



**“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS,
DESARROLLO Y POLÍTICAS, PERIODO 2010 – DICIEMBRE 2012”**

REALIZADO POR



ACNexo Investigación

DICIEMBRE DE 2015

Equipo participante:

Jaime Rivera Valdivieso

Jefe de Estudio

Fernando García Toledo

Coordinador

Marie Peralta Marambio

Especialista

Rosario Arístegui

Técnico

INDICE DE CONTENIDO	
INDICE DE CONTENIDO	3
ÍNDICE DE ANEXOS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	11
ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	15
1. INTRODUCCIÓN	16
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	17
2.1 Objetivo General.....	17
2.2 Objetivos Específicos	17
3. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Generalidades del estudio	18
3.2 Instrumento de medición	18
3.3 Universo	19
3.4 Muestra.....	19
3.5 Muestras definitivas	21
3.6 Pretest.....	22
3.6.1 Aplicación.....	22
3.6.2 Resultados.....	23
3.7 Trabajo de campo	25
3.8 Contacto con beneficiarios	25
3.9 Dificultades en la realización del trabajo de campo.....	26
4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.....	28
4.1 Unidad de dependencia e iniciativa.....	28
4.1.1 Unidad Iniciativa	28
4.1.2 Información Iniciativa	30
4.1.3 Reuniones con profesionales de la CNR respecto de la iniciativa	32
4.1.4 Reuniones respecto de la iniciativa	34
4.1.5 Índice sobre la participación de la CNR en reuniones sobre las iniciativas.....	35
4.2 Caracterización de participantes	36
4.2.1 Género	36
4.2.2 Edad	37
4.2.3 Etnia	39
4.2.4 Nivel de escolaridad.....	40
4.2.5 Tamaño de producción	41
4.2.6 Pertenencia y participación en organizaciones sociales	42
4.3 Caracterización del uso del terreno.....	47

4.3.1	Relación con el terreno.....	47
4.3.2	Superficie del terreno	48
4.3.3	Uso del suelo.....	50
4.3.4	Identificación de las principales fuentes de agua	51
4.3.5	Infraestructura Hidráulica.....	52
4.4	Conocimiento CNR.....	54
4.4.1	Conocimiento Ley 18.450	54
4.4.2	Postulación Ley 18.450	55
4.4.3	Beneficiario Ley 18.450	56
4.4.4	Detección de necesidad y desarrollo de la iniciativa.....	56
4.4.5	Información acerca de las iniciativas.....	58
5.	LECTURA DE RESULTADOS	59
5.1	Indicadores de Índice de Satisfacción Neta	59
6.	ANTECEDENTES	61
6.1	Respecto de las iniciativas desarrolladas	61
7.	PRINCIPALES RESULTADOS.....	63
7.1	Evaluación General Iniciativas	63
7.1.1	Unidad de Estudios	65
7.1.2	Unidad de Desarrollo.....	67
7.2	ISN Información de la Iniciativa	72
7.2.1	ISN Información de la Iniciativa Total.....	72
7.2.2	ISN Información de la Iniciativa Unidad de Estudios.....	74
7.2.3	ISN Información de la Iniciativa Unidad de Desarrollo.....	75
7.3	ISN Impacto y Adecuación de la Iniciativa	76
7.3.1	ISN Impacto y Adecuación Total.....	76
7.3.2	ISN Impacto y Adecuación Unidad de Estudios.....	78
7.3.3	ISN Impacto y Adecuación Unidad de Desarrollo.....	79
7.4	ISN Reuniones	80
7.4.1	ISN Reuniones Total.....	80
7.4.2	ISN Reuniones Unidad de Estudios.....	82
7.4.3	ISN Reuniones Unidad de Desarrollo.....	83
7.5	ISN Percepción de Resultados (Expectativas).....	84
7.6	ISN Participación y Opinión	86
7.6.1	ISN Participación y Opinión Total	86
7.6.2	ISN Participación y Opinión Unidad de Estudios	88
7.6.3	ISN Participación y Opinión Unidad de Desarrollo	89

7.7	ISN Empresa Consultora	90
7.7.1	ISN Empresa Consultora Total	90
7.7.2	ISN Empresa Consultora Unidad de Estudios	92
7.7.3	ISN Empresa Consultora Unidad de Desarrollo	93
8.	COMPARATIVO ISN POR UNIDAD.....	94
9.	ANÁLISIS FACTORIAL.....	97
9.1	Análisis Factorial – Unidad de Estudios	97
9.2	Análisis Factorial – Unidad de Desarrollo	99
10.	ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL	101
10.1	Análisis de Regresión Lineal – Unidad de Estudios.....	101
10.1.1	Modelo de regresión Unidad de Estudios	102
10.2	Análisis de Regresión Lineal – Unidad de Desarrollo.....	104
10.2.1	Modelo de regresión Unidad de Desarrollo	104
11.	MAPAS DE MEJORA	107
11.1	Mapas de Mejora Unidad de Estudios.....	107
11.1.1	Mapa de Mejora Dimensión 1 “Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa”	108
11.1.2	Mapa de Mejora Dimensión 2 “Reuniones”	110
11.1.3	Mapa de Mejora Dimensión 3 “Información de la Iniciativa”	112
11.1.4	Mapa de Mejora Dimensión 4 “Empresa Consultora”	113
11.2	Mapas de Mejora Unidad de Desarrollo	114
11.2.1	Mapa de Mejora Unidad de Desarrollo	115
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	116
12.1	Principales conclusiones del estudio	116
12.1.1	Perfil de los beneficiarios.....	116
12.1.2	Satisfacción con la Información de las Iniciativas.....	118
12.1.3	Impacto y adecuación de la iniciativa.....	118
12.1.4	Reuniones	118
12.1.5	Percepción de resultados (Expectativas).....	119
12.1.6	Participación y Opinión.....	119
12.1.7	Empresa Consultora.....	120
12.2	Recomendaciones.....	121
13.	ANEXOS.....	123
13.1	Anexo 1: Cuestionario.....	123
13.2	Anexo 2: Gráficos Complementarios	136
13.3	Anexo 3: Tablas Complementarias	143

13.4 Anexo 4: Detalle de las iniciativas	148
13.4.1 Iniciativas Unidad de Estudios	148
13.4.2 Iniciativas Unidad de Desarrollo	160

INDICE DE ANEXOS	
INDICE DE CONTENIDO	3
INDICE DE ANEXOS	7
INDICE DE GRÁFICOS	11
INDICE DE TABLAS	13
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	15
1. INTRODUCCIÓN	16
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	17
2.1 Objetivo General.....	17
2.2 Objetivos Específicos	17
3. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Generalidades del estudio	18
3.2 Instrumento de medición	18
3.3 Universo	19
3.4 Muestra.....	19
3.5 Muestras definitivas	21
3.6 Pretest.....	22
3.6.1 Aplicación.....	22
3.6.2 Resultados.....	23
3.7 Trabajo de campo	25
3.8 Contacto con beneficiarios	25
3.9 Dificultades en la realización del trabajo de campo.....	26
4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.....	28
4.1 Unidad de dependencia e iniciativa.....	28
4.1.1 Unidad Iniciativa	28
4.1.2 Información Iniciativa	30
4.1.3 Reuniones con profesionales de la CNR respecto de la iniciativa	32
4.1.4 Reuniones respecto de la iniciativa	34
4.1.5 Índice sobre la participación de la CNR en reuniones sobre las iniciativas.....	35
4.2 Caracterización de participantes	36
4.2.1 Género	36
4.2.2 Edad	37
4.2.3 Etnia	39
4.2.4 Nivel de escolaridad.....	40
4.2.5 Tamaño de producción	41
4.2.6 Pertenencia y participación en organizaciones sociales	42
4.3 Caracterización del uso del terreno.....	47

4.3.1	Relación con el terreno.....	47
4.3.2	Superficie del terreno	48
4.3.3	Uso del suelo.....	50
4.3.4	Identificación de las principales fuentes de agua	51
4.3.5	Infraestructura Hidráulica.....	52
4.4	Conocimiento CNR.....	54
4.4.1	Conocimiento Ley 18.450	54
4.4.2	Postulación Ley 18.450	55
4.4.3	Beneficiario Ley 18.450	56
4.4.4	Detección de necesidad y desarrollo de la iniciativa.....	56
4.4.5	Información acerca de las iniciativas.....	58
5.	LECTURA DE RESULTADOS	59
5.1	Indicadores de Índice de Satisfacción Neta	59
6.	ANTECEDENTES	61
6.1	Respecto de las iniciativas desarrolladas	61
7.	PRINCIPALES RESULTADOS.....	63
7.1	Evaluación General Iniciativas	63
7.1.1	Unidad de Estudios	65
7.1.2	Unidad de Desarrollo.....	67
7.2	ISN Información de la Iniciativa	72
7.2.1	ISN Información de la Iniciativa Total.....	72
7.2.2	ISN Información de la Iniciativa Unidad de Estudios.....	74
7.2.3	ISN Información de la Iniciativa Unidad de Desarrollo.....	75
7.3	ISN Impacto y Adecuación de la Iniciativa	76
7.3.1	ISN Impacto y Adecuación Total.....	76
7.3.2	ISN Impacto y Adecuación Unidad de Estudios.....	78
7.3.3	ISN Impacto y Adecuación Unidad de Desarrollo.....	79
7.4	ISN Reuniones	80
7.4.1	ISN Reuniones Total.....	80
7.4.2	ISN Reuniones Unidad de Estudios.....	82
7.4.3	ISN Reuniones Unidad de Desarrollo.....	83
7.5	ISN Percepción de Resultados (Expectativas).....	84
7.6	ISN Participación y Opinión	86
7.6.1	ISN Participación y Opinión Total	86
7.6.2	ISN Participación y Opinión Unidad de Estudios	88
7.6.3	ISN Participación y Opinión Unidad de Desarrollo	89

7.7	ISN Empresa Consultora	90
7.7.1	ISN Empresa Consultora Total	90
7.7.2	ISN Empresa Consultora Unidad de Estudios	92
7.7.3	ISN Empresa Consultora Unidad de Desarrollo	93
8.	COMPARATIVO ISN POR UNIDAD.....	94
9.	ANÁLISIS FACTORIAL.....	97
9.1	Análisis Factorial – Unidad de Estudios	97
9.2	Análisis Factorial – Unidad de Desarrollo	99
10.	ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL	101
10.1	Análisis de Regresión Lineal – Unidad de Estudios.....	101
10.1.1	Modelo de regresión Unidad de Estudios	102
10.2	Análisis de Regresión Lineal – Unidad de Desarrollo.....	104
10.2.1	Modelo de regresión Unidad de Desarrollo	104
11.	MAPAS DE MEJORA	107
11.1	Mapas de Mejora Unidad de Estudios.....	107
11.1.1	Mapa de Mejora Dimensión 1 “Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa”	108
11.1.2	Mapa de Mejora Dimensión 2 “Reuniones”	110
11.1.3	Mapa de Mejora Dimensión 3 “Información de la Iniciativa”	112
11.1.4	Mapa de Mejora Dimensión 4 “Empresa Consultora”	113
11.2	Mapas de Mejora Unidad de Desarrollo	114
11.2.1	Mapa de Mejora Unidad de Desarrollo	115
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
12.1	Principales conclusiones del estudio	116
12.1.1	Perfil de los beneficiarios.....	116
12.1.2	Satisfacción con la Información de las Iniciativas.....	118
12.1.3	Impacto y adecuación de la iniciativa.....	118
12.1.4	Reuniones	118
12.1.5	Percepción de resultados (Expectativas).....	119
12.1.6	Participación y Opinión.....	119
12.1.7	Empresa Consultora.....	120
12.2	Recomendaciones.....	121
13.	ANEXOS.....	123
13.1	Anexo 1: Cuestionario.....	123
13.2	Anexo 2: Gráficos Complementarios	136
13.3	Anexo 3: Tablas Complementarias	143

13.4 Anexo 4: Detalle de las iniciativas	148
13.4.1 Iniciativas Unidad de Estudios	148
13.4.2 Iniciativas Unidad de Desarrollo	160

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 9-1: Distribución de la muestra por Unidad de dependencia	28
Gráfico 9-2: Medio donde se enteró de la iniciativa por Unidad de dependencia	31
Gráfico 9-3: Distribución de la muestra por género.....	36
Gráfico 9-4: Distribución de género por Unidad de dependencia	37
Gráfico 9-5: Distribución de la muestra por rango etario	37
Gráfico 9-6: Distribución de rango etario por Unidad de dependencia.....	38
Gráfico 9-7: Pertenencia a Pueblo Indígena.....	39
Gráfico 9-8: Distribución nivel de estudios	40
Gráfico 9-9: Distribución según tamaño de producción	41
Gráfico 9-10: ¿Pertenece a alguna organización social?.....	42
Gráfico 9-11: Organizaciones sociales de pertenencia	43
Gráfico 9-12: ¿Participa activamente en alguna organización social?.....	44
Gráfico 9-13: Organizaciones en que se participa activamente.....	45
Gráfico 9-14: Años de participación en OUA.....	46
Gráfico 9-15: Distribución de la muestra por relación con el terreno	47
Gráfico 9-16: Relación con el terreno por Unidad de dependencia.....	48
Gráfico 9-17: Distribución de la muestra por superficie de terreno	49
Gráfico 9-18: Distribución de la muestra por uso de suelo.....	50
Gráfico 9-19: Principales fuentes de agua.....	51
Gráfico 9-20: Posesión de tanques de acumulación y capacidad	52
Gráfico 9-21: Propiedad de los tanques de acumulación	53
Gráfico 9-22: Conocimiento sobre Ley 18.450	54
Gráfico 9-23: Postulación a Ley 18.450	55
Gráfico 9-24: Beneficiarios de Ley 18.450.....	56
Gráfico 9-25: Institución que detecta y desarrolla iniciativa	57
Gráfico 9-26: Canal de preferencia para informarse sobre iniciativas.....	58
Gráfico 12-1: Evaluación General con la Iniciativa	63
Gráfico 12-2: Evaluación General con Iniciativas Unidad de Estudios	65
Gráfico 12-3: Evaluación General con Iniciativas Unidad de Desarrollo	67
Gráfico 12-4: Instancias destacadas en Unidad de Desarrollo.....	69
Gráfico 12-5: Evaluación instancias Unidad de Desarrollo.....	69
Gráfico 12-6: Aspectos relativos a la Capacitación	70
Gráfico 12-7: Satisfacción con aspectos de la utilidad de las capacitaciones	71
Gráfico 12-8: Evaluación Información de la Iniciativa	72

Gráfico 12-9: Evaluación Información de la Iniciativa – Unidad de Estudios.....	74
Gráfico 12-10: Evaluación Información de la Iniciativa – Unidad de Desarrollo.....	75
Gráfico 12-11: Evaluación del Impacto y Adecuación	76
Gráfico 12-12: Evaluación del Impacto y Adecuación – Unidad de Estudio	78
Gráfico 12-13: Evaluación del Impacto y Adecuación Unidad de Desarrollo.....	79
Gráfico 12-14: Evaluación Reuniones.....	80
Gráfico 12-15: Evaluación Reuniones Unidad de Estudios.....	82
Gráfico 12-16: Evaluación Reuniones Unidad de Desarrollo.....	83
Gráfico 12-17: Alcance de objetivos y resultados esperados.....	84
Gráfico 12-18: Participación y Opinión.....	86
Gráfico 12-19: Participación y Opinión Unidad de Estudios	88
Gráfico 12-20: Participación y Opinión Unidad de Desarrollo	89
Gráfico 12-21: Evaluación Empresa Consultora	90
Gráfico 12-22: Evaluación Empresa Consultora Unidad de Estudio.....	92
Gráfico 12-23: Evaluación Empresa Consultora – Unidad de Desarrollo	93
Gráfico 16-1: Mapa de Mejora Dimensión 1	109
Gráfico 16-2: Mapa de Mejora Dimensión 2	111
Gráfico 16-3: Mapa de Mejora Dimensión 3	112
Gráfico 16-4: Mapa de Mejora Dimensión 4	113
Gráfico 16-5: Mapa de Mejora Unidad de Desarrollo	115
Gráfico 18-1: Distribución de la muestra según Etnia.....	136
Gráfico 18-2: Pertenencia a “otras” organizaciones sociales.....	136
Gráfico 18-3: Pertenencia a organizaciones sociales por Unidad	137
Gráfico 18-4: Participación en organizaciones sociales por Unidad	138
Gráfico 18-5: Distribución de uso de suelo por Unidad	139
Gráfico 18-6: Conocimiento de Ley 18.450 por Unidad	139
Gráfico 18-7: Postulación a Ley 18.450 por Unidad	140
Gráfico 18-8: Beneficiarios Ley 18.450 por Unidad.....	140
Gráfico 18-9: Otros Canales de Información	141
Gráfico 18-10: Medio en que le gustaría informarse acerca de iniciativas por Unidad.....	142

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Metodología.....	18
Tabla 2: Muestra Unidad de Estudios (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012).....	20
Tabla 3: Muestra Unidad de Desarrollo (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012).	20
Tabla 4: Muestra Unidad de Estudios (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012).....	21
Tabla 5: Muestra Unidad de Desarrollo (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012)	22
Tabla 6: Muestra pretest	23
Tabla 7: Criterios Pretest	24
Tabla 8: Distribución Unidad de Estudios por Región	29
Tabla 9: Distribución Unidad de Desarrollo por Región	29
Tabla 10: Media de reuniones con la CNR.....	33
Tabla 11: Media de reuniones que asistió.....	34
Tabla 12: Porcentaje de participación de la CNR en reuniones sobre las iniciativas.	35
Tabla 13: Superficie de Terreno en Hectáreas	48
Tabla 14: Comparativo ISN CALIDAD DE SERVICIO.....	94
Tabla 15: Comparativo ISN INFORMACIÓN DE LA INICIATIVA	94
Tabla 16: Comparativo ISN IMPACTO Y ADECUACIÓN DE LA INICIATIVA	94
Tabla 17: Comparativo ISN REUNIONES.....	95
Tabla 18: Comparativo ISN PERCEPCIÓN DE RESULTADOS (EXPECTATIVAS).....	95
Tabla 19: Comparativo ISN PARTICIPACIÓN Y OPINIÓN.....	95
Tabla 20: Comparativo ISN EMPRESA CONSULTORA	96
Tabla 21: Aspectos considerados para el análisis factorial en la Unidad de Estudios	97
Tabla 22: Aspectos considerados para el análisis factorial en la Unidad de Desarrollo	99
Tabla 23: Dimensiones abordadas	101
Tabla 24: R ² Modelo de regresión Unidad de Estudios	102
Tabla 25: Estadístico F Modelo de regresión Unidad de Estudios	102
Tabla 26: Peso específico dentro del modelo	103
Tabla 27: R ² Modelo de regresión Unidad de Desarrollo.....	104
Tabla 28: Estadístico F Modelo de regresión Unidad de Desarrollo	105
Tabla 29: Peso específico dentro del modelo	106
Tabla 30: Dimensiones Seleccionadas Unidad de Estudios.....	107
Tabla 31: Dimensión 1 “Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa”	108
Tabla 32: Dimensión 2 “Reuniones”	110
Tabla 33: Dimensión 3 “Información de la Iniciativa”	112
Tabla 34: Dimensión 4 “Empresa Consultora”	113

Tabla 35: Peso específico de cada variable dentro del modelo	114
Tabla 36: Distribución de participación activa respecto de cada organización social mencionada	143
Tabla 37: Identificación Fuentes de agua por Unidad de dependencia	144
Tabla 38: Último año de postulación a Ley 18.450	144
Tabla 39: Año en que fue beneficiario	145
Tabla 40: Componentes principales	146
Tabla 41: Método de extracción: Análisis de componentes principales.....	147

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 5-1: Indicadores de gestión	59
Ilustración 5-2: Modelo de Satisfacción Neta	60
Ilustración 13-1: Mapa Río El Carmen	149
Ilustración 13-2: Mapa Río Copiapó	150
Ilustración 13-3: Mapa Río Choapa	151
Ilustración 13-4: Mapa Río Cautín	152
Ilustración 13-5: Mapa Buin Hudobro	153
Ilustración 13-6: Mapa Valle Catemu	154
Ilustración 13-7: Mapa canal Palqui Maurat Semita	155
Ilustración 13-8: Mapa Valparaíso, Metropolitana y O’Higgins.	156
Ilustración 13-9: Mapa Valle del Río Cato	157
Ilustración 13-10: Mapa Río Huedque.....	158
Ilustración 13-11: Mapa Zona Los Ríos y Los Lagos.....	159
Ilustración 13-12: Mapa Río Ñuble.....	161
Ilustración 13-13: Mapa Río Copiapó.....	162
Ilustración 13-14: Mapa Río Tutuven	164
Ilustración 13-15: Mapa río Claro.....	165
Ilustración 13-16: Mapa Río Choapa.....	168
Ilustración 13-17: Mapa Río Maipo	170

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión Nacional de Riego (CNR) tiene como misión: “Asegurar el incremento y mejoramiento de la superficie regada del país, mediante la formulación, implementación y seguimiento de una Política Nacional de Riego que genere estudios, programas, proyectos y fomento al riego y drenaje, que contribuya al uso eficiente del recurso hídrico en riego, que propenda a mejorar la seguridad del riego y aporte al desarrollo de la agricultura nacional, en un marco inclusivo, participativo, sustentable y equitativo de los/as agricultores/as y de las organizaciones de regantes¹”.

Bajo este compromiso con el sector agrícola, la CNR implementó un sistema de gestión de la calidad, que tiene como objetivo mejorar el desempeño de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas y mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios/as. Lo anterior implica la medición periódica de satisfacción, ya que es la base de la mejora continua.

A partir del año 2014, la CNR comenzó a trabajar en la implementación de los procesos requeridos para obtener la certificación ISO 9001 en la División de Estudios, Desarrollo y Políticas en el presente año. Es por ello que se inicia el proceso de evaluación de satisfacción para los/as usuarios/as de Iniciativas de inversión en Riego de la División, para los años 2010 al 2012.

Debido a que es la primera vez que se desarrolla este tipo de investigación sobre el trabajo realizado por la División de Estudios, Desarrollo y Política, este estudio entregará los primeros antecedentes que dan cuenta de la percepción de todas las iniciativas ejecutadas en terreno y caracterizan a los usuarios beneficiados.

El presente documento constituye el informe final de la consultoría “Estudio de Satisfacción de los beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, periodo 2010 – diciembre 2012”, elaborado por ACNexo.

El informe se estructurará así: presentación de los objetivos, seguido por la metodología utilizada, diseño muestral, lectura de resultados, y presentación de los resultados obtenidos tanto para las iniciativas desarrolladas por la Unidad de Estudios como para la Unidad de Desarrollo. Todos los cuadros y gráficos incluidos en este informe, se basan en los resultados arrojados a partir del análisis de las 669 encuestas que fueron respondidas.

¹ www.cnr.gob.cl

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El Objetivo de la presente consultoría, se detalla a continuación.

2.1 Objetivo General

“Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de las iniciativas de inversión en la División de Estudios, Política y Desarrollo realizado en el territorio nacional, que hayan terminado en el periodo 2010 a 2012”.

2.2 Objetivos Específicos

- a. Desarrollar una línea base para medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas.
- b. Definir una metodología de análisis para cuantificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas.
- c. Identificar las variables más importantes, consideradas por los beneficiarios, en la evaluación de un servicio de calidad.
- d. Derivar las acciones preventivas y correctivas para mejorar los procesos y procedimientos de inversión vigentes.

3. METODOLOGÍA

3.1 Generalidades del estudio

A continuación se presentan los detalles metodológicos del estudio:

Tabla 1: Metodología

Tipo de Estudio	Estudio cuantitativo (con etapas cualitativas integradas) descriptivo con enfoque a medición de la calidad a beneficiarios de iniciativas de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas de la CNR, efectuadas entre el 2010 y diciembre de 2012.
Grupo Objetivo	Hombres y mujeres beneficiarios/as de las diversas iniciativas implementadas entre 2010 y 2012 por las unidades de Estudios y Desarrollo.
Cobertura Muestral	El estudio se realizó en las siguientes 10 regiones del país: III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XIV, RM.
Margen de Error	±4,5% a nivel total en cada Unidad.
Nivel de Confianza	95% de confianza bajo supuesto de varianza máxima.
Tipo de Recolección de Información	El levantamiento de las encuestas se realizó tomando contacto vía telefónica con los usuarios para poder agendar la encuesta que luego se efectuaría en forma presencial en el domicilio del entrevistado.
Trabajo de Campo	Se desarrolló entre el 17 de agosto y el 01 de noviembre de 2015.

3.2 Instrumento de medición

Una vez aprobados los contenidos definitivos del cuestionario entre las contrapartes técnicas de la CNR y ACNexo, se procedió al desarrollo del instrumento y posteriormente se realizó un pretesteo del mismo antes de iniciar el trabajo de campo.

Se diagramó un cuestionario, buscando un diseño de fácil comprensión, que minimizara la posibilidad de errores de aplicación, que a la vez fuera de cómodo manejo y amigable con el trabajo del encuestador.

El cuestionario definitivo utilizado en este estudio se encuentra como Anexo 1 en el presente documento.

3.3 Universo

El universo estuvo compuesto por beneficiarios de iniciativas de las unidades de Estudios y Desarrollo. La primera Unidad contempla iniciativas relativas al diseño y ejecución de estudios, y la segunda contempla iniciativas ligadas a la transferencia de capacidades relativas a la legalización de derechos de agua, formación de comunidades de agua, entre otros. Todos, corresponden a iniciativas realizadas entre 2010 y 2012.

3.4 Muestra

El tipo de muestreo que se utilizó fue probabilístico, proporcional al número de beneficiarios por iniciativa.

La fórmula² utilizada para el cálculo de las muestras fue la siguiente, donde “n” es el tamaño muestral propuesto, “N” el universo y “e” el error muestral:

$$n = \frac{N}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{pq}{N}} * pq$$

Se calcularon las muestras con un margen de error de $\pm 4,5\%$ a nivel total para cada una de las unidades, considerando un nivel de confianza del 95% bajo supuesto de varianza máxima. Con ello se obtuvo una muestra total para cada Unidad, que es representativa a nivel nacional. Posteriormente, la muestra de cada Unidad se distribuyó en forma proporcional para cada una de las iniciativas.

En el caso de la Unidad de Estudios se seleccionaron 235 casos y para el caso de la Unidad de Desarrollo 434 casos. De este modo, a nivel total se realizarán 669 encuestas bajo la modalidad presencial. En los cuadros siguientes se observará la distribución de la muestra para cada una de las unidades e iniciativas.

² Fernández Cuesta, C., y Fuentes García, F. (1995) Curso de Estadística Descriptiva. Teoría y Práctica. Madrid: Ariel.

Tabla 2: Muestra Unidad de Estudios (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012)

N°	Región	Iniciativa	Usuarios	Muestra
1	Atacama	Mejoramiento del sistema de riego del río El Carmen, Alto del Carmen	40	21
2	Atacama	Mejoramiento del sistema de aguas subterráneas en Copiapó	44	23
3	Coquimbo	Construcción para embalse de riego en río Chalinga	36	19
4	Araucanía	Mejoramiento del riego de la cuenca del río Cautín en Curacautín	40	21
5	Región Metropolitana	Mejoramiento del sistema de riego canales unidos de Buin - Huidobro	19	10
6	Valparaíso	Mejoramiento de canales arriba y de debajo de Catemu y Pepino	38	20
7	Valparaíso	Mejoramiento canal Palqui Maurat Semita, Montepatria	52	27
8	Valparaíso, Región Metropolitana y O'Higgins	Evaluación técnica de proyectos de centrales hidroeléctricas de menos de 20 Mw	11	6
9	O'Higgins	Mejoramiento riego Valle del Río Cato, embalse Niblinto, provincia Ñuble	46	24
10	Maule	Construcción de embalse de riego Huedque, comuna de Cauquenes	81	42
11	Los Lagos y Los Ríos	Diagnóstico de obras de acumulación agua riego en Los Ríos y Los Lagos	43	22
		Total	450	235
235 encuestas a realizar				

Tabla 3: Muestra Unidad de Desarrollo (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012).

N°	Región	Iniciativa	Usuarios	Muestra
1	Coquimbo	Transferencia capacidades para fortalecimiento de org. Regantes Río Quilimarí	274	24
2	Coquimbo	Transferencia capacidades para fortalecimiento organizaciones regantes Coquimbo	2.454	215
3	Biobío	Diagnóstico y plan de desarrollo participativos área del embalse Punilla	136	12
4	Atacama	Transferencia Capacidades para mejorar gestión de riego, Copiapó, III Región	96	8
5	Maule	Transferencia para el desarrollo del riego en Tutuvén (ejecución)	114	10
6	O'Higgins	Diagnóstico para desarrollo del riego en 2° sección del río Claro y estero Zamorano	944	83
7	Coquimbo	Capacitación para incorporar beneficios embalse Corrales, cuenca Choapa	559	49
8	Región Metropolitana	Transferencia capacidades para fortalecimiento organizacional n 3° sección del río Maipo	376	33
		Total	4953	434
434 encuestas a realizar				

3.5 Muestras definitivas

Producto del terremoto ocurrido durante el mes de septiembre en la IV región, se optó por no considerar para el trabajo de campo las siguientes iniciativas:

- “Transferencia Capacidades para el Fortalecimiento de Organizaciones Regantes Río Quilimarí”
- “Transferencia Capacidades para el Fortalecimiento de Organizaciones Regantes Coquimbo”

En virtud de lo anterior, se realizó un nuevo cálculo de muestras para la Unidad de Desarrollo, manteniendo el número total de encuestas a realizar a nivel total, y distribuyendo la muestra entre el resto de las iniciativas.

Las muestras definitivas fueron establecidas de la siguiente manera.

Tabla 4: Muestra Unidad de Estudios (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012)

N°	Región	Iniciativa	Muestra
1	Atacama	Mejoramiento del Sistema de Riego del Río El Carmen, Alto del Carmen	21
2	Atacama	Mejoramiento del Sistema de Aguas Subterráneas en Copiapó	23
3	Coquimbo	Construcción para Embalse de Riego en Río Chalinga	19
4	Biobío	Mejoramiento del Riego de la Cuenca del Río Cautín en Curacautín	21
5	Región Metropolitana	Mejoramiento del Sistema de Riego Canales Unidos de Buin - Huidobro	10
6	Valparaíso	Mejoramiento de Canales Arriba y Debajo de Catemu y Pepino	20
7	Valparaíso	Mejoramiento Canal Palqui Maurat Semita, Montepatria	27
8	Valparaíso, Región Metropolitana y O'Higgins	Evaluación Técnica de Proyectos de Centrales Hidroeléctricas de menos de 20 Mw	6
9	O'Higgins	Mejoramiento Riego Valle del Río Cato, Emb. Niblinto, Provincia Ñuble	24
10	Maule	Construcción de Embalse de Riego Huedque, Comuna de Cauquenes	42
11	Los Lagos y Los Ríos	Diagnóstico de Obras de Acumulación Agua Riego en Los Ríos y Los Lagos	22
Total			235
235 encuestas a realizar			

Tabla 5: Muestra Unidad de Desarrollo (iniciativas realizadas durante 2010 y 2012)

N°	Región	Iniciativa	Muestra
1	Coquimbo	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento de Org. Regantes Río Quilimarí	
2	Coquimbo	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizaciones Regantes Coquimbo	
3	Bío Bío	Diagnóstico y Plan de Desarrollo Participativo Área del Embalse Punilla	27
4	Atacama	Transferencia Capacidades para Mejorar Gestión de Riego, Copiapó, III Región	19
5	Maule	Transferencia para el Desarrollo del Riego en Tutuvén (Ejecución)	22
6	O'Higgins	Diagnóstico para Desarrollo del Riego en 2° Sección del Río Claro y Estero Zamorano	184
7	Coquimbo	Capacitación para Incorporar Beneficios Embalse Corrales, Cuenca Choapa	109
8	Región Metropolitana	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizacional N°3 Sección del Río Maipo	73
Total			434
434 encuestas a realizar			

3.6 Pretest

En este apartado, se dará a conocer el proceso de pretesteo del instrumento de evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas (DEDP), periodo 2010 – diciembre 2012, generado a partir del modelo de satisfacción usuaria propuesto por ACNexo, entrevistas realizadas a directivos de la DEDP y las observaciones realizadas por la contraparte técnica del estudio.

Se especificarán los lugares y programas incorporados en esta medición, para luego realizar la aplicación en terreno.

3.6.1 Aplicación

Luego de haber sido validado el instrumento por la contraparte técnica, se procedió a la aplicación de la fase de pretest con la intención de testear in situ el funcionamiento y el nivel de comprensión de los temas tratados por parte de los encuestados.

Adicionalmente, el pretest permitió identificar los principales problemas que pudieran existir en la estructura del instrumento, validar la lógica del cuestionario, indagar en los principales problemas de comprensión de preguntas y alternativas, y estimar el tiempo de aplicación del instrumento.

3.6.1.1 Fecha de aplicación

El Pretest se aplicó entre el 27 de Julio y el 10 de Agosto.

3.6.1.2 Elementos Seleccionados

Con el objetivo de generar una observación exhaustiva del instrumento, se estableció la selección de comunas cercanas a la Región Metropolitana.

Se realizaron 20 encuestas al azar, distribuidas en 4 iniciativas (2 de cada unidad).

En síntesis, la muestra estuvo constituida de la siguiente forma:

Tabla 6: Muestra pretest

Iniciativa	Región	Iniciativa	Encuestas realizadas
Unidad de Desarrollo	Región Metropolitana	Transferencia capacidades para fortalecimiento organizacional n 3° sección del río Maipo	5
	O'Higgins	Diagnóstico para desarrollo del riego en 2° sección del río Claro y estero Zamorano	5
Unidad de Estudios	Región Metropolitana	Mejoramiento del Sistema de Riego Canales Unidos de Buin – Huidobro	5
	Valparaíso	Mejoramiento de Canales Arriba y Debajo de Catemu y Pepino	5
TOTAL			20

3.6.2 Resultados

Los resultados del pretest no arrojaron mayores inconvenientes en la estructura de los cuestionarios por parte de los encuestados. Sólo se hicieron ajustes de formato para una mayor comodidad del encuestador al momento de realizar la aplicación y se determinó que el tiempo de aplicación consideraba una duración de entre 15 y 20 minutos por encuesta.

Finalizada la etapa, los resultados obtenidos en el pretest, fueron medidos a partir de los siguientes criterios:

Tabla 7: Criterios Pretest

Aspecto Analizado	Observaciones
Comprensión y flujo del cuestionario	En términos generales, la comprensión de los distintos temas abordados en la encuesta no tuvo inconvenientes. Los entrevistados en esta etapa manejaban el tipo de información relativa al estudio y por ende existió un nivel de comprensión de los temas consultados. Así mismo el cuestionario fluyó de acuerdo a lo esperado y se establecieron tiempos de duración en torno a los 20 minutos.
Chequeo de dimensiones analíticas	Todas las dimensiones abordadas en los objetivos fueron consideradas en el cuestionario.
Redacción	En términos generales existe una redacción clara, libre de sesgos y prejuicios que pudieran entorpecer el normal desarrollo del trabajo.
Pertinencia de las preguntas	La encuesta no cuenta con preguntas que se escapen al objetivo que CNR propuso para este estudio, además todas las dimensiones que se pretenden medir están representadas por alguna pregunta del instrumento, es decir, no hay que agregar ni sacar ningún elemento del instrumento.
Orden de las preguntas	A partir del orden en el que se realizan las preguntas se puede ver una coherencia en los temas planteados, lo que llevó a la clara comprensión de los objetivos de la encuesta por parte de los entrevistados.
Estructura y Secuencia Temática	La estructura y secuencia lógica de las preguntas, se ve afectada en algunos tramos por la complejidad de algunos saltos que se deben realizar según corresponda. Aquello no solo afecta a estructura temática de la encuesta sino que también su fluidez y correcta aplicación por parte de los encuestadores.

Es preciso señalar que la encuesta estaba bien construida y redactada por lo que no tuvo mayores problemas de aplicación.

La utilización de estos criterios, permitió identificar los distintos aspectos que presentaron algún tipo de problema durante la aplicación del pretest y tomar las medidas correctivas para la aplicación definitiva del instrumento. A la luz de los resultados obtenidos, ACNexo no propuso cambios en el cuestionario, sin embargo, se instruyó al equipo director del trabajo de campo para hacer énfasis en la claridad expositora de los encuestadores al momento de realizar su trabajo.

3.7 Trabajo de campo

El trabajo de campo se desarrolló entre el 17 de agosto y el 01 de noviembre de 2015 y fue realizado en forma simultánea en las distintas regiones según la ubicación de las iniciativas desarrolladas.

El equipo central de ACNexo dividió el territorio en las diferentes zonas donde se ubican las regiones: Norte (III y IV), Centro (V, VI y RM) y Sur (VII, VIII, X y XIV). En cada una de las regiones se utilizó un equipo específico en terreno (encuestadores y supervisores).

Durante las primeras semanas del trabajo de campo, el equipo central de ACNexo y la CNR participaron en algunas visitas, con el fin de ver in situ el trabajo que se desarrollado en campo.

Hubo dos semanas en que la aplicación de encuestas fue suspendida debido a la celebración de fiestas patrias (desde el 14 al 27 de Septiembre).

Se informó semanalmente a la CNR acerca del avance del trabajo de campo en cada una de las iniciativas. Adicionalmente se realizaron reuniones semanalmente entre el equipo de la CNR y ACNexo para poder comentar posibles planes de acción en los casos donde el avance fue más lento.

3.8 Contacto con beneficiarios

Metodológicamente el presente estudio se planificó para ser realizado en hogares, por lo tanto, como medida inicial durante el proceso de terreno, el equipo de contactadores de ACNexo procedió a realizar el contacto telefónico con cada uno de los beneficiarios, invitándolos a participar del estudio.

En este procedimiento se realizó una primera revisión de las bases de datos entregadas por la CNR, lo que permitió dimensionar su calidad.

Se realizaron las siguientes estrategias para realizar el contacto:

- Revisión exhaustiva de las bases de datos entregadas.
- Uso de BBDD de contactos de OUA existentes en Internet.

- Se solicitó a la Dirección general de Aguas por información sobre los OUA que hubiesen participado de cada una de las iniciativas a medir.
- Selección de puntos clave para poder realizar barrido mediante técnica “bola de nieve”.

3.9 Dificultades en la realización del trabajo de campo

Durante la realización del trabajo de campo se presentaron algunas circunstancias que dificultaron el levantamiento de la información, pero que no afectó en el número total de encuestas que debían ser alcanzadas.

A grandes rasgos podemos sintetizar los contratiempos y las dificultades de la siguiente manera:

- a) Dificultades relativas al recuerdo de la iniciativa por parte de los beneficiarios: Esta situación se presentó en la mayoría de las regiones, donde hubo clara dificultad de algunos beneficiarios de las iniciativas para poder recordar las mismas. La confusión primó especialmente en aquellas zonas donde se había participado en la Ley de fomento al riego 18.450. La complejidad de este punto, radicó en que se retrasó la agenda de trabajo a causa de la falta de elementos de reemplazos.
- b) Problemas para poder ubicar las directivas de las OUA: El no contar con listas actualizadas de OUA, dificultó la posibilidad de contar con listas de personas participantes de manera actualizada. Cuando se logró tomar contacto con algunas de las oficinas no se logró ubicar al responsable y se presentaron algunas circunstancias que revelaron la falta de voluntad a cooperar para el éxito del estudio.
- c) Problemas para localizar a los informantes: Una de las situaciones que complicó el levantamiento de instrumentos fue la dificultad de contactar a los informantes adecuados. Se presentaron casos en los que si bien hubo voluntad de parte de las personas que atendían a los encuestadores, éstos muchas veces no eran las personas que habían sido los beneficiarios directos (participantes de las iniciativas o usuarios de agua).
- d) Situaciones de conflictos de interés durante el levantamiento: A lo largo del trabajo de campo se presentaron situaciones puntuales de conflicto de interés

que impidió realizar el levantamiento de algunas encuestas. Estos casos fueron puntualmente algunos agentes políticos (alcaldes, concejales, CORE) y algunos trabajadores de las empresas consultoras que desarrollaron el proyecto, que prefirieron de modo voluntario no responder.

- e) Problemas climatológicos o desastres naturales: Debido a las consecuencias del terremoto ocurrido en la cuarta región, se suspendió la realización del trabajo de campo en dos iniciativas de esa región. Esto generó una redistribución del número de encuestas en el resto de las iniciativas de la Unidad de Desarrollo, lo que implicó un esfuerzo mayor para alcanzar las nuevas muestras requeridas, considerando que los universos no variaron.
- f) Datos correspondientes a los universos teóricos no coincidían con los entregados: Al contrastar la información inicial de universos informada por la CNR con la información recibida, se pudo notar que los universos inicialmente informados diferían respecto de los universos reales. Esto se vio acentuado debido a que en los datos entregados por la CNR, había una gran cantidad de registros sin datos de contacto o con teléfonos equivocados. La repercusión de esto, radicó en la necesidad de generar un plan de trabajo intensivo en terreno. Este plan de contingencia consideró la realización de encuestas con técnica “bola de nieve”.
- g) Dificultad con el formato de entrega de los datos de contacto: Otra de las dificultades, fue el hecho de no contar con una BBDD de usuarios de fácil manejo. El formato general en que se envió la información fue pdf, con información manuscrita y muchas veces incompleta. Adicionalmente la información fue entregada en varios archivos distintos y no en un solo archivo consolidado lo que hubiese sin duda facilitado la fase inicial de construcción de la Base. Esta dificultad, implicó la realización de un trabajo inicial de transcripción de toda la información antes de poder comenzar a agendar entrevistas.

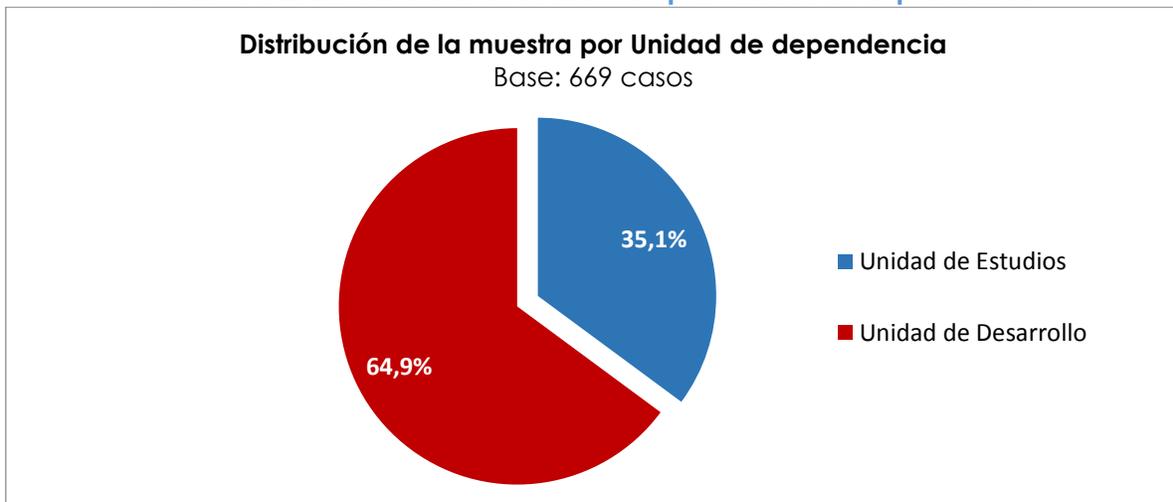
4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

4.1 Unidad de dependencia e iniciativa

4.1.1 Unidad Iniciativa

En el siguiente gráfico se observa la distribución del total de la muestra de acuerdo a la Unidad de dependencia de las iniciativas. De este modo, el 64,9% de las encuestas realizadas corresponde a iniciativas de la Unidad de Desarrollo y el 35,1% a iniciativas de la Unidad de Estudios.

Gráfico 4-1: Distribución de la muestra por Unidad de dependencia



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

A continuación se presenta la distribución de los casos por región, abierto por Unidad de dependencia de la iniciativa.

Tabla 8: Distribución Unidad de Estudios por Región

Región	Unidad de Estudios
Atacama	18,7%
Coquimbo	19,6%
Valparaíso	8,5%
Región Metropolitana	6,8%
Maule	28,1%
Biobío	8,9%
Los Lagos	4,7%
Los Ríos	4,7%

Tabla 9: Distribución Unidad de Desarrollo por Región

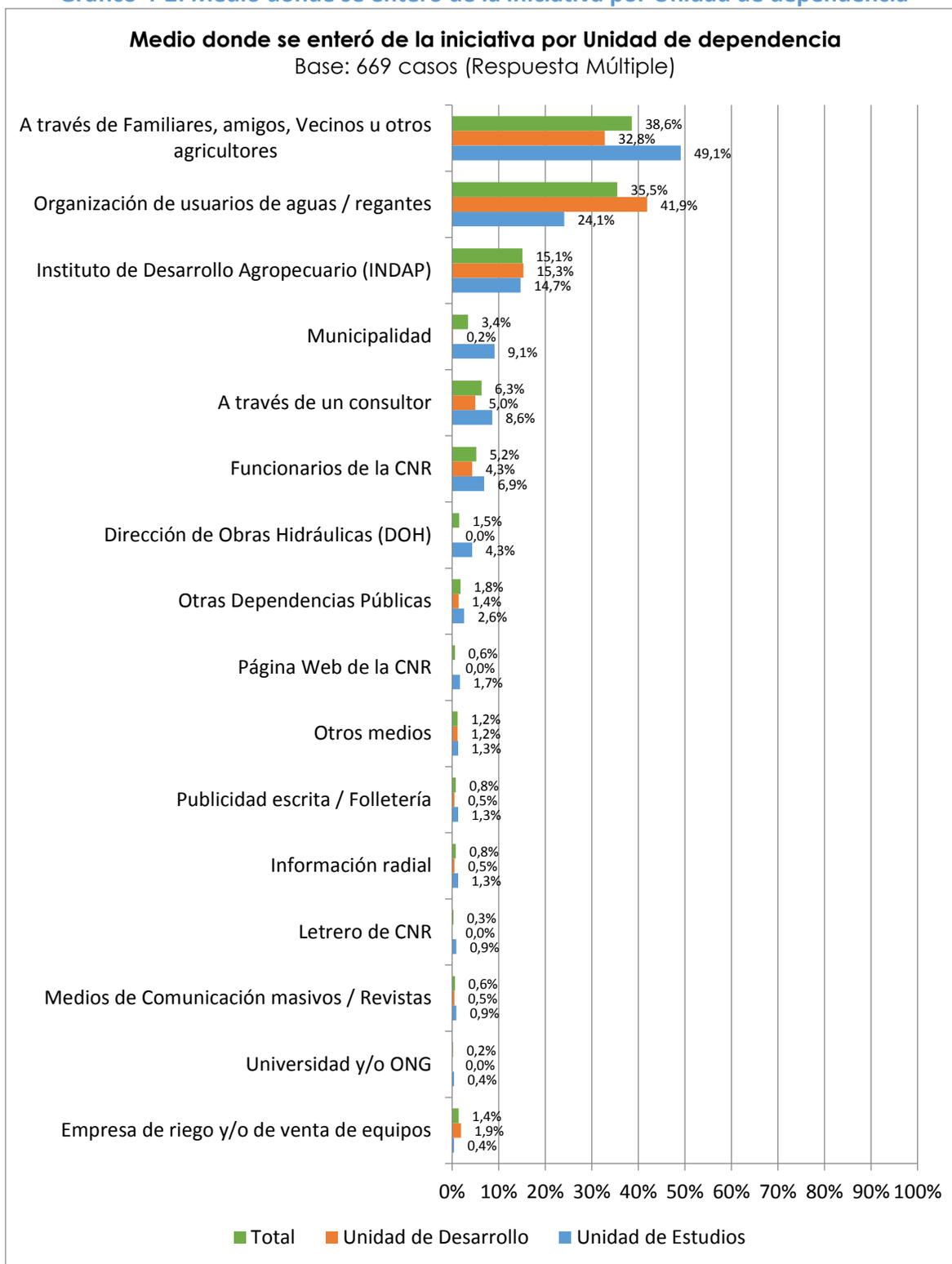
Región	Unidad de Desarrollo
Atacama	4,4%
Coquimbo	25,1%
Región Metropolitana	16,8%
O'Higgins	42,4%
Maule	5,1%
Biobío	6,2%

4.1.2 Información Iniciativa

A los/las participantes de las iniciativas se les consultó cómo se habían enterado de la existencia de estas. El 38,6% se enteró a través de amigos, vecinos y/o familiares, siendo el boca a boca el medio más efectivo para dar a conocer las iniciativas de la CNR. Le siguen las Organizaciones de Usuarios de Agua (en adelante OUA) con un 35,5% e INDAP con un 15,1%. El 5,2% de los participantes se enteró directamente por funcionarios de la CNR.

Al abrir la información por Unidad de dependencia de las iniciativas, es posible ver que los beneficiarios de la Unidad de Estudios, se enteran principalmente a través de familiares, amigos, vecinos u otros (49,1%). Por otro lado, los beneficiarios de la Unidad de Desarrollo se enteran de las iniciativas principalmente a través de las OUA (41,9%), poniendo de manifiesto un mejor enfoque a la comunicación de las iniciativas por parte de las consultoras de la Unidad de Desarrollo.

Gráfico 4-2: Medio donde se enteró de la iniciativa por Unidad de dependencia



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012

4.1.3 Reuniones con profesionales de la CNR respecto de la iniciativa

A continuación se presenta la media de veces en que los participantes de cada iniciativa declararon reunirse con los profesionales de la CNR respecto de la iniciativa.

En promedio, los beneficiarios de iniciativas de ambas unidades declaran haberse reunido con la CNR en 1,2 oportunidades respecto de cada iniciativa.

Las iniciativas de la Unidad de Estudios que presentan un mayor promedio de reuniones entre la CNR y los beneficiarios fueron: Mejoramiento Canal Palqui Maurat Semita, Montepatria; Evaluación Técnica de Proyectos de Centrales Hidroeléctricas de menos de 20 Mw; Mejoramiento del Sistema de Riego del Río El Carmen, Alto del Carmen; y Mejoramiento Riego Valle del Río Cato, Emb. Niblinto, Provincia Ñuble.

Respecto de la Unidad de Desarrollo, las iniciativas que presentan un mayor promedio de reuniones entre la CNR y los beneficiarios fueron: Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizacional N°3 Sección Río Maipo y Diagnóstico y Plan de Desarrollo Participativo Área del Embalse Punilla.

Tabla 10: Media de reuniones con la CNR

	Iniciativa	Media de reuniones con la CNR
Unidad de Estudios	Mejoramiento del Sistema de Riego del Río El Carmen, Alto del Carmen	2,0
	Mejoramiento del Sistema de Aguas Subterráneas en Copiapó	1,1
	Construcción para Embalse de Riego en Río Chalinga	0,1
	Mejoramiento del Riego de la Cuenca del Río Cautín en Curacautín	1,2
	Mejoramiento del Sistema de Riego Canales Unidos de Buin - Huidobro	0,5
	Mejoramiento de Canales Arriba y Debajo de Catemu y Pepino	0,1
	Mejoramiento Canal Palqui Maurat Semita, Montepatria	2,4
	Evaluación Técnica de Proyectos de Centrales Hidroeléctricas de menos de 20 Mw	2,3
	Mejoramiento Riego Valle del Río Cato, Emb. Niblinto, Provincia Ñuble	2,0
	Construcción de Embalse de Riego Huedque, Comuna de Cauquenes	1,3
	Diagnóstico de Obras de Acumulación Agua Riego en Los Ríos y Los Lagos	0
Total Unidad Estudios	1,2	
Unidad de Desarrollo	Diagnóstico y Plan de Desarrollo Participativo Área del Embalse Punilla	2,3
	Transferencia Capacidades para Mejorar Gestión de Riego, Copiapó, III Región	0,1
	Transferencia para el Desarrollo del Riego en Tutuvén (Ejecución)	1,6
	Diagnóstico para Desarrollo del Riego en 2° Sección del Río Claro y Estero Zamorano	0,7
	Capacitación para Incorporar Beneficios Embalse Corrales, Cuenca Choapa	0,9
	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizacional N°3 Sección Río Maipo	2,9
Total Unidad Desarrollo	1,2	

4.1.4 Reuniones respecto de la iniciativa

A continuación se presenta la media de veces que los participantes declararon reunirse en relación a las diferentes iniciativas implementadas de acuerdo a cada Unidad. Este indicador incluye las reuniones sostenidas en relación a las iniciativas, con profesionales de la CNR.

El promedio de reuniones para las iniciativas de la Unidad de Desarrollo alcanzó 4,1 veces, superando ampliamente al promedio de las iniciativas de la Unidad de Estudios (2,6).

Tabla 11: Media de reuniones que asistió

	Iniciativa	Media de reuniones en relación a la iniciativa
Unidad de Estudios	Mejoramiento del Sistema de Riego del Río El Carmen, Alto del Carmen	2,1
	Mejoramiento del Sistema de Aguas Subterráneas en Copiapó	2,8
	Construcción para Embalse de Riego en Río Chalinga	1,5
	Mejoramiento del Riego de la Cuenca del Río Cautín en Curacautín	3,3
	Mejoramiento del Sistema de Riego Canales Unidos de Buin - Huidobro	4,0
	Mejoramiento de Canales Arriba y Debajo de Catemu y Pepino	3,8
	Mejoramiento Canal Palqui Maurat Semita, Montepatria	3,2
	Evaluación Técnica de Proyectos de Centrales Hidroeléctricas de menos de 20 Mw	2,3
	Mejoramiento Riego Valle del Río Cato, Emb. Niblinto, Provincia Ñuble	3,8
	Construcción de Embalse de Riego Huedque, Comuna de Cauquenes	1,6
	Diagnóstico de Obras de Acumulación Agua Riego en Los Ríos y Los Lagos	1,0
Total Unidad Estudios	2,6	
Unidad de Desarrollo	Diagnóstico y Plan de Desarrollo Participativo Área del Embalse Punilla	11,3
	Transferencia Capacidades para Mejorar Gestión de Riego, Copiapó, III Región	2,4
	Transferencia para el Desarrollo del Riego en Tutuvén (Ejecución)	4,2
	Diagnóstico para Desarrollo del Riego en 2° Sección del Río Claro y Estero Zamorano	2,8
	Capacitación para Incorporar Beneficios Embalse Corrales, Cuenca Choapa	2,8
	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizacional N°3 Sección Río Maipo	7,3
Total Unidad Desarrollo	4,1	

4.1.5 Índice sobre la participación de la CNR en reuniones sobre las iniciativas

A continuación se presenta el Índice sobre la participación de la CNR en reuniones sobre las iniciativas, el cual es calculado de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de participación CNR} = \frac{\text{N° de reuniones en relación a la iniciativa donde participó CNR} \times 100}{\text{N° de reuniones en relación a la iniciativa}}$$

Como es posible observar en la tabla siguiente, los beneficiarios de la Unidad de Estudios manifestaron que la CNR estuvo presente en el 46,5% del total de reuniones realizadas en torno a las iniciativas. Por otra parte, los beneficiarios de la Unidad de Desarrollo declararon que la CNR estuvo presente en el 30,1% del total de reuniones realizadas en torno a las iniciativas.

Tabla 12: Porcentaje de participación de la CNR en reuniones sobre las iniciativas.

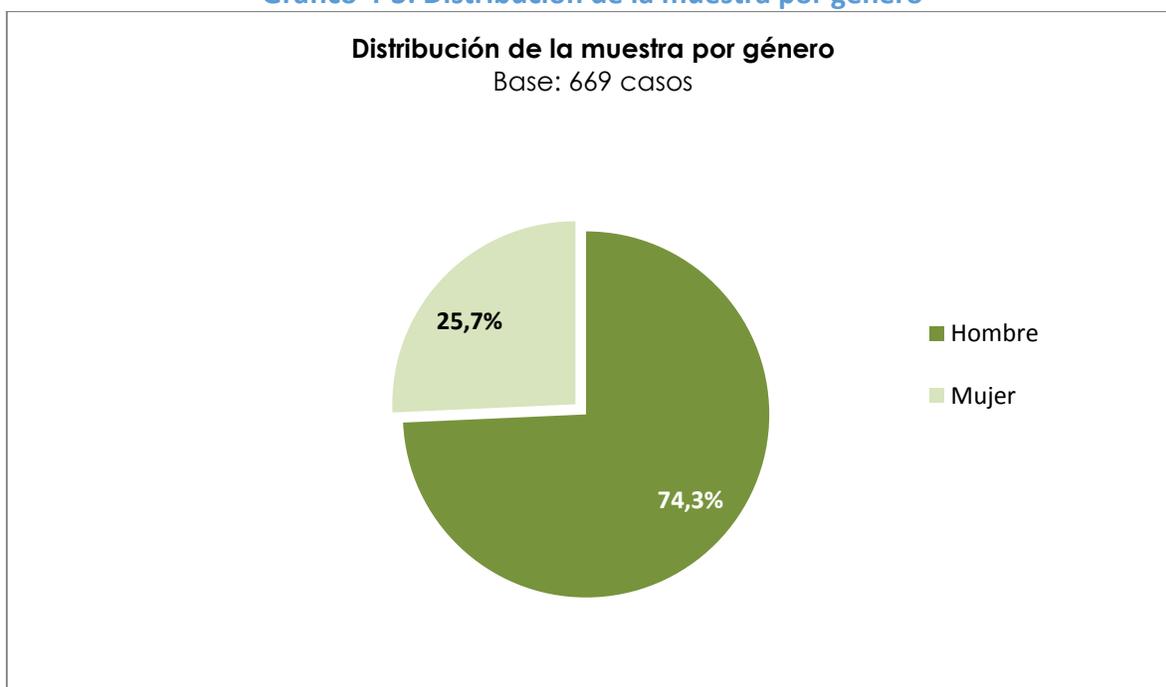
	Iniciativa	Índice Participación la CNR
Unidad de Estudios	Mejoramiento del Sistema de Riego del Río El Carmen, Alto del Carmen	93,3%
	Mejoramiento del Sistema de Aguas Subterráneas en Copiapó	38,5%
	Construcción para Embalse de Riego en Río Chalinga	7,1%
	Mejoramiento del Riego de la Cuenca del Río Cautín en Curacautín	36,2%
	Mejoramiento del Sistema de Riego Canales Unidos de Buin - Huidobro	12,5%
	Mejoramiento de Canales Arriba y Debajo de Catemu y Pepino	1,3%
	Mejoramiento Canal Palqui Maurat Semita, Montepatria	74,4%
	Evaluación Técnica de Proyectos de Centrales Hidroeléctricas de menos de 20 Mw	100,0%
	Mejoramiento Riego Valle del Río Cato, Emb. Niblinto, Provincia Ñuble	53,8%
	Construcción de Embalse de Riego Huedque, Comuna de Cauquenes	78,3%
	Diagnóstico de Obras de Acumulación Agua Riego en Los Ríos y Los Lagos	0,0%
Total Unidad Estudios	46,5%	
Unidad de Desarrollo	Diagnóstico y Plan de Desarrollo Participativo Área del Embalse Punilla	20,7%
	Transferencia Capacidades para Mejorar Gestión de Riego, Copiapó, III Región	4,3%
	Transferencia para el Desarrollo del Riego en Tutuvén (Ejecución)	37,6%
	Diagnóstico para Desarrollo del Riego en 2° Sección del Río Claro y Estero Zamorano	24,2%
	Capacitación para Incorporar Beneficios Embalse Corrales, Cuenca Choapa	33,7%
	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizacional N°3 Sección Río Maipo	40,0%
Total Unidad Desarrollo	30,1%	

4.2 Caracterización de participantes

4.2.1 Género

Al abrir la información por género, podemos apreciar, tal como se observa en el gráfico siguiente, que la muestra se concentra mayormente en el segmento hombres (74,3%). Lo anterior implica una mayor participación del género masculino en las iniciativas desarrolladas, y no necesariamente una mayor posesión de derechos de agua con respecto al segmento femenino.

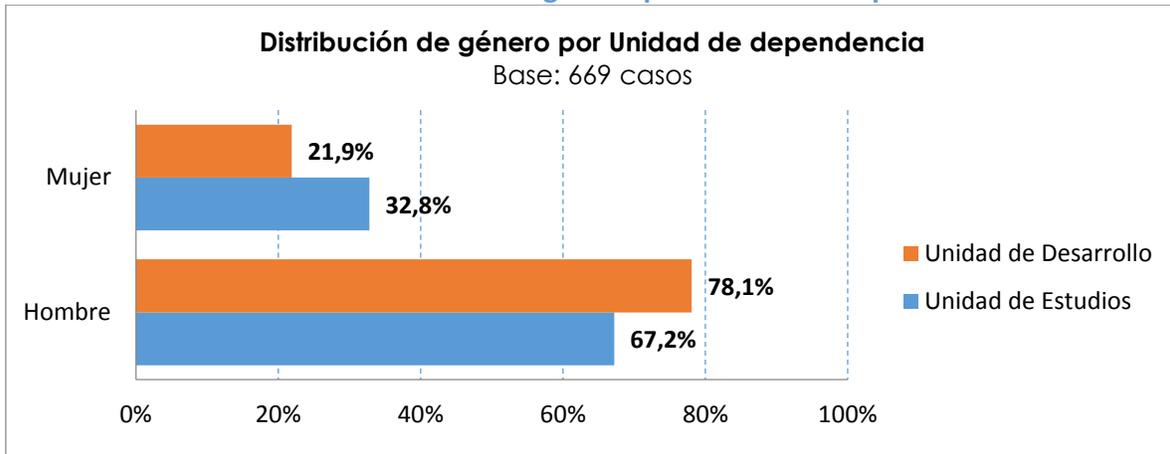
Gráfico 4-3: Distribución de la muestra por género



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Respecto de la distribución por género para cada Unidad (gráfico 4-4), es posible observar que la tendencia es similar en ambas. Destaca la gran cantidad de hombres en la Unidad de Desarrollo (78,1%).

Gráfico 4-4: Distribución de género por Unidad de dependencia

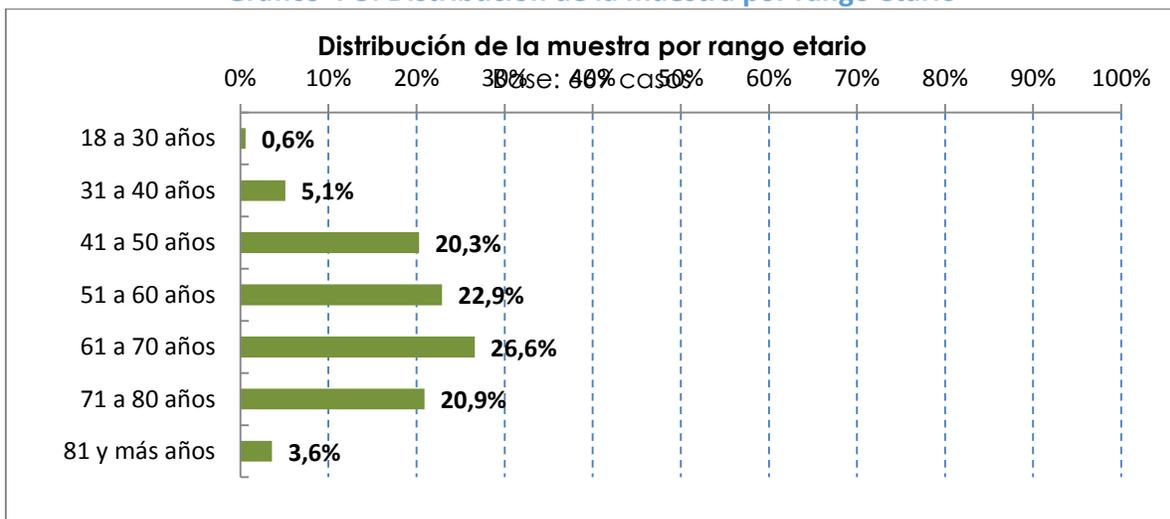


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.2.2 Edad

Tal como se visualiza en el gráfico siguiente, la mayor parte de los beneficiarios (51,1%) se concentran en el rango de 61 años y más. El segundo rango en importancia es el de 41 a 60 años, concentrando el 43,2% de la muestra, finalmente sigue con un 5,7% los que están entre los 18 y los 40 años de edad.

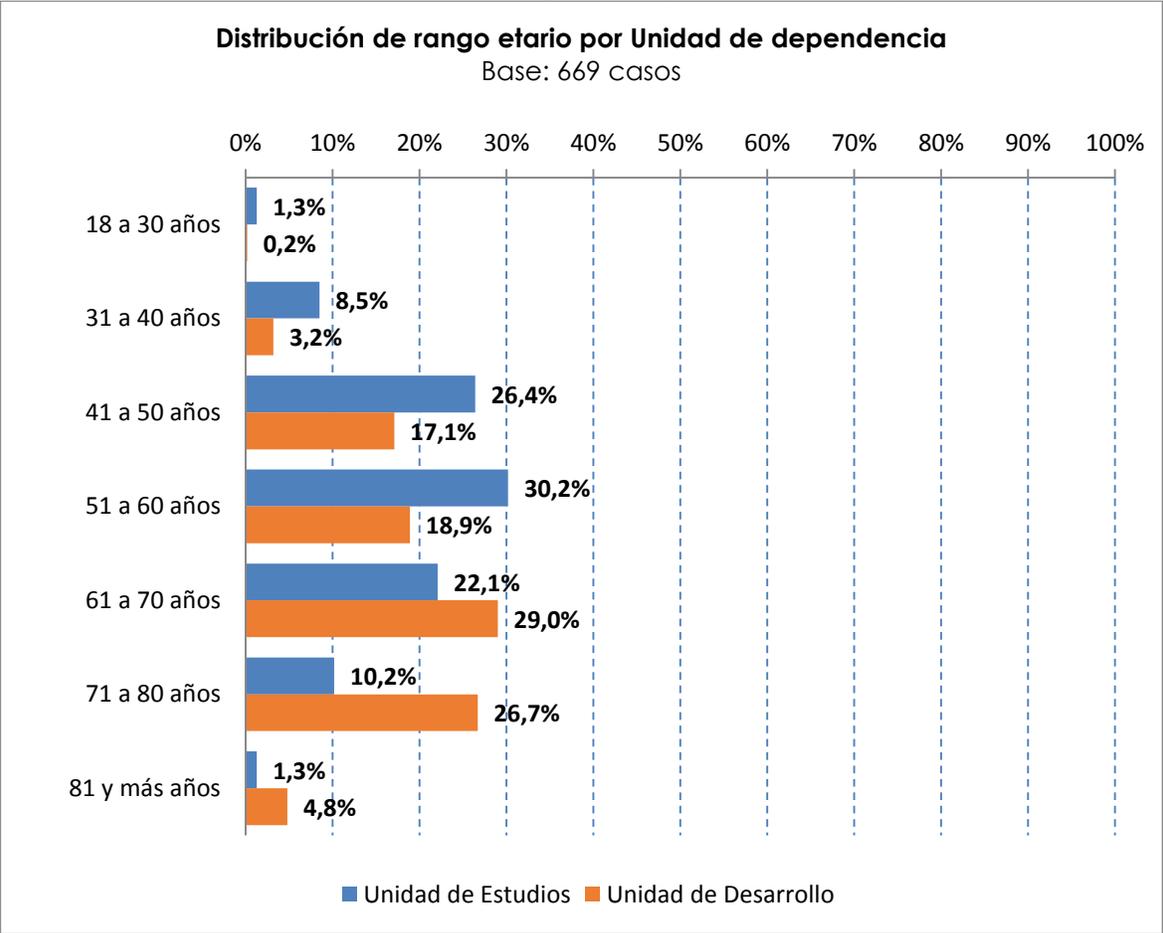
Gráfico 4-5: Distribución de la muestra por rango etario



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Tal como se observa en el gráfico siguiente, respecto de la distribución de la edad de los beneficiarios por Unidad de dependencia, los usuarios de las iniciativas de Estudios son más jóvenes que los de la Unidad de Desarrollo.

Gráfico 4-6: Distribución de rango etario por Unidad de dependencia

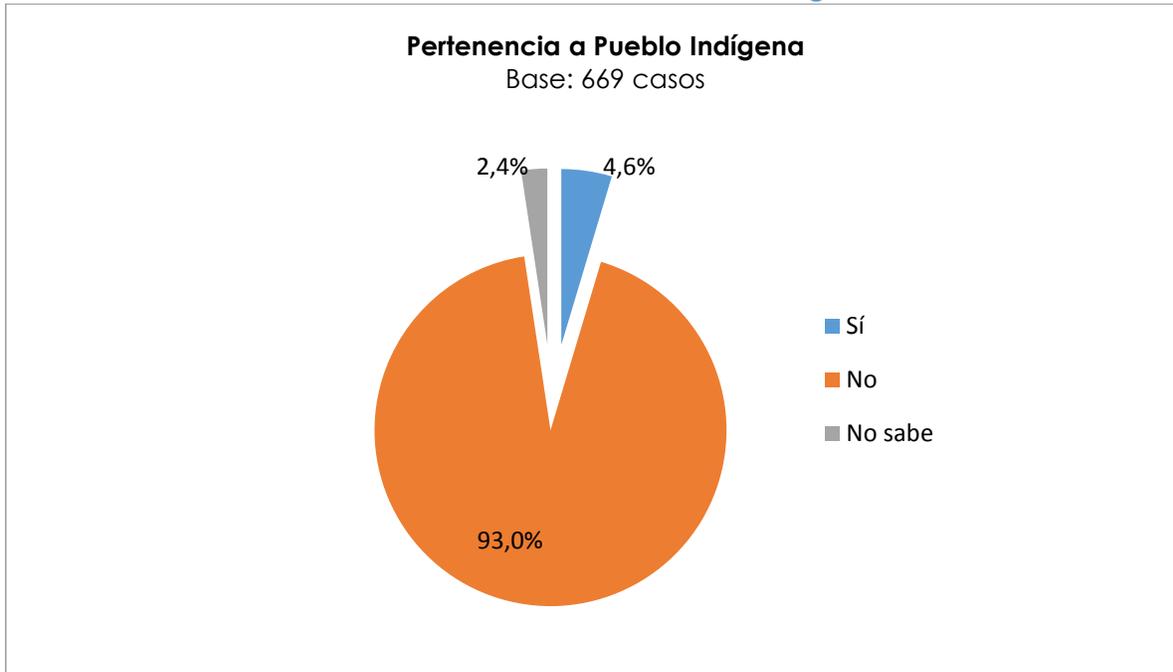


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.2.3 Etnia

Respecto de la pertenencia a pueblo indígena (gráfico 4-7), el 93,0% de los encuestados declara no pertenecer a ninguno, mientras que un 4,6% señala sí ser parte. Entre quienes sí declaran pertenecer, el 80,6% corresponde al pueblo Mapuche, seguido por el pueblo Quechua, con un 6,5%. El resto de las etnias aparecen representadas en proporciones menores (Ver Gráfico 13-1 en Anexo 2).

Gráfico 4-7: Pertenencia a Pueblo Indígena

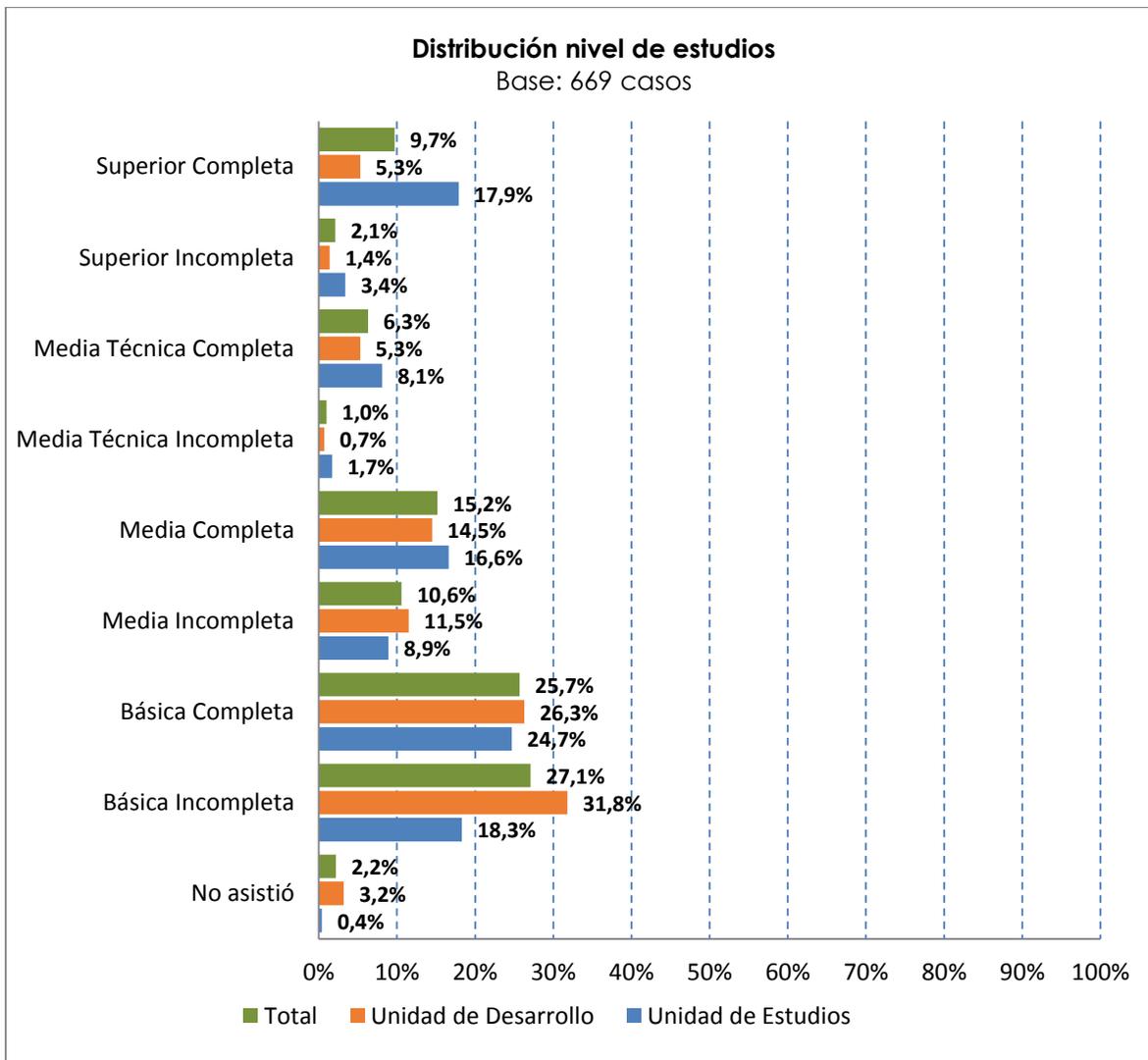


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.2.4 Nivel de escolaridad

Tal como se observa en el gráfico siguiente, a nivel total la desagregación del nivel de escolaridad indica que, un 55% de la totalidad de los encuestados, no superó el nivel de educación básica completa. Del mismo modo, el perfil de entrevistados de iniciativas de la Unidad de Estudios es superior en términos de escolaridad (nivel de educación) al perfil de entrevistados de la Unidad de Desarrollo. Lo anterior se hace más evidente al observar que un 17,9% de los participantes de las iniciativas de la Unidad de Estudios terminó la educación superior.

Gráfico 4-8: Distribución nivel de estudios



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

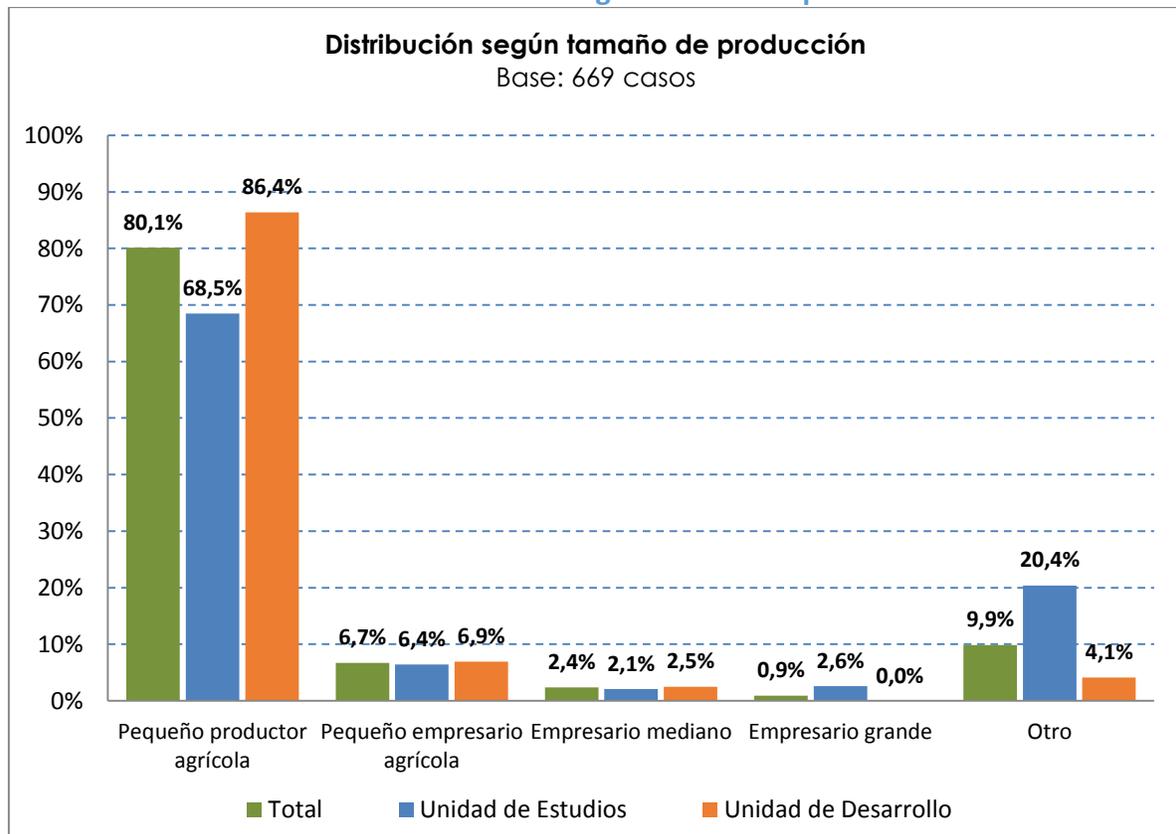
4.2.5 Tamaño de producción

Cada entrevistado se clasificó en alguno de los segmentos presentados en el gráfico siguiente, de acuerdo a su propia percepción.

De este modo, se observa que la mayor parte se clasifica como “pequeño productor agrícola”, concentrando el 80,1% de las menciones a nivel total.

Al analizar la información por Unidad de pertenencia, es posible dar cuenta que la tendencia general se mantiene para la Unidad de Desarrollo, en tanto para Unidad de Estudios, existe una gran cantidad de personas que mencionan la alternativa “otro”, debido a que los participantes de estas iniciativas no están todos relacionados con el mundo agrícola.

Gráfico 4-9: Distribución según tamaño de producción



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.2.6 Pertenencia y participación en organizaciones sociales

En el gráfico 4-10 se puede observar que de la totalidad de personas encuestadas, hubo un 92,5% que declaró pertenecer a alguna organización social.

Gráfico 4-10: ¿Pertenece a alguna organización social?

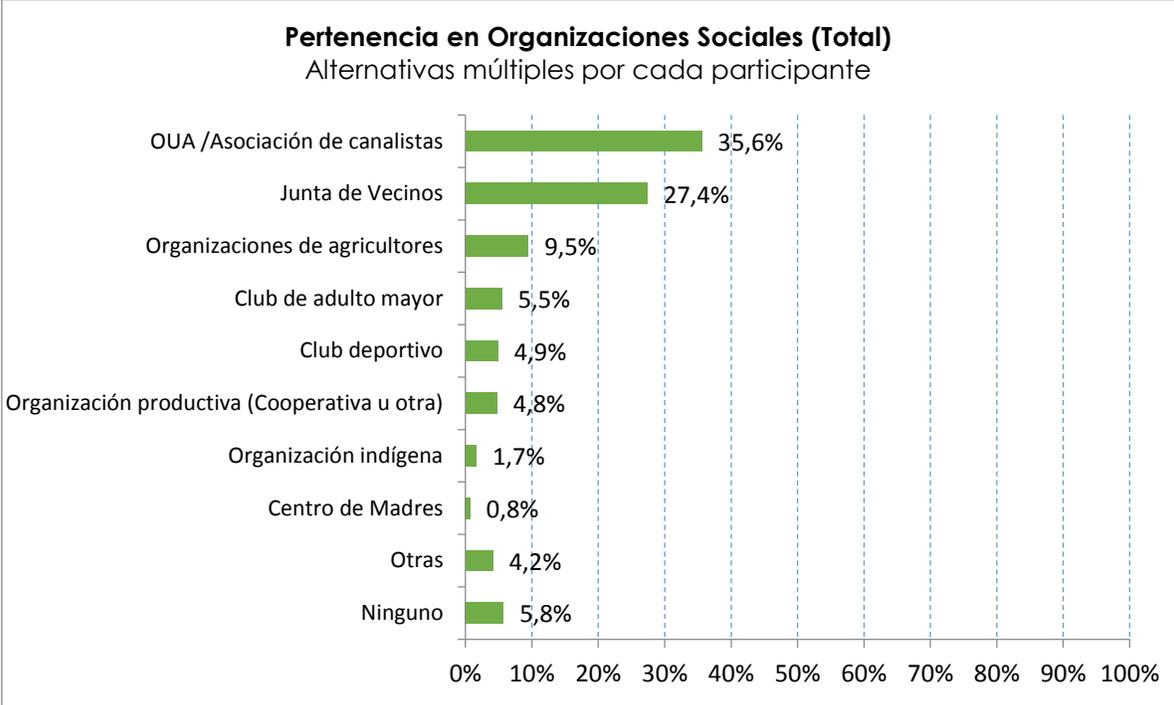


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Para revisar la apertura de las opciones para las unidades de Estudio y Desarrollo, ver Gráfico 13-3 en Anexo 2.

Frente a la consulta sobre a qué tipo de organizaciones sociales pertenecen, los encuestados en su mayoría mencionaron como primera opción a las OUA con un 35,6%. Tal como se puede apreciar en el gráfico siguiente, la junta de vecinos también fue una alternativa altamente mencionada (27,4%).

Gráfico 4-11: Organizaciones sociales de pertenencia

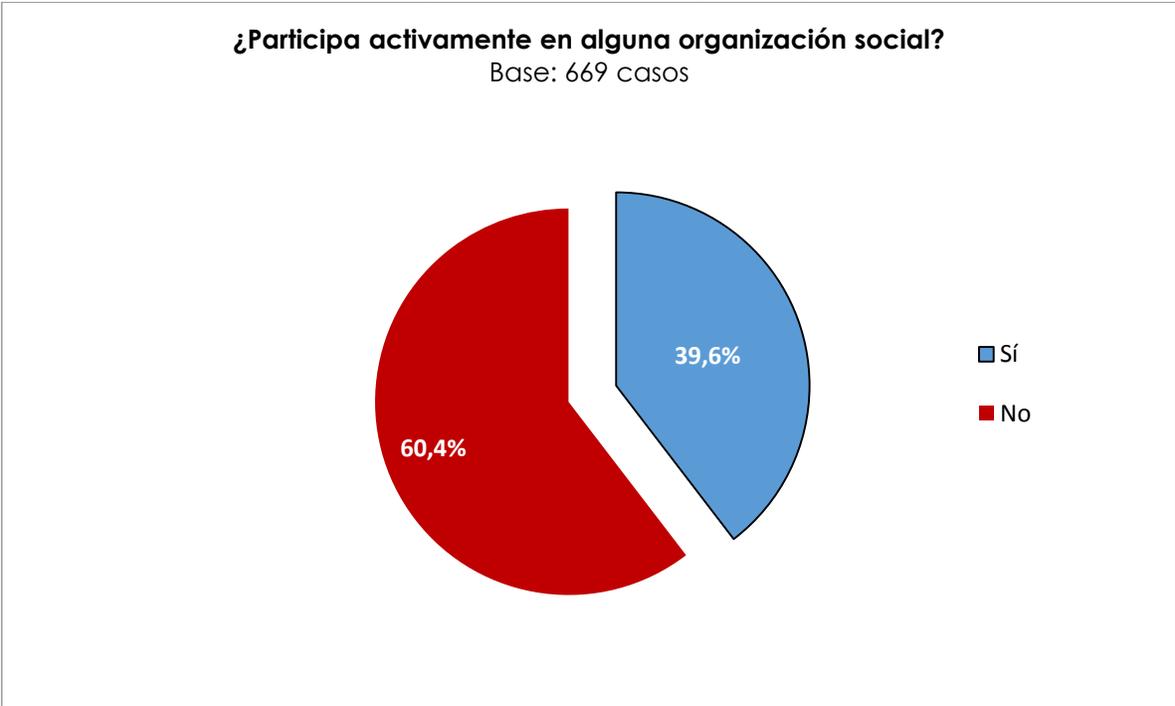


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Para ver la apertura de la opción “otras”, revisar Gráfico 13-2 en Anexo 2.

De la totalidad de personas encuestadas, hubo un 39,6% de personas que declaró participar de manera activa en alguna organización social (gráfico 4-12).

Gráfico 4-12: ¿Participa activamente en alguna organización social?

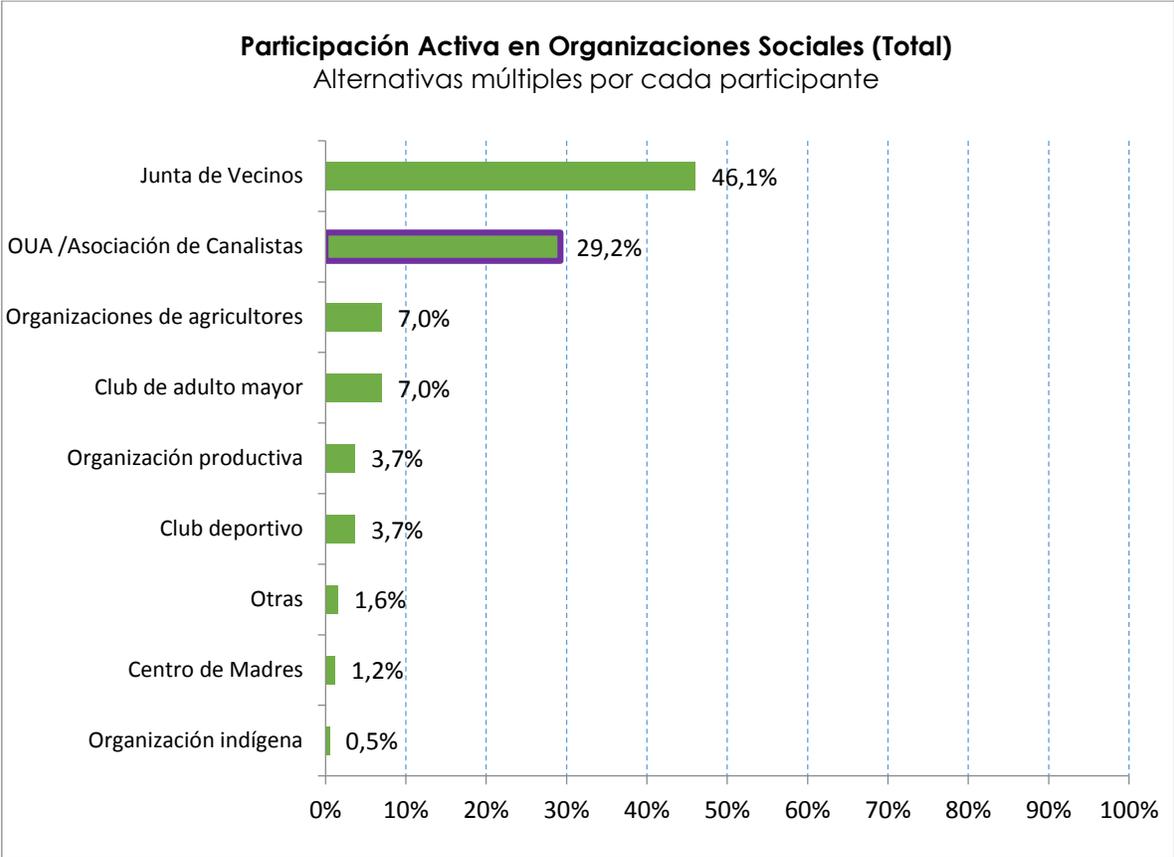


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Para revisar la distribución de la participación activa para las unidades de Estudio y Desarrollo, ver Gráfico 13-4 en Anexo 2.

Tal como se puede apreciar en el gráfico siguiente, las juntas de vecinos son el elemento aglutinador, con un 46,1% de las menciones. Las otras organizaciones indicadas fueron las OUA con 29,2%.

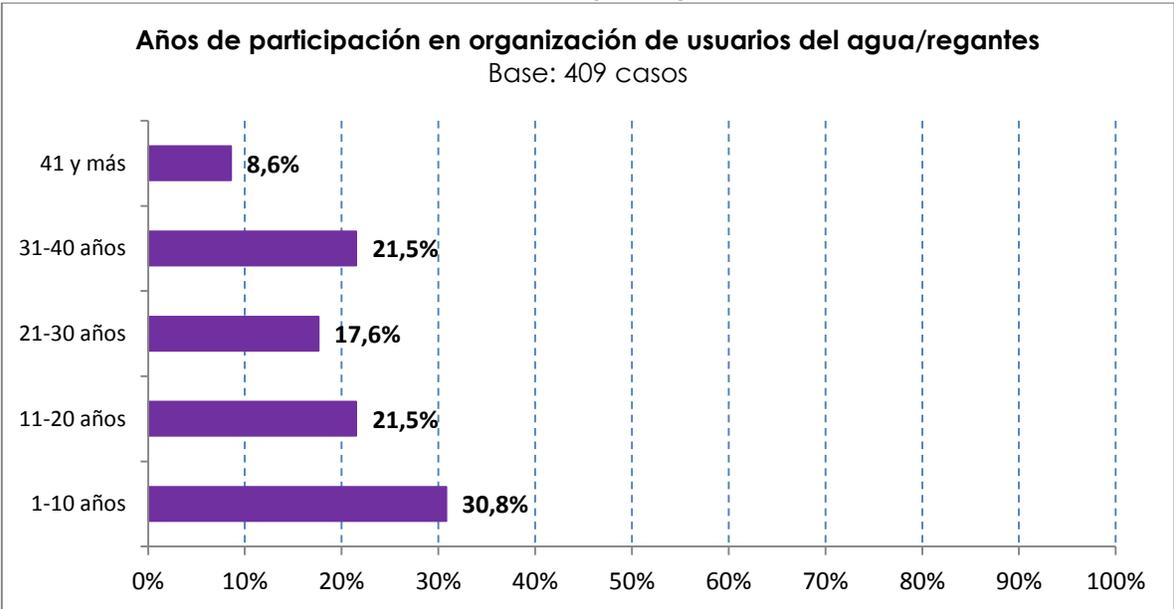
Gráfico 4-13: Organizaciones en que se participa activamente



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Entre quienes respondieron la opción OUA, en la pregunta sobre la participación activa, se quiso indagar más sobre la cantidad de años activos en dichas organizaciones. Al respecto tal como se observa en el gráfico siguiente, existe una alta concentración de casos entre quienes participan desde hace 1 a 10 años con 30,8% de las menciones, por otro lado los rangos que van desde 11 a 40 años, se mantienen similares y finalmente quienes llevan más de 41 años es menor al resto de los grupos (8,6%), seguramente por la avanzada edad de los participantes.

Gráfico 4-14: Años de participación en OUA



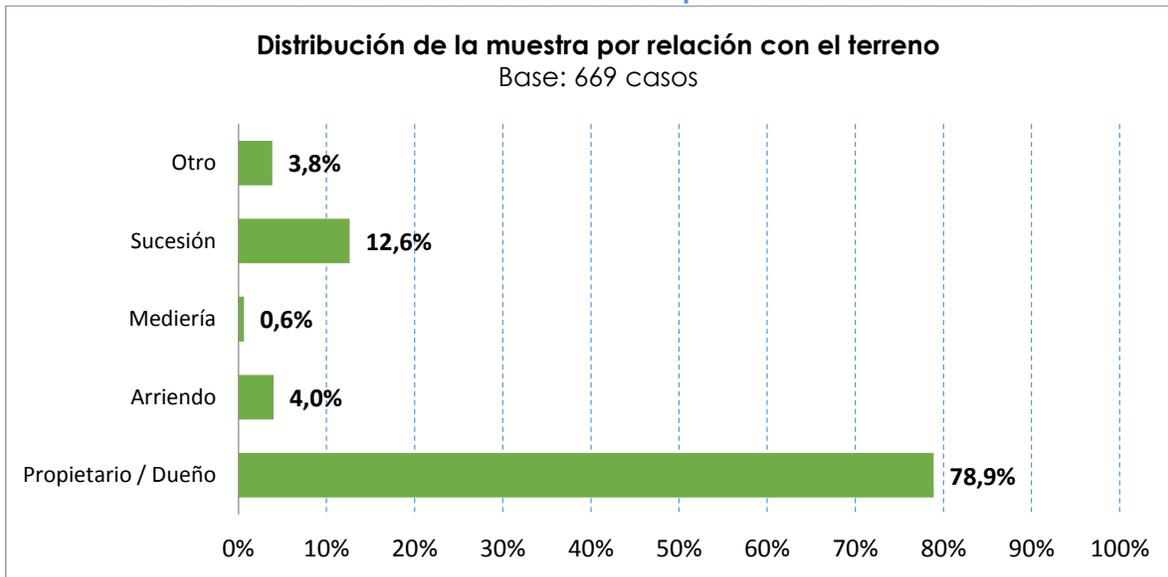
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.3 Caracterización del uso del terreno

4.3.1 Relación con el terreno

Respecto a la relación de los encuestados con el terreno donde se encontraban (gráfico 8-15), se puede determinar que la mayoría era propietario (78,9%). La figura de sucesión fue la segunda relación con mayor cantidad de menciones (12,6%).

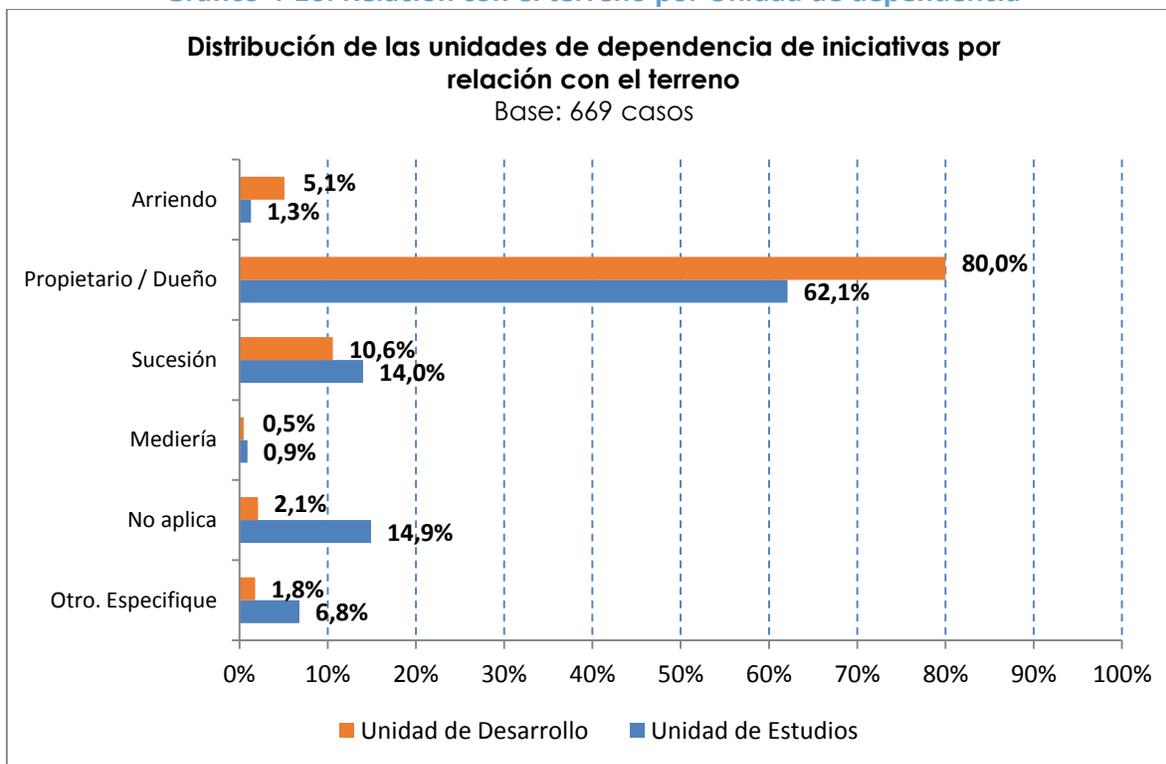
Gráfico 4-15: Distribución de la muestra por relación con el terreno



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Al analizar la información por Unidad, tal como muestra el gráfico siguiente, en ambas unidades la mayor concentración corresponde a propietarios.

Gráfico 4-16: Relación con el terreno por Unidad de dependencia



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.3.2 Superficie del terreno

En la tabla siguiente es posible ver que la media de los casos seleccionados, se encuentra en las 21,96ha, en tanto el terreno menos extenso fue 0,03 ha, y el mayor fue de 5.000 ha.

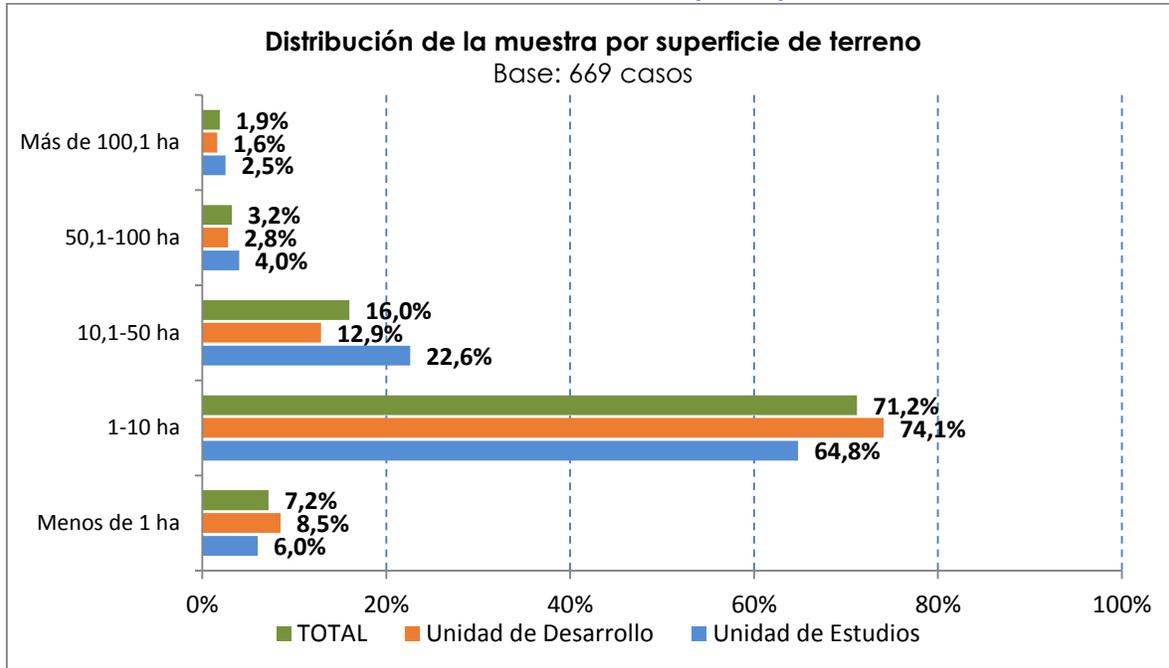
Tabla 13: Superficie de Terreno en Hectáreas

Superficie de Terreno en HA	
Mínimo	0,03 ha
Máximo	5.000 ha
Media	21,96 ha

Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

La mayor parte de los encuestados posee terrenos de hasta 10 hectáreas. En el gráfico siguiente se puede observar la distribución abierta por Unidad de dependencia.

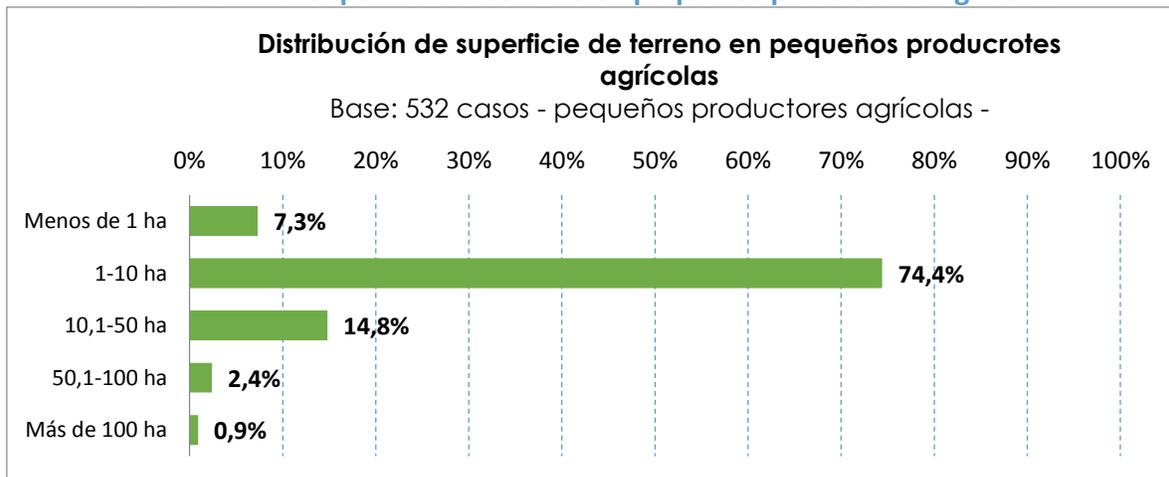
Gráfico 4-17: Distribución de la muestra por superficie de terreno



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Al cruzar la información solamente con los que se consideran pequeños agrícolas, es posible notar en el gráfico siguiente que la superficie de su terreno se encuentra principalmente en el rango de 1 a 10 ha.

Gráfico 4-18: Superficie de terreno en pequeños productores agrícolas

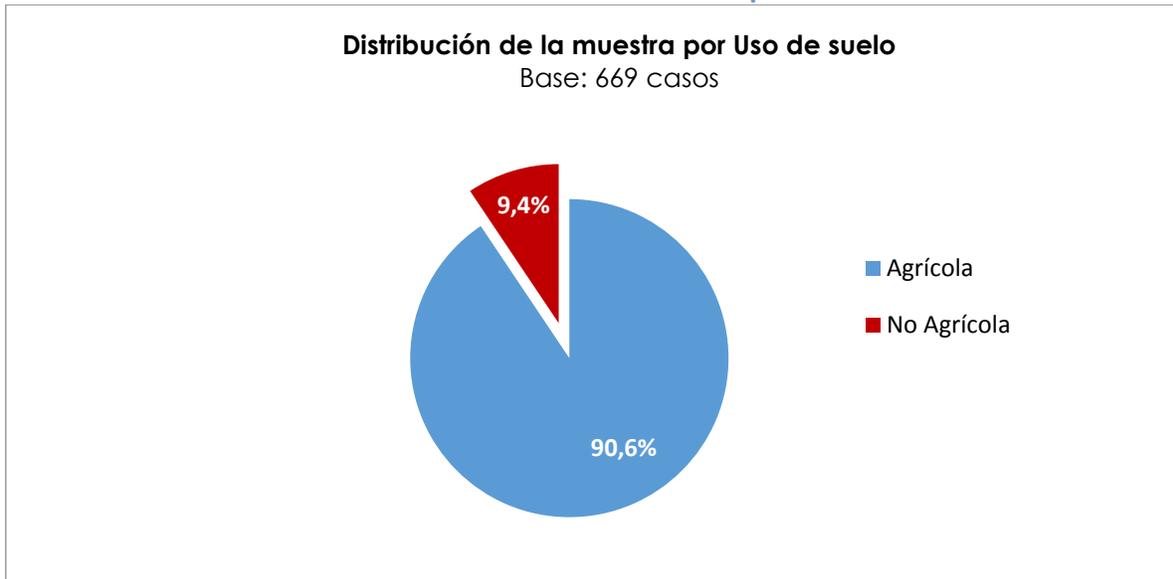


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.3.3 Uso del suelo

Para poder clasificar la distribución de la muestra de acuerdo al uso de suelo, se han asignado dos valores, el primero corresponde al uso Agrícola (Agricultura, Cultivo, Plantación, entre otros) y al uso No Agrícola (Forestal, Crianza de animales, Pastoreo, entre otros). En el siguiente gráfico es posible dar cuenta de la concentración de casos en el terreno agrícola con un 90,6%.

Gráfico 4-19: Distribución de la muestra por uso de suelo



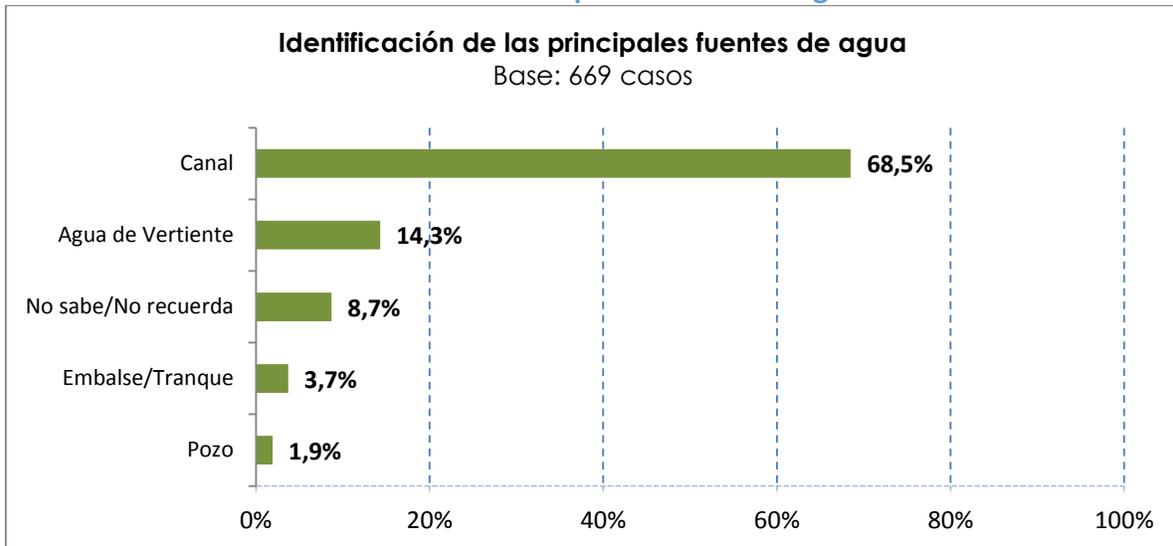
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

La distribución del uso del suelo para cada unidad se encuentra en el gráfico 13-5 del Anexo 2.

4.3.4 Identificación de las principales fuentes de agua

Sobre las principales fuentes de agua, tal como se aprecia en el gráfico siguiente, la mayor cantidad de casos se concentra entre quienes dicen obtener el agua por medio de un canal (68,5%). Las otras alternativas concentran muy pocos casos.

Gráfico 4-20: Principales fuentes de agua

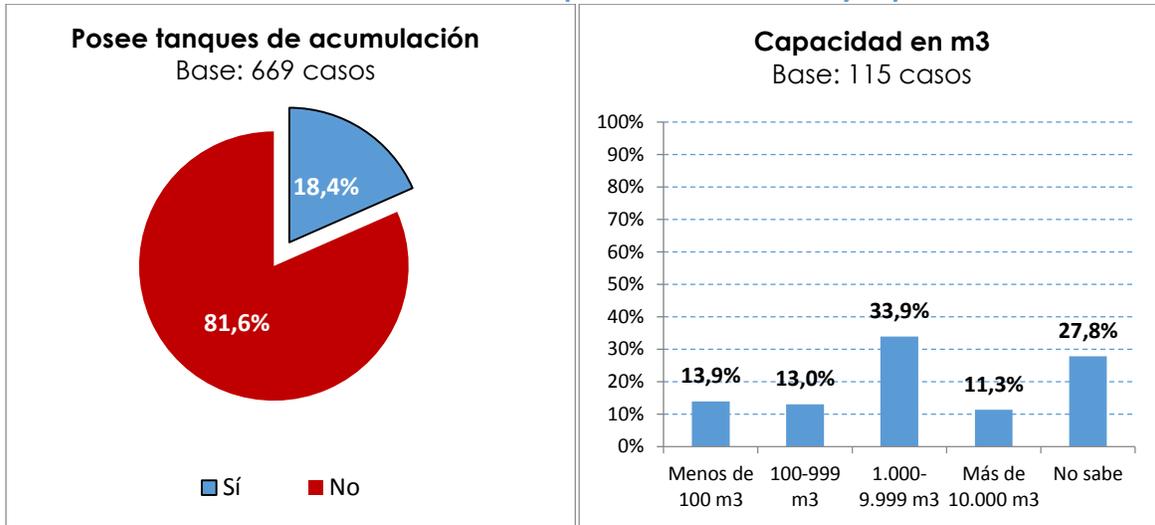


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.3.5 Infraestructura Hidráulica

Respecto a la infraestructura hidráulica, el 18,4% de los encuestados declara poseer tanques de acumulación de agua. De estos, el 33,9% corresponden a estanques entre 1.000 m³ y 9.999 m³. Existe también un 27,8% de personas que dice no saber la capacidad. El resto de las opciones aparecen en el gráfico siguiente en proporciones menores.

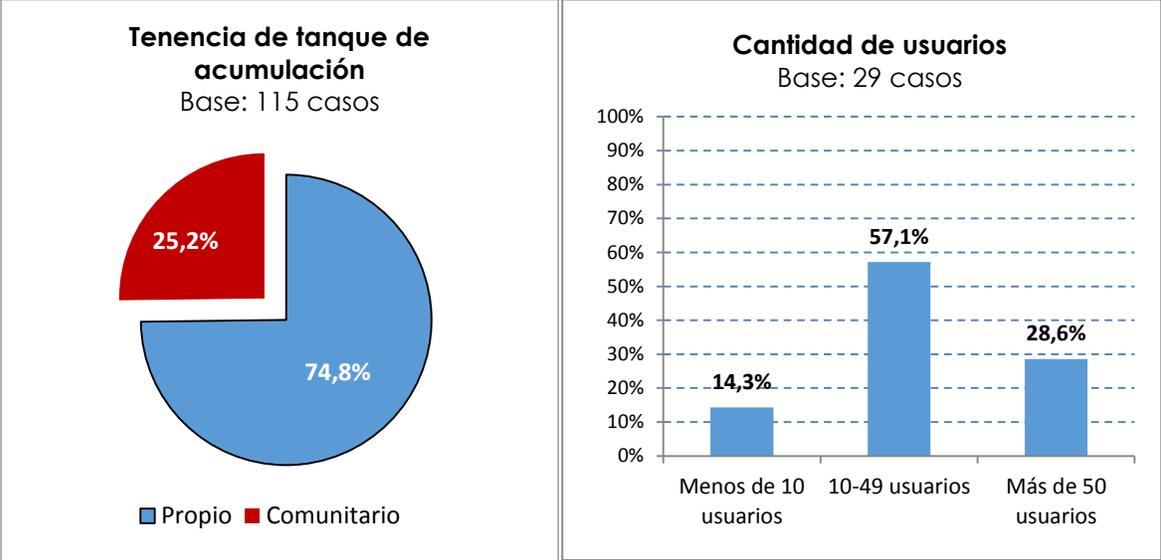
Gráfico 4-21: Posesión de tanques de acumulación y capacidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

En el gráfico 4-22, entre quienes tienen tanques de acumulación cuya administración es comunitaria (25,2%), la mayor cantidad de menciones se concentra en el rango 10 a 49 personas beneficiadas (57,1%), seguido por más de 50 usuarios (28,6%) y menos de 10 usuarios (14,3%).

Gráfico 4-22: Propiedad de los tanques de acumulación



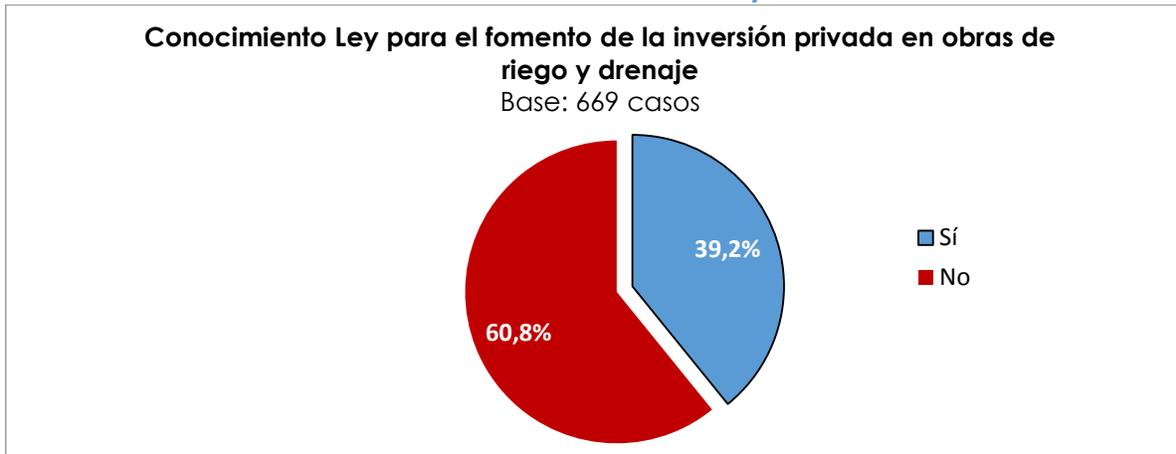
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.4 Conocimiento CNR

4.4.1 Conocimiento Ley 18.450

Respecto del conocimiento sobre la Ley 18.450 “Fomento de la inversión privada en obras de riego y drenaje”, el 39,2% de los encuestados dice tener conocimiento de ella, tal como se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 4-23: Conocimiento sobre Ley 18.450



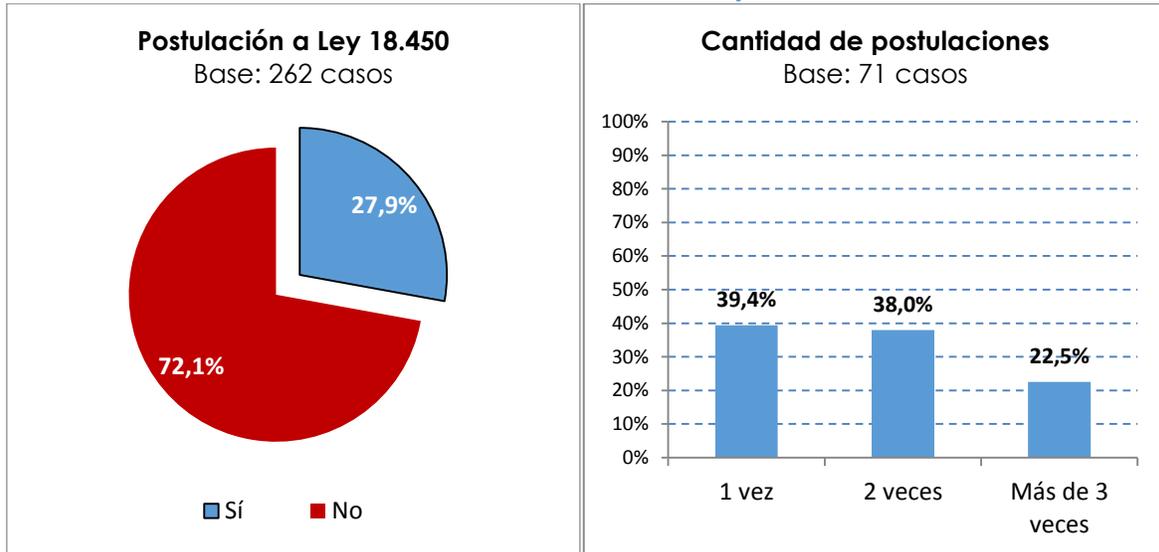
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

La apertura sobre el conocimiento de la ley, de acuerdo a cada unidad se encuentra en el gráfico 13-6 del Anexo 2.

4.4.2 Postulación Ley 18.450

De acuerdo al gráfico 4-24, sobre las personas que han postulado a la ley, existe un 27,9% de personas que lo ha hecho, de ellas, un 39,4% lo ha hecho solamente una vez.

Gráfico 4-24: Postulación a Ley 18.450



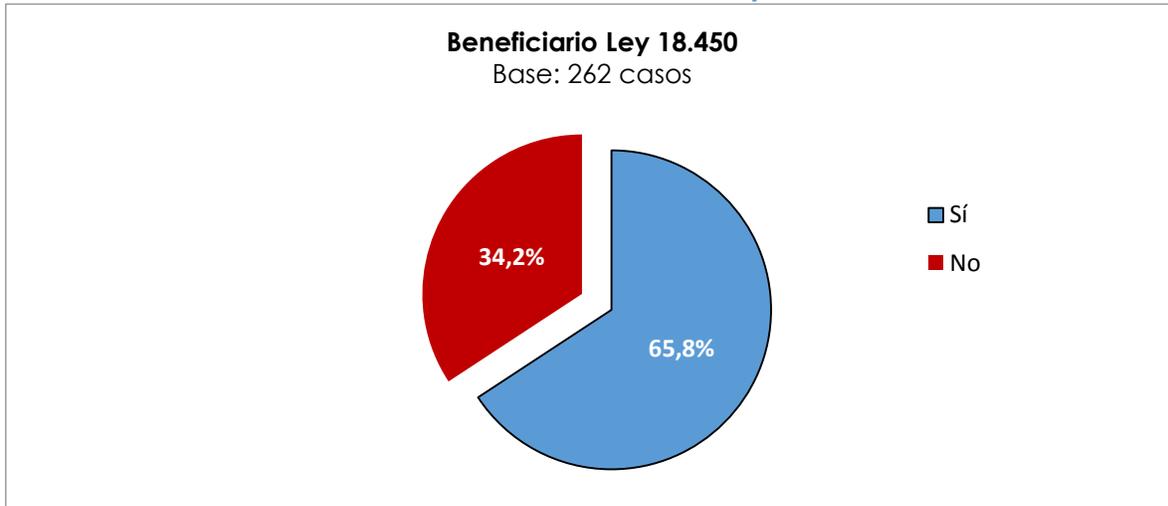
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Para revisar el detalle de la apertura por unidad de dependencia para la postulación a la Ley 18.450, ir a gráfico 13-7 del Anexo 2.

4.4.3 Beneficiario Ley 18.450

Tal como se aprecia en el gráfico siguiente, entre quienes señalaron haber postulado, un 65,8% dice haber sido beneficiado por la ley.

Gráfico 4-25: Beneficiarios de Ley 18.450



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Para conocer quienes han sido beneficiarios de la Ley 18.450, de acuerdo a Unidad, revisar gráfico 13-8 del Anexo 2.

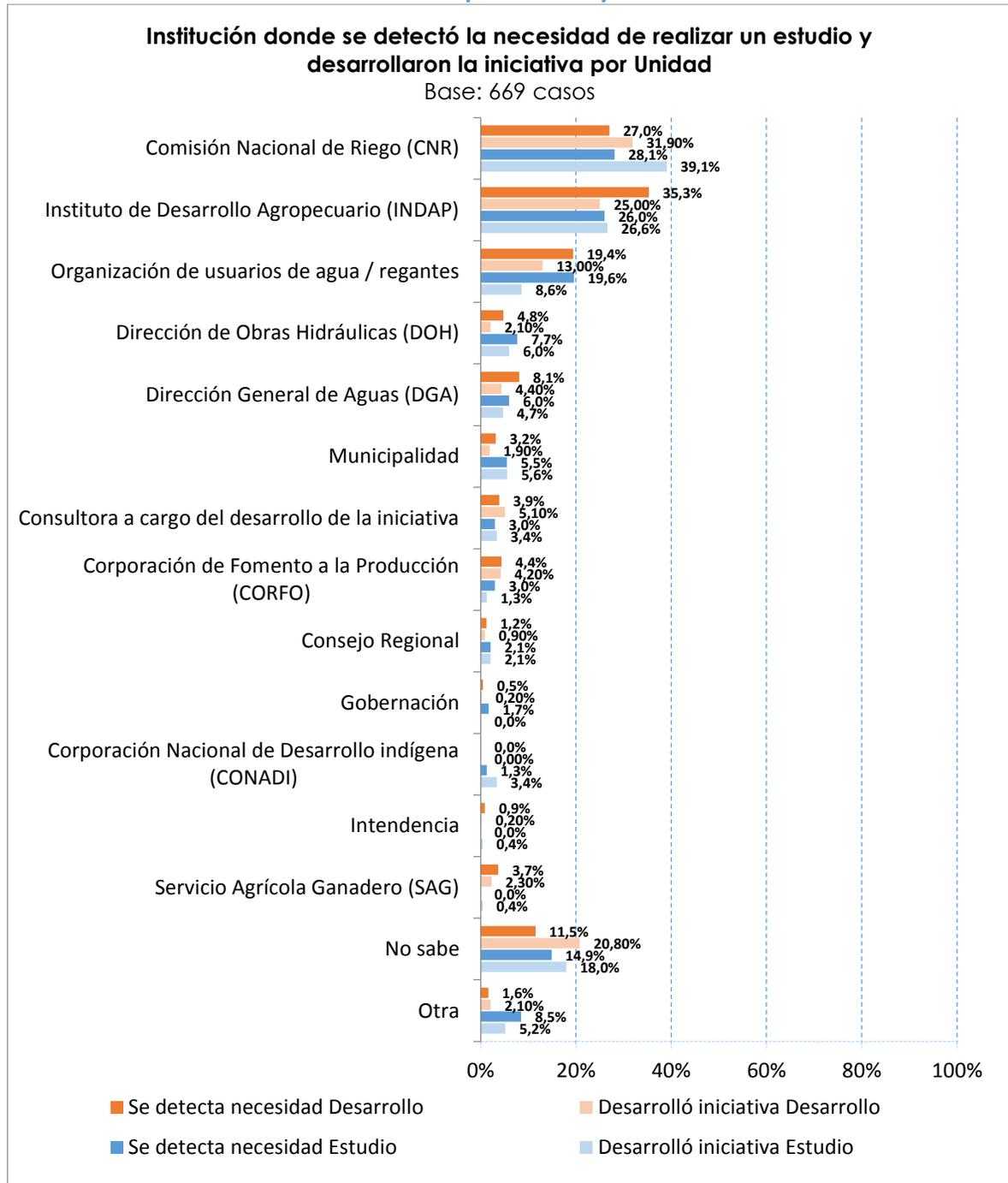
4.4.4 Detección de necesidad y desarrollo de la iniciativa

En el gráfico 4-26, es posible ver que para la Unidad de Estudios, las principales instituciones asociadas a la detección de la necesidad de la iniciativa fueron CNR (28,1%) e INDAP (26,0%). Ambas instituciones son también las que presentan un mayor porcentaje de menciones frente a la pregunta de quién desarrolló la iniciativa. En el caso de la CNR, un 39,1% la menciona como desarrolladora de la iniciativa y en el caso de INDAP, un 26,6%. Es importante señalar que existe un 14,9% de entrevistados que no sabe qué institución detectó la necesidad y un 18% que no sabe qué institución desarrolló la iniciativa.

Para los beneficiarios de la Unidad de Desarrollo, INDAP es la institución que presenta mayor cantidad de menciones respecto de la detección de la necesidad de realizar un estudio con un 35,3% versus un 25,0% menciona que sí desarrolló la iniciativa. En el caso de la CNR, se puede observar que un 27,0% dice que detectó la necesidad y un 31,9% que

la desarrolló. Al igual que para la Unidad de Estudios, en las iniciativas correspondientes a la Unidad de Desarrollo existe un alto porcentaje de entrevistados que no sabe qué institución desarrolló la iniciativa (20,8%).

Gráfico 4-26: Institución que detecta y desarrolla iniciativa

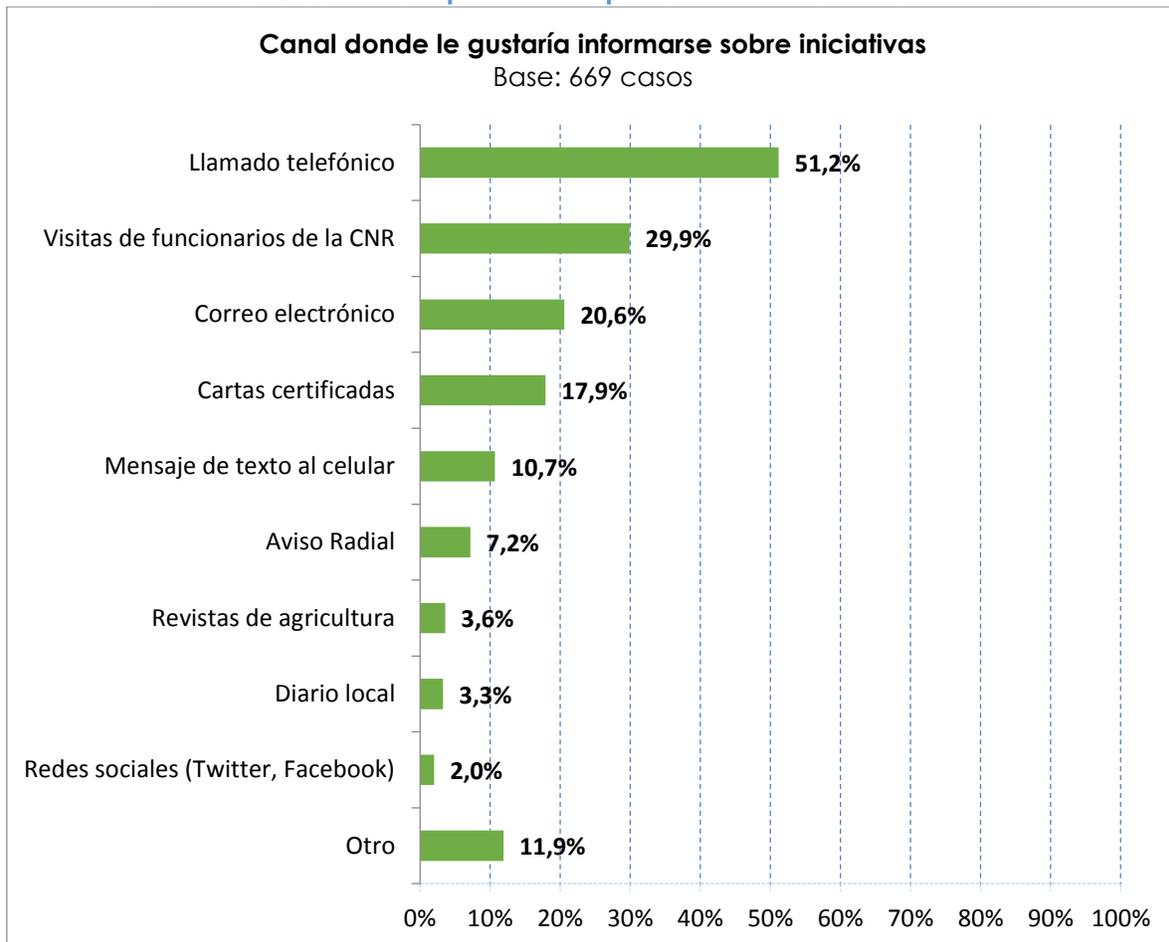


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

4.4.5 Información acerca de las iniciativas

Como se observa en el gráfico siguiente, acerca de los canales donde los usuarios les gustaría informarse sobre las iniciativas, el llamado telefónico obtiene la mayoría de las menciones, con un 51,2%. Le sigue, con un 29,9% las visitas de funcionarios de la CNR, con un 20,6% a través de correo electrónico y con 17,9% cartas certificadas. “Otro” fue mencionado en el 11,9% de los casos.

Gráfico 4-27: Canal de preferencia para informarse sobre iniciativas



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Para conocer los canales de atención mencionados por los encuestados de donde se enteraron de las iniciativas revisar en el gráfico 13-9 y para la apertura acuerdo a Unidad sobre donde les gustaría informarse de futuras iniciativas ver el gráfico 13-10, ambas del Anexo 2.

5. LECTURA DE RESULTADOS

5.1 Indicadores de Índice de Satisfacción Neta

Para medir la satisfacción de los beneficiarios de las iniciativas de inversión en la División de Estudios, Política y Desarrollo, se utilizó un instrumento de medición con preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción.

Para estas preguntas, se utilizaron los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).

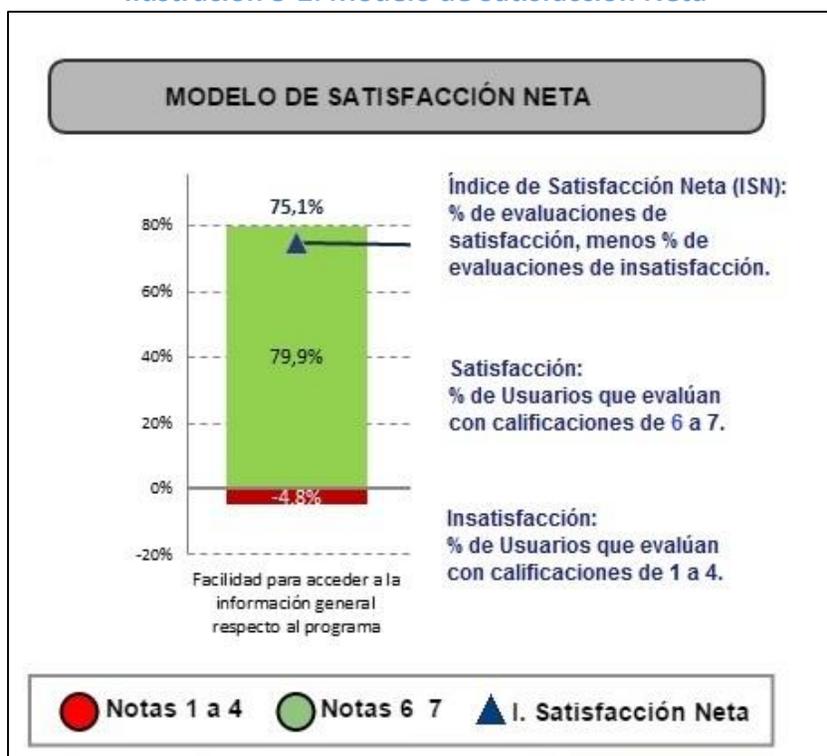
Ilustración 5-1: Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizó el siguiente gráfico:

Ilustración 5-2: Modelo de Satisfacción Neta³



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprende como el porcentaje resultado de la diferencia entre la “satisfacción” e “insatisfacción”. Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen, *“Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario”*⁴. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, se plantearon aspectos específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es “Muy Satisfecho” y 1 es “Muy Insatisfecho”.

³ La calificación 5 no será graficada ya que es un indicador de indiferencia.

⁴ Rey Martin, C. (2000). La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad de Murcia, III. Murcia: Universidad de Murcia. P. 139-153.

6. ANTECEDENTES

6.1 Respetto de las iniciativas desarrolladas

Las distintas iniciativas evaluadas, tenían dentro de sus objetivos, mejorar la calidad y precisión de los antecedentes con los cuales se tomará la decisión de realizar el proyecto. Esta etapa de pre factibilidad se examina con mayor detalle las alternativas viables que fueron determinadas en etapas anteriores, descartando las menos efectivas y seleccionando la o las mejores.

Se determina con el grado de bondad de cada una de las opciones seleccionadas en la etapa de perfil, para compararlas y ordenarlas de acuerdo con su rentabilidad, estableciéndose así cuáles merecen un estudio más profundo y cuáles se descartan.

Se estudian y describen todas las alternativas que den soluciones, que sean técnicamente factibles y que se enmarquen en las políticas del sector, explicando sus características principales, los costos de inversión y operación, las ventajas y desventajas.

El estudio de pre factibilidad analiza las alternativas de proyectos de uso múltiple del recurso hídrico técnicamente posibles identificadas en la etapa anterior, enfatizando en el estudio de los aspectos de viabilidad técnica, legal y medioambiental de ellas, dando respuestas consistentes a los aspectos críticos identificados en cada ámbito de análisis y que inciden en la eficiencia de operación, en los costos y en la rentabilidad de las alternativas definidas.

Estas iniciativas poseen objetivos diferenciados según la Unidad a la que pertenezcan, en ese sentido, las que corresponden a la Unidad de Desarrollo tienen como objetivo principal la transferencia de habilidades al sector agrícola y sus agrupaciones (OUA), a través de capacitaciones, ayudando en la formación legal de éstas y apoyando en la regularización de derechos de agua. Por otro lado, las iniciativas de la Unidad de Estudios, se centran en el desarrollo de estudios de pre factibilidad y desarrollo de iniciativas como: construcción de embalses, mejoramiento de canales de riego, entre otras.

Sin perjuicio de lo anterior, cada una de las iniciativas cuenta con aspectos específicos según el sector de intervención, dando relevancia al proceso denominado Participación Ciudadana (PAC), cuyo objetivo general es integrar a la comunidad, autoridades y servicios

relacionados al desarrollo del proyecto, ya sea a través de consultas, talleres de trabajo u otras actividades que permitan, por una parte, informarles de los objetivos y avances del estudio y, por otra, recoger información, inquietudes, intereses y opiniones, incorporándolas en el estudio cuando sea técnica y económicamente factible.

En resumen, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos generales antes de realizar la lectura de los resultados:

- Para que el proyecto avance a la siguiente etapa, se tienen que cumplir requisitos ligados a la rentabilidad positiva de las alternativas evaluadas, la aprobación del estudio por la Comisión Nacional de Riego y que exista un manifiesto interés por el proyecto de parte de los potenciales beneficiarios. Independiente de cual haya sido el motivo, en muchas de las iniciativas evaluadas no hubo avance hacia la etapa siguiente, y no hubo aviso de parte de las consultoras a la comunidad respecto del status, por lo tanto, los encuestados podrían tener un sesgo emocional ligado a la no implementación de la obra.
- En el plan de trabajo se incluyó la evaluación de la totalidad de iniciativas de la DEPD aplicadas entre los años 2010 y 2012. Por lo tanto, al haber transcurrido hasta cuatro años desde su implementación, se consideraron aspectos que muchos de los usuarios escasamente recordaban, frente a esto el factor tiempo se convirtió un elemento negativo.
- La colaboración de parte de las Organizaciones de Usuarios de Agua, como de las empresas consultoras que habían participado de las iniciativas fue muy escaso. En los casos en que se logró algún tipo de contacto exitoso, no se logró obtener mayor información de su parte debido a que ha pasado mucho tiempo desde que las iniciativas fueron implementadas (más de tres años) y en general no cuentan (al menos en forma rápida) con la información de participantes de las iniciativas estudiadas. El difícil contacto, debido a que no se contó con información completa y actualizada, condicionó la realización de la búsqueda de usuarios por medio de la metodología con bola de nieve.

7. PRINCIPALES RESULTADOS

7.1 Evaluación General Iniciativas

El presente apartado expone el resumen de los resultados para la evaluación general de las iniciativas.

Como es posible ver en el gráfico siguiente, a nivel total, el nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó un índice de satisfacción neta (en adelante ISN) de 40,2%. La satisfacción para la Unidad de Estudios, es la que se manifiesta con la evaluación más baja, con un ISN de 32,3%, en tanto para la Unidad de Desarrollo el ISN logrado fue de 44,5%.

Gráfico 7-1: Evaluación General con la Iniciativa



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

Tras el bajo ISN en ambas unidades, la primordial hipótesis que surge tiene que ver con el largo periodo de tiempo transcurrido entre la implementación y la medición de satisfacción. Tal como se comentó al inicio del proceso, existió un periodo de tiempo muy largo que podría estar condicionando la evaluación de los usuarios.

“Las personas que participaron de las instancias de la iniciativa, puede que se acuerden del proyecto, pero al haber transcurrido tanto tiempo y luego llegar a evaluarlas, y pensando además que en algunos casos no llegaron a dar el paso

siguiente, al final, puede que evalúen mal, justamente por factores como el tiempo, participación ciudadana, etc.” (Wilhelm Gruss, Coordinador Unidad de Estudios, Coordinador Unidad de Estudios)

El bajo ISN en general, podría estar ceñido además porque durante el periodo de tiempo en que se realizaron estas iniciativas, no hubo un trabajo completamente cooperativo entre la CNR y las comunidades para el levantamiento de las iniciativas. Sino que éstas provenían de acuerdo a decisiones que se tomaban desde un punto de vista externo a la comunidad, no considerando la participación ciudadana en primera línea, es decir, el punto inicial muchas veces no es consensuado con la ciudadanía, sino que es el resultado de un análisis técnico, va impuesto, no nace de la comunidad y tiene un matiz de construcción netamente técnico.

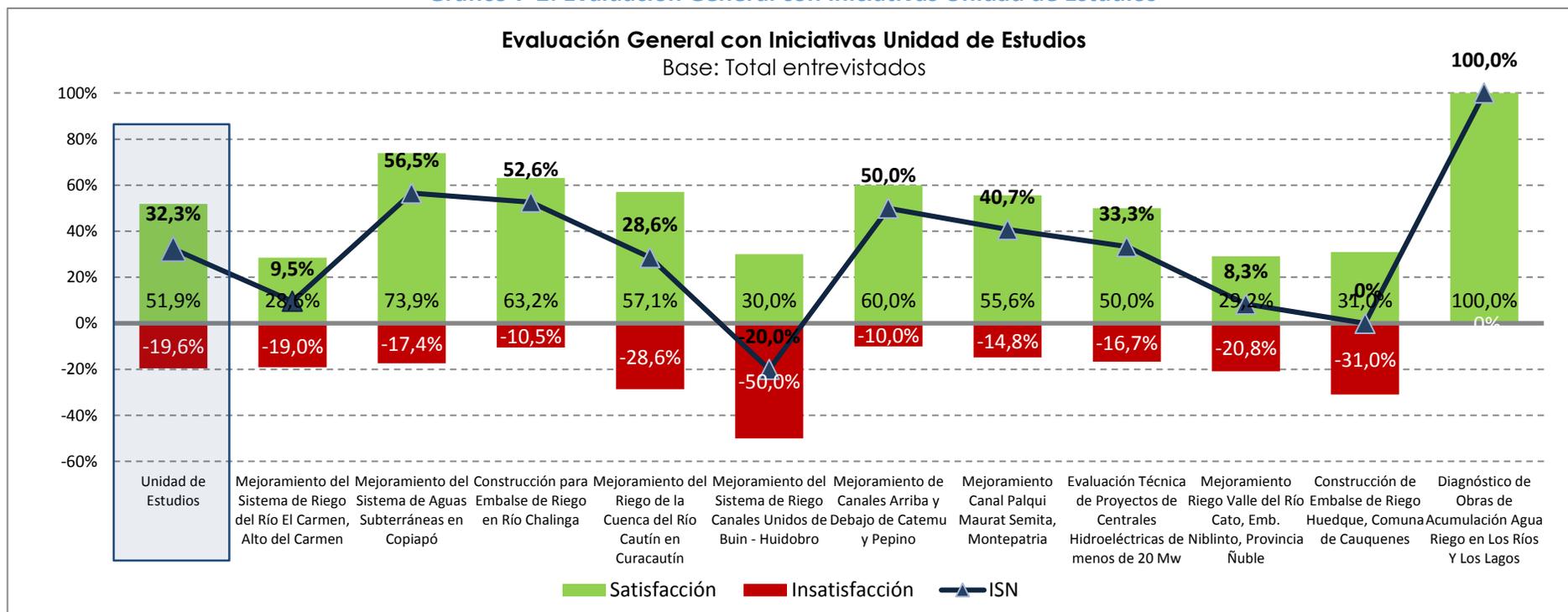
Por otro lado, resulta interesante que para la Unidad de Desarrollo, la evaluación sea levemente más alta que para la Unidad de Estudios, esto podría estar relacionado a los productos finales específicos de cada una. Para la primera, existe una mayor percepción del servicio porque hay un trabajo cuidadoso con la comunidad, donde la participación de los beneficiarios es clave para el logro de los resultados (creación de OUA, obtención de Derechos de Aprovechamiento de Aguas - “DAA” -, entre otras), en tanto la segunda está enfocada a comunicar y sondear la percepción de la comunidad, respecto de proyectos o estudios que permitan llevar a cabo grandes obras.

Existe una compleja relación respecto de las necesidades que cubre la CNR versus las necesidades del regante, que requiere solucionar problemas que son mucho más básicos. Para conocer en mayor profundidad cada una de las iniciativas para la Unidad de Desarrollo y la Unidad de Estudios, revisar el Anexo 4.

7.1.1 Unidad de Estudios

En el siguiente gráfico es posible observar en detalle, los ISN obtenidos para cada una de las iniciativas realizadas por la Unidad de Estudios. Al desagregar la información es posible ver que la iniciativa “Diagnóstico de Obras de Acumulación Agua Riego en Los Ríos y Los Lagos” ha sido la que ha obtenido el ISN más alto con la total satisfacción de los usuarios (100%). Por otro lado, la iniciativa “Mejoramiento del riego canales unidos de Buin-Huidobro” obtuvo el ISN más bajo con -20%, esto puede ser producto de que la iniciativa no pudo avanzar debido a que su rentabilidad social no fue favorable.

Gráfico 7-2: Evaluación General con Iniciativas Unidad de Estudios



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

Respecto de los resultados específicos en la Unidad de Estudios, es posible especular que la evaluación obtenida refleja la complejidad de presentar temas que tienen que ver con informar a la comunidad la pre factibilidad de grandes obras. El perfil de los asistentes, caracterizados en la primera parte del presente estudio, puede inducir a pensar que si los objetivos y/o contenidos de las reuniones no se explican en los términos correctos, podría existir poca comprensión de los asistentes respecto de la construcción del mismo, generando confusiones.

“Desde la parte de Estudios, a la gente se le invita a participar para que conozcan cuales son los proyectos que se están ejecutando, pero el nivel de participación no es alto respecto de los regantes finales, entonces son los dirigentes o personas que están más directamente involucradas las que participan o se involucran más activamente.” (Wilhelm Gruss, Coordinador Unidad de Estudios).

Por otra parte, no existe un filtro entre quienes son los beneficiarios directos de las iniciativas sobre el público asistente. Existe un interés latente de que sea toda la comunidad (agricultores o no agricultores), quienes puedan emitir opinión respecto de la pre factibilidad del proyecto. Este acceso libre puede también contribuir a que el resultado no sea positivo.

“Se pide que todas las convocatorias sean abiertas, a excepción cuando los estudios tienen un impacto directo sobre ciertas competencias específicas, pero para las grandes obras que tendrá un impacto significativo para la población en general, se invita a todo el mundo”. (Paola Ramirez, Coordinadora de Participación Ciudadana)

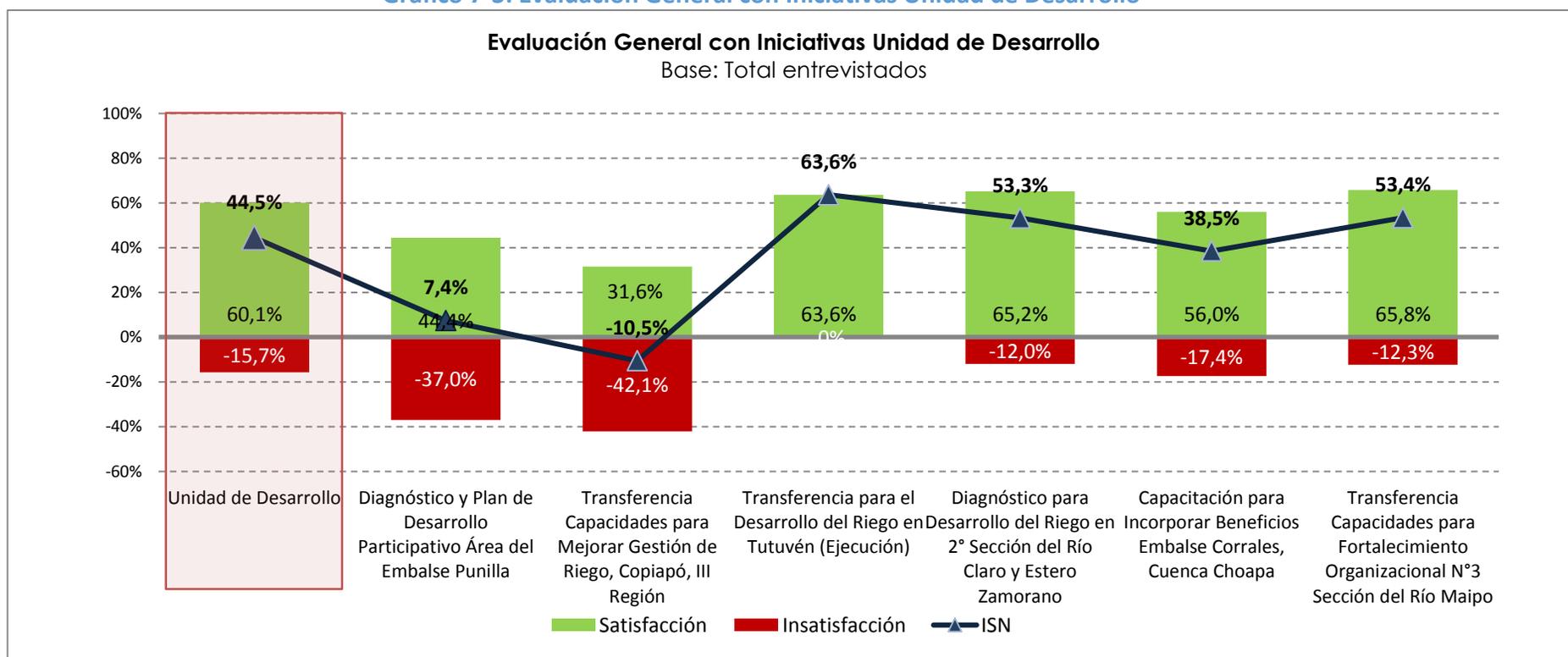
Respecto del ciclo de vida de la iniciativa desde pre inversión a factibilidad, puede existir cierta confusión al respecto, dando paso a entender las reuniones realizadas como si fueran parte de una obra a ejecutar y por lo tanto, evaluando sobre su avance.

“En general la gente se olvida porque fue y en qué participó, entonces es probable que exista una evaluación de acuerdo al impacto directo de la iniciativa, es decir, si la iniciativa se realizó se evalúa bien, pero si no se hizo, evalúa mal”. (Wilhelm Gruss, Coordinador Unidad de Estudios)

7.1.2 Unidad de Desarrollo

En el siguiente gráfico es posible revisar en detalle, los ISN obtenidos para cada una de las iniciativas realizadas por la Unidad de Desarrollo. Al desagregar la información es posible ver que la iniciativa “Transferencias para el desarrollo del riego en Tutuven” ha sido la que ha obtenido el ISN más alto con un 63,6%. Por otro lado, la iniciativa “Transferencia de capacidades para mejorar la gestión de riego, Copiapó” obtuvo el ISN más bajo con -10,5%.

Gráfico 7-3: Evaluación General con Iniciativas Unidad de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

La alta insatisfacción en los beneficiarios de la Unidad de Desarrollo, podría ser explicada a partir del perfil propio del usuario en las OUA, en dos escenarios.

Como primer punto, en las organizaciones existe desconocimiento de la Ley para la formalización, especialmente en los lugares donde los usuarios han trabajado desde la informalidad, por lo tanto, toda forma de intervención es vista o entendida como una forma de regulación forzada que pretende mermar los derechos de los regantes. Así dando paso a una evaluación deficiente a la Unidad.

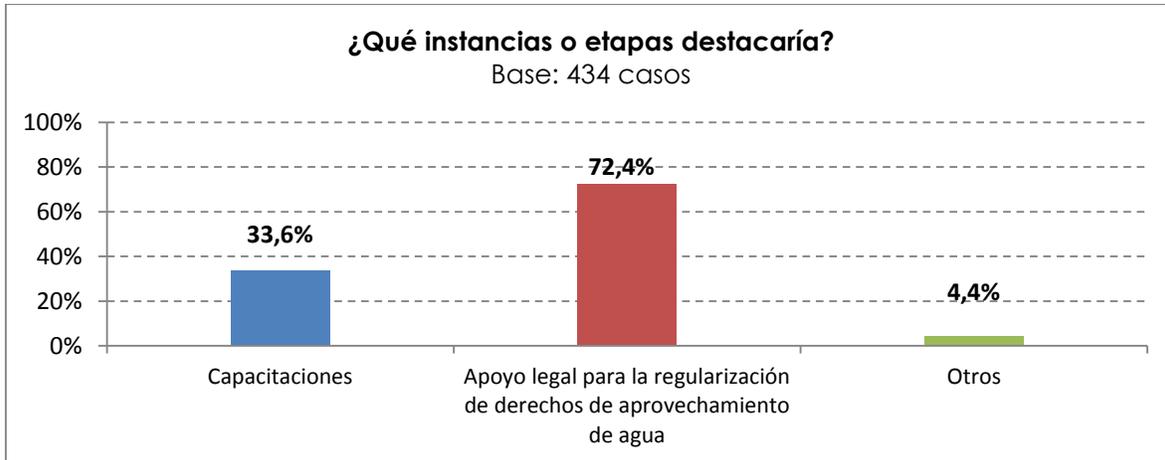
En el segundo escenario, existen OUA ya organizadas que buscan requerimientos demasiado específicos, por lo tanto, cuando se les ofrece la transferencia de capacidades o el fortalecimiento de su organización, simplemente rehúsan de cualquier tipo de participación, ya que ellos buscaban algo más.

“Además en el tiempo en que se desarrollaban las iniciativas la bajada a la organización era solamente hasta ahí. Por lo tanto, era necesario hacer un cambio en la gestión, ya que últimamente se ha visto que no existe una plena representación de los vecinos en la directiva de la OUA, y en el contacto con los regantes de manera directa nos encontrábamos con una realidad muy distinta que la que nos presentaba los directivos.” (Marianela Matta - Profesional Unidad Desarrollo)

7.1.2.1 Aspectos específicos la Unidad de Desarrollo

Respecto de los aspectos específicos de la Unidad de Desarrollo, los encuestados afirmaron que el “apoyo legal para la regularización de derechos de aprovechamiento de agua” es la instancia o etapa que más destacan obteniendo un 72,4% de las menciones, frente a las “capacitaciones” que obtuvo solamente un 33,6%.

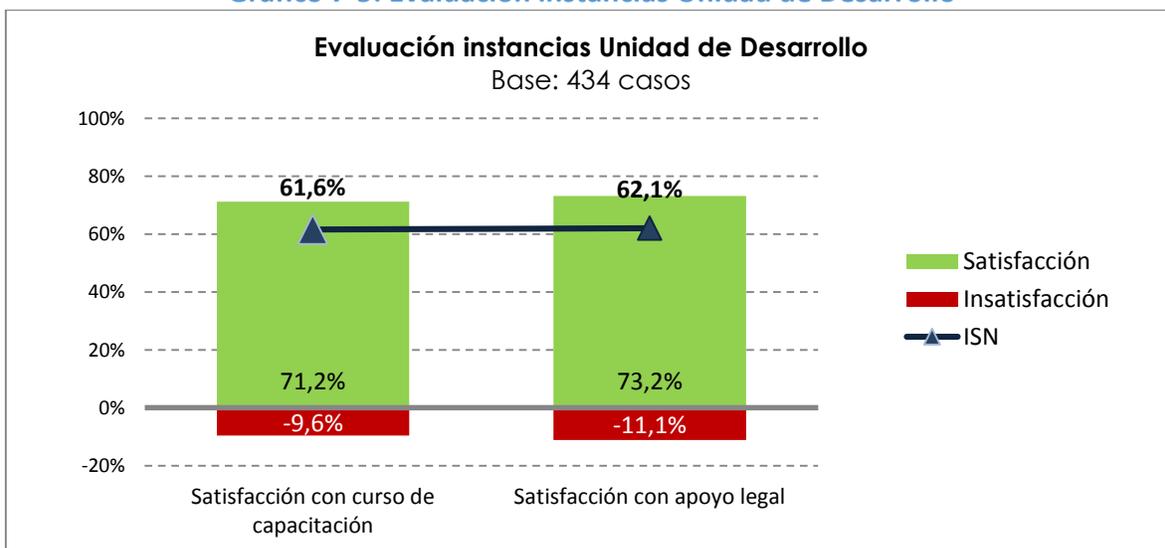
Gráfico 7-4: Instancias destacadas en Unidad de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

Respecto de la evaluación para la “Satisfacción con el curso de capacitación” el ISN alcanzó un 61,6% y para la “Satisfacción con el apoyo legal”, éste fue levemente superior con un 62,1% de ISN.

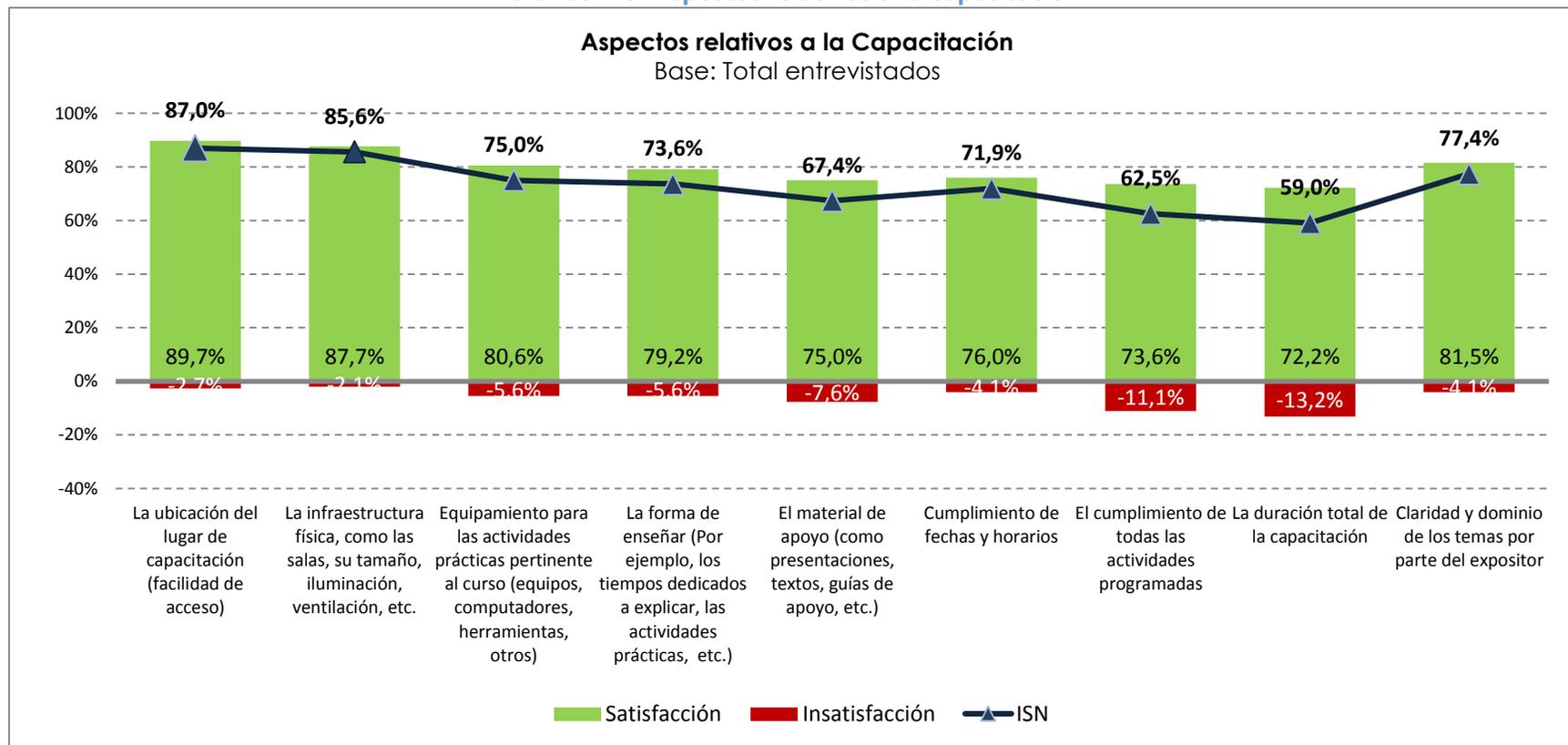
Gráfico 7-5: Evaluación instancias Unidad de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

Sobre los aspectos concernientes a la capacitación entregada, es posible decir que hubo alta satisfacción en casi todos los aspectos medidos, especialmente en la “ubicación del lugar de capacitación” así como en la “infraestructura física” (ISN de 87,0% y 85,6% respectivamente), no obstante la “duración total de la capacitación” fue el aspecto peor evaluado con ISN de 59,0%, seguido de la evaluación al “cumplimiento de todas las actividades programadas” con ISN de 62,5%.

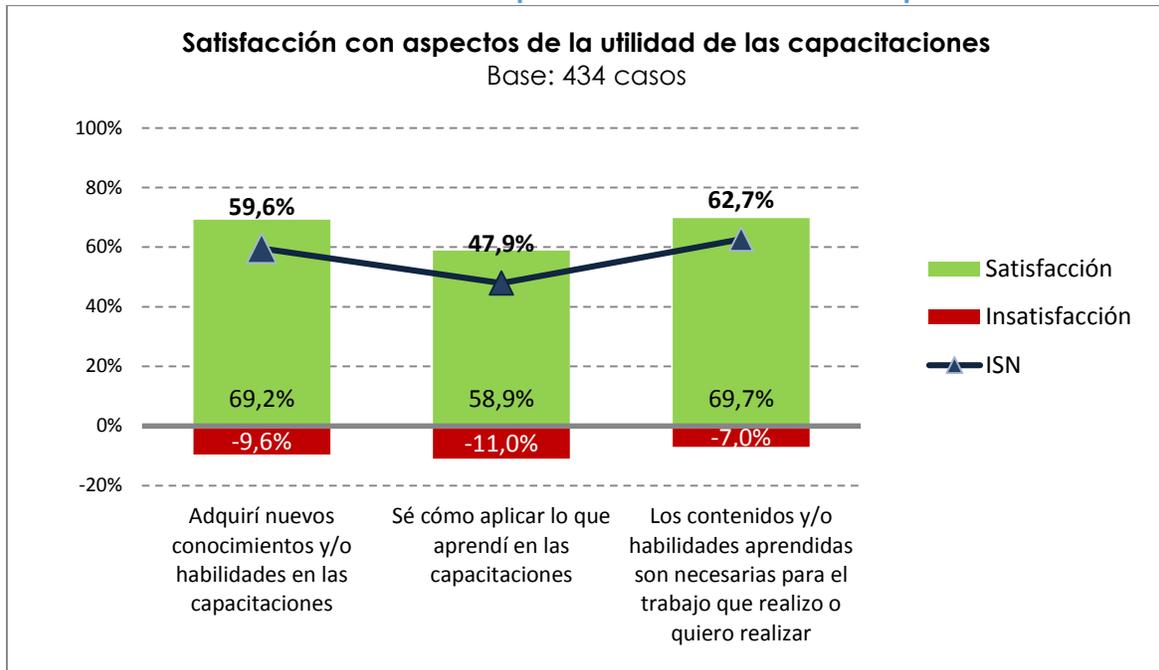
Gráfico 7-6: Aspectos relativos a la Capacitación



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

La medición de la satisfacción con aspectos de la utilidad de las capacitaciones realizadas, se presentan en el siguiente gráfico. Es posible ver que “los contenidos y/o habilidades aprendidas” obtuvo la evaluación más alta con un ISN de 62,7%, seguido de “Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades” con 59,6% de ISN y finalmente “Aplicación de los conocimientos aprendidos”, fue la peor evaluación con un ISN de 47,9%.

Gráfico 7-7: Satisfacción con aspectos de la utilidad de las capacitaciones



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

Otro aspecto que puede explicar el resultado, es que específicamente para las iniciativas relacionadas a la creación de OUA existe un componente de tramitación legal que requiere de un trabajo exclusivo, pero según profesionales de la CNR, éste fue solamente orientado al establecimiento desde el punto de vista reglamentario, y no hubo un trabajo de avance desde el lado funcional. En ese sentido es necesario que quede un elemento práctico en las personas y no solamente la realización de una capacitación. Por lo tanto, también surge la hipótesis de la mala evaluación responde a los aspectos funcionales de las iniciativas.

“La gente una vez que terminó la tramitación no tuvo cómo trabajar con eso, una vez que eran Junta de Vigilancia, nadie les enseñó como trabajar, entonces muchas personas me decían, - quedé de presidente pero que hago ahora con esto, mucha gente nos viene a pedir cosas pero no sé qué hacer -.” (Marianela Matta - Profesional Unidad Desarrollo)

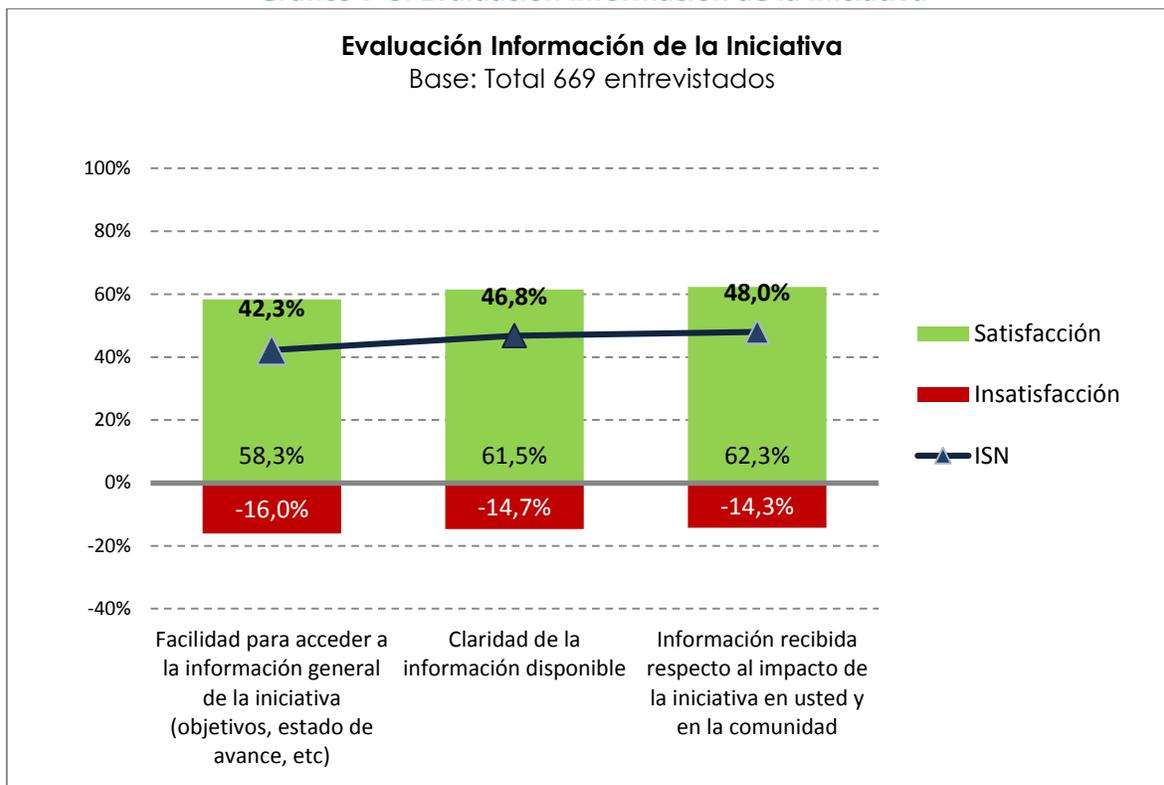
7.2 ISN Información de la Iniciativa

7.2.1 ISN Información de la Iniciativa Total

El presente apartado expone el resumen de los resultados obtenidos respecto de la información en la totalidad de las iniciativas realizadas.

En general se puede apreciar que las evaluaciones no superan el ISN del 50%. “Información recibida respecto del impacto de la iniciativa” obtuvo el ISN más alto con un 48,0%, seguido de “claridad de la información disponible” con un 46,8% y finalmente la “Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa” cuyo ISN fue el más bajo (42,3%).

Gráfico 7-8: Evaluación Información de la Iniciativa



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

La satisfacción neta en relación a los parámetros de información de la iniciativa, permite dar cuenta de que los niveles obtenidos en general son bajos específicamente respecto de la “facilidad para acceder a la información de la iniciativa”, dicho índice tiene un asidero

en la baja frecuencia del contacto con los regantes.

Respecto de la “claridad de la información disponible” y la “información recibida respecto al impacto de la iniciativa”, es posible notar que mejora respecto del aspecto anterior, pero de igual forma se mantiene en un nivel bajo, esto puede deberse principalmente a que en general hay problema con el acceso a los contenidos básicos de las iniciativas.

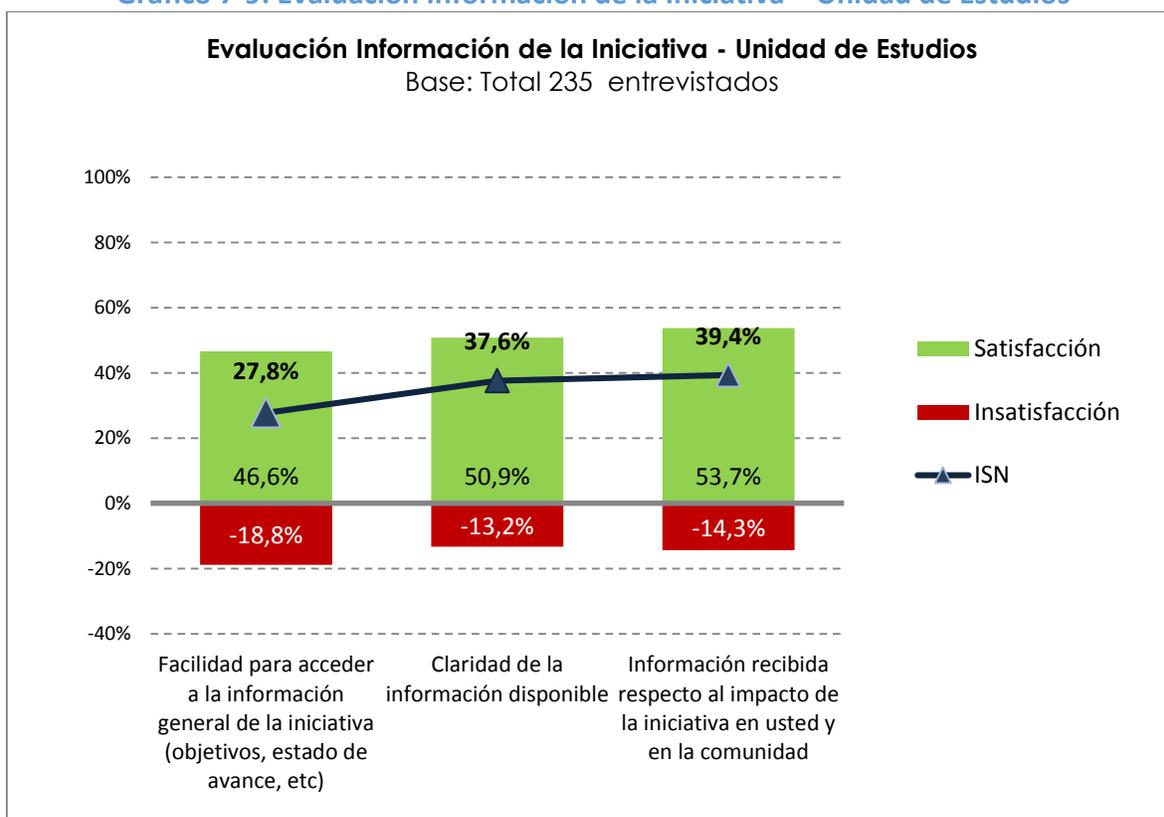
Un importante punto de vista que puede ayudar a comprender la evaluación en cuestión, tiene que ver con el manejo de la información. Muchas veces los agentes que se encargan de entregar la información a la comunidad (directivos de OUA) no son los más indicados para poder realizar la tarea, debido a que no tienen la capacidad de poder comunicar de modo técnico los detalles de las iniciativas. En específico, ocurre que pueden tener intereses contrapuestos y que, en definitiva, tienen distintas formas de comunicar que pueden distorsionar la información.

“Es importante distribuir la información a las bases, de hecho, partíamos con los dirigentes porque es el camino, pero siempre faltó la apreciación del proyecto en las bases, porque son ellos al final los directos beneficiarios o afectados por los programas o estudios, de hecho, hay un tema que tiene que ver con algunas dirigencias que en realidad no son agricultores o no tienen una relación directa con la zona, por lo tanto hay cosas que ellos no van a comprender o la información que entreguen no sea la mejor para el interés del estudio”. (Cesar Navarrete, Coordinador de Proyectos Unidad de Estudios)

7.2.2 ISN Información de la Iniciativa Unidad de Estudios

Respecto de la información sobre la iniciativa, es posible notar que en la Unidad de Estudios se concentran las evaluaciones más bajas, respecto del total. “Información recibida respecto del impacto de la iniciativa” obtuvo el ISN más alto con un 39,4%, seguido de “Claridad de la información disponible” con un 37,6% y finalmente la “Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa” cuyo ISN fue el más bajo con 27,8% de satisfacción.

Gráfico 7-9: Evaluación Información de la Iniciativa – Unidad de Estudios

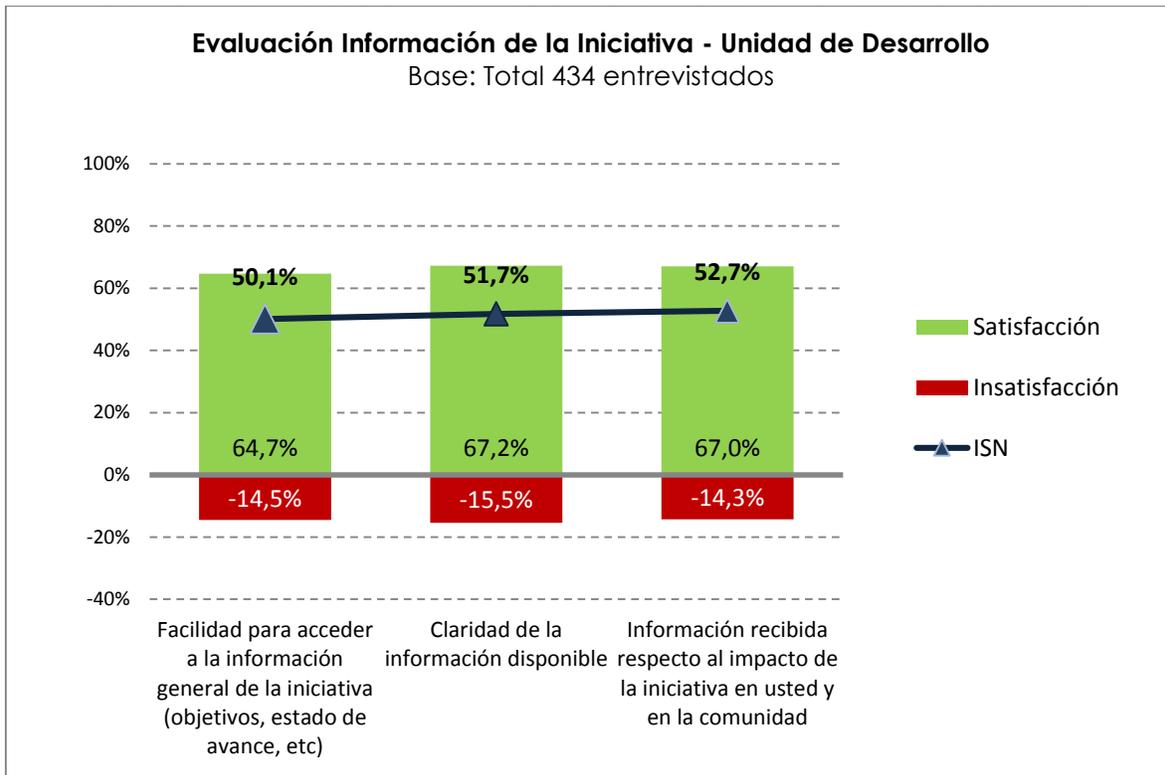


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.2.3 ISN Información de la Iniciativa Unidad de Desarrollo

Para la Unidad de Desarrollo, la información sobre las iniciativas presenta mejores resultados respecto de la Unidad de Estudios. “Información recibida respecto del impacto de la iniciativa” obtuvo el ISN más alto con un 52,7%, seguido de “Claridad de la información disponible” con un 51,7% y finalmente la “Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa” cuyo ISN fue el más bajo con 50,1% de satisfacción.

Gráfico 7-10: Evaluación Información de la Iniciativa – Unidad de Desarrollo



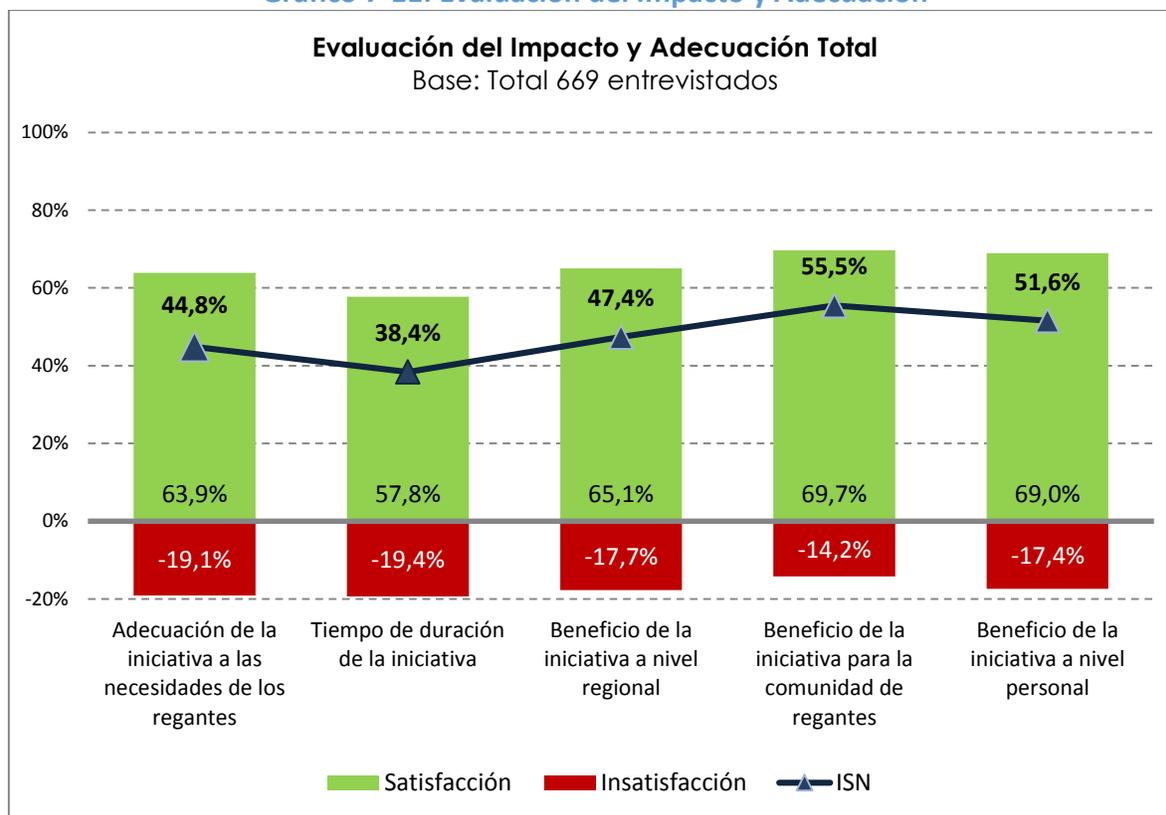
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.3 ISN Impacto y Adecuación de la Iniciativa

7.3.1 ISN Impacto y Adecuación Total

El presente apartado expone el resumen de los resultados obtenidos respecto de la satisfacción del Impacto y adecuación de la Iniciativa, para ambas unidades. En el presente gráfico es posible observar que el “Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes” fue el aspecto mejor evaluado con un ISN de 55,5%, sin embargo, el “Tiempo de duración de la Iniciativa” presentó un ISN de 38,4% el más bajo de todos los aspectos medidos.

Gráfico 7-11: Evaluación del Impacto y Adecuación



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

A nivel general, al pensar en la comprensión del trabajo de la CNR en el territorio, puede que exista una mala evaluación por la dicotomía entre lo que hace la institución en terreno y lo que está en sus competencias, lo que se lee hoy por necesidad de regantes quizás tenga competencias con otros servicios.

“Cuando se realizan las reuniones de información de los estudios realizados en el

territorio, hay que considerar que es importante saber quiénes son los regantes y quienes tienen derechos de agua, y es importante ubicarlos para conocer la situación de sus derechos de agua, porque muchas veces esos aspectos son fundamentales para poder continuar”. (César Navarrete, Coordinador de Proyectos Unidad de Estudios)

Sobre los resultados obtenidos, tiene sentido que la evaluación sobre el “tiempo de duración de las iniciativas” sea baja, debido a que la expectativa de las personas para la implementación de las iniciativas para la Unidad de Estudios siempre es alta debido a que se trata de grandes obras. Asimismo, en el trabajo de la Unidad de Desarrollo existen altas expectativas relacionadas con regular a organizaciones de agua, organizaciones no conformadas y legalizar juntas de vigilancias, que son actividades que legalmente toman mucho tiempo.

“Sobre las expectativas de evaluación a los usuarios, hay muchas deficiencias sobre cómo se ve a la CNR específicamente en lo que involucra las expectativas de lo que se realiza, entonces los usuarios creen que todas las implementaciones o intervenciones son más rápidas de lo que realmente son.” (Paola Ramírez, Coordinadora de Participación Ciudadana)

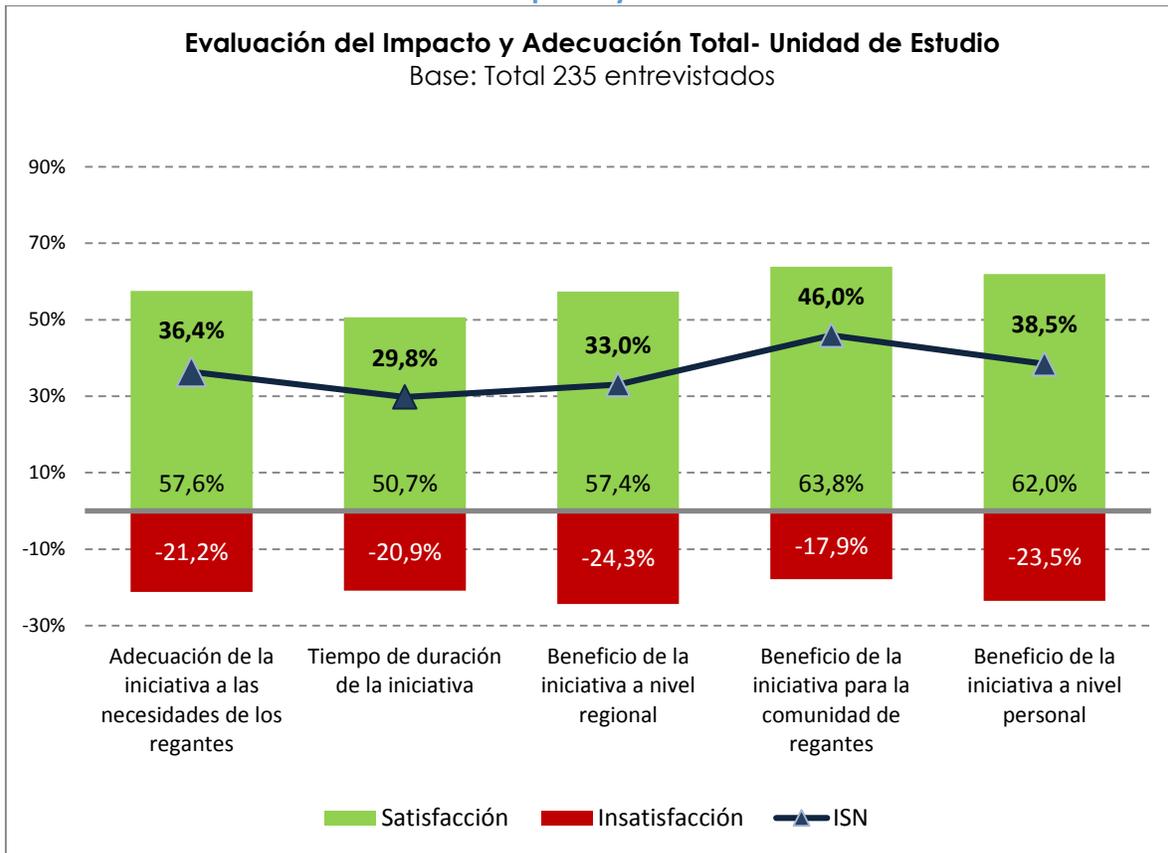
Sobre la “adecuación a la necesidad y el beneficio (a nivel regional, para la comunidad de regantes y a nivel personal)” es posible observar que la evaluación se encuentra en porcentajes similares entre sí, esto se debe a que existe una apreciación del valor de la iniciativa para la comunidad.

“Cuando se comenta la existencia de un proyecto que los va a afectar, es posible que te ataquen. Hay reuniones en que ni siquiera te dejaban ver la presentación, justamente por el tema del sesgo político. Por lo tanto es importante saber decirle como hacer las cosas.” (César Navarrete, Coordinador de Proyectos Unidad de Estudios).

7.3.2 ISN Impacto y Adecuación Unidad de Estudios

Sobre el Impacto y adecuación de la Iniciativa, para la Unidad de Estudios, se mantiene la tendencia observada a nivel total. Es posible observar que el “Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes” fue el aspecto mejor evaluado con un ISN de 46,0%. En tanto el “Tiempo de duración de la Iniciativa” presentó un ISN de 29,8% el más bajo de todos los aspectos medidos. Llama la atención que el “Beneficio de la iniciativa a nivel regional”, presenta una considerable baja respecto de la evaluación general.

Gráfico 7-12: Evaluación del Impacto y Adecuación – Unidad de Estudio



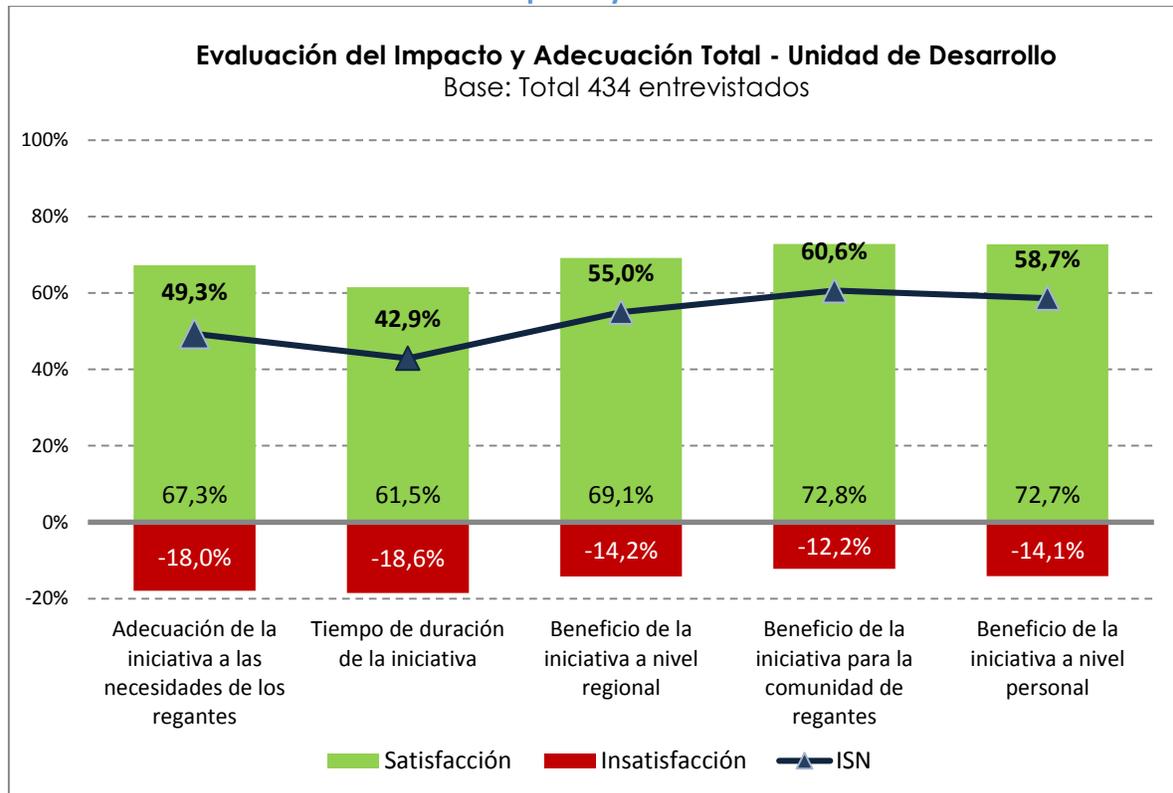
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Período 2010 – 2012

7.3.3 ISN Impacto y Adecuación Unidad de Desarrollo

La Unidad de Desarrollo, mantiene la tendencia observada a nivel general y presenta indicadores levemente superiores respecto de la Unidad de Estudios.

En el gráfico siguiente es posible observar que el “Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes” es el aspecto mejor evaluado con un ISN de 60,6%, seguido muy de cerca por el “Beneficio de la iniciativa a nivel personal” con un ISN de 58,7%, sin embargo, al igual que la Unidad de Estudios, el “Tiempo de duración de la Iniciativa” presentó un ISN de 42,9%, siendo el más bajo de todos los aspectos medidos.

Gráfico 7-13: Evaluación del Impacto y Adecuación Unidad de Desarrollo



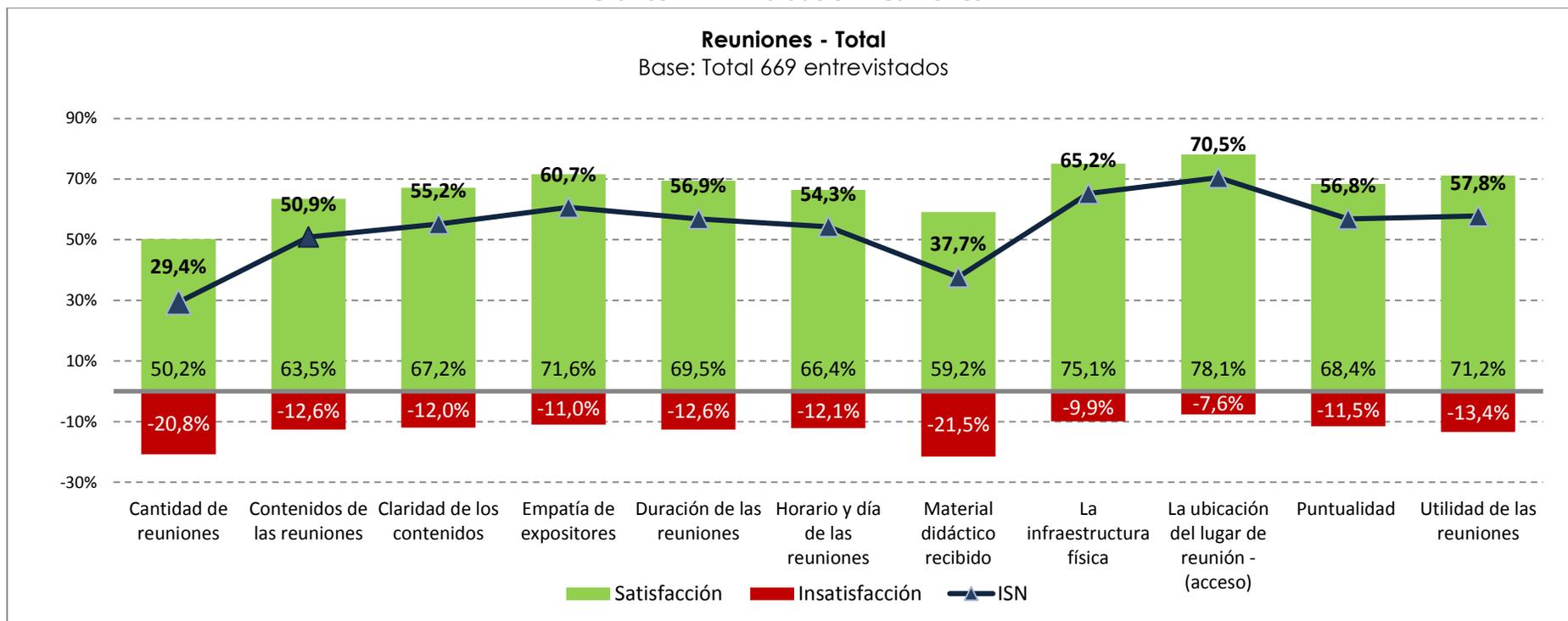
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.4 ISN Reuniones

7.4.1 ISN Reuniones Total

El presente apartado expone el resumen de los resultados obtenidos respecto de las Reuniones en la totalidad de las iniciativas realizadas. En el gráfico es posible observar que la “Cantidad de reuniones” (29,%) junto con “Material didáctico recibido” (37,7%) fueron los aspectos peor evaluados, sin embargo, “Acceso al lugar de reunión” obtuvo un ISN de 70,5% siendo el más alto de todos.

Gráfico 7-14: Evaluación Reuniones



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

A nivel general, los aspectos operativos de las reuniones recibieron evaluaciones relativamente altas, destaca por sobretodo la infraestructura y la ubicación de los lugares donde se desarrollaron las reuniones.

Uno de los aspectos peor evaluados fue la cantidad de reuniones realizadas, esto ciertamente se condice con la realidad del trabajo en terreno, en que la Participación Ciudadana (“PAC”), tenía tres reuniones esenciales, la primera es la presentación, relatar el proyecto a grandes rasgos mientras existe un levantamiento de expectativas en el territorio, luego la segunda que pueden ser en un plazo de varios meses, donde se presenta todo lo que hay de avance recogiendo observaciones que luego deben ser revisadas para su incorporación al estudio, y la tercera instancia es comentar el resultado final, que tiene un carácter resolutorio.

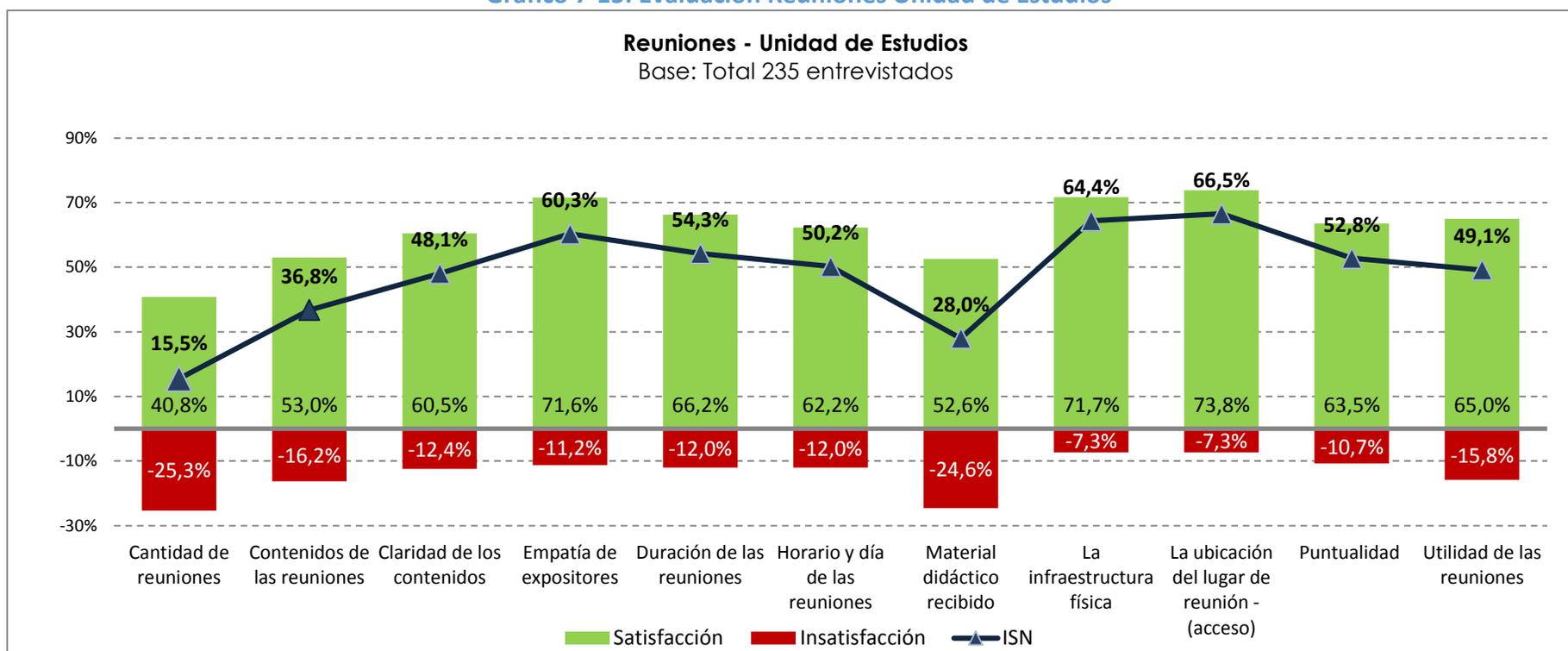
Sobre lo anterior, se pone de manifiesto la importancia de tener mayor acercamiento entre la CNR y las comunidades.

“Falta más trabajo en terreno de la Unidad de participación ciudadana, es poco tiempo. Porque tiene solamente 3 instancias de PAC, Son muy pocas las instancias de diálogo que además se suma al poco personal a cargo de generar esos lazos de comunicación” (Paola Ramírez, Coordinadora de Participación Ciudadana)

7.4.2 ISN Reuniones Unidad de Estudios

Sobre los aspectos que conforman el apartado Reuniones, para la Unidad de Estudios, se mantiene la tendencia observada a nivel total. Es posible observar que el “Acceso al lugar de reunión” fue el aspecto mejor evaluado con un ISN de 66,5%. En tanto el “Material didáctico recibido” presentó un ISN de 28% y la “Cantidad de reuniones” un 15,5%, siendo el más bajo de todos los aspectos medidos.

Gráfico 7-15: Evaluación Reuniones Unidad de Estudios

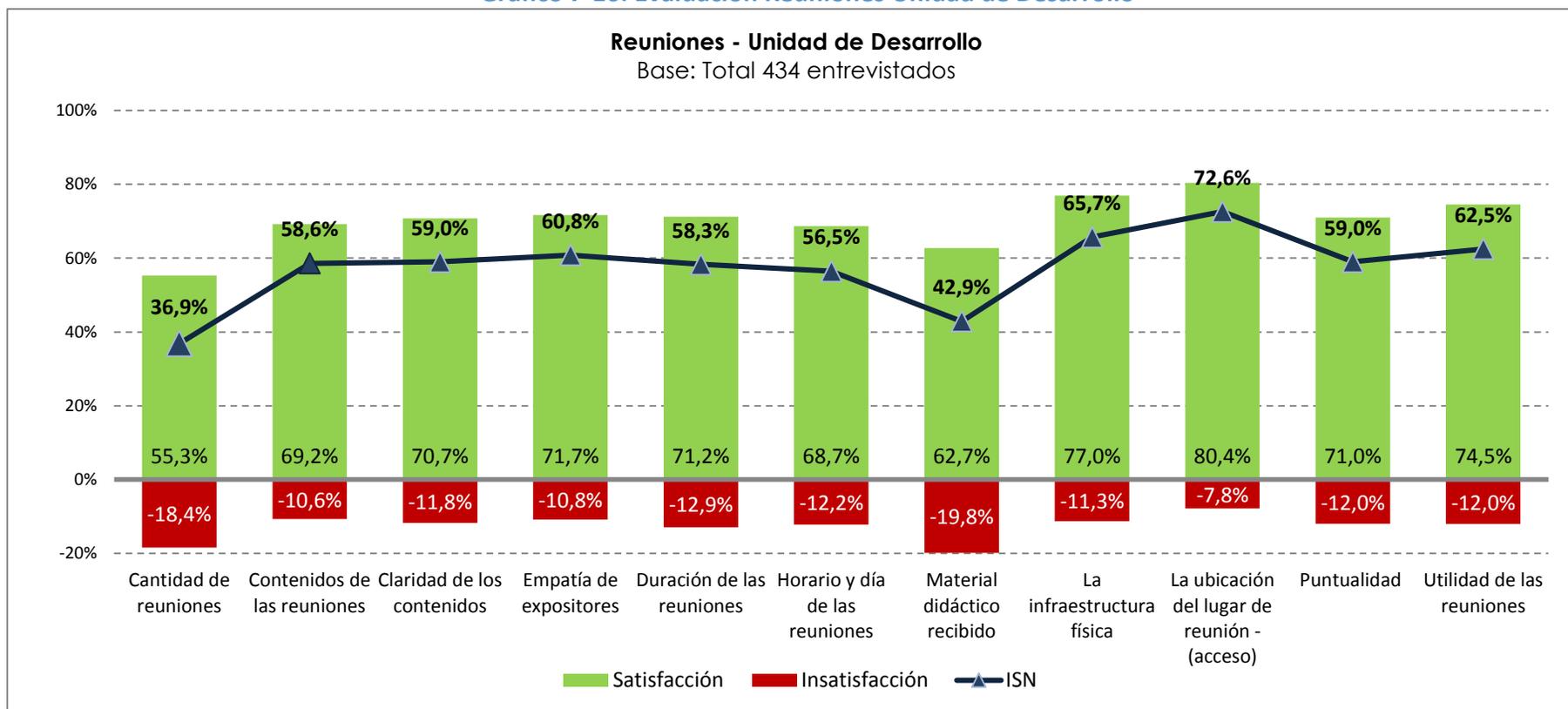


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.4.3 ISN Reuniones Unidad de Desarrollo

Sobre los aspectos que conforman el apartado Reuniones, para la Unidad de Desarrollo, al igual que en la Unidad de Estudios se mantiene la tendencia observada a nivel total. Es posible observar que el “Acceso al lugar de reunión” fue el aspecto mejor evaluado con un ISN de 72,6%. En tanto el aspecto peor evaluado fue la “Cantidad de reuniones” cuyo ISN alcanzó un 36,9%.

Gráfico 7-16: Evaluación Reuniones Unidad de Desarrollo

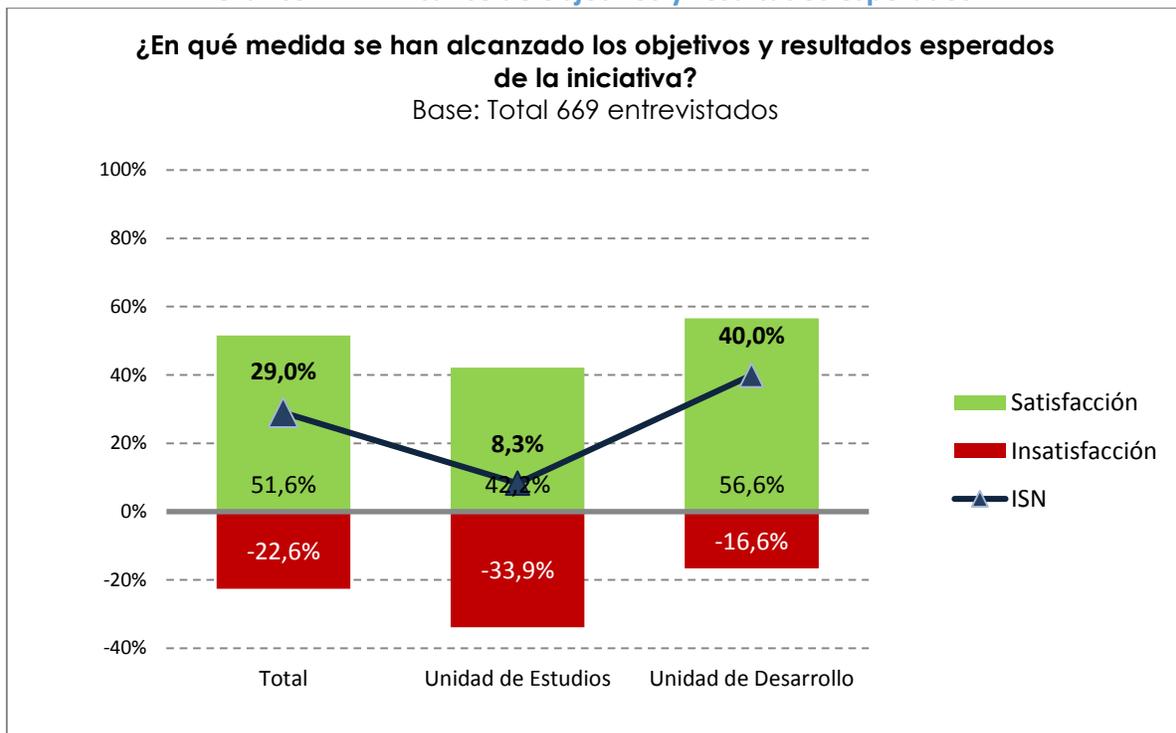


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.5 ISN Percepción de Resultados (Expectativas)

El presente apartado expone el resumen de los resultados sobre la percepción del logro de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa. En resumen, el ISN total fue de 29,0%, cuya baja cifra está explicada principalmente por la alta insatisfacción en la Unidad de Estudios donde el ISN alcanzó apenas un 8,3%. La evaluación de la Unidad de Desarrollo presentó una mejor evaluación alcanzando un ISN de 40,0%.

Gráfico 7-17: Alcance de objetivos y resultados esperados



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

Respecto de la pregunta realizada para poder sondear la percepción de los resultados, se advirtió la existencia de un problema relacionado a las altas expectativas de los usuarios finales. Tras revisar la información de las iniciativas para ambas unidades, fue posible notar que éstos fueron implementados muchas veces directamente con la organización – dirigentes o socios más asiduos -, para que luego exista una comunicación a la totalidad de los miembros. Por lo tanto se forma una brecha en el nivel de satisfacción de las personas que en muchos casos no dimensionan los efectos de la iniciativa.

Para la Unidad de Estudios, el problema tiene probablemente una mayor gravedad, considerando que el ISN alcanza solo un 8,3%. La explicación para dicho resultado tiene

que ver con la confianza de los usuarios, ya que muchas de las iniciativas tenían dentro de sus objetivos el sondeo de opiniones y/o puntos de vista respecto de las obras que se estaban estudiando emplazar, en tanto, muchas de éstas no fueron bien recibidas generando además ciertas barreras para que los profesionales de la CNR y/o consultoras que trabajaban en terreno puedan interactuar con la comunidad.

“Desde el punto de vista de la participación, siempre es más difícil llegar a un lugar donde existan afectados por el propio desarrollo del proyecto. Cuando se comenta la existencia de un proyecto que los va a afectar, es posible que te ataquen. Hay reuniones en que ni siquiera te dejaban ver la presentación, justamente por el tema del sesgo político. Por lo tanto es importante saber decirle como hacer las cosas”. (César Navarrete, Profesional de la Unidad de Estudios)

Para la Unidad de Desarrollo, donde el ISN llegó al 40%, se evidenció que la línea de trabajo no tuvo un efecto en el largo plazo con las organizaciones formadas, siendo también otro aspecto a considerar ya que esto tiene que ver con una labor más profunda. Además, no hubo nivelación de los conocimientos entregados, ya que los regantes que asistían a las instancias de las iniciativas, no tenían claridad respecto de los objetivos.

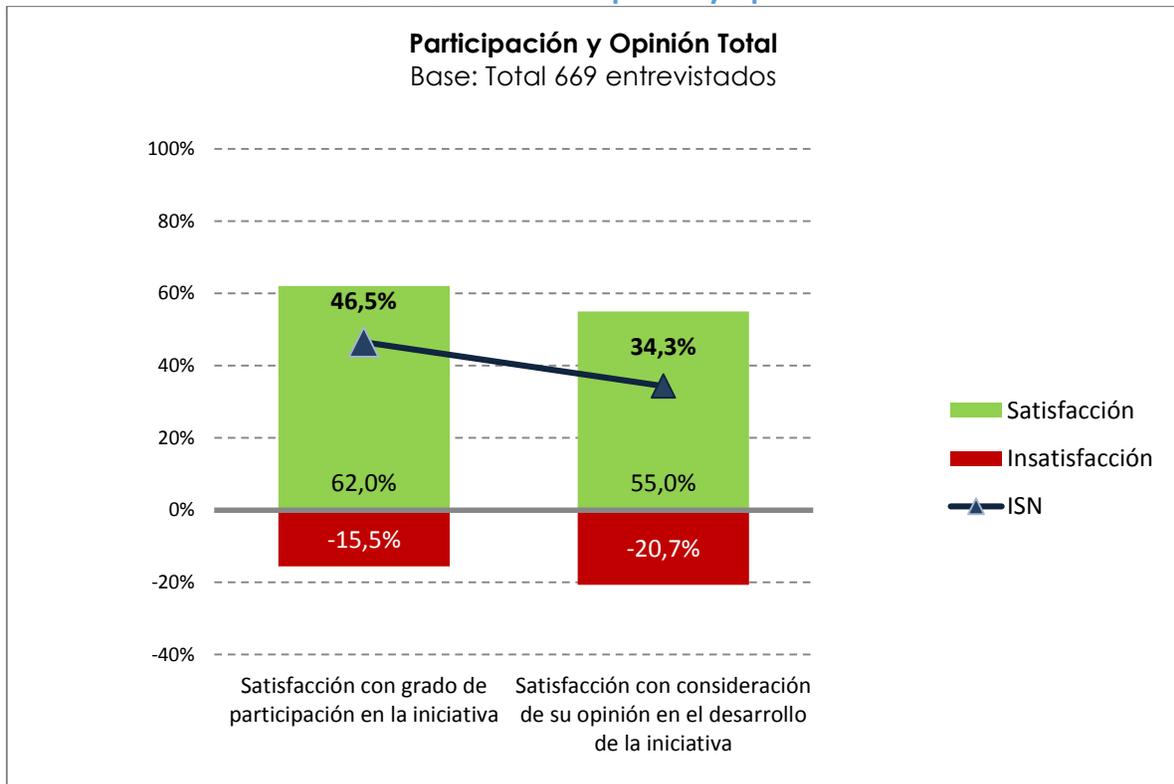
“Si uno piensa y ve que la organización es el usuario final, hacia abajo el descontento es muy alto, porque tú le fuiste a dar algo que quizás es poco práctico, en el caso de los DAA especialmente, porque se regulariza un derecho con el nombre de la persona pero eso puede durar hasta que la persona y después se pierde esa ganancia, porque queda hasta ahí, entonces hubiese sido mejor quizás enseñar a la persona como hacer ese proceso cuando lo requiera”. (Marianela Matta - Profesional Unidad Desarrollo)

7.6 ISN Participación y Opinión

7.6.1 ISN Participación y Opinión Total

El presente apartado expone el resumen de los resultados obtenidos a nivel total, sobre la percepción de participación y opinión en las iniciativas realizadas. Tal como se puede apreciar en el gráfico siguiente la “Satisfacción respecto de la consideración de la opinión en el desarrollo de las iniciativas”, presenta el ISN más bajo (34,3%) en comparación a lo conseguido en el ítem “Satisfacción con el grado de participación en la iniciativa”, cuyo ISN fue 46,5%.

Gráfico 7-18: Participación y Opinión



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

En relación a la importancia de los usuarios dentro de este contexto, cabe preguntarse por rol activo que juega la empresa consultora en conjunto con la CNR, y en qué medida una mejora en el trabajo comunicativo con la comunidad podría revertir este resultado a futuro. El mal resultado está también asociado al modo de trabajo en terreno, ya que la entrega de información fue realizada con características meramente informativas y no

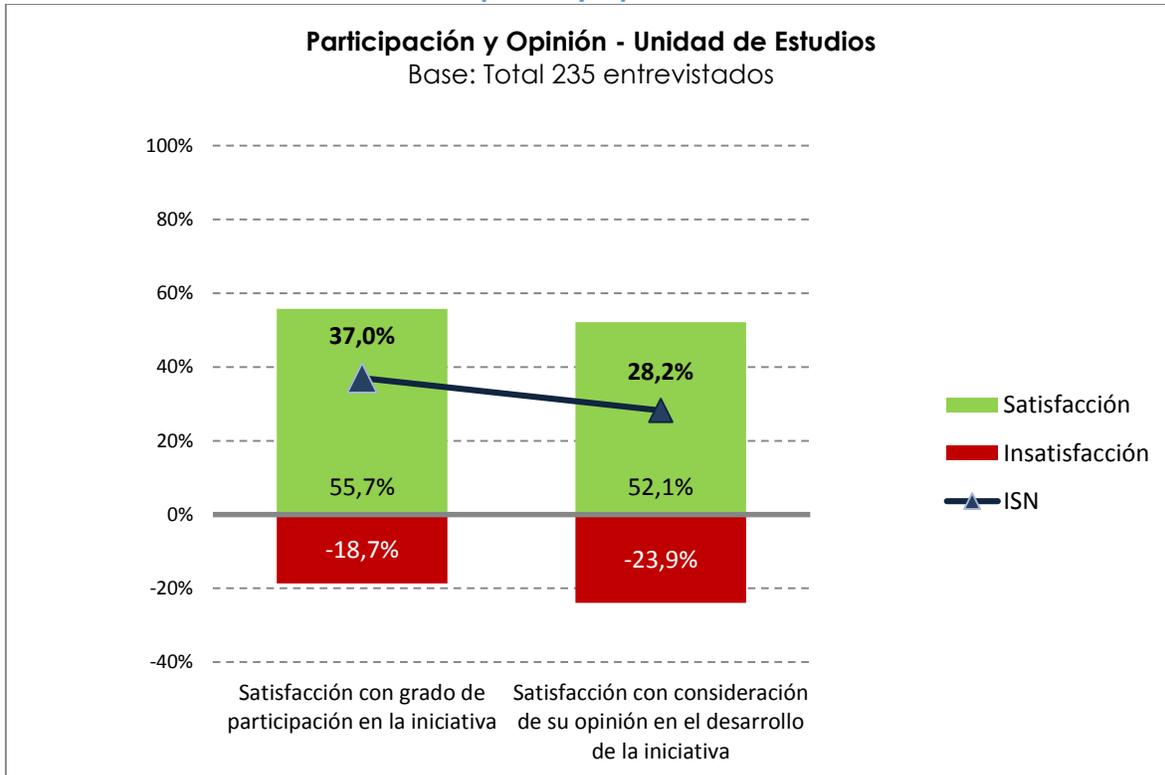
vinculantes.

“Fueron proyectos que están asociados a elementos de participación ciudadana importante pero solamente son informativos, no hay un componente de actores locales influyentes, ni tampoco otros actores vinculantes como; seremi agricultura u otros organismos que hacen desarrollo territorial”. (María Loreto Mery, Jefa División de Estudios, Desarrollo y Políticas)

7.6.2 ISN Participación y Opinión Unidad de Estudios

Sobre la participación y opinión de la Iniciativa, para la Unidad de Estudios, se puede observar una clara baja para ambos aspectos medidos. La “Satisfacción con el grado de participación en la iniciativa”, es de 37,0% y respecto de la “Satisfacción con consideración de la opinión en el desarrollo de la iniciativa”, ésta alcanzó un ISN 28,2%.

Gráfico 7-19: Participación y Opinión Unidad de Estudios

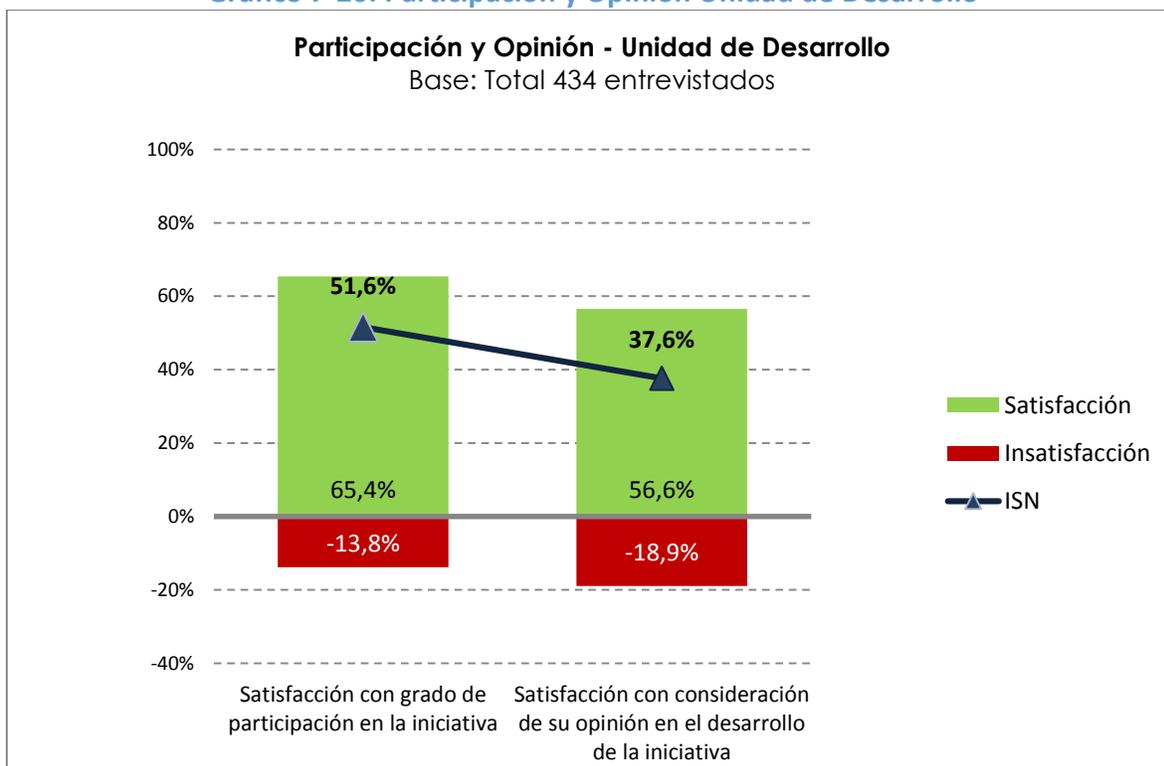


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.6.3 ISN Participación y Opinión Unidad de Desarrollo

Para la Unidad de Desarrollo, sobre la participación y opinión de la Iniciativa, se puede observar que obtuvo mejor evaluación respecto de la Unidad de Estudios. La “Satisfacción con el grado de participación en la iniciativa”, es de 51,6% y respecto de la “Satisfacción con consideración de la opinión en el desarrollo de la iniciativa”, ésta alcanzó un ISN 37,6%.

Gráfico 7-20: Participación y Opinión Unidad de Desarrollo



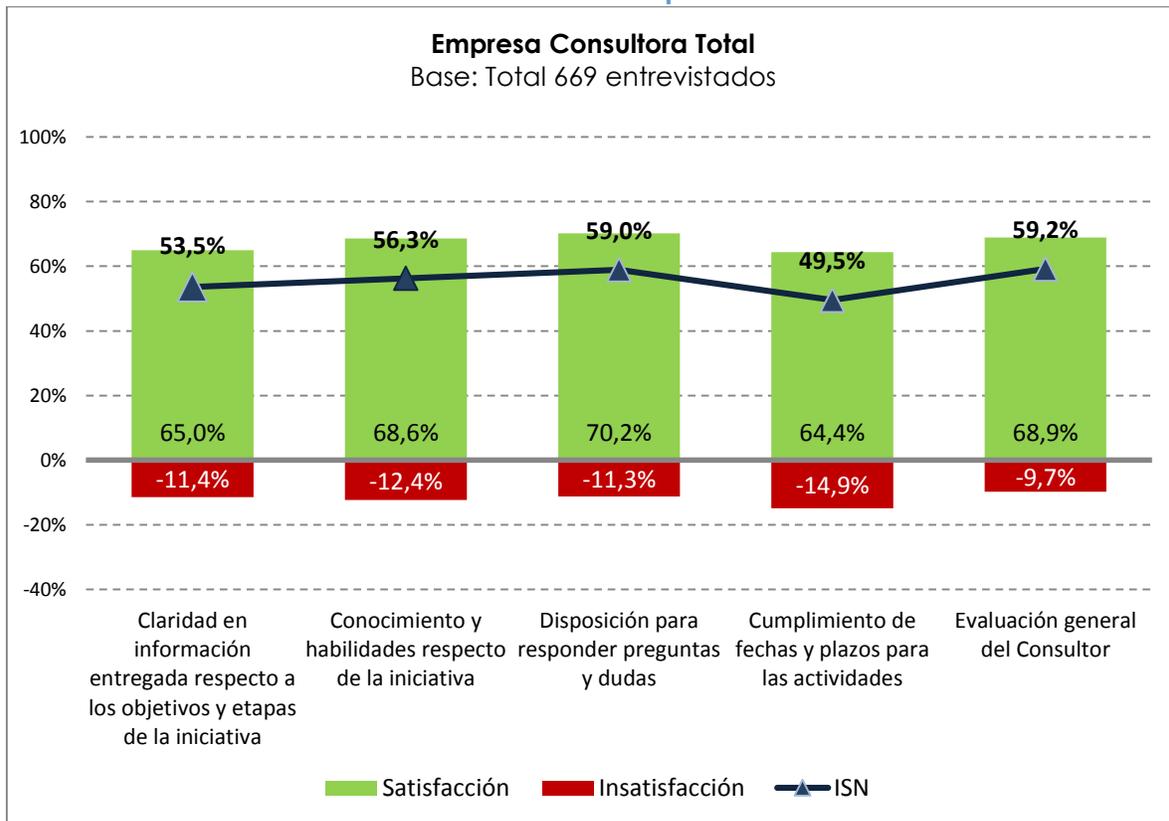
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.7 ISN Empresa Consultora

7.7.1 ISN Empresa Consultora Total

La evaluación de la empresa consultora por la totalidad de las iniciativas, presenta los siguientes resultados. El aspecto mejor evaluado fue la “Evaluación general del consultor” (59,2%), luego sin grandes diferencias porcentuales fue evaluado en segundo lugar la “Disposición a responder preguntas” con (59,0%). Otros aspectos como la “Claridad en la información entregada” o el “Conocimiento y habilidades respecto de las iniciativas”, fueron evaluados de manera similar con 53,5% y 56,3% respectivamente. Finalmente la evaluación más baja fue el “Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades” con un 49,5% de ISN.

Gráfico 7-21: Evaluación Empresa Consultora



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Período 2010 – 2012

Respecto a la evaluación de la empresa consultora, ésta demostró estar en niveles similares en todos los aspectos medidos, si bien, la satisfacción no es alta, existen

aspectos que tienden a ser más bajos, como por ejemplo el cumplimiento de plazos y fechas para las actividades. Respecto de esto es posible pensar que con ciertos ajustes ligados al contrato de trabajo podrían eventualmente mejorar en función de las visitas en terreno y la planificación de reuniones.

Ciertamente el rol de la empresa consultora, debe mejorar en el aspecto relacionado con la claridad en la información entregada respecto de los objetivos y etapas de la iniciativa, porque tal como se ha visto anteriormente, condiciona otros importantes aspectos como por ejemplo la percepción de los resultados y el impacto y adecuación de la iniciativa, Sobre esto, se ha comentado en la etapa inicial que se enfatice en trabajar de mejor forma con los usuarios regantes que no forman parte de las autoridades de cada OUA, con el propósito de poder entregar información que se ajuste a la realidad y a las expectativas.

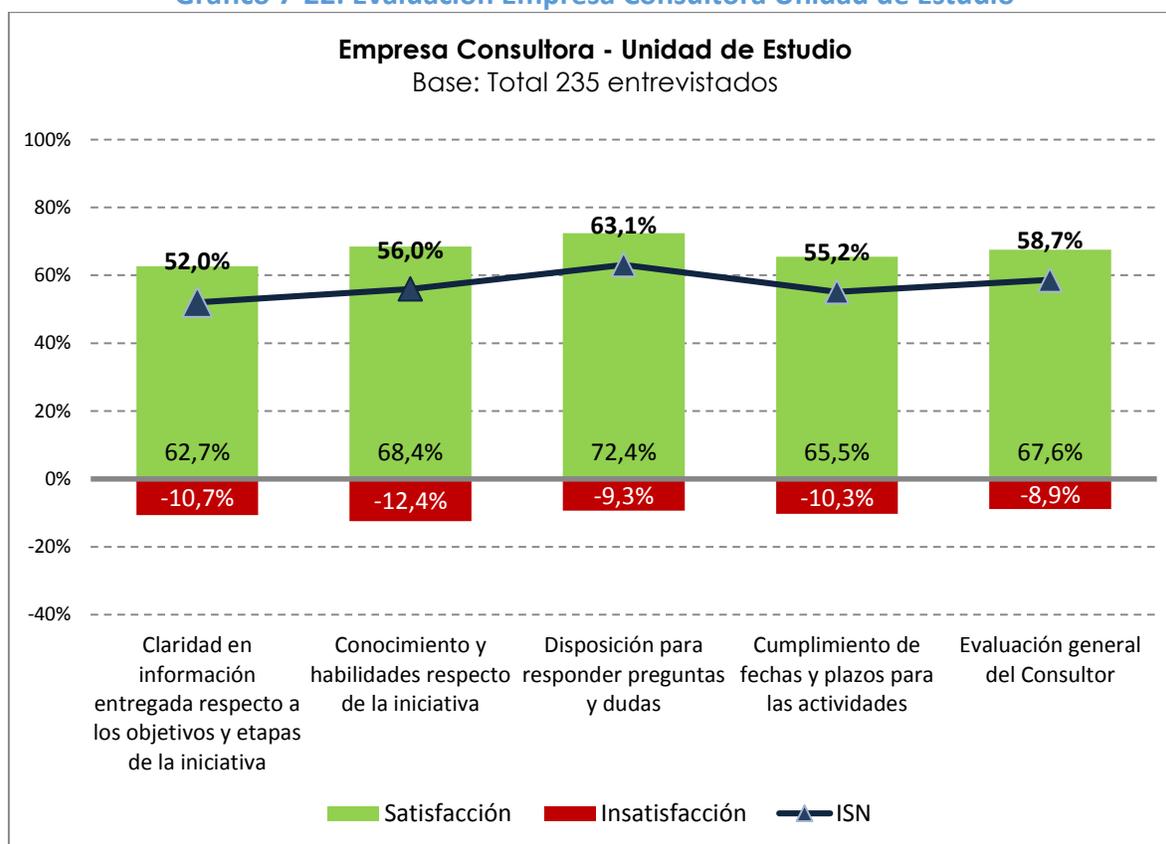
“A la consultora no se le pedía que tenga una bajada especial para poder trabajar directamente con los regantes, es decir, hubo trabajo desde la línea de la directiva hacia abajo. No se les exigía que tenga un conocimiento propio o particular de cada territorio”. (Marianela Matta - Profesional Unidad Desarrollo).

“La consultoría solamente organiza las reuniones, estar en terreno, hacer un mapa de actores, sistematizar información que se recogía de las actividades de participación y entregar insumos para poder seguir actuando atingentemente en terreno. (Paola Ramírez - Coordinadora de Participación Ciudadana)

7.7.2 ISN Empresa Consultora Unidad de Estudios

La evaluación de la empresa consultora se mantuvo similar en comparación con la evaluación general. El aspecto mejor evaluado fue la “Disposición a responder preguntas” (63,1%), luego fue evaluado en segundo lugar la “Evaluación general del consultor” con (58,7%). La evaluación más baja fue la “Claridad en la información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa” con un 52,0% de ISN. Otros aspectos como el “Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades” o el “Conocimiento y habilidades respecto de las iniciativas”, fueron evaluados de manera similar con 55,2% y 56,0% respectivamente.

Gráfico 7-22: Evaluación Empresa Consultora Unidad de Estudio

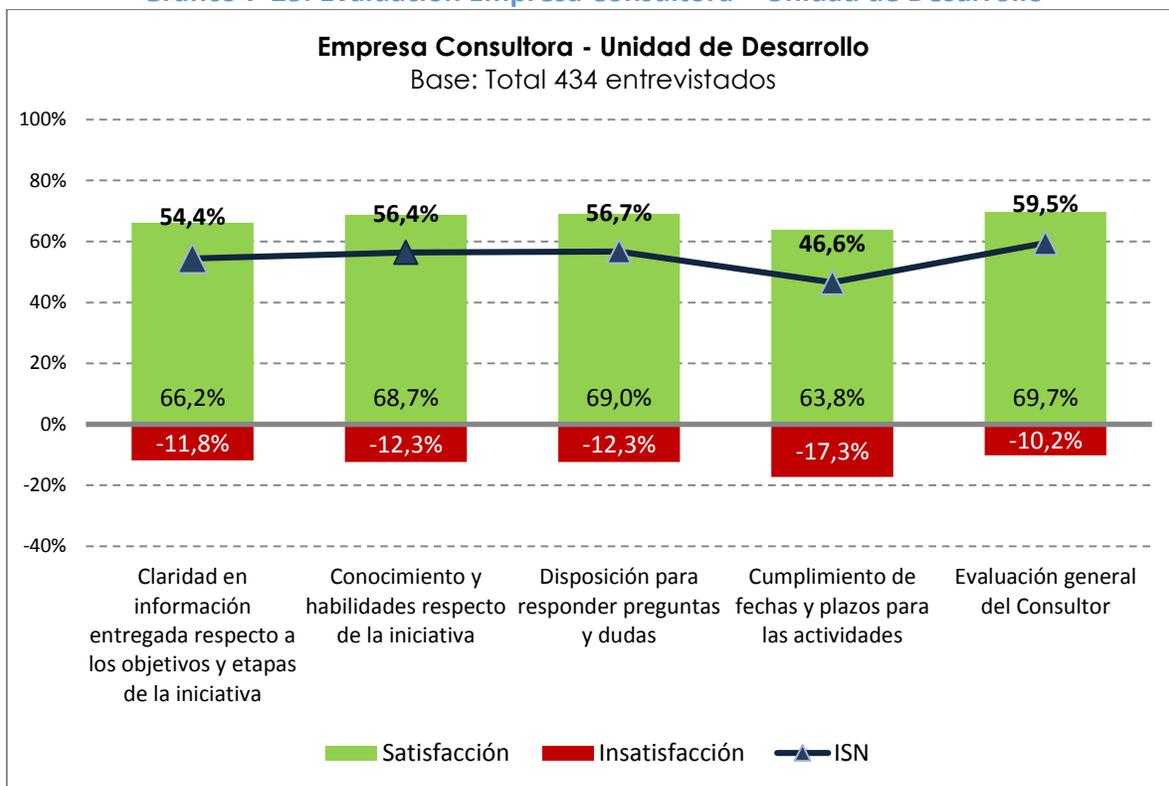


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

7.7.3 ISN Empresa Consultora Unidad de Desarrollo

Para la Unidad de Desarrollo, la evaluación de la empresa consultora fue ligeramente más baja que la Unidad de Estudios. Es posible ver en el gráfico siguiente que el aspecto mejor evaluado fue la “Evaluación general del consultor” (ISN= 59,5%). La evaluación de la “Claridad de la información respecto a los objetivos y etapas”, el “Conocimiento y habilidades de la iniciativa”, así como la “Disposición a responder preguntas” obtuvieron valores similares si presentar grandes diferencias, sin embargo, el “Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades” fue lo peor evaluado con un ISN de 46,6%.

Gráfico 7-23: Evaluación Empresa Consultora – Unidad de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

8. COMPARATIVO ISN POR UNIDAD

Tabla 14: Comparativo ISN CALIDAD DE SERVICIO

Variable – CALIDAD DE SERVICIO	ISN	ISN	ISN
	Total	Unidad Estudios	Unidad Desarrollo
EVALUACIÓN GENERAL	40,2%	32,3%	44,5%

Tabla 15: Comparativo ISN INFORMACIÓN DE LA INICIATIVA

Variable – INFORMACIÓN DE LA INICIATIVA	ISN	ISN	ISN
	Total	Unidad Estudios	Unidad Desarrollo
Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa	42,3%	27,8%	50,1%
Claridad de la información disponible	46,8%	37,6%	51,7%
Información recibida respecto al impacto de la iniciativa en usted y en la comunidad	48,0%	39,4%	52,7%

Tabla 16: Comparativo ISN IMPACTO Y ADECUACIÓN DE LA INICIATIVA

Variable – IMPACTO Y ADECUACIÓN DE LA INICIATIVA	ISN	ISN	ISN
	Total	Unidad Estudios	Unidad Desarrollo
Adecuación de la iniciativa a las necesidades de los regantes	44,8%	36,4%	49,3%
Tiempo de duración de la iniciativa	38,4%	29,8%	42,9%
Beneficio de la iniciativa a nivel regional	47,4%	33,0%	55,0%
Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes	55,5%	46,0%	60,6%
Beneficio de la iniciativa a nivel personal	51,6%	38,5%	58,7%

Tabla 17: Comparativo ISN REUNIONES

Variable - REUNIONES	ISN	ISN	ISN
	Total	Unidad Estudios	Unidad Desarrollo
Cantidad de reuniones	29,4%	15,5%	36,9%
Contenidos de las reuniones	50,9%	36,8%	58,6%
Claridad de los contenidos expuestos	55,2%	48,1%	59,0%
Empatía de expositores	60,7%	60,3%	60,8%
Duración de las reuniones	56,9%	54,3%	58,3%
Horario y día de las reuniones	54,3%	50,2%	56,5%
Material didáctico recibido	37,7%	28,0%	42,9%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	65,2%	64,4%	65,7%
La ubicación del lugar de reunión -(facilidad de acceso)	70,5%	66,5%	72,6%
Puntualidad en la realización de las reuniones	56,8%	52,8%	59,0%
Utilidad de las reuniones	57,8%	49,1%	62,5%

Tabla 18: Comparativo ISN PERCEPCIÓN DE RESULTADOS (EXPECTATIVAS)

Variable – PERCEPCIÓN DE RESULTADOS (EXPECTATIVAS)	ISN	ISN	ISN
	Total	Unidad Estudios	Unidad Desarrollo
En qué medida se han alcanzado los objetivos y resultados esperados de la iniciativa	29,0%	8,3%	40,0%

Tabla 19: Comparativo ISN PARTICIPACIÓN Y OPINIÓN

Variable – PARTICIPACIÓN Y OPINIÓN	ISN	ISN	ISN
	Total	Unidad Estudios	Unidad Desarrollo
Qué tan satisfecho quedó con su grado de participación en la iniciativa	46,5%	37,0%	51,6%
Cómo cree usted que fue considerada su opinión durante el desarrollo de la iniciativa	34,3%	28,2%	37,6%

Tabla 20: Comparativo ISN EMPRESA CONSULTORA

Variable – EMPRESA CONSULTORA	ISN	ISN	ISN
	Total	Unidad Estudios	Unidad Desarrollo
Claridad en información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa	53,5%	52,0%	54,4%
Conocimiento y habilidades respecto de la iniciativa	56,3%	56,0%	56,4%
Disposición para responder preguntas y dudas	59,0%	63,1%	56,7%
Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades	49,5%	55,2%	46,6%
Evaluación general del Consultor	59,2%	58,7%	59,5%

9. ANÁLISIS FACTORIAL

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que permite encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables. Esos grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan mucho entre sí y deben ser independientes unos de otros.

Se ha definido la realización de un análisis factorial, con el objetivo de reducir la información relacionada a los aspectos que se asocian a la evaluación de la satisfacción general de los beneficiarios con las distintas iniciativas desarrolladas por las unidades de Desarrollo y de Estudios de la CNR, y de esta forma, establecer un número de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos.

9.1 Análisis Factorial – Unidad de Estudios

El análisis factorial se realizó con todas los aspectos evaluados por los beneficiarios de las iniciativas desarrolladas por la Unidad de Estudios de la CNR. Los aspectos considerados para el análisis factorial fueron los siguientes:

Tabla 21: Aspectos considerados para el análisis factorial en la Unidad de Estudios

Pregunta	Descripción
P25.1	¿Cómo evaluaría el grado de interacción (reuniones, talleres, comunicación en general) con la CNR Durante el proceso de implementación y desarrollo de la iniciativa
P25.2	¿Cómo evaluaría el grado de interacción (reuniones, talleres, comunicación en general) con la CNR Después de haber finalizado la iniciativa
P28_A	Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa (objetivos, estado de avance, etc.)
P28_B	Claridad de la información disponible
P28_C	Información recibida respecto al impacto de la iniciativa en usted y en la comunidad
P29_A	Adecuación de la iniciativa a las necesidades de los regantes
P29_B	Tiempo de duración de la iniciativa
P29_C	Beneficio de la iniciativa a nivel regional
P29_D	Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes
P29_E	Beneficio de la iniciativa a nivel personal
P30_A	Cantidad de reuniones

P30_B	Contenidos de las reuniones
P30_C	Claridad de los contenidos expuestos
P30_D	Empatía de expositores
P30_E	Duración de las reuniones
P30_F	Horario y día de las reuniones
P30_G	Material didáctico recibido
P30_H	La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.
P30_I	La ubicación del lugar de reunión -(facilidad de acceso)
P30_J	Puntualidad en la realización de las reuniones
P30_K	Utilidad de las reuniones
P31	¿En qué medida se han alcanzado los objetivos y resultados esperados de la iniciativa?
P33	¿Qué tan satisfecho quedó con su grado de participación en la iniciativa?
P34	¿Cómo cree usted que se consideró su opinión durante el desarrollo de la iniciativa?
P35_A	Claridad en información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa
P35_B	Conocimiento y habilidades respecto de la iniciativa
P35_C	Disposición para responder preguntas y dudas
P35_D	Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades
P35_E	Evaluación general del Consultor

Al correr el modelo a partir del método de extracción de componentes principales, podemos observar (ver Tabla 40 en Anexo 3) que el total de variables se pueden agrupar en cuatro componentes principales. Estas 4 componentes (dimensiones) explican el 70,4% de la varianza asociada a la escala de evaluación de los distintos aspectos medidos, lo que representa un buen porcentaje para este tipo de análisis.

Del mismo modo, es posible establecer un nombre para cada una de estas componentes o dimensiones basadas en las variables que la componen.

- **Componente 1:** Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa
- **Componente 2:** Reuniones
- **Componente 3:** Información de la Iniciativa
- **Componente 4:** Empresa Consultora

9.2 Análisis Factorial – Unidad de Desarrollo

El análisis factorial se realizó con todas los aspectos evaluados por los beneficiarios de las iniciativas desarrolladas por la Unidad de Desarrollo de la CNR. Los aspectos considerados para el análisis factorial fueron los siguientes:

Tabla 22: Aspectos considerados para el análisis factorial en la Unidad de Desarrollo

Pregunta	Descripción
P25.1	¿Cómo evaluaría el grado de interacción (reuniones, talleres, comunicación en general) con la CNR Durante el proceso de implementación y desarrollo de la iniciativa?
P25.2	¿Cómo evaluaría el grado de interacción (reuniones, talleres, comunicación en general) con la CNR Después de haber finalizado la iniciativa?
P28_A	Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa (objetivos, estado de avance, etc.)
P28_B	Claridad de la información disponible
P28_C	Información recibida respecto al impacto de la iniciativa en usted y en la comunidad
P29_A	Adecuación de la iniciativa a las necesidades de los regantes
P29_B	Tiempo de duración de la iniciativa
P29_C	Beneficio de la iniciativa a nivel regional
P29_D	Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes
P29_E	Beneficio de la iniciativa a nivel personal
P30_A	Cantidad de reuniones
P30_B	Contenidos de las reuniones
P30_C	Claridad de los contenidos expuestos
P30_D	Empatía de expositores
P30_E	Duración de las reuniones
P30_F	Horario y día de las reuniones
P30_G	Material didáctico recibido
P30_H	La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.
P30_I	La ubicación del lugar de reunión -(facilidad de acceso)
P30_J	Puntualidad en la realización de las reuniones
P30_K	Utilidad de las reuniones
P31	¿En qué medida se han alcanzado los objetivos y resultados esperados de la iniciativa?
P33	¿Qué tan satisfecho quedó con su grado de participación en la iniciativa?

P34	¿Cómo cree usted que fue considerada su opinión durante el desarrollo de la iniciativa?
P35_A	Claridad en información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa
P35_B	Conocimiento y habilidades respecto de la iniciativa
P35_C	Disposición para responder preguntas y dudas
P35_D	Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades
P35_E	Evaluación general del Consultor
P39	¿Qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?
P40	Satisfacción con Apoyo legal para regularización de derechos de aprovechamiento de agua

Al correr el modelo a partir del método de extracción de componentes principales, se pudo observar que el total de variables se pueden agrupar en tres componentes principales. Estas 3 componentes (dimensiones) explican el 83,2% de la varianza asociada a la escala de evaluación de los distintos aspectos medidos, lo que representa un buen porcentaje para este tipo de análisis.

Es posible establecer un nombre para cada una de estas componentes o dimensiones basadas en las variables que la componen.

- **Componente 1:** Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa
- **Componente 2:** Reuniones
- **Componente 3:** Información de la Iniciativa
- **Componente 4:** Empresa Consultora

10. ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL

El modelo de regresión lineal se utiliza para predecir el comportamiento de una determinada variable –variable dependiente- en función de otras variables independientes o explicativas (también denominados regresores o predictores).

Con el objetivo de establecer el peso o incidencia de las distintas variables consideradas en el estudio respecto de la satisfacción general de los beneficiarios con las distintas iniciativas desarrolladas por las unidades de Desarrollo y de Estudios de la CNR, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple.

10.1 Análisis de Regresión Lineal – Unidad de Estudios

Para la construcción del modelo de regresión que permite establecer la incidencia de las variables sobre la satisfacción general con las distintas iniciativas desarrolladas en el periodo 2010 – 2012 por parte de la Unidad de Estudios de la CNR, se consideraron las siguientes dimensiones como variables independientes, basados en el análisis factorial realizado previamente:

Tabla 23: Dimensiones abordadas

Dimensión	Variable que componen la dimensión
D1: Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa	P29_D / P31 / P29_A / P29_C / P33 / P34 / P29_B / P29_E / P30_B / P30_A
D2: Reuniones	P30_I / P30_H / P30_J / P30_E / P30_F / P30_G / P25_2 / P25_1 / P30_K / P30_D
D3: Información de la Iniciativa	P28C / P28B / P28A / P30_C
D4: Empresa Consultora	P35_C / P35_E / P35_A / P35_B / P35_D
Para las distintas dimensiones se elaboró un índice en base a los aspectos incorporados.	

10.1.1 Modelo de regresión Unidad de Estudios

Satisfacción general con iniciativas de la Unidad de Estudios (P26) = $\beta_0 + \beta_1 D1 + \beta_2 D2 + \beta_3 D3 + \beta_4 D4$

Siendo:

- D 1: Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa
- D 2: Reuniones
- D 3: Información de la Iniciativa
- D 4: Empresa Consultora

El modelo presenta un R^2 corregido de 0,645, es decir, es capaz de explicar un 64,5% de las variaciones observadas en la satisfacción general con iniciativas de la Unidad de Estudios.

La capacidad explicativa de las variables independientes de este estudio es considerada alta.

Tabla 24: R^2 Modelo de regresión Unidad de Estudios

Modelo	R	R^2	R^2 corregido	Error típ. De la estimación
1	0,814	0,662	0,645	0,701

Como podemos observar en la tabla siguiente, el estadístico F, nos permite confirmar que existe relación lineal significativa entre la variable dependiente y el conjunto de variables independientes consideradas en el modelo. El valor de nivel crítico Sig = 0,000 indica que sí existe relación lineal significativa.

Tabla 25: Estadístico F Modelo de regresión Unidad de Estudios

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	76,144	4	19,036	38,750	,000 ^a
	Residual	38,808	79	,491		
	Total	114,952	83			

Tal como se observa en la tabla siguiente, la dimensión 1 “Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa”, junto con la dimensión 3 “Información de la Iniciativa” son las que presentan la mayor incidencia o peso específico dentro del modelo, siendo de esta forma las dimensiones que más explican los niveles de satisfacción con las distintas iniciativas desarrolladas en el periodo 2010 – 2012 por parte de la Unidad de Estudios de la CNR. Adicionalmente, al correr el modelo, estas dos dimensiones resultaron ser significativas.

Tabla 26: Peso específico dentro del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	β	Error típ.	β	t	Sig.
Constante	- ,644	,635		-1,014	,314
D1: Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa	,483	,146	,384	3,308	,001
D2: Reuniones	,400	,156	,277	2,559	,012
D3: Información de la Iniciativa	,466	,140	,349	3,326	,001
D4: Empresa Consultora	- ,235	,148	-,151	-1,585	,117

10.2 Análisis de Regresión Lineal – Unidad de Desarrollo

Para la construcción del modelo de regresión que permite establecer la incidencia de las variables sobre la satisfacción general con las distintas iniciativas desarrolladas en el periodo 2010 – 2012 por parte de la Unidad de Desarrollo de la CNR, se consideraron inicialmente las 3 dimensiones obtenidas a partir del análisis factorial realizado previamente.

Al correr el modelo se pudo observar que las tres dimensiones o componentes obtenidas a partir del análisis factorial, resultaron ser no significativas, por lo cual se descartó el modelo de regresión inicial y se optó por considerar todas las variables, luego se generó la matriz de correlaciones (Pearson) de las variables, excluyendo aquellas que presentaban multicolinealidad con 4 o más variables.

De Este modo, las variables consideradas para el modelo de regresión fueron 21.

10.2.1 Modelo de regresión Unidad de Desarrollo

Satisfacción general con iniciativas de la Unidad de Estudios (P26) = $\beta_0 + \beta_1 P28C+ \beta_2 P29_A+ \beta_3 P29_B+ \beta_4 P29_C+ \beta_5 P29_D+ \beta_6 P29_E+ \beta_7 P30_A+ \beta_8 P30_B+ \beta_9 P30_C+ \beta_{10} P30_D+ \beta_{11} P30_F+ \beta_{12} P30_G+ \beta_{13} P30_H+ \beta_{14} P30_I+ \beta_{15} P30_K+ \beta_{16} P31+ \beta_{17} P34+ \beta_{18} P35_A+ \beta_{19} P35_B+ \beta_{20} P35_D+ \beta_{21} P40$

El modelo presenta un R^2 corregido de 0,670, es decir, es capaz de explicar un 67,0% de las variaciones observadas en la satisfacción general con iniciativas de la Unidad de Desarrollo.

La capacidad explicativa de las variables independientes de este estudio son aceptables.

Tabla 27: R^2 Modelo de regresión Unidad de Desarrollo

Modelo	R	R^2	R^2 corregido	Error típ. De la estimación
1	0,832	0,693	0,670	0,668

Como podemos observar en la tabla siguiente, el estadístico F, nos permite confirmar que existe relación lineal significativa entre la variable dependiente y el conjunto de variables

independientes consideradas en el modelo. El valor de nivel crítico Sig = 0,000 indica que sí existe relación lineal significativa.

Tabla 28: Estadístico F Modelo de regresión Unidad de Desarrollo

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	289,174	21	13,770	30,8 29	,000 ^a
	Residual	128,191	287	,447		
	Total	417,366	308			

Tal como se observa en la tabla siguiente, las variables P29_E “Beneficio de la iniciativa a nivel personal”, P31”alcance de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa” y P30_B “Contenidos de las reuniones” son las que presentan la mayor incidencia o peso específico dentro del modelo, siendo de esta forma las dimensiones que más explican los niveles de satisfacción con las distintas iniciativas desarrolladas en el periodo 2010 – 2012 por parte de la Unidad de Desarrollo de la CNR. Adicionalmente, estas tres variables son significativas.

Tabla 29: Peso específico dentro del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	β	Error típ.	β	t	Sig.
(Constante)	,989	,268		3,695	,000
P28C	,039	,053	,043	,735	,463
P29_A	-,128	,056	-,146	-2,301	,022
P29_B	,132	,064	,155	2,059	,040
P29_C	,145	,072	,182	2,014	,045
P29_D	-,058	,079	-,061	-,734	,464
P29_E	,248	,058	,287	4,248	,000
P30_A	,046	,059	,053	,778	,437
P30_B	,228	,086	,232	2,636	,009
P30_C	-,102	,088	-,113	-1,158	,248
P30_D	,110	,060	,103	1,837	,067
P30_F	-,052	,065	-,049	-,803	,423
P30_G	-,034	,048	-,043	-,719	,472
P30_H	,158	,067	,169	2,358	,019
P30_I	-,042	,077	-,040	-,540	,590
P30_K	-,101	,072	-,099	-1,409	,160
P31	,185	,052	,214	3,531	,000
P34	,042	,045	,050	,929	,354
P35_A	,091	,080	,100	1,140	,255
P35_B	-,162	,082	-,176	-1,980	,049
P35_D	,014	,057	,017	,246	,806
P40	,063	,048	,072	1,320	,188

11. MAPAS DE MEJORA

Para comprender qué dimensiones explicaban de mayor forma la satisfacción general con las iniciativas realizadas por las unidades de Estudios y Desarrollo durante el periodo 2010 a 2012, se generó una regresión lineal.

A partir de la importancia de las distintas variables y el nivel de satisfacción neta, se desarrollaron los mapas de mejora para cada una de las dimensiones obtenidas, lo que permitió establecer cuáles son las fortalezas en las iniciativas desarrolladas por cada Unidad así como los puntos clave sobre los cuales se debe trabajar.

11.1 Mapas de Mejora Unidad de Estudios

A partir del análisis de regresión realizado para esta Unidad se pudo establecer la incidencia o peso específico de cada dimensión dentro del modelo.

De este modo, tal como se observa en la tabla siguiente, Dimensión 1 “Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa” tiene una incidencia de 33,1%, Dimensión 2 “Reuniones” tiene una incidencia de 23,9%, Dimensión 3 “Información de la Iniciativa” tiene una incidencia de 30,1%, Dimensión 4 “Empresa Consultora” tiene una incidencia de 13,0%.

Tabla 30: Dimensiones Seleccionadas Unidad de Estudios

	Incidencia
D1: Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa	33,1%
D2: Reuniones	23,9%
D3: Información de la Iniciativa	30,1%
D4: Empresa Consultora	13,0%

11.1.1 Mapa de Mejora Dimensión 1 “Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa”

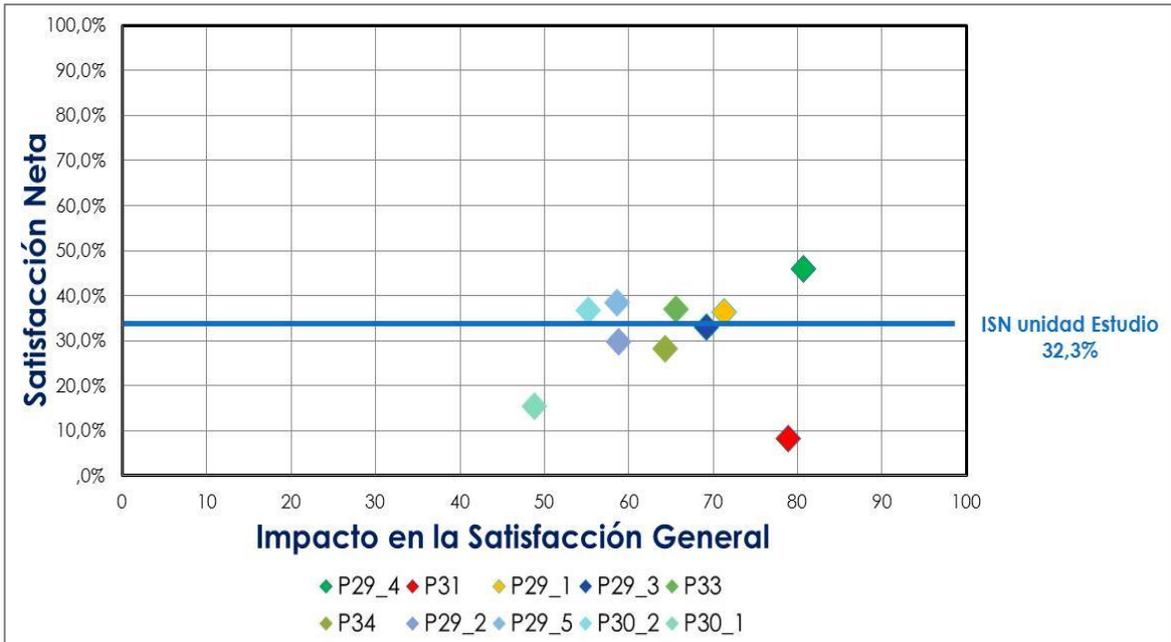
Las variables que componen esta dimensión son:

Tabla 31: Dimensión 1 “Impacto, Adecuación y Resultados de la Iniciativa”

Pregunta	Descripción
P29_1	Adecuación de la iniciativa a las necesidades de los regantes
P29_2	Tiempo de duración de la iniciativa
P29_3	Beneficio de la iniciativa a nivel regional
P29_4	Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes
P29_5	Beneficio de la iniciativa a nivel personal
P30_1	Cantidad de reuniones
P30_2	Contenidos de las reuniones
P31	¿En qué medida se han alcanzado los objetivos y resultados esperados de la iniciativa?
P33	¿Qué tan satisfecho quedó con su grado de participación en la iniciativa?
P34	¿Cómo cree usted que fue considerada su opinión durante el desarrollo de la iniciativa?

Tal como se observa en el gráfico siguiente, las principales oportunidades se encuentran en el grado de alcance de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa, debido a que es el segundo aspecto más relevante y el que presenta el nivel más bajo de ISN. Por otro lado, el aspecto mejor evaluado dentro de esta dimensión es el “beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes” que es justamente el aspecto o variable de esta dimensión que más impacta a la satisfacción general. De todos modos, es importante señalar que a pesar de ser el aspecto mejor evaluado, su ISN no alcanza el 50%.

Gráfico 11-1: Mapa de Mejora Dimensión 1



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

11.1.2 Mapa de Mejora Dimensión 2 “Reuniones”

Las variables que componen esta dimensión son:

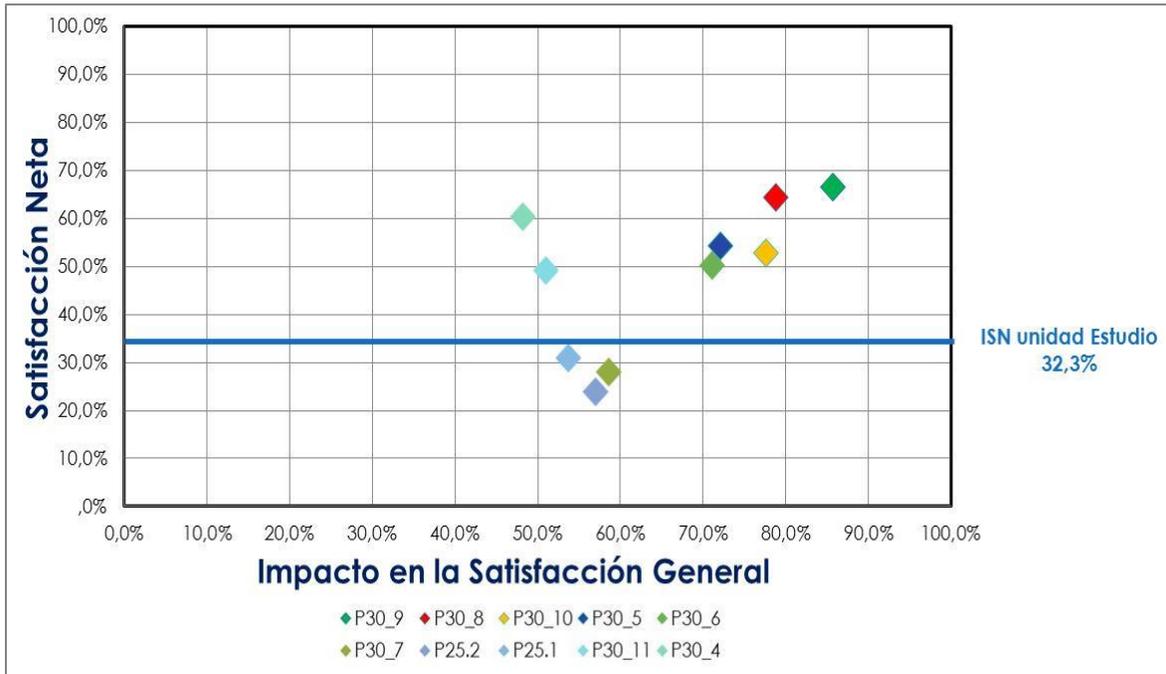
Tabla 32: Dimensión 2 “Reuniones”

Pregunta	Descripción
P25.1	¿Cómo evaluaría el grado de interacción (reuniones, talleres, comunicación en general) con la CNR Durante el proceso de implementación y desarrollo de la iniciativa
P25.2	¿Cómo evaluaría el grado de interacción (reuniones, talleres, comunicación en general) con la CNR Después de haber finalizado la iniciativa
P30_4	Empatía de expositores
P30_5	Duración de las reuniones
P30_6	Horario y día de las reuniones
P30_7	Material didáctico recibido
P30_8	La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.
P30_9	La ubicación del lugar de reunión -(facilidad de acceso)
P30_10	Puntualidad en la realización de las reuniones
P30_11	Utilidad de las reuniones

Tal como se observa en el gráfico siguiente, la mayoría de los aspectos o variables que componen la Dimensión “Reuniones”, presenta una evaluación (ISN) superior al ISN obtenido por la Unidad de Estudios, destacando precisamente los tres aspectos más importantes que son: la ubicación del lugar de reunión, la infraestructura física y la Puntualidad en la realización de las reuniones.

Los aspectos que presentan oportunidades de mejora son: Material didáctico y el grado de interacción con la CNR tanto antes como después de finalizada la iniciativa.

Gráfico 11-2: Mapa de Mejora Dimensión 2



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

11.1.3 Mapa de Mejora Dimensión 3 “Información de la Iniciativa”

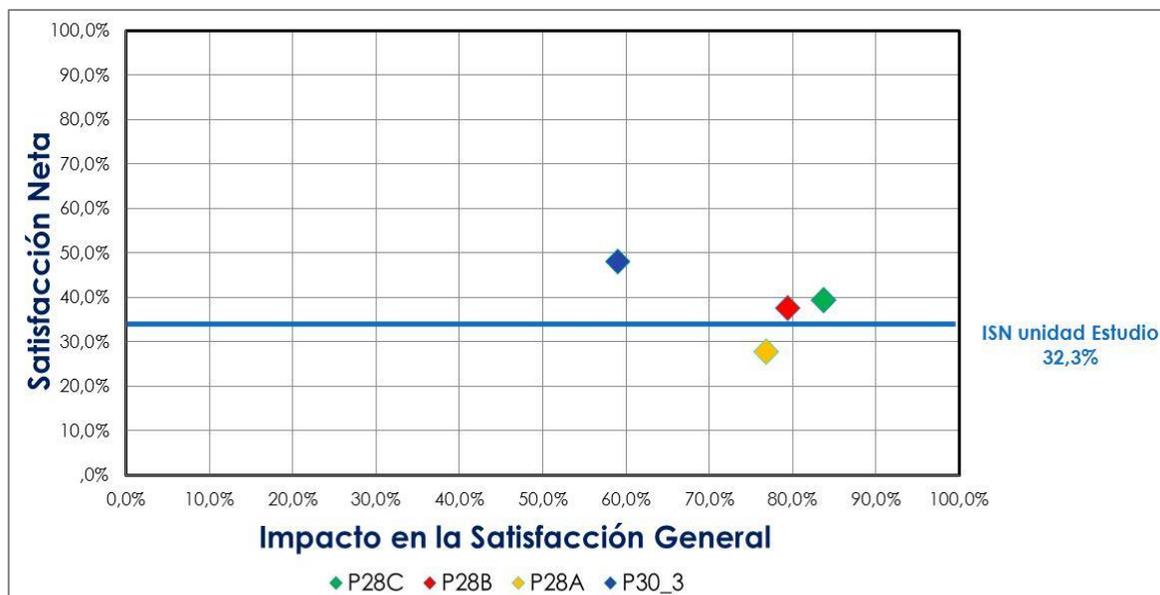
Las variables que componen esta dimensión son:

Tabla 33: Dimensión 3 “Información de la Iniciativa”

Pregunta	Descripción
P28_A	Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa (objetivos, estado de avance, etc.)
P28_B	Claridad de la información disponible
P28_C	Información recibida respecto al impacto de la iniciativa en usted y en la comunidad
P30_3	Claridad de los contenidos expuestos en las reuniones

Tal como se observa en el gráfico siguiente, el aspecto mejor evaluado es la claridad de los contenidos expuestos en las reuniones, sin embargo, es el aspecto que impacta en menor medida el nivel de satisfacción. Por otro lado, la facilidad para acceder a la información general de la iniciativa (objetivos, estado de avance, etc.) fue la variable que presenta el ISN más bajo, presentando un ISN incluso inferior al 32,3% obtenido por la Unidad de estudio a nivel general.

Gráfico 11-3: Mapa de Mejora Dimensión 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

11.1.4 Mapa de Mejora Dimensión 4 “Empresa Consultora”

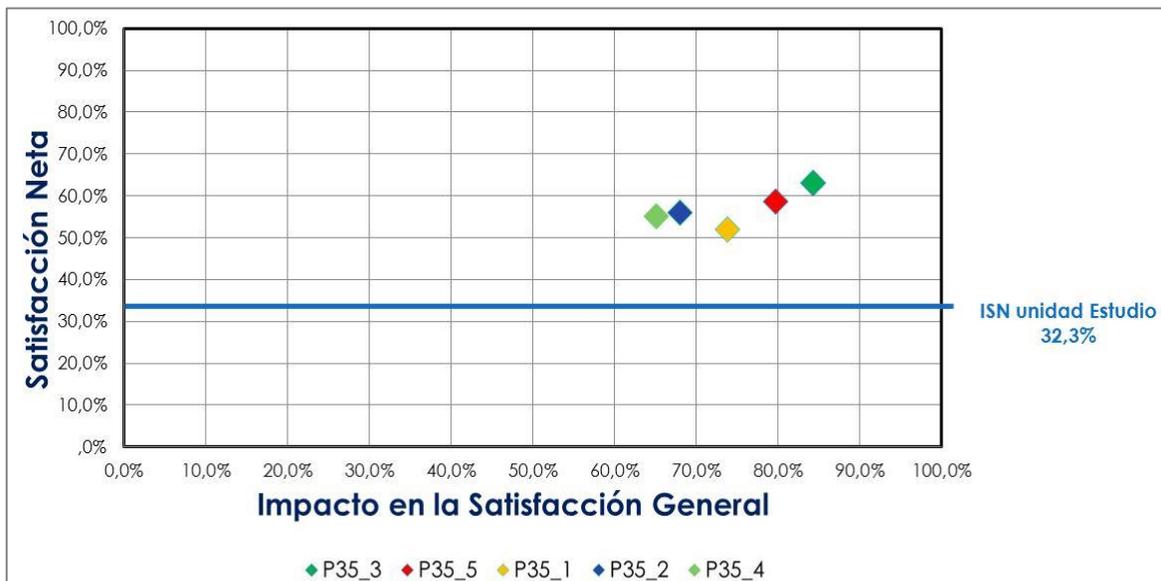
Las variables que componen esta dimensión son:

Tabla 34: Dimensión 4 “Empresa Consultora”

Pregunta	Descripción
P35_1	Claridad en información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa
P35_2	Conocimiento y habilidades respecto de la iniciativa
P35_3	Disposición para responder preguntas y dudas
P35_4	Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades
P35_5	Evaluación general del Consultor

Como podemos observar en el gráfico siguiente, los cinco aspectos contenidos en esta dimensión presentan un ISN muy por sobre el ISN obtenido por la Unidad de Estudios a nivel general.

Gráfico 11-4: Mapa de Mejora Dimensión 4



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

11.2 Mapas de Mejora Unidad de Desarrollo

A partir del análisis de regresión realizado para esta Unidad se pudo establecer la incidencia o peso específico de cada variable dentro del modelo.

Tal como se observa en la tabla siguiente, las tres variables significativas, explican en conjunto un 30,5% de la satisfacción general con las iniciativas de la Unidad de Desarrollo.

Tabla 35: Peso específico de cada variable dentro del modelo

Variable	Descripción	Incidencia
P28_C	Información recibida respecto al impacto de la iniciativa en usted y en la comunidad	1,8%
P29_A	Adecuación de la iniciativa a las necesidades de los regantes	6,1%
P29_B	Tiempo de duración de la iniciativa	6,4%
P29_C	Beneficio de la iniciativa a nivel regional	7,6%
P29_D	Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes	2,6%
P29_E	Beneficio de la iniciativa a nivel personal	11,9%
P30_A	Cantidad de reuniones	2,2%
P30_B	Contenidos de las reuniones	9,7%
P30_C	Claridad de los contenidos expuestos	4,7%
P30_D	Empatía de expositores	4,3%
P30_F	Horario y día de las reuniones	2,0%
P30_G	Material didáctico recibido	1,8%
P30_H	La infraestructura física de salas, tamaño, iluminación, etc.	7,0%
P30_I	La ubicación del lugar de reunión -(facilidad de acceso)	1,7%
P30_K	Utilidad de las reuniones	4,1%
P31	¿En qué medida se han alcanzado los objetivos y resultados esperados de la iniciativa?	8,9%
P34	¿Cómo cree usted que fue considerada su opinión durante el desarrollo de la iniciativa?	2,1%
P35_A	Claridad en información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa	4,2%
P35_B	Conocimiento y habilidades respecto de la iniciativa	7,3%
P35_D	Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades	0,7%

P40

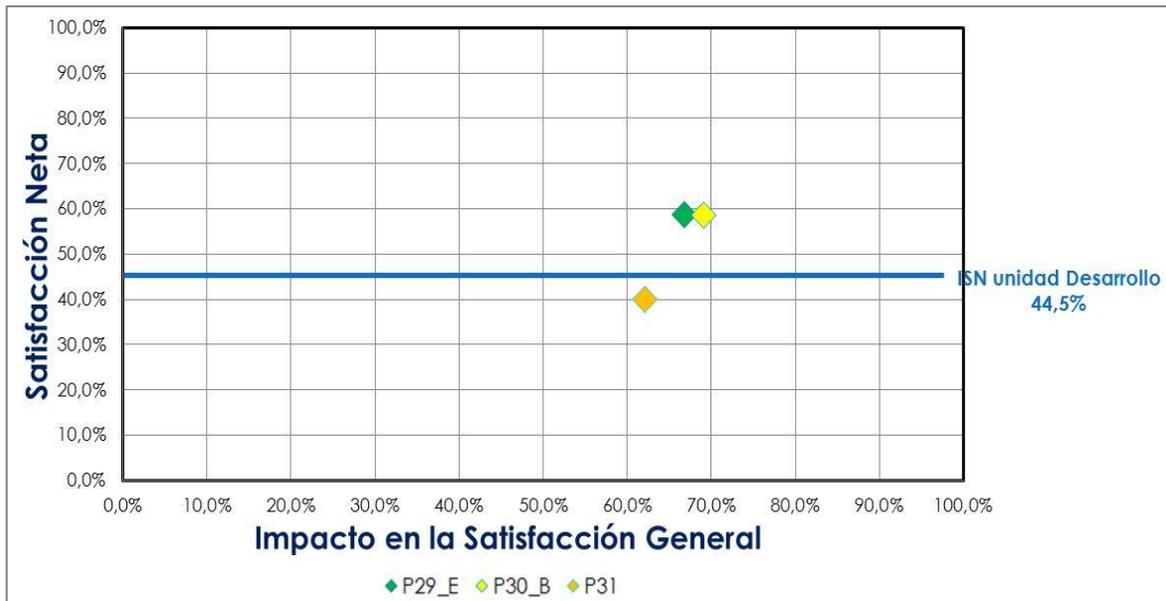
Satisfacción con Apoyo legal para regularización de derechos de aprovechamiento de agua

3,0%

11.2.1 Mapa de Mejora Unidad de Desarrollo

Dentro de esta Unidad, las mayores oportunidades se observan en la variable P31 "alcance de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa".

Gráfico 11-5: Mapa de Mejora Unidad de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Estudio de Satisfacción de los Beneficiarios de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, Periodo 2010 – 2012

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente apartado se presentan las principales conclusiones del estudio para cada una de las unidades y las recomendaciones generales con el foco en acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar los niveles de satisfacción.

12.1 Principales conclusiones del estudio

12.1.1 Perfil de los beneficiarios

De acuerdo a los resultados del estudio, la muestra se concentra mayoritariamente en el género masculino (74,3%), y en el rango de edad mayor a 61 años (51,1%). Otro segmento etario importante es el que se encuentra entre los 41 años y los 60 años de edad, concentrando el 43,2% de la muestra. En cuanto a la distribución del nivel educacional, se observa que los beneficiarios de las distintas iniciativas tanto de la Unidad de Estudios como de la Unidad de Desarrollo tienen, en general, un nivel de educación bajo, donde un 55% de la totalidad de los encuestados, no superó el nivel de educación básica completa. En relación al tamaño de los beneficiarios según su actividad, se observa que la mayor parte se clasifica como “pequeño productor agrícola”, concentrando el 80,1% de las menciones

Respecto a la relación de los encuestados con el terreno donde se encontraban, se puede determinar que la mayoría es propietario (73,7%). La figura de sucesión fue la segunda relación con mayor cantidad de menciones (11,8%). En este punto se observan algunas diferencias entre los beneficiarios de la Unidad de Estudios y los beneficiarios de la Unidad de Desarrollo, ya que en las iniciativas de la Unidad de Estudios participó un porcentaje importante de personas que no tenían una relación directa con tierras (21,7%) ya que en general, dichos casos corresponden a cargos públicos. Esto ocurre ya que normalmente los estudios desarrollados en la Unidad de Estudios participan más organismos públicos debido al rasgo inclusivo de los estudios, en tanto, para los estudios de la Unidad de Desarrollo el trabajo tiene un carácter más personal puesto que se enfocan en el beneficiario, no así en Estudios que son más abiertos.

Uso de Tierra y regadío

La mayor parte de los entrevistados poseen entre 1 a 10 hectáreas de terreno y el uso que

hacen de este es mayormente agrícola (90,6%), entendiendo por uso Agrícola a agricultura, cultivo, plantación, entre otros. El resto de los entrevistados utiliza el terreno en actividades tales como forestal, crianza de animales, pastoreo, entre otros.

Sobre las fuentes de agua para regadío, la mayor cantidad de casos se concentra entre quienes dicen obtener el agua por medio de un canal (68,5%). Sólo un 18,4% de los encuestados declara poseer algún tanque de acumulación de agua.

Beneficiarios y su conocimiento de la Ley 18.450

Respecto del conocimiento sobre la ley 18.450 “Fomento de la inversión privada en obras de riego y drenaje”, el 39,2% de los encuestados dice tener conocimiento de ella y sólo un 27,9% ha postulado alguna vez a la Ley.

Entre quienes señalaron haber postulado, un 65,8% dice haber sido beneficiado por la ley.

Vínculo de la CNR a la detección de las necesidades y desarrollo de las iniciativas

Para los beneficiarios de las iniciativas de la Unidad de Estudios, las principales instituciones asociadas a la detección de la necesidad de la iniciativa fueron CNR (28,1%) e INDAP (26,0%). Ambas instituciones son también las que presentan un mayor porcentaje de menciones frente a la pregunta de quién desarrolló la iniciativa. En el caso de la CNR, un 39,1% la menciona como desarrolladora de la iniciativa y en el caso de INDAP, un 26,6%. Sin embargo, es importante señalar que existe un 14,9% de entrevistados que no sabe qué institución detectó la necesidad y un 18% que no sabe qué institución desarrolló la iniciativa.

Para los beneficiarios de las iniciativas de la Unidad de Desarrollo, las principales instituciones asociadas a la detección de la necesidad de la iniciativa fueron INDAP (35,3%) y la CNR (27,0%). Ambas instituciones son también las que presentan un mayor porcentaje de menciones frente a la pregunta de quién desarrolló la iniciativa. En el caso de la CNR, un 31,9% la menciona como desarrolladora de la iniciativa y en el caso de INDAP, un 25,0%. Al igual que para la Unidad de Estudios, existe un alto porcentaje de entrevistados que no sabe qué institución desarrolló la iniciativa (20,8%).

12.1.2 Satisfacción con la Información de las Iniciativas

Las variables medidas respecto de la Información sobre las Iniciativas fueron: Información recibida respecto del impacto de la iniciativa en usted y la comunidad; Claridad de la información disponible; y Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa.

A nivel total, las evaluaciones no superan el ISN del 50%. Información recibida respecto del impacto de la iniciativa obtuvo el ISN más alto con un 48,0%, seguido de claridad de la información disponible con un 46,8% y finalmente la Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa cuyo ISN fue el más bajo con 42,3% de satisfacción.

La Unidad de Estudios presenta indicadores de satisfacción neta más bajos que la Unidad de Desarrollo en las tres variables medidas, destacando el bajo ISN obtenido en la variable “Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa” donde alcanzó un 27,8%.

12.1.3 Impacto y adecuación de la iniciativa

Las variables medidas respecto del Impacto y adecuación de la Iniciativa fueron: Adecuación de la iniciativa a las necesidades de los regantes; Tiempo de duración de la iniciativa; Beneficio de la iniciativa a nivel regional; Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes; y Beneficio de la iniciativa a nivel personal.

A nivel total, el beneficio de la iniciativa para las comunidades regantes fue el aspecto mejor evaluado con un ISN de 55,5%, sin embargo, el Tiempo de duración de la Iniciativa presentó un ISN de 38,4% el más bajo de todos los aspectos medidos.

La Unidad de Estudios presenta indicadores de satisfacción neta más bajos que la Unidad de Desarrollo en las cinco variables medidas.

12.1.4 Reuniones

Las variables medidas respecto de las Reuniones fueron: Cantidad de reuniones, Contenido de las reuniones; Claridad de los contenidos; Empatía de los expositores; Duración de las reuniones; Horario y día de las reuniones; Material didáctico recibido; La infraestructura física; La ubicación del lugar de la reunión; La puntualidad; y la utilidad de las reuniones.

A nivel general, los aspectos operativos de las reuniones recibieron evaluaciones relativamente altas, destacando la infraestructura y la ubicación de los lugares donde se desarrollaron las reuniones.

Uno de los aspectos peor evaluados, junto con el material didáctico, fue la cantidad de reuniones realizadas. Claramente este es un punto a mejorar, especialmente considerando la realidad del trabajo en terreno, en que la Participación Ciudadana (“PAC”) tenía tres reuniones esenciales.

12.1.5 Percepción de resultados (Expectativas)

A nivel total, el ISN respecto al alcance de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa, alcanzó un 29,0%. Este indicador es particularmente bajo en la Unidad de Estudios, donde el ISN alcanzó apenas un 8,3%. Por otro lado, la Unidad de Desarrollo alcanzó un ISN de 40,0%.

A nivel general, se advirtió la existencia de un problema relacionado a las altas expectativas de los usuarios finales y las brechas de comunicación respecto de avances y alcances de las iniciativas y proyectos.

Para la Unidad de Estudios, el bajo nivel de satisfacción (y alto nivel de insatisfacción) está relacionado con la confianza de los usuarios. En varios casos, las iniciativas no fueron bien recibidas generando además ciertas barreras para que los profesionales de la CNR y/o consultoras que trabajaban en terreno pudieran interactuar adecuadamente con la comunidad.

12.1.6 Participación y Opinión

Las variables medidas respecto de Participación y Opinión en las iniciativas fueron: Consideración de la opinión en el desarrollo de las iniciativas y Grado de participación en la iniciativa.

A nivel total, se observa que la consideración de la opinión en el desarrollo de las iniciativas, presenta el ISN más bajo (34,3%) que el grado de participación en la iniciativa (ISN= 46,5%).

Esta tendencia de menor nivel de satisfacción en la consideración de la opinión en el desarrollo de las iniciativas se observa tanto en Unidad de Estudios como en Unidad de Desarrollo y está ligado justamente al carácter netamente informativo de las reuniones.

12.1.7 Empresa Consultora

Las variables medidas para evaluar el nivel de satisfacción con las empresas consultoras fueron: Claridad en información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa; Conocimiento y habilidades respecto de la iniciativa; Disposición para responder preguntas y dudas; Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades; y Evaluación general del Consultor.

A nivel total, la evaluación más baja fue el cumplimiento de fechas y plazos para las actividades con un ISN de 49,5%.

12.2 Recomendaciones

En la primera medición de los niveles de satisfacción en la DEDP, considerando el total de iniciativas evaluadas, tanto para la Unidad de Desarrollo como para la Unidad de Estudios desarrolladas entre 2010 y 2012, el ISN alcanzado fue 40,2%: Este indicador está compuesto por un 57,2% de beneficiarios satisfechos un 17,0% de insatisfechos.

Las iniciativas de la Unidad de Desarrollo presentaron una mejor evaluación en comparación con las iniciativas de la Unidad de Estudios, obteniendo un ISN de 44,5% y 32,3% respectivamente.

Para la Unidad de Estudios, las dos dimensiones que tienen una mayor incidencia en el nivel de satisfacción con las iniciativas evaluadas son “Impacto, adecuación y resultado de la iniciativa” e “Información de la Iniciativa”. Por tanto, es en estas dos dimensiones donde se deben focalizar y priorizar los esfuerzos y acciones tendientes a mejorar los niveles de satisfacción.

En específico, respecto de la dimensión “Impacto, adecuación y resultado de la iniciativa”, el aspecto clave a trabajar es el “Alcance de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa” debido a que es un aspecto que presenta una gran incidencia en el nivel global de satisfacción y aparece evaluado con un ISN de 8,3%, presentando altos niveles de insatisfacción (33,9%). En el corto plazo, y con el fin de poder tomar acciones en forma oportuna, se recomienda que al final de cada iniciativa de pre factibilidad desarrollada por consultoras, se realice una encuesta o consulta a los beneficiarios. Esta instancia propuesta debe servir, entre otras cosas, para establecer si los asistentes entienden lo que se está explicando, saber si están conscientes de que se trata de etapa de pre factibilidad, dar una mayor participación a los individuos en las iniciativas y revisar las expectativas, que es lo que finalmente lleva a un usuario a estar satisfecho o no con una iniciativa en particular. Adicionalmente una buena medida sería estandarizar una consulta previa antes de la iniciativa, para poder entender de mejor forma cual será el verdadero impacto a nivel social, que sea parte del proceso y que pueda generar una línea de trabajo territorial directo con las comunidades, dándoles de esta forma un grado de participación e involucramiento mayor.

Respecto de la dimensión “Información de la Iniciativa”, el aspecto clave donde debe focalizar sus acciones la CNR es en la “Facilidad para acceder a la información general de la

iniciativa”. En específico, se debe mejorar el acceso y comunicación respecto de los objetivos de la iniciativa, estados de avance, entre otros. Del mismo modo, se recomienda ampliar las instancias de diálogo (reuniones), porque existen en lo concreto solamente 3 instancias de Participación Ciudadana (“PAC”), al principio para comentar objetivos, luego para revisar avances y al final como un acto resolutorio. En lo concreto se debe mejorar el trabajo de comunicación con la comunicad, debido a que son muy pocas las instancias de diálogo entre actores.

Para la Unidad de Desarrollo, los tres aspectos que más inciden en la satisfacción con las iniciativas evaluadas son: “Beneficio de la iniciativa a nivel personal”, “Alcance de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa” y “Contenidos de las reuniones”.

El aspecto clave a trabajar es el “Alcance de los objetivos y resultados esperados de la iniciativa”. Tal como ocurría en la Unidad de Estudios, este aspecto presenta una gran incidencia en el nivel global de satisfacción y aparece mal evaluado, con un ISN de 40,0%, presentando altos niveles de insatisfacción (16,6%). La recomendación va en la misma línea de lo expuesto para la Unidad de Estudios en este aspecto, principalmente generar una instancia de comunicación mutua que permita alinear expectativas respecto a las iniciativas.

A nivel general, es posible mencionar que la pequeña agricultura tiene una relación más estrecha con INDAP, a veces se cree que el financiamiento proviene de ellos y no de la CNR. La DOH (Dirección de Obras Hidráulicas) también corre la misma suerte. Por lo tanto es necesario generar un plan para poder manejar de mejor forma la bajada de la información a los usuarios. De este modo, se recomienda realizar acciones tendientes a mejorar la presencia de la CNR ya que los usuarios no están comprendiendo el rol que tiene sobre las iniciativas implementadas. En concreto, se debe implementar un plan de acción que fortalezca la presencia de la CNR como entidad independiente de las consultoras. Aun cuando no estén presentes en todas las reuniones, debería existir un mecanismo que pueda suplir esa presencia.

13. ANEXOS

13.1 Anexo 1: Cuestionario

ESTUDIO	“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS/ASS/AS DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIO, DESARROLLO Y POLÍTICAS, PERIODO 2010 – DICIEMBRE 2012”	FOLIO ENTREVISTA	
PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN			
<p>Buenos días/tardes mi nombre es _____. Vengo de la consultora ACNexo para realizar la encuesta acordada telefónicamente sobre la iniciativa _____ (MENCIONAR INICIATIVA) en la que usted participó. El objetivo de esta encuesta es conocer para conocer su grado de satisfacción con su participación en las instancias organizadas por la CNR respecto de la iniciativa _____ (MENCIONAR INICIATIVA).</p> <p>Le pedimos su colaboración para responder esta encuesta, la que no durará más de 15 minutos.</p> <p style="text-align: center;">Todas sus respuestas serán absolutamente confidenciales.</p> <p style="text-align: center;">Desde ya, agradecemos su colaboración.</p>			

I.- Identificación Entrevistado

Nombre			
Dirección		Teléfono Fijo	
		Teléfono Móvil	
Email			

Interno

Nombre del entrevistador									
Edición / Revisión	Fecha de edición	Código Editor/Revisor	Vº Bº Editor/Revisor	Resultado Edición / Revisión			OBSERVACIONES		
				Aprobada	Nula	Rescatar			
				1	2	3			
Supervisión	Fecha de Supervisión	Código Supervisor	Vº Bº Supervisor	Tipo de Supervisión			Resultado Supervisión		
				Completa	Media	Otra	Aprobada	Nula	Otro
				1	2	3	1	2	3

P1 y P2 MARCAR A PARTIR DE LA BASE DE DATOS ENTREGADA.**P1. Área de dependencia**

Unidad de Estudios	1
Unidad de Desarrollo	2

P2. Iniciativa en la que participó

Mejoramiento del Sistema de Riego del Río El Carmen, Alto del Carmen	1	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento de Org. Regantes Río Quilimarí	12
Mejoramiento del Sistema de Aguas Subterráneas en Copiapó	2	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizaciones Regantes Coquimbo	13
Construcción para Embalse de Riego en Río Chalinga	3	Diagnóstico y Plan de Desarrollo Participativo Área del Embalse Punilla	14
Mejoramiento del Riego de la Cuenca del Río Cautín en Curacautín	4	Transferencia Capacidades para Mejorar Gestión de Riego, Copiapó, III Región	15
Mejoramiento del Sistema de Riego Canales Unidos de Buin - Huidobro	5	Transferencia para el Desarrollo del Riego en Tutuvén (Ejecución)	16
Mejoramiento de Canales Arriba y Debajo de Catemu y Pepino	6	Diagnóstico para Desarrollo del Riego en 2ª Sección del Río Claro y Estero Zamorano	17
Mejoramiento Canal Palqui Maurat Semita, Montepatria	7	Capacitación para Incorporar Beneficios Embalse Corrales, Cuenca Choapa	18
Evaluación Técnica de Proyectos de Centrales Hidroeléctricas de menos de 20 Mw	8	Transferencia Capacidades para Fortalecimiento Organizacional N°3 Sección del Río Maipo	19
Mejoramiento Riego Valle del Río Cato, Emb. Niblinto, Provincia Ñuble	9		
Construcción de Embalse de Riego Huedque, Comuna de Cauquenes	10		
Diagnóstico de Obras de Acumulación Agua Riego en Los Ríos y Los Lagos	11		

II. Filtro

1. ¿Me podría confirmar que usted participó en la iniciativa _____ (MENCIONAR INICIATIVA Y LEER DESCRIPCIÓN)?

1	SI	CONTINUAR
2	NO	AGRADECER Y TERMINAR

III. Caracterización (Lugar)

2. ¿Qué relación tiene usted con el Predio/Terreno en que se encuentra?

1	Propietario / Dueño		
2	Arriendo		
3	Mediería		
4	Sucesión		
5	Otro. Especifique		
6	No aplica	PASAR PREGUNTA 9	A

3. ¿Qué superficie tiene el Predio/Terreno en que se encuentra?

4. ¿Cuál es el uso actual del Predio/Terreno en que se encuentra?

5. Sobre la superficie del terreno destinado al riego, determine las siguientes cantidades:

	SUPERFICIE (ha)	OBSERVACIONES
Riego Permanentemente con Agua Superficial		
Riego Eventualmente con Agua Superficial		
Riego con Agua Subterránea		
Cultivada en Secano (Cultivos y/o praderas con ganado)		
Forestado		
Indirectamente Productiva		
Sin uso Potencialmente Cultivable		
Sin Uso sin Potencial de Riego		

Indirectamente Productiva		
---------------------------	--	--

6. Sobre las fuentes de agua, derechos de aprovechamiento y acumulación, por favor identificar:

Canal	Nombre	Nº Acciones	Observaciones(*)
1			
2			
3			
Pozo			
No sabe / No responde			

(*) Posible compra o venta de acciones, si arrienda o si con estas acciones riega también en otro predio. Agregar NS si no sabe.

7. Sobre tanques de acumulación por favor mencionar si posee y capacidad.

1	SI	Capacidad en m ³ _____	PASAR A PREGUNTA 7
2	NO		PASAR A PREGUNTA 8

8. Sobre lo anterior por favor mencionar tenencia.

1	Propio	Nº de usuarios _____
2	Comunitario	

III. Caracterización (Personas)

9. ENCUESTADOR: CLASIFICAR SEGÚN GENERO

1	Hombre
2	Mujer

10. Sólo para clasificar, ¿me podría decir su edad exacta?

_____ Años

11. Por favor, indique el nivel de estudios alcanzado por usted.

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

12. ¿Pertenece usted a algún pueblo indígena, como por ejemplo Mapuche, Rapa Nui, Aimara, u otro?

1	Si	¿Cuál?			
2	No	Aimara	1	Rapa Nui	6
		Quechua	2	Mapuche	7
		Atacameño	3	Yagán	8
		Colla	4	Kawésqar	9
		Diaguita	5	NS-NR	99
99	NS-NR				

13. ¿En cuál de las siguientes categorías se clasificaría usted? **MOSTRAR TARJETA**

1	Pequeño productor agrícola
2	Pequeño empresario agrícola
3	Empresario mediano
4	Empresario grande
5	Otro. Especifique

14. ¿A cuál de las siguientes organizaciones sociales pertenece y participa activamente?
MOSTRAR TARJETA

	14.1 Pertenece	14.2 Participa activamente
--	---------------------------------	---

Junta de Vecinos	1	1	Cargo_____
Club deportivo	2	2	Cargo_____
Club de adulto mayor	3	3	Cargo_____
Organización de usuarios de agua /Asociación de canalistas	4	4	Cargo_____
Centro de Madres	5	5	Cargo_____
Organizaciones de agricultores	6	6	Cargo_____
Organización productiva (Cooperativa u otra)	7	7	Cargo_____
Organización indígena	8	8	Cargo_____
Otras. ¿Cuáles?	9	9	Cargo_____
Ninguno. ¿Por qué?	99	99	

PREGUNTA 15 SOLO A QUIENES RESPONDEN CODIGO 4 EN PREGUNTA 14 (8.1) RESTO PASAR A PREGUNTA 16.

15. ¿Hace cuántos años pertenece a la organización de usuarios de agua / regantes?

16. ¿Sabía usted de la existencia de la Ley 18.450 para el fomento de la inversión privada en obras de riego y drenaje?

1	SI	CONTINUAR
2	NO	PASAR A PREGUNTA 21

17. ¿Ha postulado a la Ley 18.450?

1	SI	¿Cuántas veces? _____ (CONTINUAR)
2	NO	PASAR A PREGUNTA 21

18. ¿En qué año postuló por última vez?

Año_____

19. ¿Ha sido beneficiario/a de la Ley 18.450?

1	SI	CONTINUAR
2	NO	PASAR A PREGUNTA 21

20. ¿En qué año fue Beneficiario/a?

Año _____

IV. INFORMACIÓN

AHORA VAMOS A VOLVER SOBRE LA INICIATIVA EN QUE USTED PARTICIPÓ:

21. ¿Cómo se enteró de la iniciativa _____ (MENCIONAR INICIATIVA)? **(RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA.)**

1	A través de un consultor
2	A través de Familiares, amigos, Vecinos u otros agricultores
3	Organización de usuarios de aguas / regantes
4	Empresa de riego y/o de venta de equipos
5	Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)
6	Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)
7	Otras Dependencias Públicas
8	Universidad y/o ONG
9	Medios de Comunicación masivos / Revistas
10	Funcionarios de la CNR
11	Página Web de la CNR
12	Publicidad escrita / Folletería
13	Municipalidad
14	Letrero de la CNR
15	Información radial
16	Otro. ¿Cuál?

22. ¿A través de que canales le gustaría informarse acerca de nuevos proyectos o iniciativas como _____ (MENCIONAR INICIATIVA)? **(RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

1	Correo electrónico
2	Llamado telefónico
3	Mensaje de texto al celular
4	Redes sociales (Twitter, Facebook)
5	Cartas certificadas
6	Visitas de funcionarios de la CNR
7	Revistas de agricultura
8	Diario local

9	Aviso Radial
10	Otro. ¿Cuál?

V. Vínculo e Interacción con CNR

23. A su juicio: ¿Cuál de las siguientes instituciones **detectaron la necesidad de realizar un estudio y desarrollaron la iniciativa**_____ (MENCIONAR INICIATIVA)?
MOSTRAR TARJETA. RESPUESTA MULTIPLE

	23.1 Detectó la Necesidad	23.2 Desarrolló la Iniciativa
Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	1	1
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	2	2
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	3	3
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	4	4
Comisión Nacional de Riego (CNR)	5	5
Dirección General de Aguas (DGA)	6	6
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	7	7
Organización de usuarios de agua / regantes	8	8
Consultora a cargo del desarrollo de la iniciativa	9	9
Municipalidad	10	10
Consejo Regional	11	11
Gobernación	12	12
Intendencia	13	13
Otra ¿Cuál?	14	14
No sabe	99	99

SÓLO A QUIENES MENCIONARON OPCION 5 EN PREGUNTA 23.2. RESTO PASAR A PREGUNTA 26.

24. ¿En cuántas ocasiones se reunió con personas de la CNR, respecto de la iniciativa____ (MENCIONAR INICIATIVA)?

25. Considerando su respuesta en la pregunta anterior, **¿Cómo evaluaría el grado de interacción (reuniones, talleres, comunicación en general) con la CNR respecto de la iniciativa**_____(MENCIONAR INICIATIVA)? Utilice una escala de 1 a 7, siendo el 1 nula interacción y 7 mucha interacción.

		Evaluación
25.1	Durante el proceso de implementación y desarrollo de la iniciativa	
25.2	Después de haber finalizado la iniciativa	

VI. Calidad del Servicio

EVALUACIÓN GENERAL

26. En términos generales, considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy Insatisfecho y 7 es muy satisfecho, con qué nota evaluaría su nivel de satisfacción con la iniciativa _____ (MENCIONAR INICIATIVA)

Evaluación:

27. ¿Por qué evaluó con un _____ (MENCIONAR NOTA DE PREGUNTA ANTERIOR) su satisfacción?

INFORMACIÓN DE LA INICIATIVA

28. En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota pondría a los siguientes aspectos respecto de la información de la Iniciativa _____ (MENCIONAR INICIATIVA)?

		Evaluación
A	Facilidad para acceder a la información general de la iniciativa (objetivos, estado de avance, etc.)	
B	Claridad de la información disponible	
C	Información recibida respecto al impacto de la iniciativa en usted y en la comunidad	

IMPACTO Y ADECUACIÓN DE LA INICIATIVA

29. En relación a la iniciativa (MENCIONAR INICIATIVA). En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos? ROTAR FRASES

		Evaluación
A	Adecuación de la iniciativa a las necesidades de los regantes	
B	Tiempo de duración de la iniciativa	
C	Beneficio de la iniciativa a nivel regional	
D	Beneficio de la iniciativa para la comunidad de regantes	
E	Beneficio de la iniciativa a nivel personal	

REUNIONES

30. En relación a las reuniones relativas a la iniciativa_____ (MENCIONAR INICIATIVA). En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos? ROTAR FRASES

		Evaluación
A	Cantidad de reuniones	
B	Contenidos de las reuniones	
C	Claridad de los contenidos expuestos	
D	Empatía de expositores	
E	Duración de las reuniones	
F	Horario y día de las reuniones	
G	Material didáctico recibido	
H	La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	
I	La ubicación del lugar de reunión -(facilidad de acceso)	
J	Puntualidad en la realización de las reuniones	
K	Utilidad de las reuniones	

PERCEPCIÓN DE RESULTADOS (EXPECTATIVAS)

31. En una escala de 1 a 7, donde 1 corresponde a nulo cumplimiento y 7 a total cumplimiento, ¿En qué medida se han alcanzado los objetivos y resultados esperados de la iniciativa? (MENCIONAR INICIATIVA)

Nulo cumplimiento	2	3	4	5	6	Total cumplimiento
1	2	3	4	5	6	7

PARTICIPACIÓN Y OPINIÓN

32. ¿A cuántas reuniones asistió, aproximadamente, en relación a la iniciativa____ (MENCIONAR INICIATIVA)?

33. En una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho quedó con **su grado de participación** en la iniciativa?

Nada Satisfecho	2	3	4	5	6	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

34. En una escala de 1 a 7, donde 1 es nada y 7 es mucho, ¿Cómo cree usted que fue considerada **su opinión durante el desarrollo de la iniciativa**?

Nada	2	3	4	5	6	Mucho
1	2	3	4	5	6	7

EMPRESA CONSULTORA

35. Respecto a la consultora que participó en el desarrollo de la iniciativa____ (MENCIONAR INICIATIVA), en una escala de 1 a 7 ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?

		Evaluación
A	Claridad en información entregada respecto a los objetivos y etapas de la iniciativa	
B	Conocimiento y habilidades respecto de la iniciativa	
C	Disposición para responder preguntas y dudas	
D	Cumplimiento de fechas y plazos para las actividades	
E	Evaluación general del Consultor	

Unidad de Desarrollo

SÓLO RESPONDEN, SI EN P1 SE MARCÓ OPCIÓN 2.

36. Pensando en la iniciativa (MENCIONAR INICIATIVA), en que usted participó. ¿Qué instancias o etapas destacaría? NOMBRE ASPECTOS

1	Capacitaciones
2	Apoyo legal para la regularización de derechos de aprovechamiento de agua
3	Otros (Mencionar) _____

PREGUNTAS 37 A 39, SÓLO A QUIENES RECIBIERON CAPACITACIONES – RESTO PASAR A PREGUNTA 40.

37. En relación a la capacitación a la que asistió y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos? **ROTAR FRASES**

		Evaluación
A	La ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso)	
B	La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	
C	Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	
D	La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar, las actividades prácticas, etc.)	
E	El material de apoyo (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	
F	Cumplimiento de fechas y horarios	
G	El cumplimiento de todas las actividades programadas	
H	La duración total de la capacitación	
I	Claridad y dominio de los temas por parte del expositor	

38. En una escala de 1 a 7, donde 1 es ‘Absolutamente en desacuerdo’, y 7 es ‘Absolutamente de acuerdo’, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

		Evaluación
A	Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en las capacitaciones	
B	Sé cómo aplicar lo que aprendí en las capacitaciones	
C	Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	

39. ¿Qué tan satisfecho está con el curso de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

Evaluación:

PREGUNTA 40, SÓLO A QUIENES EN PREGUNTA 36 MARCARON 2.

40. ¿Qué tan satisfecho está con el Apoyo legal para la regularización de derechos de aprovechamiento de agua? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

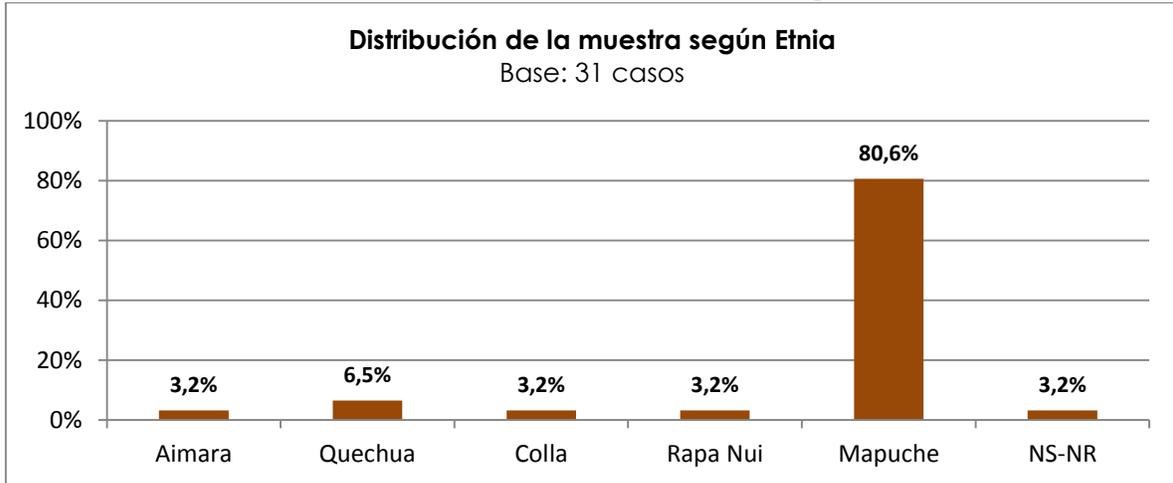
Evaluación:

AGRADECER Y TERMINAR.

13.2 Anexo 2: Gráficos Complementarios

De acuerdo al gráfico siguiente es posible ver que la totalidad de las personas que declararon pertenecer a algún pueblo originario, se identificó con la etnia Mapuche.

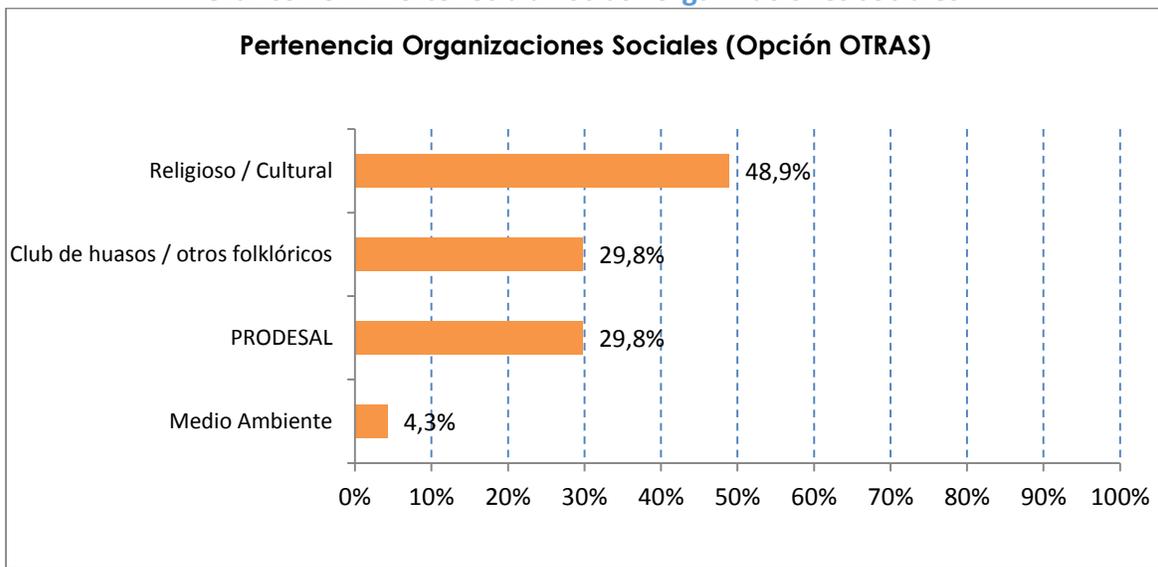
Gráfico 13-1: Distribución de la muestra según Etnia



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Sobre la pertenencia a organizaciones sociales, al abrir la opción otros (4,2%), es posible ver que existe pertenencia a organizaciones de tipos religioso/cultural y folklóricas.

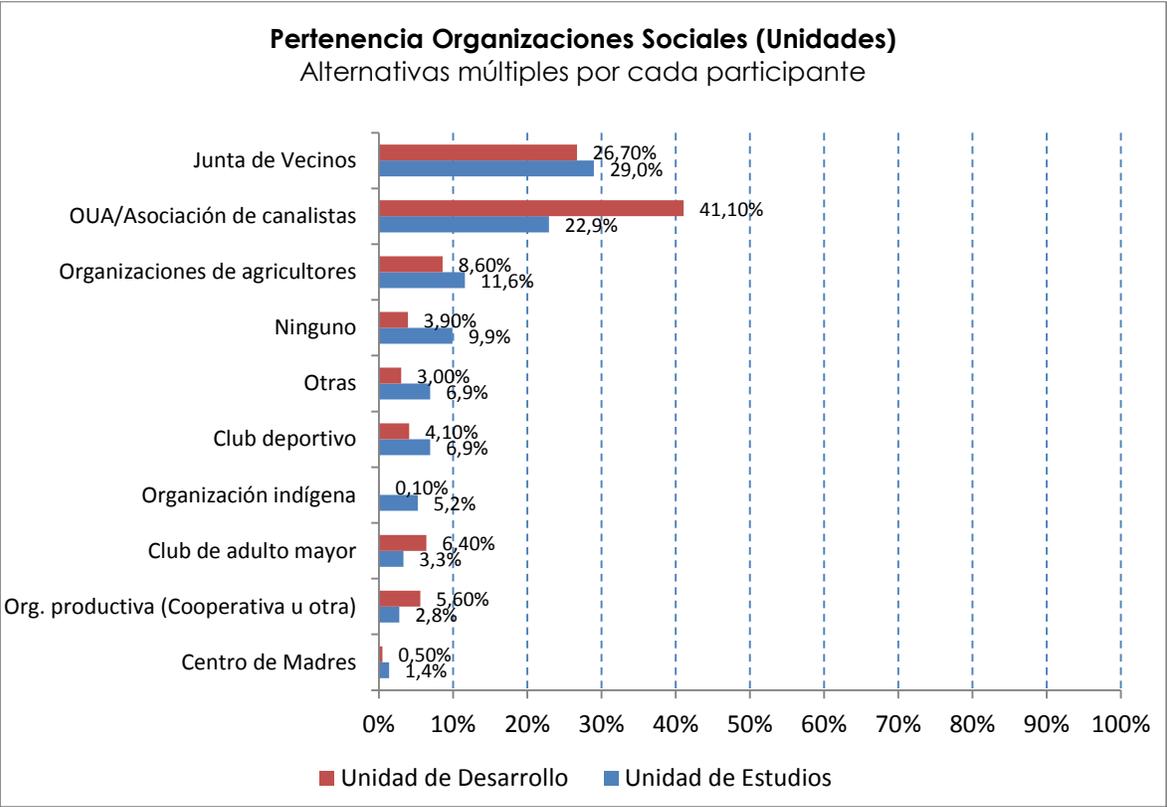
Gráfico 13-2: Pertenencia a "otras" organizaciones sociales



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Al analizar la distribución de casos en ambas unidades, se puede observar en el gráfico siguiente que en la Unidad de Desarrollo la participación se concentra en las OUA con 41,1% de las menciones, en tanto para la Unidad de Estudios, en las juntas de vecinos son mayoría con 29,0%.

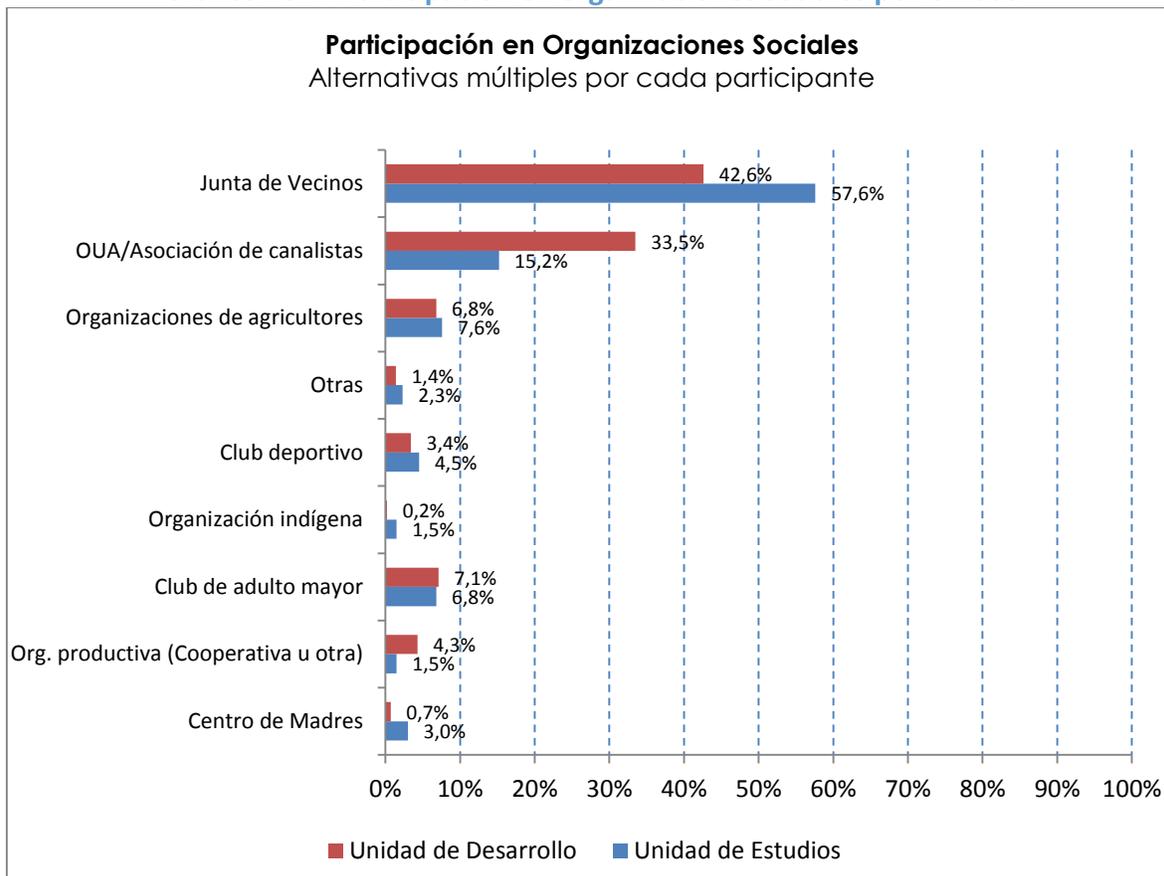
Gráfico 13-3: Pertenencia a organizaciones sociales por Unidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Al abrir la información en ambas unidades medidas, se puede observar que al igual que en el gráfico anterior, la participación activa se concentra en las juntas de vecinos. La diferencia más sustantiva se produce en las OUA, ya que en la Unidad de Estudios cae drásticamente.

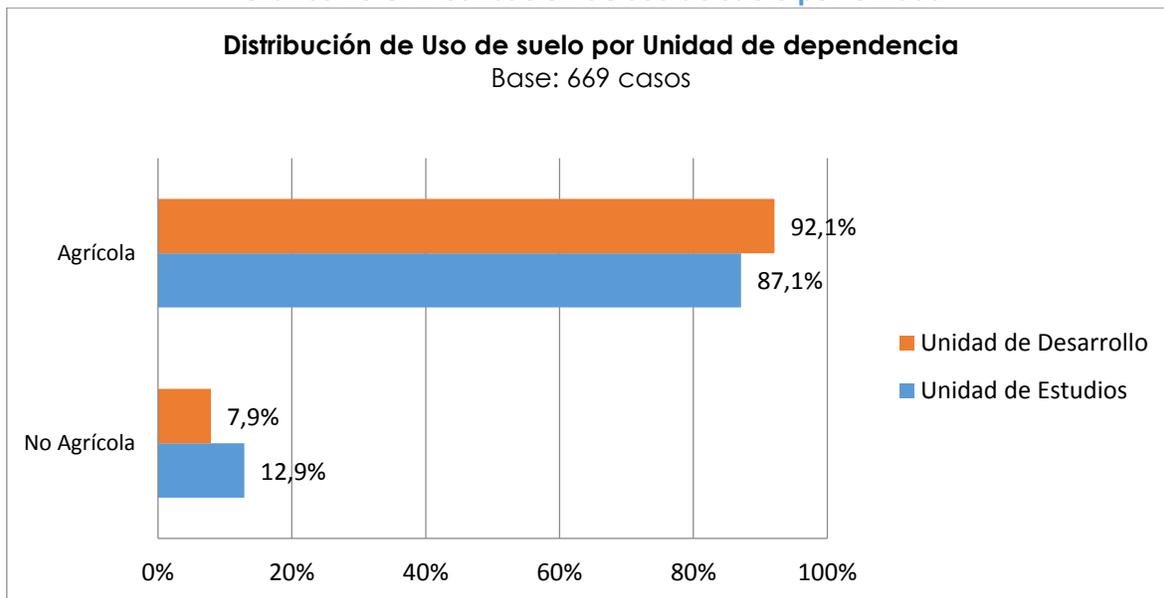
Gráfico 13-4: Participación en organizaciones sociales por Unidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

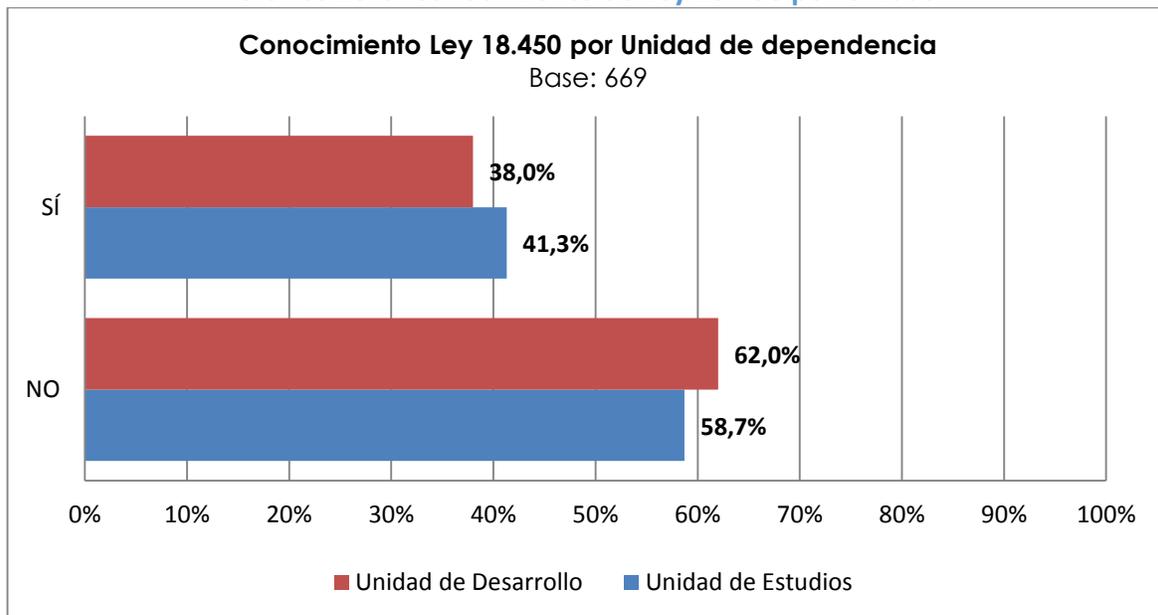
Al distribuir el uso del suelo por Unidad de dependencia, es posible evidenciar que tanto en la Unidad de Desarrollo como Estudios, se concentran los propietarios con terrenos agrícolas (92,1% y 87,1% respectivamente).

Gráfico 13-5: Distribución de uso de suelo por Unidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

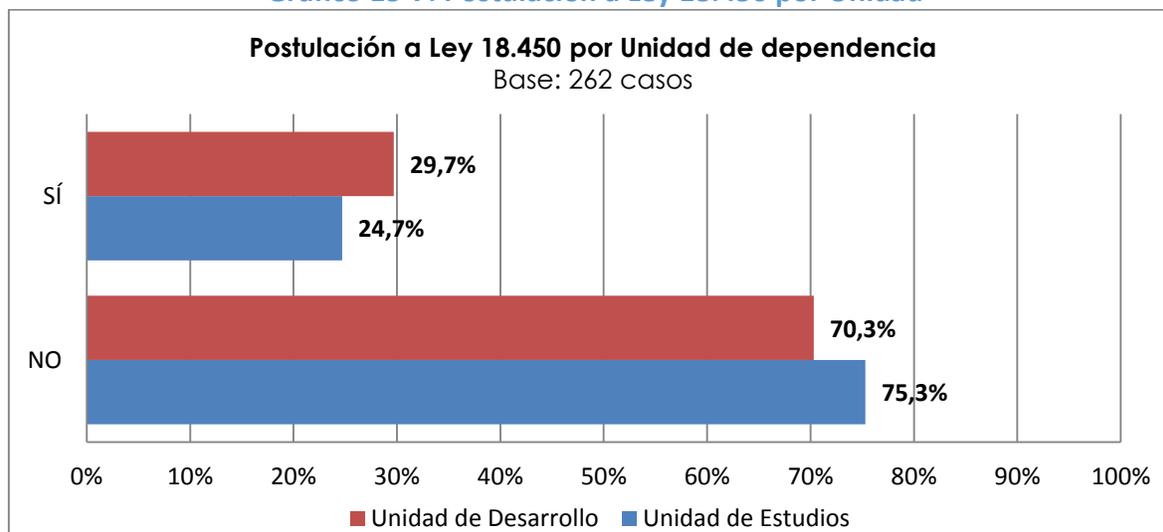
Gráfico 13-6: Conocimiento de Ley 18.450 por Unidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

La distribución de las personas que sí postularon acuerdo a cada caso por tipo de Unidad (Desarrollo o Estudios), no presenta diferencias significativas.

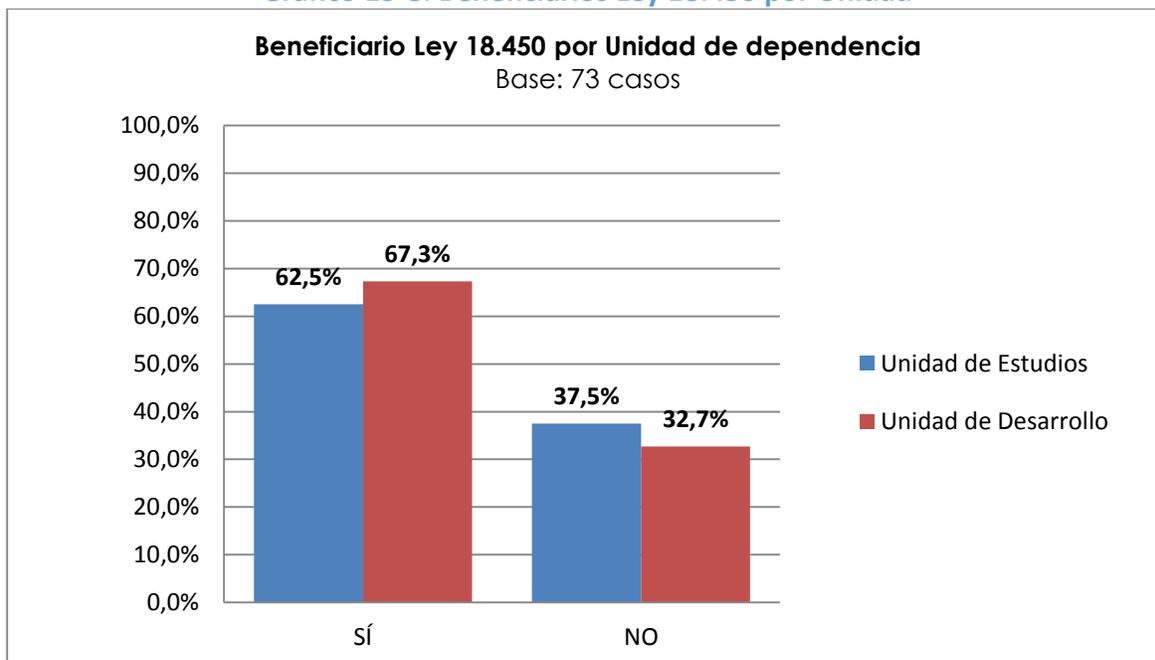
Gráfico 13-7: Postulación a Ley 18.450 por Unidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

La distribución de las personas beneficiadas por la ley 18.450 de acuerdo a cada tipo de Unidad (Desarrollo o Estudios), no presenta diferencias significativas.

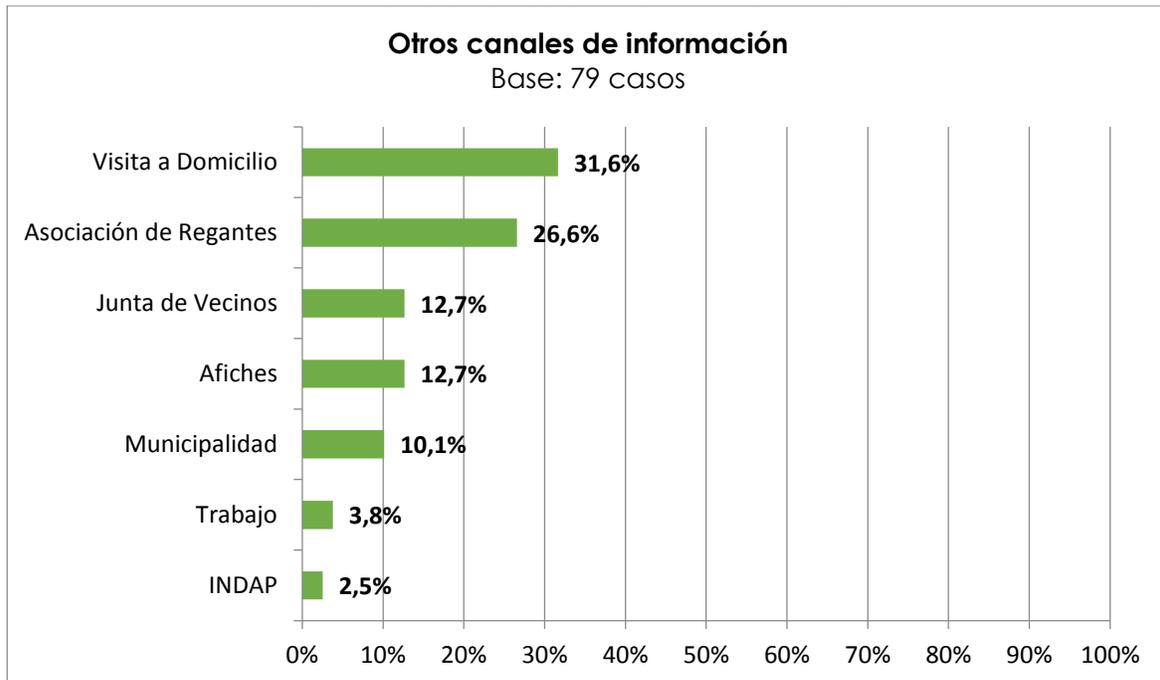
Gráfico 13-8: Beneficiarios Ley 18.450 por Unidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Al abrir la información respecto de otros medios donde los participantes buscan informarse, se encuentra en primer lugar la visita a domicilio (31,6%) seguido de la Asociación de Regantes (26,6%).

Gráfico 13-9: Otros Canales de Información

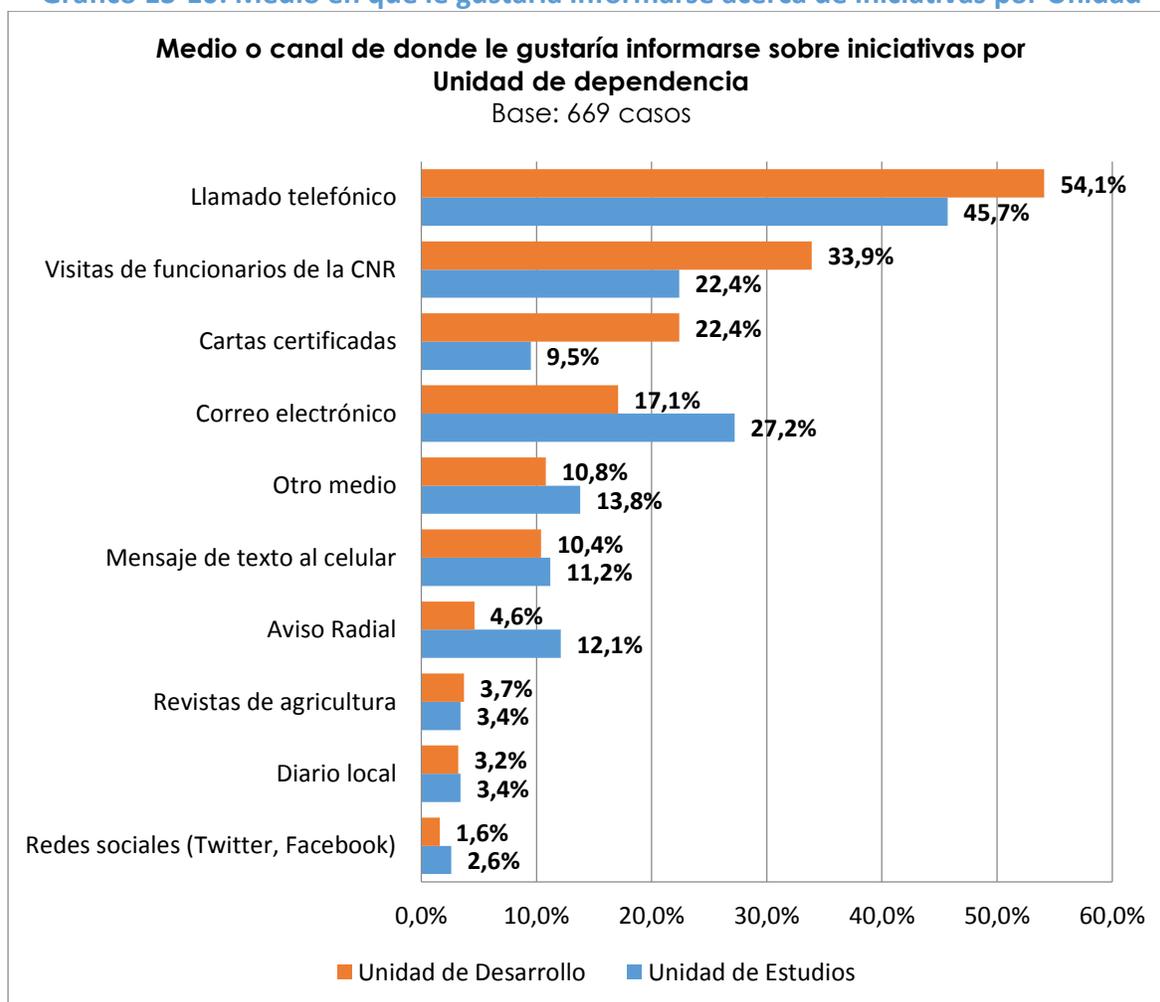


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

Al abrir la información por Unidad de dependencia, se observa que para ambas unidades, el llamado telefónico es el canal de mayor preferencia para recibir información sobre iniciativas.

Comparativamente, en la Unidad de Estudios, el correo electrónico obtiene más menciones que en Desarrollo, siendo éste de un 27,2% versus un 17,1%, respectivamente. En cambio, en la Unidad de Desarrollo las visitas de los funcionarios de la CNR obtuvieron un 33,9% de las menciones en comparación a los beneficiarios de la Unidad de Estudios, que obtuvo un 22,4%.

Gráfico 13-10: Medio en que le gustaría informarse acerca de iniciativas por Unidad



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de encuesta de Satisfacción de los/as beneficiarios/as de la División de Estudios, Desarrollo y Políticas, período 2010-Diciembre 2012.

13.3 Anexo 3: Tablas Complementarias

Sobre la participación activa de las organizaciones sociales, de acuerdo a la tabla siguiente, es posible determinar que existe una alta cantidad de personas en calidad de socios, lo que confirma un alto compromiso con la organización.

Tabla 36: Distribución de participación activa respecto de cada organización social mencionada

	OYENTE	PARTICIPANTE	SOCIO/A	SECRETARIO/A	TESORERO	VICE PRESIDENTE	PRESIDENTE
Junta de Vecinos	1,5%	6,8%	84,4%	2,3%	,4%	0,4%	4,2%
Club deportivo	,0%	4,8%	90,5%	4,8%	,0%	,0%	,0%
Club de adulto mayor	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
OUA /Asociación de Canalistas	,0%	1,2%	92,2%	2,4%	,0%	,0%	4,2%
Centro de Madres	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Organizaciones de agricultores	,0%	15,0%	72,5%	5,0%	2,5%	2,5%	2,5%
Organización productiva (Cooperativa u otra)	,0%	4,8%	76,2%	14,3%	,0%	,0%	4,8%
Organización indígena	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Otras	,0%	11,1%	77,8%	,0%	11,1%	,0%	,0%

Al realizar apertura de la información por Unidad, es posible ver que para las iniciativas de la Unidad de Estudios, existe una mayor distribución de las fuentes de agua, en tanto, para la Unidad de Desarrollo se acumula una gran cantidad de casos en torno a la opción canal (90,1%).

Tabla 37: Identificación Fuentes de agua por Unidad de dependencia

Identificación Fuentes de agua	Unidad de Estudios	Unidad de Desarrollo
Agua de Vertiente	11,3%	,0%
Canal	55,4%	90,1%
Embalse/Tranque	3,0%	4,9%
Pozo	7,7%	,0%
No sabe/No recuerda	22,6%	4,9%

En la siguiente tabla se presentan los años en que se realizaron las últimas postulaciones.

Tabla 38: Último año de postulación a Ley 18.450

Año última postulación	Porcentaje
2000	8,6%
2001	2,9%
2002	1,4%
2003	2,9%
2005	8,6%
2007	5,7%
2008	4,3%
2009	5,7%
2010	5,7%
2011	5,7%
2012	2,9%
2013	14,3%
2014	18,6%
2015	12,9%

En la siguiente tabla se presenta el último año en que resultaron ser ganadores del beneficio.

Tabla 39: Año en que fue beneficiario

Año en que fue beneficiario	Porcentaje
1987	2,1%
2000	14,6%
2001	4,2%
2002	2,1%
2003	4,2%
2005	6,3%
2006	4,2%
2007	4,2%
2009	16,7%
2010	4,2%
2011	4,2%
2013	6,3%
2014	20,8%
2015	6,3%

Tabla 40: Componentes principales

Componente	Auto valores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	15,167	52,299	52,299	15,167	52,299	52,299
2	2,084	7,188	59,487	2,084	7,188	59,487
3	1,784	6,153	65,640	1,784	6,153	65,640
4	1,373	4,734	70,374	1,373	4,734	70,374
5	1,242	4,282	74,656			
6	1,183	4,078	78,733			
7	,813	2,802	81,535			
8	,645	2,223	83,758			
9	,587	2,023	85,781			
10	,494	1,704	87,486			
11	,482	1,663	89,149			
12	,411	1,419	90,568			
13	,388	1,339	91,906			
14	,333	1,149	93,055			
15	,284	,978	94,033			
16	,270	,929	94,963			
17	,238	,822	95,785			
18	,211	,729	96,513			
19	,186	,642	97,156			
20	,140	,484	97,640			
21	,129	,446	98,085			
22	,107	,368	98,454			
23	,104	,359	98,813			
24	,085	,292	99,105			
25	,074	,256	99,361			
26	,065	,224	99,585			
27	,051	,176	99,761			
28	,039	,135	99,895			
29	,030	,105	100,000			

Tabla 41: Método de extracción: Análisis de componentes principales.

	Componente			
	1	2	3	4
P29_D	,807			
P31	,789			
P29_A	,713			
P29_C	,692			
P33	,656			
P34	,643			
P29_B	,588			
P29_E	,586			
P30_B	,552			
P30_A	,488			
P30_I		,857		
P30_H		,788		
P30_J		,776		
P30_E		,721		
P30_F		,711		
P30_G		,586		
P25.2		,570		
P25.1		,537		
P30_K		,510		
P30_D		,482		
P28C			,837	
P28B			,794	
P28A			,768	
P30_C			,590	
P35_C				,843
P35_E				,797
P35_A				,738
P35_B				,680
P35_D				,651

13.4 Anexo 4: Detalle de las iniciativas

A continuación se presenta una caracterización de las iniciativas presentes en este estudio, detallando la unidad a la que pertenecen (Unidad de Estudios o Unidad de Desarrollo), los objetivos principales, el consultor que llevó a cabo la iniciativa, las organizaciones participantes y la zona de impacto.

A modo introductorio, se puede decir que las iniciativas de ambas unidades comprenden las siguientes regiones: III (Atacama), IV (Coquimbo), V (Valparaíso), VI (Región del Libertador Bernardo O'Higgins), VII (Región del Maule), VIII (Región del Biobío), IX (Región Araucanía), X (Los Lagos), XIV (Los Ríos) y Región Metropolitana.

Estas iniciativas poseen objetivos diferenciados según la unidad a la que pertenezcan, en ese sentido, las que corresponden a la Unidad de Desarrollo tienen como objetivo principal la transferencia de habilidades al sector agrícola y sus agrupaciones (OJA), a través de capacitaciones, ayudando en la formación legal de éstas y apoyando en la regularización de derechos de agua. Por otro lado, las iniciativas de la Unidad de Estudios, se centran en el desarrollo de estudios de pre factibilidad y desarrollo de iniciativas como: construcción de embalses, mejoramiento de canales de riego, entre otras.

Sin perjuicio de lo anterior, cada una de las iniciativas cuenta con objetivos específicos según el sector de intervención.

13.4.1 Iniciativas Unidad de Estudios

En la presente sección, se revisarán las iniciativas realizadas por la Unidad de Estudio de la CNR, terminadas entre 2010 y 2012 detallando los principales aspectos que las caracterizan.

13.4.1.1 Proyecto de Mejoramiento del Sistema de Riego en Río El Carmen, Región de Atacama

Objetivo general

El objetivo general del estudio es analizar y evaluar técnica, económica, legal y ambientalmente a nivel de pre factibilidad las alternativas de construcción de un embalse de cabecera con aprovechamiento hidroeléctrico para aumentar la seguridad de riego del valle de San Félix en el río El Carmen, estudiando alternativas de obras necesarias para su optimización y multiuso de las aguas para riego (2010- 2011).

Consultora

Arrau Ingeniería E.I.R.L

Zona de estudio

Valle de San Félix o del río El Carmen hasta la confluencia con el río El Tránsito. Región de Atacama, ubicado en la Región de Atacama. En él participan regantes asociados en la Junta de Vigilancia Río Huasco, en su primer tramo.

Ilustración 13-1: Mapa Río El Carmen



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Junta de vigilancia Río Huasco; todas las organizaciones de usuarios de agua que componen el primer tramo.

13.4.1.2 Mejoramiento del sistema de aguas subterráneas en Copiapó

Objetivo general

Analizar alternativas a nivel de pre factibilidad, de obras de infiltración del agua subterránea para su uso en riego, proponiendo obras que permitan la utilización óptima de los recursos superficial y subterráneo a través de recarga y del embalsamiento natural o artificial en el acuífero (2011 - 2012).

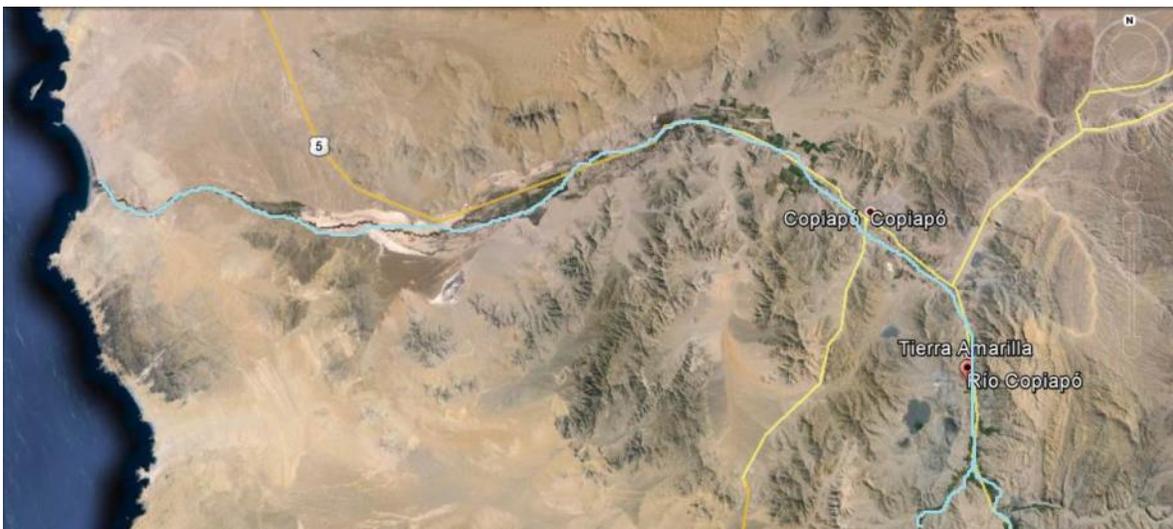
Consultor

Jorquera y Asociados S. A.

Zona de estudio

Río Copiapó, ciudad de Copiapó, Tierra Amarilla. El estudio se desarrolla principalmente en la sección del Río Copiapó que transcurre por Tierra Amarilla, en la Región de Copiapó. Los eventuales beneficiarios del proyecto son los integrantes de Juntas de Vigilancia y comunidades de Agua, entre otras organizaciones de regantes.

Ilustración 13-2: Mapa Río Copiapó



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Junta de Vigilancia del Río Copiapó, Comunidad de Aguas Subterráneas, Aguas Chañar, APECO y CORPROA.

13.4.1.3 Construcción para embalse de riego en río Chalinga

Objetivo general

Identificar la mejor alternativa para el emplazamiento de esta gran obra de regulación hídrica, a través de un estudio de prefactibilidad y análisis de aspectos técnicos, legales y ambientales (2012 - 2012).

Consultor

Arrau Ingeniería E.I.R.L

Zona de estudio

Comuna de Salamanca, Provincia de Choapa, IV Región de Coquimbo (sub cuenca del río Chalinga), cercano a Los Vilos e Illapel.

Ilustración 13-3: Mapa Río Choapa



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Junta de Vigilancia Río Chalinga; todas las organizaciones de usuarios de agua que la componen.

13.4.1.4 Mejoramiento del riego de la cuenca del río Cautín en Curacautín

Objetivo general

Elaborar un estudio de pre factibilidad para el desarrollo del riego en el valle del Río Cautín, mediante la construcción de un embalse y la red de riego asociada (2012).

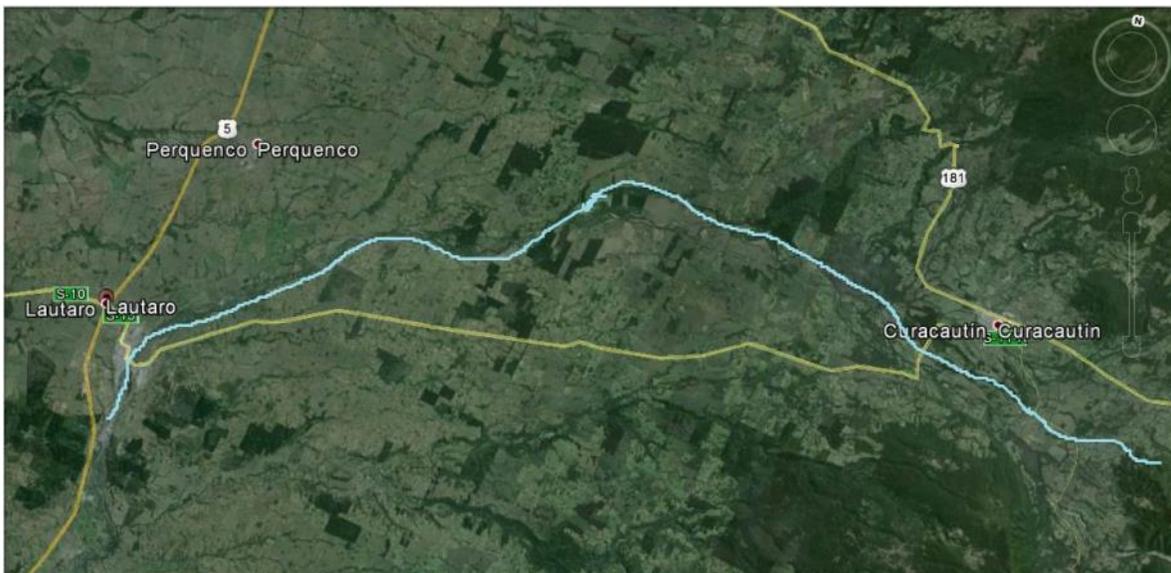
Consultor

Arcadis Chile S.A

Zona de estudio

Cuenca del Río Cautín, en Curacautín, Región de la Araucanía (comunas de: Lautaro, Curacautín, Victoria, Traiguén, Perquenco y Galvarino).

Ilustración 13-4: Mapa Río Cautín



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Canal Chufquén (125 regantes, 5 comunidades mapuches con un promedio de 25 familias cada una, es decir un total de 250 regantes).

Regantes de Canal Perquenco.

Regantes de Canal Pillanlelbun.

13.4.1.5 Mejoramiento del sistema de riego canales unidos de Buin - Huidobro

Objetivo general

Evaluación técnica, económica, legal y ambiental, con pre diseños valorizados a nivel de pre factibilidad, que permiten el mejoramiento del sistema comunero de la Asociación Canal Huidobro y Asociación Canales Unidos de Buin, en su modernización en la gestión hídrica, analizando alternativas de soluciones para los requerimientos de ambas asociaciones (comienza y finaliza en 2011).

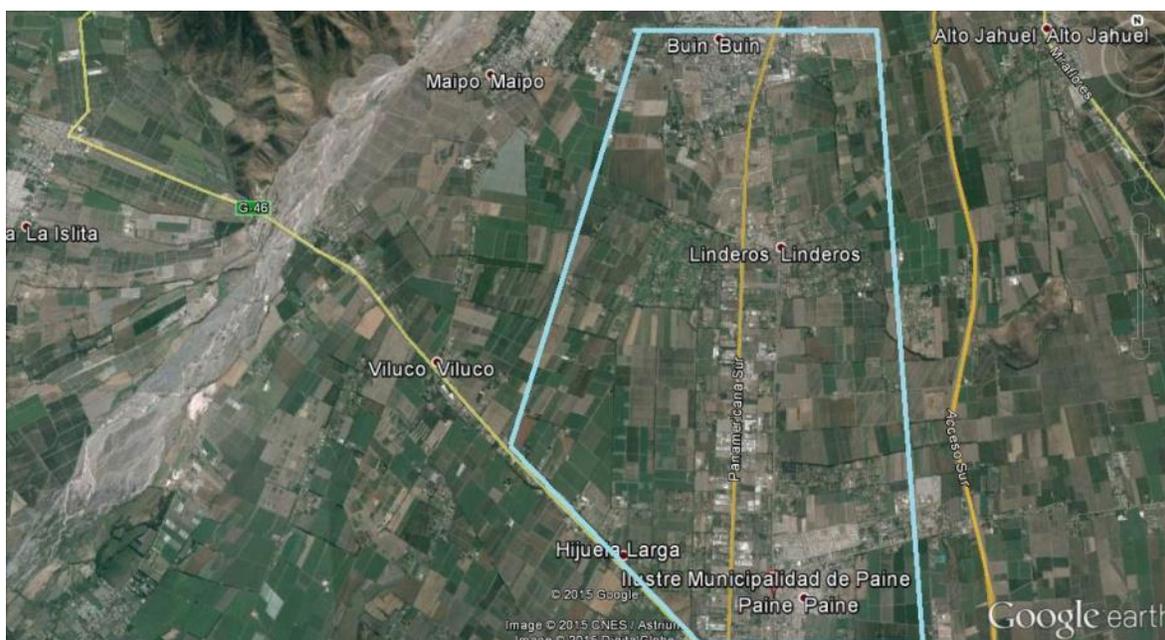
Consultora

Procivil Ingeniería LTDA.

Zona de estudio

Comunas de Buin y Paine, Región Metropolitana. Como se observa en el mapa, la iniciativa de mejoramiento se desarrolló en el área de influencia que comprende las comunas de Buin, Paine y Linderos pasando por Hiujeles y cercano a la comuna de Maipo.

Ilustración 13-5: Mapa Buin Hudobro



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Asociación Canal Huidobro (ACH) (49).

Asociación Canales Unidos de Buin (ACUB) (87).

13.4.1.6 Mejoramiento de canales arriba y de debajo de Catemu y Pepino

Objetivo general

Proponer y evaluar alternativas de mejoramiento para el sistema actual de riego de la comuna de Catemu a través de la unificación de bocatomas y multiuso de las aguas, para los canales Arriba de Catemu; Abajo de Catemu y Pepino (2011-2012).

Consultora

Arrau Ingeniería E.I.R.L

Zona de estudio

V Región de Valparaíso, Valle de Catemu, zona agrícola de la comuna de Catemu. El área de estudio propiamente tal se encuentra cubierta por una serie de canales entre los que se pueden señalar: Alto Catemu (47,5 km); Bajo Catemu (27,0 km); Pepino y otros alimentados directamente desde el estero Catemu. La superficie abastecida con el recurso agua a través del sistema de Canales descritos alcanza a las 5.680 ha aproximadamente.

Ilustración 13-6: Mapa Valle Catemu



Fuente: Elaboración Propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Asociación de Canales Unidos de Catemu.

13.4.1.7 Mejoramiento canal Palqui Maurat Semita, Montepatria

Objetivo general

Evaluar la pre factibilidad avanzada del mejoramiento del Canal Palqui Maurat Semita (2011 - 2013).

Consultora

Procivil Ingeniería LTDA

Zona de estudio

Zona de riego El Palqui, comuna de Montepatria, Región de Coquimbo. La iniciativa se desarrolla principalmente en Zona de riego El Palqui, comuna de Montepatria, Región de Coquimbo. El Palqui tiene unas 2.300 ha en la Comuna de Montepatria de la Región de Coquimbo.

Ilustración 13-7: Mapa canal Palqui Maurat Semita



Fuente: Elaboración propia a partir de google Earth.

Organizaciones participantes

Asociación de Canalistas Palqui Maurat Semita.

13.4.1.8 Evaluación técnica de proyectos de centrales hidroeléctricas de menos de 20 Mw

Objetivo General

Evaluación técnica preliminar de 10 proyectos de centrales hidroeléctricas de menos de 20 MW en la zona central (terminado en 2013).

Consultora

Poch y Asociados Ingenieros Consultores S.A

Zona de estudio

V Región (Río Aconcagua, secciones 1, 2 y 3), Región Metropolitana (Río Maipo 3° sección) y VI Región (Río Cachapoal 1° y 3° sección, Río Claro de Rengo 1° sección y Río Tinguirirca 1° sección). La Zona bajo estudio para la realización de posibles proyectos, está comprendida entre las regiones de Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins.

Ilustración 13-8: Mapa Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins.



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Organizaciones de regantes, Juntas de Vigilancia y/o asociaciones de Canalistas del Río Aconcagua, secciones 1°, 2° y 3°, Río Cachapoal sección 1°, 3°, Río Claro de Rengo 1° sección y Río Tinguirirca 1° sección.

13.4.1.9 Mejoramiento riego Valle del Río Cato, embalse Niblinto, provincia Ñuble

Objetivo general

Elaboración de un análisis de pre factibilidad para el desarrollo del riego en el valle del río Cato, considerando la construcción de un embalse de regulación de las aguas superficiales en el valle del río Niblinto y la red de riego asociada (comienza y termina en 2012).

Consultora

Arcadis Chile S.A

Zona de estudio

Al interior de la cuenca del Río Cato, Provincia de Ñuble, VIII Región, comunas de Pinto, Coihueco y Chillan, en particular zonas de nuevo riego de los sectores de Tanilvoro y Las Mariposas.

Ilustración 13-9: Mapa Valle del Río Cato



Fuente: Elaboración propia

Organizaciones participantes

Según el registro de Organizaciones de Usuarios de la Dirección General de Aguas, en la zona no existen Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas o Comunidades de Aguas constituidas y reconocidas por el organismo.

13.4.1.10 Construcción de embalse de riego Huedque, comuna de Cauquenes

Objetivo general

Evaluar las alternativas de mejoramiento del sistema de riego de la zona del río Huedque (comienza y termina en 2012).

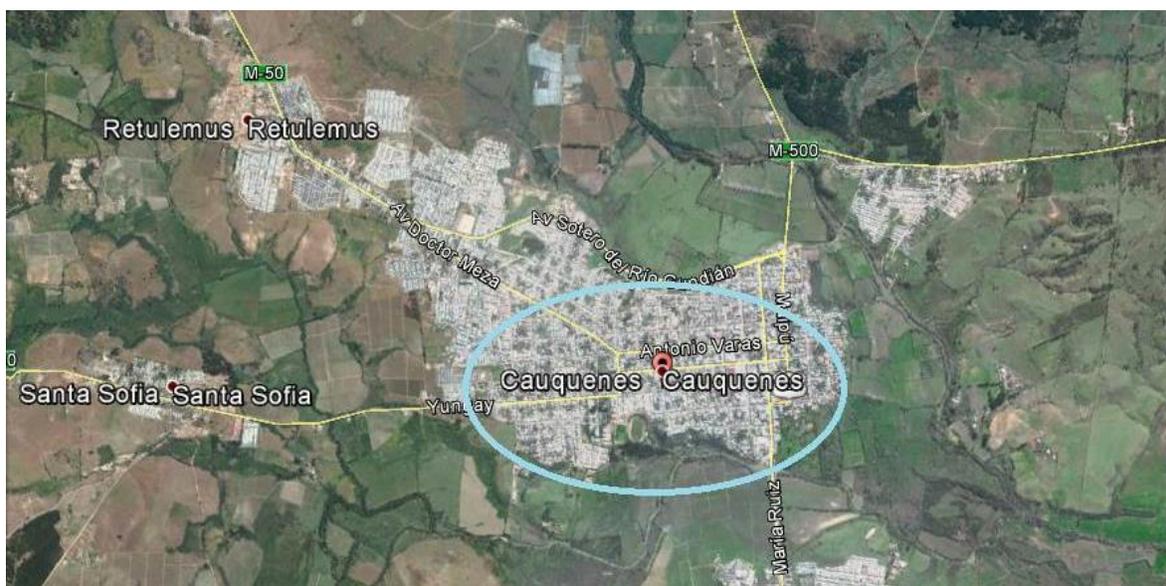
Consultora

Arrau Ingeniería E.I.R.L

Zona de estudio

Comuna de Cauquenes, Región del Maule, cercana al límite administrativo con la octava región del Bío Bío. Esta área se dividirá en el emplazamiento de la obra de acumulación muy cercana al límite administrativo con la octava región del Bío Bío, y la zona de influencia del embalse que mayormente pertenece a la comuna de Cauquenes.

Ilustración 13-10: Mapa Río Huedque



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Organizaciones participantes

Según el registro de Organizaciones de Usuarios de la Dirección General de Aguas, en la zona no existen Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas o Comunidades de Aguas constituidas y reconocidas por el organismo.

13.4.1.11 Diagnóstico de obras de acumulación agua riego en Los Ríos y Los Lagos

Objetivo general

Identificación de sitios de embalse de acumulación estacional en la región de Los Ríos (provincias de Valdivia y Ranco) y de Los Lagos (provincias de Osorno y Llanquihue), que permitan otorgar seguridad y aumento de las superficies de riego en el área de estudio (2011 - 2012).

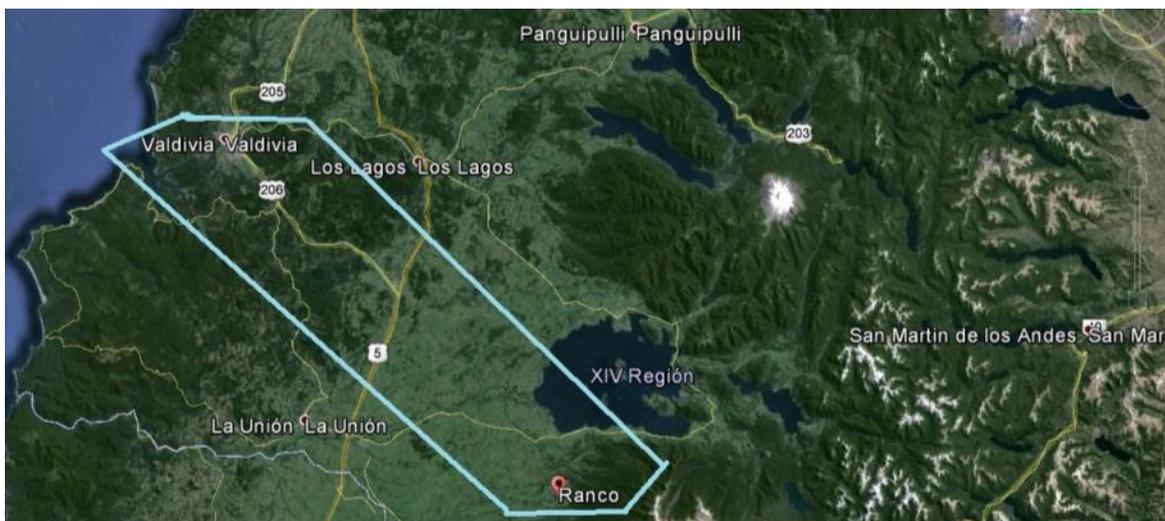
Consultora

Cuenca Ingenieros Consultores Ltda.

Zona de estudio

El área de estudio corresponde a las provincias de Valdivia y Del Ranco, en la Región de Los Ríos, con ocho y cuatro comunas respectivamente, de las cuales Valdivia es la capital regional. Adicionalmente en la Región de Los Lagos, las provincias de Osorno y Llanquihue, ubicadas en la parte norte de la región.

Ilustración 13-11: Mapa Zona Los Ríos y Los Lagos.



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth

Organizaciones participantes

Según el registro de Organizaciones de Usuarios de la Dirección General de Aguas, en la zona no existen Juntas de Vigilancia, Asociaciones de Canalistas o Comunidades de Aguas constituidas y reconocidas por el organismo.

13.4.2 Iniciativas Unidad de Desarrollo

A continuación se presentan los estudios realizados por la Unidad de Desarrollo, terminados entre 2010 y 2012, detallando sus principales características en cuanto a ubicación, objetivos, consultor asociado al estudio y organizaciones beneficiadas.

13.4.2.1 Diagnóstico y Plan de Desarrollo Participativo para el Área del Futuro Embalse Punilla

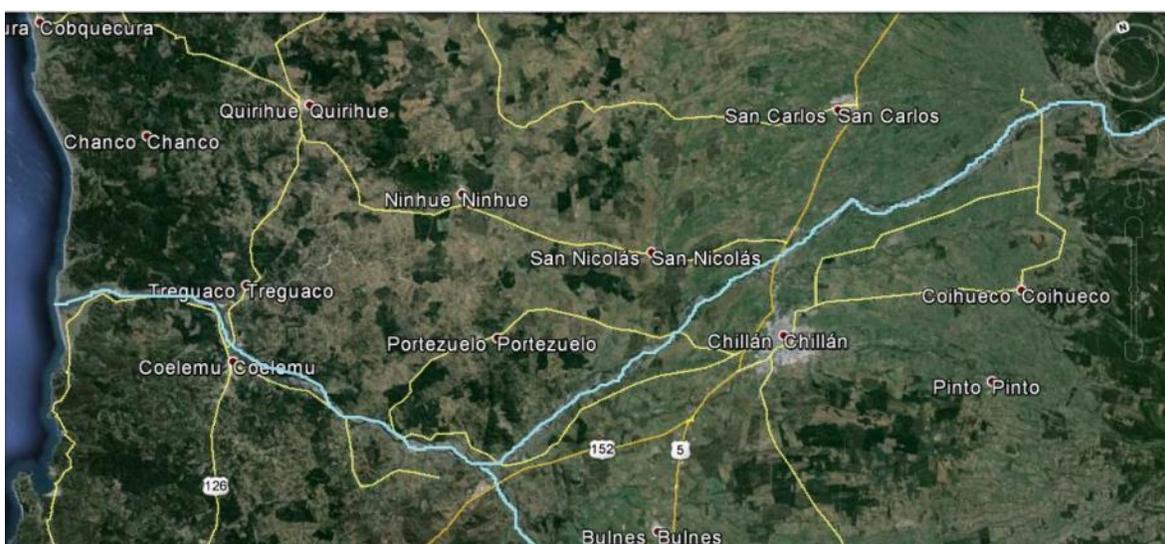
Objetivo General

Establecer un programa de apoyo legal para la regularización de derechos de aprovechamiento de agua y constitución de comunidades (iniciativa terminada en 2011).

Zona de estudio

El proyecto se desarrolló en las provincias de Ñuble y Biobío, VIII región, en el territorio de Punilla que comprende las comunas de: San Carlos, Coihueco, Ñiquen y San Fabián de Alico.

Ilustración 13-12: Mapa Río Ñuble.



Fuente Elaboración propia a partir de Google Earth

Consultor

Departamento de Recursos Hídricos, Facultad de Ingeniería Agrícola Universidad de Concepción.

Organizaciones participantes

Fue un total de 46 OUA, de las cuales 29 estaban con registro de constitución CBR, 16 estaban solo constituidas de hecho, pertenecientes a las comunidades de agua Canal Reloca, Santa Rosa sur y San José sur. Además existía solo 1 Junta vigilante, la de Río Ñuble.

13.4.2.2 Transferencia Capacidades para mejorar gestión de riego, Copiapó, III Región

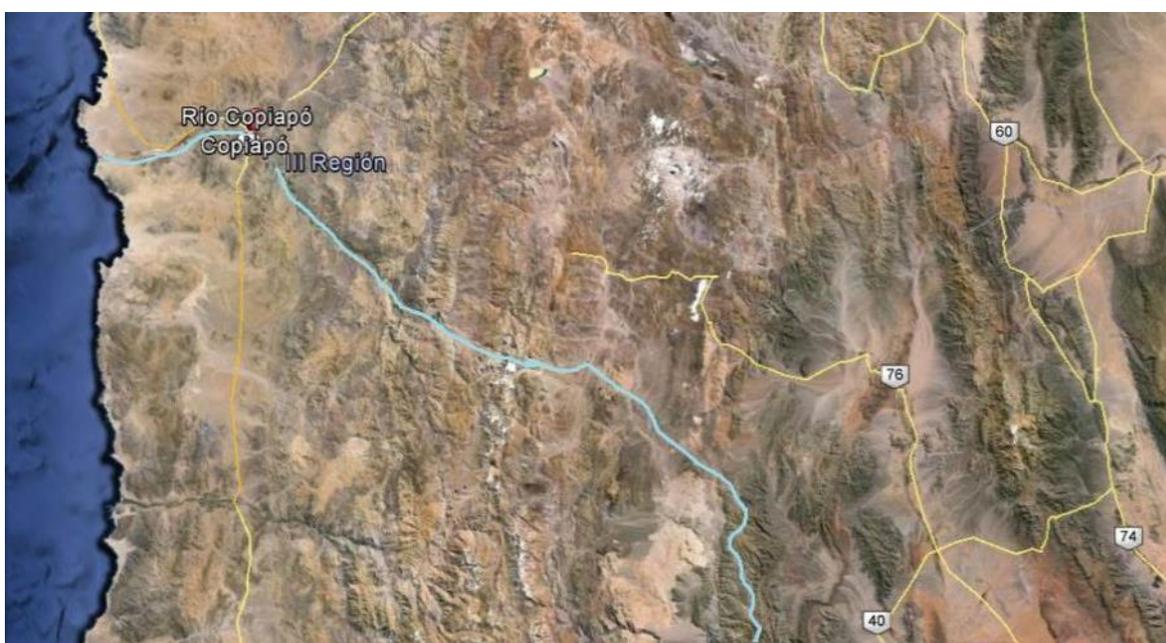
Objetivo general

Transferir capacidades a los agricultores del valle del río Copiapó, para mejorar la gestión del agua de riego y de los recursos hídricos; contribuyendo de esta forma a mejorar el desarrollo productivo de la pequeña y mediana agricultura de la provincia de Copiapó (Iniciativa terminada en 2011).

Zona de estudio

Este proyecto se enmarca en el río Copiapó, Provincia de Copiapó, Región de Atacama.

Ilustración 13-13: Mapa Río Copiapó.



Fuente: Elaboración propia a partir de Google earth

Consultor

Departamento de Recursos Hídricos, Facultad de Ingeniería Agrícola Universidad de Concepción.

Organizaciones participantes

1.105 comuneros (313 hombres, 126 mujeres, 173 personas jurídicas, 206 sucesiones, 35 a derechos en comunidad y 252 no determinados) agrupados en 52 comunidades de agua, pertenecientes a los distritos:

Río Jorquera (Comunidad de Aguas Canal El Quemado, Comunidad de Aguas Canal Tres

Chañares, Comunidad de Aguas Canal Rodeo).

Río Pulido (Comunidad de Aguas Canal Iglesia Colorada, Comunidad de Aguas Canal Quebrada Seca, Comunidad de Aguas Canal El Sauce, Comunidad de Aguas Canal Peña Negra y Comunidad de Aguas Canal El Huerto y Molino).

Distrito II (Comunidad de Aguas Canal La Capilla y Comunidad de Aguas Canal Palo Blanco).

Distrito III (Comunidad de Aguas Canal Los Loros, Comunidad de Aguas Apachetas, Comunidad de Aguas Canal Bolsico, Comunidad de Aguas Canal El Fuerte, Com. de Aguas Canal La Puerta Número Uno y Com. de Aguas Canal La Puerta Número Dos).

Distrito IV (Comunidad de Aguas Canal El Sauce, Comunidad de Aguas Canal El Naranja, Comunidad de Aguas Canal Carrizo, Comunidad de Aguas Canal La Cantera y Comunidad de Aguas Canal El Jardín).

Distrito V (Comunidad de Aguas Canal Niágara y Comunidad de Aguas Canal Compuertas Negras).

Distrito VI (Comunidad de Aguas Canal Cerrillos, Comunidad de Aguas Canal Urbina, Comunidad de Aguas Canal Nantoco, Comunidad de Aguas Canal Mal Paso, Comunidad de Aguas Canal Las Arayas y Comunidad de Aguas Canal San Román).

Distrito VII (Comunidad de Aguas Canal Cancha de Carrera, Comunidad de Aguas Canal Escorial, Comunidad de Aguas Canal Palermo, Comunidad de Aguas Canal Pedregal, Comunidad de Aguas Canal Los Patos, Comunidad de Aguas Canal Las Rojas, Comunidad de Aguas Canal Bellavista, Com. de Aguas Canal Unificación Terawaki Ronseco, Comunidad de Aguas Canal Zavala, Comunidad de Aguas Canal Alto Meléndez y Comunidad de Aguas Canal La Florida).

Distrito VIII (Comunidad de Aguas Canal Viñitas, Comunidad de Aguas Canal Punta Negra y Comunidad de Aguas Canal San Fernando).

Distrito IX (Comunidad de Aguas Canal de la Ciudad).

Y además una Junta de vigilancia, la del Río Copiapó representada por Cristian González Álamos.

13.4.2.3 Programa de desarrollo del riego en Tutuvén etapa de ejecución

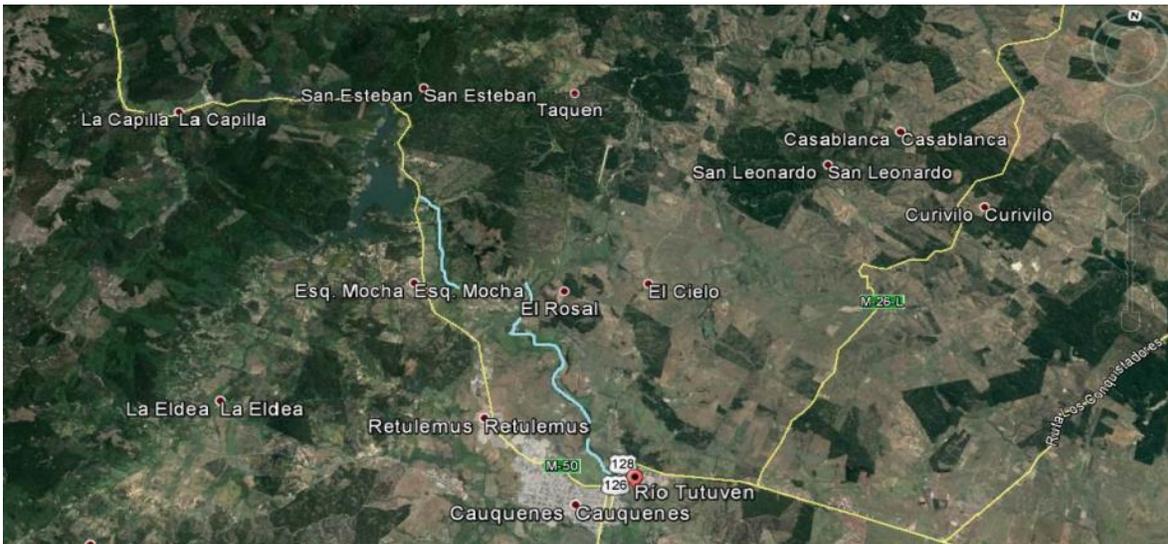
Objetivo general

Asegurar un aprovechamiento óptimo, equitativo y sustentable de los recursos hídricos en la zona de influencia del proyecto de mejoramiento del embalse Tutuvén (2009-2011).

Zona de estudio

Región del Maule, Provincia de Cauquenes

Ilustración 13-14: Mapa Río Tutuven



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Consultora

Sociedad Río Longaví Ltda.

Organizaciones participantes

Asociación de Canalistas del Embalse Tutuvén (157 usuarios), que abarca los siguientes sectores:

- Sector Tronco
- Sector San Miguel
- Sector Pilén
- Sector Miraflores
- Sector El Rosal
- Sector El Rosal
- Sector Cauquenes
- Sector El Boldo

13.4.2.4 Diagnóstico para el Desarrollo del Riego en la Segunda Sección del Río Claro de Rengo y Estero Zamorano

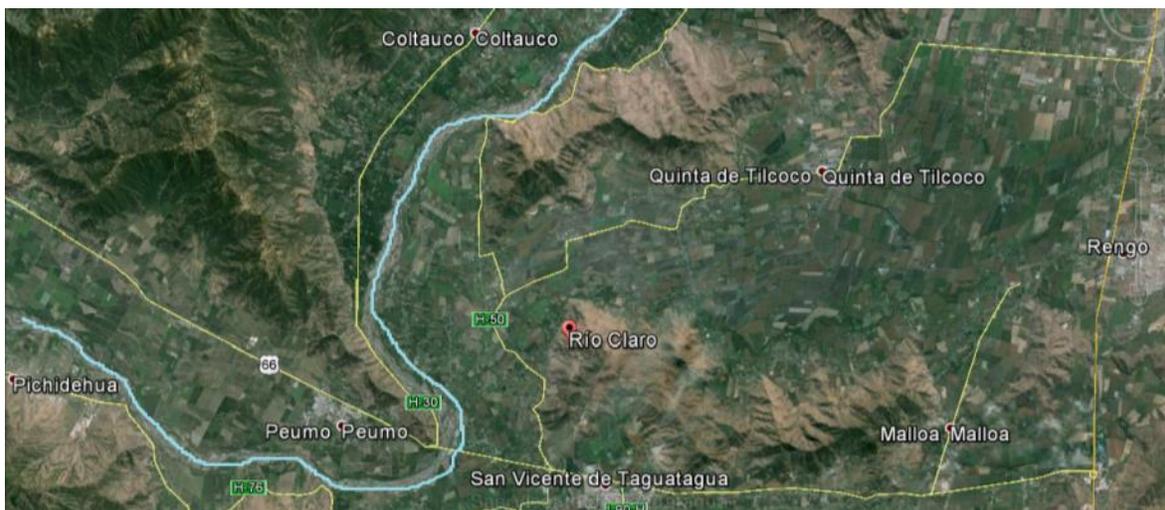
Objetivo general

Proporcionar una línea base, a través de un diagnóstico participativo que contribuya al conocimiento de variables legales, organizacionales y de infraestructura de riego en el territorio definido por la Segunda Sección del Río Claro, el Estero Zamorano, y el Estero Antivero (2010-2011).

Zona de estudio

Desde la Segunda Sección del Río Claro (Región del Libertador Bernardo O'Higgins, ciudad de Rancagua), al Estero Zamorano (al poniente de San Vicente de Tagua Tagua). Malloa, Quinta de Tilcoco y San Fernando y al Estero Antivero.

Ilustración 13-15: Mapa río Claro.



Fuente: Elaboración Propia a partir de Google Earth.

Consultora

Aquasys Ingeniería consultores.

Organizaciones participantes

Esteros Río Claro

En la Segunda Sección del Río Claro de Rengo existen 18 canales, de los cuales 16 corresponden a Comunidades de Agua, 1 Junta de Vigilancia del Estero Zamorano y 1 no se encuentra operativa, de las comunidades de agua se pueden identificar las siguientes:

- Canal Lo Cartagena

- Canal Santa Rita o Las Rosas uno
- Canal San Luis
- Canal Bisquertt
- Canal Besoain
- Canal San Alberto
- Canal Panquehue
- Canal San Pedro
- Canal Del Cerro
- Canal Palmino
- Canal Carrizal
- Canal Alegría
- Canal Farias Machuca
- Canal Molino de Tunca
- Canal Punta de Tunca
- Canal Manchenes o Malloino

Estero Zamorano

Ubicado en las provincias de Cachapoal y Colchagua, comprende las comunas de San Vicente de Tagua Tagua, Malloa, Quinta de Tilcoco y San Fernando. Dentro de él se encuentran las siguientes comunidades de agua:

- Canal Alto Requegua
- Canal Naranja
- Canal Bajo Requegua
- Asociación de Canalistas Viña Vieja
- Canal San Vicente
- Canal Peña y González
- Canal Toro y Zamorano

La asociación de Canalistas del Canal Elzo agrupa a las siguientes comunidades de agua:

- CA. Palotes
- CA. Pumaitén
- CA. La Cruz
- CA. Los Silos El Llano
- CA. El Molino
- CA. Santa Teresa

- CA. San José de Pataguas
- CA. Cuchipuy
- CA. Las Toscas
- CA. Patagua afueras
- CA. El Cardal
- CA. Los Maitenes
- CA. El Salvador

Estero Antivero cuenta con las siguientes comunidades de agua:

- Canal El Tambo
- Canal Santa Inés
- Canal Ensenada
- Canal Rinconada

Por último cabe señalar que la Junta de vigilancia de la Segunda Sección del Río Claro de Rengo, en proceso de formación durante el desarrollo de la iniciativa.

13.4.2.5 Capacitación y apoyo para incorporar los beneficios del embalse corrales en cuenca del Choapa

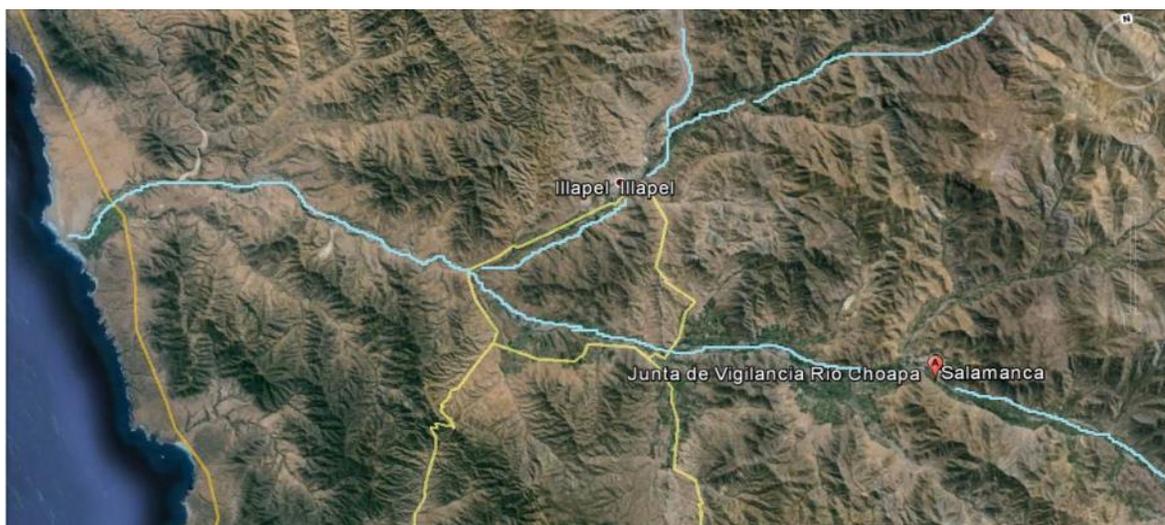
Objetivo general

Transferir capacidades y brindar apoyo a los usuarios del agua del sistema Choapa-Corrales para maximizar el uso de los beneficios del Embalse Corrales y sus obras anexas (2010-2012).

Zona de estudio

Río Choapa, IV región de Coquimbo, comprendiendo las localidades de Batuco, Comuna de Salamanca, hasta Pintacura, Comuna de Illapel. El proyecto nace en el afluente del Río Choapa, IV región de Coquimbo, comprendiendo las localidades de Batuco, Comuna de Salamanca, hasta Pintacura, Comuna de Illapel.

Ilustración 13-16: Mapa Río Choapa.



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth

Consultor

Fundación Minera Los Pelambres

Organizaciones participantes

A través de la Junta de Vigilancia del Río Choapa, se contactaron a 33 comunidades de agua para realizar la regularización de los derechos y uso, estas comunidades fueron.

Río Choapa

- Canal Batuco
- Canal Rodadero

- Canal Pangue o Inquilino
- Canal Molino de Tranquilla
- Bocatoma Pelambres
- Canal Araya
- Canal Silvano
- Canal Barraco Grande
- Canal Molino Los Ranchos
- Canal El Pavo
- Canal Aguas Claras de Chillepín
- Canal Sauco
- Canal Barraco Chico
- Canal Brea o Molino de Llimpo
- Canal Molino de Quelén
- Canal Panguesillo Uno Canal Higueral
- Canal Panguesillo Dos
- Canal Pardo
- Canal El Queñe
- Canal Buzeta
- Canal Aguas Claras de Salamanca

Estero Camisas

- Canal Caracha
- Canal El Boldo
- Canal Población
- Canal Tahuincano
- Canal Las Viudas
- Canal El Jote
- Canal Batito o Camisas
- Canal Los Loros o del Medio
- Canal Molino de Peralillo
- Canal Molino Choapa
- Canal Pintacura Alto Sur
- Canal Pintacura Bajo Norte

13.4.2.6 Transferencia de capacidades para fortalecimiento organizacional n 3° sección del río Maipo

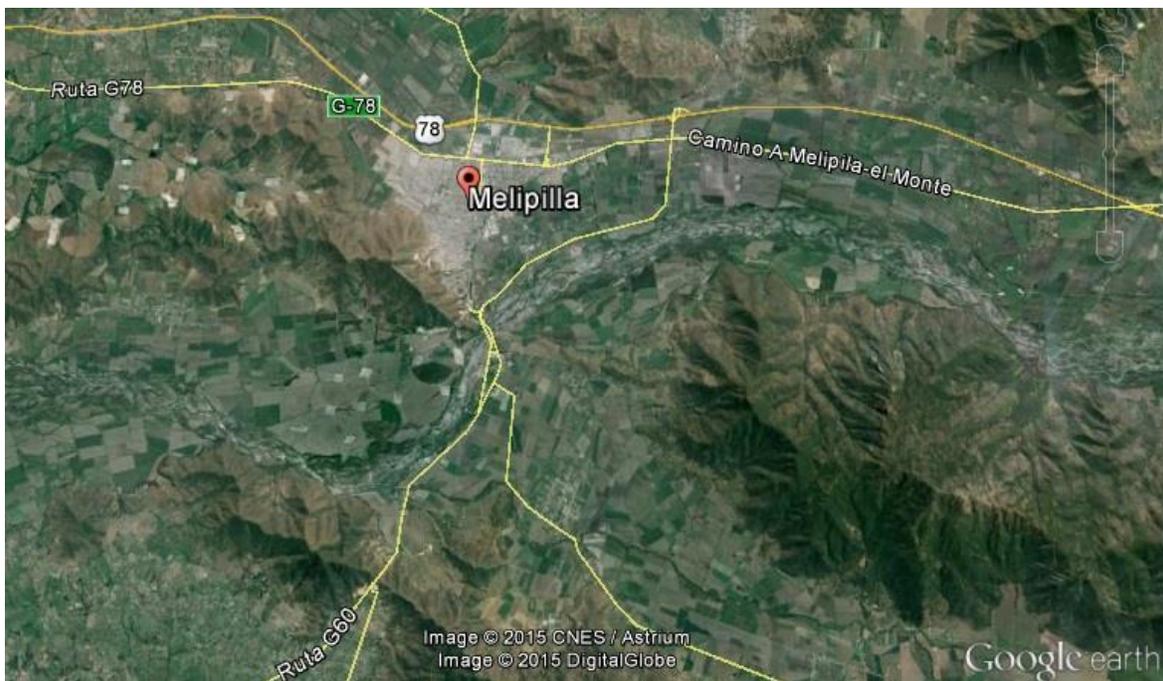
Objetivo general

Mejorar la gestión de los recursos hídricos en el territorio bajo jurisdicción de un conjunto de Organizaciones de Usuarios del Agua de la Tercera Sección del Río Maipo (2010 - 2012).
Formación de la Junta de vigilancia de la Tercera Sección del Río Maipo.

Zona de estudio

Comuna de Melipilla, Provincia de Melipilla. El proyecto se desarrolló en los afluentes del Río Maipo en su tercera sección.

Ilustración 13-17: Mapa Río Maipo



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Earth.

Consultora

Centro Nacional de Medio Ambiente (CENMA).

Organizaciones participantes

Comunidades de agua constituidas

- Canal Huechún
- Canal Codigua

- Canal Puangue
- Canal Picano
- Canal Wodehouse
- Canal Chocalán
- Canal Cholqui
- Canal Carmen Alto
- Canal Culiprány
- Canal Huaulemu

Comunidades de agua no constituidas

- Canal Huaulemu
- Manantiales del Chólqui
- El Maitén del Marco
- Tranque los Molles
- Tranque Huechún
- Canal Basurero
- San Juan de Popeta
- San José de Puange
- Lumbreras
- Canal Chico
- Rumay