

INFORME EJECUTIVO DE CONSULTORÍA

Evaluación de la satisfacción de usuarios de
la Ley N° 18.450

Periodo Mayo 2010 · Abril 2011

Elaborada por:

ClioDinámica Asesorías, Consultoría e Ingeniería Limitada

Cliente:

Comisión Nacional de Riego



Santiago, diciembre de 2011

INTRODUCCIÓN.

La Ley Nº 18.450, denominada de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje, es un instrumento de estímulo a la construcción de pequeñas obras de riego que viene operando desde su promulgación, 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, la última modificación se realizó en diciembre de 2009 y extiende el plazo de vigencia hasta el año 2022. 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 Comisión Nacional de Riego (CNR o Comisión), en el marco de un calendario anual de concursos.

Esta ley de fomento faculta al Estado chileno a bonificar hasta el 90% del costo total de los proyectos, diferenciando los aportes máximos por tipo de beneficiario, esta bonificación incluye el costo del estudio y de la construcción o reparación de obras de riego, siendo la inversión total no superior a U.F. 12.000 en el caso de proyectos individuales y de U.F. 30.000 si se trata de organizaciones de usuarios contempladas en el código de aguas.

Los beneficiarios 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) o de obras civiles como canales, bocatoma o tranques, incluidos los arrendatarios de predios agrícolas.

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.

2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DEL ESTUDIO

2.1. Descripción general del estudio

Para dar cuenta de cada uno de los objetivos definidos para la presente investigación, la estructura metodológica del estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo y explicativo, a través de la aplicación de tres cuestionarios semiestructurados especialmente diseñados para cada uno de los grupos objetivo de la investigación.

Paralelamente a la aplicación de esta encuesta, se desarrolló una fase cualitativa de profundización a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, con el propósito de triangular los resultados obtenidos del análisis de la información cuantitativa con los obtenidos a partir de las entrevistas a consultores y los distintos tipos de beneficiarios. De esta manera, se podrá obtener conclusiones más robustas al cierre de la investigación, además de la inclusión de la perspectiva de otros actores ligados a la Ley 18.450 no incluidos en la fase cuantitativa de la investigación.

2.2. Grupos objetivos del estudio

En el marco del desarrollo de la **fase cuantitativa** de la investigación, se incluyeron tres grupos objetivos, de acuerdo a los requerimientos establecidos en las bases técnicas y al diseño metodológico establecido en la propuesta técnica, a saber:

Bonificados: personas naturales y jurídicas postulantes a la Ley que desde mayo del 2010 a abril 2011 que pasaron por el proceso de concurso y que en su condición de “seleccionados” pasaron también por el proceso de entrega del certificado de bonificación al riego y drenaje; no obstante, a la fecha de aplicación de la encuesta todavía no habían recibido pago de dicho bono.

Pagados: personas naturales y jurídicas adjudicatarias de una bonificación en el marco de la Ley 18.450, que a la fecha de la aplicación de la encuesta ya habían pasado por el **proceso de Construcción de la Obra** y que entre mayo de 2010 y abril de 2011 recibieron el **Pago de dicha bonificación**.

Postulantes no Beneficiarios: personas naturales y jurídicas que entre los meses de mayo de 2010 y abril de 2011 postularon a la Ley 18.450, pero que sin embargo no obtuvieron el certificado de la bonificación de la Ley de Riego; por lo tanto, se les incluye en el análisis como participantes del proceso de postulación. A diferencia de la medición 2010, dentro de este grupo se incluyeron, junto con postulantes no seleccionados, las siguientes categorías para enriquecer el análisis: a) Postulantes no Admitidos y b) Postulantes Retirados.

Desde una perspectiva general, se trata de hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a todos los grupos socioeconómicos, ubicados en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, El Maule, Biobío, Araucanía y Región Metropolitana.

1. OBJETIVOS

El objetivo general del presente servicio de consultoría, se presenta a continuación:

1.1. Objetivo General

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 Araucanía, para los procesos de Concurso” y “Construcción y Pago”.

1.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos definidos para esta consultoría, son los siguientes:

- a) Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto del proceso de **Concurso**, y su evolución respecto de las mediciones realizadas en los años 2009 y 2010, aplicando una encuesta a **65 beneficiarios** (personas naturales y jurídicas) de la Ley 18.450 que recibieron el Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje en concursos resueltos entre mayo de 2010 Y abril de 2011, entre las regiones de Coquimbo y Araucanía.
- b) Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto de los procesos de **Construcción y Pago**, y su evolución respecto de las mediciones realizada en el año 2009, aplicando una encuesta a **85 beneficiarios** (personas naturales y jurídicas) de la Ley que recibieron el pago de la bonificación de la Ley N° 18.450, entre mayo de 2010 y abril de 2011, entre las regiones de Coquimbo y Araucanía.
- c) Analizar la satisfacción de los beneficiarios que participaron en los **concursos de emergencia por terremoto del 27 de febrero de 2010**, a una muestra de 20% los proyectos bonificados y pagados de estos concursos.
- d) Aplicar y analizar la satisfacción de usuarios de la Ley N° 18.450 a un grupo control de al menos 50 personas que han participado en los concursos de la Ley N° 18.450, pero no han recibido la bonificación, entre mayo de 2010 Y abril de 2011, entre las regiones de Coquimbo y Araucanía.



2.3. Desarrollo etapa de terreno y muestra final desarrollada

El número total de encuestas realizadas en el proceso de terreno fue de 221 cumpliendo las cuotas definidas en el diseño metodológico del estudio. De hecho, la muestra original establecía la aplicación de 66 encuestas a bonificados, de 84 encuestas a usuarios pagados y de 58 encuestas a postulantes no beneficiarios, lo que hace un total de 208 encuestas.

Sin embargo, luego de un proceso de revisión y poblamiento del marco muestral que se desarrolló como parte del trabajo de precampo, esta definición inicial sufrió algunos cambios; de esta forma, se logró un error general de $\pm 6,1\%$. En la tabla que se presenta a continuación, se muestra el universo final disponible, la muestra por grupo objetivo y los errores asociados:

GRUPO OBJETIVO	UNIVERSO	MUESTRA	ERROR
Bonificados	381	70	$\pm 10,5\%$
Pagados	533	90	$\pm 9,4\%$
No beneficiarios	498	61	$\pm 11,7\%$
TOTAL	1412	221	$\pm 6,1\%$

A continuación se presenta una tabla de síntesis del total de encuestas realizadas, y de las tasas de rechazo y no respuesta asociadas al logro de estas cuotas por actor. La distribución de la muestra según tipo de actor y otras categorías de interés serán desarrolladas en el primer apartado del presente informe, en donde se hace una descripción en detalle de la muestra.

Muestra final desarrollada en proceso de terreno.

Regiones	Contactados	Rechazados y No Disponibles	Aplicados
Coquimbo	50	30	20
Valparaíso	30	18	12
Metropolitana	78	47	31
O'Higgins	190	114	76
Maule	120	72	48
Biobío	63	39	25
Araucanía	24	14	9
Totales	554	333	221

Por su parte, en la **fase cualitativa** de la investigación se aplicaron **19 entrevistas semiestructuradas, distribuidas entre consultores relacionados con la Ley 18.450** y entre distintos tipos de **beneficiarios de la Ley (diferenciados según tamaño)**; adicionalmente se agregaron entrevistas a **postulantes no beneficiarios**. Estas entrevistas fueron realizadas en las **regiones IV, VI, VII, IX, y RM**.

3. PRINCIPALES HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES GENERADAS A PARTIR DEL ESTUDIO

3.1. Descripción de la muestra

Al igual que en el estudio del año pasado, es interesante ver la distribución de edad de los postulantes y beneficiarios a la Ley 18.450 en el sentido que se observa un predominio de aquellos beneficiarios ubicados en los tramos 46-65 años que se mantiene estable en las últimas mediciones.

Del mismo modo, en cuanto a la distribución del nivel educacional para cada uno de los entrevistados, y a lo largo de las últimas mediciones, se observa una tendencia interesante que permite establecer que los postulantes a la Ley tienen, en general, un nivel de educación alto, donde más de la mitad de ellos presentan educación superior completa (54% en 2010 y 59% en 2011) siendo la categoría educacional predominante.

Tales resultados muestran una tendencia en relación a la edad y la escolaridad que contribuye a formar un perfil de los postulantes a la Ley 18.450, toda vez que se establece en las tres mediciones realizadas (2009-2010-2011) que se trata mayoritariamente de menores de 55 años y que presentan niveles educacionales que tienden hacia los niveles más altos, con una alta presencia de la universitaria completa.

Estos datos son además interesantes dado que difieren de manera importante con el perfil de la población agrícola nacional que es posible observar a partir de los resultados del último Censo realizado por ODEPA, que habla más bien de una población agrícola que es mayor a los 55 años y que presenta bajos niveles educacionales; estos niveles de escolaridad se explican por la presencia mayoritaria de pequeños productores, como el grupo más importante a nivel de jefes de explotación.



3.2 Satisfacción general con la Ley 18.450

Para el 2011 la satisfacción neta experimenta una disminución de 14 puntos porcentuales respecto del año anterior, pasando del 80,1% en 2010 al 66,1% en 2011, y una baja de 11,8 puntos porcentuales respecto de la medición 2009. Sin embargo, esto se explica en gran medida por la variación que ha experimentado la muestra en las diversas mediciones: el año 2009 fue realizada con sólo con bonificados y pagados, el 2010 se realizó con bonificados, pagados y no seleccionados, mientras que el año 2011 no sólo contempló pagados, bonificados y no seleccionados, sino que también incluyó no admitidos y retirados.

Dadas estas circunstancias era esperable una baja en la satisfacción, ya que estos grupos adicionales postularon pero no resultaron beneficiarios de la Ley.

Con esto, las tres mediciones no son inmediatamente comparables en razón de estas diferencias, y la comparación hecha en el desarrollo del informe es sólo referencial.

En el caso de los postulantes bonificados para el **concurso terremoto**, se observa que la mayor parte de los beneficiados presentan una buena evaluación de la satisfacción general con respecto a la Ley con notas que se ubican en el tramo alto de la escala de evaluación. Estos resultados se condicen con lo expresado en el total general, por cuanto también la mayor parte de las evaluaciones se ubica en el tramo alto de la escala de evaluación. Esto permite concluir dos cosas: por un lado la especial atención que se puso en estos beneficiarios por parte de organismos institucionales como la CNR y la DOH dio frutos positivos en la medida que los beneficiarios evaluaron en buena medida dicha línea. En segundo lugar es posible argüir que si bien estos concursos tuvieron una especial atención por parte de dichos organismos institucionales, los niveles de satisfacción no experimentan mayores diferencias con el resto de los postulantes y beneficiarios.

3.3. Satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación del bono

Al comparar la satisfacción neta obtenida en la medición del año 2010 respecto de la del año 2009, se observa estabilidad en los niveles de satisfacción observados entre ambas mediciones (diferencia de 1,4 puntos porcentuales que favorecen el año 2010, con un 67,8%). Al comparar estos resultados con los del año 2011, se observa una caída importante al 30,1%, sin embargo, y al igual que con la satisfacción neta con la Ley, esto es en alguna medida explicable por la inclusión de no beneficiarios retirados y no admitidos.

De hecho, al desagregar esta satisfacción 2011 por segmento, se aprecia un 76,4% de satisfacción para los bonificados, lo que puede ser interpretado como una satisfacción neta que está dentro de un rango alto. Por el contrario, la satisfacción neta de no seleccionados, no admitidos y retirados alcanza sólo un 24,6%, respecto de este proceso.

Con respecto a los niveles de satisfacción que presentan los beneficiarios del **concurso terremoto** en relación al tiempo que demoraron en entregar los resultados de la adjudicación del bono, los resultados muestran en general buenos niveles de evaluación de la satisfacción con éste punto, en la medida que la mayor concentración estuvo dada en el tramo alto de la escala de evaluación. Sin embargo, es importante también señalar la distribución de notas negativas que se otorga a este proceso, lo que permite concluir que igualmente la evaluación que hacen los beneficiarios del concurso terremoto respecto del tiempo de demora en entregar los resultados del concurso, aún les falta por mejorar.

Es importante señalar este punto y poner un especial énfasis en él, en tanto, durante este concurso especial se contó un apoyo constante por parte de organismos institucionales como la CNR y la DOH, que se encargaron de acompañar al postulante durante todo el proceso. No obstante, los tiempos son igualmente mal evaluados por los beneficiarios del concurso terremoto.

Al desagregar por **segmento**, en primer lugar al comparar entre el 2010 y 2011 se aprecia que los bonificados experimentan un alza en el porcentaje de satisfacción neta con el proceso de bonificación; en el 2010 ésta llegaba al 68% y en el año 2011 sube al 76%.

Lo contrario sucede al comparar los niveles de satisfacción neta de los no beneficiarios del año 2010 con los no beneficiarios del 2011. Para el año 2010 se observaba un nivel de satisfacción neta de 2%, que está dentro de un rango bajo, mientras que en el año 2011 llega al -25%, rango muy bajo de satisfacción neta; no obstante, esta baja está directamente relacionada con la inclusión de no admitidos y retirados dentro de los postulantes no beneficiarios ya que en año 2010 se incluyó sólo no seleccionados (que refleja una mejor evaluación de los proyectos si se le compara con la condición de no admitido y retirado).

Considerando los **procesos operativos**, en general se observan altos niveles de satisfacción neta entre los bonificados destacando, al igual que en el año 2010, la transparencia del proceso seguidos por la imparcialidad del proceso. En contraste, el ámbito peor evaluado para este grupo son los requisitos legales y exigencias administrativas (como sinónimo del exceso de burocracia asociado al proceso), y siguiendo la misma lógica del 2010, lo equitativo del proceso (que todos los agricultores puedan acceder por igual).

Respecto de la satisfacción usuaria en torno al **tiempo entre el proceso de apertura y resolución del concurso**, se aprecia una baja permanente en el nivel de satisfacción con éste ítem en las tres mediciones, baja que viene a consolidarse en la presente medición con un 3,8% de satisfacción neta; al igual que en los años anteriores, se trata de **uno de los ítems peor evaluados del estudio**. No obstante, la baja significativa expresada en 2011 es sin duda resultado de la inclusión de retirados y no admitidos.

3.4. Satisfacción general con el consultor

De manera similar a lo observado con las satisfacciones netas con la Ley y con la bonificación, la satisfacción neta con el consultor se ha mantenido estable entre el año 2009 y el 2010 (84,3% y 83,3% respectivamente), observándose una baja importante para el año 2011 a 57,9%; sin embargo, es necesario insistir en la relación que existe entre esta baja y la inclusión de nuevas categorías entre no beneficiarios (no admitidos y retirados).

De hecho, al desagregar el año 2011 según estas categorías, los bonificados presentan una satisfacción neta del 70,8% con el consultor, mientras que entre postulantes no beneficiarios esta baja a 42,6%, lo que claramente se asocia a la responsabilidad que estos actores le asignan al consultor en la no adjudicación del beneficio.

Al desagregar dentro del grupo de **postulantes no beneficiarios**, llama la atención que entre no seleccionados la satisfacción neta es de 59,3%, lo que está dentro de un rango medio de satisfacción, mientras que no admitidos sólo presentan una satisfacción neta de 29,6%, lo que está dentro de un rango de baja satisfacción neta; este resultado da cuenta en definitiva del alto nivel de responsabilidad que no admitidos le atribuyen a los consultores en la no admisión del proyecto.

En relación a la evaluación hecha en torno a algunos **ítems específicos de su labor**, destacó la valoración y respeto de los conocimientos del agricultor (bonificados: 6,3; no beneficiarios: 5,9); le siguió, –al igual que en el año 2010- **el conocimiento de normas y procedimientos** (bonificados: 6,3; no beneficiarios: 5,9), lo que viene a confirmar que para los usuarios de la Ley los consultores son valorados sobre todo por ser **“expertos en los procesos de la Ley”**.

Por otro lado, es interesante constatar que para las tres mediciones (2009-2010-2011) **cerca de 9 de cada 10 beneficiarios pagados declara haber recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras**, lo que viene a confirmar la importancia de este actor en todos los procesos relativos a la Ley, y no sólo en la fase de postulación y adjudicación como podría suponerse en primera instancia. De esta forma, resulta evidente que el consultor es un actor presente durante el proceso de construcción, apoyo que además es evaluado positivamente en los tres años (con promedios que fluctúan entre un 6,0 y 6,4).

Como complemento a lo anterior, **7 de cada 10 pagados tanto en el 2010 como en el 2011 declaró que el consultor lo apoyó en el proceso de pago del bono**, lo que confirma que el consultor acompaña a los agricultores durante el desarrollo de todo el proceso, y que el servicio prestado por éstos no se reduce a apoyar durante la postulación, sino que a prestar apoyo como “experto en los procesos de la Ley” durante el desarrollo completo de ésta.

Respecto de la pregunta relativa a cómo los beneficiarios llegaron a contactarse con los consultores, en relación a si fue iniciativa de los postulantes y beneficiarios o viceversa, al desagregar estos datos por región, fue posible apreciar que en casi todas las regiones un porcentaje mayoritario (sobre el 50%) de los encuestados declaró que fueron ellos quienes se acercaron a los consultores; la excepción es la Novena



Región, donde este porcentaje baja al 47,1% situación que podría explicarse, a manera de hipótesis de trabajo, por el perfil de algunos usuarios de la región lo que obligaría a los consultores a “buscarlos”; por ejemplo, nos referimos a usuarios de origen étnico o que están emplazados en localidades aisladas.

Con todo, llama la atención que a excepción de la Octava Región entre un 30% y un 52% de los encuestados declaró haber sido contactado por el consultor, lo que estaría dando cuenta de las estrategias “de venta activa” que desarrollarían los consultores en las distintas regiones.

A nivel de reflexión, es interesante constatar una coincidencia entre la región que tiene una nota promedio más baja en relación al trabajo del consultor, con la que tiene un mayor porcentaje de encuestados que declaró que fue el consultor quién se acercó a él inicialmente para trabajar la Ley; a propósito, podría haber cierta relación entre el tipo de relación que existe entre el productor y el consultor, y la evaluación que aquellos hacen de su trabajo.

Así mismo, entendiendo que el primer acercamiento efectivo con la Ley es el contacto con el consultor, se puede inferir que en la medida que es más importante la proporción de casos donde el consultor es quién se acerca al productor, se podría inferir que hay menor conciencia o intención propia del productor, es que en cuanto a la necesidad consciente de necesitar o incluso poder mejorar la infraestructura de riego es menor en la medida que el productor es más pequeño. Lo mismo es posible de aplicar en las obras de drenaje. De ahí a poder focalizar las campañas, no solo de difusión de la ley, sino de transferencia tecnológica completa relativa al riego.

3.5. Satisfacción general con el proceso de pago

Respecto de esta dimensión de análisis que incluyó sólo a los encuestados pagados, este indicador ha ido expresando una baja creciente en las tres mediciones. No obstante, y aunque la medición del año 2010 baja respecto del 2009 ambas se encuentran dentro del rango de “satisfacción media” (2009: 67,6%; 2010: 58%); sin embargo, ya para este año el nivel de satisfacción con el proceso de pago baja a un 42%, ubicándose definitivamente dentro de un rango medio-bajo, lo que de paso lo ubica dentro de los ítems que entre los pagados presenta los niveles de satisfacción más bajos.



Tal como se señaló en el estudio anterior, esta baja satisfacción está asociada con el no cumplimiento de las expectativas de los beneficiarios en torno a los plazos para el pago de la bonificación, y la percepción de excesiva burocracia en el proceso. De hecho, al observar la evaluación por ítems específicos del proceso, en las tres mediciones la que presenta una nota más baja es “el tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería”. Además, el análisis de la información cualitativa levantada volvió a relevar estos temas como una de las fuentes más importantes de insatisfacción, lo que lleva a concluir que sin duda es la dimensión temporal de los procesos la que genera una percepción más negativa en los usuarios.

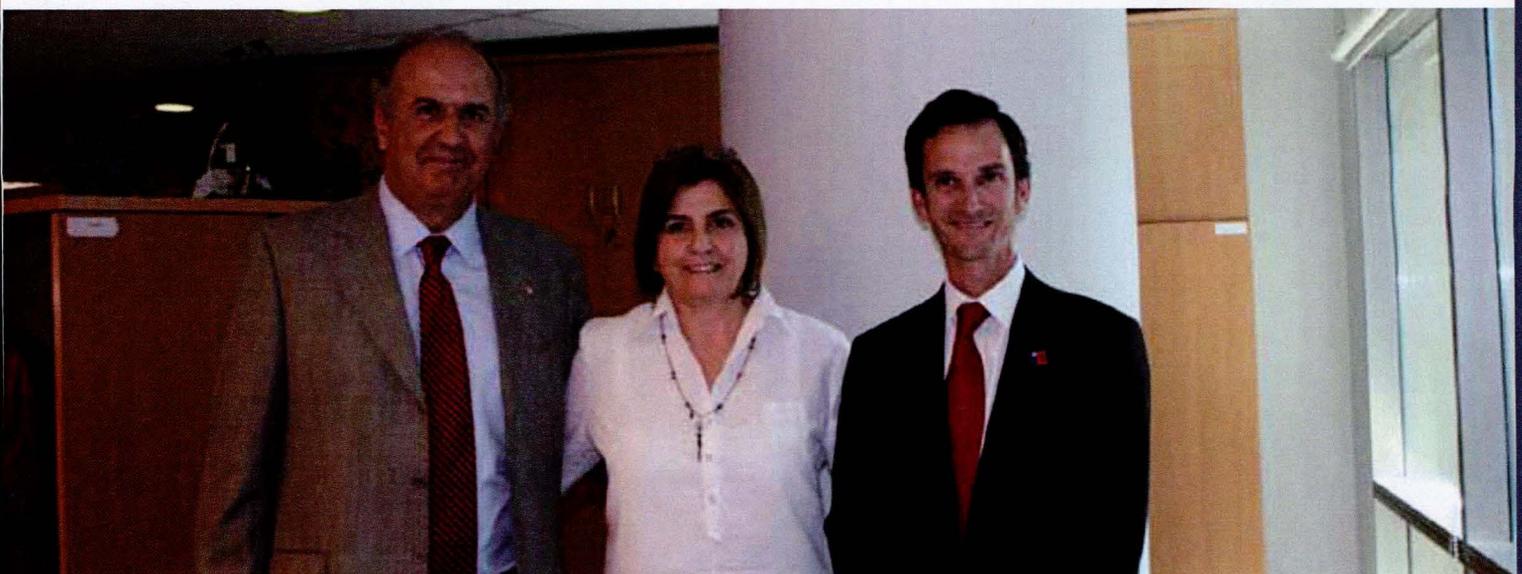
Con todo, sigue habiendo baja evaluación en el tiempo desde la recepción de la obra y el pago en tesorería. Hay que revisar por tanto cómo se realiza ese proceso y establecer cuellos de botella. Sería interesante hacer una profundización en qué regiones tiene mejor evaluación este proceso y establecer cierta lógica de compartir buenas prácticas de gestión, con aquellas que tienen peor evaluación.

3.6. Satisfacción general con proceso de ejecución de la obra

Al hacer la comparación de la satisfacción neta general con proceso de ejecución de la obra entre las tres mediciones, es posible apreciar que este indicador se ha mantenido relativamente estable en los tres años con valores sobre el 80%, lo que da cuenta de una alta satisfacción con el proceso (2009: 83,5%; 2010: 89%; 2011: 85,2%).

Al desagregar este ítem según tipo de obra, se observa que a excepción de las obras de drenaje, que presentan una nota promedio de 5,0, obras civiles, tecnificación de riego y pozos tienen notas que están entre 6,0 y 6,4, lo que es expresión de una satisfacción alta. Por su parte, al observar por tipo de beneficiario, no se aprecian diferencias significativas con notas promedio que expresan alta satisfacción con este ítem.

Por otro lado, se repite en este caso la baja evaluación de los procesos relativos a obras de drenaje. En primera instancia se recomendaría realizar una revisión específica de los procesos desde el enfoque de las obras de drenaje para explorar alternativas de modificación exclusiva para ellos, para esto se recomienda una profundización del estudio en estas áreas.



A propósito de este tema, y haciendo una reflexión más general, sería interesante estudiar la posibilidad de intercalar bianualmente dos tipos de estudio, uno general como éste y uno en profundidad que permita determinar medidas reales de gestión de la plataforma de procesos de concurso.

3.7. Satisfacción general con el constructor

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados para este ítem en las tres mediciones realizadas, se mantiene una tendencia de alta satisfacción, y aunque hubo una baja estadísticamente significativa en el 2010 respecto de la medición 2009, en el 2011 esta vuelve a mantenerse en el mismo rango que la primera medición (2009: 85,4%; 2010: 78,4%; 2011: 86,4%).

Al observar el medio a través del cual los beneficiarios contactan a los constructores, se aprecia que las alternativas mayormente declaradas por los encuestados son, en orden de importancia, a través de “los vecinos y otros agricultores” (39,8%), “el consultor” (12,5%) y “empresas de riego y/o venta de equipos” (11,4%). Con estos datos, nuevamente se releva la importancia de las redes sociales más inmediatas como nexo con los distintos actores ligados al desarrollo de la Ley, donde son los vecinos y otros agricultores y los propios consultores el principal nexo entre beneficiarios y constructores, como recomendación directa.

En comparación con la medición 2010, aunque se expresan algunas diferencias en relación al orden de importancia de estas categorías (donde aparece la iniciativa propia como la opción más relevante, seguida por consultores y vecinos y otros agricultores), se mantiene la relevancia que tienen las redes sociales como la principal fuente para acceder a los constructores, lógica que no es privativa de este ámbito particular sino que trasciende a toda la dinámica operativa de la Ley. Estos datos también fueron confirmados en el análisis cualitativo del estudio, relevando la importancia capital de las redes sociales a nivel de difusión.



3.8. Satisfacción general con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados en las tres mediciones en relación con este ítem, se aprecia un alza de la satisfacción en el año 2011 con respecto al año 2010 (año en que experimentó una baja importante), volviendo a niveles similares a los observados en 2009 (2009: 74,0%; 2010: 65,5%; 2011: 71,6%).

Al observar la evaluación promedio por **tipo de beneficiario**, se observa que en todos los grupos la satisfacción con esta entidad es alta, destacando la de los “empresariales” con nota 7 (no obstante, este grupo está representado sólo por un caso, lo que no es representativo de este grupo); las demás categorías de usuarios presentan promedios que fluctúan entre un 6,0 (empresario mediano) y un 6,3 (pequeño productor), lo que es expresión de una alta satisfacción general con esta entidad; tampoco se observan diferencias importantes por tipo de obra.

Referente a la solicitud de **modificaciones en la obra** a la Dirección de Obras Hidráulicas, en el año 2010 alrededor de uno de cada tres beneficiarios pagados declararon haber solicitado modificaciones a la obra, proporción que se mantiene en el año 2011; estas mediciones se distancian de los resultados observados en 2009, donde aproximadamente uno de cada cinco usuarios solicitaba modificaciones a la DOH.

En términos más generales, sería necesario revisar en el proceso de revisión a qué correspondería este crecimiento observado desde el año 2009 y si es necesario buscar alguna medida de mitigación ya que podría acentuarse la insatisfacción de los usuarios respecto al proceso, sobre todo si se toma en consideración que el análisis cualitativo reveló que los usuarios consideran que el procedimiento de solicitud de modificaciones es burocrático y lento.

En relación a los niveles de satisfacción de los encuestados pagados en torno a distintos **temas específicos** relativos a la solicitud **modificaciones**, se observa que la satisfacción con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución presenta un promedio de 5,7, lo que representa un alza en comparación con el 2010 (5,5) acercándose a los valores observados en 2009 (5,9); no obstante, estas diferencias expresan estabilidad en torno a este indicador para las tres mediciones; también se observa estabilidad en la evaluación de los pagados en las tres mediciones respecto a la flexibilidad de la DOH en la aceptación de las modificaciones, con notas que fluctúan entre un 5,9 (2011) y un 6,1 (2009).

3.9. Tasa de problemas

Al comparar la tasa de problemas experimentada por los encuestados para los tres años medidos, se observa un crecimiento progresivo en la incidencia de problemas entre las tres mediciones (2009: 15%; 2010: 22%; 2011: 32,1%).

Al desagregar por tipo de encuestado, se aprecia que son los bonificados los que expresan una tasa menor de problemas (29,2%), mientras que pagados y no beneficiarios presentan una tasa mayor y muy similar (43,1% y 34,4% respectivamente). La hipótesis detrás de estos resultados es que los beneficiarios, al verse

involucrados en un número menor de procesos y actores, tienen al mismo tiempo una menor probabilidad de verse expuestos a algún inconveniente; luego, el grupo de pagados expresa una mayor tasa de problemas al estar expuesto a más procesos y actores, mientras que no beneficiarios expresan una tasa mayor la que podría estar asociada al resultado negativo de su postulación (de hecho la tasa más alta de problemas la expresa el grupo de no admitidos con un 37,0%).

Dentro de los **problemas experimentados por bonificados y postulantes no beneficiarios**, y de manera similar a lo observado en el 2010, para el primer grupo los problemas mayormente declarados fueron la demora en la entrega del bono, la excesiva burocracia en el proceso, y problemas técnicos en el proyecto; del mismo modo, entre los no beneficiarios los problemas más relevantes fueron la excesiva burocracia del proceso, que también está dentro de los problemas más experimentados por los bonificados.

Los **pagados**, por su parte, entre los problemas más señalados están la demora en el pago de la bonificación, la demora en la aprobación de modificaciones y la emergencia de problemas técnicos con las obras.

En síntesis, estos temas son similares a los observados en 2010 para todos los grupos, configurándose como una tendencia dentro de los problemas referenciados por los usuarios.

En relación a la solución del problema, es posible observar una importante disminución en el grupo de los bonificados que declara haberlo solucionado en comparación con el año 2010 (2009: 81%; 2011: 57%), bajando incluso más que el porcentaje observado en el 2009 (2009: 68%).

En el caso de los pagados, tras haber experimentado una baja en el porcentaje que declaró en 2010 haber solucionado su problema en comparación con el 2009 (83% en 2009 y 72% en 2010), éste vuelve a subir hasta llegar a un 93% en 2011.

A nivel de reflexión más general, es evidente que la percepción sobre los procesos de solución de los problemas es directamente proporcional a cuanto avanzaron los usuarios en los procesos siendo mayor en aquellos que llegaron al proceso de pago, y aquellos que no resultaron no bonificados.

En general los problemas más recurrentes tienen que ver con la percepción de demora de algunas etapas. En este sentido es común el efecto de la “caja negra” en el que si bien hay problemas complejos atrás del proceso, cuando el cliente deja de tener control o participación, se produce la sensación de que sólo se está demorando. Esto es posible resolverlo generando sistemas de trazabilidad de los procesos en el que las etapas sean explícitas. De hecho, y al igual que el año pasado, se recomienda desarrollar instancias de comunicación directa entre CNR y los postulantes, para mantenerlo al tanto de los resultados y procesos intermedios (y no sólo los finales), de manera tal de “ir transparentando esta caja negra” y disminuir los niveles de ansiedad de los usuarios generada por el proceso.

Dentro de este contexto, el uso de herramientas informáticas como el correo electrónico y el potenciamiento de la página web, parecen ser una buena herramienta para generar y fortalecer estos nexos directos de información entre los postulantes y la institución.

3.10. Principal institución responsable de la Ley

De la misma forma que en el año 2010, un porcentaje mayoritario de todos los tipos de productores sindicó a la **CNR como la principal responsable de la Ley 18.450 y la entidad que entrega el beneficio**; luego, con un porcentaje que fluctúa entre el 7% y el 9,7%, aparece la DOH. Nuevamente, sólo entre los pequeños empresarios y pequeños productores aparece INDAP como principal responsable (1,1% y 3,2% respectivamente).

Con estos resultados, se constata que de manera similar al 2010 entre un 22,6% (de los pequeños productores) y un 18% (de los empresarios medianos) de los encuestados no tiene claridad respecto de quien es la entidad responsable del beneficio, lo que es especialmente patente en el grupo de menores ingresos, a saber, los pequeños productores agrícolas.

En general, la información cualitativa levantada permitió constatar que en general los usuarios conocen a todos los actores involucrados en la Ley; no obstante, al mismo tiempo se denota un desconocimiento de cuáles son las funciones específicas que desarrollan, observándose una nebulosa entre los usuarios respecto de qué entidades están detrás de las funciones de recepción y revisión de antecedentes, la revisión y recepción de obras, etc. Esto vuelve a reforzar la hipótesis de que el proceso Ley de Riego para los usuarios es una “caja negra” donde entran ciertos inputs (postulación), y donde lo único realmente visible son los output o resultados finales de los procesos (adjudicación del bono, entrega de la obra, etc.).

En este sentido lo principal tiene que ver con la transparencia de los procesos, y eso significa no sólo poner la información a disposición de quien la necesite, sino que además debe estar entregada en una forma entendible para los usuarios. El uso de infografías y videos que estén en la red puede ser una forma interesante de abordar el problema donde se identifiquen claramente las tareas de cada organismo.

Nuevamente, se está frente a un claro indicador de que las estrategias comunicacionales y de difusión de la Ley y la institucionalidad que están detrás, deben ser mejoradas, sobre todo si se toma en consideración que al igual que en el 2010 aparecen las redes sociales como la principal fuente de difusión de temas relevantes de la Ley, en detrimento de “fuentes oficiales” o formales. De hecho, los usuarios establecieron que las principales fuentes a través de las cuales se enteraron de la existencia de la ley fue a través de un consultor, o de vecinos u otros agricultores; del mismo modo, el consultor es la principal fuente para enterarse de temas relevantes de la Ley como el calendario y las bases, la apertura del concurso, las observaciones al proyecto, la admisión al concurso, reclamaciones y apelaciones, los resultados del concurso, etc.

Pese a lo anterior, y como indicador de lo bien posicionada que está la Ley entre los usuarios actuales y potenciales pese a estas falencias en los canales de información, un 42,2% de los encuestados señaló espontáneamente que el **principal objetivo de la Ley** era la **tecnificación del riego**, seguidos por un 19,6% que señaló que su principal objetivo es **subsidiar el riego de los productores** y un 16,74 % que piensa que está dirigida al **mejoramiento de la calidad y cantidad de la producción** agrícola. En contraste, sólo un 3,7% señaló que el principal objetivo de la Ley es apoyar a los pequeños productores, como expresión de una visión de la Ley como una herramienta con un perfil más asistencialista.

Del mismo modo, en la etapa cualitativa se constató que para los usuarios los objetivos de la Ley tienen relación con el mejoramiento productivo, que redundaría en un aumento de la productividad, y que permite hacer mucho más eficiente el proceso del riego, permitiendo obtener mejores resultados. Por el contrario, el objetivo que más se pone en duda tiene que ver con la posibilidad de ofrecer nuevos puestos de trabajo. En general, y al igual que en los resultados de la encuesta, los usuarios relevan como impactos efectos a nivel de resultados como mejoras en la productividad, y menos efectos de largo plazo como un aumento en la empleabilidad o cambios importantes en la calidad de vida.

Una buena proporción de los encuestados cree que son todos los productores y agricultores los que tienen acceso a la Ley, esto da una señal de justicia y equidad ante la institución y al instrumento; no obstante, resulta paradójico que al mismo tiempo un 41,18% cree que son los medianos y pequeños empresarios, lo cual podría ser efecto de las políticas comunicacionales anteriores.

En la fase cualitativa se establece en este mismo sentido que, uno de los desafíos más importantes que tiene la CNR es avanzar en la segmentación específica de sus usuarios y abordar definitivamente la discusión política de a qué usuarios podría ser posible derivarlos a otras organizaciones más especializadas. La duplicidad con otros organismos que hacen fomento al riego, más allá de lo puramente técnico en cuanto a su impacto al riego, genera confusión y posiblemente caídas en la satisfacción de los usuarios.

En lo más específico, más allá de la necesidad de hacer una nueva revisión de procesos de la Comisión y de los otros organismos que intervienen en el proceso, el desafío más importante tiene que ver con la especificación de expectativas sobre el instrumento. Para esto es necesario no sólo definir buenas bases sino complementar con instrumentos accesorios de menor complejidad como infografías u otras herramientas que permitan transparentar los procesos internos y así disminuir el efecto “caja negra”. Así mismo, avanzar en la mejor definición de SLA (estándares de atención) para los usuarios.

Es importante ver en el sentido de lo anterior cual es el nivel de rigurosidad con que se están aplicando los procedimientos. La aplicación de los sistemas de gestión de calidad como el ISO 9001 son claves en esto,



sin embargo puede ser que no sean tan rápidos en la detección del problema y por lo tanto tampoco en la aplicación de una medida de mitigación, por lo que se recomienda intervenir directamente acá.

3.11. Tipo de financiamiento a usar

Respecto del tipo de financiamiento a utilizar, se aprecia que para las tres mediciones las principales fuentes son el financiamiento propio y el crédito bancario. Estos datos son coincidentes con lo que se levantó en la fase cualitativa del estudio.

Al comparar por **tipo de postulante** 2011, se observan comportamientos similares para cada grupo, donde nuevamente son el financiamiento propio y el crédito bancario las opciones más importantes: entre un 65,12% de los pagados, un 56,34% de los bonificados y un 54,10 de los no beneficiarios señaló el financiamiento propio como alternativa, mientras que entre un 26,74% de pagados, un 23,9 de los bonificados y un 34,43% de los no beneficiarios señaló el crédito bancario como alternativa.

A estas alternativas se le suman aquellas que en la fase de construcción tiene que ver con el endoso del bono, donde se le asigna el bono al constructor y también el acudir a otras instituciones públicas como CORFO e INDAP (en el caso de los pequeños productores). Sin embargo, respecto del apoyo brindado por estas instituciones la información cualitativa permitió identificar que entre algunos usuarios existe una visión crítica acerca del funcionamiento de estos apoyos, ya que deberían ajustar sus procesos de entrega de recursos para hacerlos más eficientes y visibles para un público objetivo más amplio.

Respecto del uso del crédito como fuente de financiamiento, al comparar entre pequeños, medianos y grandes empresarios el porcentaje de encuestados de cada grupo que lo referenció como alternativa va creciendo progresivamente, situación que podría estar asociada a que las posibilidades de acceso van creciendo a medida que también lo hace el tamaño de la empresa. Estas tendencias son muy similares a las observadas en 2010. Por su parte, la información cualitativa levantada permitió constatar que pese a ser



una alternativa altamente referenciada por los usuarios como alternativa de financiamiento, los beneficiarios tienen la percepción de que las instituciones financieras ponen trabas para otorgar el financiamiento, ya sea con altas tasas de interés, con muchos resguardos y exigencias o simplemente no aprobando los créditos, donde el problema de fondo es que para la banca el sector agrícola sería altamente riesgoso.

Tanto en pagados como en bonificados, las principales entidades para acceder a un crédito son, en orden de importancia, el **Banco de Chile y el Banco Estado**.

A nivel de reflexión general, llama la atención que para este tipo de instrumentos se utilice tanto capital propio para el desarrollo de las obras. Con el bajo riesgo que tienen estas operaciones es extraño que no se trate de forzar el apalancamiento de los resultados económicos usando financiamiento externo. Sin embargo, lo anterior requiere de una evaluación del sistema completo para ver si las barreras no son sólo de información, sino también estructurales como tasas de interés u otros requisitos.

Para esto habría que ponderar si el Banco de Chile, por ejemplo, que parece como una de las instituciones que más brindan crédito para este tipo de proyectos, tiene una política activa en este sentido, o si la distribución de los usuarios en la banca responde a la proporción de con quién se encuentran bancarizados.

De acuerdo a la información cualitativa levantada, es necesario establecer procesos de promoción directos a la banca, que permitan ir mejorando los niveles de conocimiento del instrumento. Así mismo la determinación técnica del riesgo de un crédito asociado al proceso que permita diferenciar por ejemplo de los créditos normales entregados a los agricultores.

Otra línea interesante es poder avanzar en procesos de interoperabilidad con otros organismos de gobierno, que permitan disminuir los trámites a solicitar. Lo anterior se declara sin conocer en profundidad cuánto se está realizando, no obstante por los comentarios que se levantaron es posible establecer un espacio de mejora en esa línea.



Por último, frente estos problemas de acceso a financiamiento, la información levantada en la fase cualitativa permitió identificar también que entre los usuarios se sugiere el uso de alternativas intermedias en la entrega de los recursos; por ejemplo, se plantea la posibilidad de que el **bono fuese cobrable por etapas**, según avance de la construcción, lo que sería un aporte importante especialmente para los usuarios más pequeños.

3.12. Desarrollo de la obra en caso de no haber recibido el bono de la Ley

Respecto de este ítem, lo primero que destaca es que no se observan diferencias significativas entre las tres mediciones, lo que va definiendo tendencia (2009: 40%; 2010: 37,9%; 2011: 37,5%).

Al observar el porcentaje de encuestados **por tipo usuario** que para el presente año llevaría a cabo igual las obras pese al hecho (real o ficticio según el tipo de usuario) de no haber recibido el bono se aprecia que, al igual que en el año 2010, los resultados son bastante lógicos toda vez que a medida que el tipo de productor es más pequeño, el porcentaje de encuestados que igualmente llevaría a cabo las obras va disminuyendo progresivamente; por ejemplo, se aprecia que un 66,7% de los empresariales llevaría a cabo igual las obras, mientras que sólo un 22,5% de los pequeños productores las llevaría a cabo. De lo anterior se desprende que existe una mayor dependencia de los pequeños productores del financiamiento que otorga la Ley, dado que un 77% no realizaría las obras sin el bono, mientras que entre los empresariales esta dependencia se reduce a un 33%.

En términos generales, estos resultados son muy interesantes ya que se pueden aproximar una hipótesis de impacto del instrumento en la superficie de riego. Se podría decir que el factor “Ley” logra que exista un 62% adicional de riego, pudiéndose medir los impactos económicos de esa proporción adicional por efecto de tener riego y con eso comparar con la inversión que hace el Estado en ese sentido. Con esto se podría por lo tanto avanzar de alguna forma en un indicador de impacto de corto plazo de la Ley, o al menos inferir cierto impacto.

Al mismo tiempo una señal importante es a la reacción por parte de los encuestados a la pregunta según segmento de usuarios. En este sentido, se ve claramente que la dependencia del financiamiento es bastante más fuerte en los segmentos de menor tamaño. Con esto no se quiere decir que debe focalizarse el instrumento ahí, sino que buscar un algoritmo que permita tanto avanzar en lo que significa aumentar el usuario en la pequeña agricultura, manteniendo el impacto económico de la medida.

3.13. Recomendación Ley 18.450

En la medición del año 2011, un 86,4% de los encuestados definitivamente recomendaría la Ley 18.450, porcentaje similar al observado en el año 2009 y 2010 con un 90% respectivamente; si se incluye a los que probablemente recomendarían estos porcentajes suben a 94% el presente año, a 98% en el 2010 y a 95% en 2009.

Llama la atención que la baja en 2011 es bastante menor si se toma en consideración que esta año se incluyen no admitidos y retirados en el análisis; de hecho un 80,33% del total de no beneficiarios definitivamente recomendaría la Ley (porcentaje que baja cerca de 6 puntos porcentuales si se le compara con los no beneficiarios del 2010, que sólo incluía no seleccionados).

Quizás un resultado aún más aclarador del alto nivel de posicionamiento de la Ley entre los usuarios actuales y potenciales, es que un **93,4% de los no beneficiarios** declaró que **volvería a postular** al concurso pese a su experiencia previa de no haber recibido el bono.

3.14. Impactos observados

Al hacer la evaluación de la percepción usuaria en torno al **nivel de impacto** observado en cada uno de los ámbitos bajo evaluación, destaca el aumento de la superficie regada (donde un 54,5% de los encuestados pagados la reconoce como un impacto), seguido por la mejora en la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes (referenciado por un 40,9% de los pagados encuestados), seguidos por el aumento en la producción (35,23%) y el aumento en los ingresos (28,4%).

Por su parte, cuando se consulta por impactos de mayor profundidad sobre el mercado o la generación de valor social, estos resultados son menores; así, sólo un 13,6% de los pagados referenció como un impacto de la Ley la generación de nuevos empleos y un 23,86% declaró que la Ley ha tenido un impacto en su calidad de vida (el que pese a ser más bajo no es un porcentaje menor).

Estos resultados son coincidentes con la información cualitativa levantada, toda vez que en las entrevistas con los distintos actores se observa una percepción de impacto alto en ámbitos de resultados y de tipo intermedio, como el aumento de la superficie de riego y el aumento en la productividad de los predios; pero en general los usuarios son más cautos a la hora de referenciar impactos como aumento en la empleabilidad o en la calidad de vida de las personas.





3.15. Difusión e información

Para el contacto del consultor aun es clave el “boca a boca”. Por la importancia de este proceso y tal cual se ha mencionado en otras partes del informe, la posibilidad de proveer de un servicio de registro de consultores en la CNR podría mejorar el desempeño completo del sistema. Así mismo un sistema de promoción y/o desarrollo del mercado de consultores, podría ser decisión en el sentido de mejorar la evaluación de todos los procesos de la aplicación de la ley. De hecho, la información cualitativa levantada permitió constatar que el ranking de consultores disponible en la web es utilizada por algunos postulantes para la selección de su asesor; este tipo de herramientas “formales” deberían ser potenciadas y socializadas en el futuro, porque entregan una referencia validada institucionalmente de la calidad profesional de estos actores.

Respecto de la instalación de carteles en los predios donde se están desarrollando proyectos bonificados por la Ley, y pese a no ser una de las principales fuentes asociadas al conocimiento de la Ley, tiene un efecto importante de reconocimiento en terreno, en general los usuarios reconocen los “carteles de la CNR” y dan cuenta de la presencia de la institución a nivel territorial.

Respecto del correo electrónico, aunque en la actualidad no constituye una fuente masiva en el marco de la Ley y de sus procesos, tienen la ventaja de constituir un puente directo entre la CNR y lo usuarios, sin la mediación de otros actores como el consultor, lo que es relevante dado que en general los usuarios perciben que esta relación por lo general es muy superficial e inconstante; en este sentido, promover herramientas de esta naturaleza permitiría levantar y potenciar estos puentes de comunicación directa entre ambas partes.

De hecho, destaca entre los usuarios de medios electrónicos que a través de éstas herramientas no sólo conocen de qué se trata la ley, sino que también pueden informarse más detalladamente sobre plazos, requisitos y resultados intermedios del concurso, lo que a su vez permite “transparentar” la caja negra que es hoy el proceso concurso para los usuarios, donde lo único efectivamente visible es el resultado final del proceso; esto impacta en definitiva, como se señaló el año pasado, en disminuir la ansiedad de los usuarios en relación al concurso lo que debería tener un impacto importante sobre la satisfacción usuaria, porque como se ha venido diciendo a lo largo del informe, la dimensión temporal de evaluación es un factor clave para la comprensión de cómo se configura la satisfacción usuaria con la Ley en la actualidad.

Por último, es necesario ir desarrollando instancias de evaluación de estas estrategias, en términos de si efectivamente están generando estos puentes entre la CNR y el usuario, de manera tal de definir los caminos más eficientes para lograr éstos.

3.16. Resultados de la Ley, expectativas y sugerencias

Este es un punto importante porque tendrá real efecto sobre la satisfacción final de los usuarios. Para qué finalmente es la Ley es sobre la vara que se debería medir su aplicación. Claramente en este ámbito no se puede dejar fuera el enfoque de stakeholders y la evaluación que otros realicen sobre los procesos y que inciden directamente en los resultados. La visión de mandatos económicos de rango medio (Sectorialistas DIPRES), entre otros tienen directa relación con lo que suceda como resultado de la aplicación de la Ley.

Sobre el capítulo de sugerencias, y como ya se había detectado antes, es necesario estandarizar y difundir con claridad los plazos a cumplir por parte de los organismos participantes (SLA) así como también declarar por qué son los plazos que existen en cada una de las etapas.

Si los beneficiarios entienden los por qué de estas definiciones, posiblemente no esperarían plazos menores. Lo anterior no resta la necesidad de realizar procesos de ingeniería de procesos nuevos, uso mayor de tecnologías para la postulación, entre otras medidas claves.

4. CONCLUSIONES GENERALES DEL ESTUDIO

1. En términos de edad, los beneficiarios de la Ley 18.450 tienen una mayor presencia en el rango de 46-65 años. En términos de escolaridad, los postulantes tienen un nivel de educación alto, donde más de la mitad de los encuestados presentan educación superior completa. Estos datos son interesantes porque difieren con el perfil de la población agrícola nacional que se desprende del último Censo realizado por ODEPA, que habla más bien de una población agrícola que es mayor a los 55 años y que presenta bajos niveles educacionales.
2. Respecto de la Satisfacción General con la Ley 18.450, para el 2011 la satisfacción neta experimenta una disminución estadísticamente significativa respecto de las mediciones del 2009 y el 2010; no obstante, esto puede explicarse en gran medida por la variación que ha experimentado la muestra en las diversas mediciones, que este año incluye a retirados y no admitidos, lo que hace que las tres mediciones no sean inmediatamente comparables en razón de estas diferencias.
3. Respecto de la Satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación del bono, se observa una caída estadísticamente significativa respecto de las anteriores mediciones; sin embargo, y al igual que con la satisfacción neta con la Ley, esto es en alguna medida explicable por la inclusión de no beneficiarios retirados y no admitidos.
4. La satisfacción neta con el consultor se ha mantenido estable entre el año 2009 y el 2010, observándose una baja importante para el año 2011; lo que nuevamente puede ser explicado por la *ampliación de los grupos objetivos del estudio*.
5. En relación con la satisfacción general con el proceso de pago, este indicador ha ido expresando una baja creciente en las tres mediciones, ubicándose en el 2011 definitivamente dentro de un rango medio-bajo, lo que de paso la ubica dentro de los ítems que entre los encuestados pagados presenta los niveles de satisfacción más bajos.
6. Al comparar la satisfacción neta general con proceso de ejecución de la obra entre las tres mediciones (2009; 2010; 2011), es posible apreciar que este indicador se ha mantenido relativamente estable en los tres años con valores sobre el 80%, lo que da cuenta de una alta satisfacción con el proceso.
7. Al comparar los niveles de satisfacción neta con el constructor observados en las tres mediciones realizadas, se mantiene una tendencia de alta satisfacción (2009: 85,4%; 2010: 78,4%; 2011: 86,4%).
8. Al comparar los niveles de satisfacción neta observados en las tres mediciones con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH), se aprecia un alza de la satisfacción en el año 2011 con respecto al año 2010 (año en que experimentó una baja importante), volviendo a niveles similares a los observados en 2009 (2009: 74,0%; 2010: 65,5%; 2011: 71,6%).

9. Al comparar la tasa de problemas experimentada por los encuestados para los tres años medidos, se observa un crecimiento progresivo en la incidencia de problemas (2009: 15%; 2010: 22%; 2011: 32,1%).
10. De la misma forma que en el año 2010, un porcentaje mayoritario de todos los encuestados sindicó a la CNR como la principal responsable de la Ley 18.450 y la entidad que entrega el beneficio.
11. Los usuarios establecieron que las principales fuentes a través de las cuales se enteraron de la existencia de la ley fue a través de un consultor, o de vecinos u otros agricultores; del mismo modo, el consultor es la principal fuente para enterarse de temas relevantes del proceso de concurso. En conclusión, las redes sociales son las principales fuentes de información asociadas a la Ley, en detrimento de otras fuentes formales como la misma CNR.
12. Respecto de la percepción de los encuestados en torno a los objetivos de la Ley, un 42,2% de los encuestados señaló espontáneamente que el principal objetivo de la Ley era la tecnificación del riego, seguidos por un 19,6% que señaló que su principal objetivo es subsidiar el riego de los productores y un 16,74 % que piensa que está dirigida al mejoramiento de la calidad y cantidad de la producción agrícola.
13. Respecto del tipo de financiamiento a utilizar, se aprecia que en las tres mediciones las principales fuentes son el financiamiento propio y el crédito bancario.
14. En la medición del año 2011, un 86,4% de los encuestados definitivamente recomendaría la Ley 18.450, porcentaje similar al observado en el año 2009 y 2010 (un 90% respectivamente).
15. Al observar la percepción de los encuestados pagados en torno al nivel de impacto asociado a la Ley, destaca el aumento de la superficie regada, seguido por la mejora en la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes, y por el aumento en la producción y el aumento en los ingresos.

