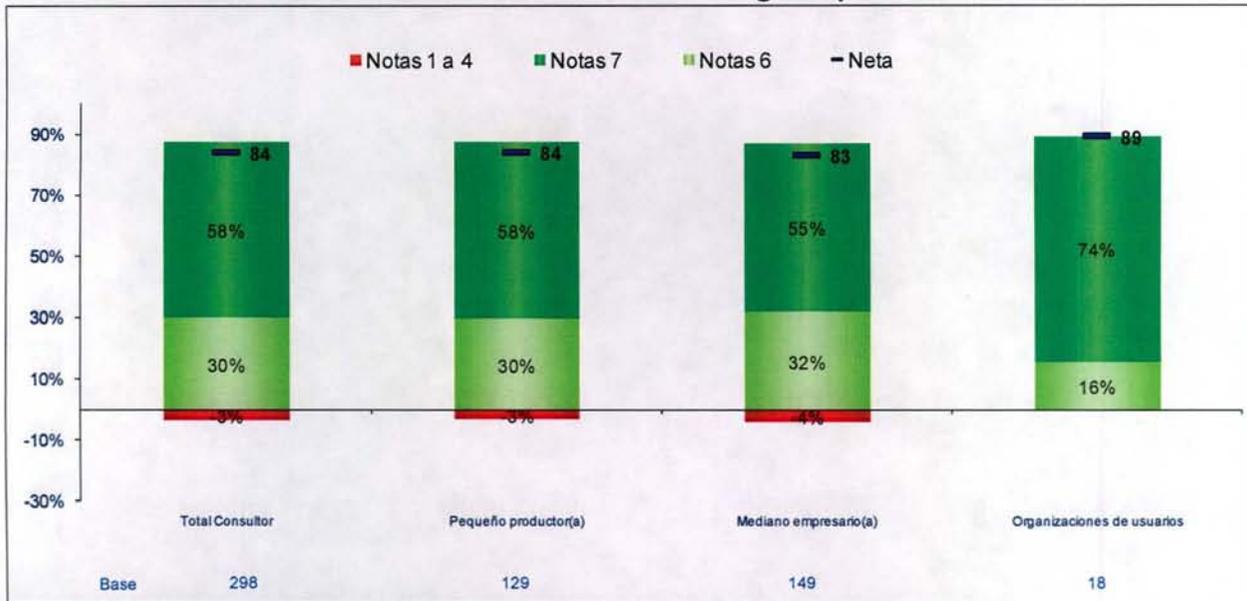
Se observa un alto nivel de satisfacción con el consultor alcanzando 84 puntos de satisfacción neta, satisfacción por encima de la que presenta CNR como institución. Dicha evaluación es consistente a nivel de regiones donde se presentan satisfacciones netas por región que en su mayoría se ubican por sobre los 80 puntos. Sólo se aprecian calificaciones menores en las regiones de Valparaíso y Metropolitana, regiones donde las muestras son bajas – estadísticamente no representativas y adicionalmente se encuentran sobre el estándar de 75 puntos.

Gráfico Nº 27: Satisfacción Consultor según Región



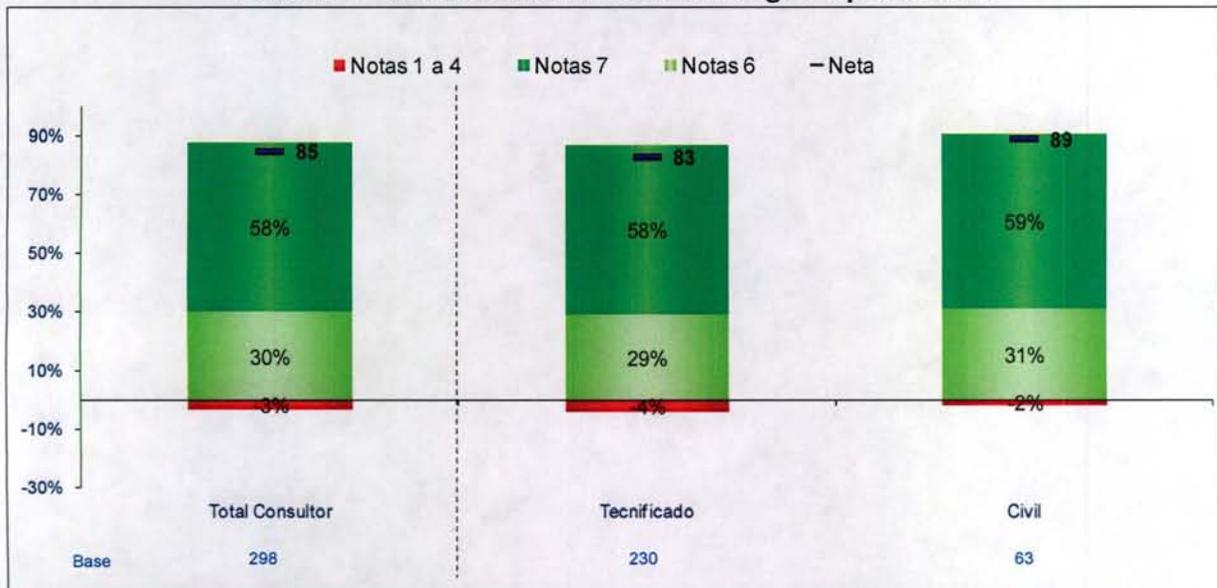
El tipo de beneficiario no es un factor discriminante en cuanto a la evaluación de la labor del consultor, dado que no hay diferencias entre la satisfacción observada en pequeños productores y medianos empresarios. En cuanto a los datos extraídos para organizaciones de usuarios, si bien presentan evaluaciones mayores, sólo tienen una función referencial dada la escasa muestra.

Gráfico N° 28: Satisfacción Consultor según Tipo beneficiario



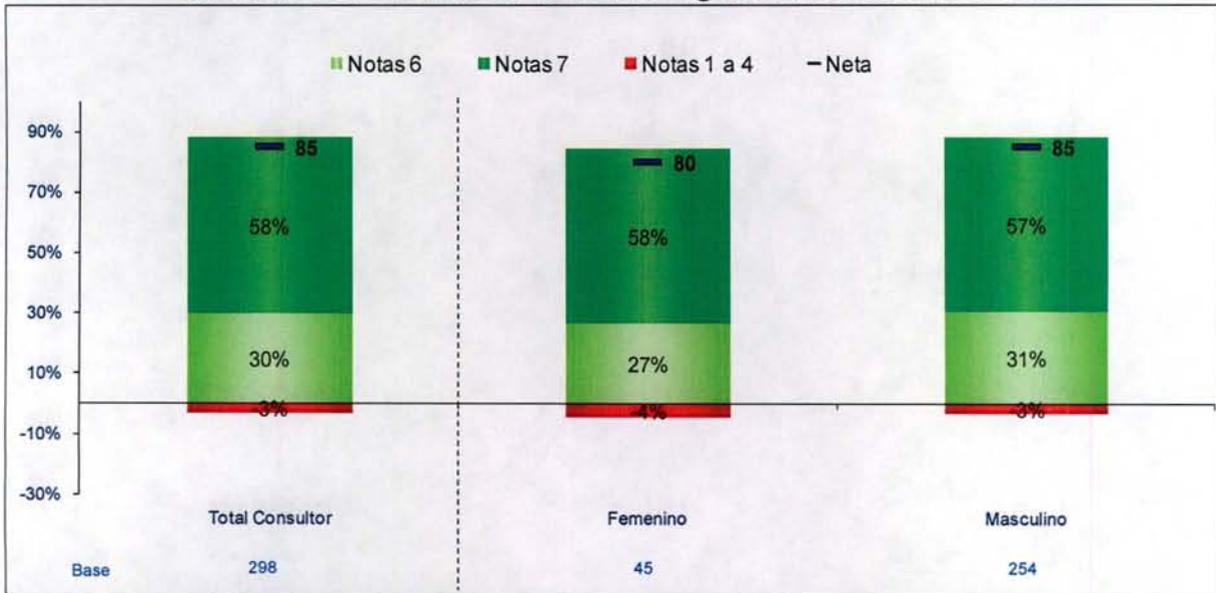
Los beneficiados por obras de tipo civil tienden a evaluar de mejor forma al consultor (aunque esta diferencia no alcanza a ser significativa), observándose netas de 89 puntos en comparación a los 83 alcanzados cuando la obra es de orden tecnificado.

Gráfico N° 29: Satisfacción Consultor según Tipo de Obra



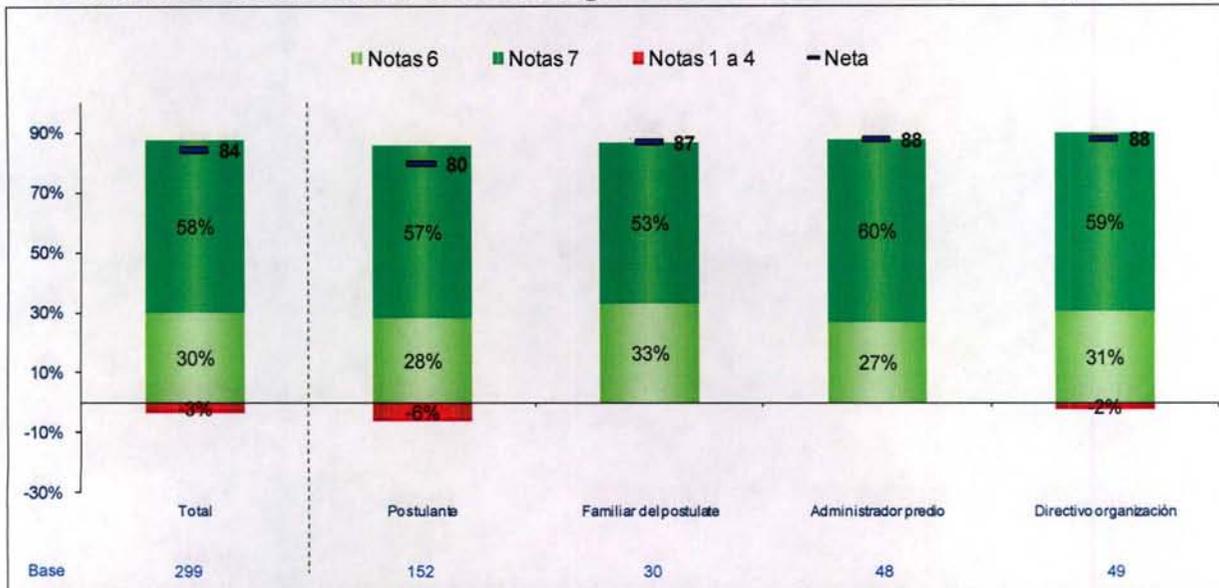
Se aprecia una leve tendencia a mejores evaluaciones hacia la labor del consultor entre hombres, en relación a mujeres; aún así debe tenerse en cuenta la poca representación de este último género en la muestra.

Gráfico N° 30: Satisfacción Consultor según Género del entrevistado



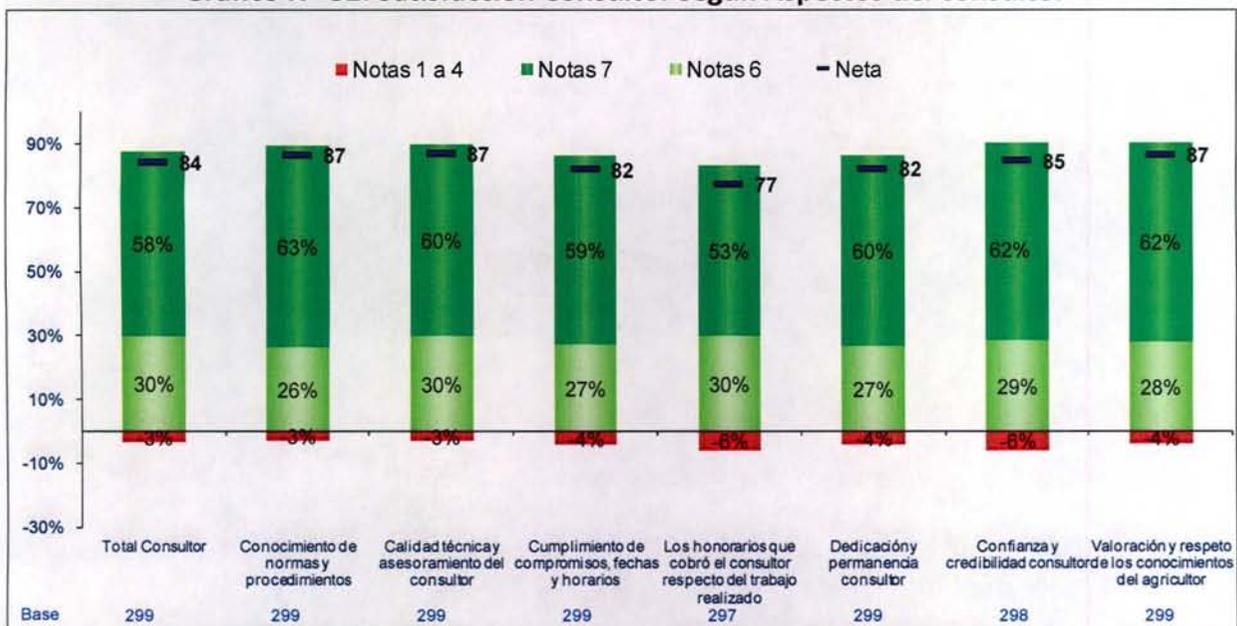
Al que igual que en la evaluación del Proceso de Bonificación, el rol de propietario que ejerce el postulante (satisfacción neta de 80 puntos) podría explicar el mayor nivel de insatisfacción.

Gráfico N° 31: Satisfacción Consultor según Relación del entrevistado con el proyecto



Entre los aspectos que describen la satisfacción con el rol del consultor, se observa de forma consistente calificaciones por sobre los 80 puntos de satisfacción neta. Aún así, cabe destacar los mayores niveles relativos de insatisfacción con los honorarios y la credibilidad del consultor.

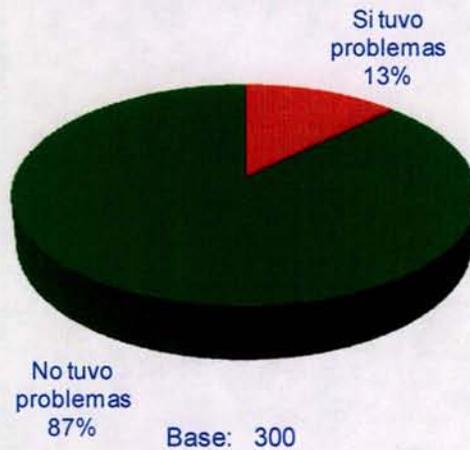
Gráfico N° 32: Satisfacción Consultor según Aspectos del consultor



4.4.7 TASA DE PROBLEMAS EN BONIFICADOS

Se observa una baja tasa de problemas, en donde 1 de 10 beneficiarios manifiestan haber presentado algún tipo de inconveniente con el proceso de adjudicación y bono.

Gráfico N° 33: Tasa de problemas Bonificados



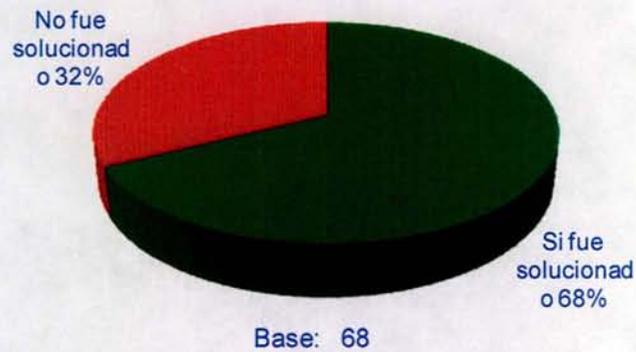
La mayor tasa de problemas se genera en Biobío y O'Higgins.

Tabla 8: Tasa de problemas Bonificados por Región

| | Total Muestra | Regiones | | | | | |
|-------------|---------------|----------|------------|---------------|-----------|-------|---------|
| | | Coquimbo | Valparaiso | Metropolitana | O higgins | Maule | Bio Bio |
| Base | 300 | 67 | 35 | 24 | 50 | 69 | 55 |
| Si | 13% | 4% | 11% | 13% | 22% | 6% | 24% |
| No | 87% | 96% | 89% | 87% | 78% | 94% | 76% |

Gráfico N° 34: Tasa de solución de problemas

La tasa de solución alcanza en promedio a 7 de 10 beneficiarios.



Muchos de los problemas declarados también se presentan en las razones de insatisfacción, los que se enfocan principalmente en la Lentitud. En este ámbito se aprecia que mayoritariamente la queja es la demora en el pago del bono (variable relacionada al proceso de pago).

Tabla 9: Detalle de Tasa de problemas Bonificados

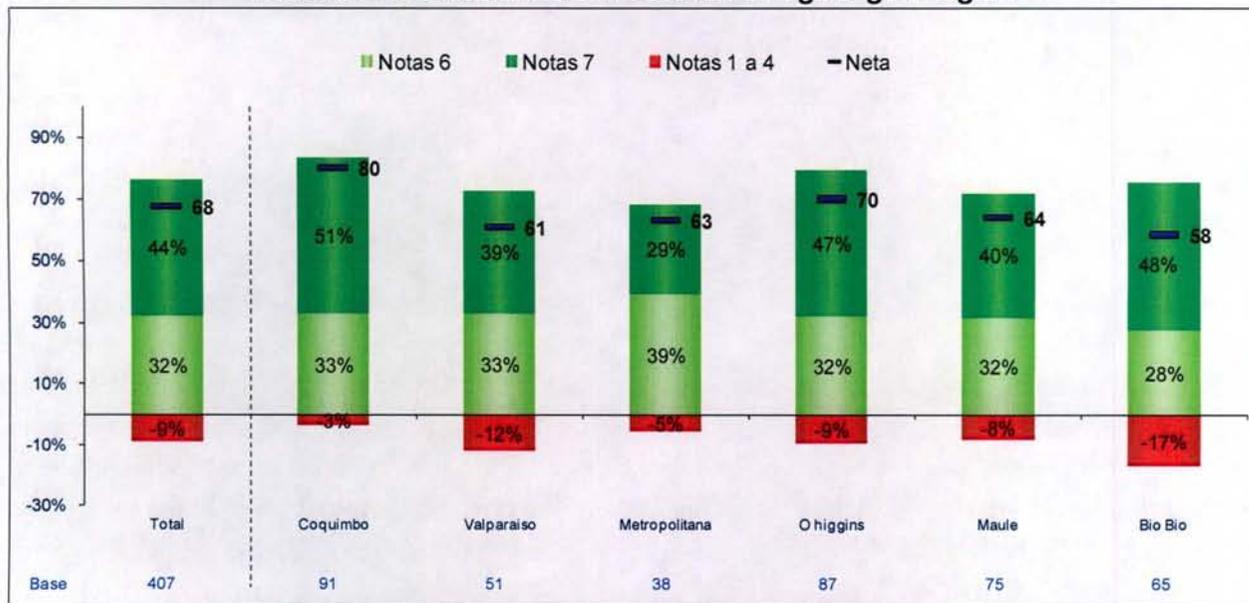
| Descripción del problema | Bonificados |
|---|-------------|
| Base | 37 |
| LENTITUD | 32% |
| Demora en resolver el concurso | 17% |
| Demora en el pago de bono | 17% |
| Engoroso en los intereses del constructor | 17% |
| Demora en otorgar el beneficio | 8% |
| Demora en el proceso | 8% |
| Atraso del pago por mala inspección de la comisión | 8% |
| Demora en la obra | 8% |
| Derechos de agua en trámite | 8% |
| Mucha burocracia en firmas y timbres | 8% |
| ATENCIÓN | 19% |
| Hacen postulaciones y después indican que no hay dinero | 14% |
| Problemas de canalización y hacen el trabajo de nuevo | 14% |
| No ejecutan cambios solicitados | 14% |
| Sistema de regadío inicial fue cambiado a otro | 14% |
| Tuvo que volver a presentar proyectos | 14% |
| No pagan bono | 14% |
| Supervisor comete error | 14% |
| PROYECTOS | 14% |
| Proyectos no son aprobados | 60% |
| Repostulación por faltas de fondos del programa | 20% |
| No podrán modificar proyectos | 20% |
| FLEXIBILIDAD | 5% |
| Discrepancia con exigencia de proyectos | 50% |
| FISCALIZACIÓN | 5% |
| Inspección de inventario con error | 50% |
| Problemas con inspector | 50% |
| INFORMACIÓN | 3% |
| No dan información completa | 100% |
| Problemas con la inscripción de derechos de agua | 17% |
| No consigue crédito bancario | 17% |
| Consultora los abandona | 17% |
| Tuvo que solicitar prórrogas | 17% |
| Consiguio creditos sin saber cuando lo podrá devolver | 17% |
| Vuelven a solicitar documentacion para postulación | 17% |

4.4.8 SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE PAGO

La satisfacción con el Proceso de Pago alcanza los 68 puntos de satisfacción neta, levemente mejor que el proceso de bonificación y adjudicación y situada en el rango medio de satisfacción. La insatisfacción a nivel general se encuentra en niveles aceptables, llegando a 9%. A nivel de regiones, no presenta puntos tan críticos como se vio en el segmento de Bonificados, sin embargo, las regiones del Biobío y Valparaíso, superan en la insatisfacción el 10% (niveles considerados como críticos).

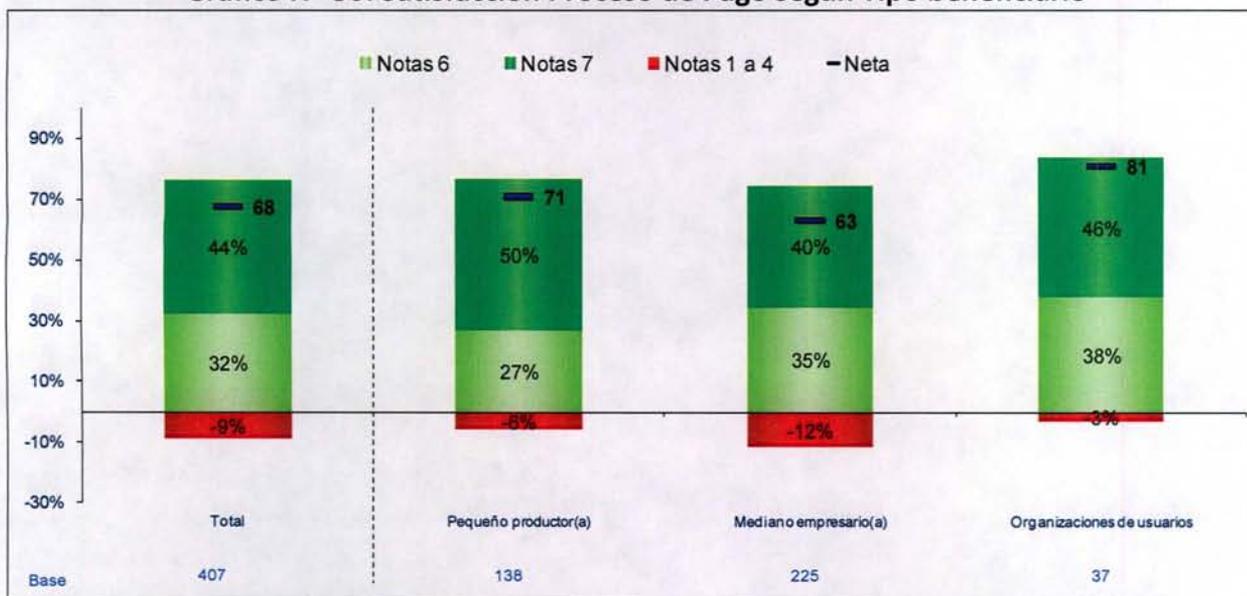
En este proceso vuelve a destacar la región de Coquimbo por sus buenas evaluaciones. Por ende en términos generales la región de Coquimbo es donde encontramos los beneficiarios más satisfechos con el servicio entregado por la CNR.

Gráfico N° 35: Satisfacción Proceso de Pago según Región



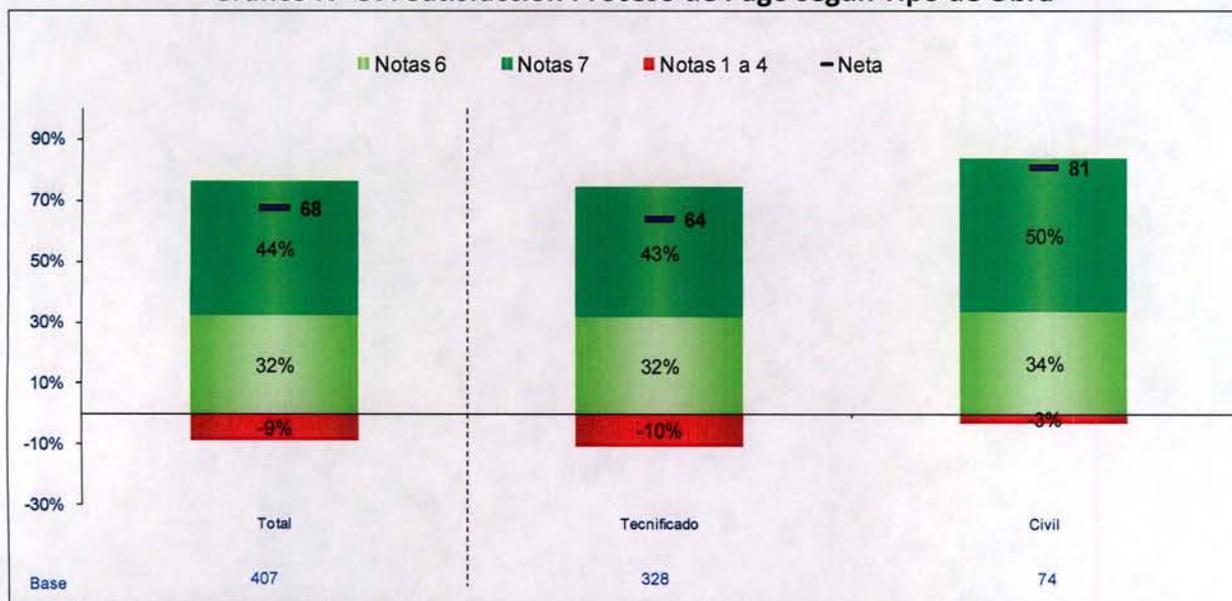
En cuanto a los tipos de beneficiarios, las Organizaciones son las que mejor evalúan, mientras que no se aprecian diferencias significativas entre los pequeños productores y los medianos empresarios en términos de satisfacción de notas 6+7, aunque este último segmento obtiene menores niveles de satisfacción en sus notas 7 (sólo 40%) y mayores niveles de insatisfacción en sus notas 4 que llegan al 12%, en consecuencia este segmento alcanza un índice de satisfacción neta de 63 puntos, 8 por debajo de los pequeños productores.

Gráfico N° 36: Satisfacción Proceso de Pago según Tipo beneficiario



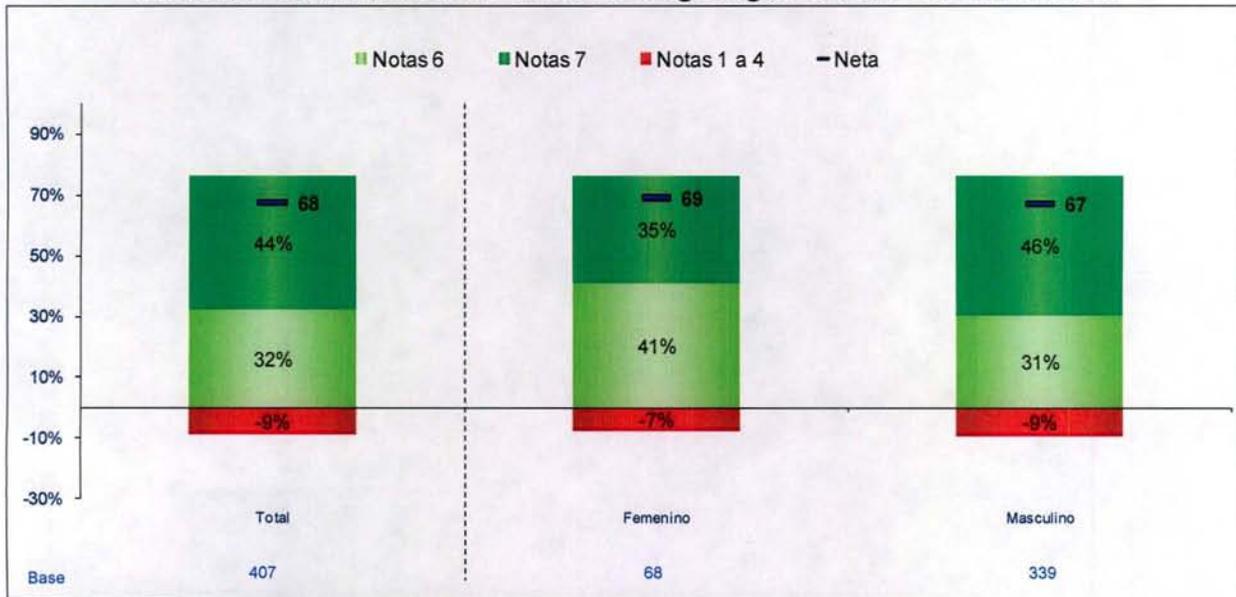
Respecto a los tipos de obra, se aprecia nuevamente que las obras civiles obtienen mejores resultados, y prácticamente no presentan insatisfacción, mientras que en los tecnificados la insatisfacción alcanza el 10%. El Índice de Satisfacción Neta para el caso de las obras civiles supera los 80 puntos lo cual es muy bueno, mientras que en las obras de tecnificado, alcanza solo los 64 puntos.

Gráfico Nº 37: Satisfacción Proceso de Pago según Tipo de Obra



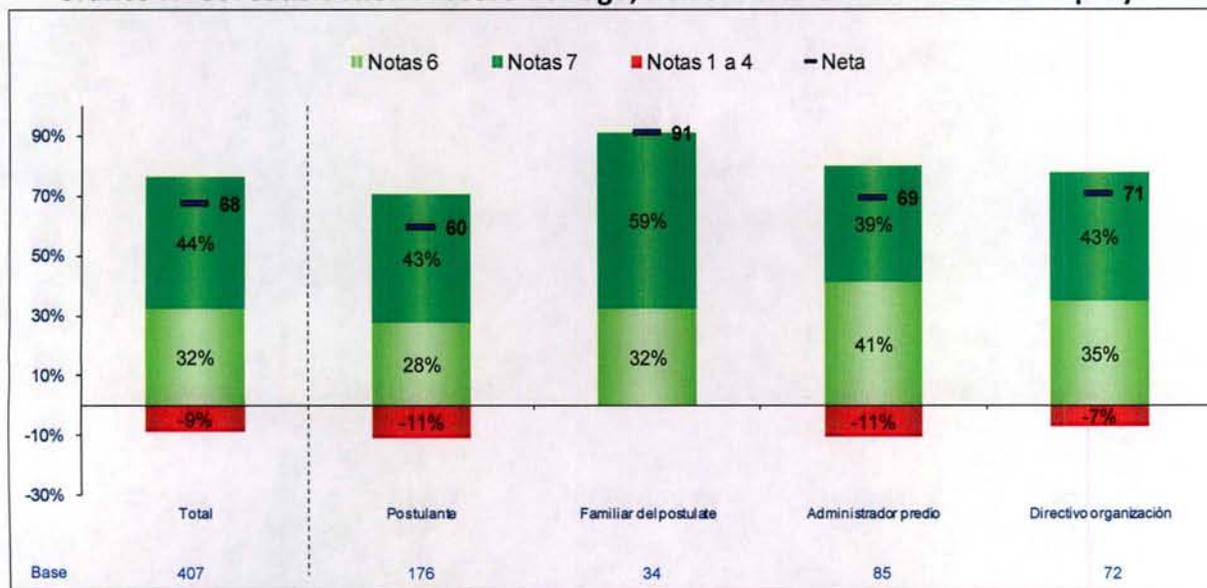
A nivel de género del entrevistado, no se aprecian diferencias relevantes entre hombres y mujeres en términos de satisfacción neta, sin embargo se aprecia un mayor nivel de notas 7 entregado por los hombres.

Gráfico N° 38: Satisfacción Proceso de Pago según Género del entrevistado



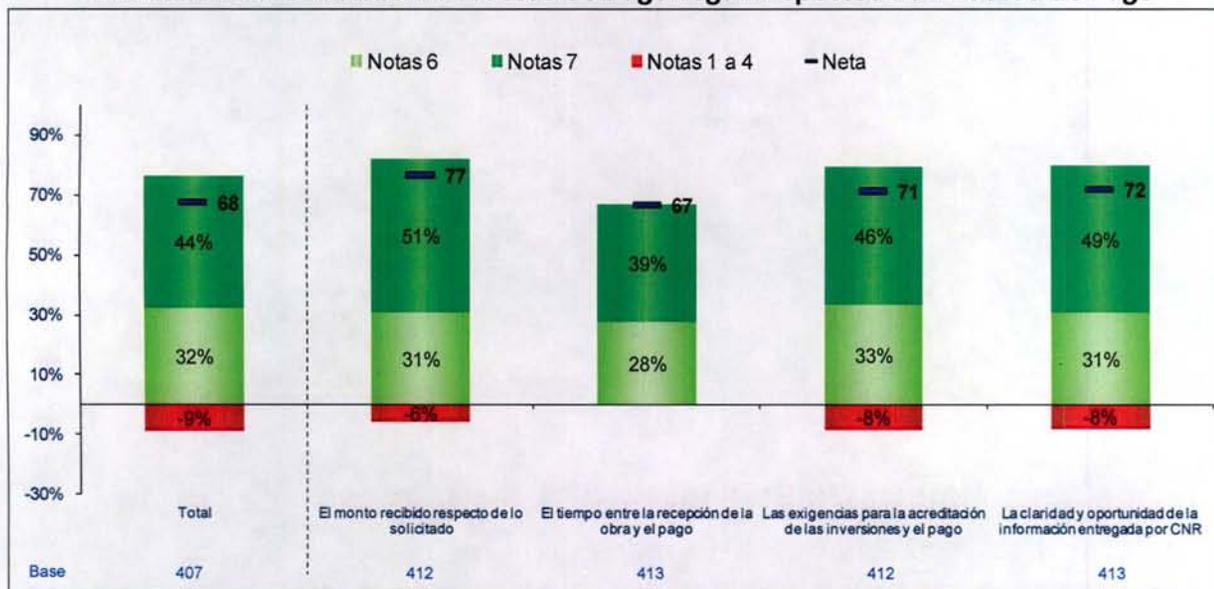
El proceso de pago, presenta diferencias significativas a nivel de la relación del entrevistado con el proyecto, donde el postulante es significativamente más crítico que el resto de los grupos. A pesar de esto, es posible apreciar que los administradores de predio, presentan un nivel importante de insatisfacción.

Gráfico Nº 39: Satisfacción Proceso de Pago; Relación del entrevistado con el proyecto



Dentro de los atributos que definen el Proceso de Pago, el monto recibido respecto a lo solicitado es lo que mayor satisfacción presenta. Buenos indicadores también presentan las exigencias para la acreditación y la claridad y oportunidad de la información entregada. El tiempo entre la recepción de la obra y el pago es el atributo que presenta el ISN más bajo, pero llama la atención el que no presenta insatisfacción, lo anterior sugiere que este ámbito está relativamente bien resuelto, por lo que no genera usuarios insatisfechos, pero no cumple con las expectativas de los usuarios, por lo cual un grupo importante califica con nota 5 (33% de la muestra).

Gráfico N° 40: Satisfacción Proceso de Pago según Aspectos del Proceso de Pago



Se aprecia que dentro de las razones de satisfacción, se obtienen razones de insatisfacción asociadas a la lentitud en el pago, esto indica que si bien a nivel global el beneficiario está satisfecho, igualmente levanta algunas críticas al proceso en general. Respecto a las razones que dejan satisfechos a los usuarios, esto es aquellas por las cuales expresan conformidad encontramos el cumplimiento de plazos, satisfacción en general con el proceso, cumplimiento en monto de pagos y rapidez en el pago.

Tabla 10: Satisfacción Global con el Proceso de Pago – Razones de Satisfacción

Entrevistados que evalúan con nota 6 o 7 el Proceso

Aspectos positivos del Proceso de Pago

| | |
|---|------------|
| GESTIÓN | 29% |
| Cumplieron los plazos | 54% |
| Cumplieron con montos a pagar | 29% |
| Cumplieron lo acordado | 18% |
| CONFORMIDAD CON EL PROCESO | 21% |
| Satisfecho con el proceso de pago | 57% |
| No hubo problemas | 29% |
| Beneficioso para nuestro desarrollo | 9% |
| Satisfecho con los montos | 5% |
| RAPIDEZ | 16% |
| Rapidez en entrega de pagos | 76% |
| Rapidez en entender la información | 10% |
| Rapidez en el servicio | 8% |
| Pago dentro de los plazos estipulados | 6% |
| INFORMACIÓN | 10% |
| Dan información clara de pagos / montos | 72% |
| Dan información necesaria | 16% |
| Información transparente | 9% |
| Mantienen informado al cliente | 3% |
| GESTIÓN | 6% |
| Cumplieron con montos a pagar | 50% |
| Cumplieron lo acordado | 50% |
| ATENCIÓN | 1% |
| Personal amable | 50% |
| Facilidad para tramitar | 50% |

Aspectos negativos del Proceso de Pago

| | |
|------------------------------------|------------|
| LENTITUD | 27% |
| Lentitud en pagos | 80% |
| Tesorería pide muchos papeles | 10% |
| Mucha burocracia | 5% |
| Lentitud en envío de documentación | 2% |
| Demora en pagar | 2% |

En este caso, se observa una mención positiva relacionada a la conformidad en los montos, aún cuando el beneficiario evalúe con nota de insatisfacción el proceso en general. Aparecen de manera negativa la lentitud en los pagos y que no paguen todo lo solicitado.

Tabla 11: Satisfacción Global con el Proceso de Pago – Razones de Insatisfacción
Entrevistados que evalúan con nota 4 y menos el Proceso

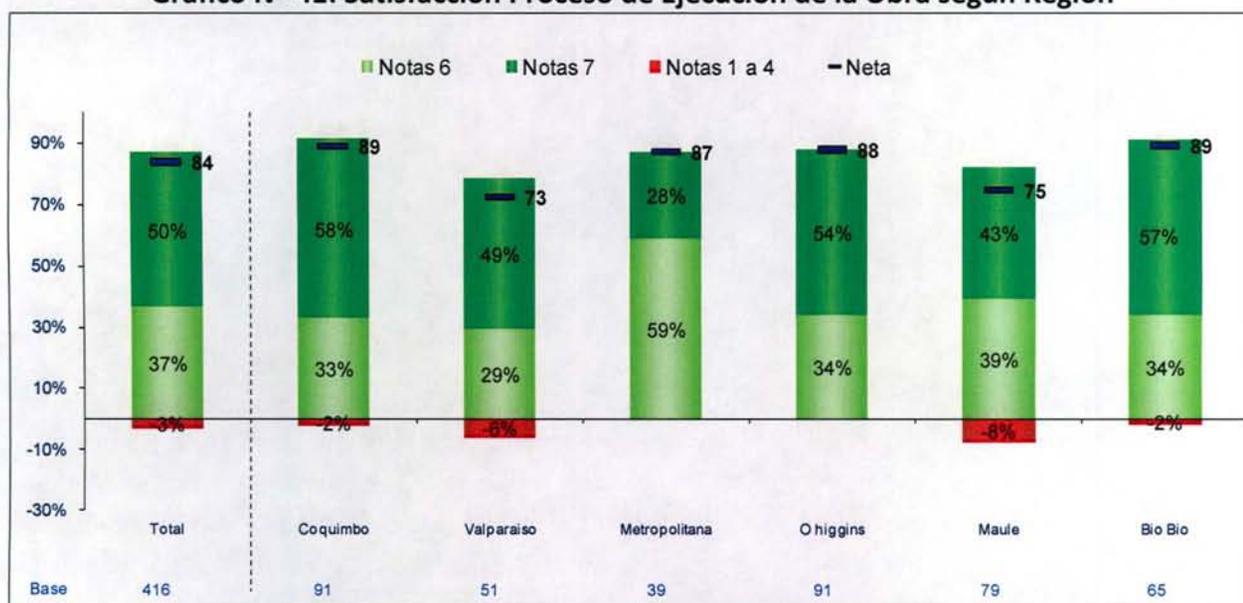
| | |
|--|------------|
| LENTITUD | 58% |
| Lentitud en pagos | 71% |
| Demora en pagar | 14% |
| Mucha burocracia | 10% |
| Tesorería pide muchos papeles | 5% |
| ATENCIÓN | 25% |
| Bajan porcentaje en el pago | 50% |
| No cumplen con lo acordado | 40% |
| No manejan información de plazos | 10% |
| CONFORMIDAD | 3% |
| Satisfecho con los montos | 100% |
| FLEXIBILIDAD | 3% |
| Problema en gestión disminuye el monto | 100% |

4.4.9 SATISFACCIÓN CON LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

La ejecución de la obra, presenta muy buenos indicadores, alcanzando 84 puntos de satisfacción neta situándose con buen margen en el rango alto de satisfacción. Destaca además el bajo nivel de insatisfacción que alcanza sólo un 3%. Adicionalmente, la mitad de los entrevistados califica con excelencia la ejecución de la obra propiamente tal.

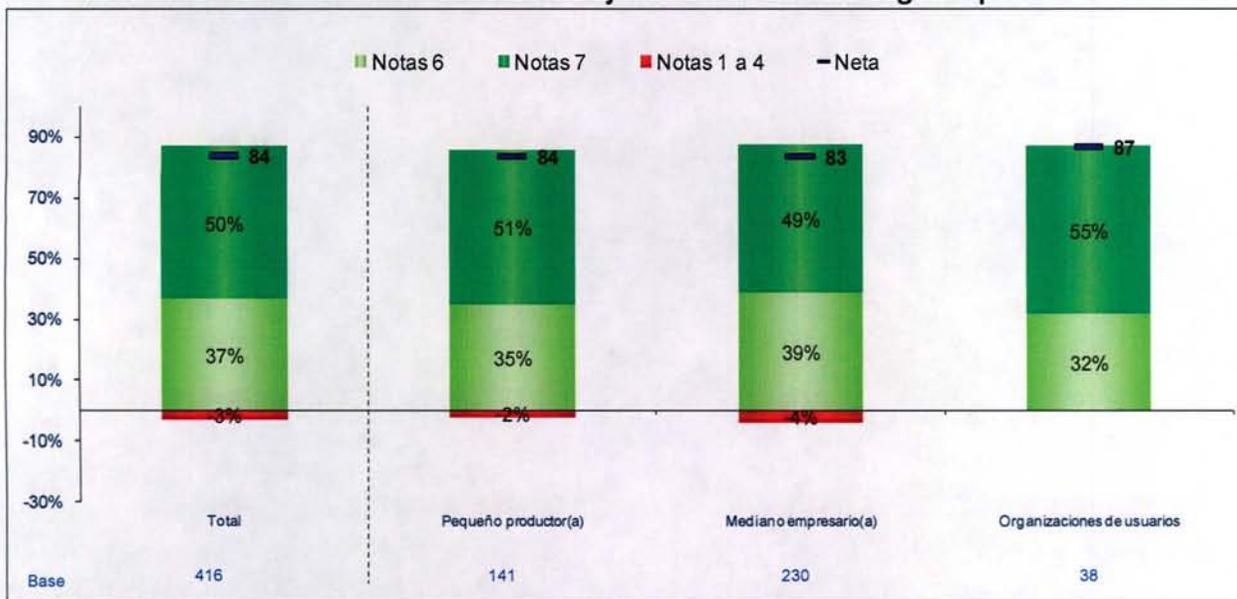
En cuanto a las regiones, la de Maule y la de Valparaíso son las más críticas en términos relativos a esta etapa, superando el 5% de insatisfacción, no obstante, en todas las regiones el ISN supera los 70 puntos.

Gráfico N° 41: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Región



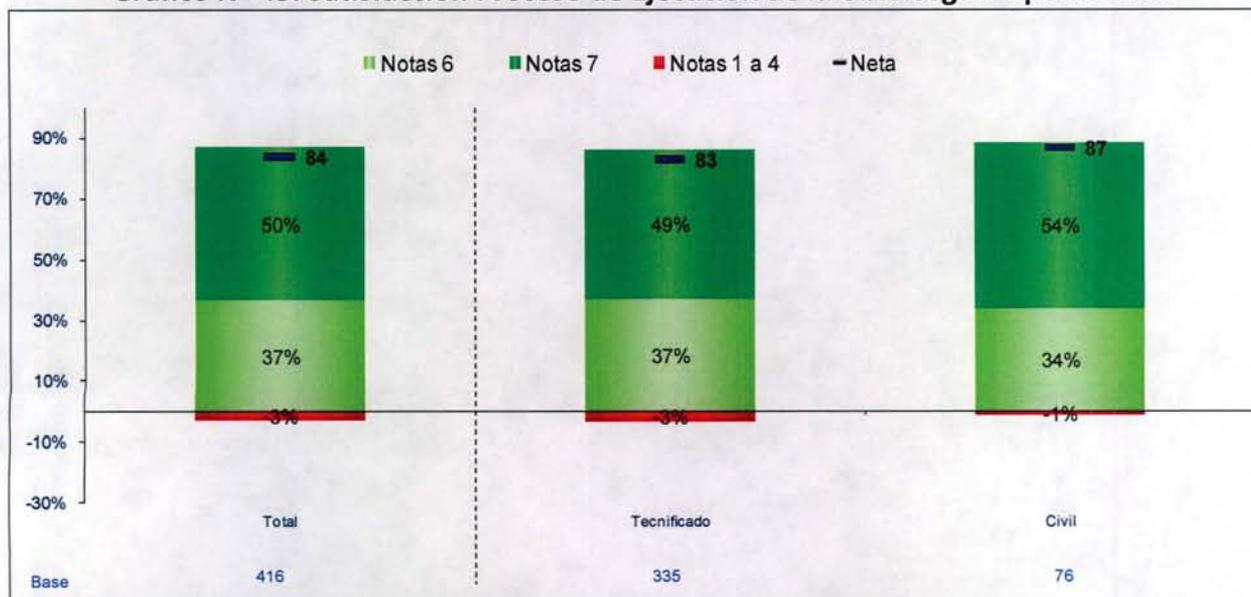
No se observan diferencias importantes entre tipos de beneficiarios a la hora de evaluar el proceso de ejecución de la obra. En todos los casos se superan los 80 puntos para el indicador de satisfacción neta. Destaca que no existan evaluaciones negativas en el grupo de organizaciones de usuarios, que a pesar de no representar una muestra demasiado robusta, marca una clara tendencia, que se ha observado a lo largo del informe en que las organizaciones de usuarios están muy satisfechos con la CNR, y los proceso involucrados en la adjudicación de bonos y en este caso particular en el proceso de pago.

Gráfico Nº 42: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Tipo beneficiario



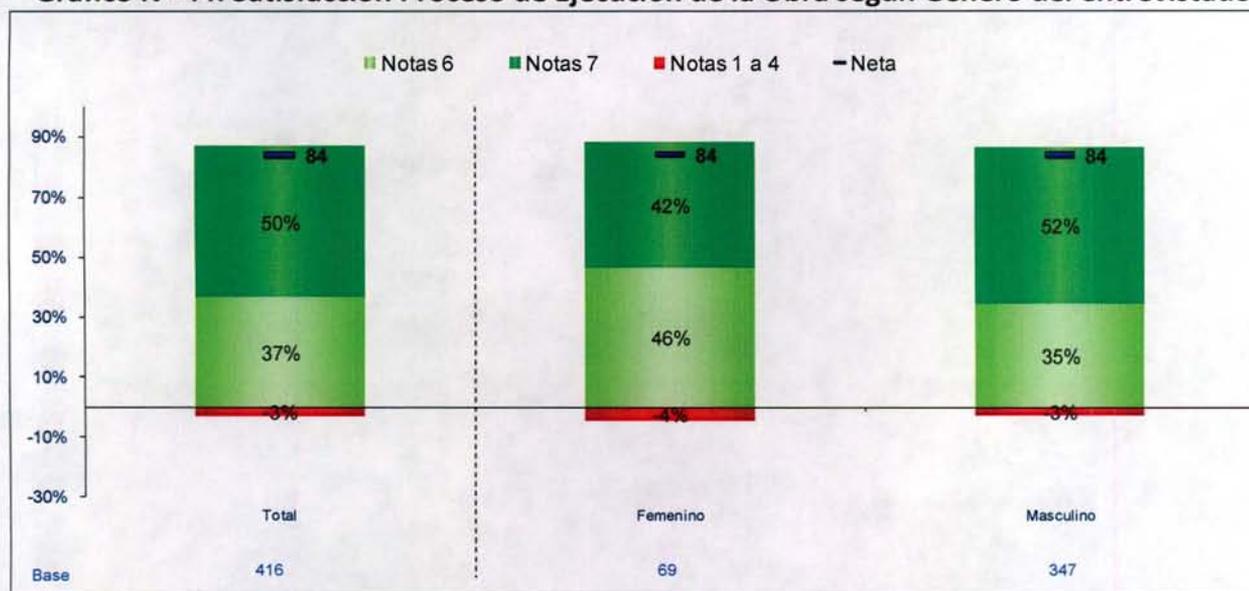
A nivel del tipo de obra, tampoco se aprecian diferencias importantes, y aquellos pagados por obras de tipo civil, tienden a evaluar levemente mejor.

Gráfico N° 43: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Tipo de Obra



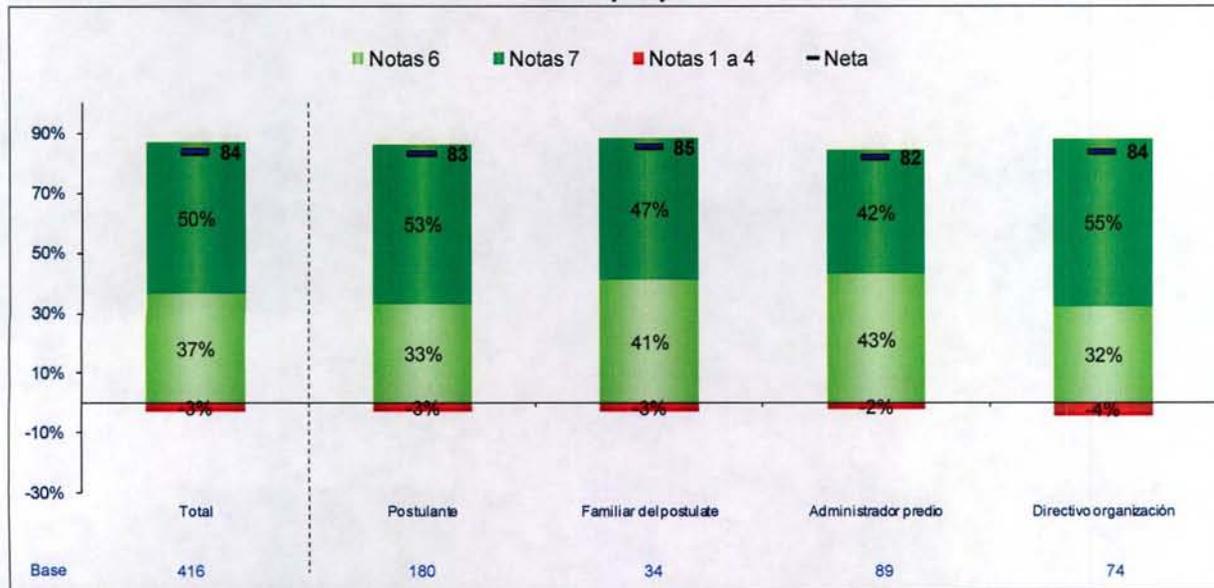
En términos de satisfacción neta, no se observan diferencias por género, no obstante se destaca el mayor nivel de notas 7 entregado por los hombres (al igual que lo observado en la satisfacción global con el proceso de pago).

Gráfico N° 44: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Género del entrevistado



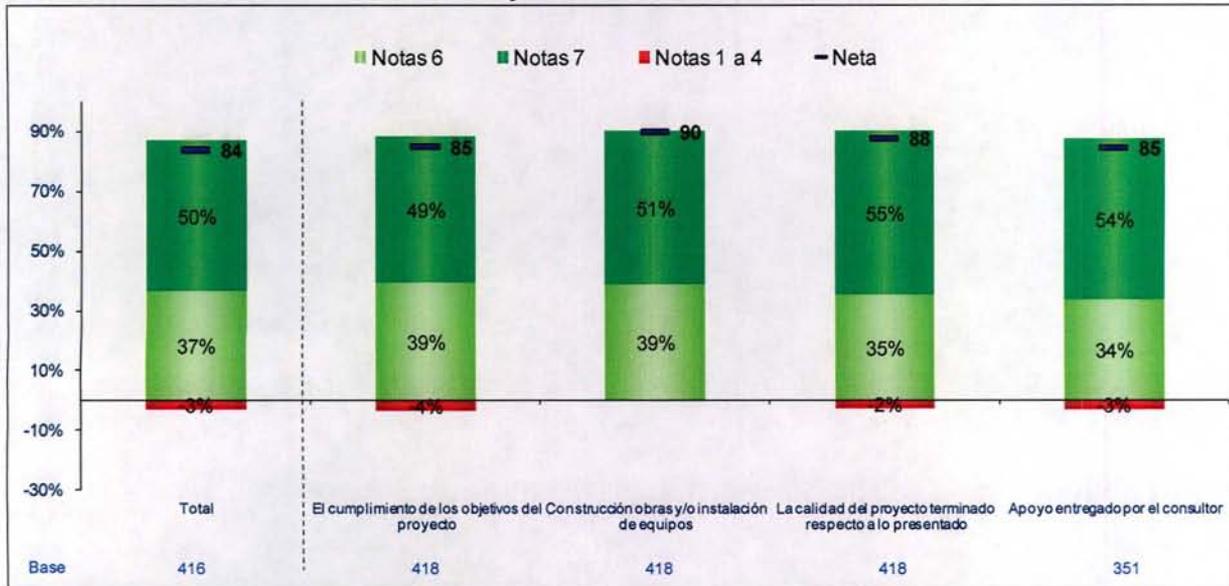
A diferencia de lo observado en la satisfacción global con el proceso de pago, los postulantes y directivos de organizaciones entregan mayores niveles de satisfacción en la ejecución de obras, observándose en general una muy buena percepción de parte de los entrevistados.

Gráfico N° 45: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Relación del entrevistado con el proyecto



Se observa que los aspectos en la Ejecución de Obra son en general muy bien evaluados por los entrevistados, con muy bajos niveles de insatisfacción.

Gráfico N° 46: Satisfacción Proceso de Ejecución de la Obra según Aspectos del Proceso de Ejecución de la Obra



La mitad de los clientes satisfechos entregan razones asociadas a la conformidad con el trabajo de obras realizado (47%). En segundo lugar se menciona la atención del equipo encargado de la ejecución de obras (30%), junto a la rapidez (9%) e información (3%).

Tabla 12: Satisfacción Global con la Ejecución de obras – Razones de Satisfacción
Entrevistados que evalúan con nota 6 o 7 el Proceso

Aspectos positivos de la Ejecución de obras

| CONFORMIDAD | 47% |
|---|------------|
| Satisfecho con la ejecución / buenos resultados | 62% |
| No he tenido problemas | 25% |
| Trabajo de calidad | 7% |
| Sistema necesario para el desarrollo | 2% |
| Materiales son de calidad | 1% |
| ATENCIÓN | 30% |
| Cumplen con los plazos | 47% |
| Cumplen con lo pactado | 29% |
| Preocupación hacia el proyecto | 8% |
| Asesoran técnicamente | 7% |
| Personal amable | 3% |
| Apoyan durante la ejecución | 3% |
| Dedicación al proyecto | 2% |
| Vísita en terreno | 1% |
| Personal capacitado | 1% |
| RAPIDEZ | 9% |
| Rapidez en ejecución | 78% |
| Rapidez en solución de problemas | 13% |
| Rapidez en la atención | 6% |
| Rapidez en llegar los materiales | 3% |
| INFORMACIÓN | 3% |
| Dan información clara | 82% |
| Dan información completa | 18% |

Aspectos negativos de la Ejecución de obras

| LENTITUD | 7% |
|---------------------------------|-----------|
| Demora en ejecución | 83% |
| Demora en regularizar los pagos | 13% |
| Demora en inicio de obras | 4% |
| ATENCIÓN | 6% |
| No cumplen con lo prometido | 57% |
| No cumplen con los plazos | 19% |
| Consultor nunca más visitó | 5% |
| No hay fechas disponibles | 5% |
| Proceso engorroso | 5% |
| No supervisan la instalación | 5% |
| Sistema engorros de cobro | 5% |
| FISCALIZACIÓN | 5% |
| Quedaron detalles sin hacer | 78% |
| No hay supervisión en terreno | 6% |
| Productos de mala calidad | 6% |
| Faltan materiales | 6% |
| Problemas en el inventario | 6% |

Nuevamente se observa que aun cuando el entrevistado está satisfecho con este proceso, entrega algunas menciones de insatisfacción (en temas de Atención, Fiscalización e Información).

Los beneficiarios que evalúan con 4 y menos también indican razones referidas a temas de Atención con 25%, Fiscalización con 33% e Información y Lentitud con un 25% cada una.

Tabla 13: Satisfacción Global con la Ejecución de obras – Razones de Insatisfacción
Entrevistados que evalúan con nota 4 o menos el Proceso

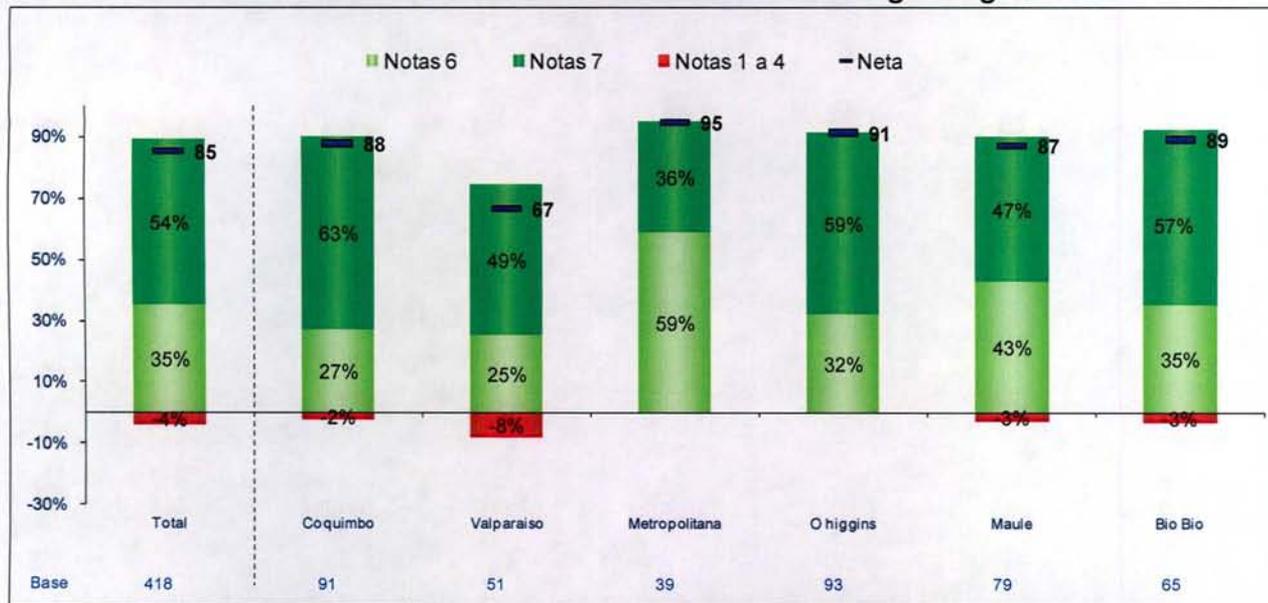
| | |
|---------------------------------|------------|
| FISCALIZACIÓN | 33% |
| Quedaron detalles sin hacer | 33% |
| ATENCIÓN | 25% |
| No cumplen con los plazos | 67% |
| No cumplen con lo prometido | 33% |
| INFORMACIÓN | 25% |
| Poca información del proceso | 67% |
| Información poco clara | 33% |
| LENTITUD | 25% |
| Demora en ejecución | 67% |
| Demora en regularizar los pagos | 33% |

4.4.10 SATISFACCIÓN CON EL CONSTRUCTOR

A nivel total, el constructor presenta, al igual que el proceso de ejecución de la obra excelentes resultados, con 85 puntos de satisfacción neta, 10 por encima del rango donde comienza la zona alta de satisfacción.

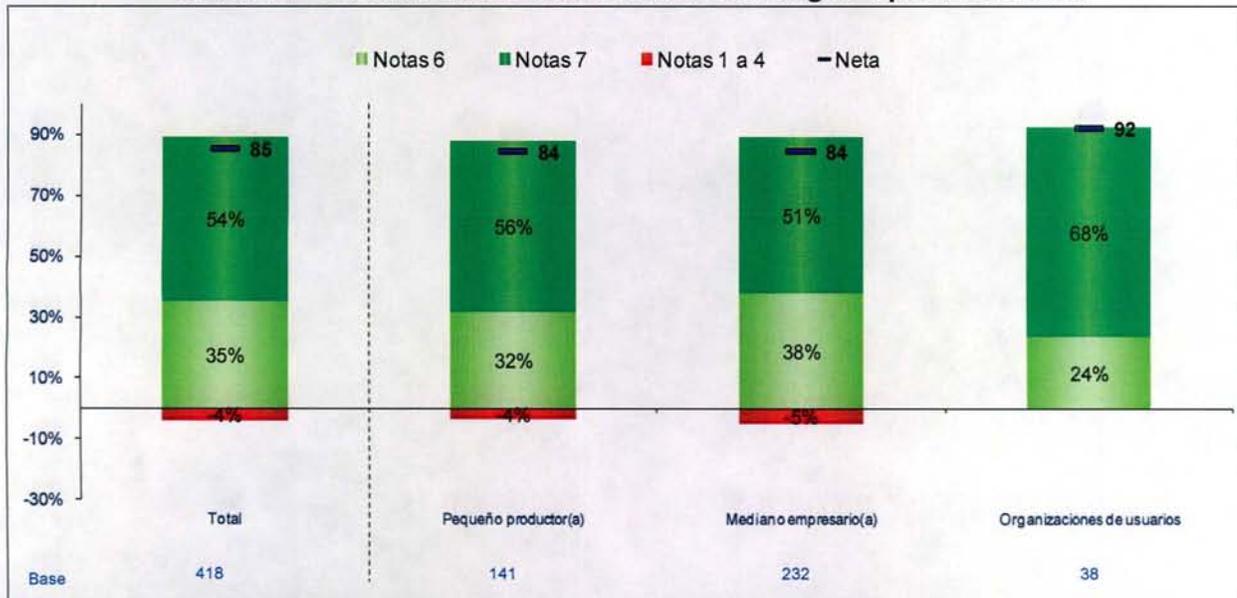
Se observa que Valparaíso obtiene los menores niveles de satisfacción neta en la evaluación del Constructor, y que RM y O'Higgins logran los más altos indicadores. No obstante se debe consignar que en el caso de RM se presentan los menores niveles de notas 7, respecto de las otras regiones.

Gráfico N° 47: Satisfacción con el Constructor según Región



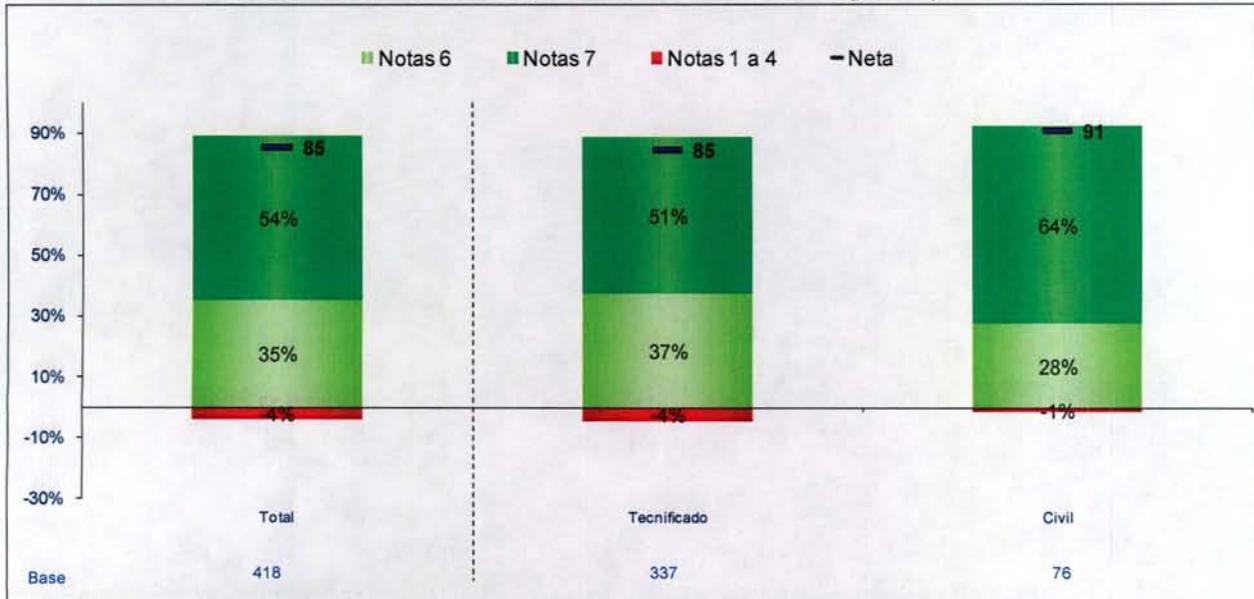
Según el tipo de beneficiario, las Organizaciones de usuarios se presentan muy satisfechas con el constructor, pues casi 7 de 10 beneficiarios entregan notas 7, además no se aprecian notas 4 o menos. En los otros segmentos no se aprecian diferencias significativas entre pequeños productores y medianos empresarios.

Gráfico N° 48: Satisfacción con el Constructor según Tipo beneficiario



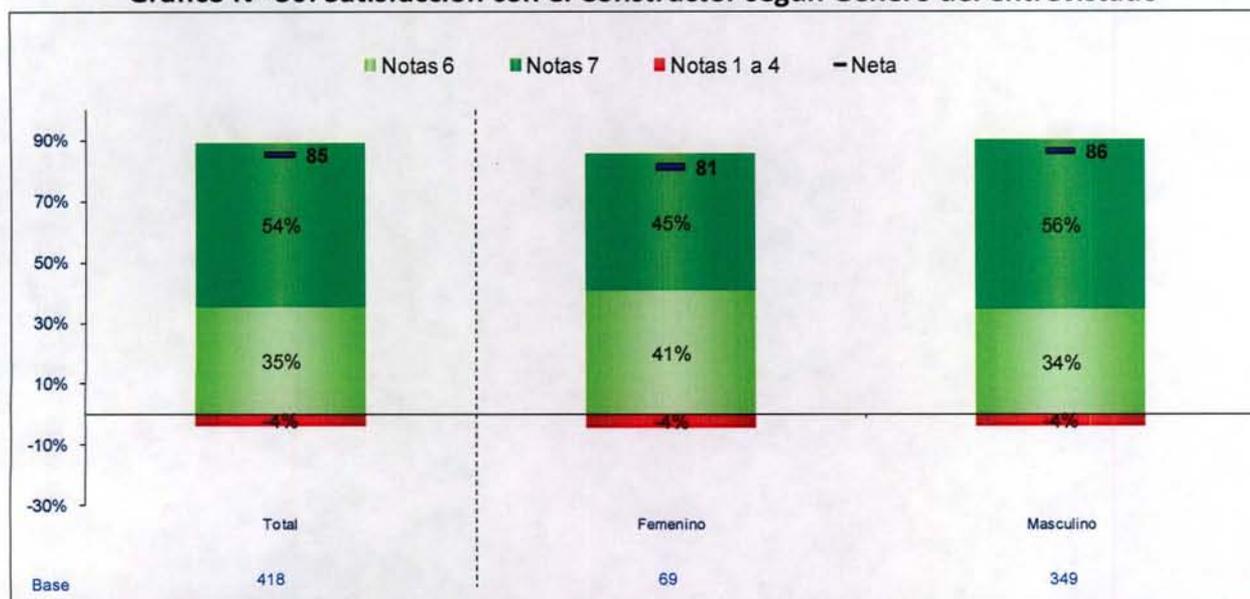
En esta dimensión se mantiene la mejor evaluación entregada por los beneficiarios que realizaron proyectos de obras de riego civil, lo que se grafica especialmente en el porcentaje de notas 7.

Gráfico N° 49: Satisfacción con el Constructor según Tipo de Obra



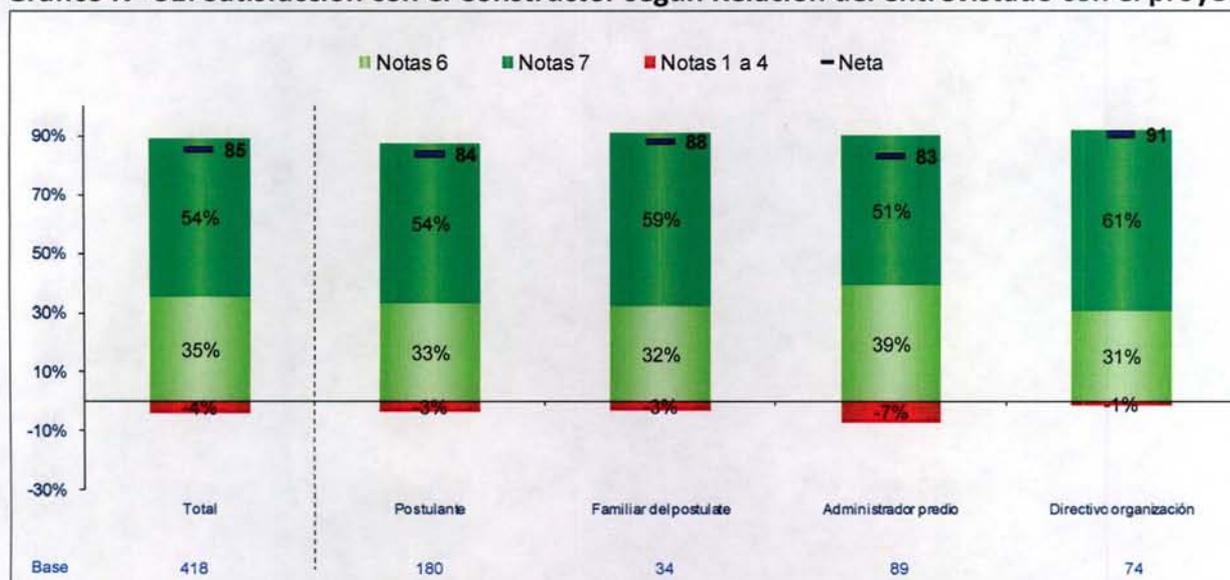
Según género, se entregan niveles similares de satisfacción, aún cuando nuevamente los hombres presentan mayor nivel de notas 7.

Gráfico N° 50: Satisfacción con el Constructor según Género del entrevistado



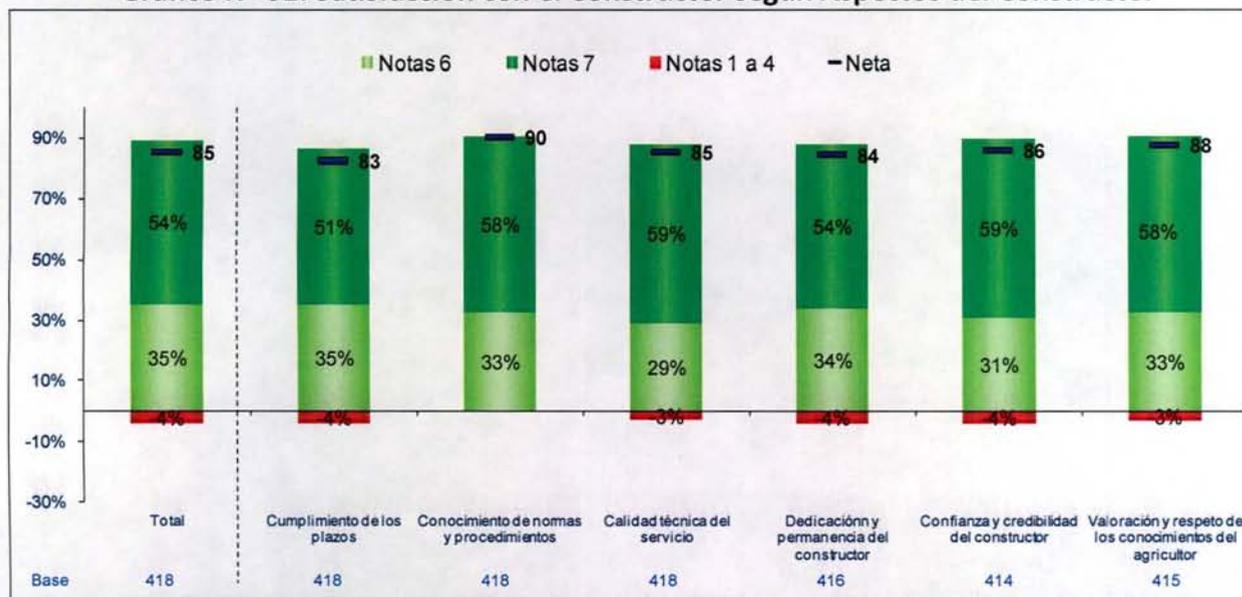
En términos de la evaluación que entregan los distintos entrevistados, se aprecia en general un alto nivel de satisfacción con el constructor, especialmente destaca el alto nivel de notas 7 que entregan los directivos de organización.

Gráfico N° 51: Satisfacción con el Constructor según Relación del entrevistado con el proyecto



En general se obtienen altos niveles de satisfacción con todos los aspectos evaluados del constructor, destacándose el aspecto de “conocimiento de normas y procedimientos”, que alcanza una satisfacción neta de 90 puntos.

Gráfico N° 52: Satisfacción con el Constructor según Aspectos del Constructor



Existe una alta valoración hacia la atención entregada por el Constructor. Adicionalmente se observa que la buena realización del proyecto y el seguimiento de la obra son también de alta relevancia. Dentro de la Atención destaca el cumplimiento de plazos y la capacidad de la empresa constructora, la preocupación por los agricultores y la ausencia de problemas. Se aprecia además que algunos usuarios dan razones negativas a pesar de colocar una buena nota, estos hacen referencia principalmente a la falta en el cumplimiento de compromisos y plazos.

Tabla 14: Satisfacción Global con el Constructor – Razones de Satisfacción

Entrevistados que evalúan con nota 6 o 7 el Proceso

Aspectos positivos del Constructor

| ATENCIÓN | 75% |
|--|------------|
| Cumplen con los compromisos / plazos | 27% |
| Constructor capacitado / eficiente / conocimiento | 15% |
| Se preocupa por los clientes | 11% |
| No ha tenido problema | 11% |
| Conforme con los trabajos | 9% |
| Constructor de confianza | 7% |
| Realiza trabajo de calidad | 5% |
| Constructor serio / responsable | 4% |
| Apoyan al agricultor | 3% |
| Asesora al cliente / orientan | 2% |
| Mantiene comunicación con el cliente | 1% |
| Da solución a los problemas | 1% |
| Constructor toma en cuenta la opinión del agricultor | 1% |
| Amabilidad en la atención | 1% |
| Disponibilidad en la atención | 1% |
| Constructor ayuda a sacar el proyecto / trabajos | 1% |
| PROYECTOS | 17% |
| Trabajos bien realizados | 17% |
| FISCALIZACIÓN | 7% |
| Realiza seguimiento a la obra / visita | 96% |
| Costo correcto | 2% |
| RAPIDEZ | 5% |
| Rapidez en realizar los trabajos | 88% |
| Rapidez en la solución | 12% |
| INFORMACIÓN | 2% |
| Entrega información clara / completa | 63% |
| Mantienen informado al cliente | 38% |

Aspectos negativos del Constructor

| ATENCIÓN | 5% |
|--|-----------|
| No cumplen con los compromisos / no cumplen plazos | 57% |
| No mantiene comunicación con el cliente | 10% |
| Constructor poco capacitado / poco eficiente | 10% |
| Constructor poco confiable | 5% |
| No dan soluciones a los problemas | 5% |
| No toman en cuenta la opinión del agricultor | 5% |
| Trabajos no quedaron como querían | 5% |
| Ha tenido problemas | 5% |
| PROYECTOS | 4% |
| Se producen errores en las obras | 53% |
| Quedaron detalles en la obra | 29% |
| No utilizan materiales adecuados | 18% |
| LENTITUD | 3% |
| Lentitud en realizar los trabajos | 91% |
| Lentitud en realizar los pagos | 9% |

Las malas calificaciones a la constructora también se ven principalmente con las mismas razones que las calificaciones positivas y se dan cuando el constructor realiza mal el trabajo, no cumple compromisos y le falta realizar un trabajo más eficiente.

Tabla 15: Satisfacción Global con el Constructor – Razones de Insatisfacción

Entrevistados que evalúan con nota 4 y menos el Proceso

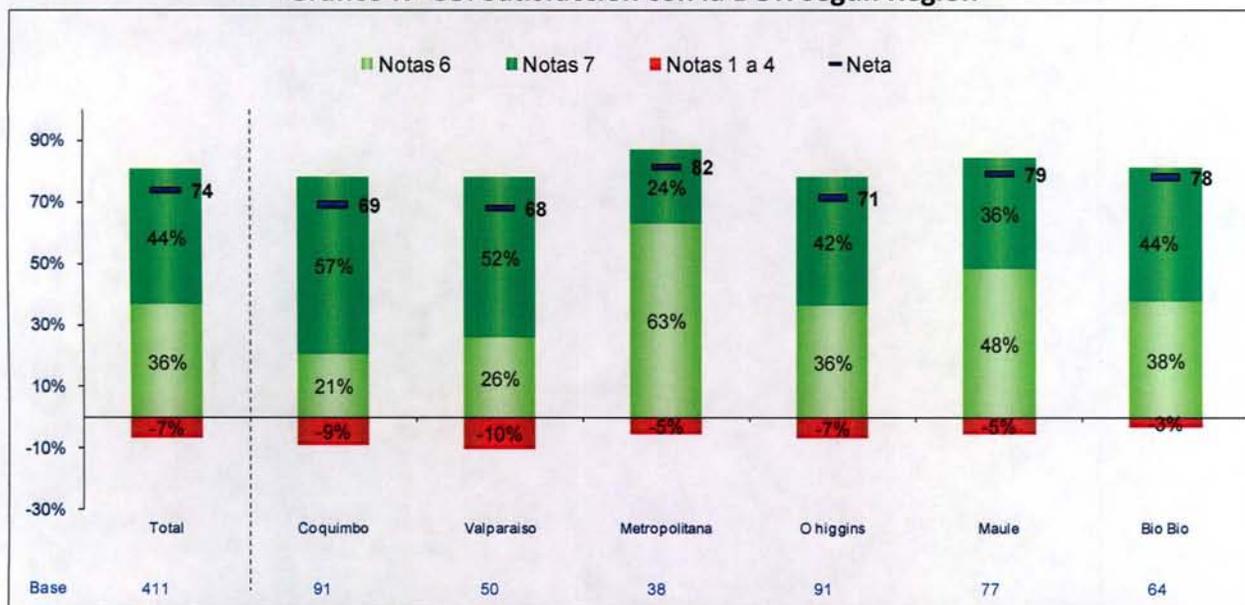
| ATENCIÓN | 50% |
|--|------------|
| Constructor poco capacitado / poco eficiente | 50% |
| No cumplen con los compromisos / no cumplen plazos | 25% |
| No asesoran al cliente | 13% |
| No toman en cuenta la opinión del agricultor | 13% |
| PROYECTOS | 38% |
| Trabajos de baja calidad | 43% |
| Se producen errores en las obras | 43% |
| No utilizan materiales adecuados | 14% |
| LENTITUD | 13% |
| Lentitud en realizar los trabajos | 13% |
| FISCALIZACIÓN | 6% |
| No realizan seguimiento a la obra / no visitan | 6% |

4.4.11 SATISFACCIÓN CON LA DOH

La DOH por su parte, se presenta un nivel medio de satisfacción neta, aunque en el límite superior del rango. Con esfuerzos de magnitud normal debiesen lograr pasar al nivel de excelencia.

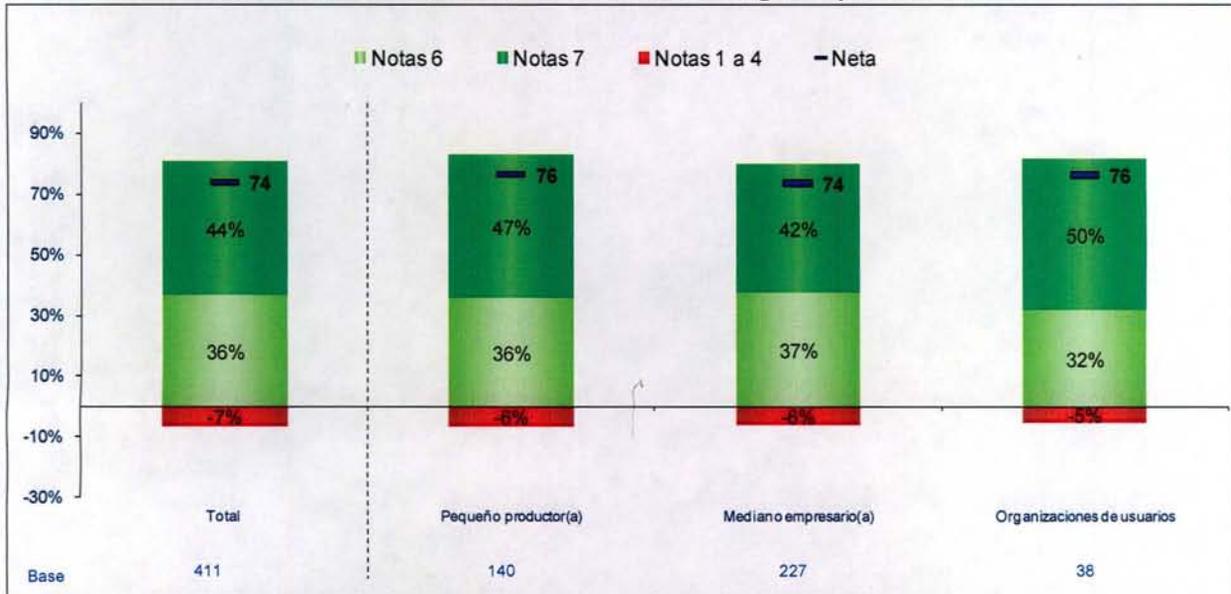
A nivel de regiones se manifiestan claras diferencias con la DOH, obteniendo mayores niveles de satisfacción neta en; RM, Maule y BioBío. Por otra parte las más bajas son Valparaíso, O'Higgins y Coquimbo (no obstante esta región entrega los mayores niveles de notas 7).

Gráfico Nº 53: Satisfacción con la DOH según Región



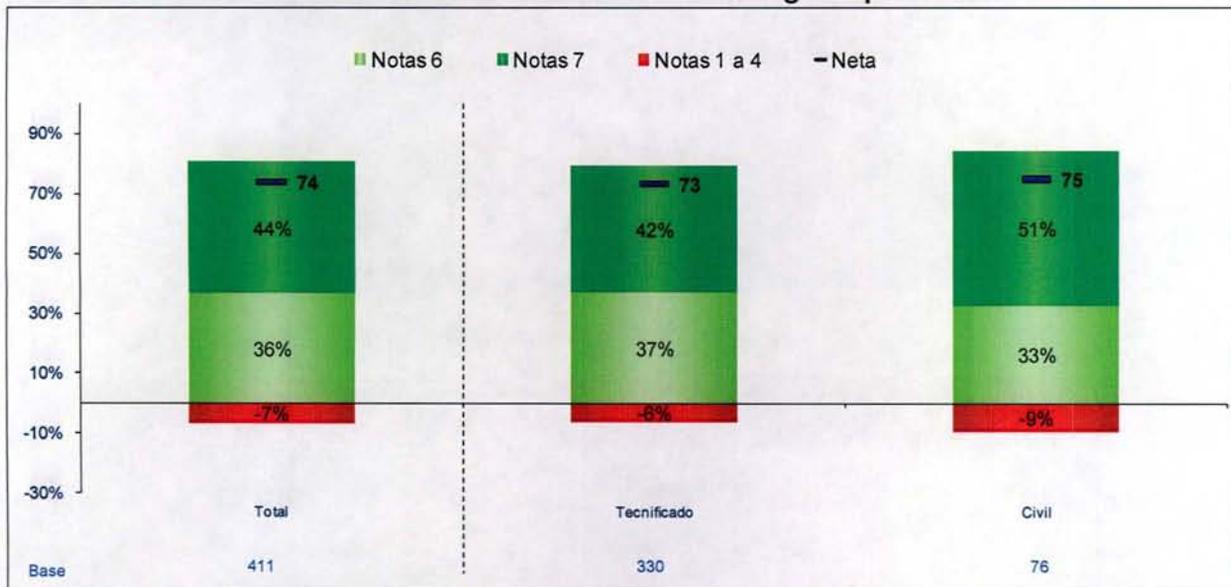
Por tipo de beneficiario no se presentan diferencias significativas en la evaluación de la DOH.

Gráfico N° 54: Satisfacción con la DOH según Tipo beneficiario



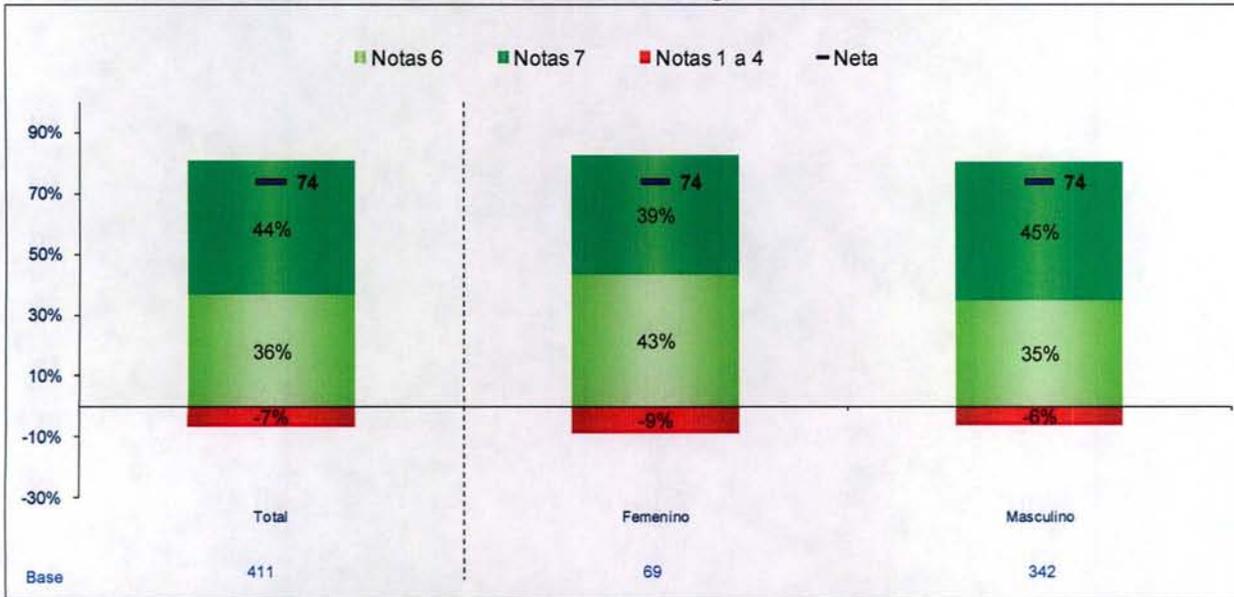
Tampoco se obtienen diferencias en esta evaluación por tipo de obra realizada.

Gráfico N° 55: Satisfacción con la DOH según Tipo de Obra



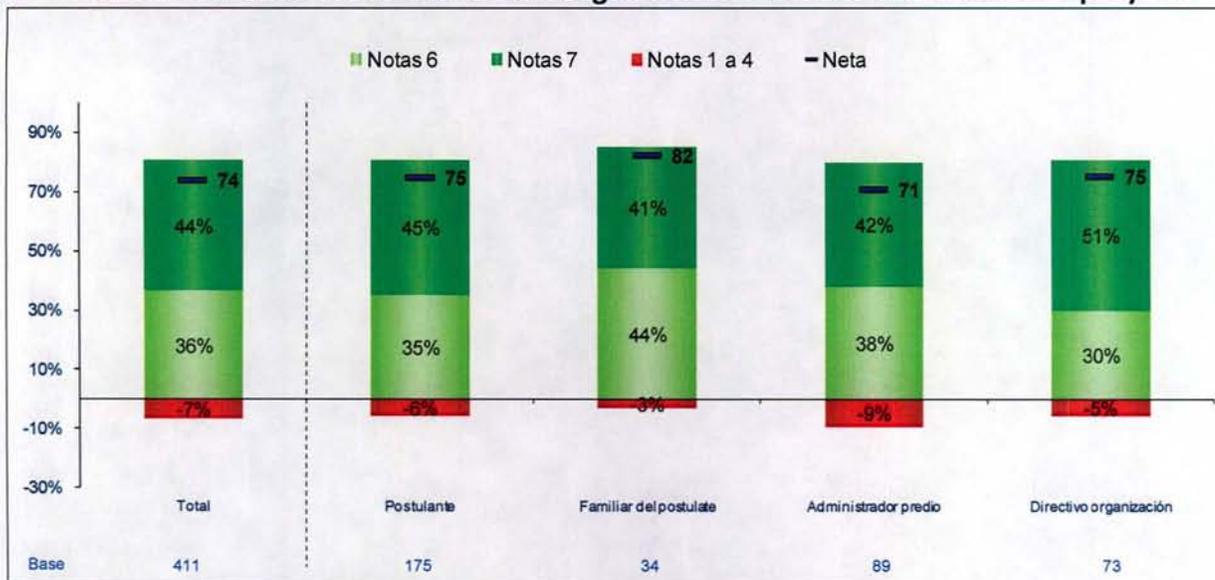
Por género se presenta igual nivel de satisfacción neta, aunque nuevamente los hombres dan mayor nivel de notas 7.

Gráfico N° 56: Satisfacción con la DOH según Género del entrevistado



La satisfacción que entregan los distintos grupos de entrevistados es muy similar en Postulantes, Administradores de predio y Directivos de organización. Los Familiares de postulantes son quienes mayor nivel de satisfacción neta entregan.

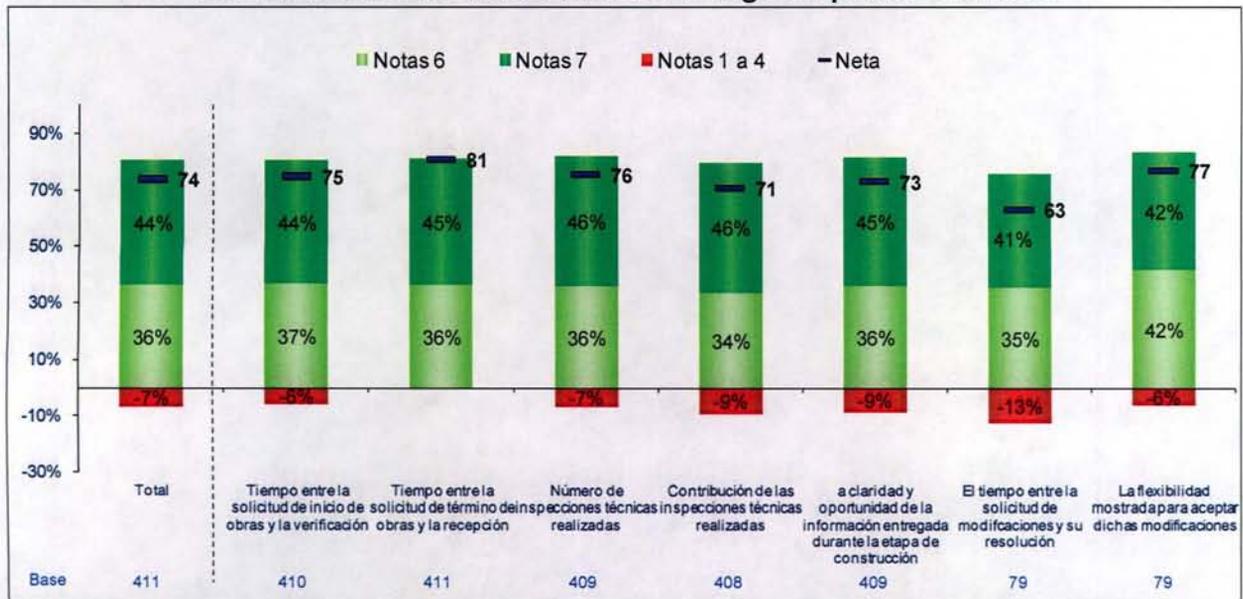
Gráfico N° 57: Satisfacción con la DOH según Relación del entrevistado con el proyecto



El aspecto mejor resuelto para la DOH guarda relación con el Tiempo entre la solicitud de término de inspección de obras y la recepción.

Por otra parte el aspecto peor evaluado es el Tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución.

Gráfico N° 58: Satisfacción con la DOH según Aspectos de la DOH



Se reconoce en la DOH atributos relevantes en términos de: Buena atención / gestión (63%) y fiscalización (18%). Adicionalmente se reconoce la rapidez en las respuestas (13%) y los proyectos bien realizados (12%).

Tabla 16: Satisfacción Global con la DOH – Razones de Satisfacción

Entrevistados que evalúan con nota 6 o 7 el Proceso

| | |
|--|------------|
| ATENCIÓN / GESTION | 63% |
| No ha tenido problema | 23% |
| Cumplen con los compromisos | 18% |
| Satisfacen las necesidades | 13% |
| Se preocupan de los trabajos | 11% |
| Personal capacitado / eficiente | 8% |
| Amabilidad en la atención | 5% |
| Asesoran al cliente / orientan | 4% |
| Personal serio / responsable | 4% |
| Apoyan al cliente | 3% |
| Mantienen contacto con el cliente / visitan | 3% |
| Disponibilidad para realizar inspecciones | 2% |
| Dan solución a los problemas | 2% |
| Personal es confiable | 2% |
| Son organizados | 1% |
| FISCALIZACIÓN | 18% |
| Realizan inspección | 83% |
| Corrigen errores del proyecto | 17% |
| RAPIDEZ | 13% |
| Rapidez en los procesos | 76% |
| Rapidez en la inspección | 11% |
| Poco burocráticos | 7% |
| Rapidez en las respuestas a los requerimientos | 4% |
| Rapidez en la atención | 2% |
| PROYECTOS | 12% |
| Trabajos bien realizados | 100% |
| INFORMACION | 9% |
| Claridad en la entrega de información | 54% |
| Claridad en los informes de la inspección | 23% |
| Entregan información oportuna | 20% |
| Mantienen informado al cliente | 3% |
| FLEXIBILIDAD | 1% |
| Flexibilidad en realizar los trabajos | 100% |

Base 331

Dentro del bajo porcentaje de beneficiarios que se encuentra insatisfecho con la DOH, se levantan aspectos relacionados principalmente a la lentitud (41%). Se debe señalar que dentro de esta dimensión se mencionan aspectos que no guardan directa relación con la DOH, como la *Lentitud en los pagos* (45%), y *Lentitud en aprobación de proyectos* (9%). En segunda instancia los beneficiarios mencionan críticas sobre la atención /gestión (33%).

Tabla 17: Satisfacción Global con la DOH – Razones de Insatisfacción

Entrevistados que evalúan con nota 4 o menos el Proceso

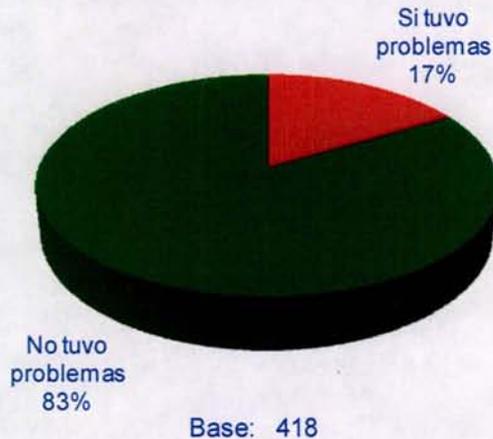
| | |
|---|------------|
| LENTITUD | 41% |
| Lentitud en los pagos | 45% |
| Lentitud en las respuestas a requerimientos | 18% |
| Son burócratas | 18% |
| Lentitud en aprobar proyectos | 9% |
| Lentitud en la entrega de bonos | 9% |
| Lentitud en las inspecciones | 9% |
| ATENCION / GESTION | 33% |
| No apoyan a los clientes | 44% |
| Poca preocupación por los trabajos | 11% |
| No asesoran al cliente | 11% |
| Poco personal en la atención | 11% |
| Personal poco capacitado / poco eficiente | 11% |
| No cumplen con los compromisos / plazos | 11% |
| FISCALIZACION | 4% |
| Falta material para realizar proyectos | 50% |
| INFORMACION | 4% |
| No mantienen informado a los clientes | 100% |
| COBROS | 4% |
| Cobros poco claro | 100% |

Base 27

4.4.12 PROBLEMAS EN PAGADOS

Se observa un bajo nivel de problemas con el proceso de pagados, pues casi 2 de 10 clientes manifiestan algún tipo de queja.

Gráfico N° 59: Tasa de Problemas en Pagados



La tasa de problemas es distinta según región, se aprecia que el más alto nivel se encuentra en BioBío, Maule y Valparaíso.

Tabla 18: Tasa de problemas Pagados por Región

| | Total Muestra | Regiones | | | | | |
|-------------|---------------|----------|------------|---------------|-----------|-------|---------|
| | | Coquimbo | Valparaiso | Metropolitana | O higgins | Maule | Bio Bio |
| Base | 418 | 91 | 51 | 39 | 93 | 79 | 65 |
| Si | 17% | 4% | 22% | 5% | 17% | 22% | 29% |
| No | 83% | 96% | 78% | 95% | 83% | 78% | 71% |

Gráfico N° 60: Tasa de solución de problemas

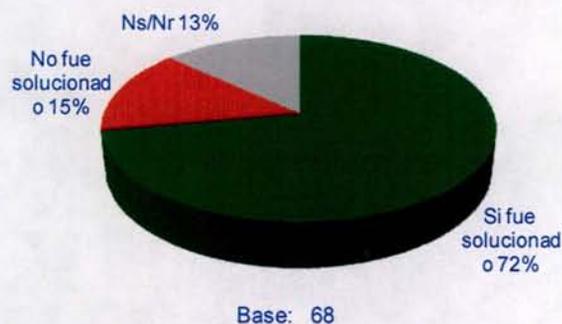


Tabla 19: Detalle de Tasa de problemas Pagados

| Descripción del problema | Pagados |
|---|------------|
| Base | 69 |
| LENTITUD | 45% |
| Demora en el pago de bono | 39% |
| Demora en el proceso | 18% |
| Demora en la bonificación | 9% |
| Atraso en el termino de la obra / atraso en la solución | 9% |
| Demora en la recepción del agua | 6% |
| Lentitud en las respuestas | 6% |
| Demora en otorgar el beneficio | 3% |
| Lentitud en la atención | 3% |
| Demora en la obra | 3% |
| Tramitan para cobrar bono | 3% |
| ATENCION | 14% |
| Tuvo que volver a presentar proyectos | 20% |
| Cliente debe preocuparse de todo | 10% |
| No saben de la disponibilidad de aguas subterráneas | 10% |
| Hacen postulaciones y despues indican que no hay dinero | 10% |
| En la recepción faltaron hacer observaciones a tiempo | 10% |
| Rechazan postulacion por problema con el suelo | 10% |
| Exigen cosas innecesarias | 10% |
| No pagan bono | 10% |
| Cambian nombre del beneficiario | 10% |
| CONSTRUCCION | 9% |
| Constructor no avanzaba con la obra | 14% |
| Constructor no arreglo daños / los arreglo la familia | 14% |
| Constructor no llevo a tiempo con los materiales | 14% |
| No presencia del constructor | 14% |
| No se construyo en el lugar solicitado | 14% |
| Compra excesiva de materiales | 14% |
| En la construccion quedan contenedores demasiado grandes | 14% |
| PROYECTOS | 6% |
| Proyectos no son aprobados | 75% |
| Repostulación por faltas de fondos del programa | 25% |
| FISCALIZACION | 4% |
| Inspector no se fijo en la obra | 33% |
| Inspección da inventario con error | 33% |
| Visitas no son reparadoras | 33% |
| FLEXIBILIDAD | 3% |
| Consultor tiene problemas con personal que recibe postulación | 67% |
| Dificultad para postular | 33% |



CAPÍTULO 5: SUGERENCIAS DE MEJORA

5.1 SUGERENCIAS DE MEJORA PARA EL PROCESO DE BONIFICACIÓN

Las sugerencias espontáneas entregadas por los beneficiarios hacen referencia a mejorar distintos ámbitos (ya observados dentro de las razones de insatisfacción y tasa de problemas). Principalmente demandan mayor rapidez, específicamente respecto de la Adjudicación y Pago del bono, luego se sugiere hacer mejoras a la atención, entendida básicamente por la preocupación permanente hacia el agricultor y una mayor comunicación. En tercer orden los beneficiarios demandan mayor nivel y entrega de información, adicionalmente se solicita aumentar el monto de bonificación, la cantidad de proyectos y mejorar la difusión del Beneficio de la Ley como asimismo de la CNR.

Tabla 20: Sugerencia de mejora para el proceso de Bonificados

| RAPIDEZ | | 29% |
|--|--|------------|
| Mayor fluidez en los pagos / entregar dinero | | 22% |
| Más rapidez en la entrega de bonos | | 20% |
| Más rapidez en el proceso | | 19% |
| Menos burocracia / menos papeleo | | 14% |
| Más agilidad en la entrega / adjudicación | | 13% |
| Acortar tiempos entre la aprobación y pago | | 4% |
| Más rapidez en respuestas a solicitudes / requerimientos | | 2% |
| Más rapidez en la entrega de la obra | | 1% |
| Más rapidez en la llegada de documentación | | 1% |
| Más rapidez en las inspecciones | | 1% |
| Más rapidez en la entrega de información | | 1% |
| ATENCIÓN | | 20% |
| Preocupación permanente a los agricultores (más allá del proyecto) | | 20% |
| Más comunicación con el postulante | | 17% |
| Más transparencia en el proceso de adjudicación | | 8% |
| Entregar bono antes de realizar la inversión | | 6% |
| Asesorar a la empresa | | 4% |
| Más ayuda con el financiamiento | | 4% |
| Asistencia en terreno | | 4% |
| Contar con más personal | | 4% |
| Más eficiencia en trámites | | 4% |
| Más apoyo al postulante / agricultor | | 3% |
| Personal con mas autonomía | | 3% |
| Más coordinación / coordinación entre S.A.G. y D.O.H | | 3% |
| Mejorar gestión administrativa | | 3% |
| Atención personalizada | | 1% |
| Escuchar a agricultor | | 1% |
| Visitas / llamadas hacia el postulante | | 1% |
| Guiar al agricultor en la realización de obras | | 1% |
| Mas dedicacion a comunidades | | 1% |
| Confiar en los agricultores | | 1% |
| Consultores sean del gobierno y no particulares | | 1% |
| Más preparación / más capacitación a empleados | | 1% |
| Contar con más tiempo para reunir documentación | | 1% |
| Asignación de técnicos que conozcan la zona | | 1% |
| Ampliar la lista de consultores | | 1% |

| | |
|--|------------|
| INFORMACION | 13% |
| Información más completa / clara | 38% |
| Informar a postulantes sobre postulaciones | 13% |
| Más información de beneficios | 10% |
| Informar sobre la C.N.R. | 8% |
| Informar constructores / consultores adecuados | 8% |
| Información directa al postulante | 5% |
| Información no se pierda | 3% |
| Informar sobre proyectos existentes | 3% |
| Información llegue por correo electrónico | 3% |
| Informar sobre pagos | 3% |
| Informar uso del agua | 3% |
| Más información de bonificaciones | 3% |
| Informar pagos a seguir en los proyectos | 3% |
| Entregar manual de procedimientos | 3% |
| PROYECTOS | 8% |
| Aumentar porcentaje de bonificaciones / mayor montos | 42% |
| Aumentar la cantidad de proyectos aprobados | 21% |
| Contar con más recursos para adjudicar más proyectos | 13% |
| Aumentar las bonificaciones a pequeños agricultores | 8% |
| Bonificaciones sean financiados por proyectos / tipo | 8% |
| No disminuir las bonificaciones | 4% |
| Bonificaciones sean parejas para todos | 4% |
| DIFUSION | 6% |
| Más publicidad / difusión | 33% |
| Mayor difusión de la ley | 24% |
| Mayor difusión de las prestaciones que entrega CNR | 10% |
| Difusión con folletos | 10% |
| Difusión por radio | 10% |
| Difusión de la postulación | 10% |
| Difusión sea clara | 5% |
| POSTULACIONES | 5% |
| Más facilidad para postular | 36% |
| Realizar evaluación por zona / region | 14% |
| Mejorar puntajes | 7% |
| Contar con sistemas tecnologicos de puntas | 7% |
| Poder postular varias veces en los proyectos | 7% |
| Flexibilizar criterios de evaluación | 7% |
| Definir criterio de pago del bono | 7% |
| Cambiar criterios de evaluación | 7% |
| No poner antecedentes legales encada postulación | 7% |
| Ninguno | 25% |
| Base | 300 |

5.2 SUGERENCIAS DE MEJORA PARA EL PROCESO DE PAGO

Tabla 21: Sugerencia de mejora para el proceso de Pago del bono

| RAPIDEZ | 33% |
|--|------------|
| Mayor fluidez en los pagos / entregar dinero | 35% |
| Menos burocracia / menos papeleo | 21% |
| Más rapidez en la entrega de bonos | 18% |
| Más rapidez en el proceso | 17% |
| Más agilidad en la entrega / adjudicación | 3% |
| Más rapidez en respuestas a solicitudes / requerimiento | 1% |
| Más rapidez en las inspecciones | 1% |
| Acortar tiempos entre la aprobación y pago | 1% |
| Mayor rapidez en respuestas a consultas por pagos | 1% |
| Más rapidez en la entrega de la obra | 1% |
| Más rapidez en aprobar proyectos | 1% |
| Más rapidez en resultado de proyectos | 1% |
| ATENCION | 15% |
| Preocupación permanente a los agricultores (más allá del proyecto) | 16% |
| Bonificaciones antes que se realice la inversión | 13% |
| Más apoyo al postulante / agricultor | 12% |
| Más comunicación con el postulante | 7% |
| Más transparencia en el proceso de adjudicación | 7% |
| Asesorar a la empresa | 6% |
| Cumplir pagos | 6% |
| Más coordinación / coordinación entre S.A.G. y D.O.H | 4% |
| Visitas / llamadas hacia el postulante | 3% |
| Asistencia en terreno | 3% |
| Personal con mas autonomía | 3% |
| Incorporar tecnología en la entrega de bonos | 3% |
| Agricultor no se sienta perjudicado | 3% |
| Atención personalizada | 1% |
| Escuchar a agricultor | 1% |
| Capacitar al postulante | 1% |
| Contar con mas personal | 1% |
| Consultores sean privados | 1% |
| Más orden en la recepción | 1% |
| Más preparación / mas capacitación a empleados | 1% |
| Contar con mas tiempo para reunir documentación | 1% |
| Asignación de técnicos que conozcan la zona | 1% |

| | |
|---|------------|
| PROYECTOS | 11% |
| Aumentar porcentaje de bonificaciones / mayor montos | 51% |
| Contar con mas recursos para adjudicar mas proyectos | 15% |
| Aumentar las bonificaciones a pequeños agricultores | 11% |
| Aumentar la cantidad de proyectos aprobados | 11% |
| Bonificaciones sean parejas para todos | 9% |
| No disminuir las bonificaciones | 2% |
| Proyectos se ejecuten donde se requiera | 2% |
| INFORMACION | 7% |
| Información mas completa / clara | 45% |
| Informar sobre pagos | 15% |
| Informar constructores / consultores adecuados | 12% |
| Más información de bonificaciones | 9% |
| Informar a postulantes sobre postulaciones | 6% |
| Informar sobre proyectos existente | 6% |
| Más información entre C.N.R. y postulante | 3% |
| Más información de beneficios | 3% |
| COBROS / PAGOS | 4% |
| Bajar tarifas eléctricas | 27% |
| Más claridad en fechas de pagos | 27% |
| Poner valores referente a captación / obras | 13% |
| Altos intereses de bancos / entidad financiera | 7% |
| Sea mas económico el asesoramiento | 7% |
| Costos del proyecto / intereses están incluidos | 7% |
| No pagar I.V.A. | 7% |
| Pagos se realizan en banco electrónico / Web | 7% |
| FLEXIBILIDAD | 3% |
| Sean más flexible con los proyectos | 64% |
| Flexibilidad en la aprobación de proyectos | 9% |
| Proceso sea mas fácil | 9% |
| Facilidad para comentar la obra | 9% |
| Prestadores externos sean más exigentes en el trabajo | 9% |
| FISCALIZACION | 3% |
| Supervisar los proyectos / construcciones | 62% |
| Fiscalizar al personal | 8% |
| Fiscalizar a inspectores de la D.H.O. | 8% |
| Estudio de suelo antes de captar proyectos | 8% |
| Sancionar a fiscalizador que no cumpla | 8% |
| Solucionar problemas de los inspectores de la D.H.O. | 8% |
| POSTULACIONES | 3% |
| Mejorar puntajes | 23% |
| Más facilidad para postular | 23% |
| Contar con sistemas tecnológicos de puntas | 23% |
| Poder postular varias veces en los proyectos | 8% |
| Concurso más específicos | 8% |
| Realizar evaluación por zona / región | 8% |
| Contar con cobertura de oficinas | 8% |
| DIFUSION | 2% |
| Más publicidad / difusión | 38% |
| Mayor difusión de las prestaciones que entrega C.N.R. | 25% |
| Mayor difusión de la ley | 13% |
| Publicidad sea real | 13% |
| Difusión de la postulación | 13% |
| Ninguno | 27% |

CAPÍTULO 6: TIPO DE FINANCIAMIENTO Y OTROS INDICADORES

6.1 TIPO DE FINANCIAMIENTO USADO

Respecto del tipo de financiamiento utilizado, se aprecian básicamente 2 tipos, señalados en igual porcentaje: financiamiento propio, y financiamiento a través de crédito bancario.

Gráfico N° 61: Tipo de Financiamiento utilizado



Base: 718

Respuesta múltiple

De manera esperable, el tipo de financiamiento no difiere por segmento.

Tabla 22: Tipo de Financiamiento utilizado, según segmento

| | Total Muestra | SEGMENTO | |
|------------------|---------------|-------------|---------|
| | | Bonificados | Pagados |
| Base | 718 | 300 | 418 |
| Propio | 46% | 46% | 47% |
| Crédito Bancario | 45% | 44% | 46% |
| Indap | 6% | 8% | 5% |
| Constructora | 7% | 8% | 6% |
| Otros | 1% | 1% | 1% |
| Ninguno/Ns-Nr | 1% | 1% | 1% |

Sí se observan diferencias en el tipo de financiamiento por región, se observa que en la Región Metropolitana hay mayor nivel de financiamiento propio, al igual que crédito bancario. En Coquimbo y el Maule destaca el mayor nivel de financiamiento mediante Constructoras. Por su parte, INDAP cobra mayor relevancia en la región de Coquimbo y Valparaíso.

Tabla 23: Tipo de Financiamiento utilizado, según Región

| | Total Muestra | Regiones | | | | | |
|------------------|---------------|----------|------------|---------------|-----------|-------|---------|
| | | Coquimbo | Valparaíso | Metropolitana | O higgins | Maule | Bio Bio |
| Base | 718 | 158 | 86 | 63 | 143 | 148 | 120 |
| Propio | 46% | 17% | 51% | 70% | 57% | 52% | 49% |
| Crédito Bancario | 45% | 50% | 35% | 71% | 41% | 39% | 46% |
| Indap | 6% | 13% | 13% | 0% | 3% | 2% | 4% |
| Constructora | 7% | 19% | 0% | 0% | 3% | 11% | 1% |
| Otros | 1% | 3% | 2% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| Ninguno/Ns-Nr | 1% | 0% | 1% | 1% | 2% | 1% | 2% |

Se aprecia que los pequeños productores y las organizaciones de usuarios son los que más utilizan financiamiento Indap y a través de las constructoras a pesar que no es su principal fuente de financiamiento, ya que para todos los segmentos el financiamiento propio y el bancario son los más usados, sólo que al comparar los segmentos en términos relativos lo usan menos que los medianos y grandes empresarios.

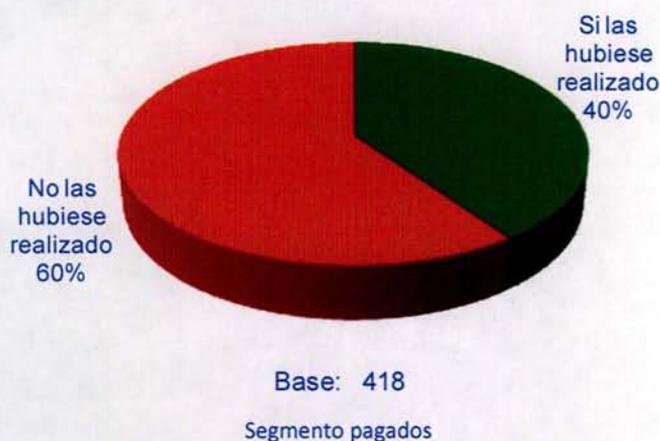
Tabla 24: Tipo de Financiamiento utilizado, según tipo de Beneficiario

| | Total Muestra | Tipo Beneficiario | | | |
|------------------|---------------|-------------------|--------------------|-----------------|----------------------------|
| | | Pequeño Productor | Mediano empresario | Gran Empresario | Organizaciones de Usuarios |
| Base | 718 | 270 | 382 | 7 | 57 |
| Propio | 46% | 37% | 54% | 71% | 37% |
| Crédito Bancario | 45% | 41% | 48% | 57% | 44% |
| Indap | 6% | 14% | 1% | 0% | 5% |
| Constructora | 7% | 11% | 3% | 0% | 18% |
| Otros | 1% | 1% | 1% | 0% | 2% |
| Ninguno/Ns-Nr | 1% | 0% | 1% | 0% | 2% |

6.2 REALIZACIÓN DE OBRAS SIN FINANCIAMIENTO

Se observa una alta importancia en contar con el beneficio entregado por la Ley de Riego, pues a nivel total un 60% de los casos no hubiese llevado a cabo las obras, sin la respectiva adjudicación del bono de CNR.

Gráfico N° 62: Usted hubiese llevado a cabo las obras si no hubiera recibido la Bonificación de CNR



Al revisar esta condición por región, se observa que la CNR es aún más determinante en la región de Coquimbo, Maule y BioBío, pues en un alto porcentaje estos beneficiarios no hubieran construido sus obras sin haber sido bonificados.

Tabla 25: Usted hubiese llevado a cabo las obras si no hubiera recibido la Bonificación de CNR

| | Total Muestra | Regiones | | | | | |
|-------------|---------------|----------|------------|---------------|-----------|-------|---------|
| | | Coquimbo | Valparaíso | Metropolitana | O higgins | Maule | Bío Bío |
| Base | 418 | 91 | 51 | 39 | 93 | 79 | 65 |
| Si | 40% | 13% | 51% | 79% | 48% | 37% | 38% |
| No | 60% | 87% | 49% | 21% | 52% | 62% | 62% |

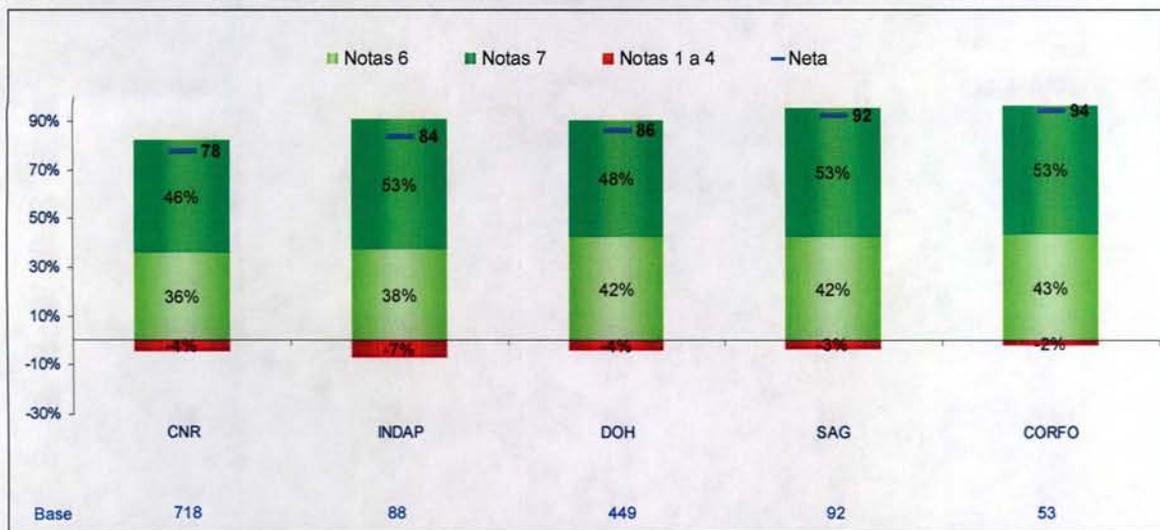


CAPÍTULO 7: EVALUACIÓN A OTRAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES DEL PROCESO DE ADJUDICACIÓN Y PAGO DEL BONO

7.1 EVALUACIÓN A OTRAS INSTITUCIONES

El desempeño de otras instituciones participantes dentro del proceso de postulación y pago del bono obtiene buenos niveles de satisfacción, incluso superiores a los obtenidos por CNR. Se destaca la alta evaluación al SAG y a CORFO.

Gráfico Nº 63: Evaluación de otras instituciones participantes del proceso para el total de la muestra



Al observar las respuestas abiertas por bonificados y pagados y considerando aquellas instituciones que tienen más de 30 casos para ambos segmentos, se observa que la CNR y la DOH son mejor evaluadas por los bonificados mientras que el INDAP y el SAG son mejor evaluados por el segmento pagados.

Gráfico N° 64: Evaluación de otras instituciones participantes del proceso para Bonificados

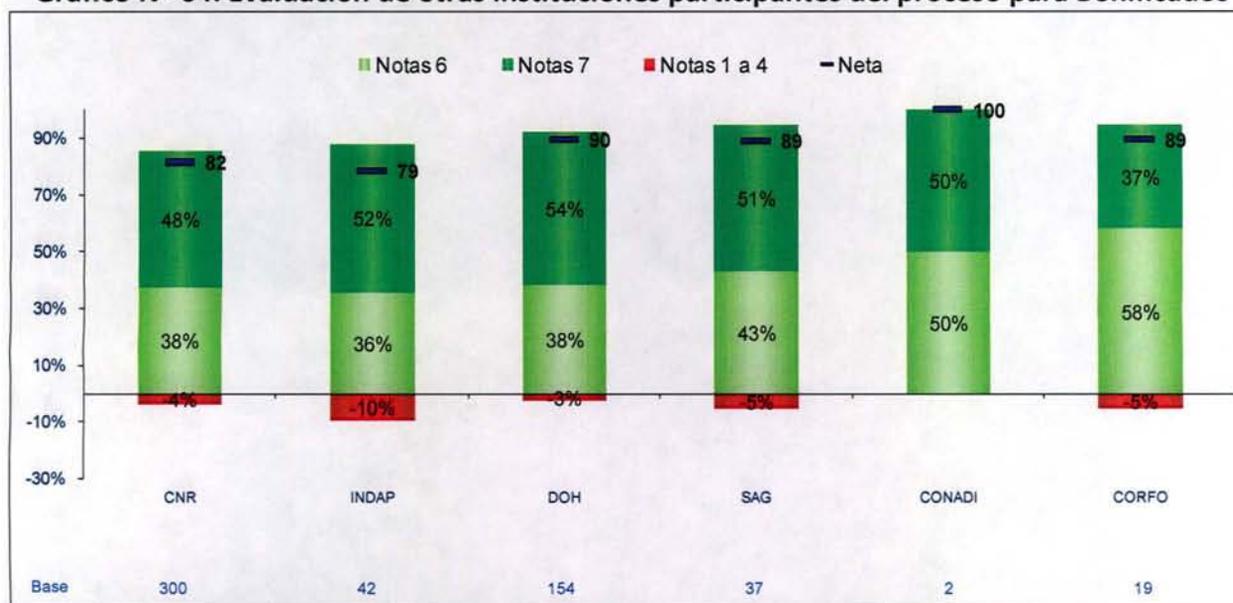
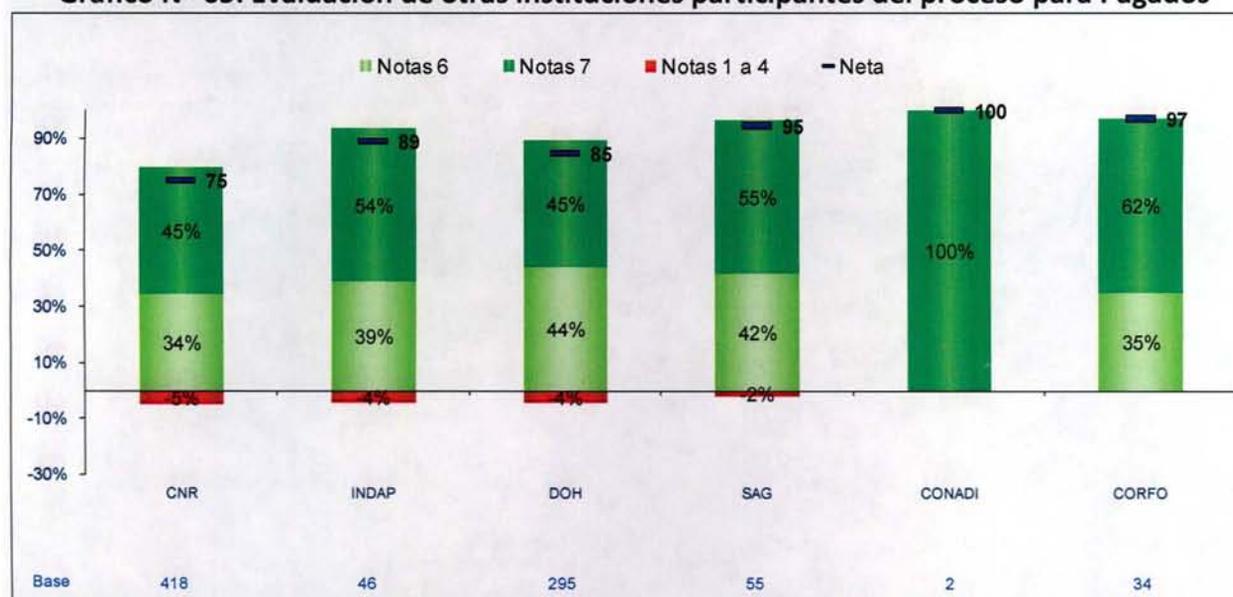


Gráfico N° 65: Evaluación de otras instituciones participantes del proceso para Pagados

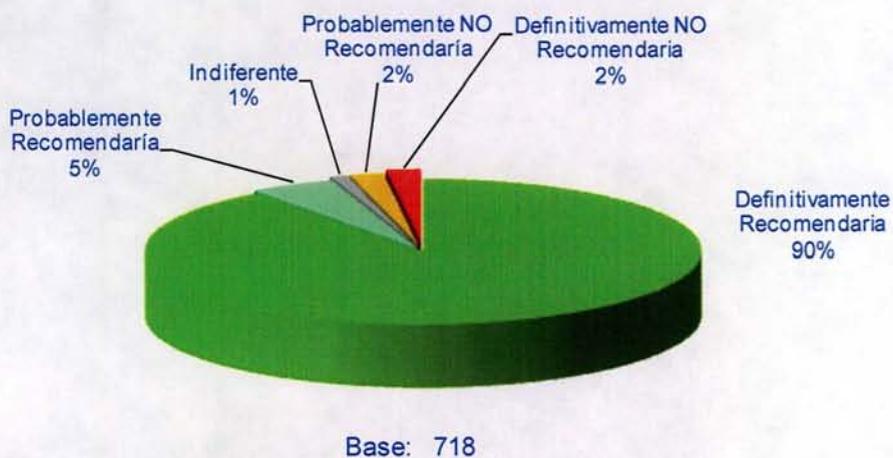


CAPÍTULO 8: RECOMENDACIÓN CON CNR

8.1 RECOMENDACIÓN DE CNR

Se obtiene un alto nivel de recomendación hacia la Comisión Nacional de Riego, en donde 9 de 10 beneficiarios “definitivamente recomendaría”.

Gráfico N° 66: Indicador de recomendación de la CNR



A nivel de segmento no se observan diferencias significativas en los niveles de recomendación hacia CNR.

Tabla 26: Indicador de recomendación de la CNR, según segmento

| | Total Muestra | SEGMENTO | |
|---------------------------------|---------------|-------------|---------|
| | | Bonificados | Pagados |
| Base | 718 | 300 | 418 |
| Definitivamente recomendaria | 90% | 92% | 89% |
| Probablemente recomendaria | 5% | 5% | 5% |
| Indiferente | 1% | 2% | 1% |
| Probablemente NO recomendaria | 2% | 0% | 3% |
| Definitivamente NO recomendaria | 2% | 2% | 2% |

Tampoco se aprecian diferencias significativas por región, lo que da cuenta de una alta valoración de este organismo a nivel nacional

Tabla 27: Indicador de recomendación de la CNR, según región

| | Total Muestra | Regiones | | | | | |
|---------------------------------|---------------|----------|------------|---------------|-----------|-------|---------|
| | | Coquimbo | Valparaiso | Metropolitana | O higgins | Maule | Bio Bio |
| Base | 718 | 158 | 86 | 63 | 143 | 148 | 120 |
| Definitivamente recomendaria | 90% | 89% | 89% | 96% | 93% | 92% | 92% |
| Probablemente recomendaria | 5% | 5% | 5% | 4% | 3% | 4% | 5% |
| Indiferente | 1% | 1% | 2% | 0% | 1% | 0% | 2% |
| Probablemente NO recomendaria | 2% | 2% | 0% | 0% | 3% | 3% | 2% |
| Definitivamente NO recomendaria | 2% | 3% | 5% | 1% | 1% | 2% | 0% |



CAPÍTULO 9: SATISFACTOR

9.1 EXPLICACIÓN METODOLÓGICA DEL CÁLCULO DE LA INCIDENCIA DE LOS ASPECTOS

Para determinar la incidencia que tiene un aspecto o situación de servicio dentro del proceso o canal de contacto, se utiliza el Modelo de Regresión Lineal Múltiple. A partir de este modelo se puede obtener el peso que tiene el aspecto o situación dentro de la nota global, con esta incidencia y la satisfacción neta obtenida se construye los focos de mejora.

- 1) Se calculan regresiones multilíneas para explorar y cuantificar la relación entre una variable dependiente (Y) y las variables independientes o explicativas (X).

La ecuación general del modelo es:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k X_k$$

Estos cálculos se realizan a través de un programa en spss, el que toma las variable dependiente (Y) y las independientes (X) y entrega como resultado los B estimados, que son los pesos.

EJEMPLO: Satisfacción con el Proceso de Bonificación y Pago.

En este caso, las variables independientes o explicativas (X1, X2, X3,..., X_k) son las notas globales de las dimensiones de servicio o las notas de los aspectos que componen la dimensión. La variable dependiente (Y) es la nota global del proceso o global de la dimensión de servicio.

Las notas utilizadas son las notas entregadas directamente por el entrevistado

1. Dimensiones de servicio dentro del Proceso de Bonificación y Pago v/s nota global del proceso:

DIMENSIONES

- 1) X1= Procesos Operativos
- 2) X2= Información
- 3) X3= Tiempos

NOTA GLOBAL DEL PROCESO

- 4) Y= Nota global del proceso de Bonificación y pago.

Se realiza un cálculo de Y versus X1,..., X3, obteniéndose coeficientes de regresión B1, B2 y B3. Estos tres valores estimados se estandarizan y se utilizan como medidas de la incidencia de las dimensiones de servicio.

Se tiene entonces que los B asociados a cada variable son los pesos o incidencias:

- 5) B1 Procesos Operativos = 26%
- 6) B2 Información = 14%
- 7) B3 Tiempos = 60%

2. En el caso de los aspectos de servicio v/s la Dimensión de servicio

- 8) X1= Los requisitos legales
- 9) X2= Las exigencias técnicas
- 10) X3= La transparencia
- 11) X4= Lo equitativo del proceso

Y la nota global del proceso

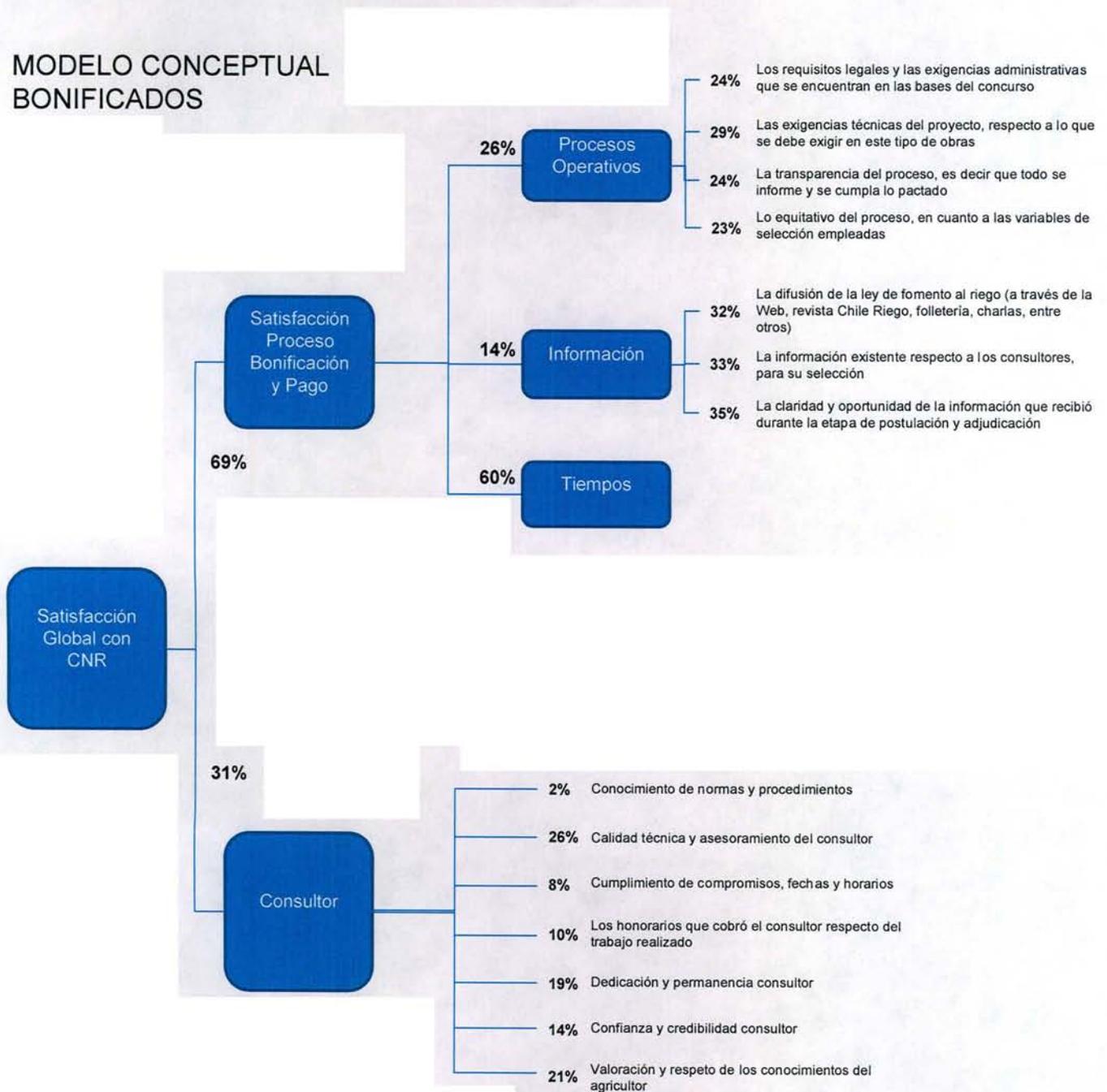
- 12) Y= Nota global de la dimensión de servicio **Procesos Operativos.**

Se aplica la misma lógica y se tiene entonces que los *B* asociados a cada variable son los pesos o incidencias:

- 13) B1 Los requisitos legales = 24%
- 14) B2 Las exigencias técnicas = 29%
- 15) B3 La transparencia = 24%
- 16) B4 Lo equitativo del proceso = 23%

9.2 MODELO CONCEPTUAL BONIFICADOS

MODELO CONCEPTUAL BONIFICADOS



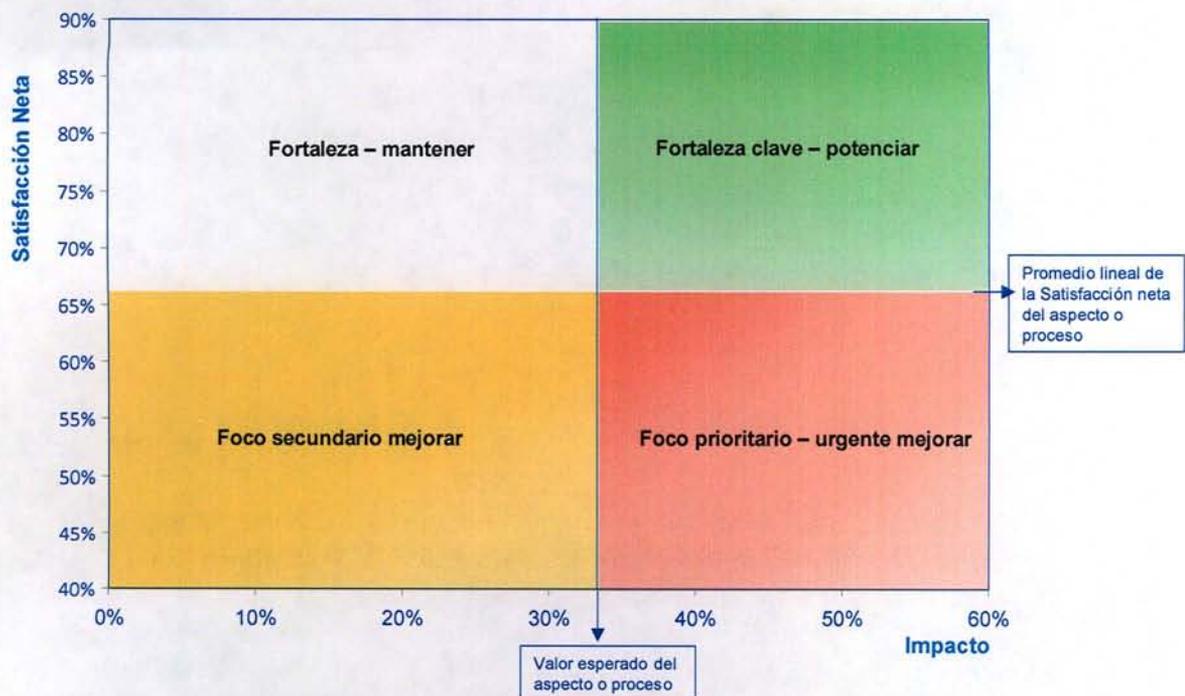
$R^2=0,43$

Método: Enter

Missing Cases: Pairwise

9.3 EXPLICACIÓN FOCOS DE MEJORA

- Los mapas que se presentan a continuación grafican los aspectos o procesos con su nivel de incidencia (peso dentro de la regresión lineal múltiple) y satisfacción neta obtenida.
- La línea vertical representa el valor esperado del peso del aspecto o proceso.
- La línea horizontal representa el promedio de los aspectos o procesos.
- Este análisis permite identificar fácilmente a aquellos aspectos o procesos que se determinan como: Focos prioritarios – Focos secundarios – Fortalezas claves – Fortalezas a mantener.

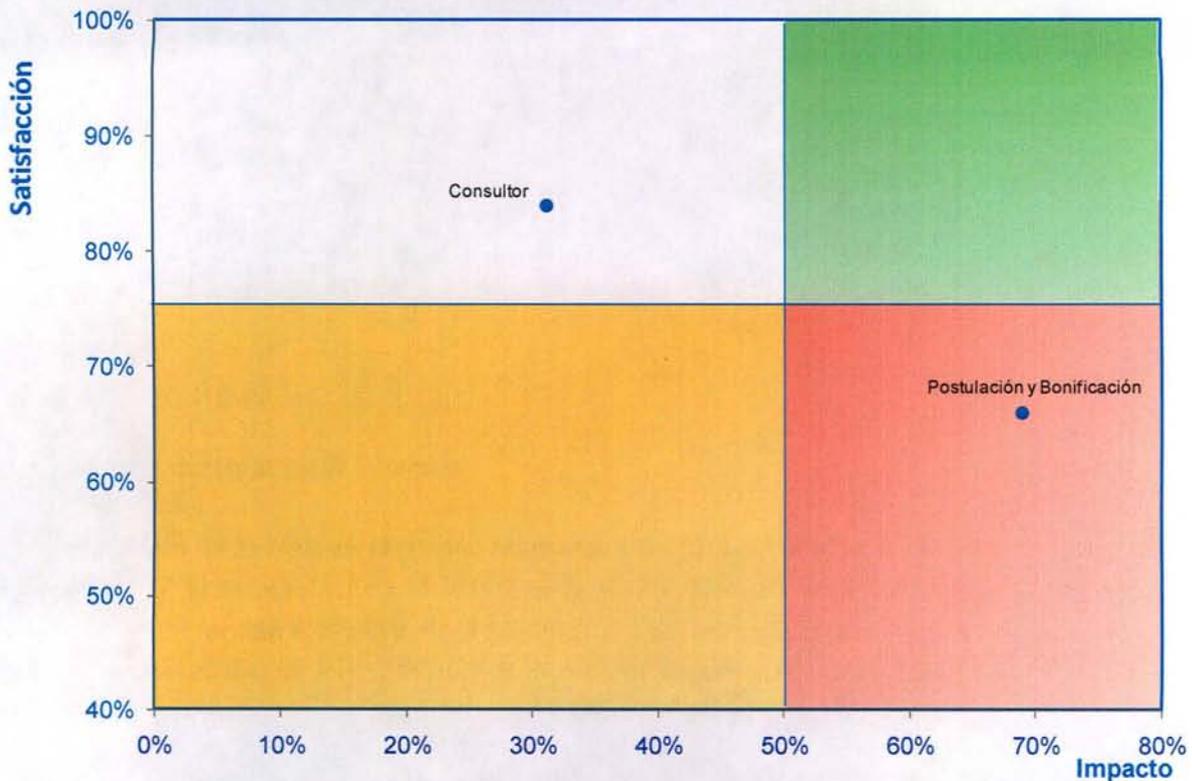


9.4 FOCOS DE MEJORA BONIFICADOS

9.4.1 FOCOS SATISFACCIÓN GENERAL

Según el modelo de análisis de regresión realizado, y de acuerdo al nivel de satisfacción neta obtenida, se observa que el elemento más incidente y de menor nivel de satisfacción guarda relación con los atributos que conforman el proceso de la Adjudicación del bono (foco prioritario de mejora), es decir con los aspectos operativos, de información y el tiempo de espera. Esto indica que en la medida que estos aspectos estén bien resueltos impactarán positivamente en la satisfacción global con CNR.

Gráfico N° 67: Mapa Mejoras Satisfacción CNR Para Bonificados

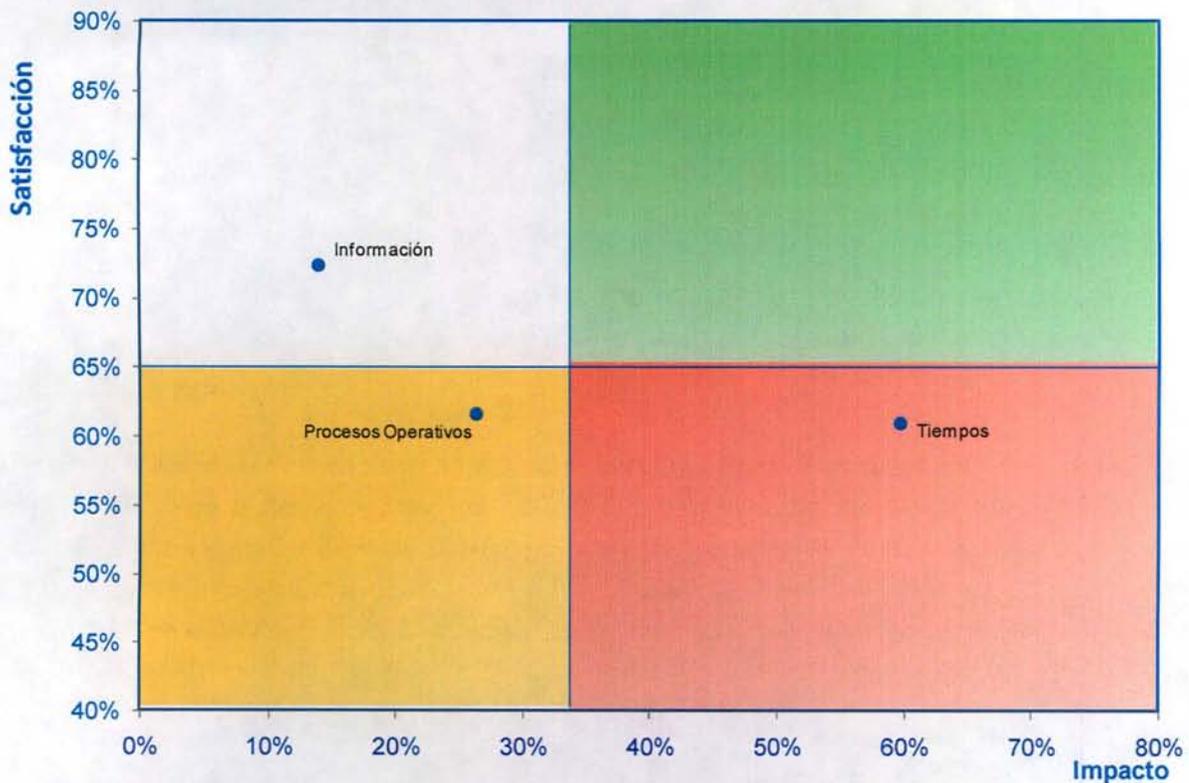


Por otra parte se aprecia que el Consultor es un ámbito dentro del proceso que está bien resuelto, y cuyo nivel de importancia para los beneficiarios es de menor magnitud. Lo que lo posiciona dentro del cuadrante de fortaleza del servicio, el cual debe ser mantenido.

9.4.2 FOCOS BONIFICACIÓN

Dentro del proceso de Postulación y Adjudicación del bono, se obtiene que el foco prioritario a mejorar es el *Tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución*, pues es el aspecto de mayor incidencia y menor nivel de satisfacción neta. Adicionalmente el foco secundario de mejora se relaciona con los *Procesos Operativos*, pues si bien su nivel de incidencia es menor, obtiene igualmente un bajo nivel de satisfacción neta. La *Información* del proceso presenta un muy bajo nivel de incidencia, y a su vez el mayor nivel de satisfacción neta, lo que indica es un aspecto mejor resuelto y de menor importancia para la satisfacción con el proceso.

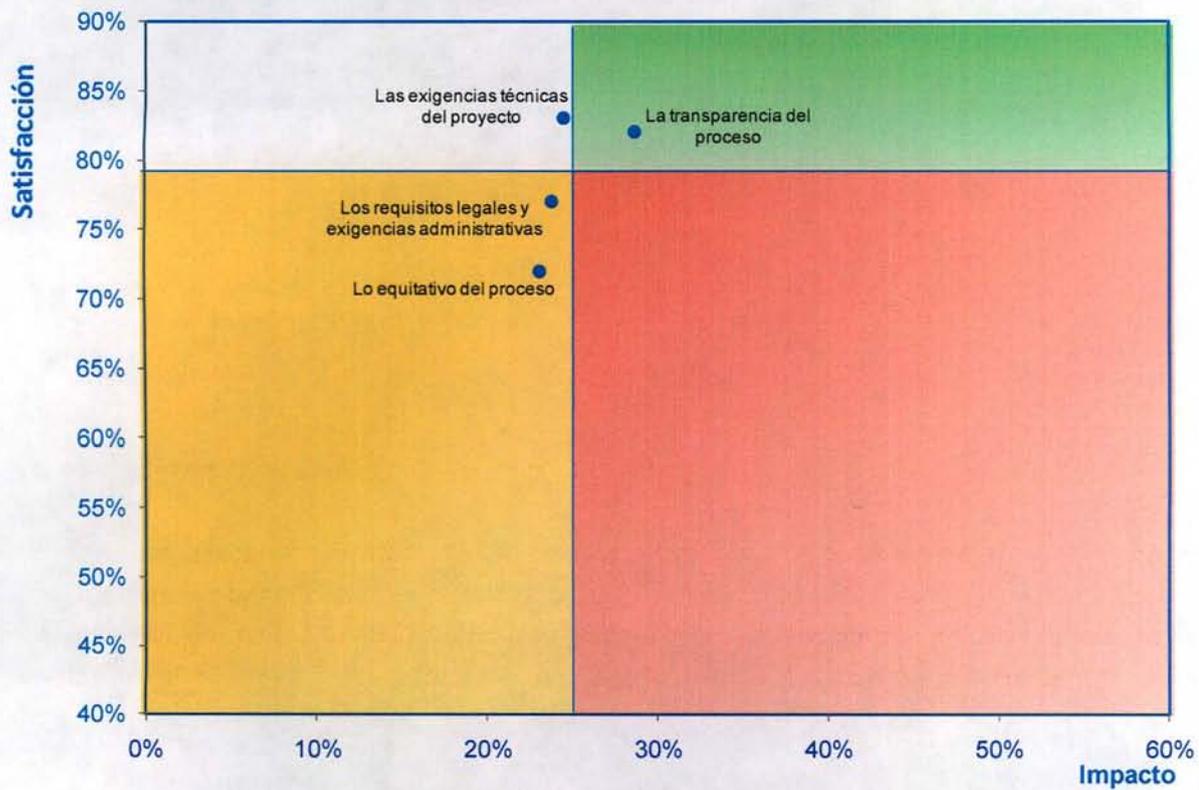
Gráfico N° 68: Mapa Mejoras Satisfacción Proceso De Bonificación



9.4.3 PROCESOS OPERATIVOS

Al obtener los pesos de los aspectos del Proceso Operativo, se aprecia que el aspecto de mayor incidencia para los beneficiarios se relaciona con la *Transparencia del proceso*, de igual forma además obtiene el más alto nivel de satisfacción neta, lo que lo posiciona como una fortaleza clave. En el otro extremo, no se obtienen focos prioritarios de mejora, pero sí algunos focos secundarios: *Requisitos legales y lo equitativo del proceso*.

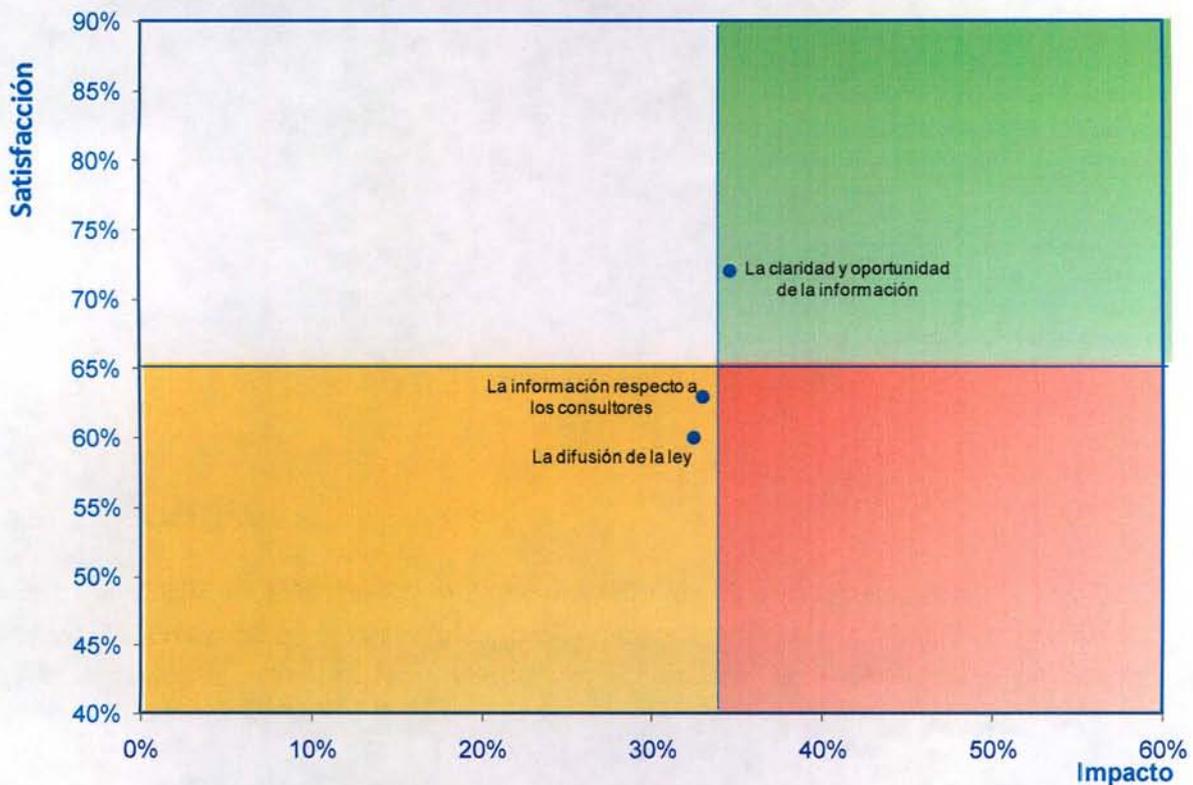
Gráfico N° 69: Mapa Mejoras Procesos Operativos De Bonificación



9.4.4 INFORMACIÓN

Dentro del ámbito de Información, el aspecto más incidente y con mayor nivel de satisfacción es la *Claridad y oportunidad de la información*, posicionándose también como una fortaleza clave-. En este ámbito tampoco se aprecian focos prioritarios, sin embargo se obtienen focos secundarios como: *Información sobre consultores* y *la difusión de la ley*.

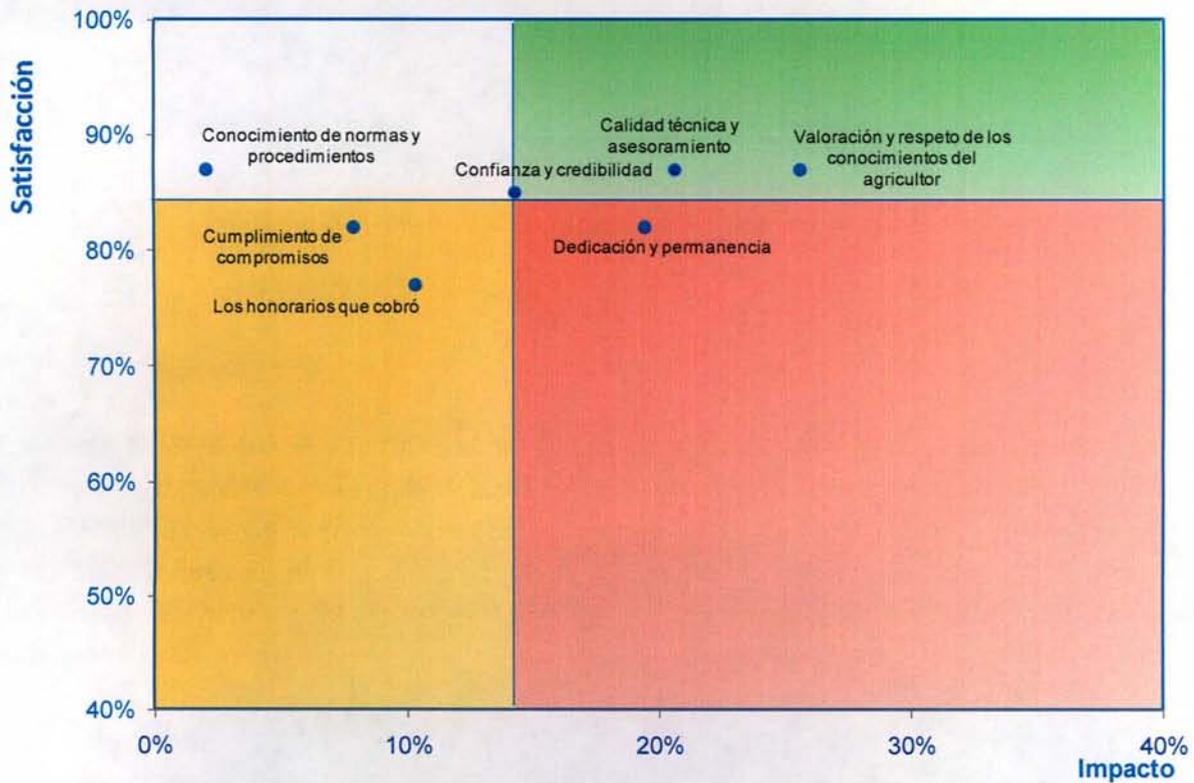
Gráfico N° 70: Mapa Mejoras Información En Proceso De Bonificación



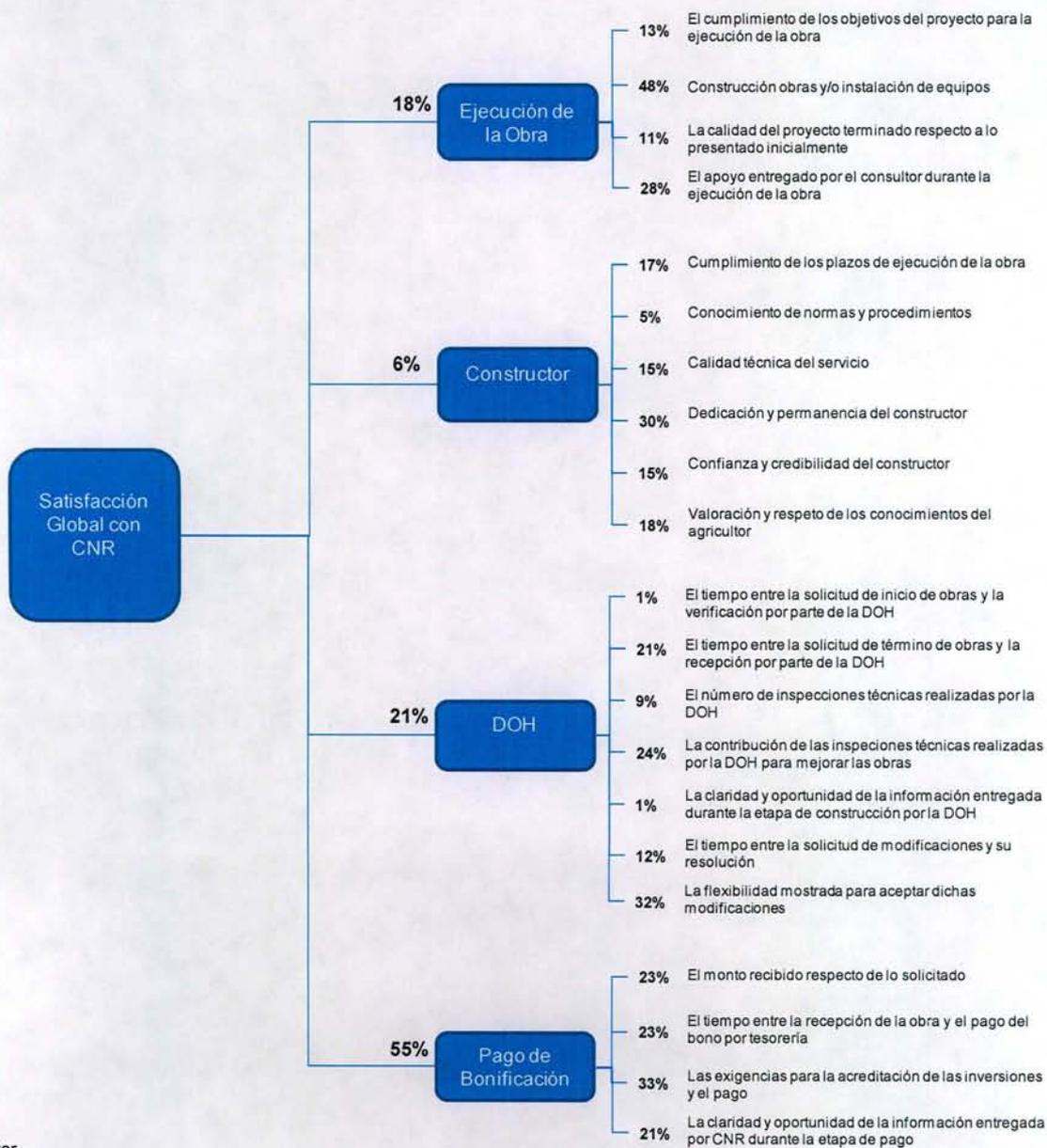
9.4.5 FOCOS CONSULTOR

Si bien se observa que el Consultor es un punto de contacto bien resuelto dentro del proceso de Adjudicación, de todas formas obtiene focos relativos que deben ser mejorados, como la *Dedicación y permanencia del consultor* (foco prioritario), el *Cumplimiento de compromisos* y *Honorarios cobrados* (focos secundarios). En el otro extremo, las fortalezas del consultor se centran en: la *Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor*, la *Calidad técnica y asesoramiento*, y la *Confianza y credibilidad* (fortalezas claves).

Gráfico N° 71: Mapa Mejoras Consultor



9.5 MODELO CONCEPTUAL PAGADOS



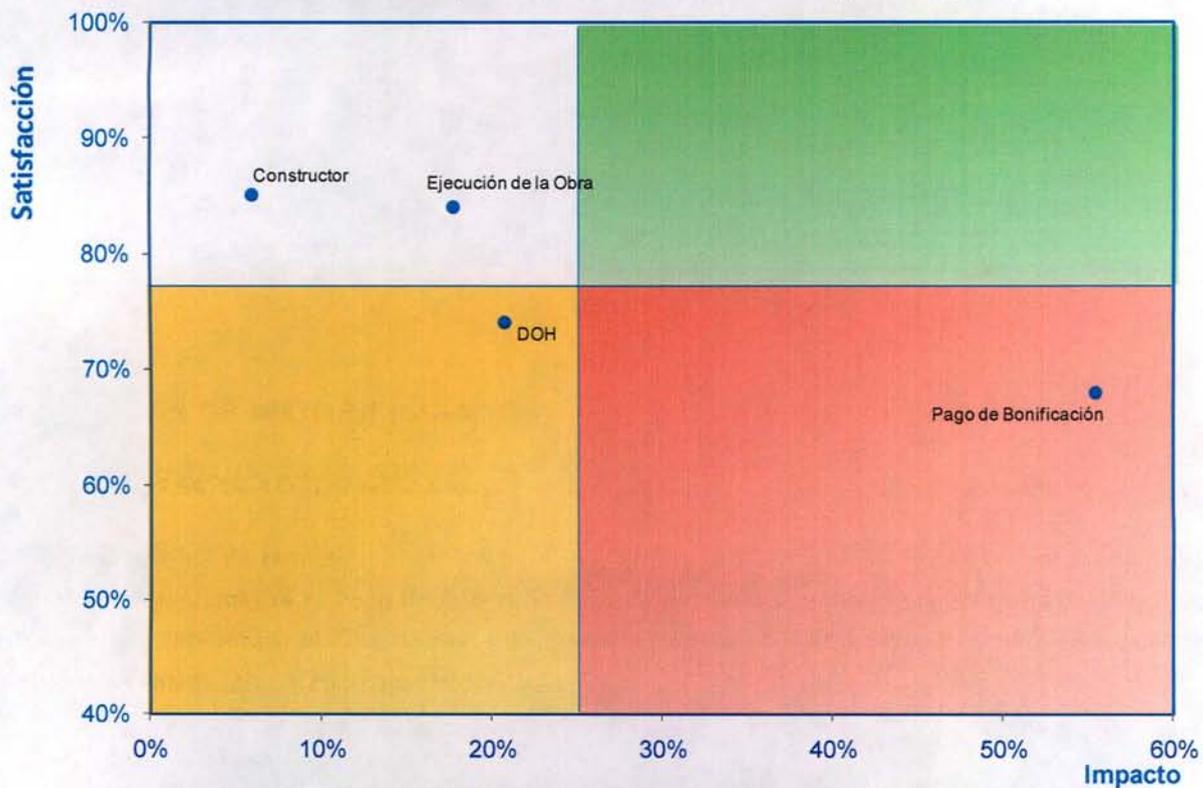
$R^2=0,64$
Método: Enter
Missing Cases: Pairwise

9.6 FOCOS DE MEJORA PAGADOS

9.6.1 FOCOS SATISFACCIÓN GENERAL

Dentro del análisis de regresión obtenido para el proceso de pagados, se obtiene que el foco prioritario de mejora es justamente el *Pago de la bonificación*. Como foco secundario se presenta la *DOH*. Y como fortalezas se presentan, el *Constructor* y la *Ejecución de la obra*-ambos procesos bien resueltos en términos de satisfacción y con baja incidencia-.

Gráfico N° 72: Mapa Mejoras Satisfacción CNR para Pagados



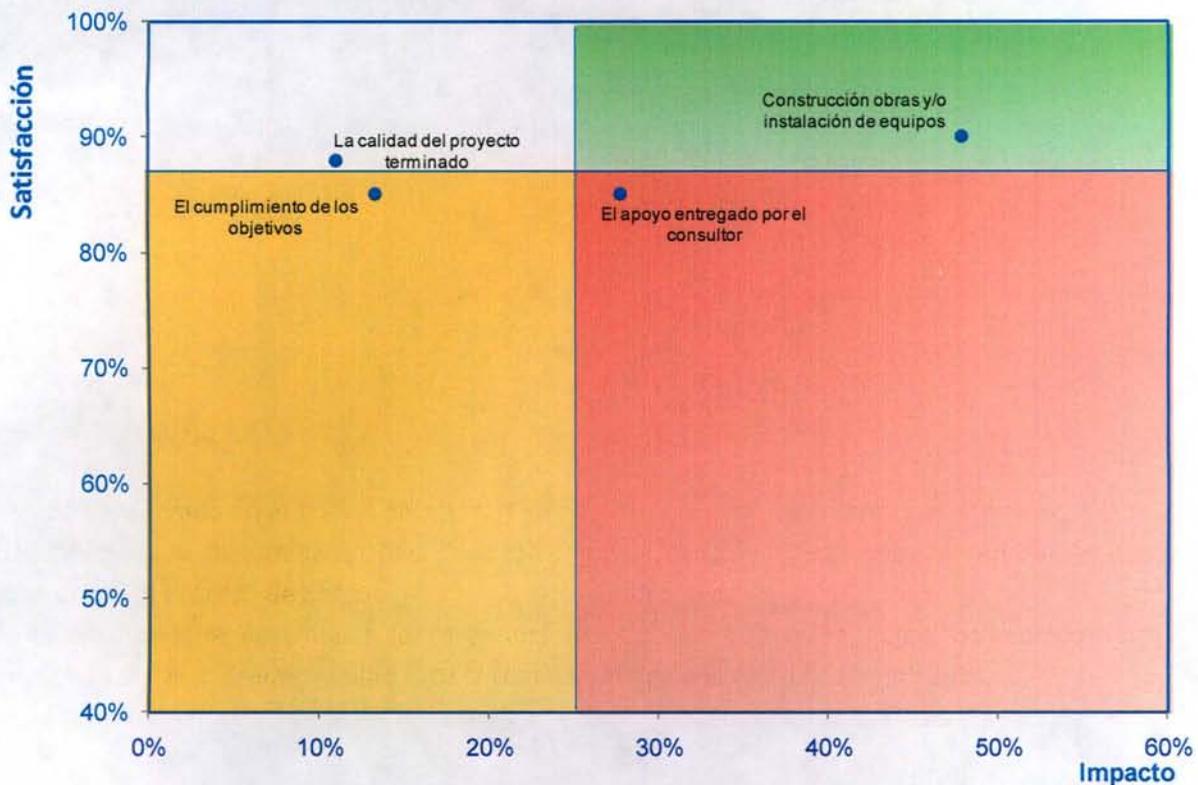
9.6.2 EJECUCIÓN DE LA OBRA

Según lo observado en el gráfico anterior, la *Ejecución de la obra* representa una fortaleza, que si bien no está relacionada directamente con el desempeño de la CNR, afecta positivamente a la satisfacción general con el proceso de pago.

De todas formas se determinan focos de mejora para esta dimensión, como foco prioritario el *Apoyo entregado por el consultor* y como foco secundario el *Cumplimiento de los objetivos*.

Como fortalezas se determina la *Construcción de las obras/ equipos* y *Calidad del proyecto*.

Gráfico N° 73: Mapa Mejoras Ejecución De La Obra Para Pagados

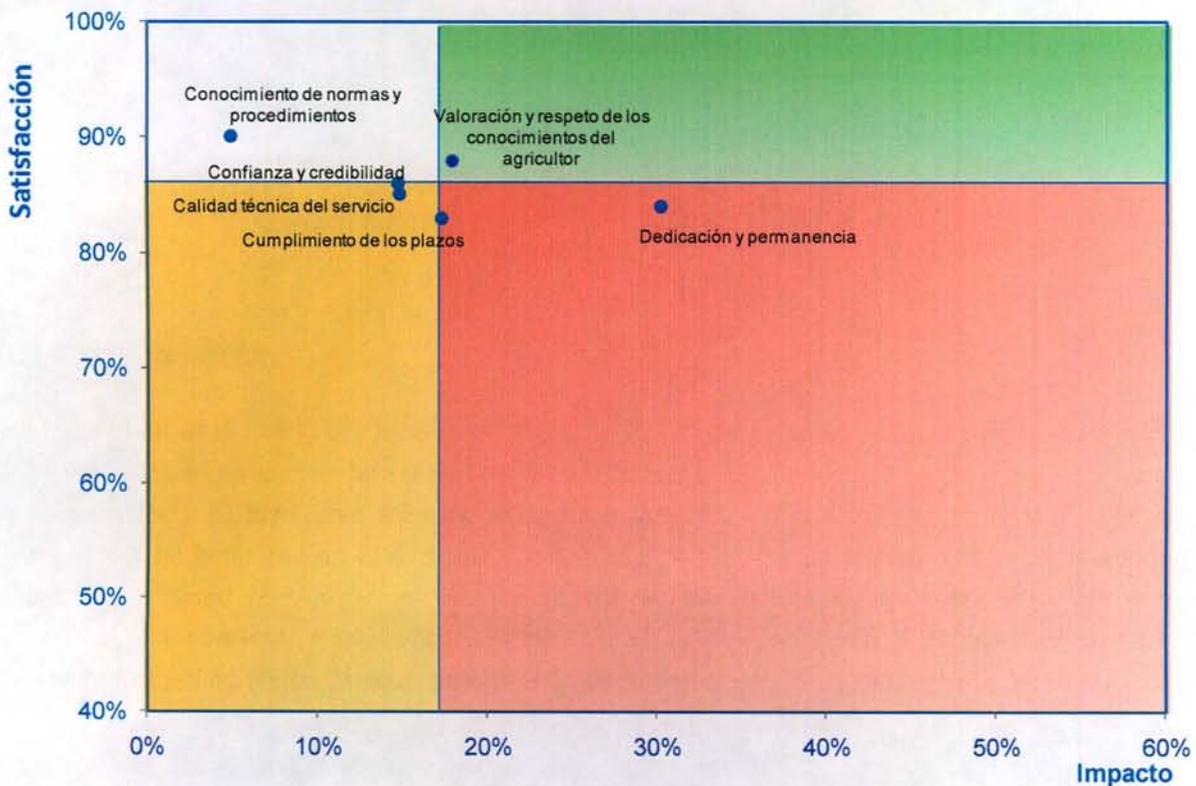


9.6.3 CONSTRUCTOR

Esta dimensión es la que cobra menor importancia dentro del Proceso de Pago y a su vez, junto con la Ejecución de obras alcanza un alto nivel de satisfacción neta.

De todas formas se presentan algunos aspectos a mejorar. Como focos prioritarios: la *Dedicación y permanencia* (al igual que en el Consultor) y el *Cumplimiento de los plazos*, como foco secundario se presenta la *Calidad técnica del servicio*, y dentro de las fortalezas, el *Conocimiento de normas y procedimientos*, *Confianza y credibilidad*. Finalmente como fortaleza clave, la *Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor* (al igual que en el Consultor).

Gráfico N° 74: MAPA Mejoras Constructor Para Pagados



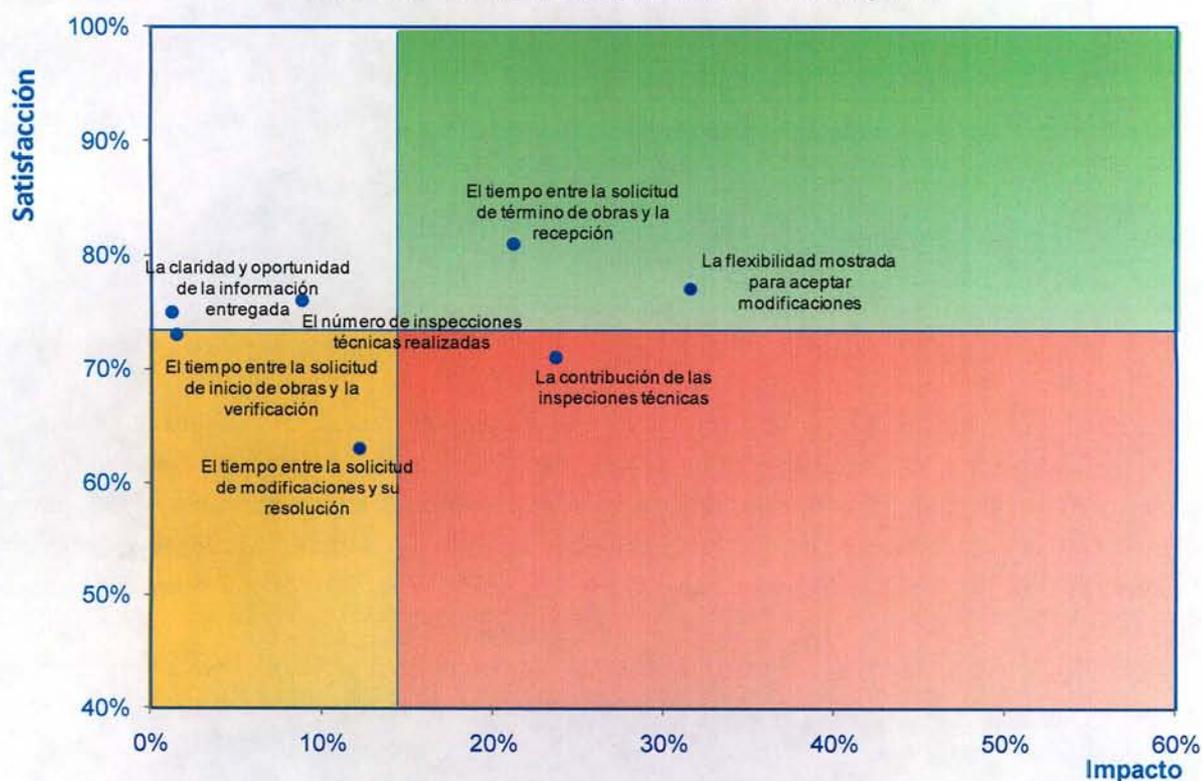
9.6.4 DOH

La DOH es la segunda dimensión que incide de manera importante en el Proceso de Pago y además obtiene una baja satisfacción neta, lo que la convierte en un foco secundario del proceso.

Dentro de los aspectos que la componen, se obtiene sólo un foco prioritario: la *Contribución de las inspecciones técnicas*. También se deben considerar los focos secundarios como el *Tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación*, y el *Tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución*.

Sus fortalezas claves se centran en el *Tiempo entre la solicitud de término de obras y la recepción*, y además la *Flexibilidad mostrada para aceptar modificaciones*.

Gráfico N° 75: Mapa Mejoras DOH Para Pagados

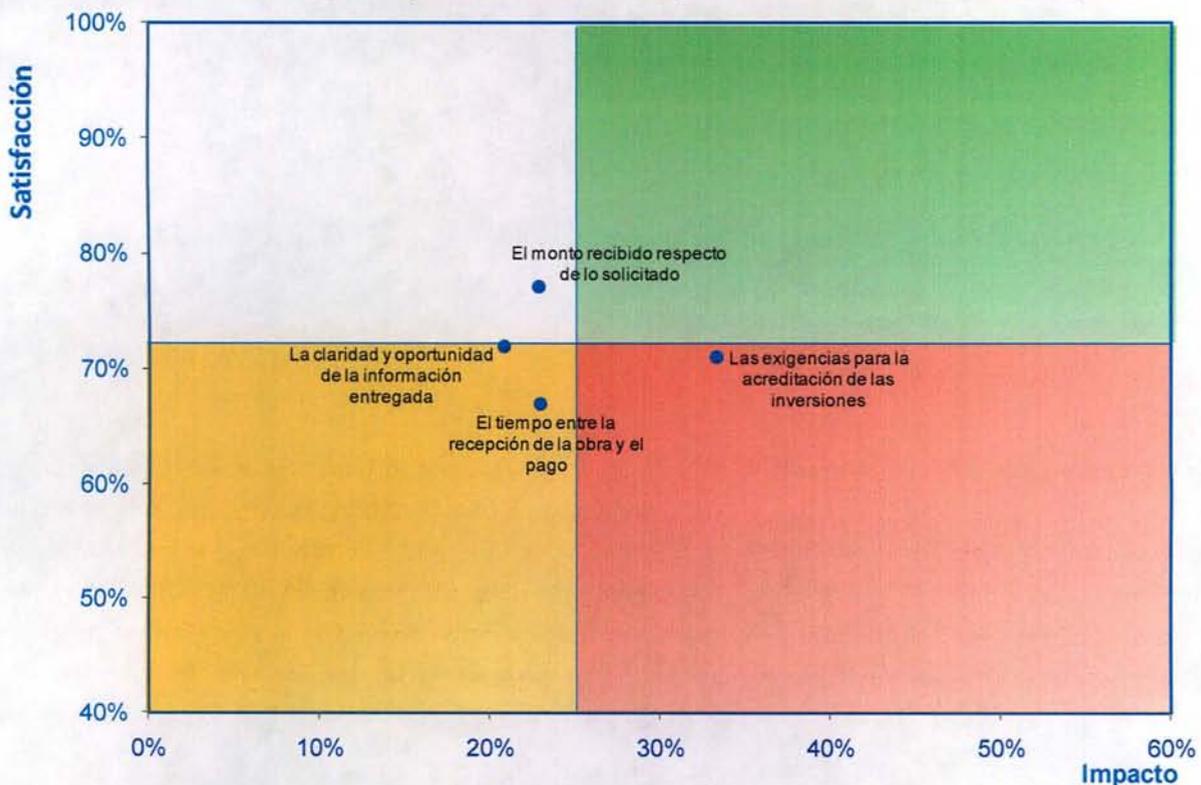


9.6.5 PAGO DE LA BONIFICACIÓN

De manera esperable, esta es la dimensión de mayor incidencia en el Proceso del Pago, y a su vez la de menor satisfacción neta, convirtiéndola en el foco prioritario.

Entre los aspectos evaluados, se obtiene sólo un foco urgente a mejorar, relacionado con; las *Exigencias para la acreditación de las inversiones*, y en términos secundarios está la *Claridad y oportunidad de la información entregada* y el *Tiempo entre la recepción de la obra y el pago*. Cabe señalar que en esta dimensión no se observa una fortaleza clave del servicio, aunque igualmente se destaca; el *Monto recibido respecto de lo solicitado* como un aspecto bien resuelto.

Gráfico Nº 76: Mapa Mejoras Proceso De Pago De La Bonificación Para Pagados



CAPÍTULO 10: SÍNTESIS DE RESULTADOS

10.1 DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Un 75% de los entrevistados se encuentran entre los 30 y 63 años, dándose la mayor concentración de beneficiarios de la ley de riego en el rango de 45 a 54 años.

Un aspecto relevante es el nivel educacional de los entrevistados donde prácticamente la mitad, esto es un 48%, presenta educación superior completa, superando la información que arroja el censo agrícola en este ámbito para los explotadores de predios donde la educación superior alcanza sólo al 11% del total de explotadores de predios. En cuanto al género de los mismos, la mayoría de estos son varones.

La mayor parte de los beneficiarios corresponden a empresarios pequeños o medianos, entre ambos representan el 91% de los entrevistados mientras que las organizaciones de usuarios corresponden al 8%.

Finalmente, un 53% de los usuarios entrevistados ha postulado más de una vez a la ley de fomento al riego.

10.2 CNR

10.2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL CNR

Se aprecia que la CNR obtiene un positivo nivel de satisfacción, pues en promedio 8 de 10 de beneficiarios entregan notas de satisfacción (82% de notas 6+7), sólo un 4% de la muestra evalúa con notas de insatisfacción (notas 1 a 4), obteniéndose una Snetas de 78 puntos.

A nivel de las variables de análisis del estudio se aprecian algunas diferencias relevantes entre segmentos.

Según la región evaluada, se observa que la Institución obtiene los menores niveles de satisfacción en la zona centro del país; en este caso en Valparaíso con Snetas 69 y Región Metropolitana con Snetas 73.

Existe además diferencias en la evaluación de CNR desde el punto de vista de los beneficiarios, encontrando un mejor nivel de satisfacción en las Organizaciones de Usuarios con Snetas 95, lo que podría eventualmente explicarse por el mayor nivel de experiencia que tiene este tipo de postulante en relación a los otros perfiles (ver anexo).

La percepción de CNR no varía de manera significativa entre los procesos, pues en ambos Procesos evaluados: Adjudicación y Pago del bono los beneficiarios entregan similares niveles de satisfacción con Snetas de 82 y Snetas de 75 puntos respectivamente.



En términos cualitativos, en los beneficiarios que entregan notas de satisfacción se percibe a CNR como un organismo preocupado por los agricultores, que entrega buena atención e información, que cumple los compromisos y que gestiona con rapidez los proyectos solicitados, es así que un 45% lo menciona como razón de satisfacción. Además se señala la rapidez en el servicio 10% y la entrega de Información 9%.

10.2.2 INDICADORES CNR

La institución logra altos estándares de Recomendación, que no muestran mayores diferencias entre los procesos evaluados (Bonificados 92% y Pagados 89% definitivamente recomendaría CNR). Asimismo no se observan diferencias según la región exceptuando a Valparaíso cuyo nivel de satisfacción es aproximadamente 10 puntos menos respecto a las otras regiones.

El indicador de recomendación baja en aquellos beneficiarios que declaran haber tenido problemas.

10.3 PROCESO DE BONIFICACIÓN

10.3.1 SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROCESO DE BONIFICACIÓN

En este proceso, se observa un menor nivel de satisfacción que el obtenido para CNR. Esto sugiere que los beneficiarios discriminan el proceso respecto de la Institución. Para este proceso los beneficiarios obtienen una satisfacción de 76% de notas 6+7, y un nivel de insatisfacción superior (no significativo) llegando al 9%, obteniendo una Snetas más baja, la que llega a de 66 puntos.

En este caso, también se observan diferencias por zona, siendo nuevamente la zona centro la más crítica, en este caso: Región Metropolitana con Snetas de 42 puntos, O'Higgins con Snetas de 47 y también Valparaíso con Snetas 66. De manera opuesta las regiones mejor evaluadas son Coquimbo con Snetas de 78 puntos y Maule con Snetas de 75.

A nivel de beneficiario se presentan importantes diferencias en la evaluación del proceso respecto de CNR, en donde los Medianos Empresarios y las Organizaciones de Usuarios evalúan con menor nivel de satisfacción al proceso con diferencias respecto de CNR de 14 y 23 puntos respectivamente. En tanto los Pequeños productores mantienen su nivel de satisfacción de manera similar para CNR como para el proceso de Adjudicación.

Para los beneficiarios que están satisfechos con el proceso, las razones de satisfacción asociadas hablan en un 29% de un favorable nivel de conformidad con el proceso en general, otro 25% se explica por la rapidez con el proceso / trámite, y un 20% se explica además por una buena atención y gestión.

En términos de los aspectos a mejorar, este proceso debe enfocarse a mejorar aquellos que tienen un alto impacto y que están mal evaluados, dentro de este criterio, CNR debe entonces mejorar específicamente la dimensión del **Tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso, que se posiciona como un foco de mejora prioritario**. En este sentido sería oportuno revisar los plazos reales entregados a los beneficiarios, o bien mejorar sus percepciones en cuanto a entregarles mayor información y mantener el contacto mientras se entregue la resolución del proyecto.

Como **foco secundario**, CNR debe trabajar en la dimensión de los **Proceso operativos**, entendiendo por esto; los requisitos legales y las exigencias administrativas, junto con lo equitativo del proceso. En este contexto se sugiere que CNR revise el nivel de exigencias solicitadas, como la facilidad para obtener la documentación necesaria. En el aspecto agilidad es muy necesario que CNR comunique a los beneficiarios, que la evaluación y posterior adjudicación del bono es concretada a partir de criterios claramente definidos y establecidos, de manera tal de eliminar o disminuir la percepción de inequidad que se presenta, aspecto especialmente mal evaluado en la región de Valparaíso y por los entrevistados entre 20 y 35 años. De todas formas se aprecia que dentro de esta dimensión, la transparencia en el proceso es una fortaleza clave que se debe proteger, pues obtiene un alto nivel de satisfacción e incidencia.

La dimensión de la **Información** es la mejor resuelta dentro del proceso, y su nivel de importancia la posiciona como una **fortaleza a mantener**.

Si bien el consultor es una instancia externa, que no depende directamente de CNR, contribuye de manera favorable a la evaluación del proceso. Se reconoce en él su preocupación por los agricultores, como su capacidad técnica, lo que genera su confianza y credibilidad. No obstante se aprecia que a los beneficiarios les gustaría contar con una atención más personalizada de parte del consultor, entendiéndose como una mayor dedicación y permanencia en el proyecto. Por otra parte se presenta como un foco secundario el aspecto de honorarios cobrados, aspecto que obtiene el más bajo nivel de

satisfacción. A partir del año 2010, CNR incorporará el manejo interno del registro de consultores y dada la importancia de estos en el proceso es relevante que CNR realice una eficiente evaluación para asegurar un buen nivel de atención y asesoría para los beneficiarios.

En este proceso se aprecia una tasa de problemas relativamente alta, pues sobrepasa los 2 dígitos, llegando al 13%. Los principales problemas se relacionan con aspectos que adicionalmente son mencionados en las razones de insatisfacción como la demora y lentitud en la resolución del concurso. También se presentan inconvenientes respecto de la exigencia y aprobación de proyectos. La tasa de problemas difiere según la región de análisis. Biobío y O'Higgins son las que presentan mayor nivel de problemas llegando a un 24% y 22% respectivamente. Destaca de manera positiva la ausencia de problemas en las organizaciones de usuarios. Un 68% de los beneficiarios que declaran haber tenido algún problema obtuvo una solución para el mismo.

10.4 EL PROCESO DE PAGO BONO

10.4.1 SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROCESO DE PAGO BONO

En este proceso, se observa un similar nivel de satisfacción que el obtenido para el proceso de Adjudicación del bono, alcanzando un 76% de notas 6+7, y un 9% de insatisfacción, con Snetas de 68 puntos.

En este caso, también se observan diferencias por zona, siendo en este caso la zona centro y zona sur las más críticas, en este caso: Región Metropolitana con Snetas de 63 puntos, Valparaíso con Snetas de 61, Biobío con Snetas de 58 y Maule con Snetas de 64. Las regiones mejor evaluadas son Coquimbo con Snetas de 80 puntos, y O'Higgins con Snetas de 70 puntos.

A nivel de beneficiario, al igual que en la satisfacción con CNR, son las Organizaciones de usuarios quienes evalúan de mejor forma el proceso con Snetas de 81 puntos.

Para este proceso, los beneficiarios que están satisfechos exponen razones relativas a la gestión y cumplimiento en el plazo y los montos a cancelar (29%), también se señala la conformidad del proceso en general (21%), y la rapidez (16%) e información entregada (10%). Cabe señalar que en este grupo de beneficiarios, igualmente se levantan algunas críticas, pues se menciona de igual forma la lentitud en el pago y la burocracia para obtenerlo, estos elementos están presentes con más fuerza en aquellos

entrevistados que evalúan con nota 6, pues si bien a nivel general están satisfechos con el proceso, de todas formas están descontentos con algunos aspectos del mismo.

Dentro de los **focos de mejora prioritarios** obtenidos en este proceso, se presenta como el más crítico aquel relativo a la dimensión de **Pago del bono**, es decir aquellos aspectos, que tienen relación con las exigencias para la acreditación de inversiones y el tiempo de demora entre la recepción de la obra y el pago, siendo foco prioritario y secundario respectivamente. Al igual que en el proceso de Adjudicación, se sugiere a CNR revisar su nivel de exigencia o bien clarificar a los beneficiarios respecto de la documentación requerida y los pasos a seguir para el pago del bono. Por su parte, no se presentan Fortalezas claves.

Como foco secundario del proceso de pago, CNR debe enfocarse a mejorar aspectos de la DOH, pues también presenta un alto nivel de incidencia y a su vez obtiene bajas calificaciones. Su foco prioritario se centra en la contribución de las inspecciones y como focos secundarios la variable tiempo; Tiempo entre solicitud de modificaciones y resolución, y Tiempo entre solicitud de inicio de obras y verificación. No obstante igualmente presenta aspectos bien resueltos como la flexibilidad mostrada para aceptar modificaciones y el tiempo entre la solicitud de término de obras y la recepción.

Por otra parte, el Constructor y la Ejecución de la obra, logran mejores niveles de satisfacción, pero a su vez obtienen menor nivel de incidencia, lo que las posiciona como fortalezas a mantener.

La tasa de problemas en este proceso supera levemente a la obtenida en el proceso de adjudicación del bono llegando al 17%. En este caso, nuevamente la región del Biobío es la más crítica alcanzando el 30% de nivel de problemas, seguida más atrás por el Maule y Valparaíso, ambas con 22%. En este proceso, la tasa de problemas no presenta diferencias entre Bonificados y Pagados, mientras que según el tipo de obra ejecutada, se aprecia que las de riego tecnificado presentan una tasa más elevada que las de tipo civil. Según el género del entrevistado y a diferencia de lo observado en el proceso de adjudicación, los hombres presentan un mayor nivel de problemas, doblando al de mujeres. En términos etáreos, el grupo de 56 a 65 años evidencian un mayor nivel de problemas, así como también en los que han postulado más de una vez al beneficio. Aquellos que hubiesen realizado las obras aún sin recibir el bono son más exigentes con el proceso, declarando un mayor nivel de problemas. Los problemas declarados se relacionan nuevamente con la lentitud del pago del bono y la atención entregada.

CAPITULO 11: CONCLUSIONES



Las principales conclusiones que se pueden establecer a partir de los resultados obtenidos se relacionan con los siguientes puntos:

De acuerdo al perfil de los beneficiarios entrevistados se deduce que el Beneficio de la Ley de Riego es solicitado y obtenido por personas que poseen ciertas características dentro de los segmentos objetivos que pueden optar al beneficio. En este contexto se aprecia que quienes finalmente acceden a la bonificación son perfiles de usuarios que presentan un nivel educacional más alto, y en tramos etáreos que se concentran en edad de adultos jóvenes. Posiblemente esto se puede explicar por una parte, por el mayor nivel de exigencia en términos de la documentación requerida, que exige un mayor conocimiento y manejo, como también por la calidad del proyecto presentado. Esto tiene sus claras ventajas y desventajas, por una parte se potencia el mundo agrícola, ya que genera la necesidad de superación para acceder al servicio y así empuja su crecimiento como sector. Como desventaja se encuentra que dicha búsqueda puede generar una percepción de discriminación por parte de los productores, aspecto que debe ser considerado por la CNR. En este sentido se podría generar una imagen errada respecto de sus objetivos y funciones, como organismo público que vela por los intereses generales de la comunidad agrícola.

Respecto de la Satisfacción con el servicio entregado como Institución, se concluye que CNR está bien valorada por los beneficiarios, y se reconoce en ella a un organismo que presta el servicio que le es encomendado, y que tiene en la percepción de los beneficiarios importantes fortalezas de servicio.

Este nivel de satisfacción con CNR, es aún mayor en quienes declaran que en caso de no haber recibido el beneficio no hubiesen llevado a cabo las obras, lo que indica que los beneficiarios que tienen otras alternativas de financiamiento son más exigentes en las evaluaciones, pues no ven a CNR como la única forma de financiamiento.

El nivel de satisfacción también se afecta por la presencia de problemas, dado este impacto se aprecia claramente que los inconvenientes en el servicio provocan en los usuarios menores niveles de conformidad, así como también las personas que declaran haber tenido problemas presentan menores niveles de recomendación. Por lo tanto, en la satisfacción como en la recomendación, se vuelve clave



generar procesos que estén estandarizados y permitan entregar una atención de igual nivel en las distintas regiones del país, y en los distintos tipos de beneficiarios.

Respecto de satisfacción global con los procesos de Bonificación y Pago, se presentan evaluaciones más bajas que la obtenida por la institución, esto quiere decir que existe una buena impresión del servicio entregado por CNR en términos de lo que brinda a los usuarios, es decir, una alternativa de realización de proyectos o de financiamiento, pero al momento de evaluar específicamente los aspectos del proceso, la evaluación es más crítica. A esto se agrega que algunos de ellos son de alta incidencia dentro de la satisfacción global de cada proceso, lo que genera focos críticos que deben ser revisados y mejorados para lograr una real mejora en los niveles de satisfacción.

En particular en el proceso de Pago del bono, se aprecia que algunas dimensiones como el Consultor y el Constructor, poseen muy buenas evaluaciones, lo que en cierta medida valida la elección del usuario (la elección es personal, no impuesta por CNR lo que evidentemente debe ser respaldado por una "buena decisión"). Pero adicionalmente también se debe tener claro que los actores mencionados anteriormente son privados y deben generar lealtades en sus clientes para ser así recomendados y si es necesario recontratado para otros proyectos, por ende al evaluar los aspectos específicos se aprecia que también alcanzan buenas evaluaciones y que cubren adecuadamente las necesidades de los usuarios.

CAPITULO 12: RECOMENDACIONES



En relación a los resultados obtenidos en el estudio de Satisfacción de Usuarios, se pueden levantar las siguientes Recomendaciones.

a. En términos de la satisfacción global con CNR se debe homogeneizar la percepción que existe de esta Comisión a nivel nacional. En este sentido, lo que se busca es nivelar el servicio de CNR a nivel de regiones, considerando un upgrade en aquellas que están con más bajo nivel de Satisfacción. Para esto es necesario estandarizar procesos, pero previamente es necesario identificar cuáles son las variables de servicio que están siendo resueltas correctamente en la región y que es lo que más valoran los de las regiones bien evaluadas, para luego implementar estas mejoras en las otras regiones y velar por su cumplimiento.

b. Otra variable relevante de analizar para estandarizar la percepción de CNR, es considerar las diferencias que se dan entre los tipos de beneficiarios, por lo cual se recomienda diferenciar el servicio entregado para los Pequeños productores por un lado y para los Medianos y Grandes por otro. Esto se fundamenta en que estos grupos entregan distintos niveles de satisfacción, y sin duda tienen además distintos tipos de requerimientos, dado sus perfiles por ejemplo, en educación y relación con el proyecto. Es así que los Medianos empresarios representan un grupo importante dentro del total de beneficiados, y tienden a presentar en alto grado a Administradores de predio (algo que también se da en Grandes empresarios, pero representan un grupo pequeño dentro de los beneficiados) y además presentan el mayor nivel educacional.

Para la diferenciación en la atención se sugiere revisar los canales existentes de atención, como también las actividades comunicacionales para informar del beneficio, en este ámbito CNR puede realizar charlas, exposiciones o envíos de información donde las invitaciones sean diferenciadas (sin hacer sentir discriminación) y se aborden temas de interés para los distintos grupos, así se responderá de mejor manera a los requerimientos de cada grupo, lo que en definitiva impactará en la satisfacción de los usuarios.

c. En sintonía con el punto anterior, CNR debe considerar que al sólo contar con 3 oficinas regionales (La Serena, La Unión y Chillán), deja gran parte del territorio agrícola (que requiere de actividades de riego), sin cobertura presencial. Si bien la Página web de CNR contiene un suficiente y claro nivel de

información, se debe considerar que la penetración de Internet a nivel nacional es aún baja, y más aún en las zonas rurales.

Dada la falta de cobertura presencial de CNR, y quizá la poca factibilidad de contar con oficinas propias, se recomienda a la Comisión fortalecer la relación existente con las demás instituciones que participan en el proceso, como: INDAP, DOH, SAG e incluso con los propios Consultores. En este sentido sería posible evaluar contar con módulos con personal dentro de estas oficinas que cumplan un rol más activo en la entrega de información (de beneficios, plazos, características) y respondan las dudas del proceso de manera más efectiva y ágil. Esto lograría mejorar la percepción del servicio en distintas áreas, las cuales son fuertemente demandadas por estos beneficiarios: Cobertura, presencia de la Comisión, Asesoramiento y preocupación permanente, Difusión e información tanto del Programa de beneficios como la Comisión misma y Rapidez en respuestas entre otros aspectos.

d. Respecto de los procesos evaluados: Bonificación y Pago, se observa que las falencias y demandas son similares y buscan principalmente un mayor flujo de información del proceso, mejor atención y que los procesos sean más rápidos. Estos son tres ámbitos que se relacionan. Dado que la variable Tiempo es una de las más críticas, y es difícil de modificar en términos de los estándares definidos como tiempos de respuesta, se deben generar esfuerzos en manejar las expectativas de los usuarios, es decir, tenerlos informados de las etapas que conlleva el proceso, informar en cuál de ellas se encuentra y los plazos de cada una. Con esto, se informa a los clientes y se les da mayor claridad respecto del avance y seguimiento del proyecto, disminuyendo al menos el nivel de ansiedad que genera la desinformación del mismo (permite minimizar la percepción de que “pasa mucho tiempo” en entregar el certificado, o bien el pago del bono). Al realizar esto, los usuarios sienten que están siendo bien atendidos por la CNR porque los procesos se realizan según lo esperado.

Igualmente, como análisis interno, CNR debería de todas formas revisar los procesos y los tiempos de cada etapa, para establecer si los tiempos definidos son los tiempos reales y factibles de cumplimiento, o bien si cuenta con estándares en tiempos de respuesta, y posteriormente establecer métricas de control de dichos estándares.



e. Finalmente, a nivel general, se recomienda mantener un acercamiento y preocupación hacia los agricultores no sólo por el proyecto presentado para la obtención del beneficio, sino que después del mismo. Por una parte se aconseja generar capacitaciones continuas desarrolladas por la CNR generando la sensación de apoyo permanente. Además sería muy recomendable realizar seguimiento posterior al pago para apoyar en el funcionamiento y optimización de las obras instaladas, tal como se apreció en los resultados del estudio.

ANEXOS

ANEXO 1
Formato de la encuesta Segmento Bonificados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Comisión Nacional de Riego
BONIFICADOS
Cod: 49609100101

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

N° Certificado bonificación (CBRD) (LLENAR DESDE BBDD) Folio N° / ID Fecha encuesta / /

Nombre entrevistado RUT entrevistado

Nombre o razón social del postulante (DESDE BBDD) Edad entrevistado Teléfono entrevistado

Email entrevistado Casilla/Dirección Postal

Sexo entrevistado Condición jurídica (LLENAR DESDE BBDD) Tipo de beneficiario (a) (LLENAR DESDE BBDD)

| | | | | | |
|-----------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Femenino | <input type="text"/> | Persona natural | <input type="text"/> | Pequeño productor (a) | <input type="text"/> |
| Masculino | <input type="text"/> | Persona jurídica | <input type="text"/> | Mediano empresario (a) | <input type="text"/> |
| | | | | Gran empresario (a) | <input type="text"/> |
| | | | | Organizaciones de usuarios | <input type="text"/> |

Sexo postulante (LLENAR DE BBDD)

| | | | |
|-----------|----------------------|--|--|
| Femenino | <input type="text"/> | | |
| Masculino | <input type="text"/> | | |
| N/C | <input type="text"/> | | |

Nivel escolaridad del entrevistado

| | | | |
|---------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
| Básica Incompleta | <input type="text"/> | Relación con el proyecto | <input type="text"/> |
| Básica Completa | <input type="text"/> | Postulante | <input type="text"/> |
| Media Incompleta | <input type="text"/> | Familiar del postulante | <input type="text"/> |
| Media Completa | <input type="text"/> | Administrador predio | <input type="text"/> |
| Superior Incompleta | <input type="text"/> | Directivo organización | <input type="text"/> |
| Superior Completa | <input type="text"/> | Asesor Legal | <input type="text"/> |
| No asistió | <input type="text"/> | Arrendatario | <input type="text"/> |
| | | Otro | <input type="text"/> |

¿Pertenece a un pueblo originario?

| | | |
|----|----------------------|--|
| Sí | <input type="text"/> | SÓLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS |
| No | <input type="text"/> | ¿Su organización tiene un equipo técnico permanente? |
| | | Leer: Nos referimos al personal técnico que lo asesora en diversos proyectos |
| | | Sí <input type="text"/> No <input type="text"/> |

Región Comuna

Dirección del entrevistado

N° de veces que ha postulado a la Ley N° 18.450 en general

Para los productores que han postulado más de una vez, referirse a la postulación más reciente

Año en que postuló Concurso N°

Tipo de obra (LLENAR DESDE BBDD)

| | | | | | | | | | |
|-------------|----------------------|-------|----------------------|---------|----------------------|------|----------------------|------|----------------------|
| Tecnificado | <input type="text"/> | Civil | <input type="text"/> | Drenaje | <input type="text"/> | Pozo | <input type="text"/> | Otro | <input type="text"/> |
|-------------|----------------------|-------|----------------------|---------|----------------------|------|----------------------|------|----------------------|

El proyecto se contruyó con inicio anticipado de obras (LLENAR DESDE BBDD)

| | |
|----|----------------------|
| Sí | <input type="text"/> |
| No | <input type="text"/> |

BONIFICADOS

Buenos días/tardes soy encuestador(a) de Ipsos Punto de Vista y según lo acordado vengo a realizarle una encuesta por encargo de la Comisión Nacional de Riego.

Encuestadora Leer:

La siguiente encuesta debe ser respondida refiriéndose al último proyecto presentado por usted a la CNR (en el caso de postulantes que han postulado en más de 1 ocasión)

Satisfacción Inicial con CNR

P1 Para comenzar, por favor indíquenos en base a su experiencia en general con la Comisión Nacional de Riego, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio entregado, en escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Nota p1

Procesos operativos

P2 A continuación nos referiremos a los procesos operativos desde la postulación hasta la adjudicación del bono. Basándose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7, qué tan satisfecho quedo usted con los siguientes aspectos del proceso en cuanto a...

- Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso
- Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras
- La transparencia del proceso, es decir que todo se informe y se cumpla lo pactado
- Lo equitativo del proceso, en cuanto a las variables de selección empleadas

Nota
 p100
 p101
 p102
 p103

Información

P3 Respecto a la información entregada desde la postulación hasta la adjudicación del bono. Basándose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7, qué tan satisfecho quedo usted con la información recibida en cuanto a...

- La difusión de la ley de fomento al riego (a través de la Web, revista Chile Riego, folletería, charlas, entre otros)
- La información existente respecto a los consultores, para su selección
- La claridad y oportunidad de la información que recibió durante la etapa de postulación y adjudicación

Nota
 p104
 p105
 p106

Tiempos

P4 Respecto a los tiempos y basándose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso ?

Nota p107

P5 Y en general qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono?

Nota p108

P5.a ¿Por qué evalua con nota (MENCIONAR NOTA DE P5) la etapa de postulación y adjudicación del bono?

Sondear p109
 p110
 p111

Consultor

P6 ¿Usted recuerda el nombre del Consultor o profesional consultora que lo asesoró en este proyecto?

Consultor o profesional que lo atendió p112

Empresa Consultora (LLENAR POR BBDD) p113

P7 A continuación nos referiremos al consultor que lo asesoró para enviar el proyecto al CNR. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. ¿qué tan satisfecho se encuentra con los aspectos que le mencionaré del consultor con el cual usted trabajó?

| | Nota |
|--|---------------------------|
| Conocimiento de normas y procedimientos | <input type="text"/> p114 |
| Calidad técnica y asesoramiento del consultor | <input type="text"/> p115 |
| Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios | <input type="text"/> p116 |
| Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado | <input type="text"/> p117 |
| Dedicación y permanencia consultor | <input type="text"/> p118 |
| Confianza y credibilidad consultor | <input type="text"/> p119 |
| Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor | <input type="text"/> p120 |
| Satisfacción general con el consultor | <input type="text"/> p121 |

P8 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P7) al consultor en general?

Sondear p122
p123
p124

P9 ¿A través de que medio o medios llegó usted a trabajar con el consultor? - Respuesta múltiple y espontánea

| | Consultor |
|---|----------------------------|
| Vecinos u otros agricultores | <input type="text"/> 1 p21 |
| Organización de regantes | <input type="text"/> 2 p22 |
| Empresas de riego y/o de venta de equipos | <input type="text"/> 3 p23 |
| INDAP | <input type="text"/> 4 p24 |
| Dirección de Obras Hidráulicas | <input type="text"/> 5 p25 |
| Equipos de la CNR | <input type="text"/> 6 |
| WEB de la CNR | <input type="text"/> 7 |
| Publicidad escrita | <input type="text"/> 8 |
| Iniciativa propia | <input type="text"/> 9 |
| Otra | <input type="text"/> |

Satisfacción final con CNR

P10 Usando la escala de 1 a 7 que usamos anteriormente, donde 1 es completamente insatisfecho y 7 completamente satisfecho y después de todo lo que hemos conversado. ¿qué tan satisfecho se encuentra con el servicio general de CNR después de haber postulado al concurso?

Nota p46

P11 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P10) el servicio entregado por CNR?

Sondear p47
p48
p49

Recomendación

P12 Después de su experiencia, en una escala de 1 a 5 donde 1 significa con definitivamente no recomendaría y 5 definitivamente recomendaría, ¿usted recomendaría a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento al Riego? **Entregar tarjeta**

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| Definitivamente Recomendaría | <input type="text"/> 5 |
| Probablemente Recomendaría | <input type="text"/> 4 |
| Indiferente | <input type="text"/> 3 |
| Probablemente NO Recomendaría | <input type="text"/> 2 |
| Definitivamente NO Recomendaría | <input type="text"/> 1 p50 |

Financiamiento

P13 Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando usted?

| | | | |
|------------------|------------------------|--------------|------------------------|
| Propio | <input type="text"/> 1 | Constructora | <input type="text"/> 4 |
| Crédito Bancario | <input type="text"/> 2 | Otros | <input type="text"/> |
| Indap | <input type="text"/> 3 | | |

p51 p52 p53

P14 En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras?

Si 1 Pasar a P15 No 2 Pasar a P15
p125

Tasa de problemas

P15 Podría indicarme si durante el todo el proceso, desde la postulación hasta la adjudicación usted tuvo algún problema?

Si 1 Pasar a P16 No 2 Pasar a P18
p57

P16 ¿Qué problema tuvo?

p58
p59
p60

P17 ¿Su problema fue solucionado?

Si 1 Pasar a P18 No 2 Pasar a P18
p61

Evaluación de los otras instituciones contempladas en el proceso

P18 Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré me puede indicar si participaron en el proceso de postulación y adjudicación del bono.

P18.A Si han participado, me podría indicar usando una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedo usted con el servicio entregado por ellas?

| | Participó | |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | SI | NO |
| INDAP | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRAÚLICAS (DOH) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| SAG | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| CONADI | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| CORFO | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |

Preg. 18

Preg. 18.A Nota

| | |
|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | p62 |
| <input type="checkbox"/> | p63 |
| <input type="checkbox"/> | p64 |
| <input type="checkbox"/> | p65 |
| <input type="checkbox"/> | p66 |

SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR

P19 ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

INDAP

p67
p68
p69

DOH

p70
p71
p72

SAG

p73
p74
p75

CONADI

p70
p71
p72

CORFO

p73
p74
p75



Sugerencias de mejora

P20 Finalmente, ¿qué sugerencia le entregaría a CNR, para que pueda mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y adjudicación del bono?

Sondear

p76
p77
p78

AGRADECER Y TERMINAR

ANEXO 2
Formato de la encuesta Segmento Pagados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Comisión Nacional de Riego
PAGADOS
Cod: 49609100101

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

N° Certificado bonificación (CBRD) (LLENAR DESDE BBDD) Folio N° Fecha encuesta / /

Nombre entrevistado

RUT entrevistado

Nombre o razón social del postulante (DESDE BBDD)

Edad entrevistado

Teléfono entrevistado

Email entrevistado

Casilla/Dirección Postal

Sexo entrevistado

Femenino 1
 Masculino 2

Condición jurídica (LLENAR DESDE BBDD)

Persona natural 1
 Persona jurídica 2

Tipo de beneficiario (a) (LLENAR DESDE BBDD)

Pequeño productor (a) 1
 Mediano empresario (a) 2
 Gran empresario (a) 3
 Organizaciones de usuarios 4

Sexo postulante (LLENAR DE BBDD)

Femenino 1
 Masculino 2
 N/C 3

Nivel escolaridad del entrevistado

Básica Incompleta 1
 Básica Completa 2
 Media Incompleta 3
 Media Completa 4
 Superior Incompleta 5
 Superior Completa 6
 No asistió 7

Relación con el proyecto

Postulante 1
 Familiar del postulante 2
 Administrador predio 3
 Directivo organización 4
 Asesor Legal 5
 Arrendatario 6
 Otro 7

¿Pertenece a un pueblo originario?

Sí 1
 No 2

SÓLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS

¿Su organización tiene un equipo técnico permanente?

Sí 1
 No 2

Región

Comuna

Dirección del entrevistado

N° de veces que ha postulado a la Ley N° 18.450 en general

Para los productores que han postulado más de una vez, referirse a la postulación más reciente

Año en que postuló

Concurso N°

Tipo de obra (LLENAR DESDE BBDD)

Tecnificado 1 Civil 2 Drenaje 3 Pozo 4 Otro 5

El proyecto se contruyó con inicio anticipado de obras (LLENAR DESDE BBDD)

Sí 1
 No 2

PAGADOS

Buenos días/tardes soy encuestador(a) de Ipsos Punto de Vista y según lo acordado vengo a realizarle una encuesta por encargo de la Comisión Nacional de Riego.

Encuestadora Leer:

La siguiente encuesta debe ser respondida refiriéndose al último proyecto presentado por usted a la CNR (en el caso de postulantes que han postulado en más de 1 ocasión)

Satisfacción Inicial con CNR
P1 Para comenzar, por favor indíquenos en base a su experiencia en general con la Comisión Nacional de Riego, que tan satisfecho se encuentra con el servicio entregado, en escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Nota p1

Ejecución de la obra
P2 A continuación nos referiremos al proceso de ejecución de la obra, es decir a la construcción propiamente tal. Basandose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7, qué tan satisfecho está con las diversas fases del proceso de ejecución de la obra en cuanto a...

El cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra
 Construcción obras y/o instalación de equipos
 La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente

Nota
 p2
 p3
 p4

P3 Ha recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras

Si 1 Pasar a P4
 No 2 Pasar a P5
 p5

P4 ¿qué tan satisfecho quedo con el apoyo entregado por el consultor durante la ejecución de la obra?

Nota p6

P5 Y en general ¿qué tan satisfecho quedo con el proceso de ejecución de la obra?

Nota p7

P6 ¿Por qué evalua con nota (MENCIONAR NOTA DE P5) la etapa de ejecución de la obra?

p8
p9
p10

Constructor

P7 Ahora, respecto al constructor que realizó la obra y usando la misma escala de 1 a 7 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los aspectos que le mencionaré del constructor?

Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra
 Conocimiento de normas y procedimientos
 Calidad técnica del servicio
 Dedicación y permanencia del constructor
 Confianza y credibilidad del constructor
 Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor
Satisfacción General con el Constructor

Nota
 p11
 p12
 p13
 p14
 p15
 p16
 p17

P8 ¿Por qué evalua con nota (MENCIONAR NOTA DE P7) al constructor?

p18
p19
p20



P9 ¿A través de que medio o medios llegó usted a trabajar con el constructor? - *Respuesta múltiple y espontánea*

| | Constructor | |
|---|-------------|-----|
| Vecinos u otros agricultores | 1 | p21 |
| Organización de regantes | 2 | p22 |
| Empresas de riego y/o de venta de equipos | 3 | p23 |
| INDAP | 4 | p24 |
| Dirección de Obras Hidráulicas | 5 | p25 |
| Equipos de la CNR | 6 | |
| WEB de la CNR | 7 | |
| Publicidad escrita | 8 | |
| Iniciativa propia | 9 | |
| Consultor | 10 | |
| Otra | | |

P10 **DOH**
A continuación nos referiremos a la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH). En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las siguientes variables de la DOH que le mencionaré?

| | Nota |
|---|--------------------------|
| El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH | <input type="text"/> p26 |
| El tiempo entre la solicitud de término de obras y la recepción por parte de la DOH | <input type="text"/> p27 |
| El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH | <input type="text"/> p28 |
| La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras | <input type="text"/> p29 |
| La claridad y oportunidad de la información entregada durante la etapa de construcción por la DOH | <input type="text"/> p30 |

P11 **¿Tuvo que solicitar modificaciones en la obra que realizó a la DOH ?**
 Si 1 Pasar a P12 No 2 Pasar a P13

p31

P12 **Y qué tan satisfecho quedo usted con la DOH en cuanto a...?**

| | Nota |
|--|--------------------------|
| El tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución | <input type="text"/> p32 |
| La flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones | <input type="text"/> p33 |

P13 **¿Y en general qué tan satisfecho quedo con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)?**

Nota p34

P14 **¿Por qué evalua con nota (MENCIONAR NOTA DE P13) a la DOH?**

| | |
|--|-----|
| | p35 |
| | p36 |
| | p37 |

Pago de bonificación

P15 **Ahora, respecto al pago de la bonificación recibida y en la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, que tan satisfecho está según su experiencia con las diversas fases del proceso de pago de bonificación que le entrega CNR**

| | Nota |
|--|--------------------------|
| El monto recibido respecto de lo solicitado | <input type="text"/> p38 |
| El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería | <input type="text"/> p39 |
| Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago | <input type="text"/> p40 |
| La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago | <input type="text"/> p41 |
| La satisfacción general con el proceso de Pago de la bonificación | <input type="text"/> p42 |

P16 **¿Por qué evalua con nota (MENCIONAR NOTA DE P11) el proceso de Pago de la bonificación?**

| | |
|--|-----|
| | p43 |
| | p44 |
| | p45 |

Satisfacción final con la CNR

P17 Usando la escala de 1 a 7 que usamos anteriormente, donde 1 es completamente insatisfecho y 7 completamente satisfecho y después de todo lo que hemos conversado. ¿qué tan satisfecho se encuentra con el servicio general de CNR después de haber postulado al concurso?

Nota p46

P18 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P14) el servicio entregado por CNR

p47
p48
p49

Recomendación

P19 Después de su experiencia, en una escala de 1 a 5 donde 1 significa con toda seguridad no recomendaría y 5 con toda seguridad recomendaría, ¿usted recomendaría a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento al Riego? **Entregar tarjeta**

| | |
|---------------------------------|---|
| Definitivamente Recomendaría | 5 |
| Probablemente Recomendaría | 4 |
| Indiferente | 3 |
| Probablemente NO Recomendaría | 2 |
| Definitivamente NO Recomendaría | 1 |

p50

P20 **Financiamiento**

Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizó usted?

| | | | |
|------------------|---|--------------|---|
| Propio | 1 | Constructora | 4 |
| Crédito Bancario | 2 | Otros | |
| Indap | 3 | | |

p51 p52 p53

P21 En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras?

Si 1 *Pasar a P22* No 2 *Pasar a P22*

p54

P22 Para usted, ¿sería de utilidad recibir apoyo técnico por parte de la CNR a los agricultores después de la construcción?

Si 1 *Pasar a P23* No 2 *Pasar a P23*

p55

P23 Para usted, ¿sería de utilidad recibir apoyo técnico por parte de la CNR a las organizaciones de regantes?

Si 1 *Pasar a P24* No 2 *Pasar a P24*

p56

Tasa de problemas

P24 Podría indicarme si durante el todo el proceso, desde la postulación hasta el pago de la bonificación usted tuvo algún problema?

Si 1 *Pasar a P25*
No 2 *Pasar a P27*

p57

P25 ¿Qué problema tuvo?

p58
p59
p60

P26 ¿Su problema fue solucionado?

Si 1 *Pasar a P27* No 2 *Pasar a P27*

p61



Evaluación de los otras instituciones contempladas en el proceso

P27 Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré me puede indicar si participaron en el proceso de postulación y adjudicación del bono.

P27.A Si han participado, me podría indicar usando una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedo usted con el servicio entregado por ellas?

| | Participó | | Preg. 27.A Nota |
|--------------------------------------|-----------|----|------------------------------|
| | SI | NO | |
| INDAP | 1 | 2 | <input type="checkbox"/> p62 |
| DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRAÚLICAS (DOH) | 1 | 2 | <input type="checkbox"/> p63 |
| SAG | 1 | 2 | <input type="checkbox"/> p64 |
| CONADI | 1 | 2 | <input type="checkbox"/> p65 |
| CORFO | 1 | 2 | <input type="checkbox"/> p66 |

SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR

P28 ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

INDAP

| | |
|--|-----|
| | p67 |
| | p68 |
| | p69 |

DOH

| | |
|--|-----|
| | p70 |
| | p71 |
| | p72 |

SAG

| | |
|--|-----|
| | p73 |
| | p74 |
| | p75 |

CONADI

| | |
|--|-----|
| | p70 |
| | p71 |
| | p72 |

CORFO

| | |
|--|-----|
| | p73 |
| | p74 |
| | p75 |

Sugerencias de mejora

P29 Finalmente, ¿qué sugerencia le entregaría a CNR, para que pueda mejorar el servicio entregado en el proceso de Pago del bono?

| | |
|--|-----|
| | p76 |
| | p77 |
| | p78 |

AGRADECER Y TERMINAR



ANEXO 3
Listado de Encuestadores

LISTADO ENTREVISTADORES INSTRUIDOS ESTUDIO CNR

| | Coordinador | Ciudad | Nombre del Encuestador | RUT | Edad |
|----|--------------------|--------------|--------------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Claudia Gonzalez | La Serena | Alvaro Gonzalez | 13943699-7 | 28 |
| 2 | | Laserena | Rodrigo Castillo | 17369130-4 | 20 |
| 3 | | Ovalle | Maria Salfat | 7581263-9 | 46 |
| 4 | | Ovalle | Maria Montaño | 8987430-0 | 44 |
| 5 | | Coquimbo | tania gonzalez | 17840316-4 | 19 |
| 6 | | Coquimbo | claudia gonzalez | 12509760-k | 36 |
| 7 | | Coquimbo | marcela bahamondes | 11618899-6 | 37 |
| 9 | | Coquimbo | Soledad Merino | 7581263-9 | 44 |
| 10 | | Juan Solorza | La Serena | Mildred Rees | 11605728-k |
| 11 | La Serena | | July Campo | 11940100-3 | 38 |
| 12 | La Serena | | Mónica Zúñiga | 8254045-8 | 45 |
| 13 | La Serena | | Leyla Pavón | 13974424-1 | 28 |
| 14 | La Serena | | Karen Díaz | 16053244-0 | 24 |
| 15 | La Serena | | Constanza Pavón | 17173983-7 | 20 |
| 16 | La Serena | | Pía Urrutua | 16298763-1 | 24 |
| 17 | La Serena | | Leyla García | 14384971-6 | 33 |
| 18 | La Serena | | Barbara Pereira | 14614346-6 | 27 |
| 19 | Ximena Nuñez | Valaparaíso | Walewsk Mertens | 7918178-1 | 43 |
| 20 | | Valaparaíso | Jackeline Guerra | 14423258-5 | 38 |
| 21 | | Valaparaíso | Paola Guajardo | 13611246-5 | 30 |
| 22 | | Valaparaíso | Elizabeth Chavez | 9470472-3 | 47 |
| 23 | | Valaparaíso | Macarena Quintana | 16105606-5 | 23 |
| 24 | | Valaparaíso | Luna Jara | 15776713-5 | 25 |
| 25 | | Valaparaíso | Ximena Nuñez | 8065883-4 | 50 |
| 26 | Mª Beatriz Rosales | Nancagua | Rosa Ema Galarce Duarte | 7.427.380-7 | 46 |
| 27 | | Rancagua | María Loreto Ortiz Devia | 9.510.591-2 | 46 |
| 28 | | Rancagua | Eloisa Beda Figueroa Lizama | 9.927.075-6 | 45 |
| 29 | | Rancagua | Sabina Erika Orellana Droguett | 7.022.624-3 | 47 |
| 30 | | Rancagua | Irma Rosa Villalobos Pozo | 10.331.467-4 | 39 |
| 31 | | Rancagua | Jacqueline Elizabeth Díaz Valdés | 8.749.414-4 | 45 |
| 32 | | Rancagua | Paula Cecilia Burgos Ojeda | 11.888.727-1 | 38 |
| 33 | | Rancagua | katherine Marisol Miranda Díaz | 11.059.793-2 | 42 |
| 34 | | Rancagua | Margarita Lira Manríquez | 12.691.074-6 | 35 |
| 35 | | Rancagua | Viviana Valezka González Bórquez | 14.031.467-6 | 29 |
| 36 | | Rancagua | Mónica Cecilia Salinas Romero | 10.527.357-6 | 37 |
| 37 | | Rancagua | Myriam Cristina Arenas Robledo | 16.973.595 -6 | 28 |
| 38 | | Rancagua | Melizabeth Irene Catalán González | 14.203.508-1 | 26 |
| 39 | | Rancagua | Carolina Amaya Zúñiga | 15.807.554-7 | 22 |
| 40 | | Rancagua | Andrea Amaya Zúñiga | 13.500.494-4 | 34 |
| 41 | | Rancagua | María de la Luz Dintrans Schafer | 8.416.487-9 | 53 |
| 42 | | Rancagua | Sandra de las Mercedes Ruiz Iglesias | 11.684.160-6 | 41 |
| 43 | | Rancagua | Isabel Cristina Guajardo Droguett | 7120024-8 | 52 |
| 44 | | Rancagua | Viviana Alicia Turchan López | 9.744.763-2 | 46 |
| 45 | | Rancagua | Nelida Corina Olea Olivares | 7.032.675-2 | 50 |

| | | | | | |
|----|---------------------|------------|-----------------------------|--------------|----|
| 46 | Mª Angelica Miranda | Santiago | Garcia Daza Pamela | 7.383.764-2 | 47 |
| 47 | | Santiago | Miranda Villena Vilma | 8.951.800-8 | 46 |
| 48 | | Santiago | Miranda Espinoza Cristina | 5.614.511-7 | 58 |
| 49 | | Santiago | Ortega Silva Juana | 8.007.869-2 | 47 |
| 50 | | Santiago | Cabrera Gamboa Viviana | 9.214.649-9 | 44 |
| 51 | | Santiago | Yañez Videla Paola | 12.489.085-3 | 32 |
| 52 | | Santiago | Adasme De La Cruz Maria | 6.746.625-K | 42 |
| 53 | | Santiago | Salinas Marcela | 7.683.490-3 | 44 |
| 54 | | Santiago | Gutierrez Sanzo Ana Mayra | 14.646.482-3 | 41 |
| 55 | | Santiago | Paiva Arturo | 5.251.604-8 | 50 |
| 56 | | Santiago | Miranda Espinoza M.Angelica | 5.614.510-9 | 61 |
| 57 | Teresa Carrasco | Talca | Jose Herrera Barroeta | 8750997-4 | 45 |
| 58 | | Talca | Edison Dominguez | 15598400-7 | 25 |
| 59 | | Talca | Luis Manriquez Henriquez | 9442556-5 | 43 |
| 60 | | Talca | David Alvarez Araos | 13024508-0 | 30 |
| 61 | Erma Esparza | Concepcion | Marcela Mendez M. | 10.679.069-8 | 36 |
| 62 | | Concepcion | Vilma Cortes V. | 8.556.077-8 | 45 |
| 63 | | Concepcion | Teresa Iturra C. | 8.131.325-3 | 46 |
| 64 | | Concepcion | Mª Elena Medina V. | 10.661.491-1 | 38 |
| 65 | | Concepcion | Sonia Soto I. | 11638295-4 | 36 |
| 66 | | Concepcion | Paola Inostroza D. | 12.703.596-2 | 32 |
| 67 | | Concepcion | Norma Mendez M. | 13.622.445-K | 28 |
| 68 | | Concepcion | Carolina Becerra B. | 11.896.300-8 | 35 |
| 69 | | Concepcion | Marisol Valdebenito A. | 9.937.127-7 | 35 |
| 70 | | Concepcion | Sandra Araneda L. | 9.427.786-8 | 36 |
| 71 | | Concepcion | Cristina Caro R. | 9.432.229-4 | 38 |
| 72 | | Concepcion | Marta Jaña M. | 10658228-9 | 35 |
| 73 | | Concepcion | Ruth Sereño R. | 13.580.593-9 | 30 |
| 74 | | Concepcion | Sandra Aravena A. | 9.811.505-6 | 38 |
| 75 | | Concepcion | Lilian Muñoz B. | 8.724.933-6 | 38 |
| 76 | | Concepcion | Nataly Sen L. | 16599382-9 | 25 |
| 77 | | Concepcion | Marta Osses A. | 9.170.664-4 | 40 |
| 78 | | Concepcion | Claudia Muñoz M. | 12.922.800-8 | 33 |
| 79 | | Concepcion | Ninoska Jaramillo J. | 15.181.095-0 | 25 |
| 80 | | Concepcion | Andrea De La Barra | 13.309.065-7 | 29 |
| 81 | | Concepcion | Rita Rios M. | 6324328-0 | 50 |

ANEXO 4
1er Informe de Puesta en marcha

1er Informe : Informe de puesta en marcha

1. Informe de actividades realizadas:

- Diseño de la base de datos del estudio:

La base considerada en el estudio, contempla a los usuarios - beneficiarios de la Ley de riego 18.450 que han obtenido el certificado de bonificación , y que han sido pagados en su bonificación, correspondientes al período Enero 2008 – Agosto 2009.

- Poblamiento de bases del estudio:

- La base de datos del estudio contiene información de las variables definidas para la segmentación del estudio. Adicionalmente se realizó el poblamiento de la base de datos para la variable “teléfono”, pues en ninguno de los registros entregados se consideraba esta información. El proceso de poblamiento de la base de datos se ha llevado a cabo en dependencias de CNR con un equipo de 4 personas, las cuales han levantado información desde el día 28 de septiembre hasta el día 16 de octubre.

La cantidad total de registros recuperados es la siguiente:

| Detalle BBDD | | | | | | | | |
|--------------|-------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------------------|-------------------|--------------------|
| Segmento | Registros Digitalizados | Registros Papel | Total Registros | Fonos Recuperados | Carpetas Pendiente | Carpetas no Encontrada | Carpetas sin Fono | Carpetas sin Datos |
| Pagados | 810 | 581 | 1391 | 844 | 14 | 251 | 84 | 198 |
| Bonificados | 0 | 983 | 983 | 435 | 7 | 450 | 12 | 79 |
| Total | 810 | 1564 | 2374 | 1279 | 21 | 701 | 96 | 277 |
| | | | | 54% | 1% | 30% | 4% | 12% |

- Revisión cuestionario, Aprobación cuestionario:

- La versión preliminar del cuestionario fue enviada por IpsosPDV a CNR el día 8 de octubre.
- El cuestionario mantiene la estructura del cuestionario de la medición 2008, pero se modifica la escala de medición y se agregan preguntas abiertas para profundización en razones de satisfacción y otros temas adicionales. Se separan los cuestionarios en 2 versiones, para medir a los 2 segmentos del estudio: Pagados y Bonificados.
- La aprobación del cuestionario fue entregada el día 16 de octubre.
- Con la versión final aprobada, se da inicio a los instructivos.

- Preparación equipos envío material, capacitaciones, pilotos:

- El equipo de encuestadores recibe de IpsosPDV el material de capacitación entregado por CNR (formato ppt) el cual considera la explicación y los alcances de la ley de riego 18.450.

- Acuerdo del universo total a encuestar
- Total Universo:

| Detalle BBDD | |
|--------------|-----------------|
| Segmento | Total Registros |
| Pagados | 1.391 |
| Bonificados | 983 |
| Total | 2.374 |

- Total Muestra:

Respondiendo a los requerimientos de las bases de la Licitación, se propone realizar un total de **1.075** entrevistas.

La muestra se segmentará por Proceso (bonificados y pagados) y dentro de esta variable se segmentará además por zona geográfica, tipo de beneficiario, tipo de obra, sexo (Nota: para la segmentación de la muestra según zona geográfica se consideró como criterio el requerido en las Bases de la Licitación (para ambos procesos): “se seleccionará al menos un 50% de los proyectos (concurso/ pago) entre enero 2008 y agosto 2009” y “en cada Región se debe seleccionar al menos 50% de los Proyectos disponibles”).

Se adjunta tabla de detalle de cuadro muestral:

| ZONA | BONIFICADOS | PAGADOS | TOTAL |
|---------------|-------------|------------|--------------|
| BÍO BÍO | 78 | 103 | 181 |
| COQUIMBO | 69 | 88 | 157 |
| MAULE | 173 | 214 | 387 |
| METROPOLITANA | 29 | 37 | 66 |
| O'HIGGINS | 71 | 121 | 192 |
| VALPARAISO | 35 | 57 | 92 |
| TOTAL | 455 | 620 | 1.075 |

| TIPO BENEFICIARIO | BONIFICADOS | PAGADOS | TOTAL |
|-------------------------------|-------------|------------|--------------|
| PEQUEÑO PRODUCTOR (Campesino) | 194 | 200 | 394 |
| MEDIANO EMPRESARIO | 239 | 368 | 607 |
| GRAN EMPRESARIO | 2 | 15 | 17 |
| ORGANIZACIONES DE USUARIOS | 20 | 37 | 57 |
| TOTAL | 455 | 620 | 1.075 |

| TIPO OBRA | BONIFICADOS | PAGADOS | TOTAL |
|--------------|-------------|------------|--------------|
| CIVIL | 101 | 95 | 196 |
| TECNIFICADO | 342 | 504 | 846 |
| DRENAJE | 4 | 11 | 15 |
| POZO | 3 | 5 | 8 |
| S/I | 5 | 5 | 10 |
| TOTAL | 455 | 620 | 1.075 |

| SEXO | BONIFICADOS | PAGADOS | TOTAL |
|--------------|-------------|------------|--------------|
| FEMENINO | 42 | 57 | 99 |
| MASCULINO | 142 | 188 | 330 |
| NC | 271 | 375 | 646 |
| TOTAL | 455 | 620 | 1.075 |

La muestra total (n: 1.075) está asociada a un margen de error de $\pm 2\%$, y para ambos Procesos; de Bonificación y de Pago es de $\pm 3\%$. Los márgenes de error están calculados con un 95% de confianza y bajo el supuesto de varianza máxima en las estimaciones.

Dado que la muestra es Probabilística por cuotas proporcionales para cada uno de los segmentos a medir, **los resultados posteriormente NO serán ponderados** considerando que es una muestra autoponderada, es decir representativa del universo bajo estudio en las variables de interés.

- **Metodología acordada de selección de encuestas**

Recorrido del 100% de la base de datos, cumpliendo con la segmentación definida en el cuadro muestral.

Los casos a entrevistar se **seleccionarán aleatoriamente** a partir de las bases de datos de beneficiarios que deberá proporcionar oportunamente para todos los segmentos bajo estudio y durante el período bajo estudio.

Dado que es necesario entrevistar al 50% del universo dentro de cada Región y para cada uno de los 2 Procesos, se requiere que la CNR nos proporcione bases de datos actualizadas, con el universo completo de beneficiarios en las regiones de interés, contando para cada registro con toda la información de contacto que facilite nuestra intervención.

La base de datos recibida está clasificada por segmento: Bonificados y pagados. La base en ambos casos contiene la siguiente información relevante para la ejecución de campo:

Nombre de la propiedad / Dirección de la propiedad / Ciudad

Nombre del representante / Nombre del predio / Rol del predio

Proyecto / genero / región / tipo de obra

- **Formato cuestionario definitivo.**

- Se adjunta en archivo anexo.

- **Informes de capacitaciones con sus respectivos listados.**

- o **Capacitaciones:**
- o Se han realizado 6 capacitaciones.

INSTRUCTIVOS CNR

| Region | Region | Coordinador | Fecha Instructivo | Lugar Instructivo | Instructivo Dictado | Encuestadores Asistentes | Inicio Campo |
|--------|---------------|--------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------------|--------------|
| 13 | Metropolitana | Claudio Henriquez | 15-Oct | Oficina Ipsos PDV | Patricio Massoud | 12 | 17-Oct |
| 5 | Valparaiso | Ximena Nuñez | 19-Oct | Valparaiso | Andrea Rodriguez | 8 | 20-Oct |
| 6 | O'Higgins | Mª Beatriz Rosales | 20-Oct | Rancagua | Claudio Henriquez | 21 | 21-Oct |
| 7 | Maule | Teresa Carrasco | 20-Oct | Rancagua | Claudio Henriquez | 5 | 21-Oct |
| 4 | Coquimbo | Juan Solorza | 21-Oct | La Serena | Patricio Massoud | 19 | 22-Oct |
| 8 | Bio Bio | Erma Esparza | 22-Oct | Concepcion | Andrea Rodriguez | 22 | 23-Oct |

- **Listado de encuestadores**
- Se adjunta en archivo anexo.

- **Informe del piloto de evaluación del instrumento a aplicar.**

Aplicación de Encuesta Piloto

Para ajustar el instrumento de medición se realiza una prueba piloto del cuestionario. Se aplicó la encuesta de prueba a 22 entrevistados, con el objeto de corregir imperfecciones de diseño o proceso de toma de datos.

Con esta aplicación se evalúa la comprensión de las preguntas, la pertinencia de las categorías de respuesta y la duración del cuestionario, entre otras.

Se realizó un total de **22 encuestas para la medición piloto**, correspondiente a la V, VI y VII región.

Detalle:

- V Región

Encuestas Realizadas: 14

La entrevista dura aproximadamente 20 minutos.

En este caso los teléfonos a los que se han llamado están funcionales, hay buena disposición de parte de los entrevistados.

- VI Región

Encuestas Realizadas: 6

La entrevista dura en promedio 15 a 20 minutos.

Existe buena disposición de parte de las personas a contestar la encuesta, no se presentan mayores inconvenientes para conseguir la entrevista en frío pero los teléfonos no sirven ya que no están actualizados. Se están visitando los predios sin previo agendamiento.

- VII Región

Encuestas Realizadas: 2

La entrevista dura cerca de 20 minutos.

El principal problema es encontrar a las personas en las direcciones por lo que se están contactando por teléfono, sin embargo no todos los registros traen número telefónico.

Apreciaciones generales:

- Hay buena acogida para responder la encuesta.
- Los entrevistados tienen un muy buen manejo del tema que se está evaluando.
- Los entrevistados se muestran muy conformes con CNR.
- Falta actualizar los teléfonos en la base de datos.
- No hay dificultad en los cuestionarios en términos de entendimiento y fluidez.

Conclusión de la medición piloto:

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre las 22 entrevistas realizadas, se procede a considerar el cuestionario como versión definitiva, sin considerar ajustes adicionales.

ANEXO 5
Procedimiento documentado de la aplicación de la encuesta

Procedimiento documentado de la metodología de aplicación de la encuesta.

■ Instrumentos de Medición

Se utilizarán 2 cuestionarios estándar estructurados, que recogerán la información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

■ Trabajo de Terreno

El trabajo de terreno será desarrollado por un equipo de **supervisores y encuestadores** especialmente entrenados para esta investigación.

Con la finalidad de optimizar el timing total destinado al trabajo de campo y asegurar a la vez la inexistencia de cualquier tipo de sesgo proveniente de la aplicación de la encuesta, Ipsos mantiene la política de no destinar a ningún encuestador una cantidad de entrevistas superior al **15% de la muestra total**.

Para la realización de las entrevistas, se destinará un total de **87 encuestadores** para realizar el trabajo en terreno de acuerdo a los plazos establecidos en Carta Gantt.

El perfil de los encuestadores corresponde a hombres y mujeres con un promedio de 38 años de edad, especializados en la aplicación de encuestas para estudios de Satisfacción de Clientes, y que poseen experiencia en estudios del sector agrícola.

Selección del entrevistado:

Bajo la técnica de encuestas dirigidas, el estudio contempla el siguiente diseño para el levantamiento de la información:

- Contacto telefónico: Llamado al entrevistado para agendar una cita y aplicar la encuesta.
- Visita presencial con agendamiento previo para la aplicación de la encuesta.
- Visita presencial sin agendamiento previo para la aplicación de la encuesta, en aquellos casos en que no se cuente con registro telefónico o no esté disponible el posible contacto.

Se considera realizar **1 visita por contacto**, en el caso que éste no se encuentre disponible o acceda a ser reemplazado por una persona autorizada, se procederá a realizar la encuesta a este último. Las derivaciones serán informadas oportunamente a CNR para su posterior validación.

En el caso en que no se encuentre ningún posible respondente, se realizará 1 visita adicional previo agendamiento telefónico o presencial.

Adicionalmente se requiere que la CNR haga un comunicado previo dirigido a todas las personas que integran el universo bajo estudio, de manera que se facilite el agendamiento y los posibles entrevistados estén con una disposición positiva a participar en el estudio. Asimismo el equipo de encuestadores de Ipsos PDV se presentará a los entrevistados con carta de presentación firmada por CNR.

Aplicación encuesta:

Para la aplicación de las encuestas, los encuestadores deben cumplir con lo siguiente:

- **Lectura del cuestionario:**

En voz alta, con buena dicción, de manera pausada permitiendo que el entrevistado comprenda cada una de las preguntas realizadas. En el caso que sea necesario, el encuestador repetirá la o las preguntas hasta asegurarse que tengan total entendimiento de parte del entrevistado.

- **Tarjeta :**

En aquellas preguntas que presentan escala de evaluación de mayor complejidad , se entregará tarjeta de evaluación a los entrevistados para facilitar la comprensión de la misma.

- **Sondeo :**

En aquellas preguntas abiertas que requieren de respuestas espontáneas de los entrevistados, el encuestador sondeará en profundidad las razones entregadas, para asegurar el cabal entendimiento de la información entregada.

En términos de llenado de la encuesta, ésta se iniciará desde los antecedentes del entrevistado, pasando posteriormente a la encuesta.

Actitud del encuestador (a):

- El encuestador(a) debe presentar una actitud neutra, amable y respetuosa hacia el entrevistado.
- El encuestador(a) debe evitar incurrir en acciones que perjudiquen o distraigan la concentración del entrevistado mientras realiza la entrevista.
- El encuestador(a) no puede manifestarse respecto de las respuestas entregadas por el entrevistado.

Control y Supervisión del entrevistado:

Por último, existe un riguroso proceso de control y supervisión del trabajo en terreno que garantiza la buena calidad del mismo y que consta de 2 etapas:

- ✓ **Etapa 1:** a cargo de un Supervisor de Terreno, que verifica telefónicamente a lo menos un 20% del trabajo de cada entrevistador.
- ✓ **Etapa 2:** a cargo de un Jefe de Terreno que revisa el 100% de las entrevistas a fin de vigilar la calidad y consistencia de la información recogida

■ Análisis de Consistencias

Toda investigación está sujeta a errores de diseño (muestrales) y a errores que son independientes del diseño muestral (no muestrales).

Los **errores no muestrales** incluyen fallas estructurales del cuestionario, sesgos de los encuestados, fallas de memoria, errores en la transcripción de las respuestas, defectos en la construcción de códigos (preguntas abiertas), errores de codificación, digitación, procesamiento y otros.

Con el objeto de minimizar estos errores no muestrales, Ipsos aplica las siguientes medidas metodológicas, algunas de las cuales ya fueron mencionadas anteriormente:

- Los encuestadores serán entrenados en el uso del cuestionario y la metodología a utilizar (instructivo previo).
- Se aplicarán pruebas piloto antes de salir a terreno con las pautas definitivas, de tal forma de poder verificar su tiempo de aplicación y validar la correcta aplicación de saltos, escalas, fraseos, etc.
- En oficina se revisará el 100 % del material recibido, para asegurar el correcto registro de las respuestas y la consistencia lógica de las mismas.
- Se precodificará el 30% de las preguntas abiertas. Los códigos serán elaborados por el Jefe de Estudios y supervisados por el Jefe de Proyecto.