



**Apoyamos a las instituciones a construir información oportuna y de calidad**

*La información es clave para el proceso de toma de decisiones estratégicas a nivel territorial, generar información es entregar sustentabilidad en las decisiones.*

**“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA LEY N°  
18.450, PARA EL FOMENTO DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN OBRAS DE  
RIEGO Y DRENAJE PERÍODO MARZO-DICIEMBRE 2013”**

**INFORME FINAL**

**Ciente:** Comisión Nacional de Riego

**Oferente:** ClioDinámica



**OCTUBRE, 2014**

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	2
<b>1. INTRODUCCIÓN.</b> .....	4
<b>2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO</b> .....	6
<b>2.1 Objetivo General</b> .....	6
<b>2.1 Objetivos Específicos</b> .....	6
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	7
<b>3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO</b> .....	7
<b>3.2 GRUPOS OBJETIVOS DE ESTUDIO</b> .....	7
<b>3.3 DISEÑO MUESTRAL PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS</b> .....	8
<b>3.4 MUESTRA LOGRADA</b> .....	10
<b>3.5 DISEÑO MUESTRAL PARA LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS</b> .....	10
<b>3.6 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN</b> .....	13
<b>3.7 EJEMPLO DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ISN</b> .....	14
<b>4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA</b> .....	15
<b>4.1 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS: ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS</b> .....	20
<b>4.2 CARACTERIZACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS</b> .....	25
<b>5. PRINCIPALES RESULTADOS</b> .....	33
<b>5.1 CONOCIMIENTO DE LA LEY</b> .....	33
<b>5.2 PROCESOS OPERATIVOS DEL CONCURSO</b> .....	35
<b>5.3 ISN CON PROCESO DE CONCURSO</b> .....	39
<b>5.4 ISN DEL CONSULTOR</b> .....	43
<b>5.5 ISN DEL CONSTRUCTOR</b> .....	47
<b>5.6 ISN CON LA DOH</b> .....	51
<b>5.7 ISN CON LA EJECUCIÓN DE LA OBRA</b> .....	55
<b>5.8 ISN CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN</b> .....	60
<b>5.9 ISN CON LA LEY DE RIEGO</b> .....	65
<b>5.10 TASA DE PROBLEMAS</b> .....	68
<b>5.11 OTROS INDICADORES</b> .....	70
<b>6. ANÁLISIS INFERENCIAL</b> .....	73
<b>6.1 ANÁLISIS FACTORIAL</b> .....	74
<b>6.2 ANÁLISIS DE FIABILIDAD PARA LA GENERACIÓN DE ÍNDICES</b> .....	80
<b>6.3 ANÁLISIS DE REGRESIONES Y MAPAS DE MEJORA</b> .....	85
6.2.1 MAPAS DE MEJORA BONIFICADOS.....	88
6.2.2 MAPAS DE MEJORA PAGADOS.....	90
6.2.3 MAPAS DE MEJORA NO BENEFICIARIOS.....	95
<b>6.3 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE VARIABLES DE SATISFACCIÓN GENERAL</b> .....	98
<b>6.4 FACTORES DE CONTEXTO EN EL ISN CON LA LEY DE RIEGO</b> .....	99
<b>6.5 MODELO GENERAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA LEY</b> .....	100
<b>7. ANÁLISIS DE REDES</b> .....	106
<b>7.1 VINCULO DE USUARIOS CON LA LEY DE RIEGO</b> .....	106
<b>7.2 MODELO DE NEGOCIO DEL CONSULTOR</b> .....	107
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	116
<b>8.1 PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO</b> .....	116
<b>8.2 PRINCIPALES RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO</b> .....	121
8.2.1 ALGUNAS RECOMENDACIONES EN TORNO AL MODELO DE SATISFACCIÓN .....	121
8.2.1 ALGUNAS DEFINICIONES GENERALES EN TORNO A LA OFERTA ASOCIADA A LA LEY 18.450, Y SU RELACIÓN CON LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS .....	124
<b>9. ANEXOS</b> .....	127
<b>9.1 INSTRUMENTOS FINALES</b> .....	127

9.2 CRONOGRAMA DEL ESTUDIO.....174

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Ley N° 18.450, denominada de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje, es un instrumento de estímulo a la construcción de pequeñas obras de riego que viene operando desde su promulgación, el 30 de octubre de 1985. En un principio tenía una vigencia de 8 años, sin embargo, este cuerpo legal ha experimentado diversas modificaciones y prórrogas. Los objetivos de esta Ley son: incrementar el área de riego, aumentar la seguridad de riego, mejorar la eficiencia del uso del agua tanto intra como extrapredial y habilitar suelos agrícolas de mal drenaje.

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

La bonificación de la Ley N° 18.450 se puede dividir en dos grandes procesos de los cuales se obtiene los productos específicos de bonificación comprometida y bonificación pagada.

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

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

El presente documento son los principales resultados del análisis con que la **Empresa Consultora ClioDinámica**, pretende dar cabal respuesta a cada uno de los objetivos de la consultoría “**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA LEY N° 18.450, PERÍODO MARZO 2013– DICIEMBRE 2013**”.

Luego, se presentarán los objetivos de la consultoría, mientras que en el tercer apartado de este informe, se hará una descripción de la estructura metodológica que guio el desarrollo de la investigación, junto con una breve descripción de la etapa de terreno.

En el cuarto punto del presente informe se hará una caracterización de la muestra mientras que en el quinto punto se expondrá la información levantada a través de la aplicación de la encuesta; donde se realizará en primera instancia una caracterización de la muestra de beneficiarios.

Los resultados fueron desagregados desde la descripción de la satisfacción general de cada proceso donde se interpretaron los niveles de satisfacción neta, satisfacción e insatisfacción. Luego del análisis de cada satisfacción general por proceso, se hará una revisión de los niveles de satisfacción usuaria para cada uno de los parámetros específicos evaluados en cada proceso, junto con la presentación de los niveles de satisfacción en torno a otros hitos y actores ligados a ambos procesos (bonificación y pago).

Adicionalmente, este punto estará acompañado de la comparación por tendencia de cada uno de los procesos evaluados, los resultados del análisis multivariado y la información generada en la fase cualitativa, que será complementado con citas de las entrevistas realizadas a los diferentes actores.

Se realizó una descripción de algunos ámbitos adicionales incluidos en las encuestas, que no constituyen un elemento de evaluación directa de los procesos bajo observación, pero que sin embargo constituyen una herramienta valiosa de conocimiento en torno a cómo los beneficiarios interactúan con las condiciones de uso que impone el beneficio; por ejemplo, qué tipo de financiamiento usará/está usando para la construcción de la obra, si igualmente hubiese llevado a cabo las obras aunque no hubiese recibido el beneficio, cuáles son los principales efectos observados como consecuencia de la Ley, etc.

En un sexto apartado se hará la presentación en detalle de los principales resultados del análisis inferencial, el cual incluye la aplicación de análisis factorial, donde se expondrán los principales resultados en la generación de componentes que explican la reducción de dimensiones por proceso y grupo objetivo, análisis de conglomerados y los modelos de regresión lineal, de manera de determinar el impacto de las distintas variables bajo estudio en la satisfacción general con la ley para cada grupo objetivo.

Luego se expondrán los resultados para el análisis de redes y del modelo de negocio del consultor, con el fin de identificar las principales relaciones generadas entre los actores entrevistados y determinar de qué manera se enteran de la existencia de la Ley de Fomento al Riego.

Finalmente se expondrán los principales resultados, conclusiones y recomendaciones que emergieron a lo largo del desarrollo de la investigación; la construcción de conclusiones y recomendaciones estará guiada por una visión más estratégica de la Ley 18.450, donde el foco se centrará en la entrega de elementos que permitan mejorar la gestión interna y la percepción de satisfacción entre los beneficiarios del producto entregado por la CNR.

## 2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

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

### 2.1 Objetivo General

**Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Ley N° 18.450 a una muestra entre las regiones de Arica y Parinacota y desde Coquimbo y La Araucanía, para los procesos de "Concurso" y "Construcción y Pago".**

### 2.1 Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Ley N° 18.450 respecto del proceso de Concurso, y su evolución en atención de las mediciones realizadas en los años 2009 a 2013, aplicando una encuesta a una muestra significativa de personas (estratificada para los grupos objetivos de beneficiarios y no beneficiarios) que postularon a concursos de la Ley N° 18.450 resueltos entre marzo y diciembre de 2013, en las regiones de Arica y Parinacota y desde Coquimbo a La Araucanía.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto de los procesos de Construcción y Pago, y su evolución respecto de las mediciones realizadas en los años 2009 a 2013, aplicando una encuesta a una muestra significativa de beneficiarios de la Ley que recibieron el pago de la bonificación de la Ley N° 18.450, entre marzo y diciembre de 2013, en las regiones de Arica y Parinacota y desde Coquimbo a La Araucanía.
3. Aplicar metodología de análisis de datos que permita identificar las variables más importantes, consideradas por los usuarios de la Ley N° 18.450, en la evaluación de su satisfacción.

## 3. METODOLOGÍA

### 3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO

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

Paralelamente a la aplicación de esta encuesta, se desarrolló una fase cualitativa de profundización a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, con el propósito de triangular los resultados obtenidos del análisis de la información cuantitativa con los obtenidos a partir de las entrevistas a consultores y los distintos tipos de beneficiarios.

### 3.2 GRUPOS OBJETIVOS DE ESTUDIO

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

**Bonificados:** personas naturales y jurídicas postulantes a la Ley que desde Marzo del 2013 a Diciembre 2013 pasaron por el proceso de concurso y que en su condición de “seleccionados” pasaron también por el proceso de entrega del certificado de bonificación al riego y drenaje; no obstante, a la fecha de aplicación de la encuesta todavía no habían recibido pago de dicho bono.

**Pagados:** personas naturales y jurídicas adjudicatarias de una bonificación en el marco de la Ley 18.450, que a la fecha de la aplicación de la encuesta ya habían pasado por el **proceso de Construcción de la Obra** y que entre desde Marzo del 2013 a Diciembre 2013 recibieron el **Pago de dicha bonificación**.

**Postulantes no Beneficiarios:** personas naturales y jurídicas que entre los meses de desde Marzo del 2013 a Diciembre 2013 postularon a la Ley 18.450, pero que sin embargo no obtuvieron el certificado de la bonificación de la Ley de Riego; por lo tanto, se les incluye en el análisis como participantes del proceso de postulación.

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

### 3.3 DISEÑO MUESTRAL PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

De acuerdo a los criterios definidos en los términos de referencia de la presente consultoría, el universo de proyectos que han obtenido un beneficio por parte de la Ley N° 18.450 en el periodo Marzo a Diciembre 2013, para la región de **Arica y Parinacota** y entre las regiones de **Coquimbo y Los Araucanía**, son **1.527 proyectos**, de los cuales **965** corresponden a personas que participaron del **proceso de concurso** (entre beneficiarios y no beneficiarios) y **562 beneficiarios recibieron el pago** de esta bonificación, y que por lo tanto ya pasaron por el proceso de construcción y pago. En este sentido, el estudio está compuesto por usuarios ubicados en la región de Arica y Parinacota, y entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía.

Los criterios definidos para la selección de la muestra de beneficiarios fueron:

- Selección de una muestra estadísticamente significativa, con un 95% de nivel de confiabilidad, un error máximo de muestreo no superior a  $\pm 5\%$ , y asumiendo una varianza máxima (0,5), para las siguientes poblaciones:
  - Usuarios postulantes a concursos (beneficiarios y no beneficiarios)
  - Usuarios beneficiarios que recibieron el pago de la bonificación.
- Selección de una **cantidad proporcional de encuestas de acuerdo con el N° de beneficiarios** a encuestar **de cada región** respecto del total del área en estudio.

La distribución del marco muestral de postulantes y beneficiarios para el período bajo estudio se observa en la siguiente tabla:

Tabla N° 1 Distribución del universo por Macrozona

Grupo objetivo	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios Construcción Pago	TOTAL
	Beneficiarios	No beneficiarios		
Arica y Parinacota	42	36	23	101
Coquimbo	90	77	74	241
Valparaíso	17	41	41	99
Metropolitana	26	27	21	74
O'Higgins	69	47	91	207
Maule	174	112	172	458
Biobío	87	52	106	245
Araucanía	26	42	34	102
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>531</b>	<b>434</b>	<b>562</b>	<b>1527</b>
	<b>965</b>			

Luego, se señala que la muestra tiene un total de **503 encuestas**, según la siguiente distribución:

**Tabla N° 2 Distribución de la muestra por macrozona y error muestral**

Grupo objetivo	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios Proceso construcción y pago	TOTAL
	Beneficiarios	No beneficiarios		
Universo	965		562	1527
N	275		228	503
n según grupo	151	124	228	503
% por grupo	28,4%	28,6%	40,6%	32,9%
Error (con 95% de confianza)	±5,0%		±5,0%	±3,6%
	±6,8%	±7,5%		

De esta forma, y considerando también como criterio el conocimiento que el equipo consultor tiene de los marcos muestrales, lo que se traduce en saber que aumentar significativamente el número de encuestas puede constituir un riesgo para el proceso de terreno, **se propuso el aumento del número de encuestas de 503 a 530 encuestas.** Este cambio, permitió disminuir el error general de la muestra desde **±3,6% a ±3,4%**. Además, para los **postulantes que recibieron bono** el error bajó de un **±6,8% a un ±6,2%, y para los postulantes no beneficiarios** el error bajó de un **±7,5% a un ±7,1%**; en definitiva, el aumento de encuestas propuesto, logra disminuir el error muestral, por lo que sin ser un aumento significativo en el número de encuestas definidas según bases técnicas, aumentó los estándares de confiabilidad y validez del estudio.

A continuación se observa el diseño muestral final del presente estudio:

**Tabla N° 3 Criterios de diseño muestral para la distribución de encuestas**

Grupo objetivo	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios Proceso construcción y pago	TOTAL
	Beneficiarios	No beneficiarios		
Universo	965		562	1527
N	302		228	530
n según grupo	170	132	228	530
% por grupo	32,0%	30,4%	40,6%	32,9%
Error (con 95% de confianza)	±5,0%		±5,0%	±3,4%
	±6,2%	±7,1%		

### 3.4 MUESTRA LOGRADA

El proceso de terreno concluyó con la aplicación total de **549 beneficiarios**, de los cuales **172 corresponden a usuarios Bonificados, 147 a No Beneficiarios y 230 Pagados.**

La muestra desagregada por tipo de beneficiario y por región se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 4 Distribución de encuestas aplicadas por tipo de beneficiario y región.

Grupo objetivo Región	Postulantes proceso de concurso		Beneficiarios Construcción Pago	TOTAL
	Beneficiarios	No beneficiarios		
Arica y Parinacota	13	11	9	33
Coquimbo	29	24	30	83
Valparaíso	4	10	16	30
Metropolitana	16	14	13	43
O'Higgins	16	11	34	61
Maule	56	47	71	174
Biobío	29	17	43	89
Araucanía	9	13	14	36
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>172</b>	<b>147</b>	<b>230</b>	<b>549</b>

### 3.5 DISEÑO MUESTRAL PARA LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS

En función de complementar el levantamiento de información cuantitativa, se desarrolló una línea de investigación cualitativa consistente, para obtener datos que entreguen más riqueza en términos de aportar a la gestión de la Ley, teniendo como foco indagar en las expectativas de los usuarios, levantar información respecto a la participación de los pequeños productores agrícolas y de la relación comercial generada entre los usuarios y los consultores.

Para dar cumplimiento a esta fase, se ha desarrollado una línea de investigación cualitativa general, que ha incluido la aplicación de **entrevistas semi-estructuradas** con el propósito de obtener información en profundidad que permita complementar y profundizar en torno a los distintos aspectos levantados en la encuesta.

De hecho, los principales temas tratados en estas aplicaciones han sido la indagación en expectativas de los usuarios y el foco en la pequeña agricultura, posibilidades de acceso a la Ley y las principales hipótesis que se han considerado para explicar los factores que inciden en la satisfacción usuaria hacia la identificación de elementos relevantes que permitan tener un diagnóstico acabado y completo de los actuales niveles de satisfacción, y pensando además en el desarrollo de una estrategia que permita mejorar los niveles generales de satisfacción con la Ley.

Adicionalmente, y como valor agregado para el presente estudio, se decidió incluir en la investigación (desde una perspectiva exploratoria), a **representantes de proyectos en condición de abandono**, y **también** a aquellos que **habiendo dejado sus obras inconclusas** todavía no han adquirido esa condición administrativa formal. El propósito de incluir a estos actores es indagar en las razones que están detrás de esta situación, identificar cuáles son los factores críticos que pueden cimentar el fracaso de un proyecto y así entregar antecedentes potentes que permitan controlar esta situación desde la institución. De acuerdo a las entrevistas realizadas con algunos actores institucionales durante el año 2013, esta situación representa un porcentaje comparativamente importante dentro del segmento bonificado, y que exista el interés institucional por indagar y hacerse cargo de esta situación, lo que justifica más aún considerar a estos nuevos actores de la investigación.

Para este propósito, se diseñó una **muestra estructural** a partir de la cual se han definido el número de aplicaciones a lo largo del territorio nacional. El primer paso en su desarrollo, es la distribución de las regiones del país en 4 Macrozonas, lo que ha permitido entregar una visión más global (pero no menos profunda) en el desarrollo de la línea cualitativa de la investigación. El resultado de este primer ejercicio es el siguiente:

**Tabla N° 5 Distribución de las regiones del país por Macrozona**

MACROZONA	REGIONES
NORTE	<i>Coquimbo</i>
CENTRO	<i>Valparaíso, O'Higgins y Maule</i>
SUR	<i>Araucanía</i>
RM	<i>Metropolitana</i>

A partir de esta distribución territorial se ha construido la muestra estructural, en donde el propósito fundante es la representación de los distintos atributos de relevancia a medir a través de las técnicas de levantamiento de información y la máxima homogeneidad en la distribución de aplicaciones en términos territoriales.

A continuación se presenta una tabla de síntesis de estas aplicaciones:

**Tabla N° 6 Muestra cualitativa para entrevistas semi-estructuradas**

MACROZONA	ENTREVISTAS	TOTAL
NORTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 entrevista pequeño productor (mujer)</li> <li>• 1 entrevista mediano empresario</li> <li>• 1 entrevista gran empresario</li> <li>• 1 entrevista representante asociaciones</li> <li>• 1 entrevista consultor</li> <li>• 2 Entrevista abandonado</li> <li>• 1 Entrevista a representante proyecto con obra inconclusa</li> </ul>	<b>8 APLICACIONES</b>

Borrador Informe Final

<b>CENTRO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 entrevista pequeño productor (mujer)</li> <li>• 1 entrevista mediano empresario</li> <li>• 1 entrevista gran empresario</li> <li>• 1 entrevista representante asociaciones</li> <li>• 1 entrevista consultor</li> <li>• 2 Entrevista abandonado</li> <li>• 1 Entrevista a representante proyecto con obra inconclusa</li> </ul>	<b>8 APLICACIONES</b>
<b>SUR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 entrevista pequeño productor (mujer)</li> <li>• 1 entrevista mediano empresario</li> <li>• 1 entrevista gran empresario</li> <li>• 1 entrevista representante asociaciones</li> <li>• 1 entrevista consultor</li> <li>• 2 Entrevista abandonado</li> <li>• 1 Entrevista a representante proyecto con obra inconclusa</li> </ul>	<b>8 APLICACIONES</b>
<b>METROPOLITANA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 entrevista pequeño productor (mujer)</li> <li>• 1 entrevista mediano empresario</li> <li>• 1 entrevista gran empresario</li> <li>• 1 entrevista representante asociaciones</li> <li>• 1 entrevista consultor</li> <li>• 2 Entrevista abandonado</li> <li>• 1 Entrevista a representante proyecto con obra inconclusa</li> </ul>	<b>8 APLICACIONES</b>
<b>TOTAL</b>		<b>32 APLICACIONES</b>

Finalmente, la aplicación de entrevistas semi estructuradas se resume en la siguiente tabla:

Tabla N° 7 Distribución de entrevistas cualitativas aplicadas.

<b>Región</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de actor</b>
IV	Christian Muñoz Ruiz	Consultor
	Juan Reinaldo Urzúa Valenzuela	Retirado
	Juan Gastón Di Parodi Salas	Bonificado
	Abdón Velasco Barraza	Bonificado
	David Iván Pastén Álvarez	Bonificado
	Luciano Dallaserra González	Pagado
	Rolf Engel	Bonificado
VII	Edgardo Núñez	Bonificado
	Fabiola Rojas	Consultor
	Juan Bernardo Hormazabal Loyola	No beneficiario
	David Isaac Agustín Ayala Arenas	Bonificado
	Mario Abarca	Pagado
	Gonzalo Meza	Retirado
	Cristián Soto	Pagado

	Francisco Robertson	No beneficiario
IX	Pedro Carlos Conus Schifferli	No beneficiario
	Enrique Germán Potter Brand	Pagado
	Javier Acuña Sauterel	Pagado
	Daniel Huaquivil Antil	Consultor
	José Luis Recondo Rost	Bonificado
	Agropecuaria Roma Limitada	Pagado
	Claudio Valenzuela	Consultor
	Carlos Gesche	Consultor
RM	Teresa Tomich	Consultor
	Tomas Menchaca	Bonificado
	Jorge Valladeros	Bonificado
	Álvaro Costa	Bonificado
	Hernán Varas Gregorat	Bonificado
	Stefan Reinsenbergl	Pagado
	Jorge Cifuentes	Pagado
	Alberto Portales	Bonificado

Fuente: ClioDinámica.

### 3.6 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN

Para entregar algunos antecedentes en relación a cómo fue analizada y comparada la información relativa a los niveles de satisfacción de los distintos usuarios en torno a las distintas temáticas bajo evaluación incluidos en el presente estudio, lo primero que es necesario señalar es que el instrumento fue construido a través de la aplicación de una **escala de 1 a 7**, donde el 1 representa una total insatisfacción con el ítem de evaluación, y el 7 representa una total satisfacción con éste.

Luego, esta escala fue tratada de dos distintas maneras de acuerdo al tipo de indicador que se estaba trabajando: en primer lugar, están los indicadores generales de satisfacción asociados a cada ámbito; y en segundo lugar, están los indicadores específicos en que fueron desagregados para cada proceso.

Para cada uno de los **indicadores generales** de satisfacción, se calculó la **satisfacción neta**, de acuerdo a los requerimientos establecidos por la contraparte técnica. Para esto, se utilizó la siguiente fórmula de cálculo:

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

Para evaluar los resultados obtenidos a partir de este cálculo, se utilizaron los mismos puntos de corte generados en la evaluación desarrollada el año 2013, con el propósito de generar condiciones de comparatividad respecto de estos resultados:

Tabla N° 8: Tramos de satisfacción neta.

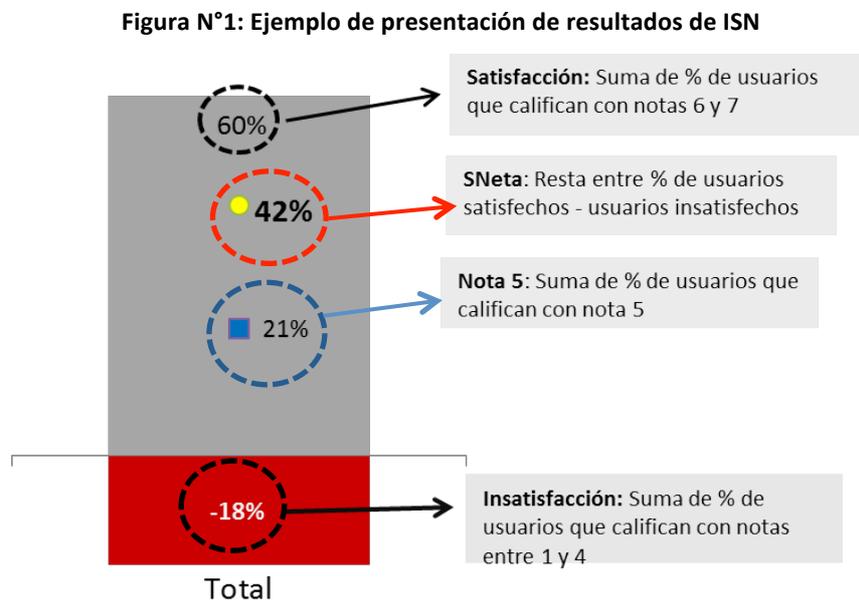
SATISFACCIÓN NETA	NIVEL DE SATISFACCIÓN
75-100	Alta
50-74	Media
0-49	Baja

Estos rangos fueron definidos desde el primer estudio de satisfacción, y como forma de mantener condiciones de comparatividad entre las distintas mediciones han permanecido como criterios de análisis de los resultados obtenidos.

### 3.7 EJEMPLO DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ISN

Los resultados que se expondrán a continuación, corresponden a gráficos de satisfacción, los cuales están conformados por 2 barras que indican el nivel de satisfacción e insatisfacción, donde la primera presenta un valor positivo que indica la satisfacción de los usuarios calculada con la suma entre notas de 6 y 7, y una barra en color rojo que representa el valor negativo que indica la insatisfacción de los usuarios, la cual es calculada con la suma de las notas 1 a 4. Los usuarios indiferentes se representan con nota 5.

La satisfacción neta representada en un punto amarillo (ISN, Índice de satisfacción neta) corresponde a la resta entre cantidad de usuarios que presentan satisfacción menos los usuarios que presentan insatisfacción.



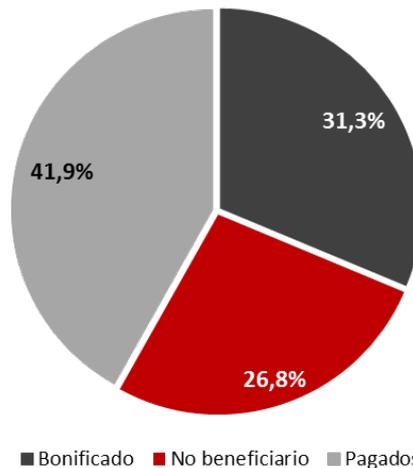
Fuente: ClíoDinámica Ltda.

## 4. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

En este apartado se presenta la caracterización de los 549 usuarios encuestados. Esta caracterización se realiza a partir de distintas variables sociodemográficas y otras variables de control tales como tipo de beneficiario, estrato (tamaño del agricultor) y región, las cuales fueron utilizadas para desagregar los resultados y que a su vez conforman la base del análisis de la satisfacción de los usuarios.

Respecto a la distribución de encuestado según tipo de beneficiario, se observa que, del total de entrevistados, un 41,9% correspondió a **beneficiarios pagados**, un 31,3% correspondió a **bonificados** y un 26,8% correspondió a **postulantes No beneficiarios**.

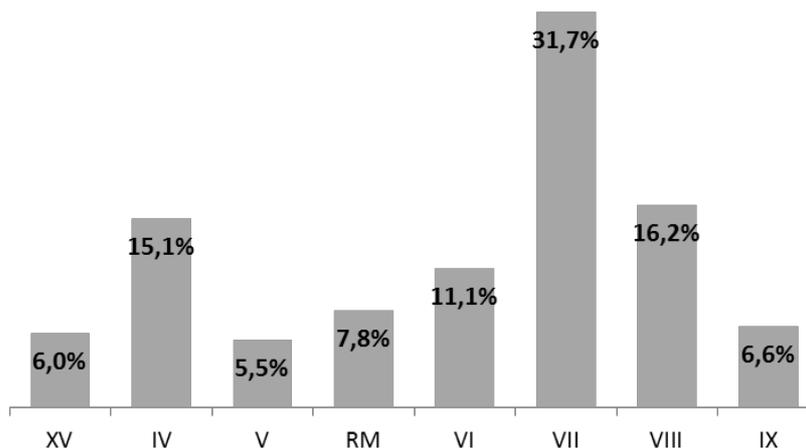
Gráfico N°: 1 Tipo de beneficiario



N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda

Gráfico N°: 2 Región



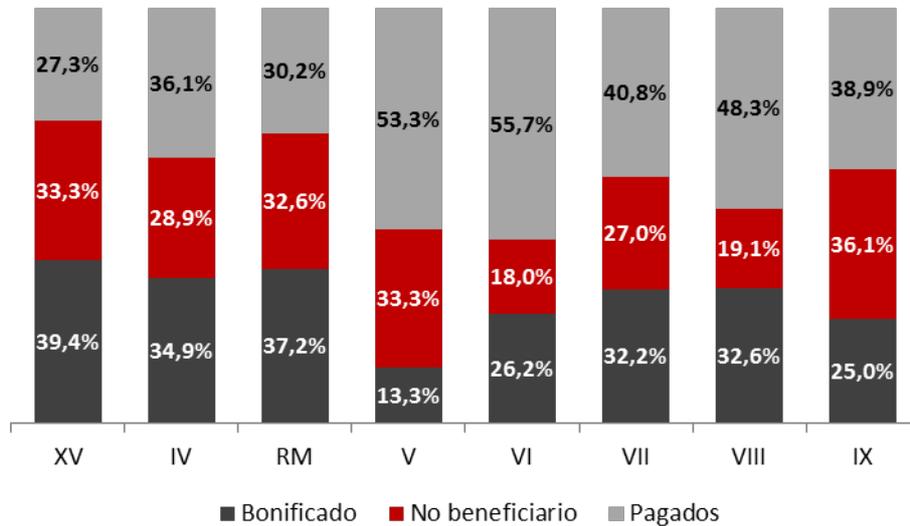
N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Con respecto a la **distribución regional** de la muestra, se observa en el gráfico el predominio de la **VII región del Maule** con un 31,7%. Le siguen en importancia la **VIII región del Bío Bío** con un 16,2%, y la **IV Región de Coquimbo** con un 15,1%. Luego la **VI región del O'Higgins** con un 11,1% de la muestra, siendo estas las más relevantes.

Al momento de realizar la desagregación de la muestra entre usuarios por región, se observa en el gráfico 3 que en general hay una distribución equitativa entre los tipos de usuarios para cada región. Sin embargo, la VI región concentra la mayor cantidad de usuarios pagados con un 55,7% la cual también concentra la menor cantidad de no beneficiarios (18%). Por su parte, la V región concentra un 53,3% de usuarios pagados y la menor cantidad de bonificados de todas las regiones con un 13,3%.

Gráfico N°: 3 Tipo de beneficiario según región



N: 549

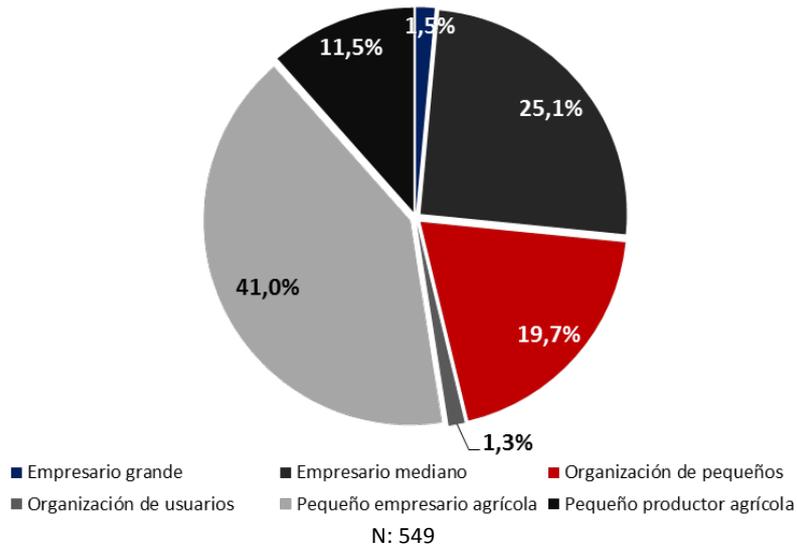
Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación al estrato o tamaño de los agricultores encuestados se observa que en general existe variabilidad respecto al estrato de los agricultores, donde los pequeños empresarios agrícolas presentan la mayor cantidad de encuestados (41%) seguidos de los empresarios medianos con un 25,1%. Las organizaciones de pequeños representan un porcentaje no menor (19,7%), seguido de los pequeños productores agrícolas con un 11,5%, mientras que los empresarios grandes y las organizaciones de usuarios tienen la menor cantidad de encuestados con un 1,5% y 1,8% respectivamente.

A partir de estos datos, llama la atención el alto porcentaje de pequeños empresarios agrícolas, dado que existe la hipótesis de que este conglomerado contendría a otros sub grupos de pequeños productores que estarían compitiendo en diferentes condiciones, de manera que algunos agricultores de este grupo estarían más cerca de la categoría de pequeño empresario y otros se encontrarían más cerca de la categoría de pequeños productores.

De este modo, es posible destacar que se estaría mayoritariamente en presencia de agricultores que postulan a la Ley y tendrían una superficie importante de tierras destinada al riego, además estos agricultores presentarían un importante aporte económico al desarrollo del proyecto, tanto en la asesoría como en la ejecución, lo que los catalogaría en el rango de pequeño empresario agrícola y empresario mediano.

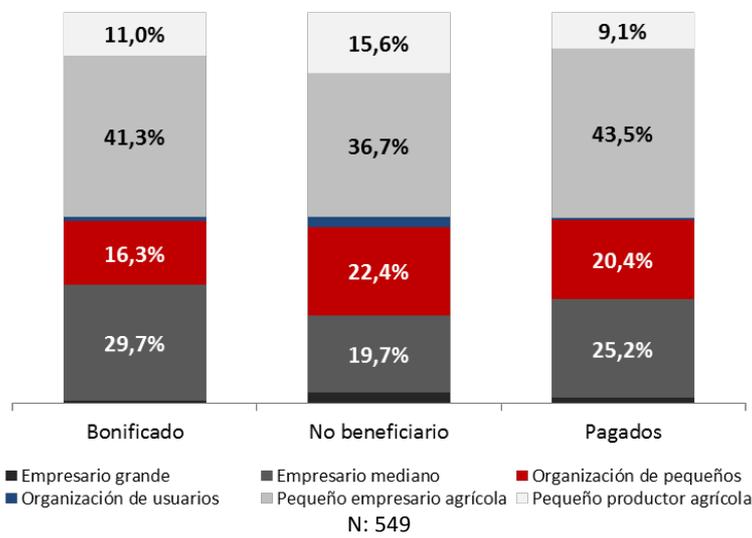
Gráfico N°: 4 Estrato



Respecto del estrato para cada tipo de beneficiario, se observa una distribución similar entre los 3 grupos, predominando los pequeños empresarios agrícolas con una proporción cercana al 40% entre los tres grupos.

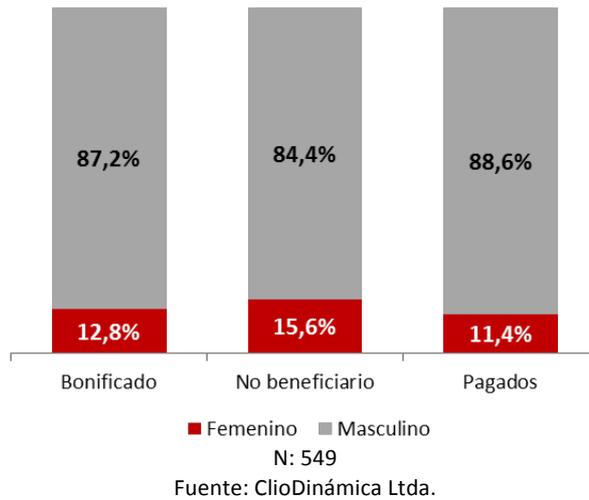
Llama la atención que en el caso de los no beneficiarios, existe mayor presencia de pequeños empresarios (36,7%), seguidos por organizaciones de pequeños (22,4%) y empresarios medianos (19,7%).

Gráfico N°: 5 Tipo de beneficiario según estrato



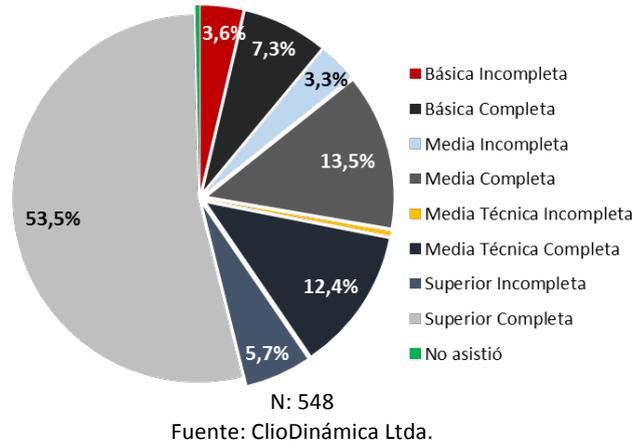
Con respecto a la distribución por sexo, se observa un mayor predominio de los usuarios de sexo masculino por sobre los usuarios de sexo femenino en todos los grupos, en una proporción mayor al 84%.

Gráfico N°: 6 Sexo según tipo de beneficiario



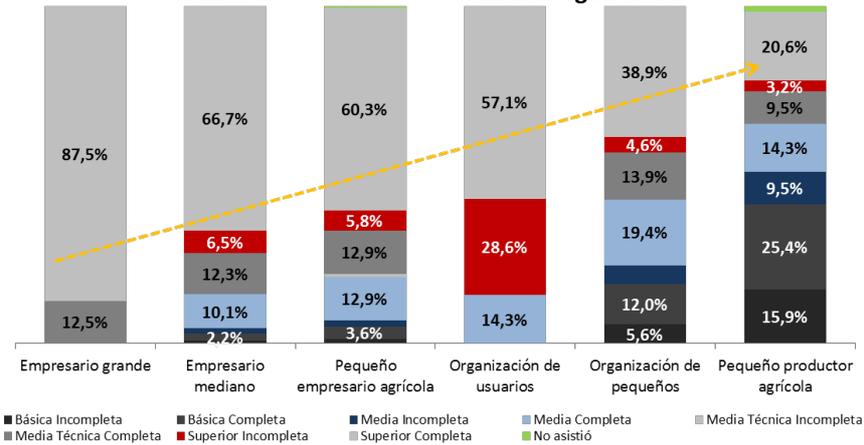
En lo que tiene relación con la distribución de los **niveles de escolaridad** de los encuestados, el gráfico 7 indica que más de la mitad de los usuarios (53,5%) tiene **educación superior completa** (la que va en un rango de entre dos y cinco años), le siguen aquellos que presentan un nivel de educación **media completa** con un 13,5%. En tercer lugar aparecen aquellos que presentan niveles de educación **media técnica completa** con un 12,4% y en cuarto lugar aquellos que presentan educación **básica completa** con un 7,3%.

Gráfico N°: 7 Nivel de escolaridad



Tal como se observa en el gráfico N°8, la desagregación entre el nivel de escolaridad y el tamaño del usuario indica que para todos los grupos **la educación superior completa emerge como el nivel de escolaridad con mayor predominancia** a excepción de los pequeños productores agrícolas donde existe mayor variabilidad respecto al nivel educacional y donde la educación básica completa se instala como el nivel de escolaridad alcanzado con mayor proporción de encuestados (25.9%). De esta forma, se observa la existencia de una relación directa entre el estrato del agricultor y el nivel de escolaridad, donde a medida que disminuye el tamaño del agricultor también disminuye su nivel de escolaridad.

Gráfico N°: 8 Nivel de escolaridad según estrato



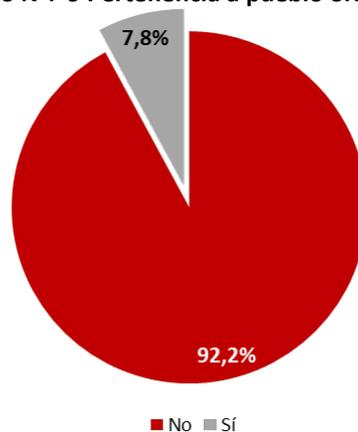
N: 548

Fuente: Clodinámica Ltda.

Resulta interesante cotejar los resultados del presente estudio con los del último Censo Nacional Agropecuario y Forestal (2009) respecto al nivel educacional de los agricultores, donde se observa que un 74% de los agricultores pequeños no tiene educación o tiene educación básica<sup>1</sup>, mientras que en los pequeños agricultores de la muestra un 41% tiene educación básica completa e incompleta mientras que un 20,6% de los encuestados de este estrato alcanza la educación superior completa. De esta forma, se observa que en términos generales los postulantes y beneficiarios de la Ley presentan un mayor nivel de calificación que la población agrícola a nivel nacional.

En lo que respecta a la pertenencia a pueblos originarios, se aprecia que un 7,8% de los encuestados señaló pertenecer a un pueblo originario, frente a un 92,2% que declaró lo contrario. En general estos resultados siguen la misma lógica de las mediciones anteriores donde entre un 7% y un 9% declara pertenecer a algún pueblo originario (2011: 7%; 2012: 9%; 2013: 7%).

Gráfico N°: 9 Pertenencia a pueblo originario



N: 548

Fuente: Clodinámica Ltda.

<sup>1</sup> Estudio de caracterización de los hogares de las explotaciones silvo agropecuarias a partir del VII Censo Nacional Agropecuario y Forestal, Agosto 2009.

#### 4.1 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS: ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS

El análisis de conglomerados, cluster o tipologías como se le conoce, es una técnica estadística que se utiliza para agrupar casos en función de un conjunto de variables de clasificación. Entre las técnicas de clasificación, existen diversos métodos de agrupación de casos, para el caso de este análisis se ha utilizado el método de optimización el cuál se aplica en muestras grandes (sobre 200 casos).

El análisis de conglomerados permite reconocer grupos entre un conjunto de elementos, a partir de los valores que estos asumen en un conjunto de variables. Específicamente el procedimiento de optimización (K-medias) consiste en dividir los elementos en grupos inicialmente arbitrarios, para luego ir reclasificando a los casos hasta encontrar la solución adecuada, que consistiría en organizar dichos casos en grupos homogéneos en su interior, y heterogéneos entre ellos: los grupos son excluyentes y exhaustivos. Una tipología se compone por casos que presentan intensa similitud, en este sentido, debe tenerse en cuenta que la similitud y disimilitud entre casos, puede ser definida métricamente y cuantificada.

Entre los principales usos que tiene esta técnica, se encuentra la definición de tipologías según el comportamiento de los sujetos en variables asociadas a un mismo tema o área de estudio; buscar esquemas conceptuales útiles para agrupar sujetos; generar estratos en teoría de muestras, identificar nuevas relaciones entre las variables, reducir la información contenida en un grupo de variables y generar o contrastar hipótesis de investigación, verificando tipologías construidas en forma teórica o lógica.

Respecto a este último punto es que se justifica la aplicación del análisis de conglomerados, donde a partir del levantamiento de información se levantaron una serie de hipótesis que buscaban ser contrastadas empíricamente, de modo que la aplicación de este análisis le entrega mayor robustez a las conclusiones generadas a partir de dichas hipótesis.

#### CLUSTER ANÁLISIS: CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA LEY DE RIEGO

##### Variables a utilizar en el modelo

Para realizar este análisis, se han seleccionado variables como el costo inicial del proyecto en UF, la Bonificación inicial en UF, edad y años de escolaridad.

A continuación se presentan las variables introducidas en el modelo inicial:

Nombre Variable
Costo inicial del proyecto UF
Bonificación inicial UF
Edad
Años de escolaridad

De modo preliminar, se han definido tres grupos para la conformación de tipologías. Si bien se realizaron modelos conformando hasta 5 grupos, estos no lograron ser consistente en el número de casos que conformaban los grupos adicionales, tratándose únicamente de outlayers que se agrupaban en un conglomerado distinto.

De este modo, se definen **tres grandes grupos** en la medida que entregarán mayor variabilidad a la conformación, y a su vez permitirá agrupar una mayor cantidad de casos, haciendo los grupos homogéneos en su interior y heterogéneos entre sí.

### Significancia de las variables

Luego de ello se realiza una correlación entre las variables para estimar cuales de ellas resultan ser significativas para la construcción de tipologías. Para ello se utilizó el cálculo de la tabla de ANOVA, cuyos resultados fueron los siguientes:

ANOVA						
	Conglomerado		Error		F	Sig.
	Media cuadrática	gl	Media cuadrática	gl		
Costo del proyecto UF	2051616586,895	2	1654814,759	544	<b>1239,786</b>	<b>,000*</b>
Bonificación inicial UF	1210800266,752	2	952687,258	544	<b>1270,932</b>	<b>,000*</b>
Edad del entrevistado	39,130	2	175,797	530	,223	,801
Años de escolaridad	,778	2	5,154	530	,151	,860

\* $\alpha < 0,05$

Fuente: ClioDinámica

La tabla de ANOVA permite determinar si cada una de las variables del modelo, logran generar diferencias estadísticamente significativas entre los tres grupos (a partir de un alfa de 0,05). De esta manera es posible observar que las variables **costo del proyecto UF y bonificación inicial UF**, son las variables más significativas en el modelo y que permitirían explicar de mejor manera como se construye el perfil de grupos de beneficiarios de la Ley (aceptando un rango máximo de error del 5%).

Además, el estadístico F nos permite analizar la importancia de cada variable en la solución del conglomerado. Se observa que la variable de mayor importancia en el modelo es la **Bonificación inicial UF**, puesto que representa los valores F más altos e indica que dicha variable es más importante para la solución generada. De esta manera, el monto que solicita el usuario para acceder a la bonificación es la principal variable para configurar el perfil de los usuarios de la Ley.

### Resultados obtenidos

Luego de realizar los primeros cálculos, se extraen los grupos que resultaron ser significativos. Tras realizar sucesivas iteraciones para observar cual era la mejor

construcción de grupos, se optó por dejar **tres grupos** principales en la medida que aportaban mayor información respecto del tipo de beneficiarios bajo estudio<sup>2</sup>.

Al observar las medias de cada conglomerado en cada variable, puede analizarse qué tan distintos son los conglomerados en cada una de las variables de clasificación. En este caso, se observan claras diferencias entre las variables, de modo que el análisis permite realizar una caracterización económica de los beneficiarios a partir de las variables que resultaron ser significativas tras el análisis de ANOVA (costo del proyecto UF y bonificación inicial UF), descartando en la solución aquellas variables que no resultaron serlo (edad y años de escolaridad).

Los grupos son los siguientes:

<b>Centros de los conglomerados finales</b>			
	<b>Conglomerado</b>		
	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
<b>Costo del proyecto UF</b>	16.864,41	1.669,14	6.278,30
<b>Bonificación inicial UF</b>	12.775,54	1.089,20	4.621,60

Fuente: ClioDinámica

La lectura de los conglomerados finales ya entrega un primer acercamiento al comportamiento de los grupos en base a la definición de variables costo y bonificación del proyecto. Para entregar un mayor nivel de detalle se ha optado por realizar un cruce bivariado de estas tipologías con otras variables de caracterización para entregar un mayor detalle de los grupos construidos.

## CARACTERIZACIÓN DEL CLUSTER GENERAL

A continuación se ofrece el cruce de las variables por sexo, nivel de escolaridad, región, estrato del agricultor y tipo de obra.

<b>Centros de los conglomerados finales según variables de caracterización</b>			
<b>Variables de caracterización</b>	<b>Conglomerado</b>		
	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
<b>Sexo</b>	Predominio Masculino (69,2%)	Predominio Masculino (88,5%)	Predominio Masculino (81,0%)
<b>Nivel de escolaridad</b>	(38,5%) Superior completa – (30,8%) Media técnica completa	Superior completa (53,1%) – 34,3% hasta Media Completa	Superior completa (57%)
<b>Región</b>	VII Región (30,8%) y VIII Región (23,1%)	VII Región (32,3%) y VIII Región (17,1%)	VII Región (32,9%) y IV Región (16,5%)

<sup>2</sup> Cabe señalar que antes de llegar a la solución definitiva, se probaron modelos con 4 y 5 grupos como soluciones alternativas.

<b>Estrato</b>	Organización de pequeños (44,4%) y Empresario mediano (22,2%)	Pequeño empresario agrícola (42,6%) Pequeño productor agrícola (19,8%)	Pequeño empresario agrícola (36,7%) y Organización de pequeños (22,4%)
<b>Tipo de obra</b>	98% de Organización de pequeños postulan a obras civiles y 81,3% de empresarios medianos postulan a obras de tecnificación	81,3% y 89,3% de pequeños empresarios agrícolas y pequeños productores postula a obras de tecnificación respectivamente	99% de Organización de pequeños opta por obras civiles y 81% pequeño empresario agrícola por obras de tecnificación

Fuente: ClioDinámica

**Grupo 1 –Beneficiarios de proyectos de mayor escala:** El primer grupo se caracteriza por agrupar principalmente a beneficiarios de sexo masculino (aunque en menor proporción que en el resto de los grupos), con un nivel de escolaridad de educación superior completa y media técnica completa, que viven en las regiones centro sur del país (VII y VIII región). Estos beneficiarios corresponden principalmente a organizaciones de pequeños y a empresarios medianos, los cuales optan principalmente a obras civiles y obras de tecnificación respectivamente.

Respecto al costo de los proyectos a los cuales postulan los beneficiarios de este grupo, estos tienen un costo promedio de 16.684 UF y los beneficiarios optan por una bonificación inicial promedio de 12.775 UF. Este grupo corresponde al segmento de beneficiarios que postula a proyectos que tienen el costo y la bonificación más alta.

**Grupo 2 –Beneficiarios de proyectos a escala media:** El segundo grupo se caracteriza por agrupar principalmente a beneficiarios de sexo masculino, donde la mayoría de los pequeños empresarios alcanza un nivel de escolaridad superior completa mientras que en el caso de los pequeños productores agrícolas existe una mayor variabilidad pero concentrándose principalmente hasta la educación media completa. Estos usuarios pertenecen mayoritariamente a las regiones centro sur del país (VII y VIII región) y se caracterizan por ser mayoritariamente pequeños empresarios agrícolas (42,6%) y en menor medida pequeños productores agrícolas (19,8%).

En relación a los montos de los proyectos que caracterizan a este grupo de usuarios, el costo inicial promedio de los proyectos que postulan es de 1.669,14 UF y la bonificación inicial promedio a la que postulan es de 1.089,20 UF. Tanto pequeños empresarios como pequeños productores agrícolas postulan a obras de tecnificación, de manera que a partir de estas variables principales de caracterización los usuarios de este grupo son muy similares entre sí y se diferenciarían principalmente a partir de características sociodemográficas.

**Grupo 3 –Beneficiarios de proyectos a escala media-alta:** El tercer grupo se caracteriza por agrupar principalmente a beneficiarios de sexo masculino, donde la mayoría de los pequeños empresarios alcanza un nivel de escolaridad superior completa mientras que en el caso de las organizaciones de pequeños se concentran entre la educación básica completa y la educación media técnica completa. Estos usuarios pertenecen mayoritariamente a la VI región (32,9%) y a la IV región (16,5%). Se caracterizan por ser mayoritariamente pequeños empresarios agrícolas (36,7%) y en menor medida organización de pequeños (22,4%).

En cuanto a los montos de los proyectos que caracterizan a este grupo de usuarios, el costo inicial promedio de los proyectos que postulan es de 6.278,14 UF y la bonificación inicial promedio a la que postulan es de 4.621,20 UF. Respecto al tipo de obra a la que postulan los usuarios de este grupo existen diferencias por el estrato del agricultor puesto que las organizaciones de pequeños optan en su totalidad por la construcción de obras civiles mientras que la mayoría de los pequeños empresarios agrícolas optan por la construcción de obras de tecnificación.

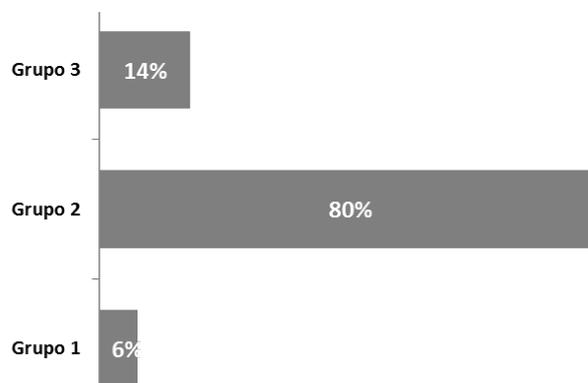
### **Tamaños de los grupos**

Por último, al calcular los porcentajes de representación de los grupos se observa que la gran mayoría de los beneficiarios encuestados está representado en el grupo 2 (80%), es decir, proyectos de media escala que tienen costos entre 1.000 y las 2.000 UF, que pertenecen a obras de tecnificación y que son postulados por pequeños empresarios agrícolas y pequeños productores agrícolas, los cuales se caracterizan por realizar obras de tecnificación.

En segundo lugar aparece el grupo 3 con un 14% de los beneficiarios encuestados. Estos beneficiarios desarrollan proyectos de un costo mayor al del grupo 2, el cual varía entre los 4.000 y los 8.000 UF, con un promedio de costo de proyecto de 6.278,14 UF y una bonificación inicial promedio de 4.621,20 UF, las cuales corresponden a proyectos de obras civiles construidas por organizaciones de pequeños y obras de tecnificación construidas por pequeños empresarios agrícolas.

Finalmente, el grupo 1 corresponde sólo al 6% los casos y en él se agrupan beneficiarios que realizan proyectos a mayor escala, superando los 12.000 UF. Estos se diferencian por pertenecer a empresarios medianos que realizan grandes obras de tecnificación o por organizaciones de pequeños que realizan proyectos civiles de gran tamaño pero que tienen un beneficio colectivo. Aquí también se incluyen los empresarios, que representan un porcentaje comparativamente menor de los beneficiarios (1,3%).

**Gráfico N°: 10 Tamaño de los Grupos Construidos**



N: 547

Fuente: ClioDinámica

## 4.2 CARACTERIZACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS

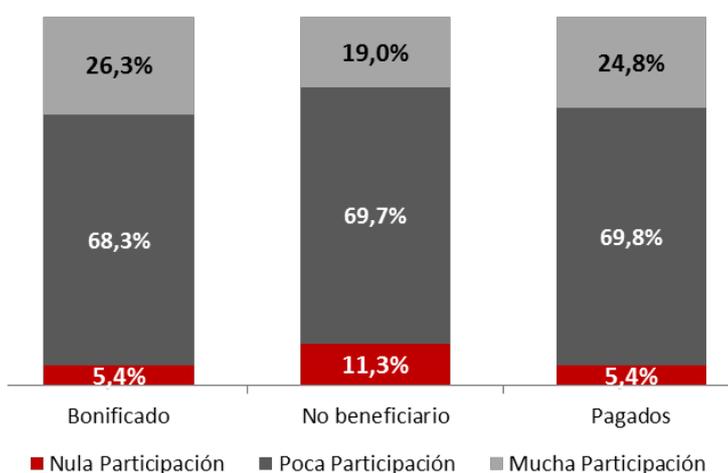
La presente medición ha considerado focalizar sus resultados en la medición de la satisfacción a partir del tamaño del agricultor, puesto que los usuarios que postulan a la Ley de Riego son clasificados en distintos conglomerados a partir de una serie de indicadores que los clasifican según tamaño, para que estos puedan postular a los concursos correspondientes a cada grupo.

En este sentido, existe la creencia de que los postulantes a la Ley de Riego presentan la particularidad de poseer una cantidad de recursos económicos que les permite complementar el bono entregado por la Ley, y así financiar la ejecución del proyecto hasta las acreditaciones de inversiones y posterior pago del bono.

De esta manera, se plantea como hipótesis que el modelo de negocio que existe en la Ley de Riego condiciona la participación de los agricultores que no poseen los recursos económicos para desarrollar el proyecto y esperar al pago de la bonificación; o que no poseen una superficie de tierra destinada al riego que permita desarrollar un proyecto de manera eficiente y que sea sustentable. Estos agricultores serían eminentemente productores pequeños, quienes se caracterizarían por hacer mayor uso de riego tradicional y acercarse al perfil de beneficiarios con los que trabaja INDAP.

En función de contrastar esta hipótesis, se consultó a los beneficiarios respecto del nivel de participación que tiene este grupo de agricultores en la Ley de riego, donde al desagregar por tipo de beneficiario se observa que en los tres segmentos, la mayoría declara que existe poca participación de este grupo en la Ley (sobre 68% en los 3 grupos).

Gráfico N°: 11 Nivel de participación de pequeños agricultores en la Ley 18.450 según tipo de beneficiario



N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

A partir de la información cualitativa, se pudo levantar que la poca participación de los pequeños agricultores está principalmente asociada a un tema de costos, ya que para poder postular a la Ley de Riego es fundamental poder asesorarse con un consultor de riego, ya que estos actores conocen el proceso, los requisitos y exigencias para poder

postular a un concurso, lo cual puede significar realmente complejo de entender para un agricultor que no está familiarizado con la Ley de Riego y que no tiene los medios para acceder a la información que proporciona la CNR.

Por lo tanto, contar con esta figura sería de real importancia para el postulante, pero al mismo tiempo para el pequeño agricultor es un costo demasiado alto que muchas veces no se puede sostener.

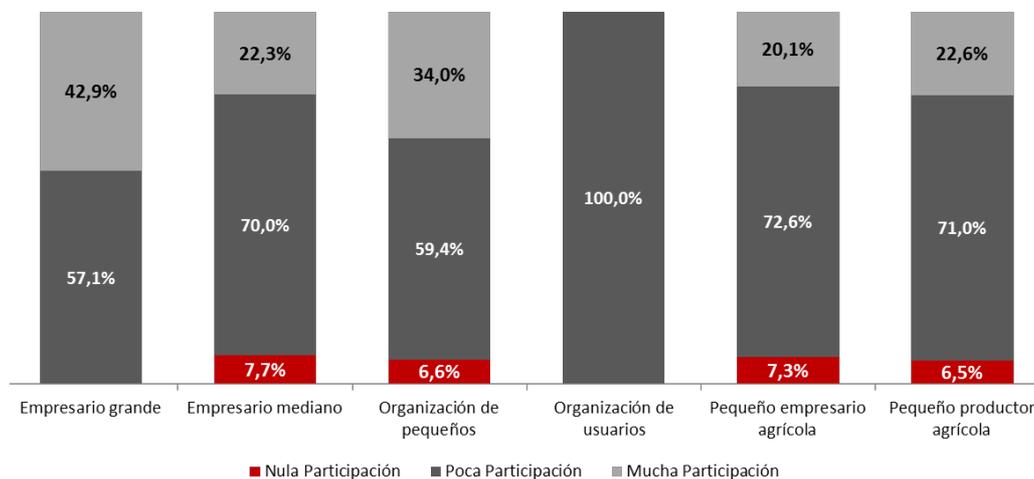
*“No hay tanta participación en general porque de alguna u otra forma pareciera que un buen logro se logra a través de un buen consultor y entonces para un pequeño agricultor eso significa un gasto, un gasto que muchas veces no puede pagar”*

*(Bonificado, Empresario mediano, RM)*

En otros casos, se declara que dependiendo del tamaño del proyecto muchas veces son los consultores los que no están interesados en trabajar con este tipo de agricultores ya que al ser un proyecto pequeño este es menos rentable. En este sentido, se declara que un proyecto de mayor envergadura tendrá mayores posibilidades de ganar puesto que los agricultores de mayor tamaño estarían más propensos a destinar una mayor aporte económico y presentan una mayor cantidad de superficie para riego.

A nivel de estratos, todos los grupos manifiestan en su mayoría que los pequeños agricultores tienen poca participación en la Ley de Riego, sin embargo, llama la atención que un 42,9% de los empresarios grandes manifiesten que los pequeños agricultores tengan mucha participación.

Gráfico N°: 12 Nivel de participación de pequeños agricultores en la Ley 18.450 según estrato

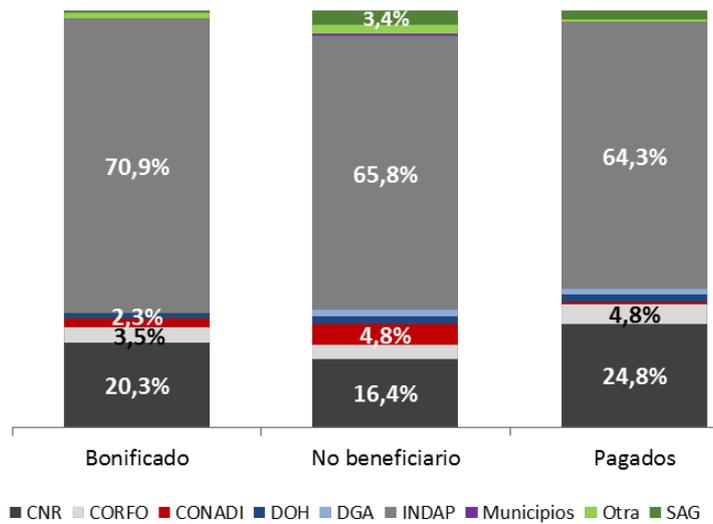


N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a las instituciones que aportan más a la pequeña agricultura, sobre el 64% de los usuarios de la Ley manifiesta que INDAP es la principal institución en aportes a la pequeña agricultura. Muy por debajo se encuentra la CNR por sobre el 16% en cada segmento de usuarios.

**Gráfico N°: 13 Institución de mayor aporte a la pequeña agricultura según tipo de beneficiario**

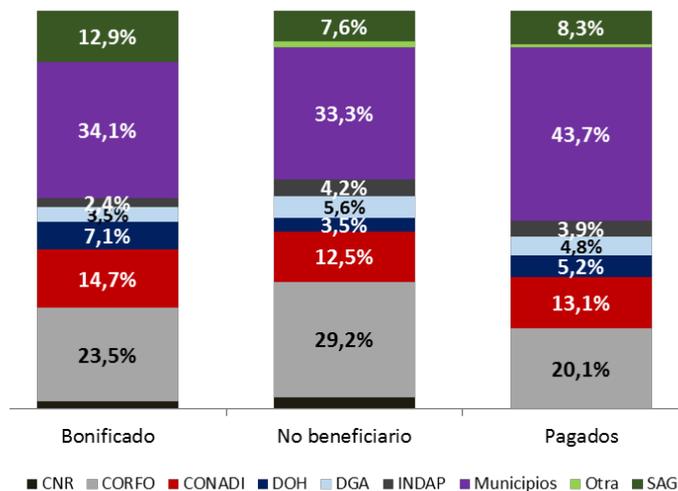


N: 548

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a las instituciones que entregan el menor aporte a la pequeña agricultura se señala a los Municipios por sobre el 33% en cada segmento y a CORFO por sobre el 20%, lo cual se debería a que son instituciones que focalizan sus recursos en otros grupos objetivos.

**Gráfico N°: 14 Institución de menor aporte a la pequeña agricultura según tipo de beneficiario**



N: 548

Fuente: ClioDinámica Ltda.

## MODULO CARACTERIZACIÓN PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS

Para realizar el análisis de caracterización de los pequeños productores agrícolas se ha trabajado sólo con los beneficiarios de este tamaño con el objetivo de identificar sub grupos dentro de este estrato, que representan el 11,5% del total de la muestra.

Entre las variables utilizadas se han seleccionado variables como el costo inicial del proyecto en UF, la Bonificación inicial en UF, edad y años de escolaridad

A continuación se presentan las variables introducidas en el modelo inicial:

Nombre Variable
Costo inicial del proyecto UF
Bonificación inicial UF
Edad
Años de escolaridad

De modo preliminar, se han definido tres grupos para la conformación de tipologías. Si bien se realizaron modelos conformando hasta 4 grupos, estos no lograron ser consistentes en el número de casos que conformaban los grupos adicionales, tratándose únicamente de outlayers que se agrupaban en un conglomerado distinto. De la misma manera, el modelo generado con 3 grupos arroja entre sus resultados la generación de un grupo outlayer, para el cual se tomó la decisión de separarlo del resto de los grupos puesto que al disminuir los grupos generados, estos casos contaminaban los datos de los grupos generados.

De este modo, se definen dos grandes grupos y un tercer grupo outlayer que permitirá diferenciar de mejor manera a los otros grupos y a su vez permitirá agrupar una mayor cantidad de casos, haciendo los grupos homogéneos en su interior y heterogéneos entre sí.

### Significancia de las variables

A continuación se realiza una correlación entre las variables para estimar cuales de ellas resultan ser significativas para la construcción de tipologías. Para ello se utilizó el cálculo de la tabla de ANOVA, cuyos resultados fueron los siguientes:

ANOVA

	Conglomerado		Error		F	Sig.
	Media cuadrática	gl	Media cuadrática	gl		
Costo del proyecto UF	496189336,322	2	1482704,104	221	<b>334,652</b>	<b>,000</b>
Bonificación inicial UF	195397996,235	2	527250,170	221	<b>370,598</b>	<b>,000</b>
Edad del entrevistado	41,021	2	2279,113	530	39,112	,632
Años de escolaridad	33,986	2	7,781	530	11,292	,440

\* $\alpha < 0,05$

Fuente: ClioDinámica

Es posible observar que en la generación de grupos para pequeños productores agrícolas, la significancia de las variables ingresadas responde a la misma lógica del cluster general para los usuarios recién realizado. De este modo las variables **costo del proyecto UF y bonificación inicial UF**, son las variables más significativas en el modelo y que permitirían explicar de mejor manera como se construye el perfil de grupos de pequeños productores agrícolas.

Al observar el estadístico F, este permite analizar la importancia de cada variable en la solución del conglomerado. Se observa que la variable de mayor importancia en el modelo es la **Bonificación inicial UF** (F 370,598), puesto que representa los valores F más altos e indica que dicha variable es más importante para la solución generada. De esta manera, el monto que solicita el usuario para acceder a la bonificación es la principal variable para configurar el perfil de los pequeños productores agrícolas y también de los beneficiarios de la Ley en general.

### Resultados obtenidos

Una vez realizados los cálculos de los centros de los conglomerados, se extraen los grupos que resultaron ser significativos. Tras realizar sucesivas iteraciones para observar cual era la mejor construcción de grupos (hasta 4 grupos), se optó por dejar **dos grupos** principales y **un grupo** outlayer para que no contamine los datos en la medida que la información generada no esté sobreestimada por casos atípicos respecto de los pequeños productores agrícolas.

Al observar las medias de cada conglomerado en cada variable, puede analizarse qué tan distintos son los conglomerados en cada una de las variables de clasificación. En este caso, se observan claras diferencias entre las variables, de manera que este análisis permite realizar una caracterización económica de los proyectos a partir de las variables que resultaron ser significativas tras el análisis de ANOVA (costo del proyecto UF y bonificación inicial UF), descartado en la solución aquellas variables que no resultaron serlo (edad y años de escolaridad).

Los grupos son los siguientes:

	Centros de los conglomerados finales		
	Conglomerado		
	1	2	3
Costo del proyecto UF	6.231,22	17.765,64	1.595,67
Bonificación inicial UF	4.324,16	9.632,39	1.029,43

Fuente: ClioDinámica

La lectura de los conglomerados finales entrega un primer acercamiento al comportamiento de los grupos de pequeños productores agrícolas respecto a la definición de variables costo y bonificación del proyecto, en este sentido el costo del proyecto a construir y el monto de bonificación al que se postular permitiría diferenciar del tipo de proyecto y de pequeño productor con el que trata la Ley de Riego.

Para entregar un mayor nivel de detalle se ha optado por realizar un cruce bivariado de estas tipologías con otras variables de caracterización para entregar un mayor detalle de los grupos construidos.

## CARACTERIZACIÓN DEL CLUSTER DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS

A continuación se ofrece el cruce de las variables por sexo, nivel de escolaridad, región y tipo de obra:

Centros de los conglomerados finales según variables de caracterización

Variables de caracterización	Conglomerado		
	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
<b>Sexo</b>	Predominio Masculino (77,8%)	50% de Hombres y 50% Mujeres	Predominio Masculino (89,0%)
<b>Nivel de escolaridad</b>	59,3% de usuarios con Educación Superior completa	Superior completa (73%) Media o media técnica completa (22,1%)	53% Media completa y 47% media técnica completa
<b>Región</b>	IV Región (29,6%) y VI Región (25,9%)	VII Región (56%) y XV Región (44%)	VII Región (32,3%), VIII Región (14,4%) IV Región (13,8%)
<b>Tipo de obra</b>	88% Obras de tecnificación, 9% obras civiles y 3% Obras de drenaje	90% Obras de tecnificación, 10% Obras civiles	76% Obras de tecnificación, 24% Obras civiles

Fuente: ClioDinámica

**Grupo 1 – Proyectos de gran tamaño:** El primer grupo se caracteriza por agrupar principalmente a beneficiarios de sexo masculino, mayoritariamente de educación superior completa, que viven en las regiones centro norte del país (IV y VII región).

Respecto al costo de los proyectos a los cuales postulan los beneficiarios de este grupo, estos tienen un costo promedio de 6.231 UF y los beneficiarios optan por una bonificación inicial promedio de 4.324 UF. Este grupo corresponde al segmento de beneficiarios que postula a proyectos que se caracterizan en su mayoría por ser obras de tecnificación.

**Grupo 2 –Proyectos a gran escala:** El segundo grupo es un conglomerado que escapa de las características de los otros dos grupos, principalmente porque opta por proyectos de alto costo y agrupa muy pocos beneficiarios en su grupo.

Este grupo se caracteriza por la variabilidad del sexo de los beneficiarios, donde la mayoría de los alcanza un nivel de escolaridad superior completa (77%). Este grupo se encuentra disperso territorialmente puesto que un 56% pertenece a la VII región y un 44% a la XV región.

En relación a los montos de los proyectos que caracterizan a este grupo de usuarios, el costo inicial promedio de los proyectos que postulan es alto, el cual se encuentra en un promedio de 17.765,64 UF y la bonificación inicial promedio a la que postulan es de 9.632,39 UF. En su mayoría, este grupo postula a la construcción de obras de tecnificación.

En función de las características de este grupo (ya sea a nivel de costo del proyecto y a nivel sociodemográfico), es posible señalar que este grupo podría corresponder a otro estrato, el cual podría estar más cercano del pequeño empresario agrícola. Sin embargo, es necesario analizar otras variables como el porcentaje de la superficie regada para poder determinar con mayor precisión esta clasificación.

**Grupo 3 –Proyectos de tamaño medio:** El tercer grupo se caracteriza por agrupar principalmente a beneficiarios de sexo masculino, que alcanzan en su mayoría educación media o técnica completa. Los usuarios de este grupo se localizan principalmente en la VII, VIII y IV región.

En cuanto a los montos de los proyectos que caracterizan a este grupo de usuarios, el costo inicial promedio de los proyectos que postulan es de 1.595,14 UF y la bonificación inicial promedio a la que postulan es de 1.029,43 UF. Respecto al tipo de obra a la que postulan los usuarios de este grupo es mayoritariamente obras de tecnificación (76%), sin embargo un porcentaje no menor se inclina por la construcción de obras civiles.

Llama la atención que en el análisis de los 3 grupos, las características sociodemográficas y económicas difieren del perfil que existe de pequeño productor agrícola realizado en otros estudios<sup>3</sup>. De manera que es posible destacar que los pequeños productores agrícolas que postulan a la Ley de Riego difieren del resto de los pequeños productores agrícolas del país, los cuales podrían catalogarse como agricultores de subsistencia, los cuales tienen un bajo nivel de escolaridad y que desarrollan en su mayoría agricultura con riego tradicional. En estricto rigor, estos resultados expresan que en la práctica la Ley de Riego no está llegando a este tipo de agricultores.

### **Tamaños de los grupos**

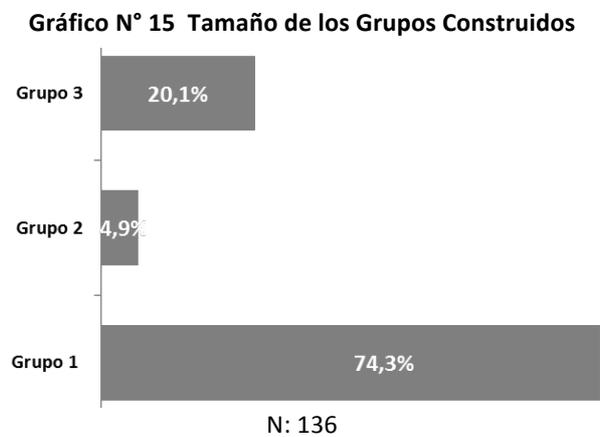
Finalmente, al calcular los porcentajes de representación de los grupos se observa que la gran mayoría de los beneficiarios encuestados está representado en el grupo 1 (74,3%), es decir, proyectos de gran tamaño que varían entre las 4.000 y las 6.000 UF, que pertenecen a obras de tecnificación y que realizan obras de tecnificación.

En segundo lugar aparece el grupo 3 con un 20,1% de los beneficiarios encuestados, los cuales realizan proyectos de tamaño medio y tienen un nivel de escolaridad que se concentra en la educación media y técnica. Si bien la mayoría realiza obras de tecnificación, también existe un número importante de obras civiles.

---

<sup>3</sup> Censo Silvo Agropecuario, 2007.

Finalmente el grupo 2 representa a los outlayer de la pequeña agricultura, donde estos postulan a proyectos que tienen un alto costo y también con un importante nivel de bonificación, a partir de lo cual se deduce que existe un alto porcentaje de inversión para el financiamiento de los proyectos.



## 5. PRINCIPALES RESULTADOS

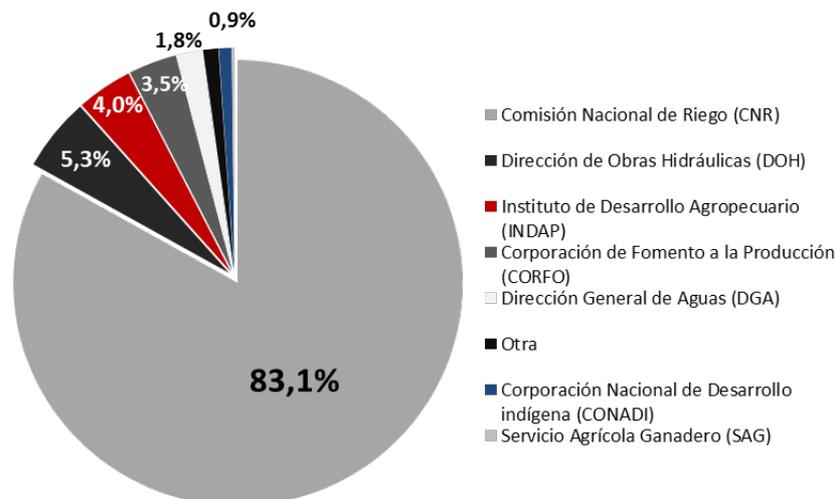
### 5.1 CONOCIMIENTO DE LA LEY

En relación al conocimiento que tienen los usuarios respecto de la institución encargada de la entrega del beneficio, se puede apreciar que en su mayoría reconocen que la CNR es el principal organismo responsable de la Ley (83,1%). En términos generales, las distintas mediciones han demostrado que la CNR está fuertemente asociada a la gestión de la Ley, de hecho, el año 2013 un 74% se inclinó por esta alternativa, mientras que el año 2012 un 86% señaló que el principal responsable de la Ley era la CNR; más allá de las diferencias entre mediciones, la tendencia es que una mayoría reconozca a la Comisión Nacional de Riego como la institución detrás del beneficio.

Al igual que en las mediciones anteriores, muy por debajo se encuentra la DOH (2014: 5,3%; 2013: 9,6%; 2012: 9%) como la institución responsable de la entrega del beneficio, lo cual podría estar asociado a la participación que tiene esta institución en la fiscalización de las obras, como condición sine qua non para el posterior pago de la bonificación.

En tercer lugar y siguiendo la tendencia observada en anteriores mediciones, aparece el INDAP como el responsable de la Ley (2014: 5,3%; 2013: 5,3%; 2012: 6%), percepción que podría estar asociada a los pequeños productores donde INDAP aparece como un intermediario relevante en el acercamiento de los beneficios de la Ley a este grupo de productores.

Gráfico N°: 15 Institución responsable de la entrega del beneficio



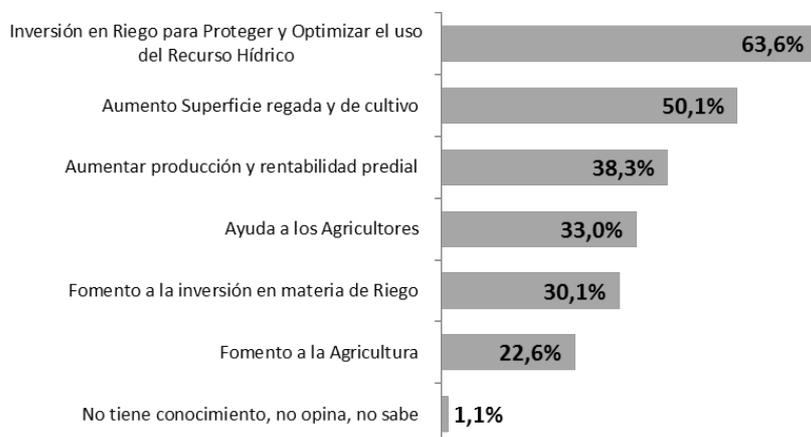
N: 548

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al momento de consultar respecto de cuáles son los principales objetivos de la Ley, 3 de cada 5 usuarios mencionan que el principal objetivo es la inversión en riego para proteger y optimizar el uso del recurso hídrico (63,3%), seguido del aumento en la superficie regada y de cultivo (50,1%).

En este sentido existe un conocimiento ya instalado sobre los objetivos de la Ley, puesto que es un instrumento que data desde hace 30 años aproximadamente y que ha sabido definir con claridad cuál es el foco que desea atender.

**Gráfico N°: 16 Principales Objetivos de la Ley 18.450**



N: 548

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al preguntar a los usuarios acerca de cuáles son los principales productores o empresarios beneficiados por la Ley (gráfico 17), un 63,6% indica que todos los agricultores tienen las mismas oportunidades de acceder al beneficio, lo que se alinea con los resultados 2013, donde un 64,4% se inclinó por la misma alternativa. Por su parte, un 28,1% indica que son los empresarios grandes, seguido de un 24,4% que indica que son los empresarios medianos, resultados que se alinean con los observados el 2013 donde un 28,9% indica que son los empresarios medianos, seguidos de un 27,6% que indica que son los empresarios grandes.

Desde una perspectiva general, llama la atención que un 28,9% declare que los principales beneficiarios son los medianos, seguidos por un 27,6% que señala que los principales beneficiarios son los grandes. Esto daría cuenta de que existen un grupo no menor de usuarios en los que todavía está instalada la visión de que la Ley es la “Ley de los ricos”, apodo con que se le conoce a la Ley de Riego, puesto que se declararía que este instrumento financia a agricultores que cuentan mayores recursos.

“El problema que yo veo es más que nada desde que ya se termina la obra hasta que se paga el bono porque al final el problema que yo le veo hoy en día a la Ley en realidad es que al final igual cada agricultor financia el 100% y al final esto del bono le llega mucho después, al final es una Ley que ayuda más a los ricos o a los que tienen más recursos y pueden pagar la construcción”  
(Bonificado, Pequeño empresario agrícola, RM)

"Los empresarios grandes, los ricos son los que tienen preferencias en la adjudicación de proyectos".  
(No beneficiario, Pequeño Productor agrícola, RM)

"Esta ley a mi parecer está hecha para los grandes productores agrícolas, siempre son ellos los que ganan y ganan proyectos"  
(No beneficiario, Pequeño productor agrícola, Zona Norte)

**Gráfico N°: 17 Principales beneficiarios de la Ley 18.450**



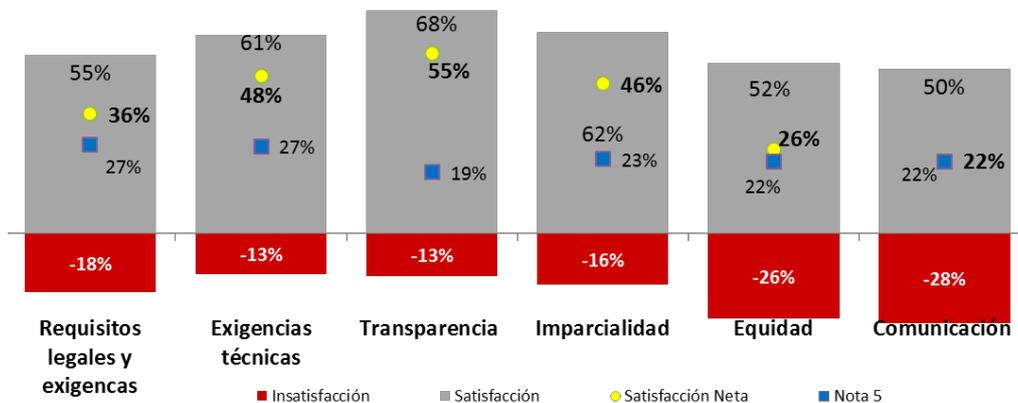
N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

## 5.2 PROCESOS OPERATIVOS DEL CONCURSO

Al observar la evaluación de los aspectos asociados a los procesos operativos del concurso, es posible identificar que todos los procesos presentan un ISN que se encuentra dentro de niveles medios y bajos; de esta forma, el aspecto peor evaluado es la comunicación con un ISN del 22% mientras que el ISN más alto en este proceso es la transparencia con un 55%.

**Gráfico N°: 18 ISN general con los procesos operativos del concurso (bonificados y postulantes no beneficiarios)**



N: 316

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Llama la atención especialmente la baja evaluación que los encuestados hacen de la comunicación que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación, ya que daría cuenta de la baja presencia que tiene la institución entre los usuarios del sistema dentro de la fase de concurso, que además, es uno de los procesos de la Ley donde CNR tiene un papel más activo y cercano a los potenciales beneficiarios; en definitiva, estos resultados podrían ser un indicador de que la intermediación de los consultores entre la institución y los beneficiarios potenciales tiende a invisibilizar a la CNR frente a estos, lo que hace surgir la necesidad de buscar herramientas comunicacionales que establezcan un nexo directo con los beneficiarios

potenciales, que le den mayor presencia a la institución a la vez que permitan comunicar informaciones relevantes respecto del proceso sin la intermediación de otros actores, cuyos objetivos estratégicos no necesariamente coinciden con los objetivos institucionales.

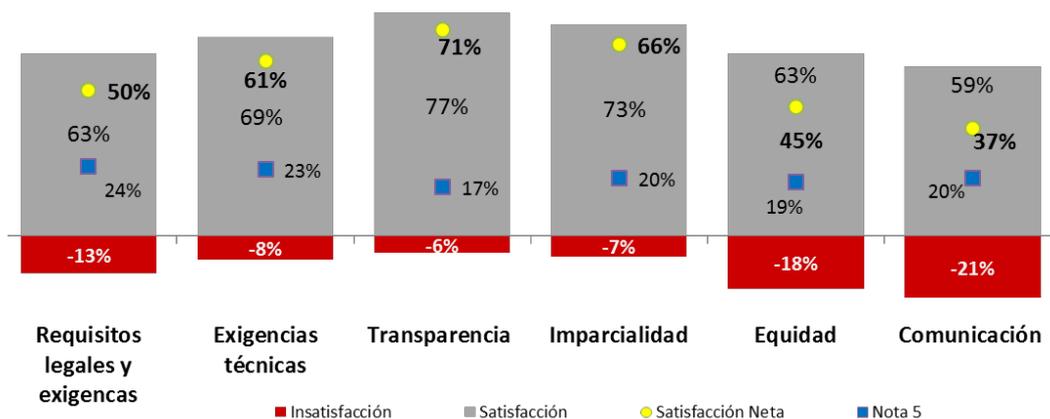
Al observar estos resultados específicamente para los bonificados (gráfico 19), aunque se observan mayores niveles de satisfacción que en el gráfico anterior, estos se mantienen en niveles medios y bajos; y nuevamente, la comunicación persiste como el parámetro de peor evaluación con un 37% de ISN. Estos resultados vuelven a posicionar a este ámbito, desde la visión de los beneficiarios, como uno de los aspectos más débiles dentro del proceso de concurso, lo cual estaría asociado a la falta de nexos más estables y permanentes entre la CNR y sus beneficiarios, especialmente dentro de este proceso donde la institución tiene un protagonismo que no es observable en el resto de los procesos que guían el desarrollo de la Ley.

En este sentido, el consultor actúa como intermediario para desarrollar la comunicación entre el usuario y la CNR, responder dudas que tenga el agricultor sobre generalidades de la Ley y cosas tan particulares como fechas en las que la DOH realizará las visitas. Por tanto, los agricultores señalan que la comunicación con el usuario es mala ya que se encuentran alejados del agricultor y no se encarga directamente de hacer llegar la información directamente al usuario.

“No, en ningún momento se comunicó la CNR para informarme sobre algún aspecto, siempre ha sido todo a través de la consultora...Es evidente el problema de comunicación que existe con los usuarios, después que ya supe que estaba bonificado la comunicación sólo ha sido para preguntar qué ha pasado con el pago, pero porque yo he llamado para preguntar, por parte de ellos nada, la consultora me cuenta que es lo que está pasando”

(Bonificado, Pequeño empresario, Zona norte)

Gráfico N°: 19 ISN de Bonificados con los procesos operativos del concurso (bonificados)



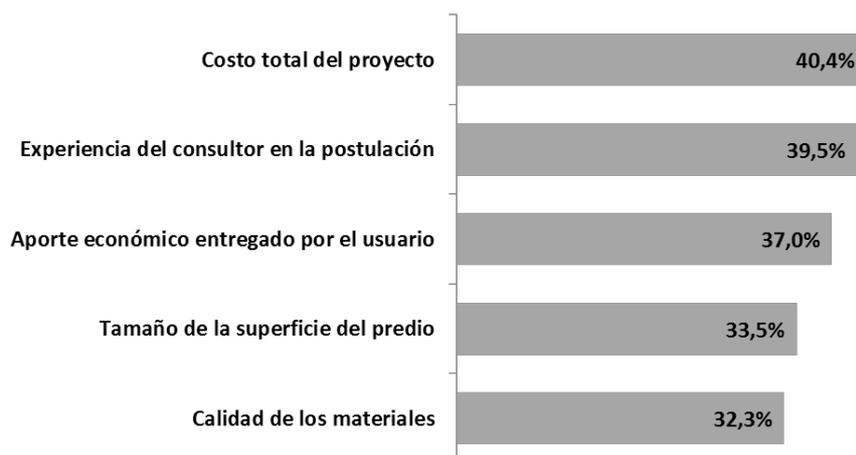
N: 170

Fuente: ClioDinámica Ltda.

El segundo aspecto con un ISN más bajo es la equidad del proceso de concurso, con un 45% de ISN. Es posible suponer que este indicador se vería afectado por el porcentaje mayor de pequeños productores que manifestó su percepción negativa respecto del proceso, en términos de las dificultades de acceso que tienen para acceder al concurso. La inexistencia de capital inicial para emprender un proyecto, las dificultades para cumplir los requisitos técnicos y legales, los problemas de acceso a consultores que los asesoren durante todo el proceso y realicen los trámites, se relevan en el discurso de estos pequeños productores como problemas que hacen del concurso una oferta poco equitativa

Por otro lado, al consultar a los usuarios sobre los aspectos necesarios para evaluar el proyecto, un 40,4% señala que es importante considerar el costo total del proyecto, seguido de un 39,5% que menciona importante conocer otros aspectos como el nivel de facturación que tiene un productor. Adicionalmente se señala con un 39,5% que se debe considerar la experiencia del consultor en la postulación mientras que un 37% indica que el aporte económico que entrega cada usuario también es un aspecto relevante en la evaluación de los proyectos.

Gráfico N°: 20 Aspectos necesarios en la evaluación de proyectos



N: 319

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En general, desde la visión de bonificados y postulantes no beneficiarios se validan los actuales criterios de calificación de los proyectos, y adicionalmente se le asignaría relevancia a la calidad técnica de los consultores como posible factor de evaluación.

"Creo que el que no haya salido beneficiado con esta ayuda es por responsabilidad del consultor, que no tuvo la capacidad para elaborar un proyecto que estuviese a la altura del concurso y en nuestro caso nunca nos informó de nada acerca de la revisión del proyecto; llegue hasta la postulación y de ahí nunca más supe de mi proyecto"

(No beneficiario, Empresario mediano, Zona norte)

Respecto de este último punto, y al margen de que hoy exista un ranking de consultores que los ordena de acuerdo a una serie de elementos técnicos y de experiencia, el dar importancia a este criterio como factor de evaluación podría aparejado el riesgo de sumar nuevas discriminaciones y generar distorsiones en el

mercado de consultores, en términos de que quienes tengan mayor capacidad de pago puedan pagar los servicios de consultores que eventualmente serán mejor evaluados, mientras que aquellos que disponen de menos recursos podrían escoger consultores con menos proyecciones de evaluación.

En cuanto a las expectativas de los usuarios con la CNR en el proceso de postulación, aparecen 4 aspectos principales. Estos son la disminución de los tiempos de revisión (48,3%), el desarrollo de asesorías en la postulación (38,9%), la entrega de mayor información en la postulación (37,9%) y el desarrollo de una mayor comunicación con los usuarios en el proceso (36,1%).



N: 319

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto de la disminución de los tiempos de revisión, aparece como una constante en todas las mediciones dentro de las expectativas de los usuarios en torno a los procesos de postulación. Por su parte, respecto de las asesorías, nuevamente aparece la demanda de una relación más cercana de la institución con sus usuarios potenciales, que en este caso va más allá de la entrega de información oportuna sobre el proceso. Luego, nuevamente aparece la necesidad de mayor información y comunicación con los usuarios; para esto es clave entender que la CNR tiene distintos tipos de beneficiarios, que presentan necesidades distintas tanto a nivel de los canales de información más expeditos, como respecto de los mensajes y el tipo de información que esperan recibir, para los cuales por lo tanto es necesario desarrollar una estrategia eficiente, y que a la vez permita incrementar esta percepción de cercanía de CNR hacia sus usuarios.

"CNR debiera mantenerse más cercano a los agricultores y preocuparse de que la información acerca de todos los procesos sea conocida por todos los agricultores y no sólo por los que tienen acceso a la tecnología".

*(Pagado, Organización de pequeños, Zona sur)*

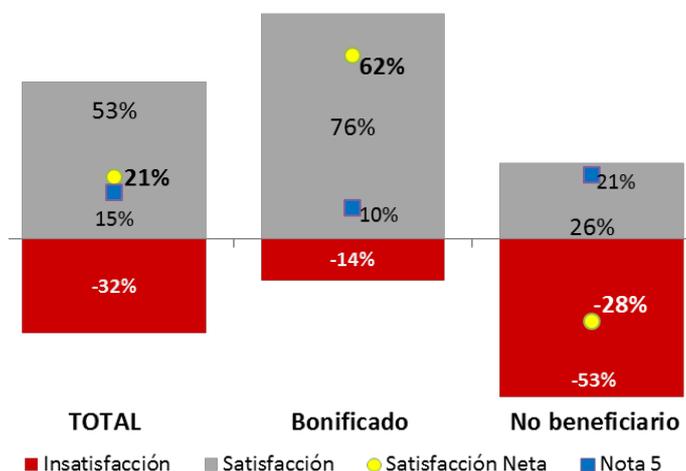
### 5.3 ISN CON PROCESO DE CONCURSO

Respecto a la satisfacción neta expresada por los Bonificados y los No Beneficiarios con el proceso del **concurso**, es posible observar un 21% de satisfacción neta, lo que se asocia a un -32% de insatisfacción.

En el caso de los **Bonificados** la satisfacción neta es de un **62%**, asociado a un -14% de insatisfacción, mientras que los **no beneficiarios** presentan un **-28%** de satisfacción neta, asociado a un -53% de insatisfacción.

La alta insatisfacción en los no beneficiarios podría ser explicada a partir de la cantidad de postulantes no admitidos. Sin embargo, una de las hipótesis que es posible establecer en la explicación de estos resultados se asocia a la nula comunicación con los No beneficiarios por parte de la CNR, de manera que estos deben esperar cerca de 4 meses para conocer los resultados del primer listado, lo cual repercutiría en la evaluación del proceso de concurso dado que no existe una retroalimentación oportuna del estado de su proyecto, siendo el consultor el único medio de comunicación que existe para enterarse de la postulación. Entonces, esta situación abre la posibilidad de que en los casos donde el usuario no ha sido beneficiado con el bono, ya sea por errores del consultor en la presentación de la documentación legal o por una decisión técnica, **la satisfacción con el proceso y con la labor institucional de la CNR podría verse afectada en la medida que el beneficiario atribuye los logros o errores del consultor a la gestión de la institución**. Esta situación es aún más incierta si se toma en consideración que para la comunicación de temas relevantes respecto del proceso de concurso es el propio consultor quien hace de intermediario entre la CNR y sus beneficiarios potenciales.

Gráfico N°: 22 ISN con el proceso de concurso según tipo de beneficiario



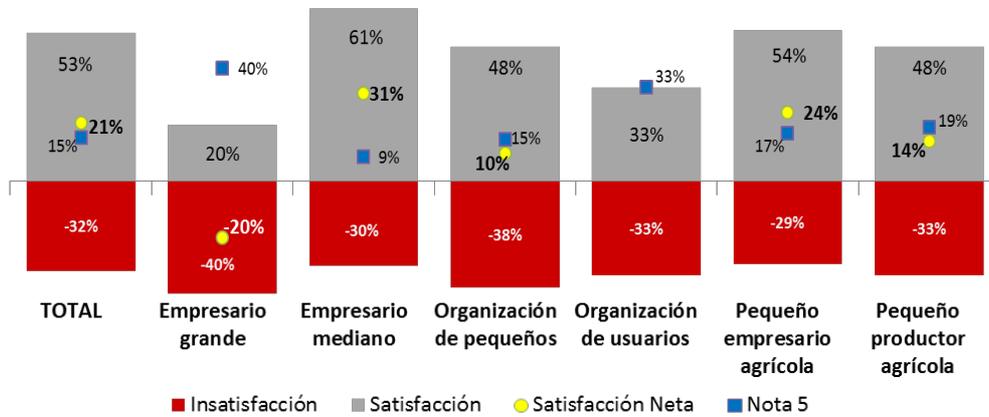
N: 319

Fuente: ClioDinámica Ltda.

A nivel de estrato, existe una baja satisfacción en todos los grupos donde los empresarios grandes son quienes realizan la evaluación más crítica alcanzando un ISN de -20%, lo que se asocia a una insatisfacción de -40%. Por su parte, los empresarios medianos tienen la evaluación menos crítica con un ISN del 31% (asociada a una insatisfacción del 30%). Desde una perspectiva general, lo que más llama la atención es

que el estrato no constituye una variable que discrimine a la hora de entender la satisfacción, es decir, la percepción negativa respecto del proceso de concurso es transversal sin importar el tipo de empresario o productor.

Gráfico N°: 23 ISN con el proceso de concurso según estrato

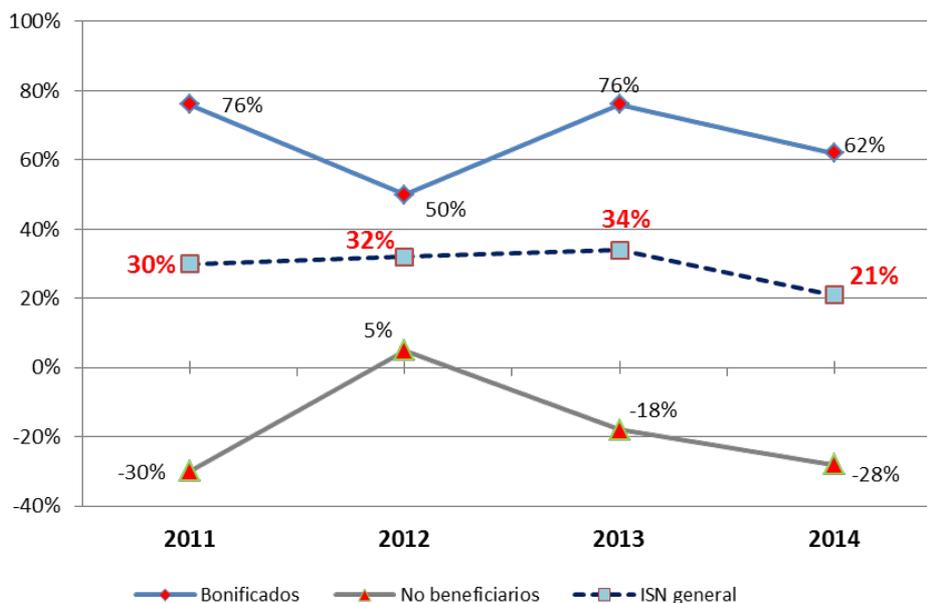


N: 319

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al indagar en la evolución de esta variable en el periodo 2011-2014, es posible observar estabilidad en los porcentajes de satisfacción neta de las tres primeras mediciones: 30% (2011), 32% (2012) y 34% (2013), aunque es interesante observar un crecimiento constante y una tendencia al alza. Sin embargo, para la presente medición este ISN cae considerablemente alcanzando un 21%, lo cual representaría una disminución significativa en la tendencia. De hecho, las pruebas realizadas permiten establecer que existe una diferencia estadísticamente significativa en la variación del ISN de la presente medición y el ISN de los años 2012 y 2013, de modo que es posible hablar de una disminución en el ISN con el proceso de concurso respecto a los últimos 2 años.

Gráfico N°: 24 Tendencia de ISN con el proceso de concurso



N: 319

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En cuanto a la satisfacción de los postulantes en torno al **tiempo de resolución de concurso**, se observa un total de 11% de satisfacción neta, lo que está dentro de un rango bajo, lo que se asocia a un 35% de insatisfacción.

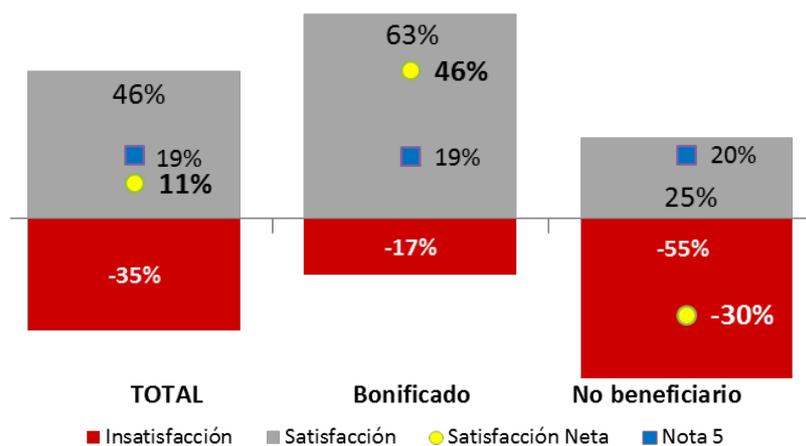
Al desagregar por grupo, es entre los no beneficiarios donde se observan los niveles más bajos de insatisfacción con un -30% de ISN y un 55% de insatisfacción. Evidentemente, es esperable que parte de estos niveles de satisfacción se expliquen por los resultados obtenidos por estos postulantes en el proceso; sin embargo, también podrían estar asociados a la falta de instancias de comunicación con este grupo durante el proceso de resolución de concurso, dado que no existe retroalimentación desde la institución para informarlos de manera oportuna, por lo que deben esperar un tiempo aproximado de 4 meses para conocer los resultados del primer listado. Es importante que CNR también visualice a este grupo como clientes de sus prestaciones, en primer lugar, porque existe una probabilidad de que vuelvan a postular a nuevos concursos, y en segundo lugar, porque estos postulantes son agentes potenciales de difusión de la Ley.

"Tuve que esperar 2 años para tener respuestas claras acerca de mi proyecto entonces a partir de mi experiencia creo que lo que puede faltar para mejorar la satisfacción por parte de los que quedaron fuera es que se aumente la comunicación y que exista más cercanía durante el proceso, porque si no fuiste seleccionado por último sería bueno tener conocimiento de las razones y no irse con una sensación de que hubo algo raro"

*(No beneficiario, Pequeño empresario, Zona centro)*

En el caso de los bonificados la satisfacción neta es de un 46%, lo que está dentro de un rango bajo, ISN que se asocia a un -17% de insatisfacción. Llama la atención entonces que incluso entre quienes resultaron beneficiarios de la Ley, aunque tienen una visión menos crítica que los no beneficiarios, se observa un bajo ISN con respecto a los tiempos de resolución de concurso.

Gráfico N°: 25 ISN con los tiempos de resolución del concurso según tipo de beneficiario

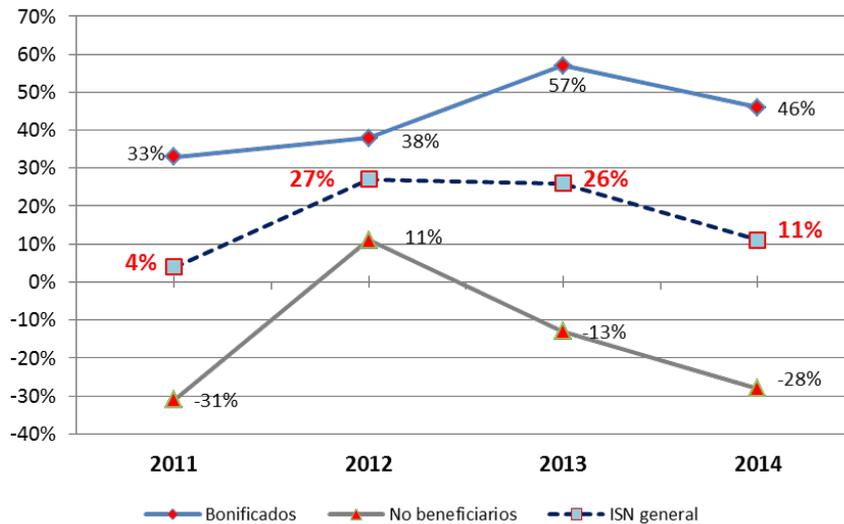


N: 319

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar las tendencias en el ISN con respecto a este ámbito de evaluación entre las distintas mediciones, se observa una baja de 15 puntos de la actual medición respecto al año 2013 (2013: 26%; 2014: 11%), lo cual al ser contrastado con una prueba de hipótesis, representan una variación estadísticamente significativa en el ISN.

Gráfico N°: 26 Tendencia de ISN con el tiempo de resolución del concurso



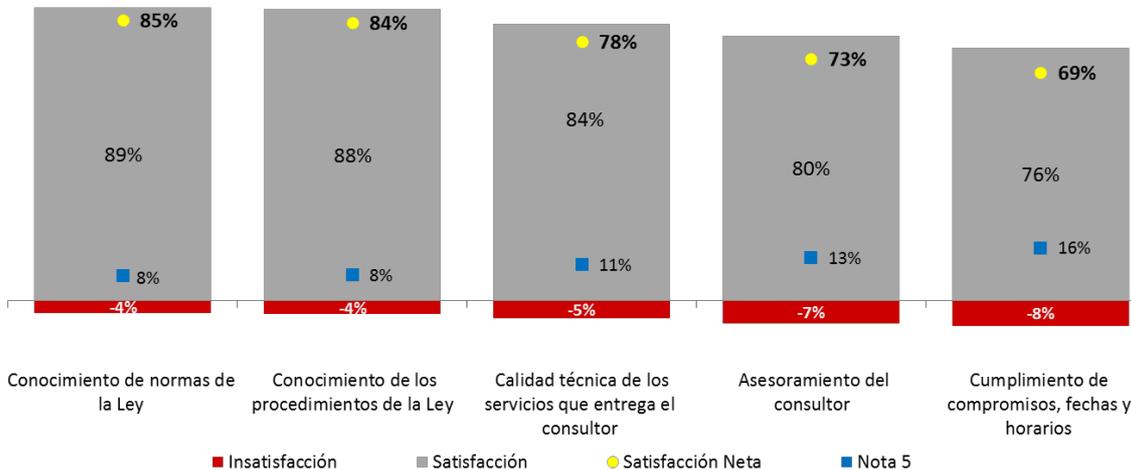
En el caso de los **Bonificados** estos experimentan una baja en sus niveles de satisfacción del 2013 al 2014 pasando de 57% a un 46%. Tentativamente, se puede señalar que estos resultados pueden estar asociados a factores coyunturales como un retraso en la entrega de los resultados de los concursos durante el año 2013, ya que la baja es importante, y dicho sea de paso, también se observa en los postulantes no beneficiarios.

De hecho, los **No beneficiarios** continúan en una tendencia al descenso, pasando de un -13% para el año 2013 a un -28% en la presente medición. Como se argumentó anteriormente a manera de hipótesis, la dinámica que expresa la satisfacción de este grupo podría estar asociada a la falta de retroalimentación oportuna a este grupo en el proceso, lo que aletargaría de manera importante los tiempos de espera de estos usuarios para conocer los resultados del concurso. Nuevamente, se hace hincapié en la necesidad de entender a estos postulantes como actores estratégicos en el marco de la Ley.

## 5.4 ISN DEL CONSULTOR

Conforme a la satisfacción neta con diversos parámetros de evaluación del consultor, lo primero que resalta es que este actor posee un alto nivel de valoración y legitimación entre los clientes efectivos y potenciales de la Ley.

Gráfico N°: 27 ISN con los parámetros de evaluación del consultor

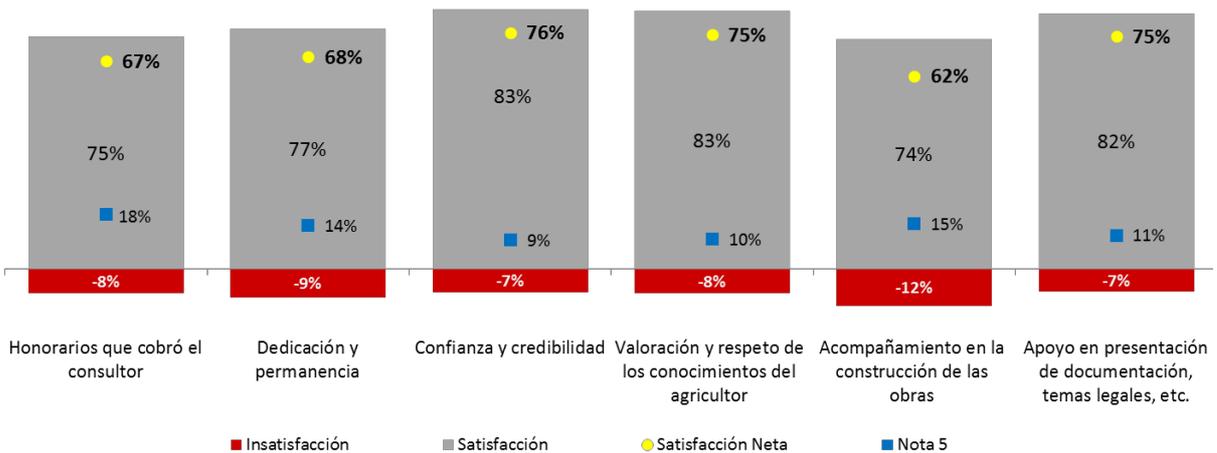


N: 541

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Dentro de este contexto, el aspecto con el índice de satisfacción más alto fue “conocimiento de normas de la Ley” con un 85%, seguido por el “conocimiento de los procedimientos de la Ley”, con un 84%; en definitiva, estos actores son valorados en primer lugar como expertos en la Ley y sus procesos. En contraste, su punto más bajo fue el cumplimiento de compromisos, fechas y horarios (69%), siempre dentro de un rango alto de satisfacción.

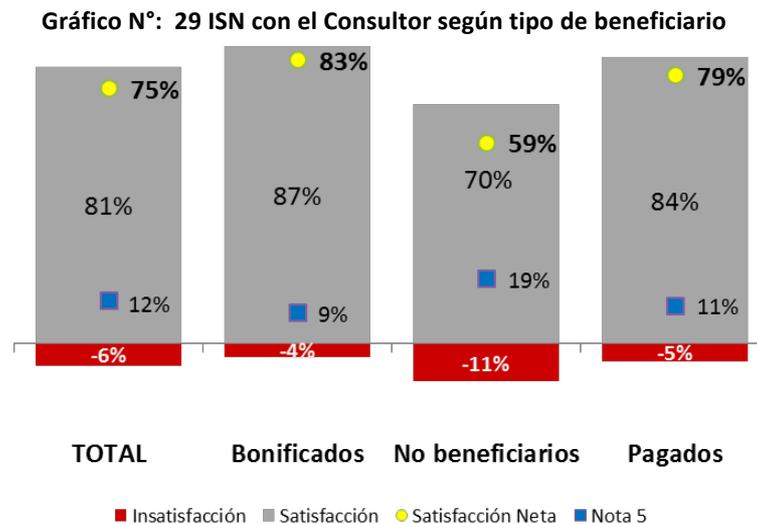
Gráfico N°: 28 ISN con los parámetros de evaluación del consultor



N: 541

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a la satisfacción general con el consultor, desagregada por tipo de postulante, se observa:



N: 541

Fuente: ClioDinámica Ltda.

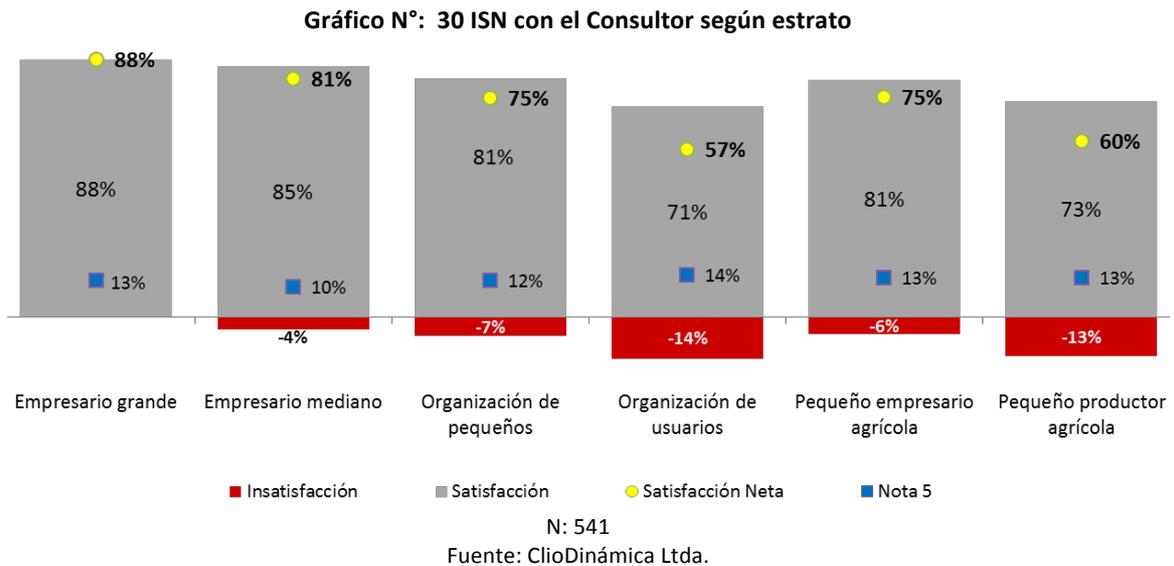
En general la satisfacción neta con el consultor es alta en todos los segmentos (75% total), incluso en el caso de no beneficiarios donde alcanza un nivel medio-alto de satisfacción (59%), pese a que el resultado de su proceso de postulación no fue favorable. Para los bonificados se alcanzó el punto más alto (83%).

“La verdad es que cuando me involucre con el tema del subsidio me dieron un listado de los consultores que tenía que contactar o que iba a contactar, y yo contacté al primero y fue tan buena la relación que construimos juntos, me dio confianza, etc. que en el fondo me quede ahí y no obstante que no alcanzó la plata ni para la primera ni para la segunda postulación, ella me mantenía siempre informado de que apenas saliera un nuevo concurso me iba a informar y así fue, salió uno especial, postulamos y así que salió”.

*(No beneficiario, Pequeño agricultor, RM)*

Estos resultados permiten levantar la hipótesis de que los consultores hacen una adecuada gestión de sus clientes, incluso de aquellos con los que no lograron acceder a un bono; de hecho, frente a estos resultados se podría incluso señalar que las estrategias desarrolladas por estos actores son más efectivas que las desplegadas por la propia CNR, lo que es facilitado por la relación más directa y permanente que tienen con sus clientes. Sería interesante entonces poder profundizar en torno a las estrategias de gestión de clientes desarrolladas por estos actores, en términos de frecuencia, tipo de relación que desarrollan, si sus estrategias son diferenciadas de acuerdo al tipo de cliente, información entregada, etc.; de esta forma, se podrían recoger algunas buenas prácticas que podrían ser replicadas por la institución para mejorar sus indicadores de satisfacción.

Al desagregar estos resultados según estrato, se observa:



Es en la organización de usuarios en donde se observa un ISN más bajo (57% de satisfacción neta), seguidos por los pequeños productores agrícolas. A manera de hipótesis, se puede establecer que estos resultados podrían estar asociados a que la tasa de efectividad con estos usuarios es más baja; otra posibilidad podría ser que las estrategias de atención y calidad de servicio con estos clientes podrían ser menos exhaustivas en la medida que representan clientes “menos atractivos” para los consultores en la medida que tienen menos probabilidades de acceder al beneficio a través del concurso por contar con menos ventajas comparativas.

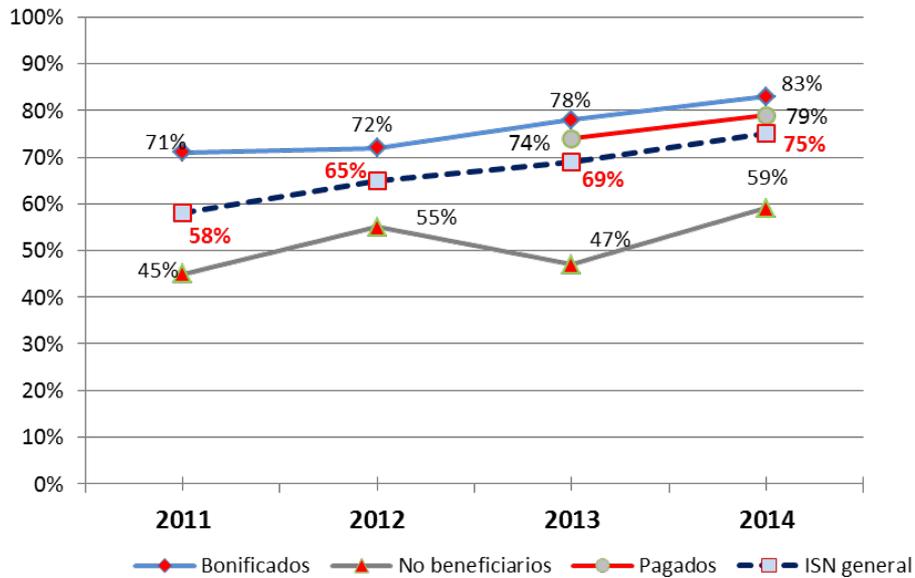
“Los más chicos son los más jodidos porque son los que más quieren que les den todo, en esta cosa la plata es limitada entonces no es que te van a dar todo y hacen poco, yo en general trabajo con el tramo mediano, el chico salvo que sea rentable, en el sentido de que su cosecha la va a poder vender ahí trabajo, pero para regalarle una cuestión que va a quedar botada, yo no hago ese tipo de proyectos”

(Consultor, RM)

En contraste, en los empresarios grandes y medianos se obtuvieron los porcentajes más altos de satisfacción (ISN de 88% y 81% respectivamente).

Por su parte, en relación a la evolución del ISN general con el consultor para el período 2011-2014, se observa:

Gráfico N°: 31 Tendencia de ISN con el Consultor



En el ISN general para el período 2011-2014, es posible observar en el gráfico 31 una tendencia al alza en cuanto a la satisfacción neta, teniendo el 2011 un 58%, el cual asciende en el 2012 a 65%, a 69% en el 2013, para consolidarse en un 75% en la presente medición.

"El trabajo del consultor fue fantástico. Nuestro trato fue de que él me acompañara hasta que se me adjudicara el proyecto, pero aun así él se preocupó de venir a fiscalizar el avance de la obra, así que todo lo que hizo estuvo muy bien"

*(Pagado, Empresario mediano, Zona centro)*

De hecho, las **pruebas estadísticas realizadas**, permiten constatar que existe una diferencia estadísticamente significativa entre el ISN del año 2014 y el ISN del año 2011, de modo que la satisfacción con el consultor ha ido creciendo en el transcurso de estos años.

De esta forma, se observa que la figura del consultor se ha ido consolidando progresivamente durante los últimos años, ya sea por la dinámica propia del desarrollo de la Ley donde están posicionados como actores claves, o porque han ido desarrollando y mejorando y diferenciando sus estrategias de gestión de sus clientes. Estos resultados hacen insistir en la necesidad de indagar con mayor profundidad en torno a estos resultados, tras la identificación de buenas prácticas que puedan ser recogidas por la institución.

Al desagregar estos resultados por tipo de usuario, se observa que para los No Beneficiarios se puede observar cierta inestabilidad en el ISN, pero el año 2014 presenta el índice más alto de satisfacción (59%) respecto al 2011 (45%), 2012 (55%) y 2013 (47%).

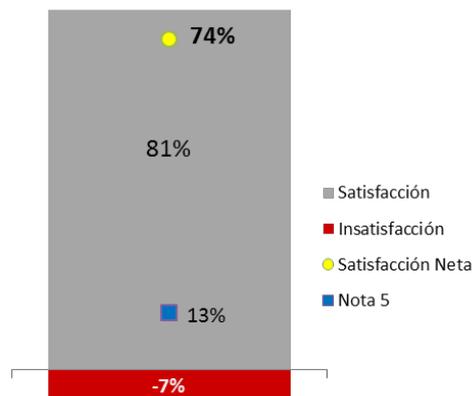
En los Bonificados, existe un índice que también tiende al alza, pasando de un 71% en 2011, a un 72% en 2012, a un 78% en 2013, y llegando a un 83% en la presente medición. En el caso de los Pagados, también se observa un crecimiento de 5 puntos porcentuales respecto de la medición del 2013, pasando de un 74% un 79% en la presente medición.

Con todo, a la luz de estos resultados se puede apreciar que los consultores han sido los actores más exitosos en la gestión de la Ley, tras lo cual se puede levantar la hipótesis de que han sabido ocupar las herramientas que les ha brindado el marco administrativo y normativo que rige su funcionamiento para el desarrollo de un mercado de servicios donde tienen un papel clave no sólo como proveedores, sino también como reguladores de dicho mercado.

## 5.5 ISN DEL CONSTRUCTOR

En términos generales, en el grupo de los Pagados se observa un 74% de satisfacción neta con el constructor, la que se asocia a un 81% de satisfacción (este resultado representa estabilidad respecto de la medición del 2013, donde se observó un 77% de ISN). Ambos niveles se consideran altos, es decir, existe una evaluación positiva en torno al constructor de la obra.

Gráfico N°: 32 ISN con el constructor



Pagados

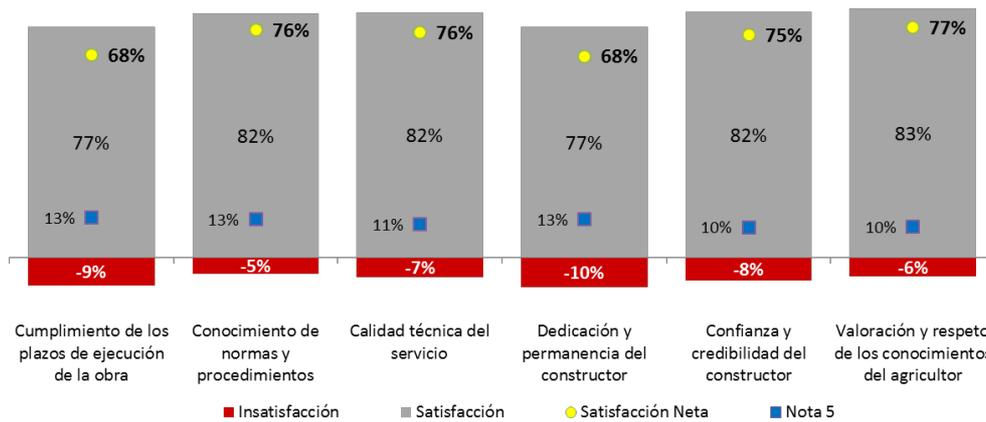
N: 228

Fuente: ClioDinámica Ltda.

El ISN de los distintos parámetros de evaluación del constructor manifiesta una satisfacción neta en general alta.

Los parámetros que mostraron un ISN más alto para la presente medición fueron “valoración y respeto de los conocimientos del agricultor” (77%), seguidos por “calidad técnica del servicio” y “conocimiento de normas y procedimientos” (con 76% para ambos casos). Por otro lado, los parámetros que mostraron un ISN más bajo fueron el “cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra” y la “dedicación y permanencia del constructor” (con 68% para ambos casos).

**Gráfico N°: 33 ISN con los parámetros de evaluación del constructor**



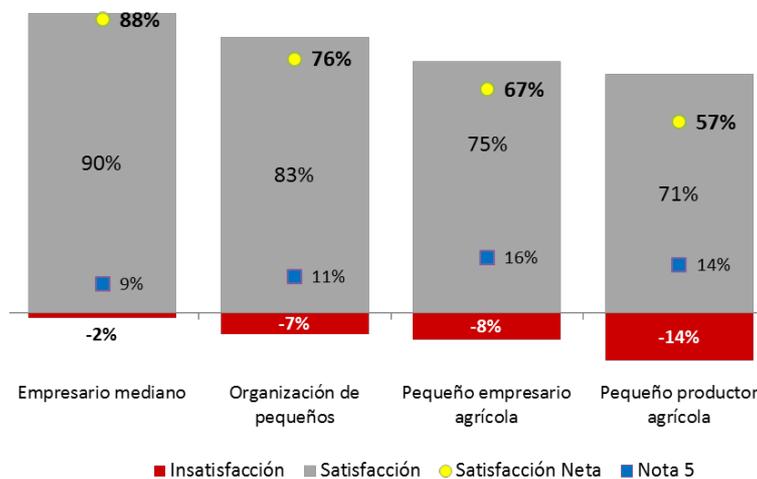
N: 228

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Desde una visión general, se observa que los usuarios valoran más el conocimiento técnico y normativo de los constructores; en contraste, los elementos que menos se valoran respecto del trabajo del constructor están más bien asociados a la calidad del servicio, como el cumplimiento de los plazos y la dedicación y permanencia con el proyecto (siempre dentro de un rango de alta satisfacción).

Al desagregar estos resultados según estrato, se aprecia:

**Gráfico N°: 34 ISN con el constructor según estrato**



N: 224

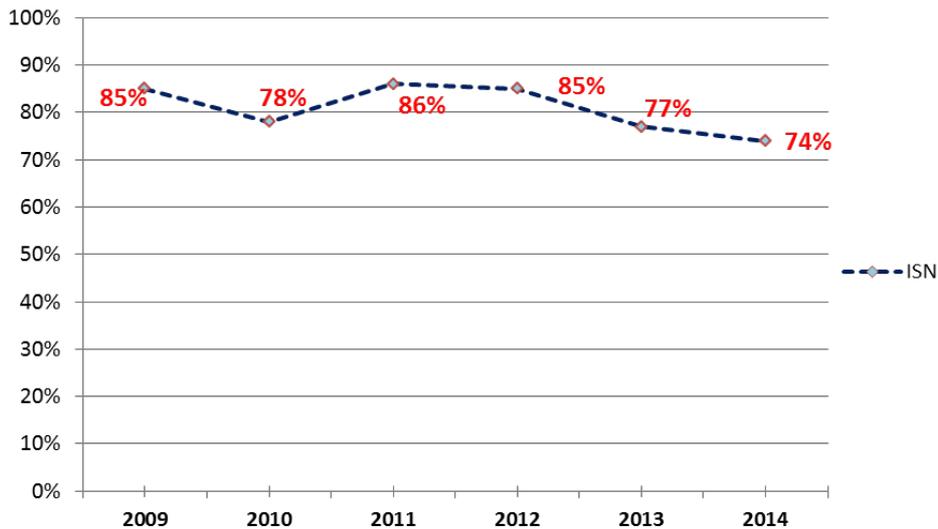
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Desde una perspectiva general, se puede ver que la satisfacción neta se mueve desde un rango alto a medio alto entre los distintos segmentos. El ISN más bajo se aprecia en los pequeños productores agrícolas (57%), mientras que el ISN más alto se observa en los empresarios medianos (88%). Llama la atención que el ISN expresa cierta correlación con el tamaño del productor o empresario, es decir, los más satisfechos con este servicio son los empresarios medianos, mientras que el ISN más bajo está asociado a los pequeños productores. A manera de hipótesis, se puede señalar que esto podría estar asociado a que la calidad del servicio entregado expresa también

cierta correlación con el tamaño del usuario, a la que es necesario poner atención ya que representaría una distorsión por discriminación asociada a la Ley, en la medida que probablemente el tamaño del proyecto es más grande a medida que el tamaño del usuario también lo es, por lo que serían más atractivos para estas empresas, entregando mejores estándares de calidad en el servicio prestado.

Al observar la evolución del índice general con el constructor, para el período 2009-2014, se aprecian los siguientes resultados:

Gráfico N°: 35 Tendencia de ISN con el constructor



Fuente: ClioDinámica Ltda.

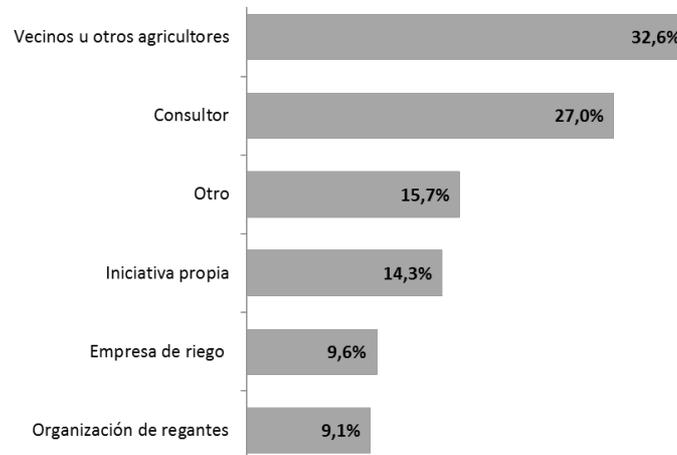
El gráfico de tendencia de ISN con el constructor permite evidenciar la variabilidad que ha tenido esta variable. En el año 2011, esta satisfacción alcanzó su punto más alto (86%). Llama poderosamente la atención que desde el año 2011 al 2014 se ha presenciado una baja porcentual conforme avanzan los años. Esto ha sido tal, que en el año 2014 se alcanza el punto más pequeño del período (74% de satisfacción neta).

Como se puede observar en el gráfico 35, los niveles de satisfacción con el constructor a través de 6 años de medición, presentan una estabilidad relativa con porcentajes que superan el 74% de satisfacción para el presente año a un 86% para el 2011. Son los años 2013 y 2014 los que presentan niveles más bajos, alcanzando un 77% y un 74% respectivamente, lo que podría estar dando cuenta de una tendencia de disminución progresiva en la satisfacción con este servicio. A manera de hipótesis, se puede establecer que esta baja consecutiva podría estar asociada a que, de acuerdo a lo levantado en conversaciones con actores institucionales de la CNR, la DOH ha ido aumentando progresivamente sus niveles de exigencia desde el 2012, lo que se ha traducido por defecto también una visión más exigente entre los mismos usuarios.

No obstante, y de acuerdo a las **pruebas de hipótesis realizadas**, **ISN general se mantenido estable**, dado que las pruebas estadísticas aplicadas no indican diferencias significativas en la variación del ISN con el constructor desde el año 2009 hasta el año 2014.

En relación a cómo los usuarios llegaron a trabajar con el constructor, el gráfico 36 muestra los siguientes resultados:

**Gráfico N°: 36 Medios de contacto con el constructor**



N: 228

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al igual que en el caso de los consultores, el medio más referenciado fue a través de vecinos u otros agricultores (32,6%); eso significa que la estrategia más efectiva para aumentar sus potenciales clientes es la entrega de un servicio de calidad, en la medida que eso aseguraría la recomendación, bajo la lógica del marketing viral.

En segunda instancia aparece el consultor (27%) y en tercera mediante otro medio (15,7%), y por iniciativa propia (14,3%) en cuarta.

En relación a la importancia del consultor dentro de este contexto, cabe preguntarse por las posibles alianzas estratégicas entre consultores y constructores, y en qué medida esto puede generar ciertas distorsiones en el mercado produciendo alguna tendencia a la concentración del servicio en sólo algunas empresas constructoras.

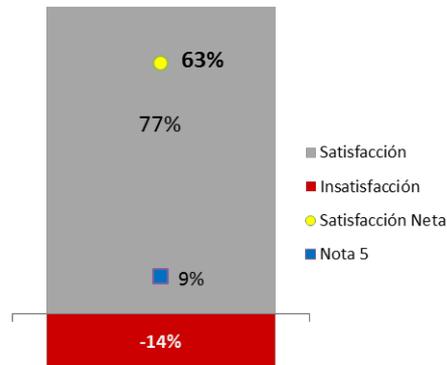
"Para poder postular nos acercamos a una consultora reconocida, la cual nos aconsejó y guió por todo el proceso y felizmente nuestro proyecto salió aprobado, ahora trabajamos con una empresa constructora donde también participa el consultor y el mismo nos ha entregado todas las garantías para que se construya un buen proyecto"

*(Bonificado, Organización de pequeños, Zona centro)*

## 5.6 ISN CON LA DOH

Dentro del grupo de pagados, se aprecia que la satisfacción neta respecto al servicio que entrega la DOH fue de un 63%, lo que se asocia a una satisfacción bruta de 77%, y a un porcentaje de insatisfacción del -14%.

Gráfico N°: 37 ISN con el servicio que entrega la DOH



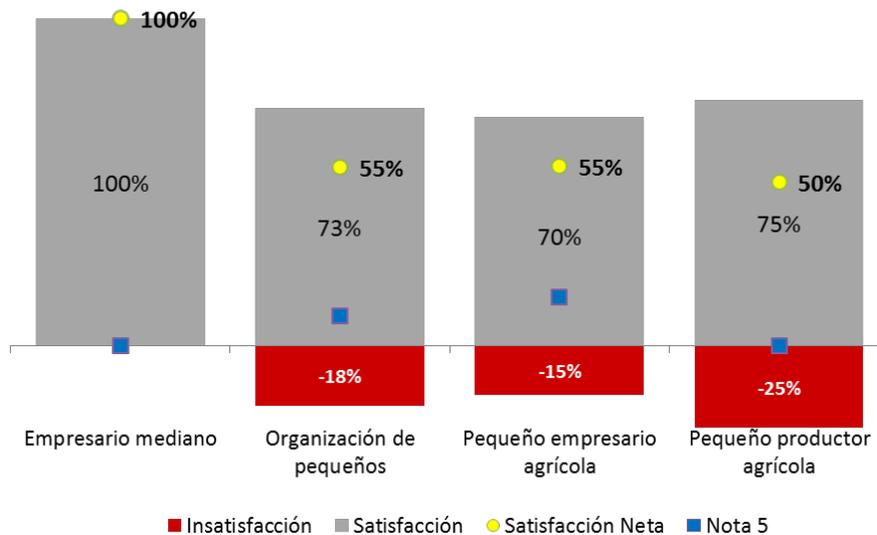
Pagados

N: 228

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados por estrato, se observa:

Gráfico N°: 38 ISN con el servicio que entrega la DOH según estrato



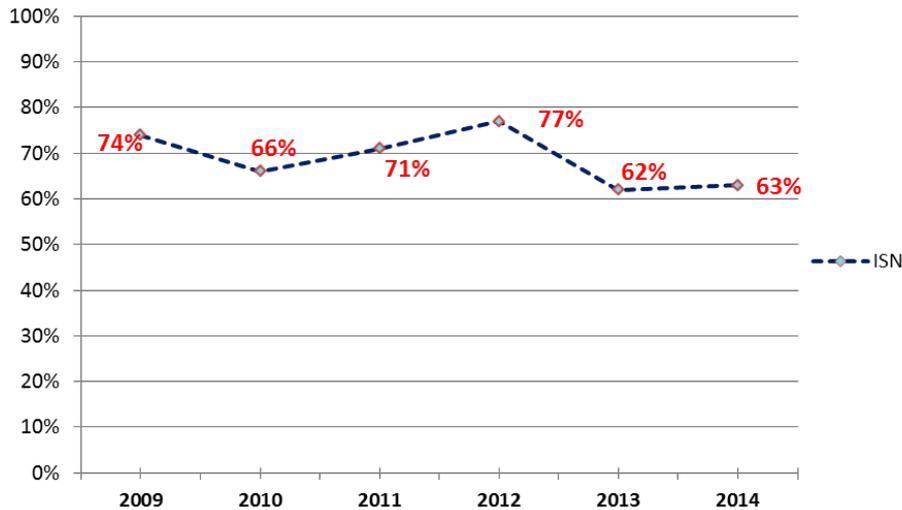
N: 228

Fuente: ClioDinámica Ltda.

A partir de los resultados del gráfico anterior, es posible desglosar que los empresarios medianos presentaron una satisfacción neta de un 100%, grupo que representa al 25,1% del total de la muestra. Por su parte, tanto las organizaciones de regantes como los pequeños empresarios agrícolas presentan un ISN de 55%. Por su parte, el ISN más bajo se dio en pequeños productores agrícolas (50% de satisfacción neta y un 25% de insatisfacción).

Estos resultados expresan cierta correlación con los observados para el constructor, donde son los pequeños productores los que presentan el ISN más bajo para este actor. Al cruzar estos datos, cabe preguntarse entonces en qué medida la percepción con el servicio entregado por DOH impacta sobre la percepción que este grupo tiene en relación a los constructores (o viceversa); una segunda reflexión que cabe hacerse, es si la percepción de este grupo respecto de la DOH se asocia a que tienden a hacer más observaciones a las obras de este segmento, si existen diferencias en la calidad del constructor dependiendo del estrato al que pertenece el usuario.

Gráfico N°: 39 Tendencia de ISN con el servicio que entrega la DOH

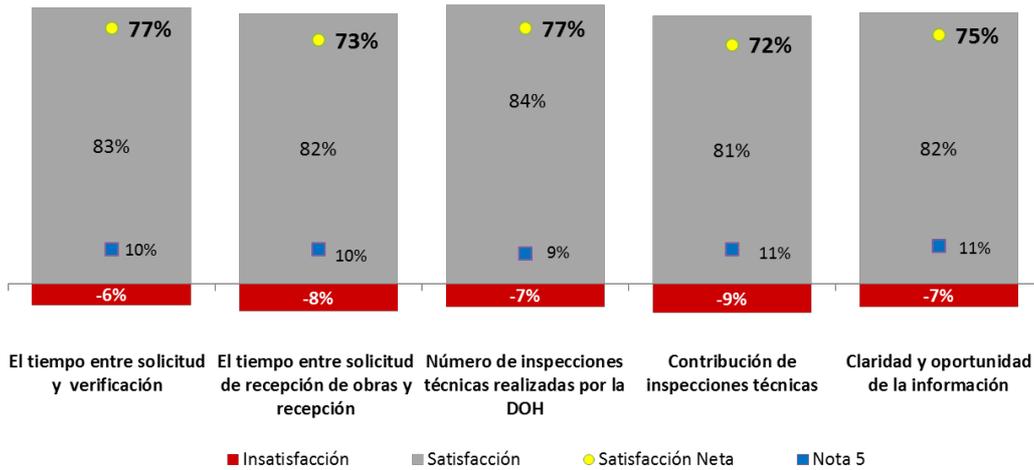


Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar la tendencia de la satisfacción neta con la DOH, existen variaciones anuales que no son significativas. Sin embargo, tras haber experimentado un alza entre el 2010 y el 2012 de 11 puntos porcentuales, experimenta una baja de 15 puntos en el 2013 llegando a un 62%, ISN que se mantiene en 2014 (63%), lo que podría ser expresión de un cambio en la percepción del trabajo de este organismo fiscalizador.

De hecho, al aplicar las pruebas estadísticas se observa en los resultados que existe una diferencia significativa entre el ISN del año 2012, respecto al 2013 y 2014. De esta manera, a partir del año 2013 y hasta el año 2014 el ISN con la DOH disminuye de manera significativa. A manera de hipótesis, estos cambios pueden estar asociados a la reestructuración que experimentó la institución en el año 2012, particularmente en la Séptima Región, y que entre otras cosas redundó en que aumentara sus estándares de exigencia para dar una obra por recibida.

Gráfico N°: 40 ISN con parámetros de evaluación de la DOH



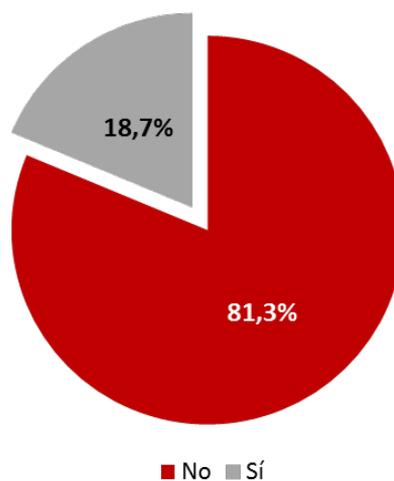
N: 228

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a la satisfacción sobre de los parámetros de evaluación de la DOH, es posible percatarse que la satisfacción neta en todas las preguntas alcanza un porcentaje por sobre el 70%. En la puntuación más baja, que fue de un 72%, correspondió a “contribución de inspecciones técnicas”. Mientras que en la más alta hubo un empate entre “el tiempo entre solicitud y verificación” y “número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH” (ambas con un 77%).

Llama la atención que la satisfacción con aspectos específicos con la DOH es comparativamente más alta que el ISN general observado en el gráfico anterior. Estos resultados podrían reforzar la idea de que la evaluación general respecto de esta institución estaría afectada por factores coyunturales que todavía persisten sobre la percepción de los usuarios, ya que a la hora de preguntar respecto de algunos temas específicos el ISN tiende a aumentar.

Gráfico N°: 41 Solicitud de modificación de obras a las DOH

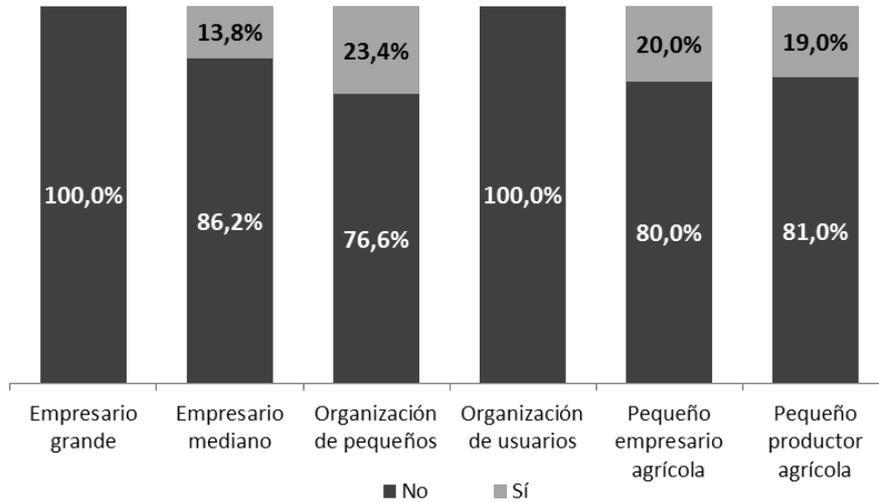


N: 230

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Sobre el tema de solicitud de modificación de obras a las DOH, la gran mayoría ni hizo solicitud de modificaciones (81,3%), versus un 18,7% que hizo esta solicitud. Comparativamente, la proporción de usuarios pagados que hizo solicitud de modificaciones a la DOH tiende a bajar respecto de la medición 2013, donde un 24% hizo solicitud de modificaciones.

Gráfico N°: 42 Solicitud de modificación de obras a las DOH según tipo de beneficiario

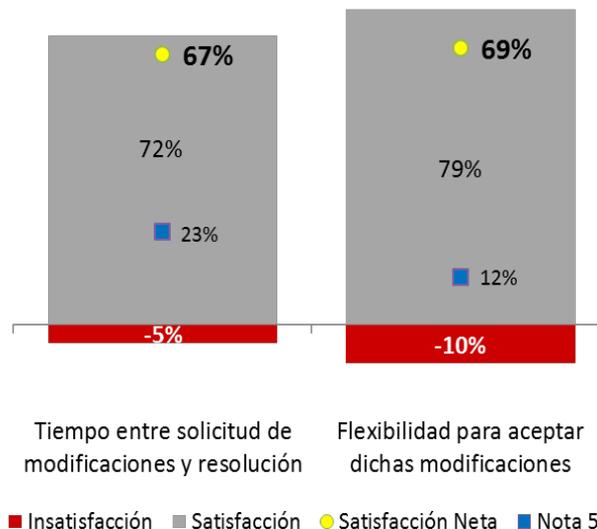


N: 230

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados según tipo de beneficiario, se aprecia que tanto empresarios grandes como organizaciones de usuarios no realizaron este tipo de solicitud. Luego, un 19% de los pequeños productores, un 20% de los pequeños empresarios y un 23,4% de las organizaciones de pequeños hicieron solicitud de modificaciones.

Gráfico N°: 43 ISN con aspectos de la modificación de obras de la DOH



N: 228

Fuente: ClioDinámica Ltda.

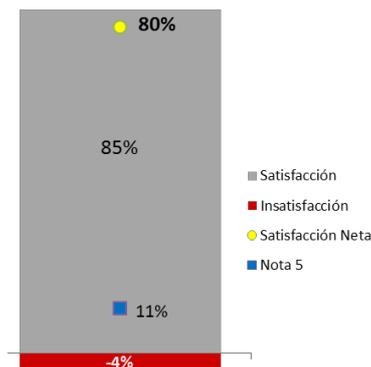
En relación a los niveles de satisfacción con el “tiempo entre solicitud de modificaciones y su resolución” se aprecia una satisfacción neta aceptable de un 67%, asociado a un -5% de insatisfacción; este resultado representa un alza respecto del año 2013, donde se obtuvo un ISN del 62%.

Respecto de la “flexibilidad para aceptar dichas modificaciones” se obtuvo un porcentaje de satisfacción neta de un 69%, el que representa un alza significativa respecto del 40% observado en el año 2013; esta alza podría ser el resultado de la disminución progresiva de los efectos generados por los cambios estructurales experimentados por la institución en 2012, en conjunto con el efecto de la adaptación progresiva de los usuarios a los cambios en los estándares establecidos por DOH para hacer la recepción técnicas de las obras.

## 5.7 ISN CON LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

En relación a la satisfacción de los usuarios pagados con la ejecución de la obra, el siguiente grafico muestra los siguientes resultados:

Gráfico N°: 44 ISN con el proceso de ejecución de la obra



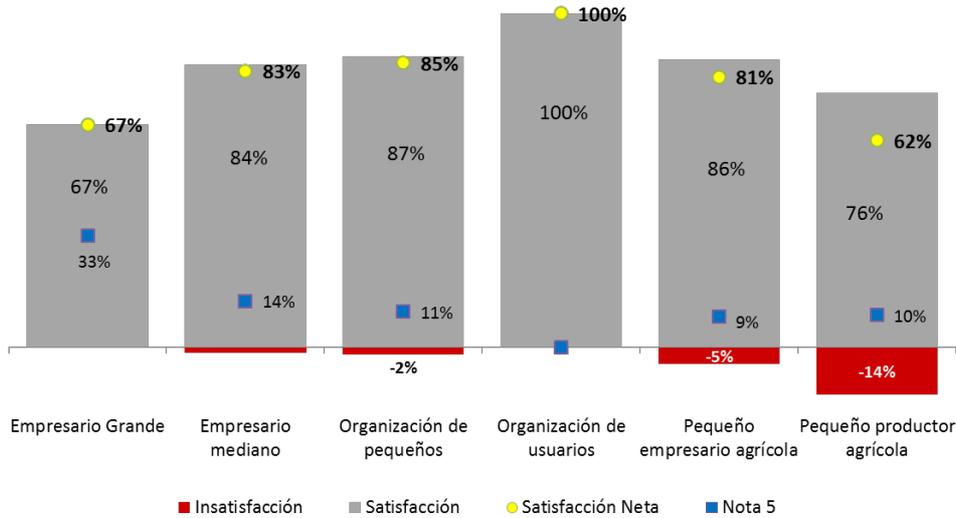
Pagados

N: 229

Fuente: ClioDinámica Ltda.

De los pagados, el índice de satisfacción neta conforme al proceso de ejecución de la obra alcanza un 80%. Su insatisfacción fue de un -4%, lo que representa una disminución de un 5% respecto del 2013 (ISN 2013: 85%).

Gráfico N°: 45 ISN con el proceso de ejecución de la obra según estrato



N: 229

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al separar por estrato, en todos los grupos se observa una satisfacción neta que se encuentra dentro de un rango alto. Dentro de este contexto, destaca el 100% de ISN obtenido en las organizaciones de usuarios.

En contraste, los porcentajes más bajos se dieron entre los pequeños productores agrícolas (62% de satisfacción neta y un -14% de insatisfacción), resultado que llama la atención dado que se va configurando una tendencia en la que son precisamente estos usuarios los que se van mostrando más insatisfechos con los distintos aspectos de la Ley, lo que permite hacerse la pregunta de en qué medida la estructura que presenta hoy esta oferta se adapta a las necesidades de estos usuarios.

"Para nosotros como organización se nos ha facilitado hartito el camino para desarrollar de manera tranquila nuestro proyecto"; hemos tenido la ayuda de otros agricultores y en general no hemos tenido mayores problemas"

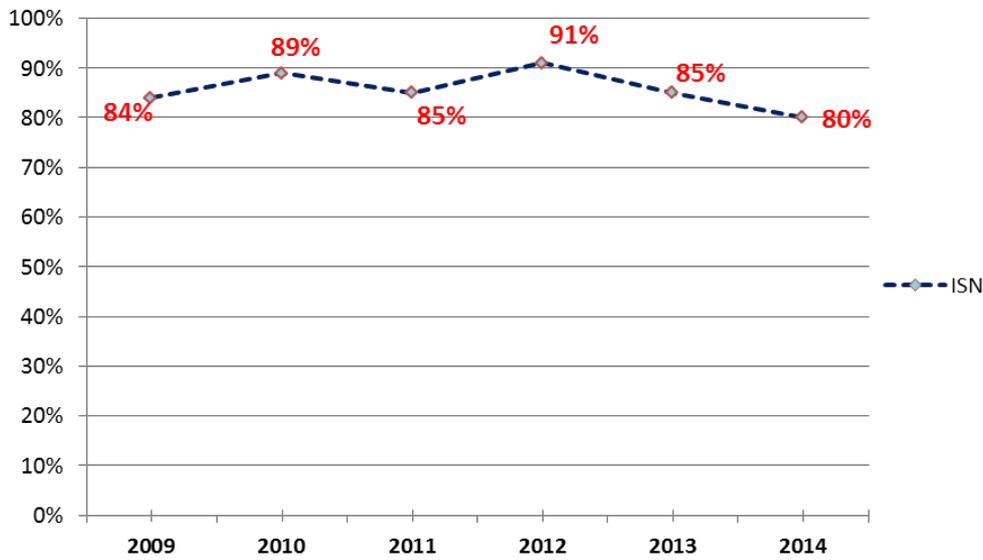
(Pagado, Organización de usuarios, Zona norte)

"Si yo hubiera tenido los conocimientos suficientes en este tema de la instalación de un mecanismo de riego, podría haber obtenido mejores resultados con los recursos que el Estado destinó a mi proyecto, pero como uno no sabe mucho le entrega toda la confianza al consultor y a la empresa constructora".

(Pagado, Pequeño productor agrícola, Zona sur)

Respecto a las variaciones del índice en el período 2009-2014 se observa:

**Gráfico N°: 46 Tendencia de ISN con el proceso de ejecución de la obra**

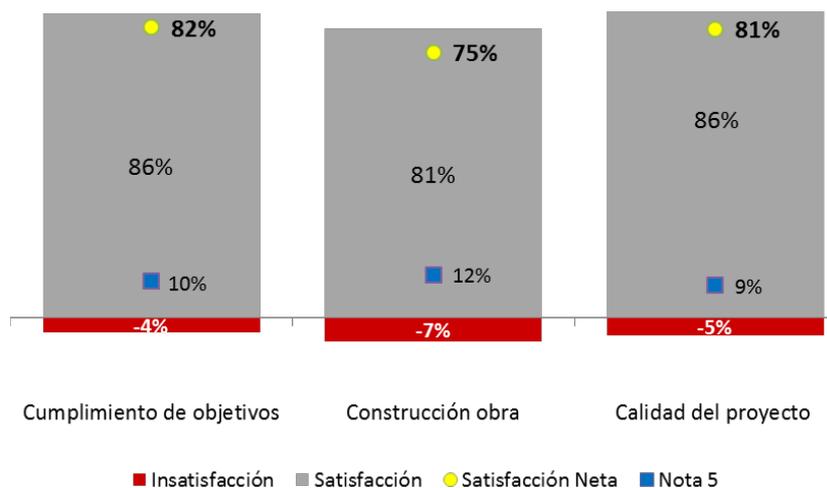


Fuente: ClioDinámica Ltda.

En general se observan altos niveles de satisfacción en todas las mediciones. Dentro de este contexto, el año 2012 tiene el índice más alto con un 91%, mientras que la presente medición presenta el índice más bajo con un 80%.

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el test de hipótesis, se aprecia una diferencia estadísticamente significativa entre los ISN del año 2014 y 2012. En este sentido, se puede señalar que entre el año 2012 y el año 2014 hubo una disminución estadísticamente significativa en el ISN con el proceso de ejecución de la Obra (siempre dentro de los altos niveles de satisfacción).

**Gráfico N°: 47 ISN con parámetros de ejecución de la obra**



N: 229

Fuente: ClioDinámica Ltda.

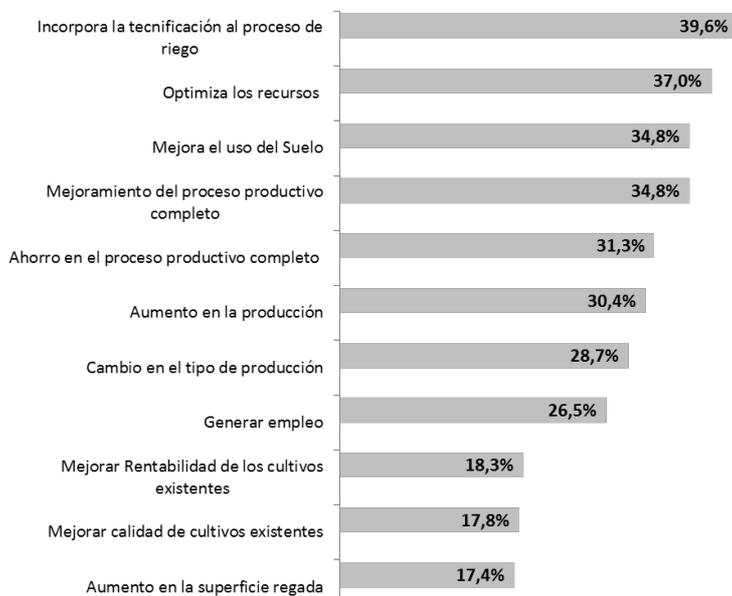
La satisfacción neta en relación a los parámetros de ejecución de la obra, permite dar cuenta de que hay una buena evaluación de la obra en términos del cumplimiento de los objetivos para los cuáles fue diseñada (ISN: 82%), la construcción de la obra (ISN: 75%), y la calidad del proyecto construido (ISN: 81%).

“Estoy 100% satisfecho con el proyecto, se nota altiro la mano de la empresa constructora y tanto es así que al campo ahora los de alrededor le llaman el vergel, lo bautizaron los vecinos, que antes prácticamente se sembraba una parte no más, ahora se siembra prácticamente todo...”

*(Pagado, Pequeño empresario agrícola, RM)*

Respecto de la percepción de los beneficios efectivamente generados con el proyecto construido (gráfico 48), la primera alternativa mayormente referenciada fue la “incorporación de la tecnificación al proceso de riego” (39,6%); luego aparece la “optimización de los recursos” (37%) y la “mejora en el uso del suelo” (34,8%).

**Gráfico N°: 48 Beneficios efectivamente generados con el proyecto construido**



N: 229

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Llama la atención que los tres aspectos menos referenciados por los usuarios hayan sido “la mejora en la rentabilidad de los cultivos” (18,3%), “la mejora en la calidad de los cultivos existentes” (17,8%) y el “aumento de la superficie regada” (17,4%), ya que son ámbitos que podrían ser considerados resultados directos de la utilización de la obra especialmente el aumento de la superficie regada. Llama la atención que tengan menos presencia incluso que indicadores “más blandos” de efectos como la generación de empleo (26,5%).

“El beneficio es que hoy tenemos campos con pivotes, campos con pozos, con riego por cobertura y lo más hermoso y satisfactorio es que el campo deo de ser monocultivo y paso a ser policultivo...Sin la Ley de riego habría sido imposible”

*(Pagado, Pequeño empresario agrícola, RM)*

**Borrador Informe Final**

"Tenía las expectativas de aprovechar de una manera más óptima el recurso agua para mi producción de hortalizas, ya que siempre supe que el sistema de riego por goteo produce un aumento de las ganancias, ya que se produce más ocupando la misma cantidad de tierra".

*(Pagado, Mediano empresario, Zona norte)*

Si bien los usuarios declaran un alto nivel de satisfacción de ejecución de la obra, existe un grupo que manifiesta su insatisfacción respecto a este proceso y que trata de los proyectos abandonados en dicha etapa.

A partir de la fase cualitativa, se pudo indagar en proyectos que resultaron ser bonificados pero que a partir de diversos motivos no pudieron continuar con la construcción de las obras o definitivamente no comenzar la construcción por problemas de distorsión de la información entregada.

Entre las razones identificadas para el abandono, se cuentan 2 razones: La primera y que resultó ser la más referenciada, indica que el proyecto fue abandonado puesto que ante la revisión de la DOH este no logró ser recepcionado dado que no cumplía con las exigencias técnicas que estaban detalladas en el diseño del proyecto. En este sentido, los agricultores manifestaron que las empresas constructoras fueron las responsables de que sus proyectos fueran abandonados al realizar la construcción de manera distinta a lo que se había acordado.

"Todo este caos se generó porque el constructor nunca hizo caso de lo que le había dicho el consultor, incluso utilizaron otro tipo de materiales que eran más baratos y no correspondían, entonces después vino la gente de la DOH y ahí recién me enteré de lo que estaba pasando. El problema de todo esto es que para mí es una pérdida de tiempo y plata, ahora para no perder todo tuve que continuar por mis propios medios y tener que pagarle a otro constructor para que termine el proyecto"

*(Bonificado, Empresario mediano, Zona centro)*

Otra de las razones de abandono y que fue manifestada por un usuario, responde a problemas de información puesto que al recibir la bonificación, se pensó que el bono sería pagado en forma inmediata, por tanto al enterarse el usuario de que esto no era factible, decidió no realizar la obra ante la falta de recursos para poder financiar la construcción.

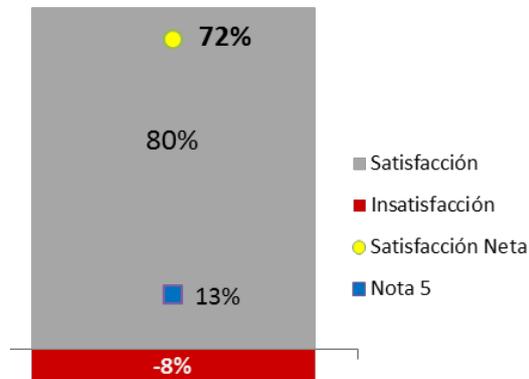
"Hace un par de años postulé y me gané el bono, el problema vino después cuando supe que la plata te la pasan al final cuando uno ya tiene todo listo, entonces era imposible para mí construir el proyecto, ¿De dónde iba a sacar la plata si yo estaba postulando para ganarme un subsidio porque lo que no tenía era como construirlo? Al final tuve que desertar pero por suerte ahora conseguimos el financiamiento y volvimos a postular"

*(Bonificado, Pequeño productor, Zona sur)*

## 5.8 ISN CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN

En relación al ISN general con el proceso de pago de la bonificación, se observa:

Gráfico N°: 49 ISN con el proceso de pago de la bonificación



### Pagados

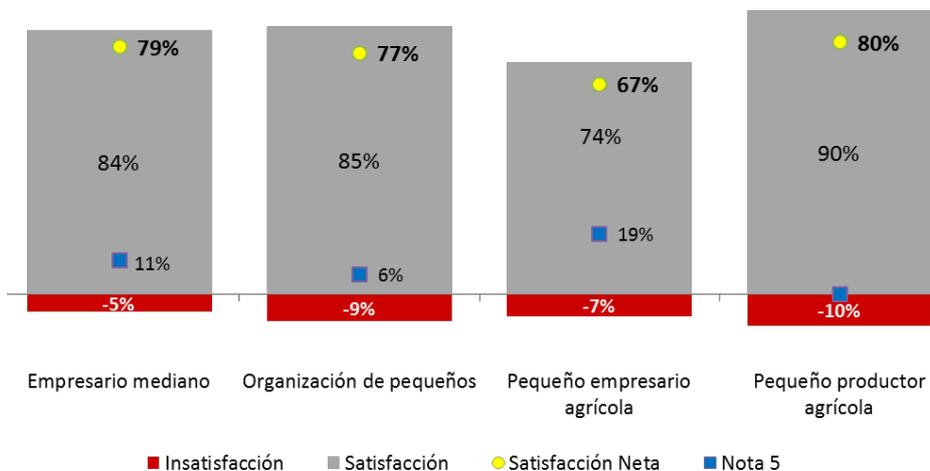
N: 225

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En el grupo de los Pagados, un 80% se manifestó satisfecho con el proceso de pago, frente a un -8% que se manifestó insatisfecho; el cruce de estos datos da como resultado un ISN de 72%, porcentaje ubicado en la escala media de satisfacción, lo que representa un cambio importante respecto del ISN del año anterior (51%).

Como hipótesis para explicar la variación en el ISN observada entre la presente medición y la del año 2013, se asocia a que finalmente empiezan a verse los efectos de la estrategia de fortalecimiento de la comunicación con los pagados, con el propósito de mantenerlos al tanto del estado del pago de la bonificación (que se inició desde el año 2012).

Gráfico N°: 50 ISN con el proceso de pago de la bonificación según estrato

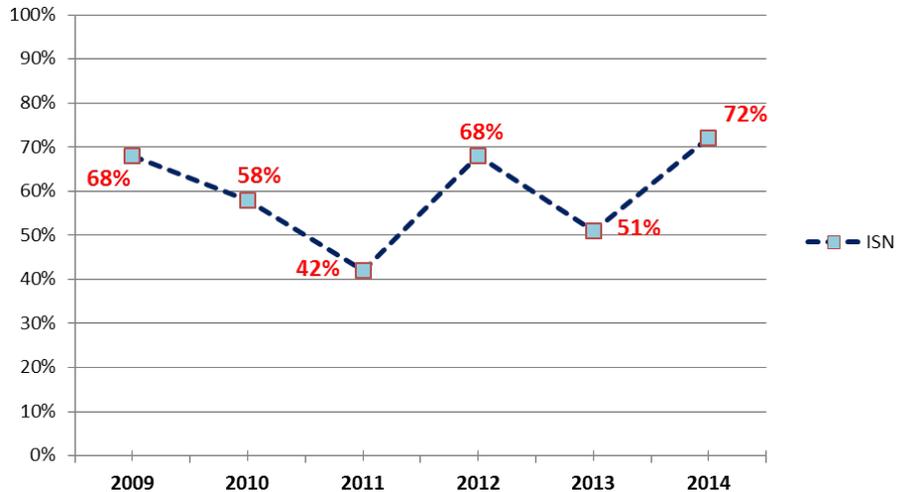


N: 222

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar el ISN del proceso de pago de bonificación según estrato, se aprecia que en general hay un porcentaje de satisfacción alto en todos los grupos. Su punto más alto, de satisfacción neta, se alcanza en pequeños productores agrícolas (80%) y el más bajo en el grupo de pequeños empresarios agrícolas (67%).

Gráfico N°: 51 Tendencia de ISN con el proceso de pago de la bonificación



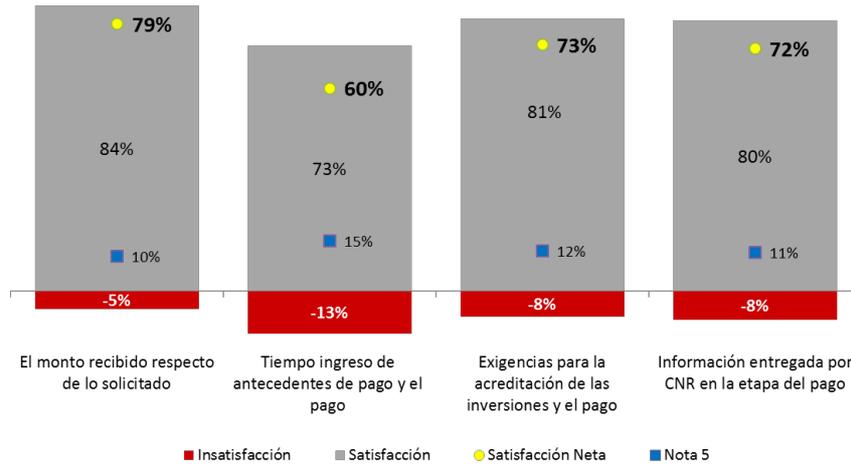
El gráfico de tendencia permite ver una variabilidad en los distintos periodos de tiempo. Desde los años 2009 al 2011 se presenta una caída porcentual de la satisfacción neta, llegando a un 42%. No obstante, dicho porcentaje experimentó un alza en el 2012 llegando a un 68%, recuperando lo perdido hasta el año base de medición 2009; sin embargo, el año 2013 se vuelve a producir una caída de 17 puntos porcentuales llegando a un 51%. Finalmente, en la presente medición se observa un incremento positivo respecto del 2013, el cual fue de un 21%, llegando a un 72%, el ISN más alto de toda la serie. Nuevamente, un factor explicativo relevante de esta alza podría ser la instalación de la estrategia de fortalecimiento de la comunicación con los pagados implementada desde el año 2012.

“Muy buena la comunicación...súper oportuna, súper alineado, siempre me llega primero lo de la comisión así que súper bien, me han enviado correos y me llamaron para avisarme que hacer para recibir el pago, me pareció fantástico”

(Pagado, Mediano empresario, Zona centro)

Borrador Informe Final

Gráfico N°: 52 ISN con parámetros asociados al pago de la bonificación



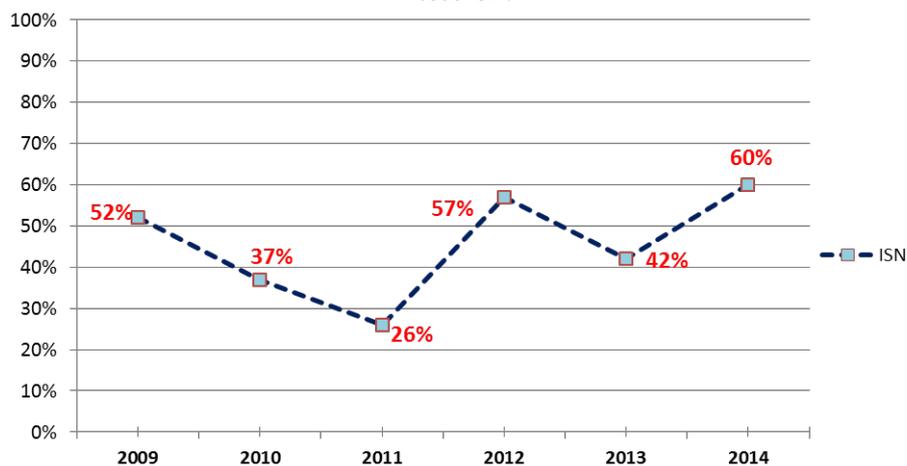
N: 229

Fuente: ClioDinámica Ltda.

La satisfacción neta asociada a parámetros asociados al pago de la bonificación, presenta valores altos en general. El ISN más alto está asociado al monto recibido respecto de lo solicitado, con un 79%, lo que puede ser un indicador de que en general el proceso de pago de la bonificación se desarrolla sin mayores inconvenientes.

En contraste, el parámetro con un ISN más bajo fue el “tiempo de ingreso de antecedentes de pago y el pago”, con un 60%, lo que está dentro de un rango medio-alto. Como puede observarse, la oportunidad de la respuesta entregada por la CNR en los distintos procesos asociados a la Ley, aparece históricamente como uno de los temas críticos de satisfacción, que a la fecha no han logrado ser solucionados satisfactoriamente.

Gráfico N°: 53 Tendencia de ISN con el tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería



En cuanto a la evolución que ha presentado el nivel de satisfacción con el tiempo entre la recepción de la obra y el proceso de pago, el gráfico muestra que entre el 2009 y el 2011 se experimentó una importante baja en dichos niveles, pasando de un 52% a un 26%; tras aumentar en un 57% en el 2012, la satisfacción disminuye a un 42% en el año

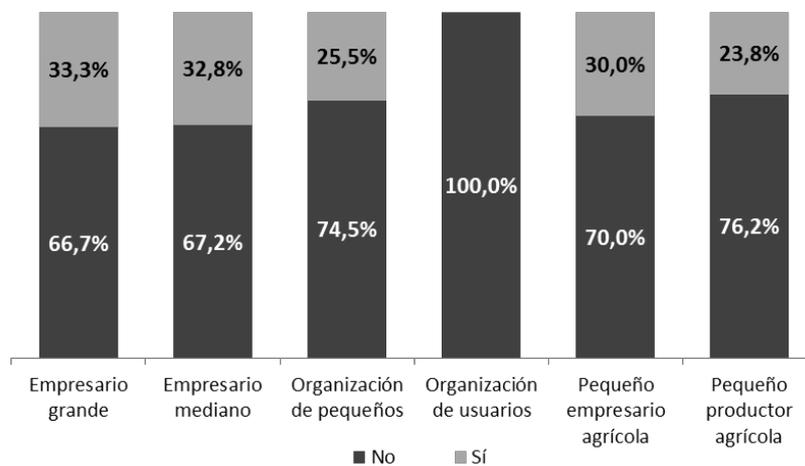
2013, tendencia que se vuelve a quebrar en 2014 con un alza porcentual del 18%, con lo que se llega al 60%, el ISN más alto de todo el período.

Estos resultados llaman la atención puesto que si bien el tiempo de pago de la bonificación se mantiene en un nivel medio, a partir de la información cualitativa se pudo levantar que el tiempo de pago ha resultado ser uno de los aspectos más críticos, destacando la demora en el pago del bono.

"Los tiempos son pésimos, se han demorado demasiado sobre todo para pagar...Demasiada burocracia redundante en un tiempo de pago excesivo, la mala coordinación y el no informar a tiempo provoca toda esta demora"

(Bonificado, Pequeño empresario, RM)

Gráfico N°: 54 Solicitud de información durante el proceso de pago según estrato

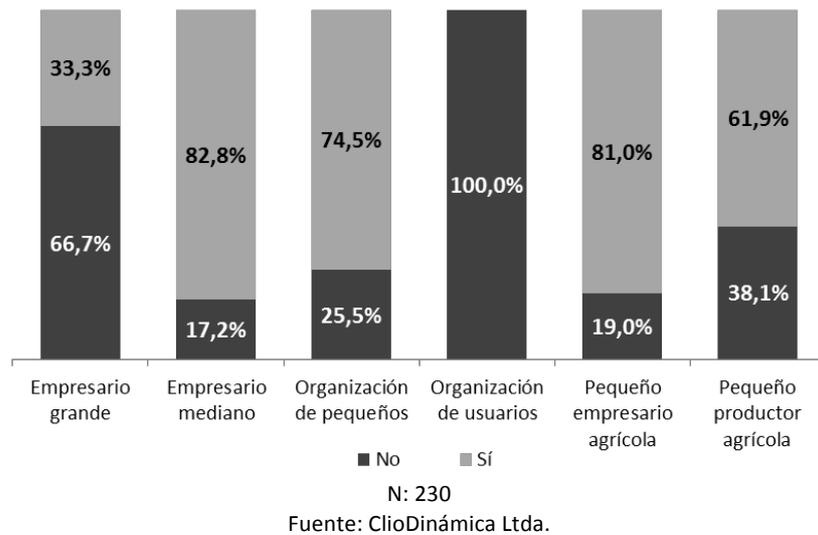


N: 229

Fuente: ClioDinámica Ltda.

La segmentación según estrato permite constatar que un porcentaje mayoritario de todos los grupos no solicitó información adicional durante el proceso de pago. En el caso de la organización de usuarios, ninguno de los encuestados hizo solicitud de información durante el proceso. Cabe preguntarse en qué medida esta baja solicitud por parte de los usuarios en la solicitud de información durante el proceso de pago, se debe a que la institución informa oportunamente los aspectos claves, por lo que no serían necesarias solicitudes adicionales de información por parte de los usuarios.

**Gráfico N°: 55 Apoyo del consultor durante el proceso de pago según estrato**

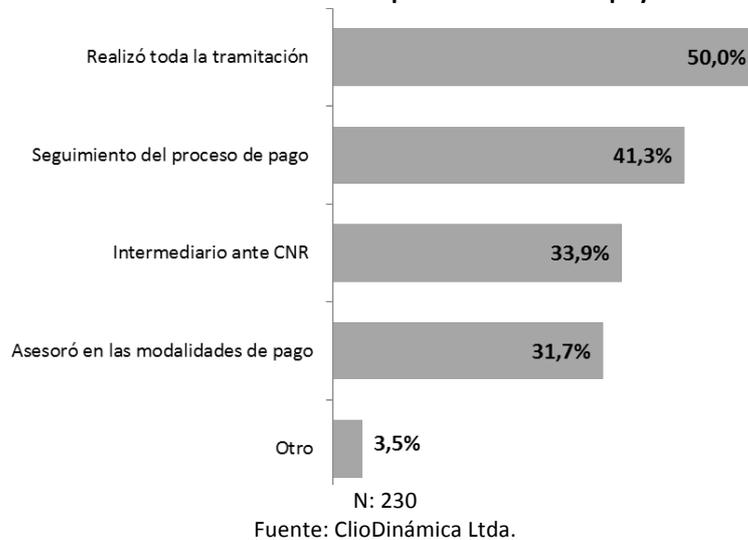


Asociando el apoyo del consultor durante el proceso de pago, según estrato, se tienen diferencias. La ayuda se hizo presente mayoritariamente para empresarios medianos, organizaciones de pequeños, pequeños empresarios agrícolas y pequeños productores agrícolas. Mientras que el caso contrario se dio para empresarios grandes y en organización de usuarios. Tentativamente, esto podría estar asociado antes que a la falta de proactividad de los consultores, a la necesidad efectiva de ciertos usuarios de ser asesorados durante el proceso; en este sentido, en el caso que un cliente lo solicite, los consultores estarían disponibles.

"No, para eso contrate a CEPIA...Yo cuando empecé en esto no sabía la diferencia entre un álamo y un eucalipto y mucho menos conocía los requisitos de este concurso, así que cualquier duda que tuviese llamaba al consultor y me la resolvía"

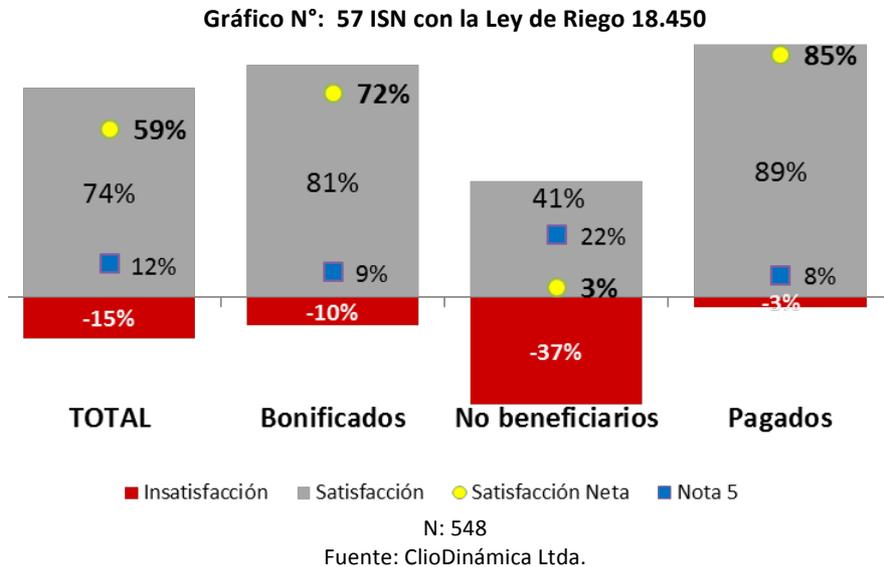
*(Pagado, Mediano empresario, Zona centro)*

**Gráfico N°: 56 Temas en que el consultor lo apoyó**



Dentro de los temas en que el consultor apoyó a los beneficiados, un 50% señaló que fueron apoyados en la realización de todo el trámite; luego, aparece el seguimiento del proceso de pago (41,3%) y en tercer lugar se señala que los usuarios aparecen como intermediarios ante CNR (33,9%).

## 5.9 ISN CON LA LEY DE RIEGO

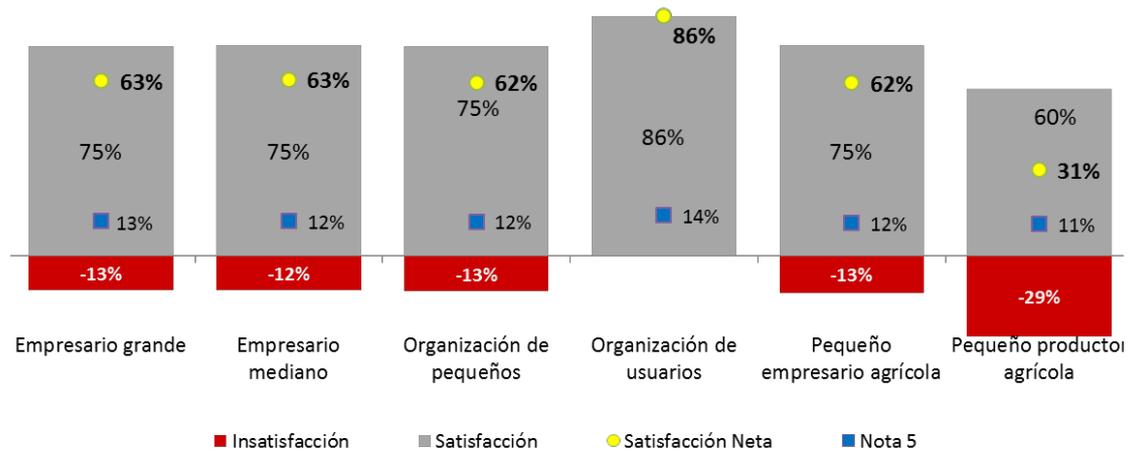


La satisfacción neta para el año 2014 es de un 59%, lo que está dentro de un rango medio satisfacción, con la Ley 18.450. Estos resultados representan una baja respecto del 2013, donde se observó un ISN de 63%

Al desagregar estos resultados por tipo de beneficiario, el mayor nivel de satisfacción lo presentan los **Pagados** con un 85% de satisfacción neta y un -3% de insatisfacción. Por su parte, el grupo de los **Bonificados** presenta un 72% de satisfacción neta y -10% de insatisfacción. El contraste es interesante ya que permitiría levantar la hipótesis de que los procesos asociados al pago han mejorado de manera más consistente y rápida que la mejora de los procesos asociados al concurso.

Los **postulantes no Beneficiarios** presentan la satisfacción más baja de todos los grupos respecto de la Ley, con un 3% de satisfacción neta, un 41% de satisfacción versus un -37% de insatisfacción. Nuevamente, estos datos nos remiten a la necesidad de que la institución considere dentro de sus lineamientos estratégicos a los no beneficiarios como parte de sus clientes, ya desde el momento en que en una nueva postulación pueden transformarse en clientes efectivos, para el desarrollo de estrategias y políticas tendientes a dar respuesta oportuna y de calidad a este grupo.

Gráfico N°: 58 ISN con la Ley de Riego 18.450 según estrato



N: 548

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Si se compara la satisfacción neta con la Ley de Riego según estrato, se observa que los distintos actores presentan un nivel de satisfacción neta que está dentro de un rango medio, a excepción de las organizaciones de usuarios que presentan un ISN del 86%.

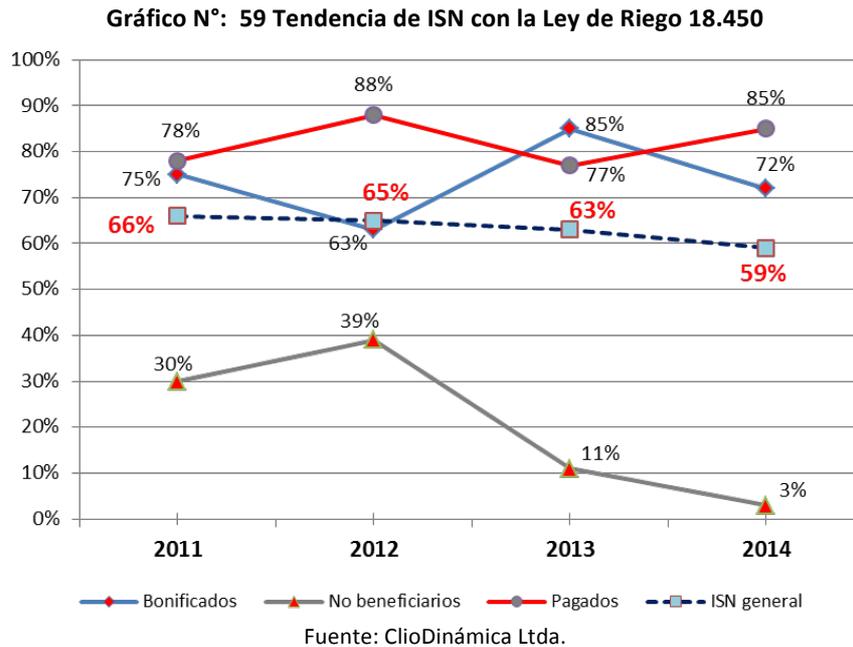
En contraste, el ISN más bajo lo presentan los pequeños productores agrícolas, lo que es consecuencia principalmente del alto porcentaje de insatisfacción que tiene asociado (-29%). Estos resultados, podrían ser un indicador de que la estructura que presenta la Ley en la actualidad, no respondería efectivamente a las necesidades de este grupo, lo que se refleja en el alto nivel de insatisfacción que tiene asociada la presente medición.

"Me gustaría que exista una mayor preocupación con los que son pequeños productores; se necesita que se observe la realidad y entregar ayuda a quienes más lo necesitan y no siempre a los mismos. Hay que entender bien cuáles son las necesidades de esta gente y estudiar porque sus proyectos no quedan, quizás inventar un concurso sólo para ellos porque al competir con los más grandes siempre van a perder".

(No beneficiario, Empresario mediano, Zona norte)

"Es fundamental educación, organizarlos, que hubieran más consultores, que sea un aporte más directo porque muchas veces nos sentimos un poco desprotegidos y ahí es donde hay que apoyarlos"

(Pagado, Pequeño Productor, Zona centro)



En el gráfico 59 se observa la evolución que ha experimentado la satisfacción neta con la Ley, en el periodo 2011 al 2014, tanto en términos generales como para los grupos de **Bonificados, Pagados y No Beneficiarios**.

Para los **Pagados**, experimentaron un alza en los niveles de satisfacción neta entre el 2011 y el 2012 pasando de un 78% a un 88%. No obstante, el 2013 el ISN experimenta una baja sensible llegando a un 77% (11 puntos menos que el año 2012), para expresar una recuperación en la presente medición, llegando a un 85%.

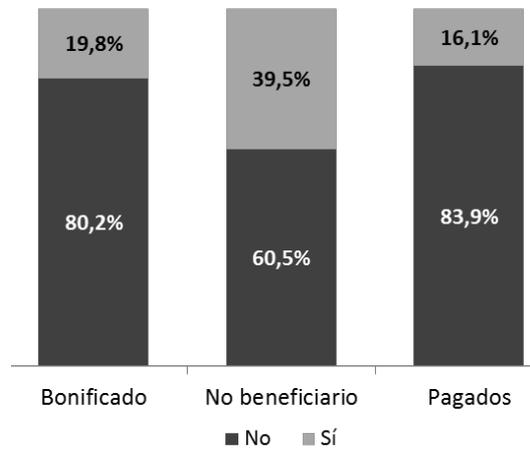
Por su parte, en los **Bonificados** la satisfacción neta experimentó una baja desde el año 2011 al 2012, pasando de un 75% a un 63% (12 puntos menos), la que vuelve a repuntar el año 2013 llegando al 85%, es decir, subiendo 23 puntos porcentuales entre un año y otro. Sin embargo, en la presente medición vuelve a expresar una caída llegando al 72%.

Los **No Beneficiarios**, tras el aumento de los niveles de satisfacción neta entre el 2011 y el 2012 (9 puntos porcentuales más), experimentan una baja de 28 puntos porcentuales en el año 2013, llegando al 11%, y vuelve a bajar el presente año a un 3%, expresando el ISN más bajo de todas las mediciones. Frente a estos resultados, vuelve a surgir la necesidad de que la institución desarrolle las estrategias necesarias para considerar a este grupo de usuarios como clientes efectivos de la institución, perspectiva que debería traducirse en políticas específicas para dar respuesta a sus necesidades.

Con estos resultados, el ISN para el presente año expresa una caída respecto de los años anteriores, siendo el resultado más bajo de todas las mediciones realizadas. Sin embargo, de acuerdo a las **pruebas estadísticas** realizadas esta baja **no representa una variación estadísticamente representativa respecto de los años anteriores**; de esta forma, es más apropiado hablar de estabilidad en el indicador al año 2014.

## 5.10 TASA DE PROBLEMAS

Gráfico N°: 60 Existencia de problemas según tipo de beneficiario



N: 549

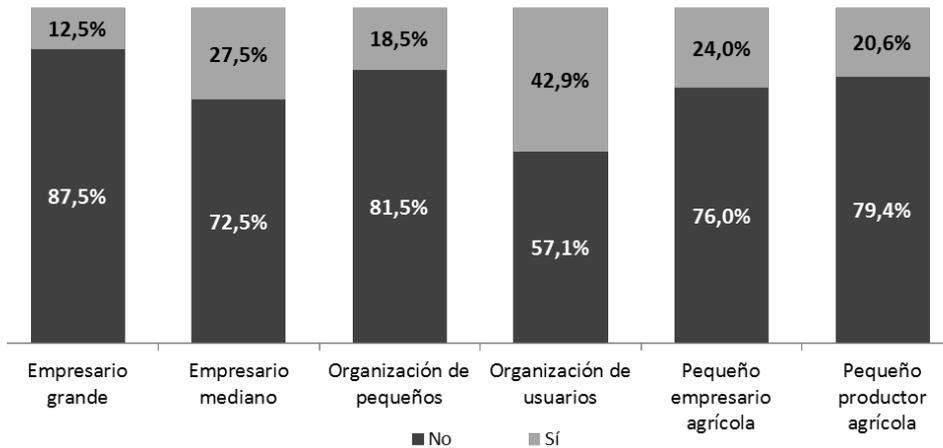
Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación a la tasa de problemas, se observa que un 19,8% de los bonificados declaró haber tenido algún tipo de problema, lo que representa un alza respecto del 13,4% de bonificados que en el año 2013 declaró haber tenido algún problema.

Por su parte, en la presente medición un 16,1% de los pagados declaró haber tenido algún tipo de problema, lo que representa una disminución frente al 18,6% en beneficiarios pagados que declara haber tenido algún tipo de problema en el año 2013.

Por su parte, un 39,5% de los no beneficiarios declara haber tenido un tipo de problema, lo que representa una disminución frente al 48% de no beneficiarios que en el año 2013 declaró haber tenido algún problema.

Gráfico N°: 61 Existencia de problemas según estrato

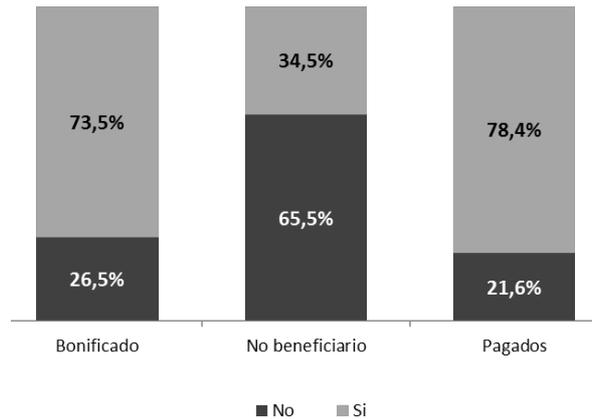


N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados por tipo de estrato, se observa que son las organizaciones de usuarios las que presentan una mayor proporción de encuestados que en el año 2014 declararon haber tenido un poder problema; le siguen los empresarios medianos, con un 27,5%. Luego aparecen los pequeños empresarios agrícolas (24%), los pequeños productores agrícolas (20,6%), y las organizaciones de pequeños productores (18,5%); por último, el estrato que declaró en menor proporción haber tenido algún poder problema durante la presente medición, fueron los empresarios grandes, con un 12,5%.

**Gráfico N°: 62 Solución del problema según tipo de beneficiario**

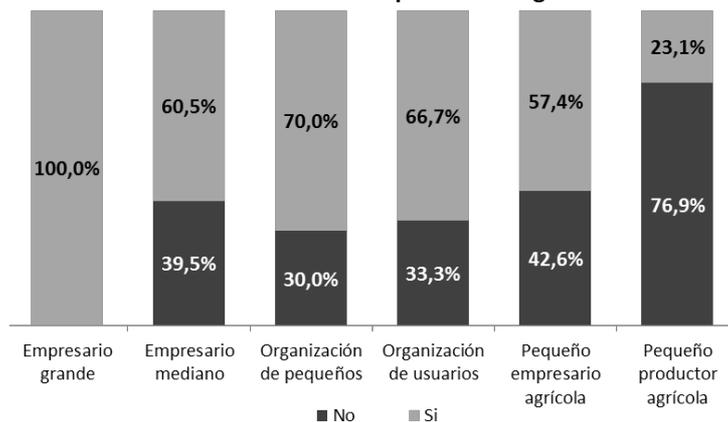


N: 129

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Sobre la solución de los problemas, tanto bonificados como no pagados declaró mayoritariamente haber sorteado sus obstáculos (73,5% y 78,4% respectivamente.) Para el caso de los no beneficiarios, un 65,6% no pudo resolver su contratiempo, lo que es esperable en términos de que finalmente no pudieron recibir el beneficio, por lo tanto, se desprende que no pudieron resolver su problema.

**Gráfico N°: 63 Solución del problema según estrato**



N: 129

Fuente: ClioDinámica Ltda.

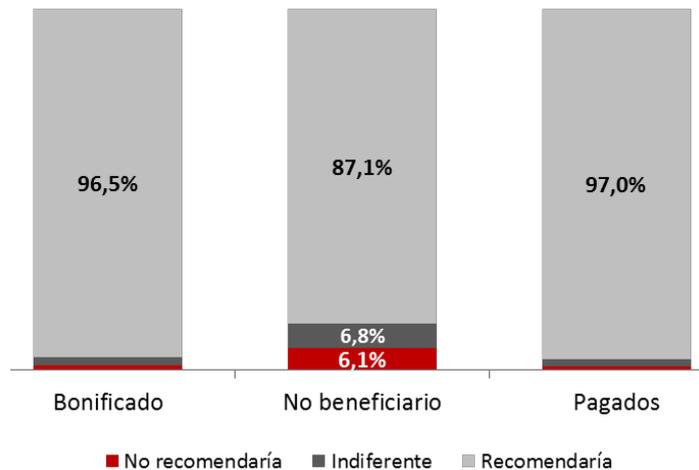
Al desagregar estos resultados según estrato, llama la atención que al disminuir el tamaño del usuario, tiende a disminuir también el porcentaje que declara haber resuelto su problema. Por ejemplo, si un 100% de los empresarios grandes declaró

haber resuelto su problema, para el caso de los pequeños productores agrícolas este porcentaje disminuye al 23,1%.

Nuevamente, aparece la pregunta respecto de si la institución posee las herramientas para dar respuesta eficaz y oportuna a los usuarios de menor tamaño.

## 5.11 OTROS INDICADORES

Gráfico N°: 64 Recomendación para postular a la Ley según tipo de beneficiario



N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Tanto bonificados (96,5%), como pagados (97%), e incluso postulantes no beneficiarios (87,1%) expresan una posición positiva en términos de que recomendarían postular a la Ley.

Gráfico N°: 65 Recomendación para postular a la Ley según estrato

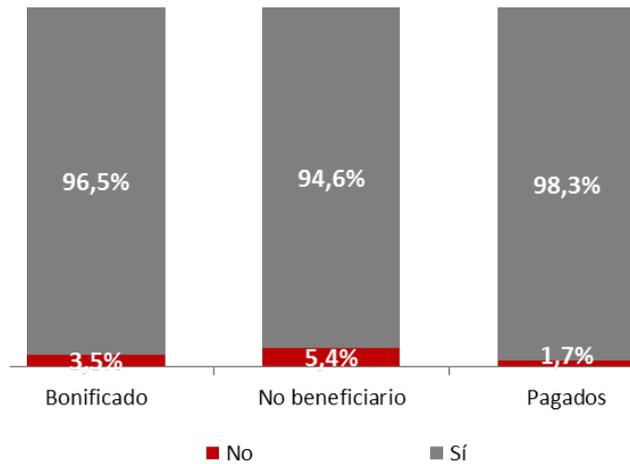


N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

De los distintos estratos encuestados, en general todos recomendarían postular a la Ley. De hecho, un 100% de las organizaciones de usuarios recomendarían; en contraste, un 87,5% de los empresarios recomendarían la postulación, frente a un 12,5% que se declara indiferente.

Gráfico N°: 66 Repostulación a la Ley según tipo de beneficiario

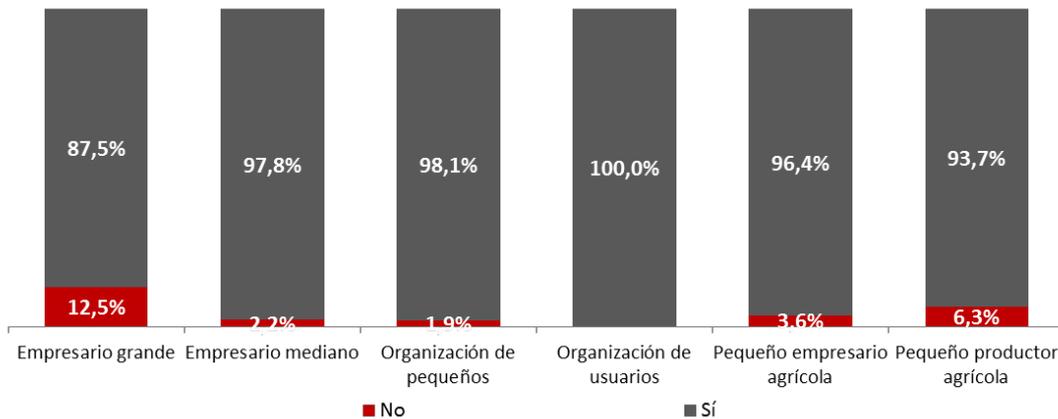


N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Un porcentaje mayoritario de todos los tipos de beneficiarios repostularían a la Ley. De hecho, un 96,5% de los bonificados, un 94,6% de los no beneficiarios y un 98,3% de los pagados se inclinó por esta alternativa.

Gráfico N°: 67 Re postulación a la Ley según estrato

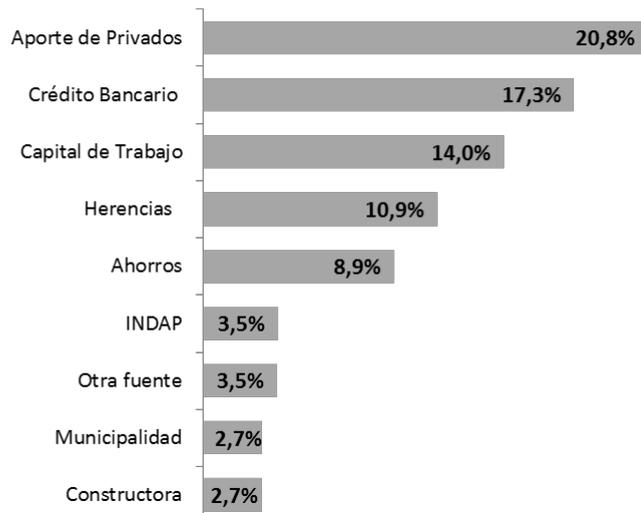


N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En general todos los estratos en su mayoría repostularían al beneficio obtenido. No obstante en el caso de empresarios grandes y pequeños productores agrícolas se dan los porcentajes más altos de repostulación (12,5% y 6,3% respectivamente).

**Gráfico N°: 68 Tipo de financiamiento que utilizó o utilizará**

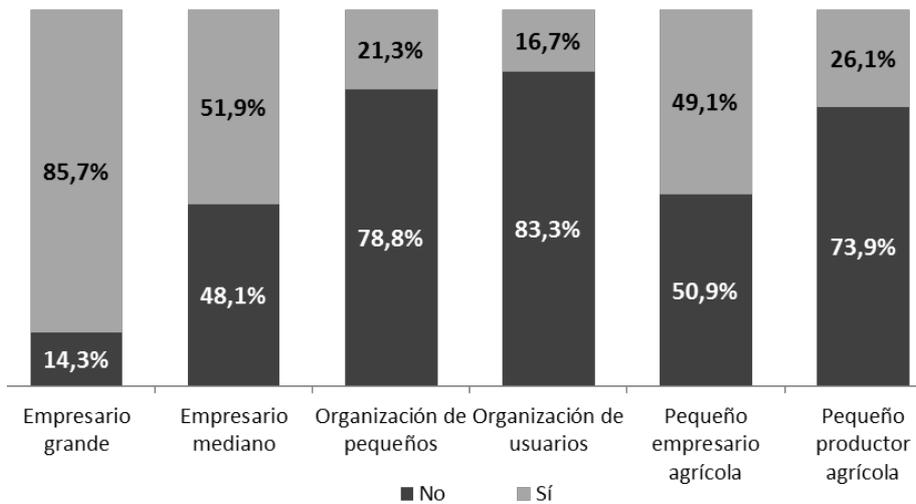


N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Conforme a los tipos de financiamientos que se utilizó o se utilizarán, en primer lugar aparece el aporte de privados (20,8%). En segunda opción aparece el crédito bancario (17,3%) y como tercera opción, está el capital de trabajo (14%).

**Gráfico N°: 69 Intención de construir la obra sin ser beneficiado según estrato**



N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

El siguiente gráfico permite dar cuenta de la intención de construir la obra sin ser beneficiado. Llama la atención que a medida que el estrato disminuye, la intención a NO construir la obra es mayor. De este modo, los empresarios grandes (85,7%), empresario medianos (51,9%) y pequeños empresarios (49,1%), son los que declaran en mayor proporción tener intenciones de construir la obra.

## 6. ANÁLISIS INFERENCIAL

### PROPUESTA PARA EL MODELO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA LEY DE RIEGO

En el siguiente apartado se presentan las propuestas de modelo de evaluación de satisfacción de usuarios de la Ley de Riego, tanto para postulantes beneficiarios como no beneficiarios. A partir de la experiencia en las mediciones anteriores, se realizaron distintos procedimientos estadísticos que permitieron identificar las variables claves que indican en la satisfacción de los usuarios en los distintos procesos, en conjunto con los requerimientos básicos del estudio y de criterios técnico-teóricos, definir un modelo de satisfacción acorde con las características de los concursos, y por tanto con sus beneficiarios.

### MARCO METODOLÓGICO DEL ANÁLISIS INFERENCIAL

Es posible entender que la realidad social es muy compleja y esta se manifiesta en la multiplicidad de factores que intervienen en uno o más fenómenos sociales. En este sentido, la satisfacción que experimentan los usuarios con la Ley de Riego no se encuentra ajena a estos fenómenos, por tanto, es importante estudiar esta realidad social incluyendo todas las variables que se consideren relevantes para explicar cómo se comporta la satisfacción de los beneficiarios

En este sentido, el análisis inferencial y multivariable permite explicar distintos eventos mediante una serie de modelos matemáticos, a través de los cuales se puede realizar una proyección de la realidad social para dar respuesta a los distintos fenómenos que se quieren explicar. Sin embargo, dada la relatividad que tiene este tipo de técnicas estadísticas, es importante aclarar que la simple aplicación de estos modelos no garantiza con exactitud que los resultados obtenidos sean una reproducción cercana de la realidad social, de manera que es importante considerar que este tipo de procedimientos estadísticos están asociados a coeficientes de error, donde pueden existir otras variables intervinientes en dichos acontecimientos.

Por ello, este tipo de técnicas tienen como objetivo principal ser un soporte del análisis descriptivo, donde a través de estos modelos se pueda dar sustento estadístico a las hipótesis que se han planteado, realizando un análisis causal y a su vez reforzar las hipótesis generadas tanto en la fase cualitativa del estudio como en el análisis descriptivo de los datos de la encuesta.

De esta manera, se han desarrollado los siguientes análisis descriptivos e inferenciales para responder a los objetivos de la consultoría:

- Análisis factorial
- Análisis de fiabilidad de índices
- Análisis de regresión / Modelos de satisfacción
- Análisis BWS

## 6.1 ANÁLISIS FACTORIAL

El análisis factorial es una técnica estadística que permite analizar la estructura subyacente de una serie de variables, es decir, patrones de dependencia entre variables, lo que ayuda a identificar variables latentes que agrupan o subyacen a las observadas en principio. Este análisis es oportuno cuando se busca *“determinar si un conjunto de intercorrelaciones aparentemente inconexas se deben a uno o varios factores o variables no explícitas con los cuales las variables iniciales se hallan fuertemente correlacionadas”* (Sierra Bravo, 2007).

El análisis factorial tiene por finalidad reducir información y así poder identificar de qué manera se comportan las distintas variables, las cuales podrán agruparse en distintos factores a partir de la correlación que exista entre ellas y así determinar cuáles son las variables latentes, es decir las que tienen mayor peso estadístico y que explican de mejor forma una dimensión.

Estas variables latentes (los Factores o Componentes Principales) son resultado de la combinación lineal del conjunto de las variables observadas que se analizan. El primer factor o componente es el que mejor resume la información contenida en la matriz original. El segundo resume la información restante y así sucesivamente. Esta información es **explicada** por medio del porcentaje de la **varianza**, donde a partir de este estadístico se puede determinar en qué medida el factor explica las variables utilizadas para el modelo.

Entre los principales usos que se le puede dar a esta técnica se encuentra la validación de índices, el resumen de variables observadas en un número menor de variables latentes, la identificación de dimensiones de análisis o de conceptos que estructuran la relación entre variables y la contratación de hipótesis respecto a la estructura de relaciones en un conjunto de variables.

A partir de este último punto es que se ha tomado la decisión de realizar este análisis a través del método de Varianza Máxima (Varimax), puesto que permitirá darle sustento estadístico a las hipótesis levantadas durante la fase cualitativa y así comprobar o invalidar la existencia de relaciones entre variables que permitan simplificar la información presentada.

### ANÁLISIS FACTORIAL – PROCESOS OPERATIVOS DEL CONCURSO

Con el objetivo de reducir la información relacionada los aspectos que se asocian a los parámetros de evaluación de los procesos operativos del concurso, se ha definido la generación de un análisis factorial que permitirá agrupar variables de acuerdo a la correlación que existe entre ellas, con el propósito de identificar factores explicativos que trascienden a las variables individuales incluidas en el modelo.

El presente análisis factorial se realiza con el fin de ver cuáles son los grandes factores explicativos de la satisfacción con los **procesos internos del concurso**.

Para generar el análisis factorial, se trabajó con todos los reactivos de la pregunta de evaluación de los parámetros del proceso de concurso, la cual busca calificar en notas de 1 a 7 distintos ámbitos asociados a esta dimensión.

**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,626	60,438	60,438	3,626	60,438	60,438
2	,753	12,545	72,982			
3	,499	8,309	81,291			
4	,453	7,556	88,847			
5	,376	6,261	95,108			
6	,294	4,892	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

De acuerdo con los resultados del modelo, se observa que el total de variables que conforman esta dimensión se agrupan en 1 solo componente principal. Este componente **logra explicar el 60,4% de la varianza** asociada a la escala de evaluación de los “procesos operativos” (lo cual representa un porcentaje importante para este tipo de análisis).

**Tabla 1 Matriz de componentes – Análisis Factorial: procesos operativos del concurso**

	Componente
	1
Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso	,783
Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras	,737
La transparencia del proceso, es decir, que todo se informe y se cumpla lo pactado	,835
La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto	,805
Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual	,734
La comunicación que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación	,765

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

A partir de estos resultados, es posible establecer que todas las variables se comportan en bloque explicando en forma conjunta la dimensión de los procesos operativos del concurso. De esta manera, esta dimensión podría ser representada a través de un índice de evaluación de los procesos operativos, la cuál sería un variable importante para el posterior análisis de regresión.

## ANÁLISIS FACTORIAL EJECUCIÓN DE LA OBRA

Al realizar un análisis factorial con las variables asociadas a la satisfacción con la ejecución de la obra, se obtuvieron los siguientes resultados:

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,426	80,859	80,859	2,426	80,859	80,859
2	,383	12,765	93,625			
3	,191	6,375	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Respecto de la satisfacción con la ejecución de la obra, se observa que el modelo agrupa en un solo bloque todas las variables introducidas. De esta manera, todas las variables introducidas en el modelo tendrían un comportamiento similar en términos de satisfacción. **El modelo logra explicar un 80,8% de la varianza, donde las 3 variables iniciales han sido reducidas a una sola dimensión.**

### Matriz de componentes<sup>a</sup>

	Componente
	1
El cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra	,863
Construcción obras y/o instalación de equipos.	,900
La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente.	,933

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

Estos resultados abren la posibilidad de construir un índice que incluya todas las variables asociadas a la satisfacción con la ejecución de la obra, para su utilización como variable independiente en los modelos de regresión a desarrollar más adelante.

## ANÁLISIS FACTORIAL CONSULTOR

Con el objetivo de reducir la información relacionada a los parámetros de evaluación del consultor, se ha definido la generación de un análisis factorial que permitirá agrupar variables de acuerdo a la correlación que existe entre ellas, con el propósito de identificar factores explicativos que trascienden a las variables individuales incluidas en la escala de evaluación del consultor.

Para generar el análisis factorial, se trabajó con todos los reactivos de la pregunta de evaluación de los parámetros del consultor, la cual busca calificar en notas de 1 a 7 los 11 ámbitos asociados a la evaluación de este actor.

De acuerdo con los resultados del modelo, se observa que las 11 variables que conforman esta dimensión se agrupan en 1 solo componente principal. Este

componente logra explicar el 78,8% de la varianza asociada a la escala de evaluación de los parámetros asociales al consultor.

**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
<b>1</b>	<b>8,678</b>	<b>78,889</b>	<b>78,889</b>	<b>8,678</b>	<b>78,889</b>	<b>78,889</b>
2	,686	6,238	85,127			
3	,373	3,391	88,517			
4	,315	2,860	91,377			
5	,238	2,168	93,545			
6	,213	1,932	95,477			
7	,147	1,336	96,814			
8	,137	1,245	98,058			
9	,109	,988	99,047			
10	,080	,726	99,773			
11	,025	,227	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

A partir de estos resultados, es posible establecer que todas las variables se comportan en un mismo bloque explicando en forma conjunta los distintos aspectos de evaluación del consultor. De esta manera, esta dimensión podría ser representada a través de un índice de evaluación del consultor, la cuál sería un variable importante para el posterior análisis de regresión de este actor.

**Matriz de componentes<sup>a</sup>**

	Componente
	1
Conocimiento de normas de la Ley	,867
Conocimiento de los procedimientos de la Ley	,877
Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	,934
Asesoramiento del consultor	,931
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	,883
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	,848
Dedicación y permanencia del consultor	,910
Confianza y credibilidad del consultor	,912
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	,918
Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	,792
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	,887

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

Por su parte, se ha generado un análisis factorial para determinar las satisfacciones de los procesos involucrados en el grupo de **Pagados**, tal como la satisfacción con el

**constructor**, la satisfacción con la **DOH** y la satisfacción con el **proceso de pago** de la bonificación.

## ANÁLISIS FACTORIAL CONSTRUCTOR

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
<b>1</b>	<b>4,920</b>	<b>82,007</b>	<b>82,007</b>	<b>4,920</b>	<b>82,007</b>	<b>82,007</b>
2	,352	5,858	87,865			
3	,327	5,452	93,317			
4	,200	3,334	96,652			
5	,119	1,988	98,640			
6	,082	1,360	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

El modelo de satisfacción con el constructor permite explicar en un solo componente las variables de confianza y credibilidad del constructor, dedicación y permanencia del constructor, valoración y respeto de los conocimientos del agricultor, calidad técnica del servicio, conocimiento de normas y procedimientos y cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra. El componente denominado **“Satisfacción con el constructor”** logra reducir las 6 variables del modelo en una sola dimensión **que logra explicar en un 82% de su varianza** la conformación de este modelo.

### Matriz de componentes<sup>a</sup>

	Componente
	1
Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	,905
Conocimiento de normas y procedimientos	,857
Calidad técnica del servicio	,942
Dedicación y permanencia del constructor	,935
Confianza y credibilidad del constructor	,946
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	,843

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

## ANÁLISIS FACTORIAL DOH

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4,031	80,612	80,612	4,031	80,612	80,612
2	,402	8,050	88,662			
3	,269	5,372	94,033			
4	,186	3,729	97,762			
5	,112	2,238	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Respecto de la satisfacción con la DOH, se puede apreciar que todas las variables del modelo se comportan en un solo componente que explica la satisfacción con esta institución, de manera que **el modelo permite ser explicado en un 80,6%** en base a la conformación de este componente, reduciendo las 5 variables del modelo en una sola dimensión denominada **“Satisfacción con la DOH”**.

### Matriz de componentes<sup>a</sup>

	Componente
	1
El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH	,892
El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH	,898
El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	,881
La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	,912
La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción	,906

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

## ANÁLISIS FACTORIAL PAGO BONIFICACIÓN

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,092	77,301	77,301	3,092	77,301	77,301
2	,531	13,267	90,568			
3	,217	5,437	96,005			
4	,160	3,995	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Respecto del modelo creado para explicar el proceso de pago de la bonificación, las variables tiempo de ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería, las exigencias para la acreditación de inversiones y pago, la claridad y oportunidad de la información entregada por la CNR en la etapa de pago y el monto recibido respecto de lo solicitado, **se han comportado en un único componente que permite explicar en un 77% la satisfacción con el pago de la bonificación.**

Matriz de componentes<sup>a</sup>

	Componente
	1
El monto recibido respecto de lo solicitado	,755
El tiempo el ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería	,918
Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	,912
La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa del pago	,921

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

## 6.2 ANÁLISIS DE FIABILIDAD PARA LA GENERACIÓN DE ÍNDICES

El coeficiente Alfa de Cronbach es uno de los indicadores más utilizados al momento de evaluar la consistencia interna de un cuestionario de encuesta, en este sentido es pertinente su uso con el objeto de validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción.

El análisis de fiabilidad a partir del Alfa de Cronbach entrega la posibilidad de evaluar cuanto podría mejorar, o empeorar, la fiabilidad de un índice si se excluye alguna de las variables que lo componen. La escala del Alfa va entre los valores 0 y 1, donde 0 representa nula fiabilidad del modelo, y 1 total fiabilidad del modelo, en este sentido, mientras mayor sea el Alfa, mayor será la fiabilidad del índice que está siendo evaluado, ya que la correlación entre las variables incluidas en el índice será mayor. Con este análisis se busca ver la consistencia interna de la escala de evaluación que está siendo utilizada en un índice, y por tanto ver si efectivamente el índice se encuentra midiendo lo que se busca medir a partir de él.

La interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach viene dada por el valor “*si se elimina el elemento*”, el cual equivale al valor de Alfa si eliminamos alguna variable de la medición del índice. Mientras mayor sea el valor del Alfa de Cronbach al eliminar el elemento, estadísticamente es posible justificar que la exclusión de la variable en el índice no afecta su fiabilidad.

Para efectos del ajuste y definición del modelo de satisfacción de clientes de la Ley de Riego, este coeficiente se establece como una buena herramienta, ya que permite analizar la pertinencia de una variable dentro de un conjunto de variables que buscan medir un mismo elemento, específicamente a partir de un índice. En este sentido, este análisis permite complementar con el análisis de regresión la decisión sobre la pertinencia de una variable, y por tanto sobre su exclusión o inclusión dentro del modelo de satisfacción de clientes.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS OPERATIVOS

En lo que respecta al índice de procesos operativos para explicar diversos aspectos asociados al proceso de concurso, podemos ver que el Alfa del índice es de 0,864, lo cual nos muestra que existe una correlación entre las variables incorporadas en el índice, y que por tanto el índice es fiable para medir lo que se espera medir a través de él. Al analizar el valor de Alfa si se elimina el elemento, podemos apreciar que al quitar cualquiera de las variables el Alfa del índice disminuye, disminuyendo su capacidad explicativa.

**Tabla 2 Alfa de Cronbach índice de satisfacción con los procesos operativos**

Alfa de Cronbach del índice	0,865
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso	,839
Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras	,851
La transparencia del proceso, es decir, que todo se informe y se cumpla lo pactado	,828
La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto	,834
Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual	,849
La comunicación que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación	,845

Fuente: ClioDinámica

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

En cuanto al índice de satisfacción con la ejecución de la obra, podemos apreciar que el Alfa del índice es de 0,873, lo cual nos muestra que existe una correlación entre las variables incorporadas en el índice, ya que entre más cerca del valor 1 se encuentre Alfa, mayor es la fiabilidad del modelo al momento de explicar lo que se espera medir a través de su utilización.

Al analizar el valor de Alfa si se elimina el elemento, podemos apreciar que al quitar cualquiera de las variables el Alfa del índice disminuye, disminuyendo su capacidad explicativa, siendo la variable “La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente” la que más influye en la fiabilidad del modelo, ya que su exclusión baja el valor de Alfa a 0,747.

**Tabla 3 Alfa de Cronbach índice de satisfacción con la ejecución de la obra**

Alfa de Cronbach del índice	0,873
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra	,867
Construcción obras y/o instalación de equipos.	,827
La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente.	,747

Fuente: ClioDinámica

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL CONSULTOR

Respecto a la satisfacción con el consultor, es posible apreciar que el Alfa del índice es de 0,970, un valor cercano a 1 por lo que el índice tiene una alta fiabilidad y por tanto una alta correlación entre las variables que lo componen, las cuales por tanto tienen un buen comportamiento al actuar como un conjunto.

**Tabla 4 Alfa de Cronbach índice de satisfacción con el consultor**

Alfa de Cronbach del índice	0,970
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Conocimiento de normas de la Ley	,968
Conocimiento de los procedimientos de la Ley	,968
Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	,966
Asesoramiento del consultor	,966
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	,967
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	,968
Dedicación y permanencia del consultor	,966
Confianza y credibilidad del consultor	,966
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	,966
Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	,842
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	,967

Fuente: ClioDinámica

A partir de la tabla anterior, al analizar el valor de Alfa si se elimina el elemento, podemos apreciar que el índice disminuye su fiabilidad al quitar cualquiera de las variables incorporadas en él, siendo la variable “Acompañamiento en la construcción de las obras” la que más influye en la fiabilidad del modelo, ya que su exclusión baja el valor de Alfa a 0,842.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL CONSTRUCTOR

Respecto al índice de satisfacción con el constructor, es posible señalar que este modelo tiene un Alfa de Cronbach de 0,955, lo cual nos muestra que el índice tiene una alta fiabilidad al momento explicar la satisfacción con este actor, ya que las variables incorporadas en su conjunto son un buen indicador.

Como es posible apreciar en la tabla a continuación, el Alfa de Cronbach si se elimina el elemento no presenta grandes variaciones en las variables incluidas en el índice, además al eliminar cualquiera de estos elementos incorporados en el índice de evaluación de resultados la fiabilidad del índice disminuye.

**Tabla 5 Alfa de Cronbach índice de satisfacción con el constructor**

Alfa de Cronbach del índice	0,970
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	,947
Conocimiento de normas y procedimientos	,953
Calidad técnica del servicio	,941
Dedicación y permanencia del constructor	,942
Confianza y credibilidad del constructor	,940
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	,953

Fuente: ClioDinámica

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON LA DOH

En cuanto al índice de satisfacción con la DOH, podemos apreciar que el Alfa del índice es de 0,939, lo cual nos muestra la existencia de correlación entre las variables incorporadas en el índice.

**Tabla 6 Alfa de Cronbach índice de satisfacción con la DOH**

Alfa de Cronbach del índice	0,939
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH	,927
El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH	,926
El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	,929
La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	,922
La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción	,913

Fuente: ClioDinámica

Al analizar el valor de Alfa si se elimina el elemento, podemos apreciar que al quitar cualquiera de las variables el Alfa del índice disminuye, disminuyendo su capacidad explicativa, siendo la variable “La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción” la que tendría mayor peso sobre el índice puesto que es la que presenta la mayor disminución si se elimina el elemento del modelo.

#### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN

Respecto al índice de Satisfacción con el proceso de pago de la bonificación, es posible señalar que este modelo tiene un Alfa de Cronbach de 0,900, lo cual nos muestra que el índice tiene una alta fiabilidad al momento de medir la satisfacción con este proceso, ya que las variables incorporadas al ser trabajadas como un conjunto, son un buen indicador. Como es posible apreciar en la tabla a continuación, el Alfa de Cronbach si se elimina el elemento no presenta grandes variaciones en las variables incluidas en el índice, además al eliminar cualquiera de estos elementos incorporados en el índice de evaluación de resultados la fiabilidad del índice disminuye.

**Tabla 7 Alfa de Cronbach índice de satisfacción con el proceso de Pago de la bonificación**

Alfa de Cronbach del índice	0,900
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El monto recibido respecto de lo solicitado	,894
El tiempo el ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería	,850
Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	,853
La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa del pago	,845

Fuente: ClioDinámica

A partir de la tabla anterior, al analizar el valor de Alfa si se elimina el elemento, podemos apreciar que el índice disminuye su fiabilidad al quitar cualquiera de las variables incorporadas en él, siendo las variables “La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa del pago” y “El tiempo el ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería” las que más influye en la fiabilidad del modelo, ya que su exclusión baja el valor de Alfa a 0,845 y 0,850 respectivamente. Mientras que la variable “El monto recibido respecto de lo solicitado” tiene prácticamente un nulo efecto sobre la fiabilidad del índice, ya que su exclusión sólo disminuye el valor de Alfa desde 0,900 a 0,894.

### 6.3 ANÁLISIS DE REGRESIONES Y MAPAS DE MEJORA

En esta sección del estudio utilizaremos una técnica estadística ampliamente conocida y utilizada en ciencias sociales llamada **regresión lineal múltiple** (Modelo Lin-Lin), la cual consiste en establecer y cuantificar como una serie de variables, llamadas independientes, inciden en conjunto y por sí solas en la determinación de otra variable, la cual es dependiente. Al utilizar esta técnica, nuestro objetivo es estudiar cómo la satisfacción de los usuarios con distintos ámbitos de la evaluación desarrollada en la presente investigación (satisfacción con la Ley, consultores, procesos operativos, etc.), está determinada por las dimensiones que la componen, como variables independientes. En otras palabras, se pretende visualizar una serie de indicadores seleccionados como variables independientes y su condición de factores explicativos de la satisfacción con ámbitos específicos del estudio, como variables dependientes.

Como resultado de las regresiones, se obtendrá una **puntuación beta** que da cuenta de la capacidad explicativa de las variables independientes sobre la variable dependiente (satisfacción neta con distintos ámbitos de evaluación). Este dato será incluido en los mapas como indicador del impacto de mejorar la satisfacción específica con dicho ítem sobre el aumento en el impacto del ítem incluido como ámbito general de satisfacción (ISN con la Ley, ISN con el proceso de Pago, ISN con el Proceso de Concurso, etc.). Así por ejemplo, la interpretación de esta relación debe hacerse de la siguiente forma: “al aumentar en un punto (en una escala de 1 a 7) la satisfacción con el ítem general de satisfacción evaluada aumentará en x puntos (dentro de una escala de 1 a 7).

Esta información (betas), será cruzada con la satisfacción neta asociada a cada variable independiente en gráficos de doble entrada, para la configuración de **mapas de mejora**. De esta manera, se podrá conocer qué variables tienen una alta (o baja) capacidad explicativa sobre la satisfacción de los usuarios en un tema específico, y al mismo tiempo, si esta variable goza de un alto (o bajo) nivel de satisfacción. De esta forma, aquellas variables con alta capacidad explicativa y baja satisfacción neta, constituyen un ámbito específico que debiera intervenir para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tema bajo evaluación. Es importante destacar que una variable es significativa cuando el p-valor (significancia) es menor a 0,05. Además, es necesario señalar que en dichos mapas sólo se incluyó aquellas variables que en cada uno de los modelos de regresión resultaron estadísticamente significativos respecto de su capacidad explicativa de la satisfacción general medida.

A continuación, se presenta una **tabla de síntesis** con todas las variables incluidas en cada uno de los modelos de regresión desarrollados, con sus betas estandarizados correspondientes y su nivel de significancia estadística (las variables estadísticamente significativas y que ingresaron a cada uno de los mapas fueron marcadas en color rojo):

ACTOR	MODELO	VARIABLE	BETA (STD)	SIGNIFICANCIA
BONIFICADOS	Satisfacción general con la Ley de fomento al riego después de haber postulado al concurso BONIFICADOS	Satisfacción con proceso de postulación y adjudicación del bono	0,558	,000*
		Satisfacción con el consultor	0,303	,000*
	Satisfacción con proceso de postulación y adjudicación del bono	Índice de satisfacción con procesos operativos	0,059	,521
		Índice de satisfacción con calidad de información entregada por distintas fuentes	0,116	,193
		Satisfacción con tiempo de demora para informar resultados del concurso	0,653	,000*
	Satisfacción general con el consultor	Conocimiento de normas de La Ley	0,071	,087**
		Asesoramiento del consultor	0,113	,048*
		Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	0,011	,793
		Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	0,203	,000*
		Confianza y credibilidad consultor	0,118	,047*
		Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	0,117	,044*
		Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	0,223	,000*
		Apoyo en la presentación de documentación, temas legales, etc.	0,244	,000*
	PAGADOS	Satisfacción general de la Ley después de haber recibido la bonificación PAGADOS	Satisfacción general con proceso de ejecución de obras	0,314
Satisfacción general con consultor			0,444	,010*
Satisfacción general con constructor			0,365	,035*
Satisfacción con servicios de DOH			0,066	,642
Satisfacción general con proceso de pago de bonificación			0,406	,012*
Satisfacción general con proceso de ejecución de la obra		Cumplimiento con objetivos del proyecto en la ejecución de la obra	0,184	,000*
		Construcción de obras y/o instalación de equipos	0,284	,000*
		Calidad de proyecto terminado según lo presentado al inicio	0,472	,000*
Satisfacción general con el constructor		Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	0,227	,000*
		Conocimiento de normas y procedimientos	0,127	,000*
		Calidad técnica del servicio	0,325	,000*
		Dedicación y permanencia del constructor	0,241	,000*
		Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	0,143	,000*
Satisfacción con servicios entregados por la DOH		El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH	0,637	,000*
		El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	0,011	,951
		La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	-0,282	,151
		La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH	0,465	,009*

Borrador Informe Final

		respecto de los plazos durante la etapa de construcción		
	Satisfacción con proceso de pagos en la bonificación	El monto recibido respecto de lo solicitado	0,128	,000*
		El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería	0,313	,000*
		Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	0,176	,000*
		La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago	0,430	,000*
NO BENEFICIARIOS	Satisfacción con Ley de fomento al riego luego de haber postulado al concurso NO BENEFICIARIOS	Satisfacción con proceso de postulación y resolución del concurso	0,567	,000*
		Satisfacción general con el consultor	0,112	,113
	Satisfacción general con el consultor	Conocimiento de procedimientos de la Ley	0,116	,037*
		Asesoramiento del consultor	0,226	,001*
		Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	0,160	,006*
		Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	0,199	,003*
		Confianza y credibilidad consultor	0,093	,127
		Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	0,433	,000*
		Acompañamiento en la construcción de las obras (Sólo si ha construido las obras)	0,052	,284
	Satisfacción con proceso de postulación y resolución del concurso	Satisfacción con tiempos de demora para dar a conocer resultados del concurso	0,654	,000*
		Índice satisfacción con la calidad de la información dada por distintas fuentes	-,003	,973
		Índice satisfacción con procesos operativos	0,191	,062**

\* $\alpha < 0,05$

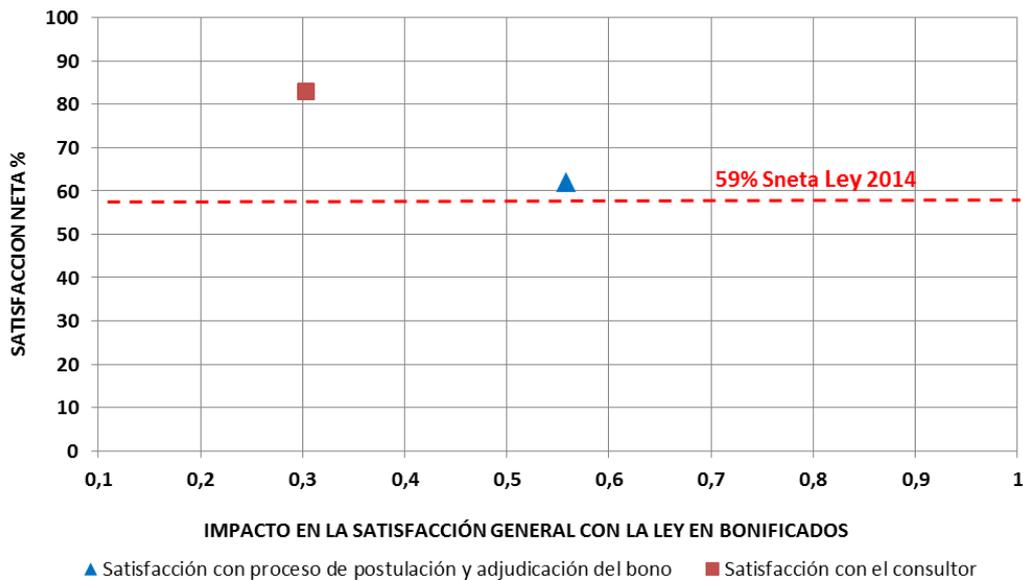
\* $\alpha < 0,10$

Fuente: ClioDinámica

## 6.2.1 MAPAS DE MEJORA BONIFICADOS

Respecto a la satisfacción general con la Ley de Riego, se generó una regresión para cada proceso en el que participó el grupo de bonificados, donde se introdujeron las variables de satisfacción específicas que pudieran explicar de mejor manera tanto la satisfacción general con la Ley como la satisfacción general en cada uno de los procesos.

### SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY

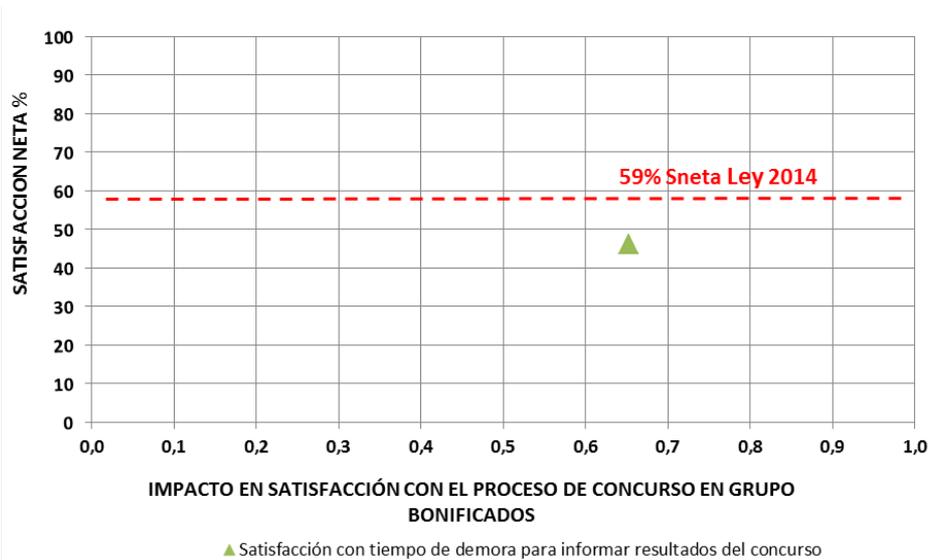


Fuente: ClioDinámica

De esta manera, las variables que resultaron ser estadísticamente significativas como aspectos que explican la satisfacción con la Ley entre los bonificados fueron **la satisfacción con el proceso de postulación y adjudicación del bono** y **la satisfacción con el consultor**.

Se observa que la variable con mayor poder predictivo es la satisfacción con el proceso de postulación y adjudicación del bono, donde por cada punto de aumento en este ámbito, la satisfacción con la ley aumenta en 0,558 puntos, mientras que por cada punto que aumente la satisfacción con el consultor, la satisfacción general con la Ley aumenta en 0,303 puntos (en una escala de 1 a 7).

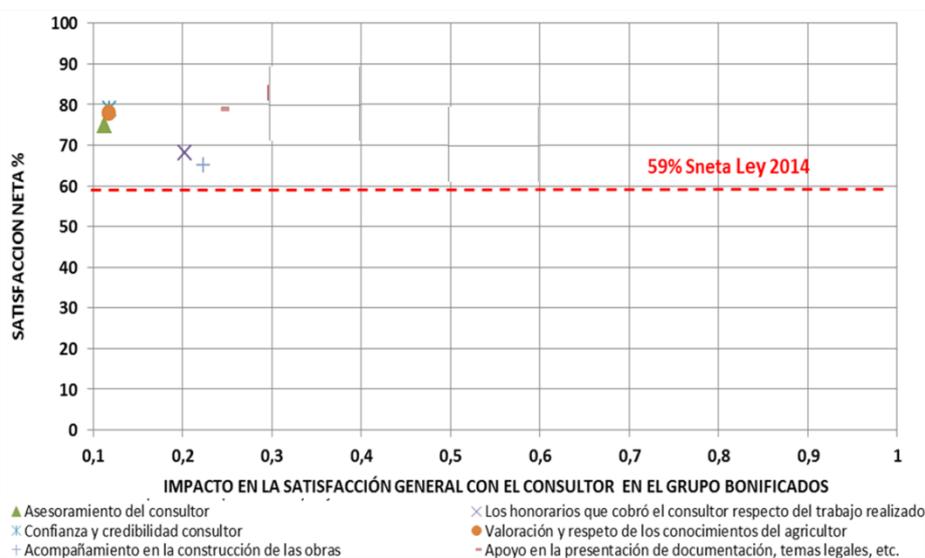
### SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE POSTULACIÓN



Fuente: ClioDinámica

A partir de lo observado en el mapa, respecto de las variables que impactan en el proceso de postulación entre los bonificados, la satisfacción con los tiempos de demora para dar a conocer los resultados del concurso fue la única variable que resultó ser significativa. De esta manera, por cada punto que aumenta en la satisfacción con los tiempos para informar los resultados del concurso, la satisfacción con el proceso de postulación y adjudicación del bono crece en 0,653 puntos (casi un punto en la escala de 1 a 7) lo cual representa un ámbito de mejora importante para la CNR en la satisfacción con este proceso puesto que el ISN indica niveles bajos en este proceso.

### SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR



Fuente: ClioDinámica

Para el caso del consultor, se probó un modelo con todos los parámetros de evaluación con este actor, el cual arrojó problemas de multicolinealidad en las variables conocimiento de procedimientos de la Ley, calidad técnica que entrega el consultor y dedicación y permanencia que entrega el consultor (FIV mayor a 5 en todas las variables mencionadas). Por tanto, se eliminaron estas variables del modelo final de satisfacción con el consultor.

Finalmente, todas las variables introducidas en el modelo resultaron ser significativas a excepción del Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios; y en el caso del Conocimiento de normas de La Ley, esta variable resultó ser significativa a un nivel de confianza del 90% (P valor <0,10).

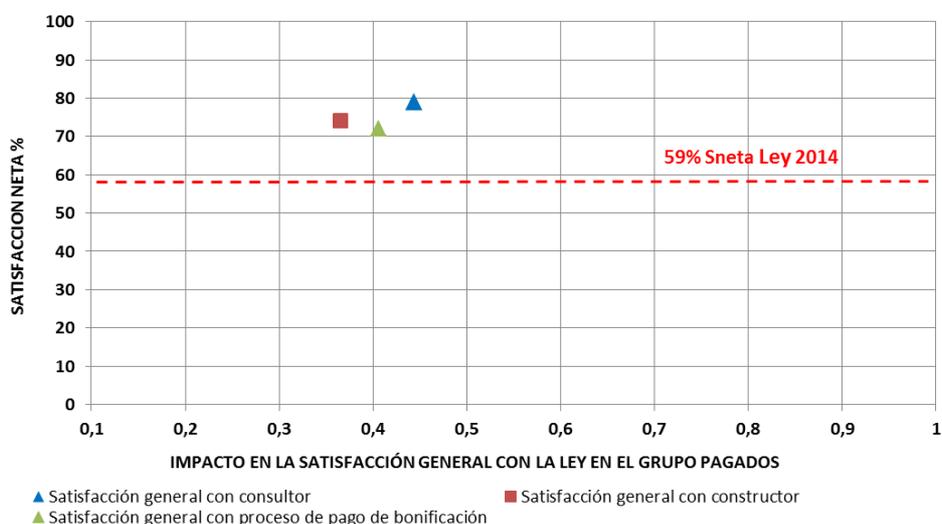
Entre las variables que impactan de mayor manera a la satisfacción con el consultor, se encuentra el Apoyo en la presentación de documentación, temas legales, etc. ( $\beta$  0,244) y Acompañamiento en la construcción de las obras ( $\beta$  0,233). Llama la atención que las variables de mayor impacto en la satisfacción con el consultor, sean servicios que no responden con la capacidad técnica del consultor sino más bien con la gestión que pueda hacer del proyecto.

Esto se podría deber a que al tratarse de proyectos bonificados, la adjudicación del concurso valida la capacidad técnica del consultor, de manera que las expectativas que tienen los usuarios con los servicios que entrega el consultor se enfocan en la gestión del proyecto, recolectando y entregando la documentación y acompañando en la construcción de las obras.

## 6.2.2 MAPAS DE MEJORA PAGADOS

Respecto a la satisfacción general con la Ley de Riego, se generó una regresión para cada proceso en el que participó el grupo de pagados, donde se introdujeron las variables de satisfacción específicas que pudieran explicar de mejor manera tanto la satisfacción general con la Ley como la satisfacción general en cada uno de los procesos.

### SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY

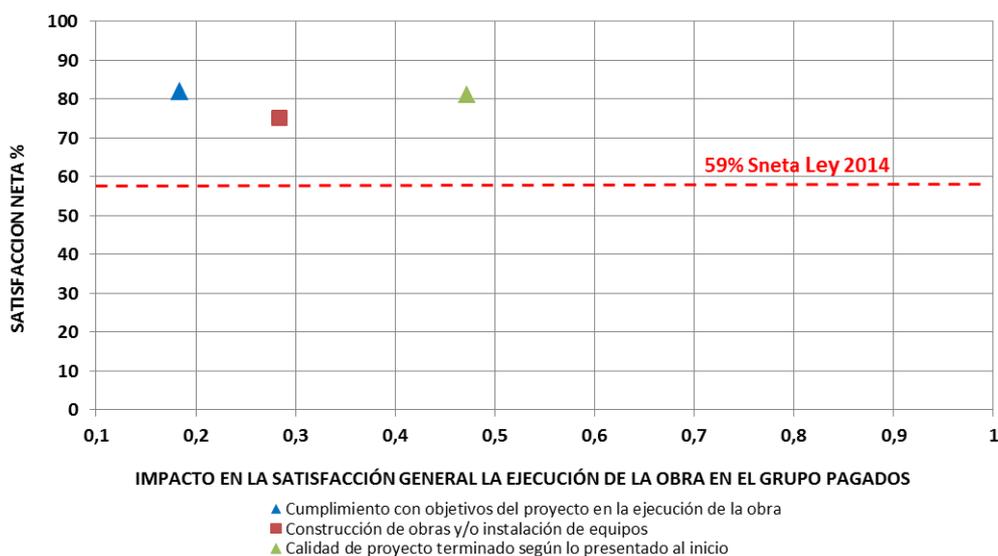


Respecto a la satisfacción general con la Ley en los pagados, las variables que resultaron ser estadísticamente significativas en un valor  $p < 0,05$  fueron la satisfacción con el proceso de pago de la bonificación, la satisfacción con el consultor y la satisfacción con el constructor. La satisfacción con el proceso de ejecución de la obra resulta ser significativa a un nivel de confianza del 90% ( $P$  valor  $< 0,10$ ). Finalmente, la satisfacción con el servicio de la DOH no resulta ser significativa del impacto en la Ley en el grupo de pagados, por tanto, los resultados estadísticos indican que las acciones que desarrolla la DOH no inciden en la evaluación que realizan los pagados respecto de la Ley de Riego.

De este modo, al aumentar la satisfacción con el consultor en un punto, la satisfacción general con la Ley crecería en casi medio punto (0,444), siendo esta la variable de mayor efecto. Por su parte, la satisfacción con el proceso de pago de la bonificación presenta un ISN de nivel alto y que al momento de aumentar un punto en este ítem, la satisfacción general con la Ley aumenta en 0,406 puntos (en la escala de evaluación de 1 a 7).

Finalmente, el servicio que desarrolla el constructor también resulta ser una variable importante pues es quién ejecuta el producto clave del proceso (la obra). En este sentido, al aumentar un punto en este ítem, la satisfacción general con la Ley aumenta en 0,365 puntos (en la escala de evaluación de 1 a 7).

#### SATISFACCIÓN GENERAL EL PROCESO DE EJECUCIÓN DE LA OBRA



Fuente: ClioDinámica

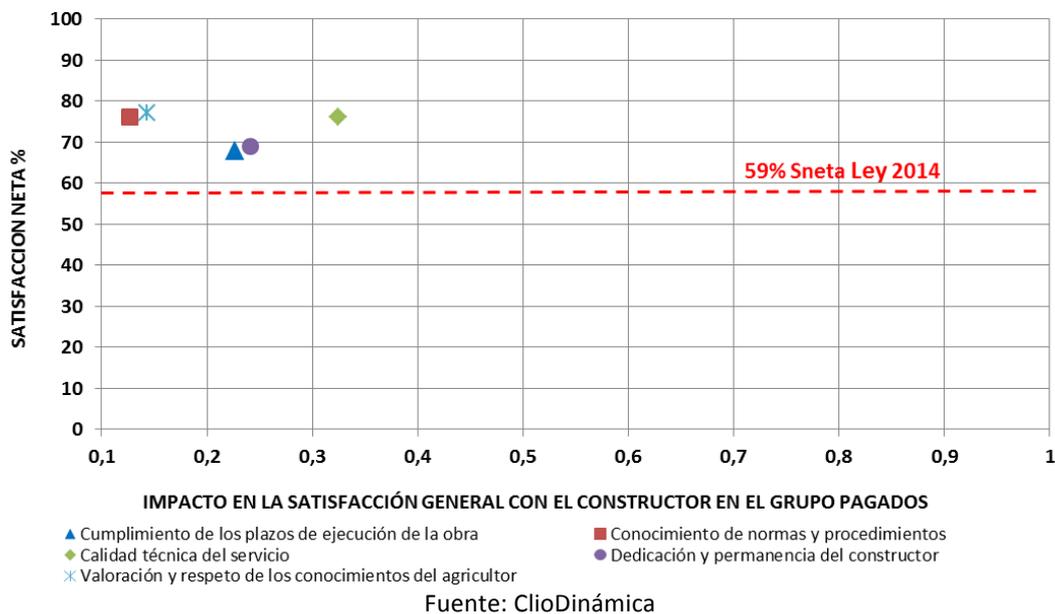
Respecto a la satisfacción con el proceso de ejecución de la obra, todos los parámetros de evaluación resultaron ser significativos en esta dimensión (Cumplimiento con objetivos del proyecto en la ejecución de la obra, Construcción de obras y/o instalación de equipos y Calidad de proyecto terminado según lo presentado al inicio). Sin embargo, la calidad del proyecto al finalizar la construcción es el elemento que tiene mayor peso explicativo en la satisfacción con la ejecución de la obra ( $\beta$  0,472) donde por cada aumento de un punto en la calidad del proyecto terminado, la satisfacción

con el proceso de ejecución de las obras aumenta en 0,472 puntos (en una escala de 1 a 7).

La percepción usuaria indica que el proceso se explica a partir de que la obra entregada sea un producto de calidad y sea coherente con el diseño de la obra presentado al inicio del proceso de construcción.

Por último, en general se observa un nivel de satisfacción alto en relación al proceso de ejecución de las obras, temática que remite a una relación entre privados, usuarios y constructores, donde en principio la CNR no tendría injerencia directa, en cuanto se trataría de relaciones entre “actores externos” que participan del proceso.

### SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSTRUCTOR



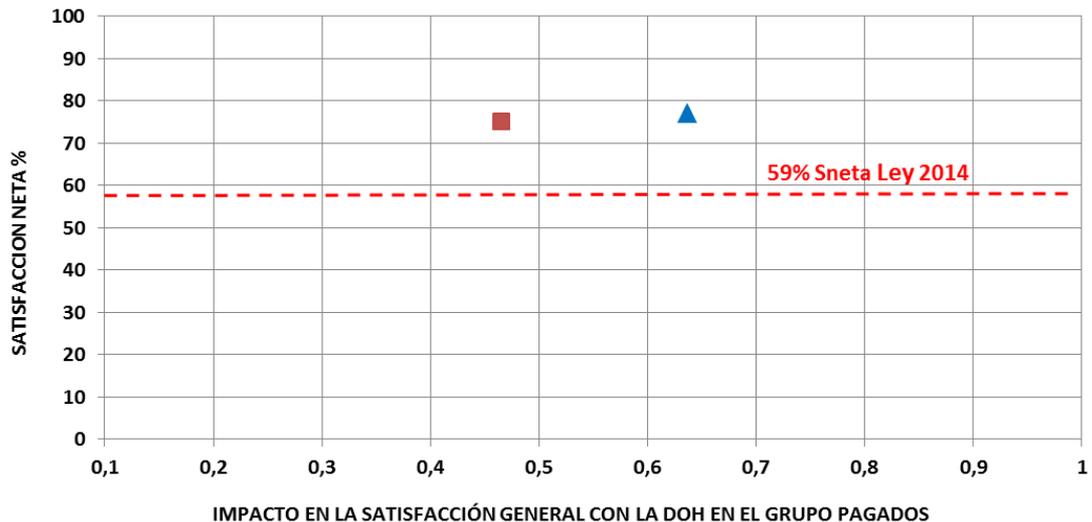
En cuanto a la evaluación de los parámetros del constructor de la obra, todos los aspectos resultaron ser significativos a la hora de evaluar la satisfacción con este actor (Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra, Conocimiento de normas y procedimientos, Calidad técnica del servicio, Dedicación y permanencia del constructor, Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor). Adicionalmente, se eliminó del modelo la variable confianza y credibilidad del constructor puesto que generaba multicolinealidad entre las variables (FIV mayor a 7).

De este modo, la calidad técnica del constructor es la variable que tiene un mayor efecto, donde por cada 1 punto que aumente la evaluación en este ámbito, la satisfacción con el constructor aumenta en 0,325 puntos. Le sigue dedicación y permanencia del constructor, donde por cada un punto que aumente la evaluación de este ítem, la satisfacción con el constructor aumenta en 0,241 puntos.

Ambos ámbitos aparecen con un alto nivel de satisfacción entre los usuarios, por sobre el 70% de satisfacción, lo que vuelve a reforzar la visión general que los usuarios tienen en torno a esta temática, como ya pudo apreciarse anteriormente con el mapa de

evaluación del proceso de construcción. En definitiva, se observa que la relación entre usuarios y constructores es positiva, lo que se refleja en un proceso que está asociado a un alto nivel de satisfacción.

## SATISFACCIÓN GENERAL CON LA DOH



- ▲ El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH
- La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción

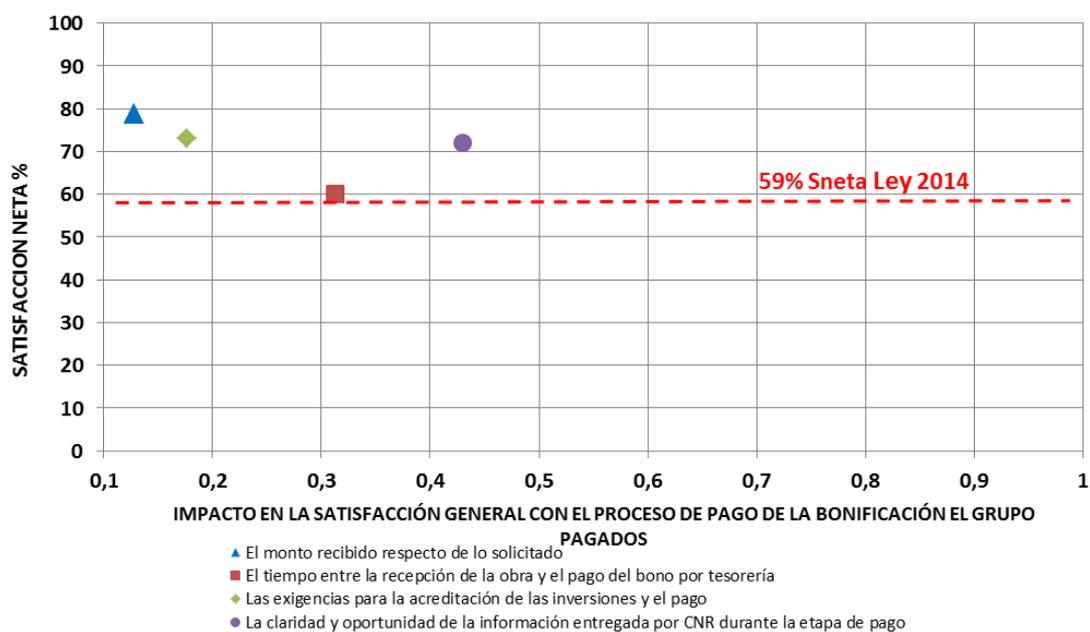
Fuente: ClioDinámica

Respecto de la evaluación de la DOH, si bien el modelo indicó que esta variable no impacta directamente en la satisfacción general con la Ley, se observa que en el proceso específico en el que participa la DOH existen dos variables significativas que inciden directamente en el servicio que entrega esta institución: El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH, donde una variación positiva de un punto, significa un alza de 0,637 puntos de aumento en la satisfacción general con la DOH (en una escala de 1 a 7), mientras que en La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción, al aumentar un punto, esta crece 0,637 puntos en la satisfacción general con la DOH.

Por tanto, los tiempos que gestiona la DOH para hacer la revisión de obras influyen directamente en la satisfacción con esta institución. Este proceso además impacta indirectamente en los procesos internos de la CNR puesto que para dar inicio al proceso de pago de la bonificación es necesario tener la validación de las obras por parte de la DOH, de manera que la demora en los tiempos de verificación de las obras demoraría el pago de la bonificación.

Adicionalmente, la claridad y oportunidad de la información que entrega la DOH respecto a los plazos impacta en la satisfacción con de esta institución, puesto que este hecho guarda estricta relación con los tiempos de revisión de la DOH, de manera que si no existe claridad en la información que se entrega respecto de los tiempos asociados a la verificación de las obras, la satisfacción con la DOH se ve disminuida.

### SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN



Finalmente, en la satisfacción con el proceso de pago de la bonificación resultaron ser significativas todas las variables de evaluación con este proceso (El monto recibido respecto de lo solicitado, El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería, Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago, La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago).

Entre los aspectos que impactan de mayor forma en la satisfacción con el proceso de pago de la bonificación se encuentra la claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago ( $\beta$  0,430) y El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería ( $\beta$  0,313), donde una variación positiva de un punto de cada variable, significa un alza entre 0,4 y 0,3 puntos de aumento en la satisfacción general con el proceso de pago respectivamente (en una escala de 1 a 7).

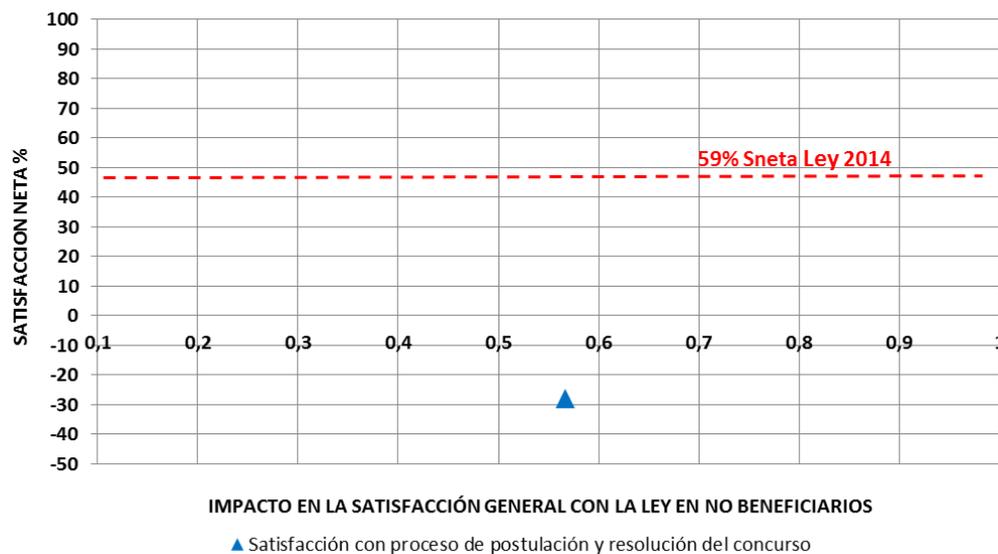
De este modo, para los usuarios es altamente importante la entrega de información durante el proceso de pago de la bonificación tanto a nivel de calidad como de oportunidad de la información entregada, aspecto que en el ISN de la medición actual presenta un aumento significativo el cual podría estar sustentado en las estrategias de contacto que ha realizado la CNR con los usuarios para informar el estado de pago del bono.

De la misma manera, el tiempo de pago es un aspecto que impacta de manera importante en la satisfacción con el proceso de pago, sin embargo, se ve afectado por la gestión que pueda realizar la DOH en la recepción de la obra y por la gestión de unidades interdependientes de CNR para acreditar inversiones y luego emitir el pago del bono.

### 6.2.3 MAPAS DE MEJORA NO BENEFICIARIOS

Respecto a la satisfacción general con la Ley de Riego, se generó una regresión para cada proceso en el que participó el grupo de no beneficiarios, donde se introdujeron las variables de satisfacción específicas que pudieran explicar de mejor manera tanto la satisfacción general con la Ley como la satisfacción general en cada uno de los procesos.

#### SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY DE RIEGO



▲ Satisfacción con proceso de postulación y resolución del concurso

Fuente: ClioDinámica

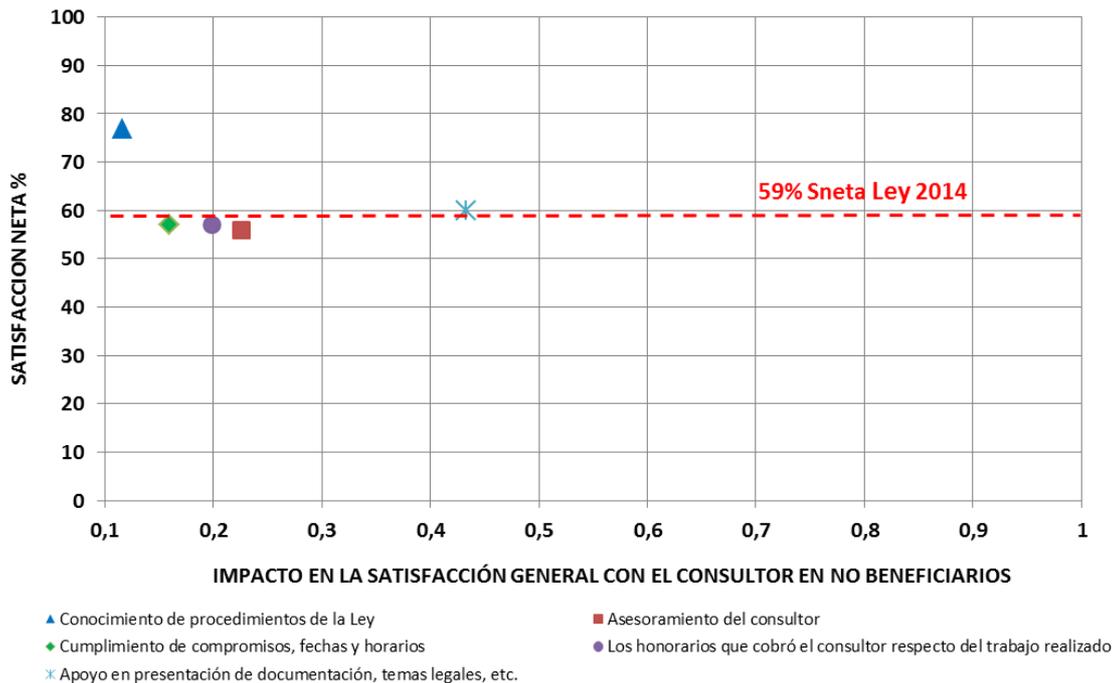
Respecto a la satisfacción que tienen los No Beneficiarios con la Ley de riego, el modelo de regresión para este grupo indica que únicamente es el proceso de postulación y resolución del concurso el que afecta directamente a la satisfacción general con la Ley.

Dentro de este contexto, destaca la baja satisfacción que presenta este grupo con el proceso de postulación y resolución del concurso (del orden del -28%), toda vez que el aumento en un punto en la satisfacción con este ámbito, significaría cerca de 0,567 puntos adicionales en la satisfacción con la Ley, lo que representa más de medio punto en la escala de evaluación del proceso.

Estos resultados se alinean con lo observado en el análisis de correlaciones, de manera que la satisfacción con el Consultor no tendría incidencia directa en la evaluación de la Ley para este grupo, correspondiendo a una satisfacción paralela que afecta a la gestión que realizan los actores externos que participan de la Ley respecto de los servicios que entregan a los usuarios.

Esta variable muestra bajos niveles de satisfacción, por lo que en el marco de este grupo hay una brecha importante de crecimiento que podría ser capitalizada en torno a cómo se desarrolla el proceso de postulación. No obstante, es posible suponer que parte de esta baja satisfacción está asociada al hecho de que estos actores no recibieron la bonificación.

## SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR EN NO BENEFICIARIOS



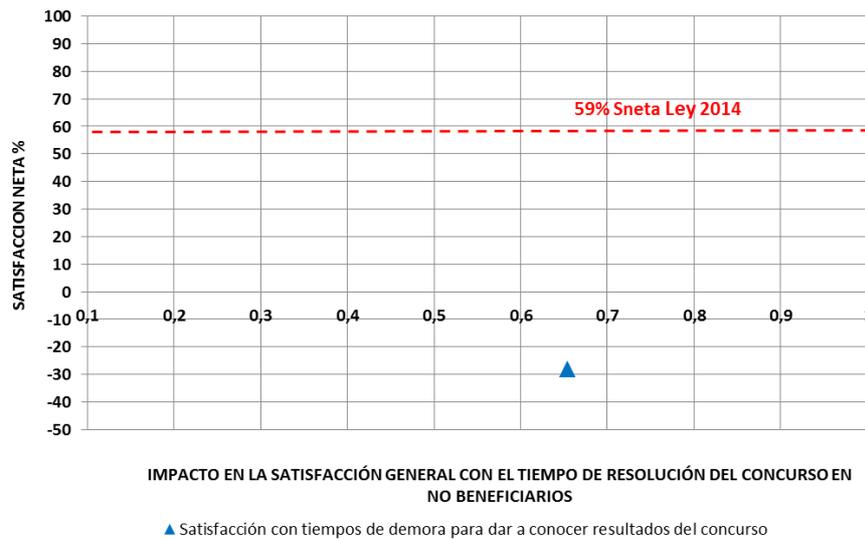
En relación a la satisfacción que tienen los usuarios con el consultor, si bien no es una variable que impacte directamente en la satisfacción con la Ley, existen distintos aspectos que indican directamente en el servicio que entrega el consultor a los usuarios.

De este modo el Conocimiento de procedimientos de la Ley, Asesoramiento del consultor, Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios, Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado y el Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc. son variables significativas que inciden en la satisfacción con este actor.

Llama la atención que la variable de mayor poder explicativo sea el Apoyo en la presentación de documentación, temas legales, etc. ( $\beta$  0,433). De esta manera, entre los servicios que esperan recibir los usuarios del consultor, las necesidades se enfocan más en la gestión de la postulación al concurso que en el desarrollo técnico del proyecto.

Dentro de este contexto, además del Apoyo en la presentación de documentación, temas legales, etc. destaca también el asesoramiento del consultor, toda vez que el aumento en un punto en la satisfacción con estos ámbitos, significaría un aumento de 0,433 y 0,226 puntos adicionales en la satisfacción con el consultor respectivamente.

## SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE CONCURSO



Fuente: ClioDinámica

Finalmente, respecto de la satisfacción con el proceso de postulación se observa que la satisfacción con los tiempos para dar a conocer los resultados del concurso es la única variable significativa que incidiría en la evaluación de este proceso, lo que le vuelve a dar una importancia capital a los tiempos y al cumplimiento de los plazos asociados a los distintos hitos del proceso.

Dentro de este contexto, al aumentar la satisfacción con este ítem en un punto, la satisfacción general con el proceso de postulación y resolución del concurso aumentaría en promedio 0,654 puntos (de una escala de 1 a 7). Este dato no es menor sobre todo si se toma en consideración que esta variable presenta una satisfacción neta del -28%, lo que da cuenta de un muy bajo nivel de satisfacción entre postulantes no beneficiarios. Este dato representa una oportunidad importante de crecimiento en este segmento, sobretodo tomando en consideración que aparece como un grupo de clientes potenciales.

Un aspecto importante referido al tiempo de resolución del concurso podría explicarse por la nula comunicación que existe entre la CNR y los no beneficiarios, dado que no existe retroalimentación durante el proceso lo que obliga a los postulantes tener que esperar hasta la resolución del concurso para conocer la no adjudicación del bono.

En cuanto al índice de satisfacción con los procesos operativos no resulta ser significativo con un valor alfa de 0,05; resulta serlo en un nivel de confianza del 90%. Por tanto, a este nivel de confianza, los procesos operativos serían un elemento clave en la satisfacción con el proceso de postulación y resolución del concurso. Si bien en el análisis del ISN de estos parámetros se observa un bajo nivel de satisfacción en todos los aspectos, la comunicación resalta como uno de los parámetros peor evaluados, algo que también fue destacado en la fase cualitativa puesto que se referenció que para el caso de los no beneficiarios no existiría retroalimentación al momento de dar a conocer los resultados del concurso, de modo que los beneficiarios no conocen en detalle las razones de la no selección.

### 6.3 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE VARIABLES DE SATISFACCIÓN GENERAL

A partir de la prueba de correlaciones, es posible observar que las principales relaciones se encuentran en las variables que miden los procesos internos de la Ley, es decir, Proceso de concurso, Tiempos, Proceso de pago y Tiempos de pago.

En el caso de los actores externos, se observa que el consultor desarrolla la mayor correlación con el constructor, de modo que se puede señalar como hipótesis de trabajo que la satisfacción con el consultor corre como un proceso paralelo, en donde este actor construye su propia satisfacción a partir del servicio que desarrolla con sus clientes.

En este sentido, podríamos señalar que la satisfacción que existe con la Ley está determinada principalmente por los procesos internos y de la gestión que realiza la CNR de la Ley, de manera que la satisfacción con el consultor no incurriría en una mayor variabilidad del ISN de la Ley de Riego.

Tabla 8 Mapa de correlaciones

		SATISFACCIÓN_G NERAL_CON_LEY	SATISFACCIÓN_CO N_EL_PROCESO_D E_CONCURSO	SATISFACCIÓN_CO N_EL_PROCESO_D E_PAGO_DE_LA_B ONIFICACIÓN	SATISFACCIÓN_EL TIEMPO_DE_RES OLUCIÓN_DE_CON CURSO	TIEMPO_DE_PAGO DE_LA_BONIFICA CIÓN	SATISFACCIÓN_CO N_EL_CONSULTOR	SATISFACCIÓN_DO H	SATISFACCIÓN_CO NSTRUCTOR
SATISFACCIÓN_G NERAL_CON_LEY	Correlación de Pearson	1	,708	,210	,579	,275	,380	,342	,181
	Sig. (bilateral)		,000	,001	,000	,000	,000	,027	,006
	N	548	319	229	319	229	548	229	228
SATISFACCIÓN_CO N_EL_PROCESO_D E_CONCURSO	Correlación de Pearson	,708	1	,000	,781	,000	,313	,000	,000
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	319	319	0	319	0	319	0	0
SATISFACCIÓN_CO N_EL_PROCESO_D E_PAGO_DE_LA_B ONIFICACIÓN	Correlación de Pearson	,210	,000	1	,000	,720	,141	,185	,050
	Sig. (bilateral)	,001	,000		,000	,000	,033	,235	,447
	N	229	0	230	0	230	230	229	229
SATISFACCIÓN_EL TIEMPO_DE_RES OLUCIÓN_DE_CON CURSO	Correlación de Pearson	,579	,781	,000	1	,000	,264	,000	,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	319	319	0	319	0	319	0	0
TIEMPO_DE_PAGO DE_LA_BONIFI CACIÓN	Correlación de Pearson	,275	,000	,720	,000	1	,080	,526	-,016
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,228	,000	,814
	N	229	0	230	0	230	230	229	229
SATISFACCIÓN_CO N_EL_CONSU LTOR	Correlación de Pearson	,380	,313	,141	,264	,080	1	,167	,501
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,033	,000	,228		,283	,000
	N	548	319	230	319	230	549	229	229
SATISFACCIÓN_DO H	Correlación de Pearson	,342	,000	,185	,000	,526	,167	1	,000
	Sig. (bilateral)	,027	,000	,235	,000	,000	,283		,998
	N	229	0	229	0	229	229	229	229
SATISFACCIÓN_CO NSTRUCTOR	Correlación de Pearson	,181	,000	,050	,000	-,016	,501	,000	1
	Sig. (bilateral)	,006	,000	,447	,000	,814	,000	,998	
	N	228	0	229	0	229	229	229	229

Fuente: ClíoDinámica

## 6.4 FACTORES DE CONTEXTO EN EL ISN CON LA LEY DE RIEGO

A partir de las distintas mediciones, el ISN con la Ley de Riego ha presentado variaciones las cuales responderían a distintas acciones desarrolladas en la última administración de la Comisión Nacional de Riego (Periodo 2010-2013).

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con las acciones implementadas por la CNR en la gestión de la Ley de Riego para cada año y los resultados que tuvo el ISN general con la Ley en cada medición, de manera tal que estos factores de contexto ayuden a comprender las variaciones que ha tenido la satisfacción de los usuarios con la Ley de Riego.

**Tabla 9 Factores de contexto en la Ley de Riego 2010-2013**

Año	2010	2011	2012	2013
<b>ISN Ley</b>	80%	66%	65%	63%
<b>Factor de Contexto</b>	- Se incluye el grupo de No beneficiarios a la medición del ISN.	- En el segmento de no beneficiarios, se incluye grupo no admitidos y retirados en la medición del ISN.  - Se implementa plataforma electrónica en el proceso de postulación.	- Se implementa sistema de revisión ciega.  - Cambio en el sistema de comunicación de observaciones: Se implementa sistema call center.  - Se fortalece la comunicación con beneficiarios pagados, informándoles el estado del pago de la bonificación.	- Se mantienen estrategias de fortalecimiento de información con beneficiarios pagados.
<b>Resultado</b>	-Disminución en ISN de la Ley y aspectos asociados al proceso de concurso a nivel general.	-En el grupo de No beneficiarios, disminuyen considerablemente el ISN con la Ley y aspectos asociados al proceso de concurso.	-Aumento en los aspectos asociados al pago de la bonificación	- Aspectos asociados al pago de la bonificación se mantienen relativamente estables, sin embargo presentan un aumento para el año siguiente (2014), lo cual se debería a un efecto tardío en las estrategias con el grupo pagados.

Fuente: ClioDinámica

## 6.5 MODELO GENERAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA LEY

Para la construcción del modelo de satisfacción de usuarios de la Ley, y con el objeto de ver que variables son las que tienen mayor influencia sobre el comportamiento de la satisfacción general de los beneficiarios, en primer lugar se elaboraron índices para cada uno de los aspectos involucrados en el proceso de postulación, ejecución de la obra y pago. La tabla a continuación resume la construcción de índices (validados mediante el análisis de fiabilidad presentado anteriormente), con énfasis en las preguntas del cuestionario que fueron incorporadas en cada una de ellas.

Tabla 10 Construcción de Índices

Índice	Pregunta	
Índice de Satisfacción con Procesos Operativos	En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se siente con los siguientes aspectos operativos del concurso?	Los <b>requisitos legales y las exigencias administrativas</b> que se encuentran en las bases del concurso
		<b>Las exigencias técnicas del proyecto</b> , respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras
		La <b>transparencia</b> del proceso, es decir, que todo se informe y se cumpla lo pactado
		<b>La imparcialidad</b> del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto
		Lo <b>equitativo</b> del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual
Índice de Satisfacción con Ejecución de la Obra	En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se siente con los siguientes aspectos del proceso de ejecución de la obra?	La <b>comunicación</b> que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación
		El <b>cumplimiento</b> de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra
Índice de Satisfacción con el Consultor	En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se siente con los siguientes aspectos del consultor?	<b>Construcción</b> obras y/o instalación de equipos.
		La <b>calidad del proyecto</b> terminado respecto a lo presentado inicialmente.
		<b>Conocimiento de normas</b> de la Ley
		<b>Asesoramiento</b> del consultor
		<b>Cumplimiento de compromisos</b> , fechas y horarios
		<b>Los honorarios que cobró</b> el consultor respecto del trabajo realizado
		<b>Confianza y credibilidad</b> del consultor
Índice de Satisfacción con el Constructor	En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se siente con los siguientes aspectos del constructor?	<b>Valoración y respeto</b> de los conocimientos del agricultor
		<b>Acompañamiento en la construcción de las obras</b> (sólo si ha construido la obra)
		<b>Apoyo</b> en presentación de documentación, temas legales, etc.
		<b>Cumplimiento</b> de los plazos de ejecución de la obra
		<b>Conocimiento de normas</b> y procedimientos
Índice de Satisfacción con la DOH	En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho se siente con los siguientes aspectos del servicio entregado por la DOH?	<b>Calidad técnica</b> del servicio
		<b>Dedicación y permanencia</b> del constructor
		<b>Valoración y respeto</b> de los conocimientos del agricultor
		<b>El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación</b> por parte de la DOH
Índice de	En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan	<b>El número de inspecciones técnicas</b> realizadas por la DOH
		La <b>contribución de las inspecciones técnicas</b> realizadas por la DOH para mejorar las obras
		La <b>claridad y oportunidad de la información entregada</b> por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción
Índice de	En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan	<b>El monto recibido</b> respecto de lo solicitado
		<b>El tiempo el ingreso de antecedentes</b> de pago a la

<b>Satisfacción con el proceso de pago de la bonificación</b>	satisfecho se siente con los siguientes aspectos del proceso de pago de la bonificación?	CNR y el pago del bono por tesorería
		Las <b>exigencias para la acreditación</b> de las inversiones y el pago
		La <b>claridad y oportunidad de la información</b> entregada por CNR durante la etapa del pago

Fuente: ClioDinámica

Para la construcción de estos índices se sometieron a análisis las variables, para crear dimensiones que fueron medidas en los índices a través de la suma de todas las variables promediadas por el total de variables, definiendo puntos de corte para mantener la escala de 1 a 7 utilizada en cada una de las preguntas del cuestionario.

Los ámbitos de satisfacción considerados para la incorporación en el modelo de regresión múltiple son los siguientes:

#### Modelo de regresión 1

Satisfacción general con la Ley de Riego=  $\beta_0 + \beta_1$  **Índice de satisfacción procesos operativos** +  $\beta_2$  **Índice de satisfacción con ejecución de la obra** +  $\beta_3$  **Índice de satisfacción con el consultor** +  $\beta_4$  **Índice de satisfacción con el constructor** +  $\beta_5$  **Índice de satisfacción con la DOH** +  $\beta_6$  **Índice de satisfacción con el pago de la bonificación**

#### Modelo de regresión 2

Satisfacción general con la Ley de Riego=  $\beta_0 + \beta_1$  **Índice de satisfacción procesos operativos** +  $\beta_2$  **Índice de satisfacción con ejecución de la obra** +  $\beta_3$  **Índice de satisfacción con el consultor** +  $\beta_4$  **Índice de satisfacción con el constructor** +  $\beta_5$  **Índice de satisfacción con el pago de la bonificación**

#### Modelo de regresión 3

Satisfacción general con la Ley de Riego=  $\beta_0 + \beta_1$  **Índice de satisfacción procesos operativos** +  $\beta_2$  **Índice de satisfacción con ejecución de la obra** +  $\beta_3$  **Índice de satisfacción con el consultor** +  $\beta_4$  **Índice de Satisfacción con el proceso de pago de la bonificación**

#### Modelo de regresión 4

Satisfacción general con la Ley de Riego=  $\beta_0 + \beta_1$  **Índice de satisfacción procesos operativos** +  $\beta_2$  **Índice de satisfacción con el consultor** +  $\beta_3$  **Índice de Satisfacción con el proceso de pago de la bonificación**

**Tabla 11 Modelos de regresión de lineal – Satisfacción general con la Ley**

	<b>Modelo 1</b>	<b>Modelo 2</b>	<b>Modelo 3</b>	<b>Modelo 4</b>
<b>CONSTANTE (<math>\beta_0</math>)</b>	6,119	6,146	6,157	6,157
<b>Índice de Satisfacción con Procesos Operativos</b>	0,404*	0,404*	0,409*	0,402*
<b>Índice de Satisfacción con Ejecución de la Obra</b>	0,101**	0,106*	0,057	
<b>Índice de Satisfacción con el Consultor</b>	0,300*	0,299*	0,287*	0,309*
<b>Índice de Satisfacción con el Constructor</b>	-,100**	-,071		
<b>Índice de Satisfacción con la DOH</b>	0,061			
<b>Índice de Satisfacción con el proceso de pago de la bonificación</b>	0,094**	0,107*	0,099*	0,104*
<b>R<sup>2</sup></b>	<b>0,353</b>	<b>0,349</b>	<b>0,344</b>	<b>0,342</b>
<b>R<sup>2</sup> Ajustado</b>	<b>0,341</b>	<b>0,339</b>	<b>0,337</b>	<b>0,336</b>

\*Sig al <0,05

\*\*Sig al <0,10

### Capacidad explicativa de los modelos

El modelo de regresión 1, que incluye todos los índices de satisfacción usuarios de la Ley, presenta un R<sup>2</sup> ajustado de 0,34, es decir, este ejercicio es capaz de explicar casi un 35% de las variaciones observadas en la satisfacción general con la Ley.

Por su parte, el modelo 2, que excluye el índice de satisfacción con la DOH, presenta un R<sup>2</sup> ajustado de 0,33, es decir, es capaz de explicar un 33% de las variaciones observadas en la satisfacción general con la Ley.

El modelo 3, que excluye el índice de satisfacción con la DOH y el índice de satisfacción con el constructor, mantiene un R<sup>2</sup> ajustado de 0,33, es decir, es capaz de explicar un 33% de las variaciones observadas en la satisfacción general con la Ley.

Finalmente el modelo 4 excluye el índice de satisfacción con la DOH, el índice de satisfacción con el constructor y el índice de satisfacción con la ejecución de la obra, mantiene un R<sup>2</sup> ajustado de 0,33, es decir, es capaz de explicar un 33% de las variaciones observadas en la satisfacción general con la Ley.

Dados estos resultados, **se ha tomado la decisión de seguir trabajando con el modelo 4**, ya que con un número menor de variables tiene igual capacidad para explicar la satisfacción general con la Ley, respondiendo a un principio de parsimonia en el modelo y conservando las variables de procesos internos de la Ley que pueden ser controladas por la CNR, además de las variables asociadas al consultor.

Por ende, desde una evaluación general se puede establecer que es un modelo más simple que el resto de los modelos, a la vez que mantiene la misma capacidad explicativa de estos. Además, responde a las hipótesis planteadas por el equipo consultor respecto de que la satisfacción que los usuarios tienen con la Ley se explica a partir de variables que pueden ser controladas directamente por la CNR y no

dependen (al menos no directamente) de variables exógenas que interfieren en el proceso (DOH, Constructor, etc.).

### **Capacidad explicativa de los índices**

En primer lugar, se observa que todos los índices agregados al modelo 4, tienen capacidad explicativa sobre la satisfacción general con la Ley de Riego (todas tienen una significancia inferior al 0,05).

De esta forma, es posible observar que al aumentar en un punto (dentro de la escala de 1 a 7) la satisfacción con los procesos operativos del concurso aumentaría en 0,402 puntos de la escala la satisfacción general con la Ley (casi medio punto), siendo la variable de mayor impacto en la satisfacción con la Ley y que responde a las hipótesis planteadas respecto de que los procesos internos y en especial la etapa de postulación, es la variable más influyente en la satisfacción usuaria.

Luego, al aumentar la satisfacción con el consultor en un punto (dentro de la escala de 1 a 7), la evaluación de la satisfacción general con la Ley aumenta en 0,309 puntos.

Por su parte, al aumentar la evaluación que hacen los usuarios con el proceso de pago en un punto, la satisfacción general con la Ley sube en 0,104 puntos de la escala.

## **6.3 ANÁLISIS BEST WORST SCALLING**

Un análisis importante es **la técnica del Best Worst Scaling**, ya que a diferencia de la Likert permite inferir la importancia relativa que tiene cada atributo, por medio de un ranking de importancia a través de un indicador. Este método consiste en que el encuestado debe elegir el atributo más y menos importante de un listado corto de atributos. De esta manera, es posible analizar el grado importancia para cada atributo, poniendo especial énfasis en aquéllos de mayor interés para los Beneficiarios y no Beneficiarios.

Uno de los resultados más potentes de la aplicación de este tipo de modelos, es la identificación de las **variables que tienen un mayor peso explicativo en la determinación de la satisfacción** con cada uno de los ámbitos de evaluación; además, no sólo define cuál de todas las variables ingresadas al modelo relevantes a la hora de entender la satisfacción, sino que al mismo tiempo, permite establecer el nivel de importancia de cada una de estas variables.

Este análisis se realizó como complemento para la determinación de las variables y aspectos críticos de satisfacción de cada uno de los grupos objetivos, en relación a 7 variables que se presentan a continuación:

- **Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios**
- **Monto solicitado**
- **Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor**

- **Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas**
- **Apoyo entregado por instituciones externas**
- **Tiempo de resolución del concurso**
- **Precio del servicio ofrecido por el consultor**

De este modo, los resultados del análisis Best Worst Scalling son los siguientes:

**Tabla 12 Análisis Best Worst Scalling**

	Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	Monto solicitado	Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	Apoyo entregado por instituciones externas	Tiempo de resolución del concurso	Precio del servicio ofrecido por el consultor
<b>N° Más importantes</b>	1275	2033	1996	643	641	1745	449
<b>N° Menos importantes</b>	956	722	451	1868	2028	739	1953
<b>Puntaje</b>	<b>7,3</b>	<b>29,8</b>	<b>35</b>	<b>-27,9</b>	<b>-31,6</b>	<b>22,9</b>	<b>-34,2</b>

Fuente: ClioDinámica

En un contexto donde todas las variables del modelo BWS son de alta importancia, las variables que fueron referenciadas como de mayor importancia fueron **“La calidad del servicio entregado por el consultor/constructor”** como variable de **mayor importancia** con un puntaje de 35, en segundo lugar se encuentra **“El monto solicitado”** con un puntaje de 29,8, y en tercer lugar se encuentra **“El tiempo de resolución del concurso”** con un puntaje de 22,9.

De esta manera, se puede inferir en que los usuarios le otorgaron mayor importancia a aspectos asociados al servicio de actores externos pero que interfieren activamente en el proceso de la Ley y que entregan calidad de los productos que estos actores ofrecen.

Sin embargo, el monto solicitado y el tiempo de resolución del concurso son variables manejadas directamente por la CNR, que involucran directamente en la gestión de la institución. En primer lugar, el monto solicitado puede ser una variable condicionada por la deseabilidad social de los usuarios, puesto que estos siempre querrán aspirar al mayor porcentaje de bono posible, mientras que el tiempo de concurso también puede estar determinado por la deseabilidad social de beneficiario quien querrá conocer los resultados en el menor tiempo posible, aun cuando la variabilidad de los tiempos puede ser manejada por la CNR.

Por otra parte, las variables que resultaron tener el puntaje más bajo fueron el **Precio del servicio ofrecido por el consultor** y **Apoyo entregado por instituciones externas**. Respecto a la primera variable es posible señalar que a los usuarios les es indiferente el precio que cobra el consultor por sobre otras variables como la calidad del servicio que de este actor y su capacidad de gestión en el proyecto, con tal de que el resultado final sea positivo y puedan obtener la bonificación.

Mientras que en el caso del apoyo de instituciones externas, esta variable llama la atención puesto que permite plantear la hipótesis de que estos resultados no representan

o no dan cuenta de la presencia de pequeños agricultores de subsistencia que recurren al apoyo de instituciones como INDAP o gobiernos locales que apoyan fuertemente a estos actores en el proceso, de manera que el público objetivo de la CNR se encontraría en un productor que presenta una mayor proyección y que estaría más cercano al pequeño empresario que al pequeño productor tradicional.

## 7. ANÁLISIS DE REDES

### 7.1 VINCULO DE USUARIOS CON LA LEY DE RIEGO

#### Red 1: ¿A través de qué personas o instituciones se enteró de la Ley de Riego?

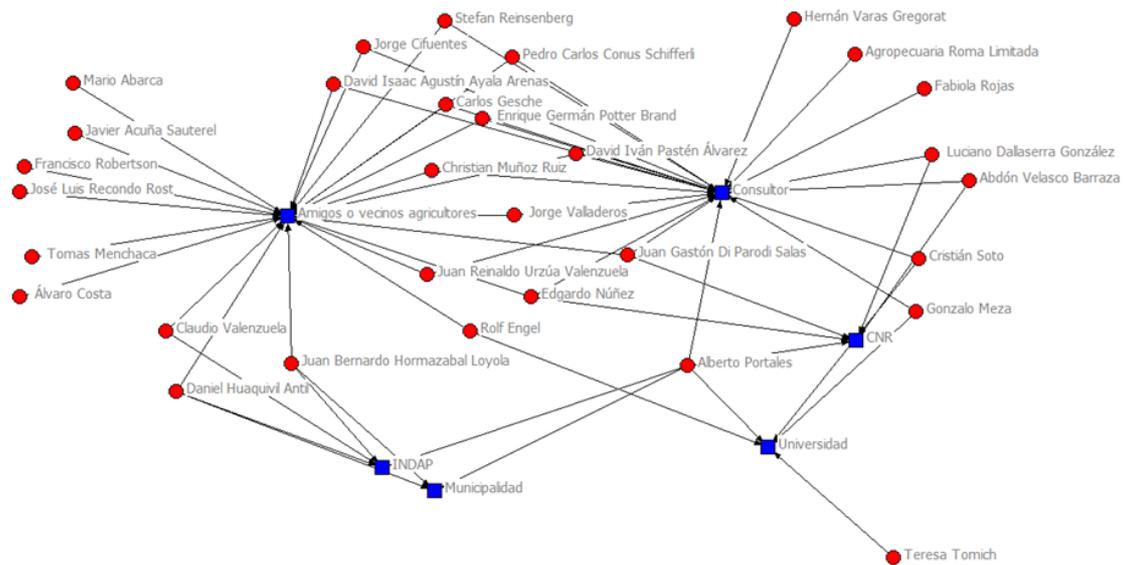
La **red 1** muestra el resultado obtenido frente a la pregunta respecto de los medios (personas o instituciones) a través de los cuales se enteró de la Ley de Riego. Frente a ello, es posible evidenciar al menos dos actores o canales con mayor relevancia, complementarios entre sí, que dan cuenta de los principales canales o medios a través de los cuales la mayor parte de los beneficiarios declara haberse enterado de la Ley de Riego.

Estos canales corresponden a los **consultores y los amigos o vecinos agricultores**, lo que es coincidente con el análisis descriptivo realizado. Muchas veces estos canales se dan de manera complementaria lo que da cuenta que los canales no actúan de manera separada y que, al menos, se manejaría información diferente asociada en cada uno. Una de las hipótesis de trabajo del equipo radica en señalar que la información referida por los amigos y vecinos agricultores se relaciona con información general de la Ley, asociada a su existencia y beneficios a nivel general, mientras que la información relacionada con el consultor resultaría más específica y estaría relacionada con los requisitos de postulación, plazos, proyectos, etc.

De este modo, no resultaría extraño pensar que ambos medios sean sucesivos y que incluso, amigos o vecinos y otros agricultores haya recomendado al consultor, ytal como se observa en el análisis descriptivo del presente informe.

Finalmente, es importante mencionar también la existencia de canales institucionales como la misma CNR, el Municipio e INDAP como fuentes de información respecto de la Ley de Riego. Sin embargo, estas aparecen en menor medida y con menor nivel de centralidad en la red. Mismo caso sucede con la Universidad que aparece mencionado como un actor con menor nivel de incidencia en la información relacionada con la Ley de Riego.

Figura 2 Análisis de Redes

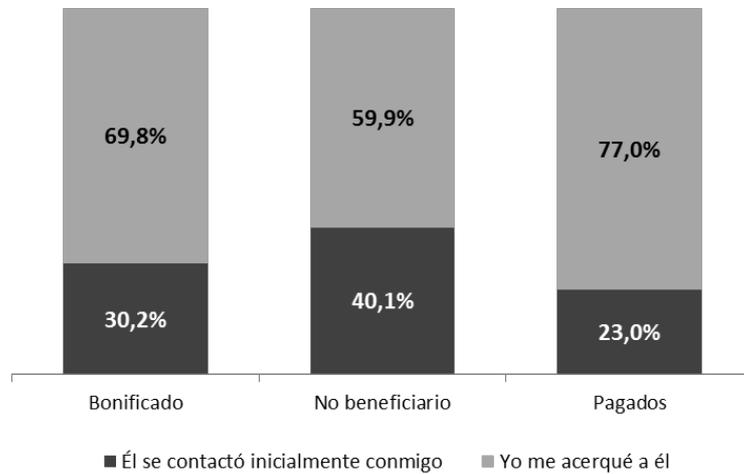


Fuente: Cliodinamica Ltda.

## 7.2 MODELO DE NEGOCIO DEL CONSULTOR

En relación al consultor, uno de los primeros temas a indagar dice relación con la forma en que se establece el contacto entre el consultor y los beneficiarios:

Gráfico N°: 70 Contacto con el consultor según tipo de beneficiario



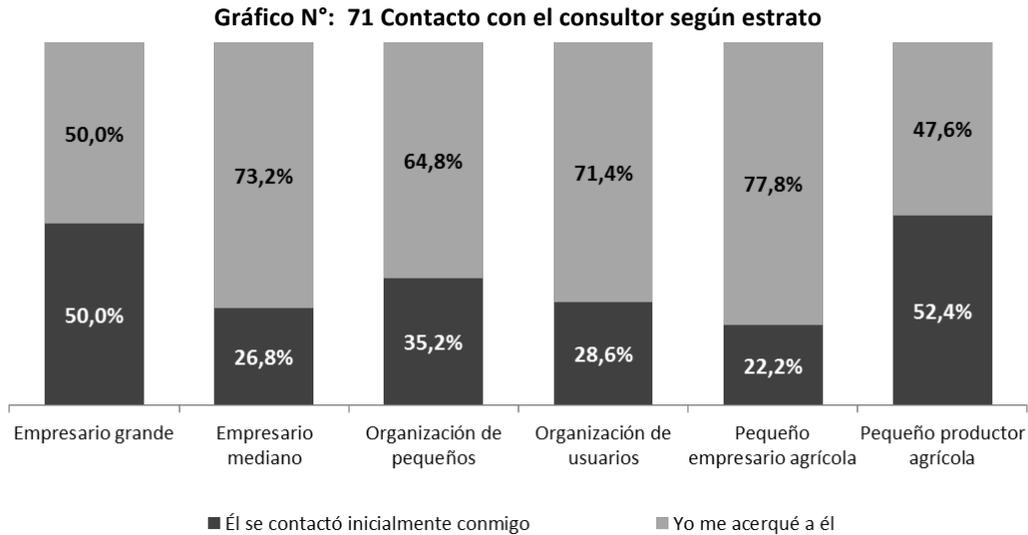
N: 546

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al respecto, llama la atención que en general todos los tipos de beneficiarios se acercaron directamente al consultor. Ésta situación es más preponderante en el caso de los pagados, donde un 77% declaró haberse acercado directamente al consultor.

“Yo mismo llame a la consultora porque sabía que eran personas expertas y son un equipo multidisciplinario que nos llevaron de la mano desde la A a la Z, nos acompañaron todo el anteproyecto se fijaron objetivos y todos los objetivos se cumplieron al 100%”

(Pagado, Pequeño empresario, RM)



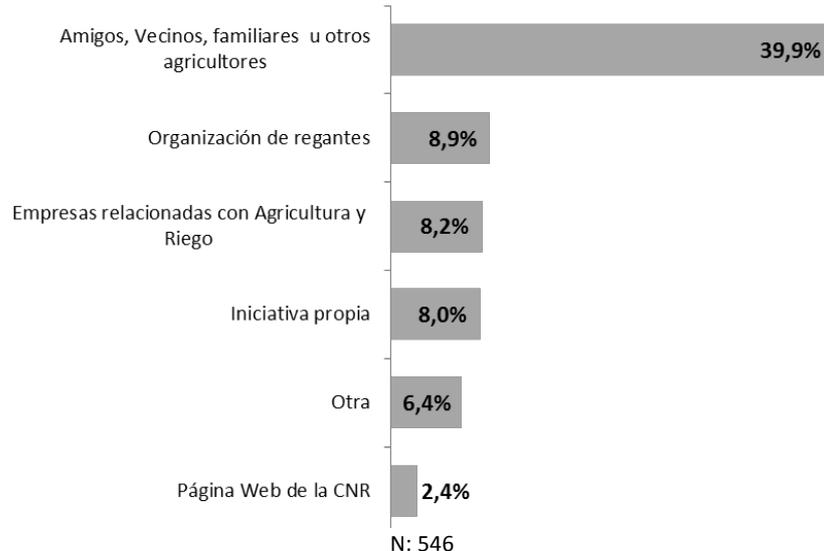
N: 546

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados según estrato, se mantiene la tendencia en la que un porcentaje mayoritario de los encuestados señala haberse acercado inicialmente al consultor. Sin embargo, llama la atención la diferencia observada tanto en grandes empresarios como los pequeños productores agrícolas, donde el porcentaje de encuestados que declara haber sido inicialmente contactado por el consultor, aumenta a porcentajes cercanos al 50%. Al margen de que ambos grupos representan un porcentaje proporcionalmente menor del total de beneficiarios (y por lo tanto, sus muestras están asociadas a un mayor porcentaje de error), estos resultados podrían dar indicios en relación a las estrategias de mercado de los consultores, ya que se puede elevar la hipótesis de que tendrían una “actitud más agresiva” con estos grupos de beneficiarios, probablemente porque representan nichos de mercado menos explotados, especialmente en comparación con medianos y pequeños empresarios.

Luego, tomando en consideración que un porcentaje mayoritario de los encuestados declaró haberse acercado directamente al consultor, es de interés conocer cómo se enteraron de la posibilidad de trabajar con el consultor:

**Gráfico N°: 72 Medios a través de los cuales se enteró de la posibilidad de trabajar con el consultor**



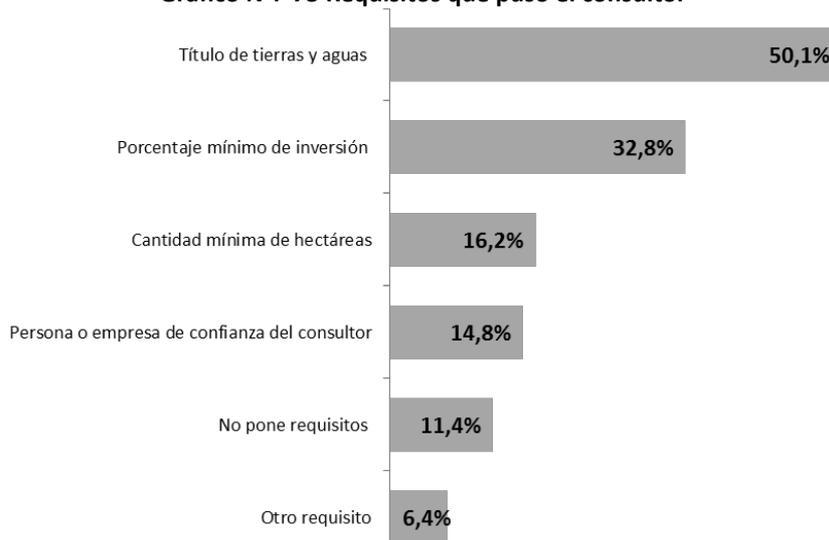
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Como puede apreciarse en el gráfico anterior, un porcentaje mayoritario de los encuestados (39,9%) declaró haberse enterado de esta posibilidad a través de amigos, vecinos, familiares u otros agricultores (38,9% del total). De esta manera, se observa que la estrategia de marketing más importante para los consultores es el marketing viral; esta estrategia se basa evidentemente en las redes sociales construidas por los Consultores a partir del desarrollo de su trabajo, y no constituye necesariamente una estrategia directa para llegar a potenciales clientes. Este resultado daría cuenta de la necesidad de los consultores por generar satisfacción en sus clientes, ya que es la puerta de entrada para otros potenciales clientes; no obstante, generar clientes satisfechos no necesariamente se traduce en entregar un servicio de calidad.

Luego, con porcentajes considerablemente más bajos, la segunda instancia a través de la cual usuarios se enteraron de la posibilidad de trabajar con el consultor fueron las organizaciones de regantes (8,9%) y en tercer lugar las empresas relacionadas con el rubro de la agricultura y riego (8%).

Respecto de los requisitos definidos por el consultor para trabajar con el usuario, se observa lo siguiente:

**Gráfico N°: 73 Requisitos que puso el consultor**



N: 546

Fuente: ClioDinámica Ltda.

De acuerdo al gráfico anterior, lo más exigido fue el título de tierras y aguas (50,1%). Seguido en segunda instancia, por un porcentaje mínimo de inversión (32,8%), y en tercera instancia por una cantidad mínima de hectáreas (16,2%) que permitiese realizar el trabajo.

“Me pidió toda la parte legal de los predios, todas las escrituras y pagarle cerca del 10% antes de empezar con el proyecto”  
(Bonificado, Pequeño empresario agrícola, RM)

"Me regí a las normas que la consultora me impuso y a pesar de que el consultor me cobró cuatro veces más de lo que normalmente se cobra por este servicio, lo pague teniendo expectativas de un buen trabajo por parte de él".

(Bonificado, Pequeño agricultor, Zona norte)

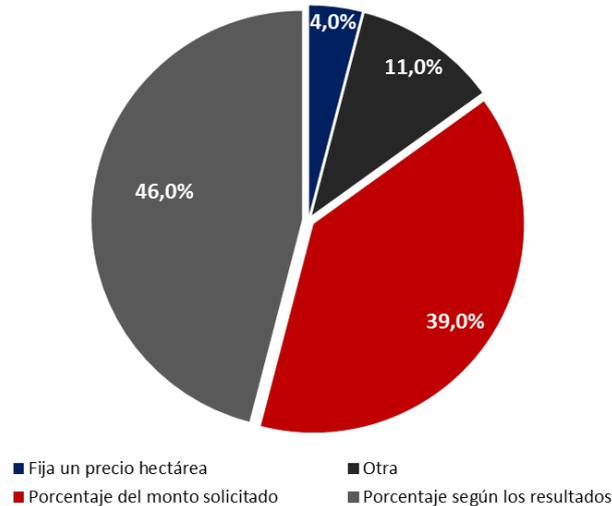
Como puede apreciarse, el primer criterio representa una condición de entrada para la postulación, por lo que es comprensible que sea el más solicitado los consultores; luego, el segundo y el tercer criterio son variables que pueden aumentar la probabilidad de acceder al beneficio, por lo que también es comprensible que aparezcan en los requisitos de entrada solicitados los consultores. De esta forma se van configurando las distintas estrategias comerciales de los consultores, en términos de cómo van definiendo ciertos criterios para aumentar la probabilidad de éxito de la postulación.

Cabe preguntarse en qué medida estos criterios representan barreras de entrada a la Ley para ciertos perfiles de beneficiarios potenciales, por ejemplo, para los pequeños productores, ya que dentro de los problemas de formalización que tienen, uno importante es precisamente la falta de títulos de tierras y aguas. En este sentido, cabe preguntarse también en qué medida los criterios de selección utilizados por los consultores para la definición de sus clientes se alinea con las definiciones estratégicas institucionales en torno a cuál es el perfil del usuario al cual se espera beneficiar con la

Ley; es posible reflexionar también a que el tema de fondo respecto de este tema tiene que ver con el modelo de gestión de la Ley, donde se externaliza una cantidad importante de procesos y donde la CNR aparece más bien como un “administrador”, ya que de esta manera actores externos como el consultor adquieren un poder importante en temas claves como la definición del perfil de los beneficiarios.

Por otra parte, en relación a la modalidad de pago acordada entre los usuarios y el consultor, se aprecia lo siguiente:

Gráfico N°: 74 Modalidad de pago del consultor



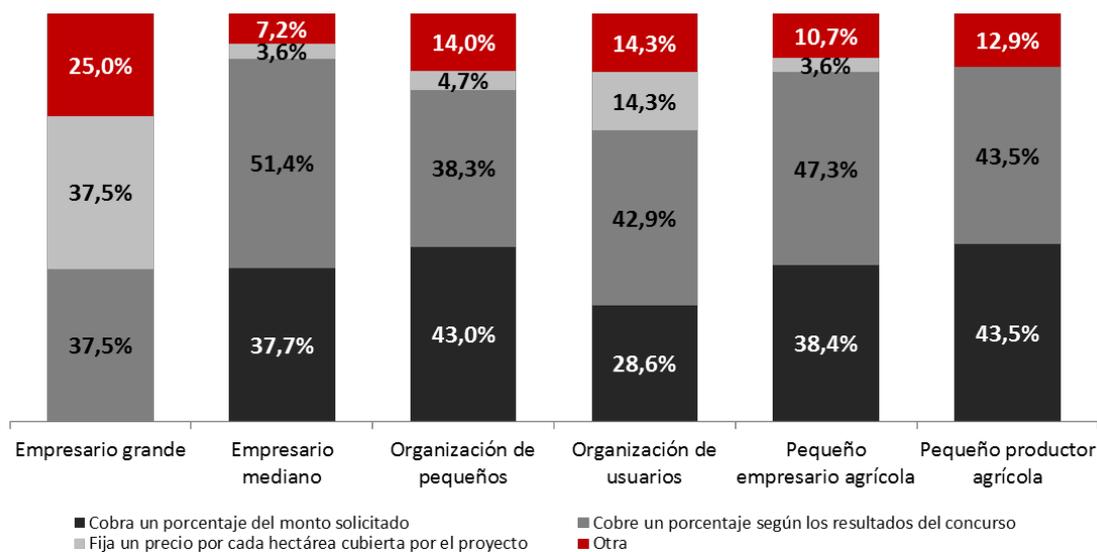
N: 546

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En términos de la modalidad de pago elegida para cancelar los servicios del consultor, la opción más elegida fue con un porcentaje según los resultados (46%), y a través de una parte del monto solicitado (39%).

En principio, estos resultados dan cuenta de que los consultores aseguran su pago en la medida que el beneficio se concreta, lo que refuerza la hipótesis de que hacen una selección de los beneficiarios potenciales que busca asesorar, lo que no necesariamente se alinea con las definiciones estratégicas de la institución.

Gráfico N°: 75 Modalidad de pago del consultor según estrato



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar los criterios utilizados según estrato, la modalidad de pago mayormente realizada fue la de cobrar un porcentaje según los resultados del concurso. No obstante, para el caso de los empresarios grandes hubo un empate porcentual entre la el cobro de un porcentaje según los resultados del concurso y la definición de un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto (37,5% para ambos); llama la atención de que para este estrato desaparece la opción "cobro de un porcentaje del monto solicitado", lo que podría estar asociado a que los montos solicitados podrían ser mayores en este grupo.

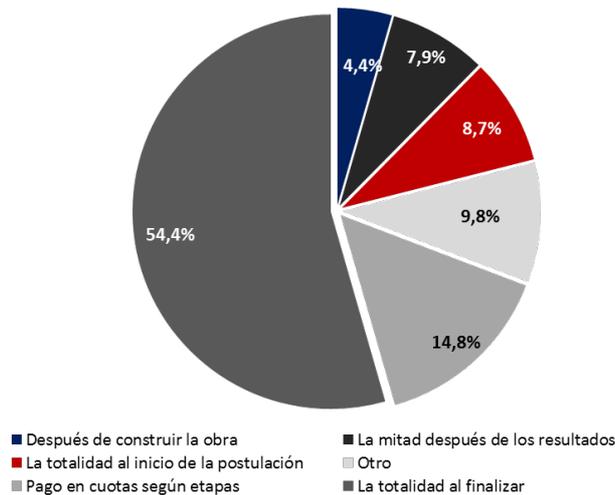
"La modalidad de pago es un porcentaje del bono, pero al principio se entrega un monto fijo al momento de cerrar el contrato con ellos y después un estado de pago contra bonificación y otro contra pago del bono"  
(Bonificado, Empresario mediano, RM)

"Nosotros le endosamos la totalidad del bono a la empresa contratista y esta le dará un porcentaje a la consultora por ayudar a que el proyecto sea aprobado"  
(Bonificado, Pequeño agricultor, Zona sur)

En el caso de los medianos empresarios, las 2 opciones más relevantes es el cobro de un porcentaje según los resultados del concurso (51,4%), el cobro de un porcentaje del monto solicitado (37,7%). Para el caso de organización de pequeños la opción con mayor presencia fue el cobro de un porcentaje del monto solicitado (43%), seguido por el cobro de un porcentaje según los resultados del concurso (38,3%). En el caso de las organizaciones de usuarios disminuye de manera importante el cobro de un porcentaje del monto solicitado (28,6%), seguido por el cobro de un porcentaje según los resultados del concurso (42,9%); adicionalmente, aparece con más fuerza la fijación de un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto.

En el caso de los pequeños empresarios, la alternativa más importante es el cobro de un porcentaje según los resultados del concurso (47,3%), seguido por el cobro de un porcentaje del monto solicitado (38,4%). Asimismo, en el caso de los pequeños productores agrícolas se observa el mismo porcentaje para el cobro de un porcentaje según los resultados del concurso y el cobro de un porcentaje del monto solicitado (43,5% respectivamente).

Gráfico N°: 76 Periodo de pago fijado con el consultor



N: 542

Fuente: ClioDinámica Ltda.

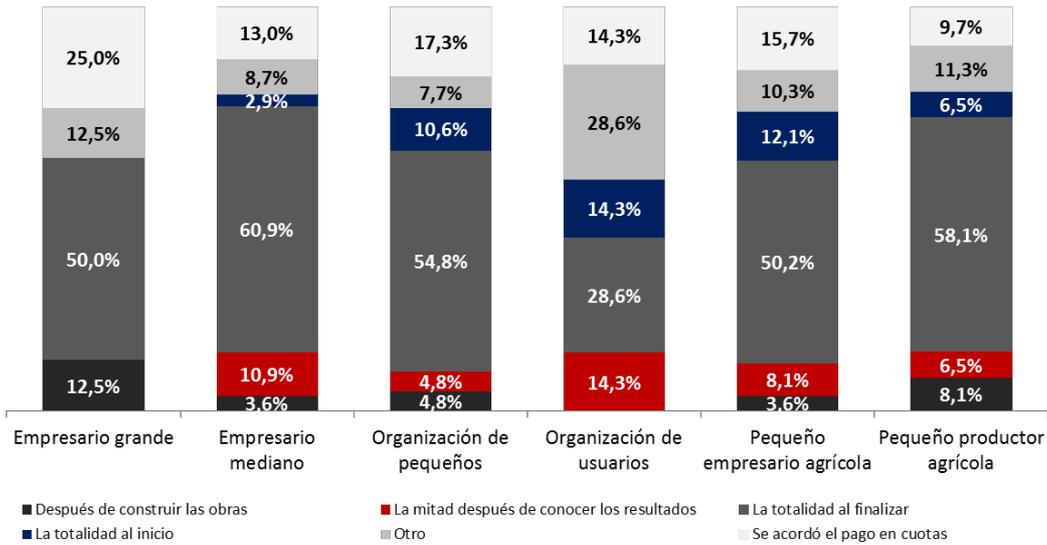
Respecto del período de pago fijado con el consultor, el más referenciado por los encuestados fue el de cancelar la totalidad al finalizar el pago de la bonificación (54,4%); en segunda instancia aparece el pago en cuotas según etapas (14,8%) y en tercera instancia otro período de pago.

"El que se pague al final del proceso es una forma de incentivar y mantener la compañía del consultor en todo el proceso"  
(Bonificado, Empresario mediano, RM)

"Este es un buen mecanismo para mí, ya que de esta forma salimos ganando los dos, él recibe algo de dinero como incentivo al comienzo y yo gano porque pagándole la mitad al final, me aseguro de que me acompañe durante todo el proceso"  
(Bonificado, Pequeño agricultor, Zona norte)

Llama la atención que la alternativa más referenciada remite a un proyecto adjudicado, y que los consultores tengan la capacidad financiera para poder soportar el pago del servicio tanto tiempo después, una vez recibido el bono (para lo cual pueden pasar años desde la postulación), y que esta alternativa sea considerablemente más común que la definición de cuotas de acuerdo al nivel de avance del proyecto. Sería interesante poder indagar en futuras experiencias de investigación, en torno a cuál es el perfil de los consultores que se inclina por estas distintas formas de pago de sus servicios.

**Gráfico N°: 77 Periodo de pago fijado con el consultor según estrato**



N: 542

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados por estrato, se aprecia que en casi todos los casos la alternativa mayormente elegida fue “después de construir las obras” con mayoría porcentual. En Organización de usuarios es importante señalar que la distribución de las alternativas fue levemente uniforme, aunque hay un empate entre “después de construir las obras” y “se acordó el pago en cuotas” (28,6% para ambas opciones). Cabe preguntarse entonces qué condiciones son las que propician el cambio de estrategia por parte de los consultores con las organizaciones; una alternativa es que si crece el pago en cuotas a lo largo del proceso, es porque las organizaciones de usuarios sean más riesgosas para los consultores.

**Gráfico N°: 78 Servicios que entregó el consultor**



N: 549

Fuente: ClioDinámica Ltda.

De los servicios entregados por el consultor, su ayuda principalmente se tradujo en la realización de trámites de los antecedentes técnicos solicitados para la postulación (76,5%), la realización de diseño del proyecto que se postuló (70,7%) y, en tercer lugar, la tramitación de los antecedentes legales solicitados para la postulación (67,4%). En definitiva, son estos tres componentes los que conforman principalmente los servicios prestados por el consultor.

Llama la atención que un 57,2% haya declarado que parte de sus funciones haya sido mantener informado a su cliente en el desarrollo del proceso, ya que se alinea con las hipótesis que se han venido desarrollando respecto de cuáles son los canales por los que llega la información a los usuarios. Otro dato interesante, es el 36% que declaró haber sido asesorado por los consultores durante el desarrollo de la obra, en términos de que daría cuenta de que los consultores estarían instalando estrategias de postventa de forma más ampliada.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el siguiente apartado se presentan las principales conclusiones del estudio para cada uno de sus procesos y las recomendaciones generales con el foco de política pública.

### 8.1 PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

#### Descripción de la muestra

De acuerdo a los resultados del estudio, la muestra se concentra mayoritariamente en las regiones del sur del país, donde la región del Maule es la zona con mayor porcentaje de usuarios encuestados, los que a su vez son mayoritariamente de sexo masculino.

En cuanto a la distribución del nivel educacional para cada uno de los entrevistados, y a lo largo de las últimas mediciones, se observa una tendencia interesante que permite establecer que los postulantes a la Ley tienen, en general, un nivel de educación alto, donde más de la mitad de ellos presentan educación superior completa con un 53,5% siendo la categoría educacional predominante, lo cual marca una tendencia que se mantiene estable durante las últimas 5 mediciones. Estos resultados difieren de manera importante con los resultados del censo ODEPA cuya caracterización de la población bajo estudio, indica que mayoritariamente los agricultores han alcanzado como máximo la educación básica completa.

#### Satisfacción general con la Ley 18.450

Respecto a la **satisfacción general con la Ley 18.450** después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso (medida a través del cálculo de la satisfacción neta), se observa **una disminución de 4 puntos porcentuales** en la satisfacción neta obtenida el año 2014 en comparación con la medición del año 2013; esto significa que la satisfacción se ha mantenido estable entre un año y otro, dado que dicha diferencia no es estadísticamente significativa. De esta forma, es más apropiado hablar de estabilidad en el indicador al año 2014.

#### Satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación del bono

Respecto de este indicador, se observa una disminución de 13 puntos en la satisfacción neta obtenida en la medición del año 2014 respecto de la medición 2013, lo que da cuenta de una caída en los niveles de satisfacción en la presente medición. De hecho, a partir de la aplicación de pruebas estadísticas se pudo establecer que esta diferencia es estadísticamente significativa, no sólo respecto de la medición 2013, sino que también respecto de la medición 2012.

Esta caída es especialmente notoria entre los postulantes no beneficiarios, lo que podría estar asociado a que el proceso de postulación no genera retroalimentación oportuna

para este grupo, por tanto no existe el espacio adecuado para que conozcan en detalle los motivos de la no selección.

Considerando los procesos operativos, en general se observan niveles medios de satisfacción entre los bonificados, destacando la transparencia del proceso como el más alto (71% de ISN); por su parte el indicador peor evaluado para este grupo es la comunicación que mantiene la CNR con los usuarios, el cual alcanza un bajo nivel de satisfacción del 37%.

Como puede apreciarse, un aspecto crítico en la evaluación que hacen tanto bonificados como postulantes no beneficiarios en relación a este proceso, tiene que ver con los canales y la calidad de la información entregada por CNR a sus usuarios, ámbito que históricamente ha aparecido como un tema crítico de evaluación y que, dado el modelo con que se gestiona la Ley, es la forma más eficiente para establecer un nexo más permanente y directo entre CNR y sus usuarios.

Respecto de la satisfacción usuaria en torno al tiempo entre el proceso de apertura y resolución del concurso, se aprecia una baja importante en la presente medición respecto de la del 2013 (15%); este resultado es especialmente patente en los no beneficiarios lo que podría estar asociado a la falta de retroalimentación oportuna respecto de los resultados del proceso. Nuevamente, se hace hincapié en la necesidad de entender a estos postulantes como actores estratégicos en el marco de la Ley, y como usuarios del servicio que presta la institución.

En síntesis, el proceso de postulación y adjudicación del bono aparece como uno de los ítems peor evaluados para el presente año, tanto entre bonificados como en postulantes no beneficiarios).

### **Satisfacción general con el consultor**

Respecto a la satisfacción neta con el consultor el ISN general para el período 2011-2014, presenta una tendencia creciente al alza. De esta forma, el 2011 se observó un ISN del 58%, el cual asciende 65% en 2012, a 69% en el 2013, para consolidarse en un 75% en la presente medición. Este crecimiento es estadísticamente significativo, de acuerdo a los test estadísticos aplicados.

En relación a algunos ítems específicos, destacó el conocimiento de normas y procedimientos (ISN de 85% y 84% respectivamente), la calidad técnica de los servicios prestados (ISN de 78%) y la confianza y credibilidad (ISN de 76%). Aunque estos resultados bajan en el caso de los postulantes no beneficiarios, todavía se mantienen dentro de un rango de satisfacción medio-alta, a diferencia de lo que sucede con la percepción de este grupo respecto del servicio prestado por CNR.

Para corroborar una de las hipótesis de trabajo que surgió a lo largo del desarrollo de la investigación, a saber, que una proporción no menor de los proyectos presentados a la ley podrían surgir desde la iniciativa de los propios consultores, se consultó en la encuesta si fueron los postulantes y beneficiarios los que se acercaron inicialmente al

consultor. Al observar los resultados, en todos los segmentos se declara mayoritariamente que fueron los beneficiarios quienes se acercaron inicialmente a los consultores (a través de amigos y vecinos agricultores), por lo que se puede levantar la hipótesis alternativa de que el modelo de negocios de los consultores se estructura principalmente contra demanda. Esto no anula la posibilidad de que puedan hacer una selección de clientes en función de sus intereses, los cuales no necesariamente están alineados con los criterios y focos de la CNR.

Por otro lado, entre los requisitos que pone el consultor, lo más exigido fue el título de tierras y aguas (50,1%), seguido en segunda instancia por un porcentaje mínimo de inversión (32,8%). El primer criterio representa una condición de entrada para la postulación, por lo que es comprensible que sea el más solicitado; luego, el segundo es una variable que puede aumentar la probabilidad de acceder al beneficio, por lo que también es comprensible que aparezca en los requisitos de entrada solicitados los consultores, lo que además entrega luces en relación a cuales son los criterios de selección o “filtros” que aplican los consultores en su modelo de negocios, en deprivación de aquellos usuarios que tienen menos recursos para poder aumentar el porcentaje de copago de la obra. En definitiva, se puede levantar la hipótesis de que las estrategias de selección que utilizan los consultores podrían ser una barrera de entrada directa para los pequeños productores.

Por otra parte, en relación a la modalidad de pago acordada entre los usuarios y el consultor, la opción más referenciada por los encuestados fue “un porcentaje según los resultados” (46%), y en segundo lugar un porcentaje del monto solicitado (39%). Este escenario permite constatar que los consultores aseguran su pago en la medida que el beneficio se concreta, lo que refuerza la hipótesis de que hacen una selección de los beneficiarios potenciales a quienes prestan sus servicios; por ejemplo, dado que uno de los criterios relevantes de selección es el porcentaje de copago del beneficiario, es esperable que los consultores tiendan a seleccionar a aquellos usuarios dispuestos o que tengan las condiciones de pagar un mayor porcentaje del costo de la obra.

### **Satisfacción general con el proceso de pago**

Respecto de esta dimensión de análisis, y a diferencia de lo observado con las satisfacciones netas ya analizadas, este indicador presenta un aumento significativo respecto de la satisfacción neta observada en el año 2013; aunque ambas mediciones se encuentran dentro del rango de “satisfacción media”, el año 2014 la satisfacción neta se consolida definitivamente dentro de este rango.

Sin embargo, el hecho de que se mantenga sólo dentro de un rango medio probablemente está asociado, como pudo observarse en la tasa de problemas para este segmento, con el no cumplimiento de las expectativas de los beneficiarios en torno a los plazos para el pago de la bonificación y las posteriores estrategias de comunicación que se han desarrollado con este grupo; de hecho, y como pudo comprobarse en el análisis cualitativo, la dimensión comunicacional aparece como uno de los temas claves a la hora de entender los niveles de satisfacción de los usuarios de la Ley.

### **Satisfacción general con proceso de ejecución de la obra**

Al hacer la comparación de la satisfacción general con proceso de ejecución de la obra entre las mediciones del año 2012 y 2014, es posible apreciar que este indicador expresa una baja de 11 puntos porcentuales expresando una tendencia a la baja que ya venía desde el año 2013. Al respecto, se puede establecer como hipótesis de trabajo a partir de la información cualitativa levantada, que esto podría estar asociado a que la DOH ha hecho más estrictos sus criterios para hacer recepción de las obras, lo que probablemente ha hecho que los beneficiarios hayan tenido más problemas para dentro de este proceso.

En relación a los beneficios generados con la obra, la primera alternativa mayormente referenciada fue la “incorporación de la tecnificación al proceso de riego” (39,6%); luego aparece la “optimización de los recursos” (37%) y la “mejora en el uso del suelo” (34,8%).

Llama la atención que los tres aspectos menos referenciados por los usuarios hayan sido “la mejora en la rentabilidad de los cultivos” (18,3%), “la mejora en la calidad de los cultivos existentes” (17,8%) y el “aumento de la superficie regada” (17,4%), ya que son ámbitos que podrían ser considerados resultados directos de la utilización de la obra, especialmente el aumento de la superficie regada, y que remiten más bien a impactos de mediano y largo plazo (a excepción del aumento de la superficie regada, que debería ser un resultado inmediato de la utilización de la obra).

### **Satisfacción general con el constructor**

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados para los años 2009 y 2014, se aprecia una baja de 9 puntos porcentuales entre la presente medición y la del 2009; sin embargo, todavía se encuentra dentro de los rangos de “satisfacción alta”. De hecho, de acuerdo a las **pruebas de hipótesis realizadas, este ISN se ha mantenido estable.**

Al observar el medio a través del cual los beneficiarios contactan a los constructores, se aprecia que las alternativas mayormente declaradas por los encuestados fueron “los vecinos y otros agricultores” (32,6%) y el consultor (27%). Con estos datos, nuevamente se releva la importancia de las redes sociales más inmediatas como nexo con los distintos actores ligados al desarrollo de la Ley; dentro de este contexto, llama la atención la importancia que tienen los consultores como nexo entre beneficiarios y constructores, ya que podría estar dando cuenta de un nexo directo entre consultores y constructores.

### **Satisfacción general con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)**

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados en las últimas mediciones, existen variaciones anuales que no son significativas. Sin embargo, tras haber experimentado un alza entre el 2010 y el 2012 de 11 puntos porcentuales, experimenta una baja de 15 puntos en el 2013 llegando a un 62%, ISN que se mantiene

en 2014 (63%), lo que podría ser expresión de un cambio en la percepción del trabajo de este organismo fiscalizador.

A partir de las pruebas estadísticas se observa en los resultados que existe una diferencia significativa entre el ISN del año 2012, respecto al 2013 y 2014. De esta manera, a partir del año anterior el ISN con la DOH disminuye de manera significativa. A manera de hipótesis, estos cambios pueden estar asociados a la reestructuración que experimentó la institución en el año 2012, particularmente en la Séptima Región, y que entre otras cosas redundó en que aumentara sus estándares de exigencia para dar una obra por recibida.

## 8.2 PRINCIPALES RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO

Las recomendaciones a desarrollar tendrán dos grandes focos de análisis, a saber, en primer lugar se hace un **análisis crítico del actual modelo de satisfacción** utilizado por la institución, a la luz de algunos modelos internacionales revisados, pero por sobre todo a partir del intento de dar respuesta a algunas preguntas claves que es necesario hacerse a partir de la experiencia construida en a partir de la aplicación de dicho modelo.

En segundo lugar, se hará una mirada prospectiva del producto ofrecido por la institución, en términos de cuáles son sus principales focos, para entregar una visión crítica y algunas recomendaciones que emergen a la luz de esta visión.

### 8.2.1 ALGUNAS RECOMENDACIONES EN TORNO AL MODELO DE SATISFACCIÓN

Para hacer una evaluación del modelo de satisfacción que actualmente utiliza la institución, es necesario estructurar la reflexión en torno a algunos temas claves que han surgido de la discusión de los resultados del estudio, de la misma discusión con la contraparte técnica, como de la revisión de algunos referentes bibliográficos en relación a otros modelos utilizados.

Algunos de estos focos claves son los siguientes:

- Definición del producto a evaluar
- Definición de los beneficiarios y principales actores asociados a la Ley
- Definición de las principales dimensiones de análisis en torno a las definiciones anteriores
- Definición de la escala de medida de los indicadores, y de los algoritmos a utilizar para la definición del índice de satisfacción (índice con ponderadores)

#### **Definición del producto a evaluar:**

A partir de la realización de un diagnóstico inicial del modelo de satisfacción con la Ley, un primer elemento que sale a la luz de la revisión del modelo es la necesidad de tener total claridad respecto de cuál es el producto que está ofreciendo CNR a través de la Ley 18.450.

Esta definición es clave, en la medida que es la que establece la base para saber qué es lo que se va a medir y qué es lo que no. El actual modelo de satisfacción desde sus inicios, tiende a ser un modelo muy estándar que responde a la forma en que se mide la satisfacción con la oferta pública en general, pero que no necesariamente responde ni está delimitado por esta definición inicial.

Al respecto, una respuesta tentativa a la pregunta respecto de cuál es el producto de la Ley 18.450, se puede señalar que al final lo que la institución ofrece con el actual modelo de negocios de la Ley es **“la oportunidad de acceder a ciertos recursos”**, expresada en calendarios periódicos de concurso para poder competir por dichos

fondos. Adicionalmente, la Ley ofrece un **marco regulatorio** definido para hacer una distribución racional y equitativa de dichos recursos, y el establecimiento de algunas líneas generales para que el uso de los recursos obtenidos sea coherente con el espíritu de la Ley, a saber, mejorar el acceso a los recursos hídricos y hacer un uso más eficiente de estos. Llama la atención entonces, por ejemplo, la nula presencia en el actual modelo de medición respecto de dicho marco regulatorio.

Es en torno a estos lineamientos generales que debe hacerse una redefinición del actual modelo de satisfacción, que vaya más allá del modelo estándar de satisfacción de la oferta pública, y que logre dar cuenta de las especificidades de lo que se está evaluando.

### **Definición de los principales beneficiarios y de los stakeholders claves en la gestión del beneficio:**

En segundo lugar es clave poder tener una definición clara de quiénes son los beneficiarios potenciales y efectivos de la Ley.

Al respecto, existen temas anexos pero que son claves en esta definición, a saber, se busca desarrollar una política de puertas abiertas, es decir, que pueda acceder cualquiera que pueda cumplir con ciertos requisitos de base; o se busca acotar más “el límite input del modelo” tratando de propiciar la entrada de ciertos perfiles especiales de beneficiarios en detrimento de otros, por ejemplo, a través del establecimiento de criterios de focalización o de la definición de ciertos criterios de “discriminación positiva”, con el propósito de equilibrar ciertas imperfecciones en el mercado de oferta y demanda de cómo opera el beneficio en la actualidad. O por último, se busca un modelo mixto, resultado de la mezcla de ambos tipos de criterios.

Al respecto, un elemento relevante es la definición clara de lo que pasa con los postulantes no beneficiarios, en términos de si representan o no para la institución un cliente efectivo. Desde la visión de Clodinámica, estos actores constituyen un cliente efectivo de la Ley, y es necesario que queden definidos en tal condición, de manera tal que se defina una política clara de atención y relacionamiento con estos actores. Ya desde el momento en que existe una alta probabilidad de que aquellos postulantes que no obtuvieron el beneficio en un concurso vuelva a postular más adelante, ya desde el momento que los resultados del estudio nos han permitido saber que estos actores son claves en la difusión de la Ley, es que se justifica que sean incluidos también como clientes de la institución.

Respecto de los stakeholders o actores asociados a la Ley, es necesario que para la definición del modelo de satisfacción esté muy claro cuál es el rol específico de cada uno de ellos, en qué medida la oferta específica que estos realizan es parte del “producto Ley 18.450” y que cosas están fuera, y cómo estos productos y servicios generados por terceros impactan sobre la calidad y oportunidad con que la CNR ofrece su producto.

## **Definición de las principales dimensiones de análisis del modelo**

Es en torno a estas definiciones de base que deben ser definidas las variables que definen el modelo de satisfacción. Por ejemplo, una definición clara de cuál es el producto de la Ley 18.450, permitirá definir qué productos son parte efectiva de la oferta de la CNR, y cuáles corresponden a productos de otros actores y stakeholders.

Respecto de la definición de las dimensiones de análisis, el ***Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de los Programas Sociales (IMSAB)*** define algunos temas claves respecto de cómo medir satisfacción en el ámbito público:

- No existe mayor competencia a nivel de oferentes de los servicios, puesto que la oferta se genera de parte del Estado.
- La capacidad de “castigo”, de los beneficiarios hacia los programas, no posee mayor peso en el corto plazo, puesto que su capacidad de elección se ve limitada a la focalización realizada previamente.
- Al remitir generalmente a personas con baja educación, el nivel de información respecto de los programas disminuye.
- La pretensión de retención de los usuarios no coincide para éste caso, debido a que la construcción de los programas sociales se basa en la hipótesis de que a futuro los beneficiarios superen su condición de vulnerabilidad social.

Otro elemento que aparece como clave y que ha sido detectado a lo largo de las distintas mediciones desarrolladas, es que la Ley en primer lugar, y el modelo de medición de la satisfacción consecuentemente, tenga la sensibilidad necesaria para responder a sus distintos tipos de clientes. En la actualidad, la Ley tiende a tener una oferta estándar que se ajusta más a un perfil de beneficiarios, y nos atrevemos a señalar a manera de hipótesis que estos son, pequeños, medianos y grandes empresarios, en detrimento de otros perfiles de usuarios que no sólo tienen necesidades muy específicas a nivel de riego, sino que también en términos de canales de comunicación, de asesoría y acompañamiento por parte de la CNR, etc. Una mejor definición al respecto es clave también en el ajuste del modelo de satisfacción.

## **Definición de la escala de medida de los indicadores, y de los algoritmos a utilizar para la definición del índice de satisfacción y sus ponderadores**

Otra reflexión de carácter más técnico tiene que ver con la definición de una serie de elementos “más duros”, en torno a cuestiones como si la escala que se está utilizando en la actualidad es la más adecuada para medir satisfacción en este contexto, y de la utilización de ponderadores para la construcción del modelo de satisfacción.

Al respecto, por ejemplo, es necesario establecer si la “escala escolar”, ampliamente utilizada en la evaluación de la oferta pública por su universalidad, es la más adecuada en el marco de la evaluación de la Ley 18.450. Uno de los problemas que en la actualidad tienen los estudios de satisfacción es la falta de variabilidad en las respuestas, es decir, en general los beneficiarios tienden a concentrarse en los niveles

más altos de la escala que dan cuenta de una visión muy positiva de los beneficios; sin embargo, esto por un lado impide que este tipo de estudios sean una herramienta real para hacer gestión al interior de las instituciones responsables; y por el otro, dificulta la utilización de algunas herramientas estadísticas que son de gran utilidad para el análisis de los resultados de estos estudios y que parten de una serie de supuestos que la falta de variabilidad en las respuestas tiende a debilitar (por ejemplo, el supuesto de normalidad, multicolinealidad, etc.).

Al respecto, cabe hacerse la pregunta entonces de si este tipo de escalas favorecen o inhiben una mayor variabilidad en las respuestas, y cuál es la alternativa más adecuada al respecto.

Otro de los temas relevantes y que ha destacado a lo largo de las distintas mediciones realizadas en torno a la Ley, es que el conocimiento acumulado ha permitido identificar que no todas las variables de satisfacción tienen el mismo peso en la explicación de la satisfacción con la Ley; sin embargo, este conocimiento no ha sido integrado en la definición del actual modelo de satisfacción. Temas como la oportunidad en el desarrollo de los procesos y en la entrega de información, hoy en día aparecen como temas claves que tienen una mayor importancia relativa respecto de otros ámbitos de evaluación. Al respecto, una alternativa podría ser la definición de ponderadores en el modelo de satisfacción, de manera tal que cada dimensión de análisis tenga un peso en la evaluación general que sea consistente con su importancia relativa dentro de la evaluación de la Ley.

### **8.2.1 ALGUNAS DEFINICIONES GENERALES EN TORNO A LA OFERTA ASOCIADA A LA LEY 18.450, Y SU RELACIÓN CON LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS**

#### **Caracterización de la oferta pública específica y focalizada para apoyar a los pequeños productores para la mejora de sus condiciones de riego**

Primero que todo, es fundamental reconocer que históricamente el acceso de los pequeños productores de la Agricultura Familiar Campesina (AFC) al riego, ha sido muy difícil, principalmente por un problema de carácter estructural. Este tipo de productores agrícola, presentan incapacidad financiera y técnica para abordar proyectos de riego.

Los productores agrícolas de la AFC carecen de capital para emprender en forma independiente el estudio técnico de preinversión de riego y luego la inversión de las obras, dado que el bono es entregado luego de recepcionada la obra. Y desde el punto de vista técnico no tiene el nivel cultural ni de conocimientos para plantearse que el riego es importante para su gestión productiva. Por lo anterior requiere de la acción subsidiaria del Estado.

A lo anterior, hay que sumar factores de tipo cultural (agricultura sin riego por tradición, aversión a la innovación, etc.); otro factor limitante es la no regularización del dominio de sus terrenos (ya que limita la inversión); y la falta de regularización de

los derechos de agua de los productores de la AFC.

Ante estas restricciones, el Estado a través de sus instituciones ha intentado brindar soluciones, primero impulsando un mayor fomento al riego campesino o de la AFC, a través de concursos específicos de la Comisión Nacional de Riego (CNR), focalizados en este segmento de productores agrícola.

En el caso de los AFC, la política de riego se hace operativa por medio del concurso de la Ley de Riego de la CNR y lo que hace INDAP es que permite que la AFC pueda participar de los concursos de la CNR.

Segundo, y a través de convenios con el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), se ha puesto en marcha diversos mecanismos de financiamiento, tales como crédito para riego, y un fondo de financiamiento al riego de carácter rotatorio, (crédito de enlace) que se recupera con las bonificaciones. De igual modo, se ha instituido un bono para apoyo legal en la constitución de los derechos de agua de los usuarios de INDAP. Asociado a la oferta de financiamiento que entrega INDAP, se ha estructurado un trabajo de asistencia técnica, por medio de Consultores, tanto para apoyar el desarrollo de proyectos de la AFC para concursar a los fondos de la Ley 18.450, de Fomento al Riego; para apoyo jurídico en derechos de agua y organizaciones de usuarios; como para entregar asistencia técnica y capacitación en el uso y manejo del riego.

De igual modo se ha trabajado en procesos de regularizaciones de dominio de la propiedad agrícola de la AFC, en trabajos conjunto de INDAP con el Ministerio de Bienes Nacionales.

También existe desde la oferta pública de apoyo al riego el Programa de Preinversión de Riego de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) que apoya a las organizaciones de usuarios de aguas y a las empresas con derechos de aguas, mediante la realización de estudios que permitan identificar alternativas de inversión en riego, drenaje y distribución de aguas, evaluarlas técnica, económica y financieramente.

### **Pequeños productores y su relación con la oferta pública de acceso al riego**

Dentro de este contexto, y dado que es la CNR la que define la política de riego del país, se justifica la definición de políticas específicas de apoyo a la AFC, independiente que los instrumentos para responder a esa política la operen otras instituciones del Estado.

El mayor número de productores agrícolas del país se concentra en este segmento de la AFC (del total de alrededor de 300 mil explotaciones agrícola, 250 mil corresponden a explotaciones agrícola en manos de la AFC, según Censo Agropecuario 2007). Por lo anterior, la oferta pública debe dar cuenta de esta realidad nacional, considerando además, que son los productores agrícolas que más necesitan del apoyo del Estado.

En base a lo anterior, es este segmento de productores los que presentan el mayor potencial para generar un impacto mayor en la mejora de la competitividad del conjunto de la agricultura chilena, con lo cual se logra consolidar la modernización del sector agrícola, nivelando hacia arriba su desarrollo.

El riego es una herramienta potente para ampliar las opciones productivas de los agricultores, permitiendo incrementar la oferta de más cultivos posibles para la agricultura familiar campesina, principalmente en el área de la horticultura, donde este segmento de productores tiene más ventajas competitivas.

Los sectores de la AFC, que son más vulnerables del punto de vista productivo y económico, logran incrementar la seguridad de riego de sus predios y con ello mejorar y fortalecer su condición agrícola productiva y así asegurar su generación de ingresos. Con esto se está asegurando las oportunidades de desarrollo de la AFC.

El efecto multiplicador de impacto sobre un uso más eficiente del agua es mayor desde el punto de vista del número de agricultores beneficiados, que incorporan el riego y la tecnificación a su producción agrícola, como también el desarrollo de capacidades en gestión del agua, con lo que se tiende a mejorar la eficiencia en el uso del agua y el cuidado de este recurso cada vez más escaso.

### **Algunos lineamientos generales en torno a cómo debería ser esta oferta específica para la AFC**

La oferta específica del fomento del riego hacia la AFC debería apuntar a:

- El fomento debería transitar desde la demanda hacia la oferta, focalizando un desarrollo del riego campesino en zonas que se prioricen.
- De igual modo, debe mantenerse la modalidad de concursos específicos, fortaleciendo el apoyo técnico para el desarrollo de proyectos que apunten más a lo colectivo que a lo individual.
- Consecuente con lo anterior, la oferta pública debería incorporar un fomento a la asociatividad y al desarrollo colectivo del riego de la AFC.
- La oferta pública debe avanzar hacia un mejor apoyo a la legalización de los derechos de agua de los productores de la AFC y fomentar el fortalecimiento de las organizaciones de regantes.
- Se debe fortalecer las acciones de asistencia técnica y capacitación, asociadas a una mirada integral de gestión del riego en la agricultura campesina.
- Se debería promover mejores instrumentos de fomento que actúen de forma integradora de los aspectos de financiamiento, asesoría técnica, capacitación, etc.

## 9. ANEXOS

### 9.1 INSTRUMENTOS FINALES

#### 9.1.1 Cuestionario para Bonificados

#### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS LEY 18.450 -BONIFICADOS-

*Buenos días/tardes soy encuestador(a) de Clodinamica vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450 y del proyecto\_\_\_\_\_ (MENCIONAR PROYECTO) que fue postulado en\_\_\_\_\_ (MENCIONAR FECHA) Esta Encuesta le tomará sólo 15 minutos de su tiempo.*

#### I.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

A) Código del proyecto (DESDE BBDD)				
B) Nombre entrevistado				
C) RUT entrevistado				
D) Nombre o razón social del postulante				
E) Casilla / dirección postal			F) Teléfono fijo	
			G) Teléfono Móvil	
G) Edad entrevistado			I) Sexo entrevistado	1 Femenino
H) Email entrevistado				2 Masculino
J) Nivel de escolaridad del entrevistado	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		
K) ¿Pertenece a un pueblo originario?	1	SI		¿Cuál?
	2	NO		
L) Relación con el proyecto (Entrevistar a la persona que participó y tiene conocimiento del proceso)	1	Postulante / Propietario		
	2	Familiar del postulante		
	3	Administrador Predio		
	4	Directivo Organización		
	5	Representante Legal		
	6	Arrendatario		
	7	Gerente Empresa Agropecuaria		
	8	Socio/Accionista Empresa		
M) SOLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS: CONTESTARON 3, 4 Y/O 5 EN L	¿Su organización tiene un equipo permanente de trabajo?	SI		
		NO		
N) Región donde es entrevistado				
O) Comuna donde es entrevistado				
P) Dirección donde es entrevistado				
Q) N° de veces (aproximado) que ha postulado a la Ley N°18.450 en general				
R) Estrato (Completar información desde base de datos)	1	Pequeño productor agrícola		
	2	Pequeño empresario agrícola		
	3	Empresario mediano		
	4	Empresario grande		
	5	Organización de pequeños		

	6	Organización de usuarios
En relación a la postulación más reciente	S) Año en que postuló	
	T) Concurso N° (sólo si lo recuerdan)	

## II. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL BENEFICIO, OBJETIVOS Y BENEFICIARIOS

1. A su juicio ¿qué institución es **la principal responsable** y la que entrega el beneficio asociado a la Ley (**RESPUESTA ESPONTÁNEA**)

Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	1
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	2
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	3
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	4
Comisión Nacional de Riego (CNR)	5
Dirección General de Aguas (DGA)	6
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	7
Otra ¿Cuál?	8

- 2.a. Según su visión ¿cuáles son los principales objetivos que tiene la Ley 18.450 de Fomento al Riego? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**) **NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que HOY tiene la Ley.**

Aumento Superficie regada y de cultivo	1
Inversión en Riego para Proteger y Optimizar el uso del Recurso Hídrico	2
Fomento a la inversión en materia de Riego	3
Ayuda a los Agricultores	4
Aumentar producción y rentabilidad predial	5
Fomento a la Agricultura	6
No tiene conocimiento, no opina, no sabe	7

- 2.b. **Aparte de los objetivos que actualmente tiene la Ley.** ¿Qué otros objetivos deberían ser cubiertos por esta? **NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que NO tiene y que debería tener la Ley.**

3. Según su visión ¿qué productores y/o empresarios son los principales beneficiarios de la Ley 18.450 de Fomento al riego? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**)

Todos los agricultores o cualquier agricultor	1
Empresarios grandes	2
Empresarios medianos	3
Pequeños empresarios agrícolas	4
Pequeños productores agrícolas	5
Organizaciones de usuarios	6
Algún grupo de agricultores en especial (fruticultores, ganaderos)	7
Productores forestales	8
No sabe	9
Otro. ¿Cuál?	10

--	--

### **III. APORTES DE LA LEY DE RIEGO A LA PEQUEÑA AGRICULTURA**

*A continuación nos referiremos a las implicancias que ha tenido la Ley de Riego para la pequeña agricultura.*

4. En una escala de 1 a 3, donde 1 es Nula participación y 3 Mucha participación, ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de participación que tienen los pequeños productores agrícolas en los beneficios de la Ley de Fomento al Riego?

Nula participación	Poca participación	Mucha participación	Ns/Nr
1	2	3	99

- 5.a. De las siguientes instituciones que le nombraré, ¿Cuál cree usted que es la que realiza un mayor aporte a los pequeños productores agrícolas?

- 5.b. ¿Y cuál de estas es la que realiza el menor aporte?

**Nota al encuestador: (MOSTRAR TARJETA N° 3)**

	5.a	5.b
	MAYOR APORTE	MENOR APORTE
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
Municipios	6	6
Dirección General de Aguas (DGA)	7	7
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	8	8
Otra ¿Cuál?	9	9

### **IV. PROCESOS OPERATIVOS**

*A continuación nos referiremos a los procesos operativos desde la postulación hasta la adjudicación del concurso.*

6. Utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y basándose en su experiencia ¿qué tan satisfecho se considera usted con los siguientes aspectos del proceso?

**(LEER ALTERNATIVAS) En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	NOTA
Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso	
Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras	
La transparencia del proceso, es decir, que todo se informe y se cumpla lo pactado	
La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto	
Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual	
La comunicación que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación	

**Borrador Informe Final**

- 7. Respecto de la evaluación de los proyectos postulados, ¿Qué aspectos cree usted que son necesarios a considerar para la evaluación de los proyectos? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA.)**

El aporte económico entregado por el usuario	<b>1</b>
El tamaño de la superficie del predio	<b>2</b>
El costo total del proyecto	<b>3</b>
La calidad de los materiales que se usarán en la construcción de las obras	<b>4</b>
La experiencia del consultor en la postulación de proyectos de riego	<b>5</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>6</b>

- 8. ¿Qué cosas espera usted del trabajo que realiza la CNR en la etapa de postulación a los concursos? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Que exista mayor información sobre cómo postular a la Ley	<b>1</b>
Que hayan funcionarios que me asesoren en el proceso de postulación	<b>2</b>
Que la CNR contrate a los consultores para postular a la Ley	<b>3</b>
Que los tiempos de revisión de proyectos sean más cortos	<b>4</b>
Que exista mayor claridad en la definición de criterios de evaluación	<b>5</b>
Que exista mayor comunicación con los usuarios durante la revisión de los proyectos	<b>6</b>
Que exista mayor control sobre los consultores	<b>7</b>
Que exista mayor transparencia durante el proceso	<b>8</b>
Que sea un proceso más equitativo	<b>9</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>10</b>

**V. INFORMACIÓN**

- 9. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA.)**

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

- 10. ¿Cuáles son los principales canales de difusión de la Ley de Riego que usted conoce? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Televisión	<b>1</b>
------------	----------

**Borrador Informe Final**

Radio	<b>2</b>
Página Web de la CNR	<b>3</b>
Publicidad escrita (Folletería)	<b>4</b>
Revista Chile Riego	<b>5</b>
Letrero de proyectos CNR instalados en los predios	<b>6</b>
Charlas de difusión de la Ley	<b>7</b>
Otros ¿Cuál?	<b>8</b>

**11. ¿A través de que canales le gustaría informarse de la Ley de Riego? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo electrónico	<b>1</b>
Llamado telefónico	<b>2</b>
Mensaje de texto al celular	<b>3</b>
Redes sociales (Twitter, Facebook)	<b>4</b>
Cartas certificadas	<b>5</b>
Visitas de funcionarios de la CNR	<b>6</b>
Revistas de agricultura	<b>7</b>
Otros ¿Cuál?	<b>8</b>

**12. ¿Conoce la información que entrega la CNR respecto de los consultores?**

**En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

			NOTA
SI	1	¿Qué nota le pone a dicha información?	
NO	2		

**VI. COMUNICACIÓN**

**A continuación nos referiremos a la comunicación mantenida desde la postulación hasta la adjudicación del concurso.**

**13. a. ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de Concurso?**

**(LEER ALTERNATIVAS) (ENTREGAR TARJETA 1)**

**13. b. Usando una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho quedó usted con la calidad de la información entregada por estas fuentes de información en cada uno de los temas consultados?**

**En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	CONSULTOR	NOTA	CNR	NOTA	DOH	NOTA	INDAP	NOTA
Entrega de Calendario y Bases de Concurso	1		2		3		4	
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	1		2		3		4	
Observaciones al proyecto	1		2		3		4	
Visita a Terreno	1		2		3		4	
Admisión a concurso (primer listado)	1		2		3		4	
Reclamaciones o Apelaciones	1		2		3		4	
Resultados del concurso	1		2		3		4	

**13.c. En caso de haber sido informado por la CNR en alguno de los temas anteriormente referenciados, ¿A través de qué medios fue informado? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo Electrónico	<b>1</b>
Llamado telefónico	<b>2</b>
Carta certificada	<b>3</b>
Otro ¿Cuál?	<b>4</b>

**VII. TIEMPOS**

14. Considerando que el tiempo promedio de resolución de concursos es de aproximadamente 5 meses ¿qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo que **demoraron en dar los resultados del concurso?** (Use una escala de 1 a 7)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

**IX. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO**

15. En general ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Concurso (Postulación y Adjudicación del bono)? Evalúe usando la misma escala de 1 a 7.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

**VIII. CONSULTOR**

16. ¿Cómo llegó usted a contactarse con el consultor o empresa consultora que lo apoyó durante el proceso de postulación y resolución del concurso?

<b>Él se contactó inicialmente conmigo</b>	<b>1</b>	<b>Pasar a pregunta 18</b>
<b>Yo me acerqué a él</b>	<b>2</b>	

17. ¿A través de qué medios se enteró usted de la posibilidad de trabajar con el consultor?

**(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Amigos, Vecinos, familiares u otros agricultores	<b>1</b>
Organización de regantes	<b>2</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>3</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>4</b>
Funcionarios de la CNR	<b>5</b>
Página Web de la CNR	<b>6</b>
Otras Dependencias Públicas	<b>7</b>
Publicidad escrita	<b>8</b>
Iniciativa propia	<b>9</b>
A través de empresas relacionadas con Agricultura y Riego	<b>10</b>
Municipalidad	<b>11</b>
Otra ¿Cuál?	<b>12</b>

18. ¿Qué requisitos le puso el consultor para desarrollar el proyecto? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Un porcentaje mínimo de inversión para asegurar la adjudicación del proyecto	<b>1</b>
Una cantidad mínima de hectáreas cubiertas por el proyecto para asegurar la adjudicación	<b>2</b>
Que el título de tierras y aguas se encuentre a su nombre	<b>3</b>
Que la construcción de las obras se realice con una persona o empresa de confianza del consultor	<b>4</b>
Otro requisito, ¿Cuál?	<b>5</b>
No pone requisitos para desarrollar el servicio	<b>6</b>

**19. ¿Y cuál fue la modalidad de pago? (MOSTRAR TARJETA N°5)**

Cobra un porcentaje del total del monto solicitado	<b>1</b>
Cobra un porcentaje según los resultados del concurso	<b>2</b>
Fija un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto	<b>3</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>4</b>

**20. ¿En qué periodo se acordó el pago con el consultor? (MOSTRAR TARJETA N°4)**

La totalidad al inicio de la postulación del concurso	<b>1</b>
La totalidad al finalizar el pago de la bonificación (En caso de adjudicarse el bono)	<b>2</b>
La mitad después de conocer los resultados del concurso	<b>3</b>
Se acordó el pago en cuotas según etapas del proyecto	<b>4</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>5</b>

**21. Aproximadamente, ¿Cuál es el valor que cobró el consultor por sus servicios en...? ANOTAR MONTO.**

**Nota al encuestador: En caso de que no se cobre por alguno de los ítems, anotar 0.**

<b>1</b>	<b>Postulación al concurso</b>	\$
<b>2</b>	<b>Adjudicación del proyecto</b>	\$

**22. ¿Qué servicios le entregó el consultor durante el concurso? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

**Nota al encuestador: Hacer hincapié en los servicios que actualmente le entregó el consultor.**

Realizó el diseño del proyecto que se postuló	<b>1</b>
Realizó la tramitación de los antecedentes técnicos solicitados para la postulación	<b>2</b>
Realizó la tramitación de los antecedentes legales solicitados para la postulación	<b>3</b>
Lo mantuvo permanentemente informado del estado del proyecto	<b>4</b>
Otro servicio, ¿Cuál?	<b>5</b>

**23. ¿Qué otros servicios hubiese esperado que le entregara el consultor durante el proceso de concurso? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) Nota al encuestador: Hacer hincapié en los servicios que NO le entregó el consultor y que debería entregar.**

Que me asesore legalmente en los requisitos que exige la Ley	<b>1</b>
Que me asesore técnicamente en los requisitos que exige la Ley	<b>2</b>
Que realice todos los trámites de la postulación (Tanto lo técnico como lo legal)	<b>3</b>
Que me asesore en el diseño de un proyecto que cumpla con mis expectativas	<b>4</b>
Que me mantenga informado del estado del proyecto	<b>5</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>6</b>

**24. A continuación nos referiremos al consultor que lo asesoró para enviar el proyecto al concurso de la Ley 18.450. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con el consultor con el cual usted trabajo? En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	<b>NOTA</b>
Conocimiento de normas de la Ley	
Conocimiento de los procedimientos de la Ley	
Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	
Asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	

**Borrador Informe Final**

Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
Dedicación y permanencia del consultor	
Confianza y credibilidad del consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR</b>	

**IX. SATISFACCIÓN FINAL CON LEY 18.450**

25. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y considerando todo lo que hemos conversado ¿Qué tan satisfecho se considera con la Ley de Fomento al Riego después de haber postulado al concurso?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

**X. RECOMENDACIÓN**

26. Después de su experiencia ¿Recomendaría usted a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento de Riego?

Recomendaría	Indiferente	No Recomendaría
1	2	3

**XI. REPOSTULACIÓN**

27. Después de su experiencia ¿Usted volvería a postular a un nuevo concurso de la Ley de Fomento al Riego?

SI	1	
NO	2	¿Por qué?

**XII. FINANCIAMIENTO**

28. Para la construcción de las obras ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando?  
(RESPUESTA MÚLTIPLE) (MOSTRAR TARJETA N°2)

**Nota al Encuestador:** en caso que el encuestado responda que su fuente de financiamiento es con RECURSOS PROPIOS, debe desagregarlo en si estos corresponden a Ahorros propios, herencias, Capital de Trabajo o Aporte de Privados (alt. 4, 5, 6 y 7)

		Banco Chile	Banco Santander	Banco Estado	Banco del Desarrollo	BCI	Otro Banco o Institución Financiera ¿Cuál?
1	Crédito Bancario ¿En cuál Banco?						
2	INDAP						
3	Constructora						

4	Ahorros	
5	Herencias	
6	Capital de Trabajo	
7	Aporte de Privados (Empresas)	
8	Municipalidad	
9	CONADI	
10	Otra fuente	¿Cuál?

29. En el caso que **NO HUBIESE** resultado seleccionado para recibir la bonificación ¿Hubiese llevado a cabo igualmente las obras?

SI	1
NO	2

### **XIII. TASA DE PROBLEMAS**

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

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 35

31. ¿Qué problema tuvo? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Demora en entrega de bono (considere que el tiempo promedio entre apertura de concurso y su resolución es de 5 meses aprox.).	<b>1</b>
Excesiva Burocracia en el proceso:	<b>2</b>
Excesivos requisitos legales	<b>3</b>
Excesivos requisitos técnicos	<b>4</b>
Burocracia en temas administrativos	<b>5</b>
Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc.)	<b>6</b>
Falta de información	<b>7</b>
Problemas con el consultor	<b>8</b>
Problemas de financiamiento	<b>9</b>
Problemas en la postulación por internet	<b>10</b>
Otra ¿Cuál?	<b>11</b>

32. ¿Su problema fue solucionado?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 34

33. ¿La solución fue entregada de manera oportuna?

SI	1	Pase a pregunta 35
NO	2	Pase a pregunta 35

34. SOLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON **NO EN P32**: ¿Por qué no fue solucionado? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

**Borrador Informe Final**

Problemas de inscripción con los derechos de agua	<b>1</b>
Desconoce la razón	<b>2</b>
No se ha recepcionado la obra	<b>3</b>
Otra. ¿Cuál?	<b>4</b>

**XIV. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES CONTEMPLADAS EN EL PROCESO**

**35.** Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré ¿cuáles participaron en el proceso de concurso? **(Leer Alternativas)**

**36. a.** Si han participado, me podría indicar usando una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho quedó usted con el servicio entregado por ellas? **SI EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR: ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?**

SERVICIO	35. Participación en proceso de concurso		36.a. NOTA	36. b. SI NOTA 5 O MENOR ¿POR QUÉ CALIFICA CON ESA NOTA?
	SI	NO		
INDAP	1	2		
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	1	2		
SAG	1	2		
CONADI	1	2		
CORFO	1	2		
CNR	1	2		
DGA	1	2		

**37.** A partir de lo que ya hemos conversado. ¿Qué sugerencia entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y resolución del concurso?

**XV. EVALUACIÓN FINAL**

**38.** De acuerdo a todo lo que ya hemos conversado. De los siguientes aspectos que le mencionaré, ¿Cuál considera más importante y cuál menos importante? **Nota encuestador: Marque con un signo + para el aspecto más importante y con un signo – para el aspecto menos importante. (MOSTRAR TARJETA 4)**

**TABLA 1**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 2**

Tiempo de resolución del concurso	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	

**TABLA 3**

**Borrador Informe Final**

Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	

**TABLA 4**

Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Monto solicitado	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	

**TABLA 5**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 6**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 7**

Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 8**

Monto solicitado	
Tiempo de resolución del concurso	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 9**

Monto solicitado	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 10**

Monto solicitado	
Tiempo de resolución del concurso	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	

**TABLA 11**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Tiempo de resolución del concurso	

**TABLA 12**

Tiempo de resolución del concurso	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 13**

Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 14**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 15**

Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	

**TABLA 16**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	

### 9.1.2 Cuestionario para No beneficiarios

#### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS LEY 18.450 -NO BENEFICIARIOS-

*Buenos días/tardes soy encuestador(a) de Clodinamica vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450 y del proyecto postulado en \_\_\_\_\_ (MENCIONAR FECHA). Esta Encuesta le tomará sólo 15 minutos de su tiempo.*

#### I.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

<b>A) Código del proyecto (DESDE BBDD)</b>			
<b>B) Nombre entrevistado</b>			
<b>C) RUT entrevistado</b>			
<b>D) Nombre o razón social del postulante</b>			
<b>E) Casilla / dirección postal</b>	<b>F) Teléfono fijo</b>		
	<b>G) Teléfono Móvil</b>		
<b>G) Edad entrevistado</b>	<b>I) Sexo entrevistado</b>		1 Femenino
<b>H) Email entrevistado</b>			2 Masculino
<b>J) Nivel de escolaridad del entrevistado</b>	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	

**Borrador Informe Final**

K) ¿Pertenece a un pueblo originario?	1	SI		¿Cuál?	
	2	NO			
L) Relación con el proyecto (Entrevistar a la persona que participó y tiene conocimiento del proceso)	1	Postulante / Propietario			
	2	Familiar del postulante			
	3	Administrador Predio			
	4	Directivo Organización			
	5	Representante Legal			
	6	Arrendatario			
	7	Gerente Empresa Agropecuaria			
M) SOLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS: CONTESTARON 3, 4 Y/O 5 EN L	¿Su organización tiene un equipo permanente de trabajo?	SI			
		NO			
N) Región donde es entrevistado					
O) Comuna donde es entrevistado					
P) Dirección donde es entrevistado					
Q) N° de veces (aproximado) que ha postulado a la Ley N°18.450 en general					
R) Estrato (Completar información desde base de datos)	1	Pequeño productor agrícola			
	2	Pequeño empresario agrícola			
	3	Empresario mediano			
	4	Empresario grande			
	5	Organización de pequeños			
	6	Organización de usuarios			
En relación a la postulación más reciente	S) Año en que postuló				
	T) Concurso N° (sólo si lo recuerdan)				

## II. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL BENEFICIO, OBJETIVOS Y BENEFICIARIOS

2. A su juicio ¿qué institución es la principal responsable y la que entrega el beneficio asociado a la Ley **(RESPUESTA ESPONTÁNEA)**

Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	<b>1</b>
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	<b>2</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>3</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>4</b>
Comisión Nacional de Riego (CNR)	<b>5</b>
Otra ¿Cuál?	<b>6</b>

2.a. Según su visión ¿cuáles son los principales objetivos que tiene la Ley 18.450 de Fomento al Riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que HOY tiene la Ley.**

Aumento Superficie regada y de cultivo	<b>1</b>
Inversión en Riego para Proteger y Optimizar el uso del Recurso Hídrico	<b>2</b>
Fomento a la inversión en materia de Riego	<b>3</b>
Ayuda a los Agricultores	<b>4</b>
Aumentar producción y rentabilidad predial	<b>5</b>
Fomento a la Agricultura	<b>6</b>
No tiene conocimiento, no opina, no sabe	<b>7</b>

**2.b. Aparte de los objetivos que actualmente tiene la Ley.** ¿Qué otros objetivos deberían ser cubiertos por esta? **NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que NO tiene y que debería tener la Ley.**

--

**3.** Según su visión ¿qué productores y/o empresarios son los principales beneficiarios de la Ley 18.450 de Fomento al riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Todos los agricultores o cualquier agricultor	<b>1</b>
Empresarios grandes	<b>2</b>
Empresarios medianos	<b>3</b>
Pequeños empresarios agrícolas	<b>4</b>
Pequeños productores agrícolas	<b>5</b>
Organizaciones de usuarios	<b>6</b>
Algún grupo de agricultores en especial (fruticultores, ganaderos)	<b>7</b>
Productores forestales	<b>8</b>
No sabe	<b>9</b>
Otro. ¿Cuál?	<b>10</b>

### III. APORTES DE LA LEY DE RIEGO A LA PEQUEÑA AGRICULTURA

*A continuación nos referiremos a las implicancias que ha tenido la Ley de Riego para la pequeña agricultura.*

**4.** En una escala de 1 a 3, donde 1 es Nula participación y 3 Mucha participación, ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de participación que tienen los pequeños productores agrícolas en los beneficios de la Ley de Fomento al Riego?

Nula participación	Poca participación	Mucha participación	Ns/Nr
1	2	3	99

**5.a.** De las siguientes instituciones que le nombraré, ¿Cuál cree usted que es la que realiza un mayor aporte a los pequeños productores agrícolas?

**5.b.** ¿Y cuál de estas es la que realiza el menor aporte?

	5.a	5.b
	MAYOR APORTE	MENOR APORTE
Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	<b>1</b>	<b>1</b>
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	<b>2</b>	<b>2</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>3</b>	<b>3</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>4</b>	<b>4</b>
Comisión Nacional de Riego (CNR)	<b>5</b>	<b>5</b>
Municipios	<b>6</b>	<b>6</b>
Dirección General de Aguas (DGA)	<b>7</b>	<b>7</b>
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	<b>8</b>	<b>8</b>
Otra ¿Cuál?	<b>9</b>	<b>9</b>

### III. PROCESOS OPERATIVOS

**A continuación nos referiremos a los procesos operativos desde la postulación hasta la resolución del concurso.**

6. Utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y basándose en su experiencia ¿qué tan satisfecho se considera usted con los siguientes aspectos del proceso?

**(LEER ALTERNATIVAS) En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	NOTA
Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso	
Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras	
La transparencia del proceso, es decir, que todo se informe y se cumpla lo pactado	
La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto	
Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual	
La comunicación que mantiene la CNR con los usuarios durante el proceso de postulación	

9. Respecto de la evaluación de los proyectos postulados, ¿Qué aspectos cree usted que son necesarios a considerar para la evaluación de los proyectos? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA.)**

El aporte económico entregado por el usuario	<b>1</b>
El tamaño de la superficie del predio	<b>2</b>
El costo total del proyecto	<b>3</b>
La calidad de los materiales que se usarán en la construcción de las obras	<b>4</b>
La experiencia del consultor en la postulación de proyectos de riego	<b>5</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>6</b>

10. ¿Qué cosas espera usted del trabajo que realiza la CNR en la etapa de postulación a los concursos? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Que exista mayor información sobre cómo postular a la Ley	<b>1</b>
Que hayan funcionarios que me asesoren en el proceso de postulación	<b>2</b>
Que la CNR contrate a los consultores para postular a la Ley	<b>3</b>
Que los tiempos de revisión de proyectos sean más cortos	<b>4</b>
Que exista mayor claridad en la definición de criterios de evaluación	<b>5</b>
Que exista mayor comunicación con los usuarios durante la revisión de los proyectos	<b>6</b>
Que exista mayor control sobre los consultores	<b>7</b>
Que exista mayor transparencia durante el proceso	<b>8</b>
Que sea un proceso más equitativo	<b>9</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>10</b>

### IV. INFORMACIÓN

9. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450 de Fomento de la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

A través del consultor	<b>1</b>
A través de Familiares, amigos, Vecinos u otros agricultores	<b>2</b>
Organización de regantes	<b>3</b>
Empresa de riego y/o de venta de equipos	<b>4</b>

**Borrador Informe Final**

Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>5</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>6</b>
Otras Dependencias Públicas	<b>7</b>
Universidad y/o ONG	<b>8</b>
Medios de Comunicación masivos	<b>9</b>
Funcionarios de la CNR	<b>10</b>
Página Web de la CNR	<b>11</b>
Publicidad escrita	<b>12</b>
Municipalidad	<b>13</b>
Letrero de proyectos CNR	<b>14</b>
Otros ¿Cuál?	<b>15</b>

**12. ¿Cuáles son los principales canales de difusión de la Ley de Riego que usted conoce? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Televisión	<b>1</b>
Radio	<b>2</b>
Página Web de la CNR	<b>3</b>
Publicidad escrita (Folletería)	<b>4</b>
Revista Chile Riego	<b>5</b>
Letrero de proyectos CNR instalados en los predios	<b>6</b>
Charlas de difusión de la Ley	<b>7</b>
Otros ¿Cuál?	<b>8</b>

**13. ¿A través de que canales le gustaría informarse de la Ley de Riego? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo electrónico	<b>1</b>
Llamado telefónico	<b>2</b>
Mensaje de texto al celular	<b>3</b>
Redes sociales (Twitter, Facebook)	<b>4</b>
Cartas certificadas	<b>5</b>
Visitas de funcionarios de la CNR	<b>6</b>
Revistas de agricultura	<b>7</b>
Otros ¿Cuál?	<b>8</b>

**12. ¿Conoce la información que entrega la CNR respecto de los consultores?**

**En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

			<b>NOTA</b>
<b>SI</b>	<b>1</b>	¿Qué nota le pone a dicha información?	
<b>NO</b>	<b>2</b>		

## VI. COMUNICACIÓN

**A continuación nos referiremos a la comunicación mantenida desde la postulación hasta la entrega de resultados.**

**13. a.** ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de Concurso?

**(LEER ALTERNATIVAS) (ENTREGAR TARJETA 1)**

**13. b.** Usando una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho quedó usted con la calidad de la información entregada por estas fuentes de información en cada uno de los temas consultados?

**En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	CONSULTOR	NOTA	CNR	NOTA	DOH	NOTA	INDAP	NOTA
Entrega de Calendario y Bases de Concurso	1		2		3		4	
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	1		2		3		4	
Observaciones al proyecto	1		2		3		4	
Admisión a concurso (primer listado)	1		2		3		4	
Reclamaciones o Apelaciones	1		2		3		4	
Resultados del concurso	1		2		3		4	

**13.c.** En caso de haber sido informado por la CNR en alguno de los temas anteriormente referenciados, ¿A través de qué medios fue informado? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo Electrónico	1
Llamado telefónico	2
Carta certificada	3
Otro ¿Cuál?	4

**14.** ¿Usted está al tanto de las razones por las cuáles su proyecto no fue seleccionado para recibir el bono? **(NOTA AL ENCUESTADOR: En caso de responder NO, pasar a pregunta 17)**

SI	1	
NO	2	Pasar a pregunta 17

**15.** ¿Cuáles fueron las principales razones por las cuales su proyecto no recibió bonificación? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Proyecto Incompleto (técnico o legal)	1
No responde observaciones (técnicas o legales)	2
Error en el diseño del proyecto	3
Error en el cálculo del presupuesto (faltaron recursos)	4
Error en el cálculo de hidrología	5
Bonificado en otro concurso	6
Fuera de Bases de concurso	7
Error en carta de aporte	8
No presenta antecedentes administrativos	9
No acredita inicio anticipado de obras	10
Consultor no inscrito	11
Mala gestión del Consultor	12
No acredita aguas	13
Otro ¿Cuál?	14

**16.** ¿Quién le informó de estas razones? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

INDAP	1
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	2
La CNR	3

**Borrador Informe Final**

El municipio	<b>4</b>
El Consultor	<b>5</b>
Otro ¿Cuál?	<b>6</b>

**17.** Al margen de quien le haya informado esta vez ¿quién cree Ud. que le debería informar al respecto? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA)**

INDAP	<b>1</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>2</b>
La CNR	<b>3</b>
El municipio	<b>4</b>
El Consultor	<b>5</b>
Otro ¿Cuál?	<b>6</b>

**V. TIEMPOS**

**18.** Considerando que el tiempo promedio de resolución de concursos es de aproximadamente 5 meses ¿qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo que **demoraron en dar los resultados del concurso?** (Use una escala de 1 a 7)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

**VI. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO**

**19.** En general ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Concurso (Postulación y Adjudicación del bono)? Evalúe usando la misma escala de 1 a 7.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

**VII. CONSULTOR**

**20.** ¿Cómo llegó usted a contactarse con el consultor o empresa consultora que lo apoyó durante el proceso de postulación y resolución del concurso?

Él se contactó inicialmente conmigo	<b>1</b>	<b>Pase a pregunta 17</b>
Yo me acerqué a él	<b>2</b>	

**21.** ¿A través de qué medios se enteró usted de la posibilidad de trabajar con el consultor? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Amigos, Vecinos, familiares u otros agricultores	<b>1</b>
Organización de regantes	<b>2</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>3</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>4</b>
Funcionarios de la CNR	<b>5</b>
Página Web de la CNR	<b>6</b>
Otras Dependencias Públicas	<b>7</b>
Publicidad escrita	<b>8</b>

Iniciativa propia	<b>9</b>
A través de empresas relacionadas con Agricultura y Riego	<b>10</b>
Municipalidad	<b>11</b>
Otra ¿Cuál?	<b>12</b>

**22. Qué requisitos le puso el consultor para desarrollar el proyecto? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Un porcentaje mínimo de inversión para asegurar la adjudicación del proyecto	<b>1</b>
Una cantidad mínima de hectáreas cubiertas por el proyecto para asegurar la adjudicación	<b>2</b>
Que el título de tierras y aguas se encuentre a su nombre	<b>3</b>
Que la construcción de las obras se realice con una persona o empresa de confianza del consultor	<b>4</b>
Otro requisito, ¿Cuál?	<b>5</b>
No pone requisitos para desarrollar el servicio	<b>6</b>

**23. ¿Y cuál fue la modalidad de pago? (MOSTRAR TARJETA N°5)**

Cobra un porcentaje del total del monto solicitado	<b>1</b>
Cobra un porcentaje según los resultados del concurso	<b>2</b>
Fija un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto	<b>3</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>4</b>

**24. ¿En qué periodo se acordó el pago con el consultor? (MOSTRAR TARJETA N°4)**

La totalidad al inicio de la postulación del concurso	<b>1</b>
La totalidad al finalizar el pago de la bonificación (En caso de adjudicarse el bono)	<b>2</b>
La mitad después de conocer los resultados del concurso	<b>3</b>
Se acordó el pago en cuotas según etapas del proyecto	<b>4</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>5</b>

**25. Aproximadamente, ¿Cuál es el valor que cobró el consultor por sus servicios en...? ANOTAR MONTO.**

**Nota al encuestador: En caso de que no se cobre por alguno de los ítems, anotar 0.**

<b>1</b>	<b>Postulación al concurso</b>	\$
----------	--------------------------------	----

**26. ¿Qué servicios le entregó el consultor durante el concurso? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

**Nota al encuestador: Hacer hincapié en los servicios que actualmente le entregó el consultor.**

Realizó el diseño del proyecto que se postuló	<b>1</b>
Realizó la tramitación de los antecedentes técnicos solicitados para la postulación	<b>2</b>
Realizó la tramitación de los antecedentes legales solicitados para la postulación	<b>3</b>
Lo mantuvo permanentemente informado del estado del proyecto	<b>4</b>
Otro servicio, ¿Cuál?	<b>5</b>

**27. ¿Qué otros servicios hubiese esperado que le entregara el consultor durante el proceso de concurso? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) Nota al encuestador: Hacer hincapié en los servicios que NO le entregó el consultor y que debería entregar.**

Que me asesore legalmente en los requisitos que exige la Ley	<b>1</b>
Que me asesore técnicamente en los requisitos que exige la Ley	<b>2</b>
Que realice todos los trámites de la postulación (Tanto lo técnico como lo legal)	<b>3</b>
Que me asesore en el diseño de un proyecto que cumpla con mis expectativas	<b>4</b>

Que me mantenga informado del estado del proyecto	5
Otro, ¿Cuál?	6

28. Respecto del **consultor que lo asesoró** para enviar el proyecto al concurso y usando una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con el consultor con el cual usted trabajó? **(LEER ALTERNATIVAS)**

**En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	NOTA
Conocimiento de normas de la Ley	
Conocimiento de los procedimientos de la Ley	
Calidad técnica de los servicios que entrega el consultor	
Asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
Dedicación y permanencia del consultor	
Confianza y credibilidad del consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR</b>	

#### **VIII. SATISFACCIÓN FINAL CON LEY 18.450**

29. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y considerando todo lo que hemos conversado ¿Qué tan satisfecho se considera con la Ley de Fomento al Riego después de haber postulado al concurso?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

#### **IX. RECOMENDACIÓN**

30. Después de su experiencia ¿Recomendaría usted a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento de Riego?

Recomendaría	Indiferente	No Recomendaría
1	2	3

#### **X. REPOSTULACIÓN**

31. Después de su experiencia ¿Usted volvería a postular a un nuevo concurso de la Ley de Fomento al Riego?

SI	1	
NO	2	¿Por qué?

## XI. FINANCIAMIENTO

32. Pese a no haber recibido la bonificación ¿va a llevar a cabo igualmente las obras?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 34

33. Para la construcción de las obras ¿qué tipo de financiamiento habría utilizado usted?  
(RESPUESTA MÚLTIPLE) (MOSTRAR TARJETA N°2)

**Nota al Encuestador:** en caso que el encuestado responda que su fuente de financiamiento es con RECURSOS PROPIOS, debe desagregarlo en si estos corresponden a Ahorros propios, herencias, Capital de Trabajo o Aporte de Privados (alternativas 4, 5, 6 y 7)

1	Crédito Bancario ¿En cuál Banco?	Banco Chile	Banco Santander	Banco Estado	Banco del Desarrollo	BCI	Otro Banco o Institución Financiera ¿Cuál?
2	INDAP						
3	Constructora						
4	Ahorros						
5	Herencias						
6	Capital de Trabajo						
7	Aporte de Privados (Empresas)						
8	Municipalidad						
9	CONADI						
10	Otra fuente	¿Cuál?					

## XII. TASA DE PROBLEMAS

34. ¿Podría indicarme si durante todo el proceso de concurso usted tuvo algún problema?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 39.a

35. ¿Qué problema tuvo? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

Demora en resolución del concurso	1
Excesiva Burocracia en el proceso.	2
Excesivos requisitos legales	3
Excesivos requisitos técnicos	4
Burocracia en temas administrativos	5
Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc)	6
Falta de información	7
Problemas con el consultor	8
Problemas de financiamiento	9
Problemas en la postulación por internet	10
Otra ¿Cuál?	11

36. ¿Su problema fue solucionado?

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 38

**37.** ¿La solución fue entregada de manera oportuna?

<b>SI</b>	<b>1</b>	<b>Pase a pregunta 39.a</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>Pase a pregunta 39.a</b>

**38. SOLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON NO EN P36:** ¿Por qué no fue solucionado?

Problemas de inscripción con los derechos de agua	<b>1</b>
Desconoce la razón	<b>2</b>
No se ha recepcionado la obra	<b>3</b>
Otra. ¿Cuál?	<b>4</b>

**XIII. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES CONTEMPLADAS EN EL PROCESO**

**39. a.** Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré ¿me puede indicar si participaron en el proceso de concurso ? **(LEER INSTITUCIONES)**

**39. b.** Si Han participado, me podría indicar usando una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho quedó usted con el servicio entregado por ellas?

**39.c.** SI EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR: ¿Por qué evalúa con **(INDICAR NOTA)** al **(INDICAR INSTITUCIÓN)**?

SERVICIO	39. a. Participación en proceso de concurso		39.b. NOTA	39.c. SI NOTA 5 O MENOR ¿POR QUÉ CALIFICA CON ESA NOTA?
	SI	NO		
INDAP	1	2		
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	1	2		
SAG	1	2		
CONADI	1	2		
CORFO	1	2		
CNR	1	2		
DGA				

**40.** A partir de lo que ya hemos conversado. ¿Qué sugerencia entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y resolución del concurso?

**IV. EVALUACIÓN FINAL**

**41.** De acuerdo a todo lo que ya hemos conversado. De los siguientes aspectos que le mencionaré, ¿Cuál considera más importante y cuál menos importante? **Nota encuestador: Marque con un signo + para el aspecto más importante y con un signo – para el aspecto menos importante. (MOSTRAR TARJETA 4)**

**TABLA 1**

**Borrador Informe Final**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 2**

Tiempo de resolución del concurso	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	

**TABLA 3**

Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	

**TABLA 4**

Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Monto solicitado	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	

**TABLA 5**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 6**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 7**

Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 8**

Monto solicitado	
Tiempo de resolución del concurso	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 9**

Monto solicitado	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 10**

Monto solicitado	
Tiempo de resolución del concurso	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	

**TABLA 11**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Tiempo de resolución del concurso	

**TABLA 12**

Tiempo de resolución del concurso	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 13**

Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 14**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 15**

Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	

**TABLA 16**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	

### 9.1.3 Cuestionario para Beneficiarios de construcción y pago

#### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS LEY 18.450 -PAGADOS-

*Buenos días/tardes soy encuestador(a) de Clodinamica y vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450 y del proyecto\_\_\_\_\_ (MENCIONAR PROYECTO) que fue pagado en\_\_\_\_\_ (MENCIONAR FECHA) Esta Encuesta le tomará sólo 15 minutos de su tiempo.*

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

A) Código del proyecto (DESDE BBDD)				
B) Nombre entrevistado				
C) RUT entrevistado				
D) Nombre o razón social del postulante				
E) Casilla / dirección postal			F) Teléfono fijo	
			G) Teléfono Móvil	
G) Edad entrevistado			I) Sexo entrevistado	1 Femenino
H) Email entrevistado				2 Masculino
J) Nivel de escolaridad del entrevistado	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		
K) ¿Pertenece a un pueblo originario?	1	SI	¿Cuál?	
	2	NO		
L) Relación con el proyecto (Entrevistar a la persona que participó y tiene conocimiento del proceso)	1	Postulante / Propietario		
	2	Familiar del postulante		
	3	Administrador Predio		
	4	Directivo Organización		
	5	Representante Legal		
	6	Arrendatario		
	7	Gerente Empresa Agropecuaria		
	8	Socio/Accionista Empresa		
M) SOLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS: CONTESTARON 3, 4 Y/O 5 EN L	¿Su organización tiene un equipo permanente de trabajo?	SI		
		NO		
N) Región donde es entrevistado				
O) Comuna donde es entrevistado				
P) Dirección donde es entrevistado				
Q) N° de veces (aproximado) que ha postulado a la Ley N°18.450 en general				
R) Estrato (Completar información desde base de datos)	1	Pequeño productor agrícola		
	2	Pequeño empresario agrícola		
	3	Empresario mediano		
	4	Empresario grande		
	5	Organización de pequeños		
	6	Organización de usuarios		
En relación a la postulación más reciente	S) Año en que postuló			
	T) Concurso N° (sólo si lo recuerdan)			

## II. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL BENEFICIO, OBJETIVOS Y BENEFICIARIOS

1. A su juicio ¿qué institución es **la principal responsable** y la que entrega el beneficio asociado a la Ley? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA)**

Corporación de Fomento a la Producción (CORFO)	<b>1</b>
Corporación Nacional de Desarrollo indígena (CONADI)	<b>2</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>3</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>4</b>
Comisión Nacional de Riego (CNR)	<b>5</b>
Otra ¿Cuál?	<b>6</b>

- 2.a. Según su visión ¿cuáles son los principales objetivos que tiene la Ley 18.450 de Fomento al Riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA) NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que HOY tiene la Ley.**

Aumento Superficie regada y de cultivo	<b>1</b>
Inversión en Riego para Proteger y Optimizar el uso del Recurso Hídrico	<b>2</b>
Fomento a la inversión en materia de Riego	<b>3</b>
Ayuda a los Agricultores	<b>4</b>
Aumentar producción y rentabilidad predial	<b>5</b>
Fomento a la Agricultura	<b>6</b>
No tiene conocimiento, no opina, no sabe	<b>7</b>

- 2.b. **Aparte de los objetivos que actualmente tiene la Ley.** ¿Qué otros objetivos deberían ser cubiertos por esta? **NOTA AL ENCUESTADOR: Hacer hincapié en los objetivos que NO tiene y que debería tener la Ley.**

3. Según su visión ¿qué productores y/o empresarios son los principales beneficiarios de la Ley 18.450 de Fomento al riego? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Todos los agricultores o cualquier agricultor	<b>1</b>
Empresarios grandes	<b>2</b>
Empresarios medianos	<b>3</b>
Pequeños empresarios agrícolas	<b>4</b>
Pequeños productores agrícolas	<b>5</b>
Organizaciones de usuarios	<b>6</b>
Algún grupo de agricultores en especial (fruticultores, ganaderos)	<b>7</b>
Productores forestales	<b>8</b>
No sabe	<b>9</b>
Otro. ¿Cuál?	<b>10</b>

## III. APORTES DE LA LEY DE RIEGO A LA PEQUEÑA AGRICULTURA

*A continuación nos referiremos a las implicancias que ha tenido la Ley de Riego para la pequeña agricultura.*

4. En una escala de 1 a 3, donde 1 es Nula participación y 3 Mucha participación, ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de participación que tienen los pequeños productores agrícolas en los beneficios de la Ley de Fomento al Riego?

Nula participación	Poca participación	Mucha participación	Ns/Nr
1	2	3	99

- 5.a. De las siguientes instituciones que le nombraré, ¿Cuál cree usted que es la que realiza un mayor aporte a los pequeños productores agrícolas?

- 5.b. ¿Y cuál de estas es la que realiza el menor aporte?

Nota al encuestador: (MOSTRAR TARJETA N° 3)	5.a	5.b
	MAYOR APORTE	MENOR APORTE
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
Municipios	6	6
Dirección General de Aguas (DGA)	7	7
Servicio Agrícola Ganadero (SAG)	8	8
Otra ¿Cuál?	9	9

### III. EJECUCIÓN DE LA OBRA

**A continuación nos referiremos al proceso de ejecución de la obra de riego (MENCIONAR OBRA)**

6. Basándose en su experiencia y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿qué tan satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del proceso?

**En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	NOTA
El cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra (tecnificación del riego, aumento de superficie regada, mejoramiento de infraestructura de riego, drenaje de suelos)	
Construcción obras y/o instalación de equipos.	
La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente.	
Satisfacción general con el proceso de <b>EJECUCIÓN DE LA OBRA</b> , en términos del cumplimiento de sus objetivos, construcción y calidad del proyecto terminado.	

7. Desde su perspectiva ¿cuál o cuáles es/fueron los principales beneficios efectivamente generados por el proyecto construido? (**RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA**)

Aumento de los ingresos	<b>1</b>
Aumento en la calidad de vida	<b>2</b>
Aumento en la superficie regada	<b>3</b>
Mejorar calidad de cultivos existentes	<b>4</b>
Mejorar Rentabilidad de los cultivos existentes	<b>5</b>
Generar empleo	<b>6</b>
Cambio en el tipo de producción	<b>7</b>
Aumento en la producción	<b>8</b>
Ahorro en el proceso productivo completo	<b>9</b>
Mejoramiento del proceso productivo completo	<b>10</b>

**Borrador Informe Final**

Mejora el uso del Suelo	<b>11</b>
Optimiza los recursos	<b>12</b>
Incorpora la tecnificación al proceso de riego	<b>13</b>
Otras ¿Cuál?	<b>14</b>

**IV. CONSULTOR**

8. ¿Cómo llegó usted a contactarse con el consultor o empresa consultora?

<b>Él se contactó inicialmente conmigo</b>	<b>1</b>	<b>Pasar a pregunta 10</b>
<b>Yo me acerqué a él</b>	<b>2</b>	

9. ¿A través de qué medios se enteró usted de la posibilidad de trabajar con el consultor?

**(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Amigos, Vecinos, familiares u otros agricultores	<b>1</b>
Organización de regantes	<b>2</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>3</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>4</b>
Funcionarios de la CNR	<b>5</b>
Página Web de la CNR	<b>6</b>
Otras Dependencias Públicas	<b>7</b>
Publicidad escrita	<b>8</b>
Iniciativa propia	<b>9</b>
A través de empresas relacionadas con Agricultura y Riego	<b>10</b>
Municipalidad	<b>11</b>
Otra ¿Cuál?	<b>12</b>

10. ¿Qué requisitos le puso el consultor para desarrollar el proyecto? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Un porcentaje mínimo de inversión para asegurar la adjudicación del proyecto	<b>1</b>
Una cantidad mínima de hectáreas cubiertas por el proyecto para asegurar la adjudicación	<b>2</b>
Que el título de tierras y aguas se encuentre a su nombre	<b>3</b>
Que la construcción de las obras se realice con una persona o empresa de confianza del consultor	<b>4</b>
Otro requisito, ¿Cuál?	<b>5</b>
No pone requisitos para desarrollar el servicio	<b>6</b>

11. ¿Y cuál fue la modalidad de pago? **(MOSTRAR TARJETA N°5)**

Cobra un porcentaje del total del monto solicitado	<b>1</b>
Cobra un porcentaje según los resultados del concurso	<b>2</b>
Fija un precio por cada hectárea cubierta por el proyecto	<b>3</b>
Otro, ¿Cuál?	<b>4</b>

12. ¿En qué periodo se acordó el pago con el consultor? **(MOSTRAR TARJETA N°4)**

La totalidad al inicio de la postulación del concurso	<b>1</b>
La totalidad al finalizar el pago de la bonificación	<b>2</b>
La mitad después de conocer los resultados del concurso	<b>3</b>
Se acordó el pago en cuotas según etapas del proyecto	<b>4</b>
Después de haber construido las obras	<b>5</b>

Otro, ¿Cuál?	6
--------------	---

13. Aproximadamente, ¿Cuál es el valor que cobró el consultor por sus servicios en...? **ANOTAR MONTO.**

**Nota al encuestador: En caso de que no se cobre por alguno de los ítems, anotar 0.**

1	Postulación al concurso	\$
2	Adjudicación del proyecto	\$
3	Acompañamiento en las obras	\$
4	Apoyo en acreditación de inversiones	\$
5	Tramitación del pago de la bonificación	\$

14. ¿Qué servicios le entregó el consultor durante el proyecto? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

**Nota al encuestador: Hacer hincapié en los servicios que actualmente le entregó el consultor.**

Realizó el diseño del proyecto que se postuló	1
Realizó la tramitación de los antecedentes técnicos solicitados para la postulación	2
Realizó la tramitación de los antecedentes legales solicitados para la postulación	3
Lo mantuvo permanentemente informado del estado del proyecto	4
Lo asesoró en la construcción de las obras	5
Realizó la acreditación de las inversiones	6
Realizó la tramitación del pago de la bonificación	7
Otro servicio, ¿Cuál?	8

15. ¿Qué otros servicios hubiese esperado que le entregara el consultor durante el proyecto? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)** **Nota al encuestador: Hacer hincapié en los servicios que NO le entregó el consultor y que debería entregar.**

Que me asesore legalmente en los requisitos que exige la Ley	1
Que me asesore técnicamente en los requisitos que exige la Ley	2
Que realice todos los trámites de la postulación (Tanto lo técnico como lo legal)	3
Que me asesore en el diseño de un proyecto que cumpla con mis expectativas	4
Que me mantenga informado del estado del proyecto	5
Que me asesore en la construcción de las obras	6
Que realice la acreditación de las inversiones	7
Que realice la tramitación del pago de la bonificación	8
Otro, ¿Cuál?	9

16. Utilizando una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante la ejecución de la obra?

**NOTA L ENCUESTADOR: Preguntar sólo a aquellos que referenciaron haber recibido apoyo del consultor en ejecución de las obras en pregunta 14.**

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

17. A continuación nos referiremos al **consultor que lo asesoró para enviar el proyecto al concurso** de la Ley 18.450 de Fomento al Riego. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con el consultor con el cual usted trabajo?

**(LEER ALTERNATIVAS) En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	NOTA
Conocimiento de normas y procedimientos	
Calidad técnica y asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
Dedicación y permanencia del consultor	
Confianza y credibilidad del consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
Acompañamiento en la construcción de las obras	
Apoyo en presentación de documentación, temas legales, etc.	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSULTOR</b>	

**18. ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA P17) al consultor? RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**

<b>ASPECTOS MÁS VALORADOS (NOTAS DE 5 A 7)</b>	
Porque fue un apoyo	<b>1</b>
Se mostró siempre preocupado	<b>2</b>
Porque cumplió con todas las expectativas	<b>3</b>
Porque tuvo una buena gestión en general	<b>4</b>
Otro ¿Cuál?	<b>5</b>
<b>ASPECTOS MENOS VALORADOS (NOTAS DE 1 A 4)</b>	
Falta en entrega de la información	<b>6</b>
Poco empático, no considera opinión de agricultor	<b>7</b>
Lentitud en los procesos en general	<b>8</b>
Abandono definitivo del proyecto	<b>9</b>
Incumplimiento en diferentes etapas del proyecto	<b>10</b>
No sabe	<b>11</b>
Otro ¿Cuál?	<b>12</b>

**V. CONSTRUCTOR**

**19. Ahora, respecto al constructor que realizó la obra y usando la misma escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del constructor?**

**(LEER ALTERNATIVAS) En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	NOTA
Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	
Conocimiento de normas y procedimientos	
Calidad técnica del servicio	
Dedicación y permanencia del constructor	
Confianza y credibilidad del constructor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CONSTRUCTOR</b>	

**20. ¿A través de qué medio o medios llegó usted a trabajar con el constructor? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Vecinos u otros agricultores	<b>1</b>
Organización de regantes	<b>2</b>

**Borrador Informe Final**

Empresa de riego y/o de venta de equipos	<b>3</b>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>4</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>5</b>
Funcionarios de la CNR	<b>6</b>
Página Web de la CNR	<b>7</b>
Carteles de CNR en las obras	<b>8</b>
Publicidad escrita	<b>9</b>
Iniciativa propia	<b>10</b>
Consultor	<b>11</b>
CONADI	<b>12</b>
PRODESAL/Municipalidad	<b>13</b>
Otro ¿Cuál?	<b>14</b>

**VI. DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRAÚLICAS (DOH)**

**21.** A continuación nos referiremos a la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH). En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿qué tan satisfecho se encuentra con las siguientes variables de la DOH? **En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	<b>NOTA</b>
El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH	
El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH	
El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	
La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	
La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción	

**22.** ¿Tuvo que solicitar modificación de obras a la DOH?

<b>SI</b>	<b>1</b>	
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>Pase a pregunta 16</b>

**23.** Usando una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho quedó con la **DOH** en los siguientes aspectos? **En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	<b>NOTA</b>
El tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución	
La flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones	

**24.** Y en general ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas?

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Algo insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Algo satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

**25.** ¿Por qué evalúa con nota (**MENCIONAR NOTA DE P24**) a la DOH? (**RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA**)

<b>EVALUACIONES POSITIVAS (NOTAS 5 A 7)</b>	
Las inspecciones técnicas fueron oportunas y pertinentes, beneficiando la calidad del proyecto	<b>1</b>

**Borrador Informe Final**

Fueron rápidos en el proceso, entregan resultados de forma rápida.	<b>2</b>
Las observaciones al proyecto eran pertinentes	<b>3</b>
Bien, realizaron todas las supervisiones y observaciones en los tiempos acordados	<b>4</b>
Otra ¿Cuál?	<b>5</b>
<b>EVALUACIONES NEGATIVAS (NOTAS DE 1 A 4)6</b>	
No conoce el rol de la DOH	<b>6</b>
Poca claridad en las observaciones realizadas al proyecto	<b>7</b>
No estuvieron presentes / no realizaron las supervisiones	<b>8</b>
Las observaciones al proyecto no eran las adecuadas	<b>9</b>
Tiempo excesivamente largos entre resolución y las modificaciones	<b>10</b>
No entrega información sobre cumplimiento de plazos	<b>11</b>
Otra ¿Cuál?	<b>12</b>

**VII. PAGO DE BONIFICACIÓN**

**26.** Ahora, respecto al pago de la bonificación recibida y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho está con los diversos aspectos del proceso de pago de bonificación de la Ley 18.450? **En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

	<b>NOTA</b>
El monto recibido respecto de lo solicitado	
El tiempo el ingreso de antecedentes de pago a la CNR y el pago del bono por tesorería <i>(considere que el tiempo promedio entre el ingreso de antecedentes y emisión de la orden pago del bono es aproximadamente UN MES cuando no hay observaciones)</i>	
Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	
La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa del pago	
<b>LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROCESO DE PAGO DE LA BONIFICACIÓN</b>	

**27.** ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE SATISFACCIÓN GENERAL EN P26) el proceso de Pago de la bonificación? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)

<b>EVALUACIONES POSITIVAS (NOTAS 5 A 7)</b>	
El monto fue el que me aprobaron	<b>1</b>
Se realizó dentro de los plazos acordados	<b>2</b>
Fue eficiente	<b>3</b>
Fue rápido	<b>4</b>
Fue transparente	<b>5</b>
Otra ¿Cuál?	<b>6</b>
<b>EVALUACIONES NEGATIVAS (NOTAS DE 1 A 4)</b>	
No existen canales de comunicación para informarse sobre el proceso	<b>7</b>
Hubo rebaja del Bono	<b>8</b>
Demoró la realización del pago del bono	<b>9</b>
Otra ¿Cuál?	<b>10</b>

**28.** ¿Solicitó información a la CNR durante el proceso de pago?

SI	1	¿Con qué nota califica dicha información? (en una escala de 1 a 7)	NOTA
NO	2		

**29.** ¿Ha recibido apoyo del consultor durante el proceso de pago de la bonificación?

SI	1	
NO	2	<b>Pase a pregunta 31</b>

**30. ¿En qué temas puntuales lo ayudó? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Realizó toda la tramitación y presentación de antecedentes para pago de bonificación	<b>1</b>
Hizo el seguimiento del proceso de pago (fechas, atrasos en pago, verificación de realización del pago, etc.)	<b>2</b>
Hizo de intermediario ante CNR	<b>3</b>
Asesoró respecto a las modalidades o formas de pago del Bono	<b>4</b>
Otro ¿Cuál?	<b>5</b>

**31. ¿Qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante el proceso de pago de la bonificación?**

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

**32. ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA P31) al consultor? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

<b>EVALUACIONES POSITIVAS (NOTAS 5 A 7)</b>	
Cumplió con todas las expectativas	<b>1</b>
Es de confianza	<b>2</b>
Buena gestión en general	<b>3</b>
Otra ¿Cuál?	<b>4</b>
<b>EVALUACIONES NEGATIVAS (NOTAS DE 1 A 4)</b>	
No considera opinión de agricultor	<b>5</b>
Abandono e incumplimiento en la etapa de pago	<b>6</b>
Lentitud en las respuestas	<b>7</b>
No existió comunicación una vez entregado el proyecto	<b>8</b>
Falta de información sobre los dineros relacionados con la asignación del bono	<b>9</b>
Otra ¿Cuál?	<b>10</b>

**33. SÓLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON NO EN P29: ¿Quién lo ayudó en el proceso de pago? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

La Empresa Constructora	<b>1</b>
Funcionario de la DOH	<b>2</b>
En la organización de Agricultores/usuarios	<b>3</b>
Funcionarios de la municipalidad / PRODESAL	<b>4</b>
Funcionario de INDAP	<b>5</b>
Funcionario de la CNR	<b>6</b>
Funcionario de Tesorería me informó cómo hacerlo	<b>7</b>
El Endosatario	<b>8</b>
Nadie le ayudo, él se informó y realizó todos los trámites	<b>9</b>
Otra ¿Cuál?	<b>10</b>

**V. INFORMACIÓN**

**34. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA.)**

A través del consultor	<b>1</b>
A través de Familiares, amigos, Vecinos u otros agricultores	<b>2</b>
Organización de regantes	<b>3</b>
Empresa de riego y/o de venta de equipos	<b>4</b>

**Borrador Informe Final**

Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<b>5</b>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<b>6</b>
Otras Dependencias Públicas	<b>7</b>
Universidad y/o ONG	<b>8</b>
Medios de Comunicación masivos	<b>9</b>
Funcionarios de la CNR	<b>10</b>
Página Web de la CNR	<b>11</b>
Publicidad escrita	<b>12</b>
Municipalidad	<b>13</b>
Letrero de proyectos CNR	<b>14</b>
Otros ¿Cuál?	<b>15</b>

**35. ¿Cuáles son los principales canales de difusión de la Ley de Riego que usted conoce? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Televisión	<b>1</b>
Radio	<b>2</b>
Página Web de la CNR	<b>3</b>
Publicidad escrita (Folletería)	<b>4</b>
Revista Chile Riego	<b>5</b>
Letrero de proyectos CNR instalados en los predios	<b>6</b>
Charlas de difusión de la Ley	<b>7</b>
Otros ¿Cuál?	<b>8</b>

**36. ¿A través de que canales le gustaría informarse de la Ley de Riego? (RESPUESTA MULTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo electrónico	<b>1</b>
Llamado telefónico	<b>2</b>
Mensaje de texto al celular	<b>3</b>
Redes sociales (Twitter, Facebook)	<b>4</b>
Cartas certificadas	<b>5</b>
Visitas de funcionarios de la CNR	<b>6</b>
Revistas de agricultura	<b>7</b>
Otros ¿Cuál?	<b>8</b>

**37. ¿Conoce la información que entrega la CNR respecto de los consultores?**

**En caso de responder No sabe/No responde, codificar con 99.**

		<b>NOTA</b>
<b>SI</b>	<b>1</b>	¿Qué nota le pone a dicha información?
<b>NO</b>	<b>2</b>	

**VI. COMUNICACIÓN**

***A continuación nos referiremos a la comunicación mantenida desde la postulación hasta la el pago de la bonificación.***

**38.a. ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de Concurso? (LEER ALTERNATIVAS) (ENTREGAR TARJETA 1)**

**Borrador Informe Final**

**38. b.** Usando una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho quedó usted con la calidad de la información entregada por estas fuentes de información en cada uno de los temas consultados?

**En caso de responder No sabe/No responder, codificar con 99.**

	CONSULTOR	NOTA	CNR	NOTA	DOH	NOTA	INDAP	NOTA
Entrega de Calendario y Bases de Concurso	1		2		3		4	
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	1		2		3		4	
Observaciones al proyecto	1		2		3		4	
Visita a Terreno	1		2		3		4	
Admisión a concurso (primer listado)	1		2		3		4	
Reclamaciones o Apelaciones	1		2		3		4	
Resultados del concurso	1		2		3		4	
Acreditación de inversiones	1		2		3		4	
Pago de la bonificación	1		2		3		4	

**38.c.** En caso de haber sido informado por la CNR en alguno de los temas anteriormente referenciados, ¿A través de qué medios fue informado? **(RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Correo Electrónico	<b>1</b>
Llamado telefónico	<b>2</b>
Carta certificada	<b>3</b>
Otro ¿Cuál?	<b>4</b>

**VIII. SATISFACCIÓN FINAL CON LEY 18.450**

**39.** Usando una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y considerando todo lo que hemos conversado ¿Qué tan satisfecho se considera con la Ley de Fomento al Riego después de haber recibido el pago de la bonificación?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

**IX. RECOMENDACIÓN**

**40.** Después de su experiencia ¿Recomendaría usted a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento de Riego?

Recomendaría	Indiferente	No Recomendaría
1	2	3

**X. NUEVA POSTULACIÓN**

**41.** Después de su experiencia ¿Usted volvería a postular a un nuevo concurso de la Ley de Fomento al Riego con otro proyecto?

<b>SI</b>	1	
<b>NO</b>	2	¿Por qué?

**XI. FINANCIAMIENTO**

**42. Para la construcción de las obras ¿qué tipo de financiamiento utilizó usted? (RESPUESTA MÚLTIPLE) (MOSTRAR TARJETA N°2)**

**Nota al Encuestador:** en caso que el encuestado responda que su fuente de financiamiento es con RECURSOS PROPIOS, debe desagregarlo en si estos corresponden a Ahorros propios, herencias, Capital de Trabajo o Aporte de Privados (alternativas 4, 5, 6 y 7)

1	Crédito Bancario ¿En cuál Banco?	Banco Chile	Banco Santander	Banco Estado	Banco del Desarrollo	BCI	Otro Banco o Institución Financiera ¿Cuál?
2	INDAP						
3	Constructora						
4	Ahorros						
5	Herencias						
6	Capital de Trabajo						
7	Aporte de Privados (Empresas)						
8	Municipalidad						
9	CONADI						
10	Otra fuente						

**43. En el caso que NO HUBIESE resultado seleccionado para recibir la bonificación ¿Hubiese llevado a cabo igualmente las obras?**

SI	1
NO	2

**XII. TASA DE PROBLEMAS**

**44. ¿Podría indicarme si desde la construcción hasta el proceso de pago usted tuvo algún problema?**

SI	1	
NO	2	Pase a pregunta 49

**45. ¿Qué problema tuvo? (RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA)**

Demora en aprobación de modificaciones ( <i>considere que el tiempo promedio entre el ingreso de antecedentes y emisión de la orden pago del bono es aproximadamente UN MES cuando no hay observaciones</i> )	1
Problemas técnicos con las obras	2
Atraso de la entrega de la obra	3
Rebaja del bono	4
Problemas con el consultor	5
Problemas de financiamiento	6
Problemas con el constructor	7
Problemas con la DOH	8
Problemas con calidad del material	9
Problemas con el terreno	10
Problemas con el Banco o con su fuente de financiamiento	11
Problemas con Tesorería	12

Otra ¿Cuál?		<b>13</b>
-------------	--	-----------

46. ¿Su problema fue solucionado?

<b>SI</b>	<b>1</b>	
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>Pase a pregunta 48</b>

47. ¿La solución fue entregada de manera oportuna?

<b>SI</b>	<b>1</b>	<b>Pase a pregunta 49.a.</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	

48. **SOLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON NO EN P46:** ¿Por qué no fue solucionado?

Problemas de inscripción con los derechos de agua	<b>1</b>
No se ha recepcionado la obra	<b>2</b>
Desconoce la razón	<b>3</b>
Otra. ¿Cuál?	<b>4</b>

**XIII. EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES CONTEMPLADAS EN EL PROCESO**

49. a. Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré ¿me puede indicar si participaron en el proceso de Concurso?

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

49. c. SI EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR: ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

SERVICIO	36. a. Participación en proceso de concurso		36.b. NOTA	37. SI NOTA 5 O MENOR ¿POR QUÉ CALIFICA CON ESA NOTA?
	SI	NO		
INDAP	1	2		
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	1	2		
SAG	1	2		
CONADI	1	2		
CORFO	1	2		
CNR	1	2		
DGA	1	2		

50. A partir de lo que ya hemos conversado. ¿Qué sugerencia entregaría para mejorar los servicios de construcción de la obra y pago del bono?

**XIV. EVALUACIÓN FINAL**

**51.** De acuerdo a todo lo que ya hemos conversado. De los siguientes aspectos que le mencionaré, ¿Cuál considera más importante y cuál menos importante? **Nota encuestador: Marque con un signo + para el aspecto más importante y con un signo – para el aspecto menos importante. (MOSTRAR TARJETA 3)**

**TABLA 1**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 2**

Tiempo de resolución del concurso	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	

**TABLA 3**

Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	

**TABLA 4**

Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Monto solicitado	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	

**TABLA 5**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 6**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 7**

Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 8**

Monto solicitado	
Tiempo de resolución del concurso	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	

**TABLA 9**

Monto solicitado	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	

Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
------------------------------------------------------	--

**TABLA 10**

Monto solicitado	
Tiempo de resolución del concurso	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	

**TABLA 11**

Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Tiempo de resolución del concurso	

**TABLA 12**

Tiempo de resolución del concurso	
Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 13**

Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 14**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	

**TABLA 15**

Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	

**TABLA 16**

Comunicación que mantiene la CNR con los usuarios	
Monto solicitado	
Calidad del servicio entregado por el consultor/constructor	
Participación de Organizaciones de Usuarios de Aguas	
Apoyo entregado por instituciones externas (Municipio, INDAP, DOH, DGA)	
Tiempo de resolución del concurso	
Precio del servicio ofrecido por el consultor	

### 9.1.4 Cuestionario de redes

#### CUESTIONARIO DE REDES ESTRATÉGICAS

##### Usuarios de la Ley de Riego

**Nombre:**

**Tipo de usuario:**

**Región:**

**Pensando en las relaciones que generó en el inicio de la postulación a proyectos de la Ley de Riego ¿Con qué personas o instituciones se relacionó usted para enterarse de la Ley de Fomento al Riego?**

<b>Persona o institución con la que se relacionó (Anotar nombre de la institución o relación que tiene con la persona)</b>				
1. Y en una escala donde 1 es Tenemos contacto siempre, 2 Tenemos contacto a veces y 3 Nunca tenemos contacto; ¿cómo ha sido la intensidad de la relación que genero con...?				
2. Y en una escala donde 1 es Buena, 2 Ni buena ni Mala y 3 Mala, ¿Cómo califica la relación que generó con...?				
3. Y en una escala donde 1 es Local, 2 es Regional y 3 Nacional, ¿Y cuál ha sido el nivel de alcance que ha tenido a partir de la relación que se ha generado con...?				

### 8.2.1 Pauta cualitativa de entrevista a usuarios de la Ley

#### **PAUTA DE ENTREVISTA USUARIOS DE LA LEY DE RIEGO**

Buenos días / tardes mi nombre es.... Y trabajo en la consultora Clodinámica. Tal como le fuera señalado anteriormente, este encuentro es parte de un estudio solicitado por **La Comisión Nacional de Riego**, que busca conocer la opinión de los usuarios que han participado de los procesos de la Ley N° 18.450 y con ello mejorar el servicio y contacto con ustedes. Por ello, le agradezco nos conceda este tiempo.

Es importante aclarar que todo lo que se diga aquí será privado. Lo importante es rescatar experiencias, su valioso punto de vista y sugerencias. No existen opiniones buenas o malas, por lo tanto es importante nos exponga lo que realmente piensa sobre los temas que se planteen para el diálogo.

La conversación que sostendremos será grabada sólo con fines de facilitar el registro: no se hará pública en ningún caso y se mantendrá guardada bajo medidas de confidencialidad.

## PROCESO DE CONCURSO

**Para comenzar con la entrevista, le voy a hacer algunas preguntas relacionadas con lo que usted conoce de la Ley de Riego y su experiencia en el proceso de postulación a los concursos de la Ley.**

### PREGUNTAS INTRODUCTORIAS

- Primero me gustaría que me cuente, ¿Qué sabe usted acerca de la Ley de Fomento al Riego? Según su visión, ¿Cuáles serían los objetivos de la Ley de riego?
- Respecto al proceso de postulación del proyecto, me gustaría que me cuente ¿Cómo fue su experiencia durante el proceso de postulación a la Ley de fomento al riego?
- En términos generales, ¿Qué ha significado para usted la Ley de Fomento al Riego?

### PERCEPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FACILIDADES Y DIFICULTADES DEL PROCESO DE CONCURSO

- ¿Y qué tipo de dificultades experimentó durante el proceso de postulación?, ¿Cuáles cree usted que son las razones asociadas a las dificultades experimentadas durante el proceso de postulación?
- ¿En qué medida cree usted que la CNR podría aportar a disminuir las dificultades en el proceso de postulación?

## EXPECTATIVAS CON LA LEY DE RIEGO

**Ahora la realizaré algunas preguntas en relación a las expectativas de los usuarios con los beneficios que entrega la Ley de Riego**

- ¿Cuáles son las expectativas que tenía usted antes de postular a la Ley de Fomento al Riego?, ¿Qué esperaba de la Ley?
- ¿En qué medida estas expectativas fueron satisfechas luego de haber resultado beneficiario?, ¿Qué cosas no fueron satisfechas por la Ley?

### PERCEPCIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS

**Ahora la realizaré algunas preguntas relativas al nivel de participación de los pequeños productores agrícolas que postulan a la Ley de Fomento al Riego**

- ¿Cuál es su visión con respecto a la participación que tienen los pequeños productores agrícolas en la Ley de Riego?
- ¿Qué aspectos cree usted que podrían incentivar la participación de pequeños productores agrícolas?
- ¿En qué medida considera usted que la Ley de Fomento al Riego contribuye al desarrollo de los pequeños productores agrícolas?

## RELACIÓN COMERCIAL CON EL CONSULTOR

**Ahora la realizaré algunas preguntas relativas a la relación comercial que mantuvo con el consultor**

- ¿Qué requisitos o condiciones le puso el consultor para poder postular a la Ley de Riego?
- ¿Cuál es la modalidad que se definió para el pago de los servicios del consultor? (Precio por hectárea, porcentaje del monto adjudicado, etc.)
- ¿En qué periodos se definió el pago de los servicios del consultor? (Pago al final del proyecto, inicio de las obras, etc.)
- ¿Cuánto cobró el consultor por los servicios de postulación del proyecto?,
- ¿Y cuánto le cobró por la adjudicación del proyecto?  
**Nota al investigador: Sólo en caso se haber sido beneficiado.**
- ¿Cuáles son los principales servicios que le entregó el consultor durante la postulación?
- Y en términos generales ¿Qué otros servicios hubiese esperado del consultor durante el proceso de postulación?

**NOTA AL INVESTIGADOR: En el caso de usuarios Pagados preguntar:**

**El consultor, ¿le brindó asesoría durante la construcción de las obras?, ¿De qué manera lo apoyó? ¿Cuánto le cobró por este servicio?**

**¿Y lo apoyó durante el proceso de acreditación de inversiones? ¿De qué manera?, ¿Cuánto le cobró por este servicio?**

**¿Lo apoyó en la tramitación del pago de la bonificación?, ¿De qué manera?, ¿Cuánto le cobró por este servicio?**

- **Y en términos generales, ¿Qué otros servicios le hubiese gustado que le entregara el consultor durante los procesos de construcción y pago?**

## **TIEMPOS DEL PROCESO DE CONCURSO**

**Ahora la realizaré algunas preguntas en relación a los tiempos de postulación y resolución de concursos.**

- A partir de su experiencia, ¿Cuál es su opinión con respecto a los tiempos que destina la CNR para resolver los concursos?, ¿Considera usted que existe agilidad en los tiempos de revisión de proyectos?
- ¿A qué situaciones le atribuye usted la cantidad de tiempo que emplea la CNR para revisar los proyectos?
- ¿En qué medida se podrían acelerar los tiempos de revisión de proyectos? ¿cuál sería su recomendación?

## **TRANSPARENCIA EN EL PROCESO DE CONCURSO**

**A continuación le realizaré algunas preguntas relativas a cómo visualiza usted la transparencia en los procesos de revisión de proyectos.**

**TRANSPARENCIA DURANTE EL PROCESO DE REVISIÓN.**

- ¿Cuáles son los criterios que utiliza la CNR para revisar los proyectos?
- ¿Existe suficiente claridad con respecto a los criterios de revisión de los proyectos?
- ¿Cómo evalúa usted los criterios utilizados por la CNR en la revisión de los proyectos?

- ¿Cómo considera usted que es la comunicación que sostiene la CNR para informar el estado de los proyectos durante el proceso de revisión?
- ¿Para usted es importante saber quién está revisando su proyecto? ¿En qué afecta el no saber quién es el revisor de su proyecto?, ¿En qué beneficia saber quién es el revisor?
- ¿Qué servicios espera que realice la CNR durante el proceso de revisión de los proyectos?

### **EQUIDAD EN EL PROCESO DE POSTULACIÓN**

**A continuación le realizaré algunas preguntas respecto de la equidad en el proceso de postulación a la Ley de riego.**

- Según su percepción, ¿Un pequeño productor agrícola tiene las mismas posibilidades de adjudicarse un proyecto que un productor de otro tamaño? ¿Por qué?
- Según su visión, ¿Existen diferencias en el trato que reciben los usuarios al momento de postular a la Ley de Riego?, ¿En qué cosas es posible observar estas diferencias?
- ¿Existe algún aspecto que genere desigualdad a la hora de postular y adjudicar los proyectos?
- ¿De qué manera la CNR podría contribuir a equiparar las condiciones de postulación y resolución de concursos?

### **BUROCRACIA EN EL PROCESO DE POSTULACIÓN**

**A continuación le realizaré algunas preguntas respecto de los requisitos técnicos y legales solicitados para postular a la Ley de riego.**

- ¿Usted conoce los requisitos técnicos y legales que solicita la CNR para poder postular a la Ley?
- ¿Cuál es su opinión con respecto a los requisitos técnicos que solicita la CNR para postular a la Ley?, ¿Está de acuerdo con el tipo y la cantidad de antecedentes que se solicitan?
- ¿Y cuál es su opinión con respecto a los requisitos legales?, ¿Está de acuerdo con el tipo y la cantidad de antecedentes que se solicitan?
- ¿Considera que hay algunos requisitos que deberían ser modificados? ¿Por qué? ¿Cuáles cree usted que se deberían exigir?
- ¿Considera que ha aumentado la exigencia en cuanto a la solicitud de requisitos técnicos y legales en la postulación?
- En términos generales, ¿Cómo evalúa usted la tramitación que se debe hacer para postular a la Ley de Riego?
- ¿Qué servicios espera usted que realice la CNR para apoyarlo en el proceso de tramitación de documentos técnicos y legales?

### **ABANDONO DE PROYECTOS ADJUDICADOS**

**(NOTA AL ENTREVISTADOR: Aplicar sólo en caso de usuarios que hayan abandonado el proyecto)**

**A continuación le realizaré algunas preguntas relacionadas con los motivos de abandono del proyecto adjudicado.**

- A partir de su experiencia me gustaría que me contara, ¿Cuáles fueron los principales motivos que lo llevaron a abandonar el proyecto?

- ¿Cuáles fueron los principales impactos que tuvo para usted el haber abandonado el proyecto?
- Según su visión, ¿En qué medida la CNR podría haber ayudado a que usted no abandonara el proyecto?

## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA LEY

**A continuación le realizaré algunas preguntas acerca de la comunicación que sostiene la CNR con los usuarios y la difusión que tiene la Ley en los medios de comunicación.**

- ¿En qué instancias se ha comunicado la CNR con usted?, ¿Alguien más lo ha mantenido informado de su proyecto?
- ¿En qué instancias sería necesario que la CNR mantuviera una mayor comunicación con los usuarios?
- ¿Ha solicitado información a la CNR a través de sus canales oficiales de comunicación (Call Center, Web, Redes sociales, Oficinas)?, ¿A través de cuáles? ¿Para qué situaciones fue necesario solicitar esta información?
- ¿Cómo evaluaría usted la información entregada por la CNR durante todo el proceso?
- ¿Qué espera usted de la información que entrega la CNR durante el proceso de postulación?, ¿Y durante la adjudicación del concurso? **(Nota al investigador: Preguntar sólo en el caso de haber resultado beneficiario)**

**Nota al investigador: Preguntar sólo en el caso de Usuarios Pagados.**

- ¿Qué espera usted de la información que entrega la CNR durante el proceso de construcción de las obras?,
- ¿Y durante la acreditación de inversiones?
- ¿Y durante el proceso de pago de la bonificación?

**POSICIONAMIENTO DE CNR (RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN CON INSTANCIAS AJENAS A LA LEY DE FOMENTO).**

- ¿Qué otras cosas realiza la CNR a parte de gestionar la Ley de Fomento al Riego?
- ¿A través de qué medios ha visto o escuchado alguna noticia relacionada con la Ley de Fomento al Riego?
- ¿Usted conoce a otras personas que no hayan postulado a la Ley y reconozcan a la CNR?, ¿Qué es lo que saben acerca de la CNR?
- En términos generales, ¿Qué opina de la difusión que realiza la CNR para dar a conocer la Ley de Fomento al Riego?

### 9.2.2 Pauta cualitativa a consultores de riego

#### **PAUTA DE ENTREVISTA CONSULTORES**

Buenos días / tardes mi nombre es.... Y trabajo en la consultora Clodinámica. Tal como le fuera señalado anteriormente, este encuentro es parte de un estudio solicitado por **La Comisión Nacional de Riego**, que busca conocer la opinión de los usuarios que han participado de los

proceso de la Ley N° 18.450 y con ello mejorar el servicio y contacto con ustedes. Por ello, le agradezco nos conceda este tiempo.

Es importante aclarar que todo lo que se diga aquí será privado. Lo importante es rescatar experiencias, su valioso punto de vista y sugerencias. No existen opiniones buenas o malas, por lo tanto es importante nos exponga lo que realmente piensa sobre los temas que se planteen para el diálogo.

La conversación que sostendremos será grabada sólo con fines de facilitar el registro: no se hará pública en ningún caso y se mantendrá guardada bajo medidas de confidencialidad.

## **PROCESO DE CONCURSO**

**Para comenzar con la entrevista, le voy a hacer algunas preguntas relacionadas con lo que usted conoce de la Ley de Riego y su experiencia en el proceso de postulación a los concursos de la Ley.**

### **PREGUNTAS INTRODUCTORIAS**

- Respecto al proceso de postulación de proyectos, me gustaría que me cuente, desde su experiencia como Consultor ¿Cómo ha sido el proceso de postulación a la Ley de fomento al riego?
- En términos generales, ¿Qué ha significa para usted la Ley de Fomento al Riego?

### **PERCEPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FACILIDADES Y DIFICULTADES DEL PROCESO DE CONCURSO**

- ¿Y qué tipo de dificultades experimentó durante el proceso de postulación?, ¿Cuáles cree usted que son las razones asociadas a las dificultades experimentadas durante el proceso de postulación?
- ¿En qué medida cree usted que la CNR podría aportar a disminuir las dificultades en el proceso de postulación?

## **EXPECTATIVAS CON LA LEY DE RIEGO**

**Ahora la realizaré algunas preguntas en relación a las expectativas de los usuarios con los beneficios que entrega la Ley de Riego**

- Desde su visión como consultor, ¿Cuáles cree usted que son las expectativas que tienen los usuarios que postulan a la Ley de Fomento al Riego?, ¿Qué esperan de la Ley?
- ¿Y en qué medida estas expectativas han logrado ser satisfechas luego de que los usuarios hayan resultado beneficiados?, ¿Qué cosas no fueron satisfechas por la Ley?

### **PERCPCIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRICOLAS**

**Ahora la realizaré algunas preguntas relativas al nivel de participación de los pequeños productores agrícolas que postulan a la Ley de Fomento al Riego**

- Desde su visión como Consultor, ¿Cuál es su percepción con respecto a la participación que tienen los pequeños productores agrícolas en la Ley de Riego?

- ¿Qué aspectos cree usted que podrían incentivar la participación de pequeños productores agrícolas?
- ¿En qué medida considera usted que la Ley de Fomento al Riego contribuye al desarrollo de los pequeños productores agrícolas?

### **TIEMPOS DEL PROCESO DE CONCURSO**

**Ahora la realizaré algunas preguntas en relación a los tiempos de postulación y resolución de concursos.**

- A partir de su experiencia como Consultor, ¿Cuál es su opinión con respecto a los tiempos que destina la CNR para resolver los concursos?, ¿Considera usted que existe agilidad en los tiempos de revisión de proyectos?
- ¿A qué situaciones le atribuye usted la cantidad de tiempo que emplea la CNR para revisar los proyectos?
- ¿En qué medida se podrían acelerar los tiempos de revisión de proyectos? ¿cuál sería su recomendación?

### **TRANSPARENCIA EN EL PROCESO DE CONCURSO**

**A continuación le realizaré algunas preguntas relativas a cómo visualiza usted la transparencia en los procesos de revisión de proyectos.**

#### **TRANSPARENCIA DURANTE EL PROCESO DE REVISIÓN.**

- ¿Cuáles son los criterios que utiliza la CNR para revisar los proyectos?
- ¿Existe suficiente claridad con respecto a los criterios de revisión de los proyectos?
- Desde su visión como Consultor, ¿Cómo evalúa usted los criterios utilizados por la CNR en la revisión de los proyectos?
- ¿Cómo considera usted que es la comunicación que sostiene la CNR para informar el estado de los proyectos durante el proceso de revisión?
- ¿Para usted es importante saber quién está revisando el proyecto? ¿En qué afecta el no saber quién es el revisor del proyecto?, ¿En qué beneficia saber quién es el revisor?
- ¿Qué servicios espera que realice la CNR durante el proceso de revisión de los proyectos?

### **EQUIDAD EN EL PROCESO DE POSTULACIÓN**

**A continuación le realizaré algunas preguntas respecto de la equidad en el proceso de postulación a la Ley de riego.**

- Desde su visión como consultor, ¿Un pequeño productor agrícola tiene las mismas posibilidades de adjudicarse un proyecto que un productor de otro tamaño? ¿Por qué?
- Según su visión, ¿Existen diferencias en el trato que reciben los usuarios al momento de postular a la Ley de Riego?, ¿En qué cosas es posible observar estas diferencias?
- ¿Existe algún aspecto que genere desigualdad a la hora de postular y adjudicar los proyectos?
- ¿De qué manera la CNR podría contribuir a equiparar las condiciones de postulación y resolución de concursos?

## **BUROCRACIA EN EL PROCESO DE POSTULACIÓN**

**A continuación le realizaré algunas preguntas respecto de los requisitos técnicos y legales solicitados para postular a la Ley de riego.**

- Desde su visión como Consultor, ¿Cuál es su opinión con respecto a los requisitos técnicos que solicita la CNR para postular a la Ley?, ¿Está de acuerdo con el tipo y la cantidad de antecedentes que se solicitan?
- ¿Y cuál es su opinión con respecto a los requisitos legales?, ¿Está de acuerdo con el tipo y la cantidad de antecedentes que se solicitan?
- ¿Considera que hay algunos requisitos que deberían ser modificados? ¿Por qué? ¿Cuáles cree usted que se deberían exigir?
- ¿Considera que ha aumentado la exigencia en cuanto a la solicitud de requisitos técnicos y legales en la postulación?
- En términos generales, ¿Cómo evalúa usted la tramitación que se debe hacer para postular a la Ley de Riego?

## **COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA LEY**

**A continuación le realizaré algunas preguntas acerca de la comunicación que sostiene la CNR con los usuarios y la difusión que tiene la Ley en los medios de comunicación.**

- Desde su experiencia como consultor ¿En qué instancias se ha comunicado la CNR con los usuarios?
- ¿En qué instancias sería necesario que la CNR mantuviera una mayor comunicación con los usuarios?
- ¿Ha solicitado información a la CNR a través de sus canales oficiales de comunicación (Call Center, Web, Redes sociales, Oficinas)?, ¿A través de cuáles? ¿Para qué situaciones fue necesario solicitar esta información?
- ¿Cómo evaluaría usted la información entregada por la CNR durante todo el proceso?
- ¿Qué espera usted de la información que entrega la CNR durante el proceso de postulación?, ¿Y durante la adjudicación del concurso?
- ¿Qué espera usted de la información que entrega la CNR durante el proceso de construcción de las obras?,
- ¿Y durante la acreditación de inversiones?
- ¿Y durante el proceso de pago de la bonificación?

**POSICIONAMIENTO DE CNR (RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN CON INSTANCIAS AJENAS A LA LEY DE FOMENTO).**

- ¿Qué otras cosas realiza la CNR a parte de gestionar la Ley de Fomento al Riego?
- ¿A través de qué medios ha visto o escuchado alguna noticia relacionada con la Ley de Fomento al Riego?
- En términos generales, ¿Qué opina de la difusión que realiza la CNR para dar a conocer la Ley de Fomento al Riego?

**MUCHAS GRACIAS**