



Informe de la consultoría "Evaluación de la satisfacción de beneficiarios de la ley nº 18.450, periodo septiembre 2009 - abril 2010"

Elaborado por Clodinamica, Asesorías Consultoría e Ingeniería Limitada

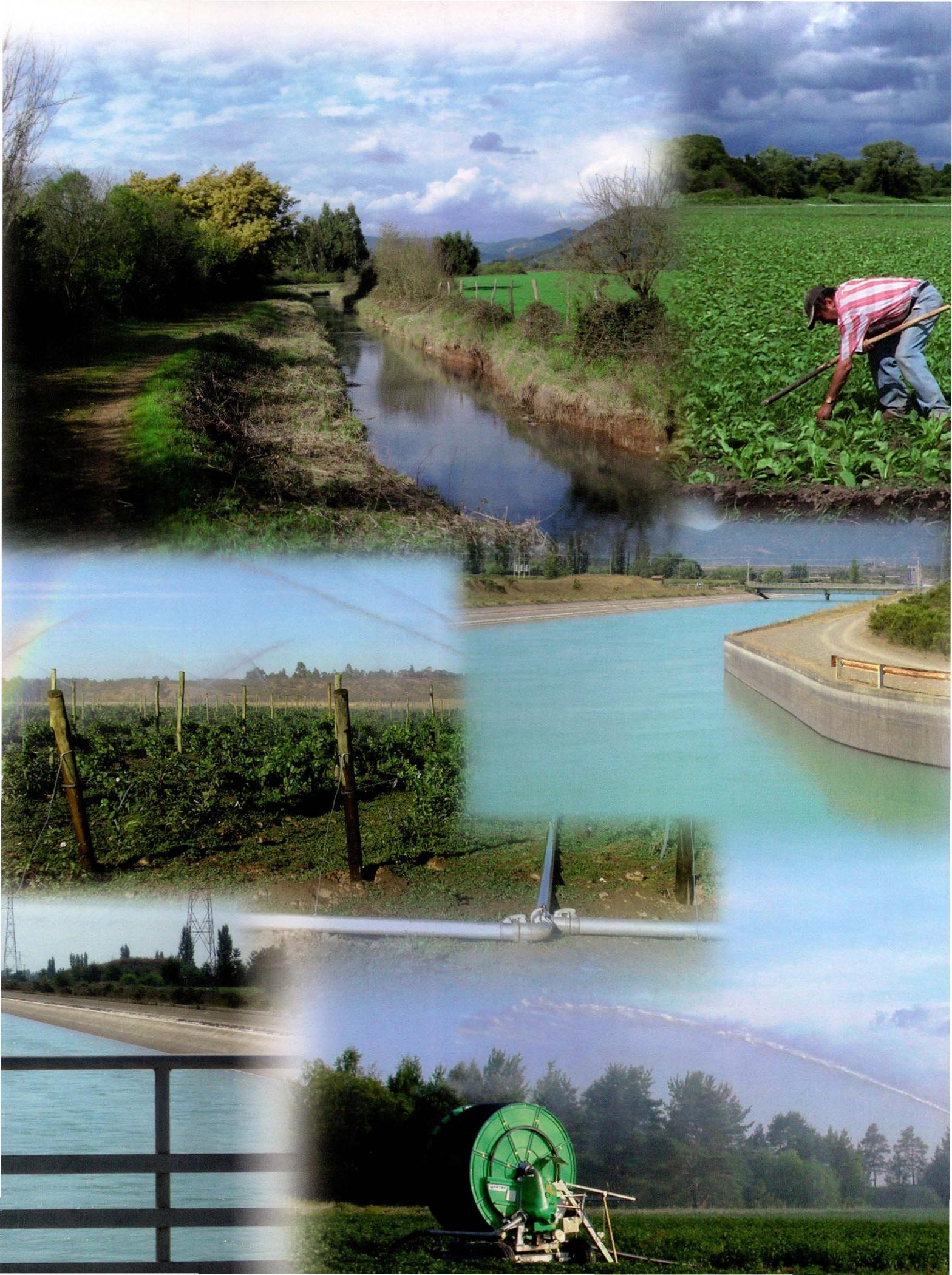
Cliente: Comisión Nacional de Riego



Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN	07
1. OBJETIVOS	11
1.1. Objetivo General	11
1.2. Objetivos Específicos	11
2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DEL ESTUDIO	15
2.1. Descripción general del estudio	15
2.2. Grupos objetivos del estudio	15
2.3. Diseño Muestral	16
2.4. Diseño de instrumentos	19
2.5. Selección de encuestadores	19
2.6. Análisis de las variables de satisfacción	20
3. RESULTADOS DEL ESTUDIO	23
3.1. Descripción de la muestra	23
3.2. Satisfacción general con la Ley 18.450	31
3.3. Satisfacción proceso de bonificación	34
3.4. Satisfacción consultor	38
3.5. Satisfacción proceso de pago	47
3.6. Satisfacción ejecución de la obra	49
3.7. Satisfacción constructor	51
3.8. Satisfacción DOH	54
3.9. Tasa de problemas	58
4. OTROS INDICADORES	65
4.1. Conocimiento CNR	65
4.2. Fuentes de información en torno a temas relevantes del proceso de postulación y adjudicación	66
4.3. Tipo de Financiamiento a usar	75
4.4. Si no hubiese recibido la bonificación de CNR, ¿igualmente hubiese llevado a cabo las obras?	79
4.5. Recomendación Ley 18.450	82
4.6. Impactos Observados	84
4.7. Apoyo Técnico CNR	86
4.8. Participación de instituciones públicas en el proceso	88

5.	MODELOS DE REGRESION LINEAL MULTIPLE Y MAPAS DE MEJORAS	93
5.1.	Bonificados	96
5.2.	Pagados	98
6.	PRINCIPALES HALLAZGOS FASE CUALITATIVA	105
6.1.	Características de la postulación	105
6.2.	Acceso al beneficio	111
6.3.	Difusión	114
6.4.	Financiamiento	117
6.5.	Cierre del proceso	120
6.6.	Actores asociados al proceso	121
6.7.	Resultados obtenidos y esperados	123
6.8.	Expectativas	125
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	131
7.1.	Principales hallazgos del estudio	131
7.2.	Conclusiones generales y recomendaciones	138
8.	ANEXOS	147
8.1.	Instrumentos Cuantitativos	147
8.1.1.	Identificación del encuestado	147
8.1.2.	Encuesta Bonificados	148
8.1.3.	Encuesta Pagados	153
8.1.4.	Encuesta No Beneficiarios	158
8.2.	Pautas Cualitativas	162
8.2.1.	Pauta Entrevistas Semiestructuradas Beneficiarios	162
8.2.2.	Pauta Entrevistas Semiestructuradas Actores CNR	164
8.2.3.	Pauta Entrevistas Semiestructuradas Consultores	166
8.2.4.	Pauta Entrevistas Semiestructuradas Organizaciones	168
8.3.	Análisis Inferencial	169
8.3.1.	Regresiones bonificados	169
8.3.2.	Regresiones pagados	172
8.3.3.	Análisis inferenciales y multivariados para medir diferencias estadísticamente significativas en relación a la satisfacción general con la Ley 18.450	177
8.4.	Procedimiento para aplicación de encuestas	178



Evaluación de la satisfacción de beneficiarios de la ley
nº 18.450, periodo septiembre 2009 - abril 2010

La Ley Nº 18.450, denominada de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje, es un instrumento de estímulo a la construcción de pequeñas obras de riego que viene operando desde su promulgación, el 30 de octubre de 1985. En un principio tenía una vigencia de 8 años, sin embargo, este cuerpo legal ha experimentado diversas modificaciones y prórrogas, la última modificación se realizó en diciembre de 2009 y extiende el plazo de vigencia hasta el año 2022. Los objetivos de esta Ley son: incrementar el área de riego, aumentar la seguridad de riego, mejorar la eficiencia del uso del agua tanto intra como extrapredial y habilitar suelos agrícolas de mal drenaje.

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

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

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

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

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

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

Este programa ha presentado un gran éxito desde su inicio; como resultado de la operación de la Ley Nº 18.450 en el año 2009, se puede indicar que se resolvió 19 concursos y se emitieron bonos para 845 proyectos por un monto de \$28.900 millones, que representan una inversión total de \$43.960 millones considerando los aportes que realiza el Estado y los particulares, este beneficio se extendió a un total de 26.359 agricultores. Al mismo tiempo se pagaron 1.055 proyectos por un total de \$ 35.043 millones de pesos en obras cuya inversión total ascendió a \$55.095 millones.

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

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 Nº 18.450, PERÍODO SEPTIEMBRE 2009– ABRIL 2010”**.

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

En un tercerapartadose hará la presentación en detalle de los principales resultados del análisis de la información levantada a través de la aplicación de la encuesta; estos resultados serán desagregados desde la descripción de la satisfacción general con la institución, y luego se hará una revisión de los niveles de satisfacción usuaria para cada uno de los procesos bajo evaluación, junto con la presentación de los niveles de satisfacción en torno a otros hitos y actores ligados a ambos procesos (bonificación y pago).

En el cuarto apartado se hará 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 quinto apartado se incluirán una serie de análisis multivariados, donde destaca la aplicación de regresiones lineales múltiples, para darle al análisis un perfil explicativo que supere la esfera de lo puramente descriptivo, con el propósito de identificar cuáles son las variables que tienen un mayor peso explicativo respecto de diversos ámbitos evaluativos incluidos en la investigación.

En el sexto punto se expondrán los principales hallazgos identificados en la fase cualitativa de la investigación, que consistió en la aplicación de entrevistas semiestructuradas a actores institucionales (CNR), a organizaciones de usuarios, a consultores y beneficiarios. Estos hallazgos serán triangulados con los análisis cualitativos desarrollados a nivel de conclusiones, tras la búsqueda de elementos convergentes que le den más sustento al análisis.

Por último, en el séptimo apartado 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 beneficio.



Objetivos



1. OBJETIVOS

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

1.1. Objetivo General

Aplicar y analizar una encuesta de satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 a una muestra entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos, para los procesos de “Concurso” y “Construcción y Pago”.

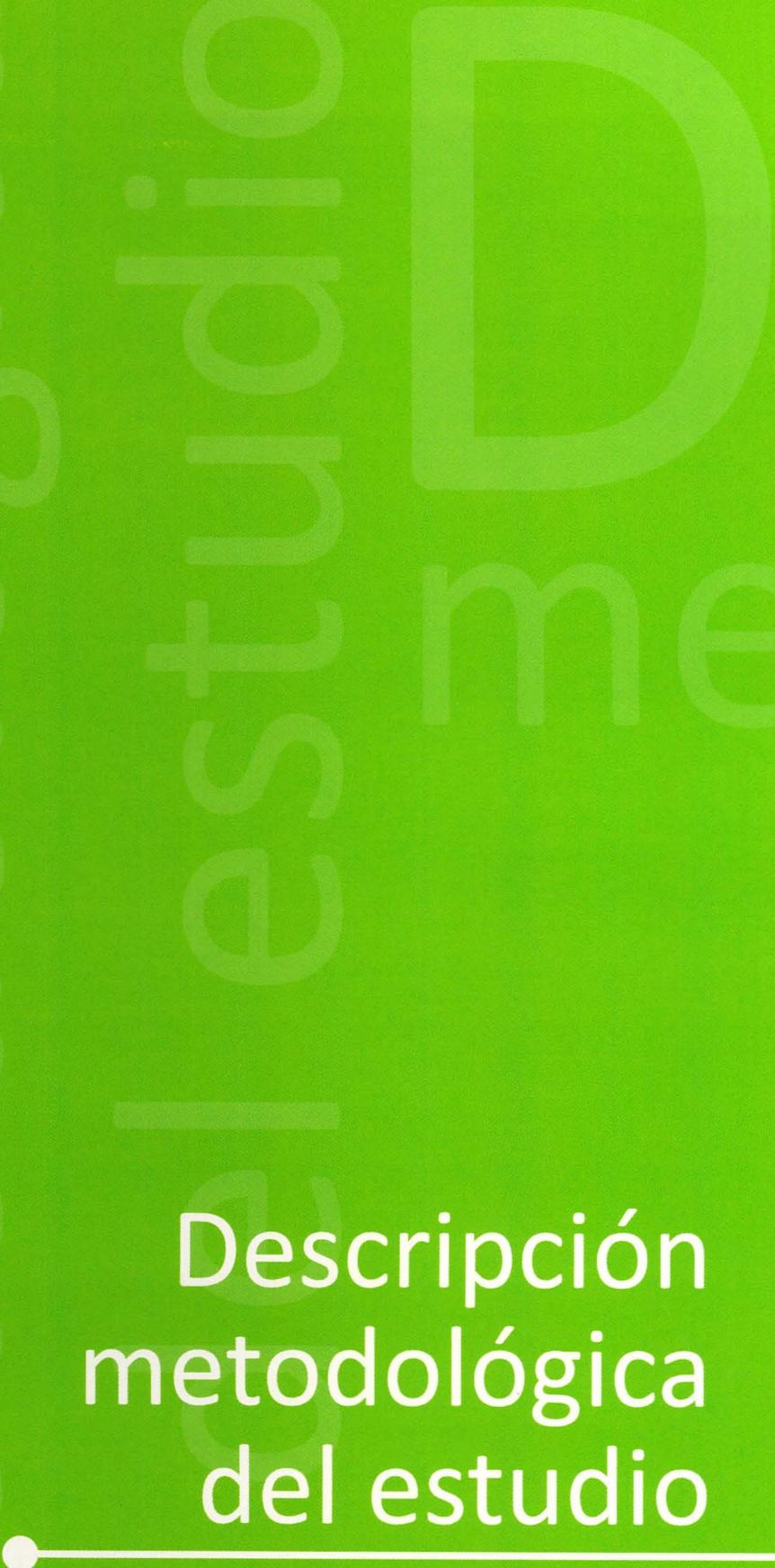
1.2. Objetivos Específicos

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

- a) Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto del proceso de Concurso, y su evolución respecto de la medición realizada en el año 2009, aplicando una encuesta a 120 beneficiarios (personas naturales y jurídicas) de la Ley que recibieron el certificado de Bonificación al Riego y Drenaje en concursos resueltos entre septiembre de 2009 y abril de 2010, entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos.
- b) Aplicar y analizar la satisfacción de los beneficiarios de la Ley N° 18.450 respecto de los procesos de Construcción y Pago, y su evolución respecto de la medición realizada en el año 2009, aplicando una encuesta a 80 beneficiarios (personas naturales y jurídicas) de la Ley que recibieron el pago de la bonificación de la Ley N° 18.450, entre septiembre de 2009 y abril de 2010, entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos.



Descripción
metodológica
del estudio



2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DEL ESTUDIO

2.1. Descripción general del estudio

Para dar cuenta de cada uno de los objetivos definidos para la presente investigación, la estructura metodológica del presente 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 y contraste 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 actores institucionales, consultores, organizaciones de usuarios y beneficiarios. De esta manera, se podrá obtener conclusiones más robustas al cierre de la investigación, además de la inclusión de la perspectiva de otros actores ligados a la Ley 18.450 no incluidos en la fase cuantitativa de la investigación.

2.2. Grupos objetivos del estudio

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

- **Bonificados:** personas naturales y jurídicas postulantes a la Ley que desde septiembre del año 2009 a la fecha 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 septiembre del año 2009 y el presente año recibieron el **Pago de dicha bonificación**.
- **Postulantes no Beneficiarios:** personas naturales y jurídicas que entre el año 2009 y 2010 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 Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, El Maule, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Región Metropolitana.

Por su parte, en la **fase cualitativa** de la investigación, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a **actores institucionales** y estratégicos de la Comisión Nacional de Riego (CNR), a **consultores**, a representante de **organizaciones de usuarios** y a **beneficiarios de la Ley**.

2.3. Diseño Muestral

Fase Cuantitativa de la Investigación

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 septiembre 2009 a abril 2010, entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos, eran **486** proyectos, de los cuales **295** corresponden a beneficiarios que recibieron un Certificado de bonificación y **191** beneficiarios recibieron el pago de ésta. En este sentido el estudio estará compuesto por beneficiarios ubicados entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos.

A partir de estos datos generales, el equipo consultor diseñó una muestra representativa a partir de **una estrategia estratificada con afijación proporcional**. El método a emplear en el estudio consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos con respecto a algunas características de las que se van a estudiar; en este caso se utilizó las regiones y el tipo de beneficiario -bonificados o pagados-. A cada uno de estos estratos se le asignarán proporcionalmente una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra.

Considerando como Universo la distribución territorial de los proyectos beneficiarios en el período, que de acuerdo a lo referenciado en las bases ascendía a un total de **486 beneficiarios**, y que la muestra esperada por la Comisión Nacional de Riego erade al menos **200** encuestas aplicadas, con estos parámetros y asumiendo una varianza de 25% ($P = 0.25 * Q = 0.25 = 0.5$) y un nivel de confianza del 95% ($z = 1.96$), se estimó que el error máximo de muestreo llega al $\pm 2,6\%$ para el total de la muestra (considerando la aplicación de 200 encuestas).

Luego, si consideramos los estratos podemos observar que para los **Bonificados** se **aplicaron 117 encuestas** y para los Pagados se aplicaron **88**, con los mismos parámetros de cálculo de la muestra los errores máximos de muestreo llegan a $\pm 3,5\%$ y $\pm 4,2\%$ respectivamente, con lo que todas las estimaciones están dentro del error aceptable, es decir, bajo el 5%. Esta muestra representa

en definitiva el **46%** del universo de **Pagados** y el **40%** del universo de **Bonificados**.

Por otro lado, se incluyeron además **45** casos de **postulantes** a la Ley N° 18.450, que entre el año 2009 y abril del 2010 **no recibieron el beneficio**, con el propósito de poder indagar falencias del proceso desde una mirada más panorámica. Al revisar los resultados obtenidos en la medición del año anterior, se puede constatar que los resultados obtenidos en casi todos los ítems revelan un alto nivel de satisfacción (resultado que por cierto no es poco común observar en estudios de satisfacción); esto, en general dificulta transformar los resultados del análisis en una herramienta efectiva de gestión interna, toda vez que no permite ver con claridad qué se puede mejorar, ya que la variabilidad hacia la alta satisfacción es muy poca. Esta situación es además particularmente patente si se toma en consideración que la **evaluación** realizada por los **beneficiarios efectivos** de la ley "**podría estar contaminada**", precisamente por el hecho de haber recibido sus beneficios lo que, de acuerdo a la experiencia del equipo consultor en este tipo de estudios, es un elemento transversal a la mayoría de los estudios de satisfacción usuaria que se hacen en el marco de programas y políticas públicas.

Es por esta razón que se tomó la decisión de incluir postulantes no beneficiarios para la evaluación del proceso de postulación; la comparación de los resultados obtenidos entre bonificados y postulantes no beneficiarios será una herramienta poderosa a la hora de observar estos procesos y sus posibilidades de mejora, a través de la identificación de convergencias y divergencias entre ambos grupos; por último, si la evaluación es altamente positiva en ambos grupos, se tendrá un resultado incuestionable respecto de los niveles de satisfacción.

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con la distribución del diseño muestral a partir de distintas variables o atributos de interés:

Tabla N° 1: Distribución de la Muestra

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA			
VARIABLES	CATEGORIZACION	FRECUENCIA	%
Segmento	<i>Pagados</i>	88	35,2
	<i>Bonificados</i>	117	46,8
	<i>Postulantes no beneficiarios</i>	45	18,0
Región	<i>IV</i>	23	9,2
	<i>V</i>	9	3,6
	<i>VI</i>	25	10
	<i>VII</i>	82	32,8
	<i>VIII</i>	28	11,2
	<i>IX</i>	36	14,4
	<i>X</i>	18	7,2
	<i>RM</i>	22	8,8
	<i>XIV</i>	7	2,8
Tipo	<i>Pequeño productor(a)</i>	122	49
	<i>Mediano empresario(a)</i>	103	41
	<i>Gran empresario(a)</i>	5	2
	<i>Organizaciones de usuarios</i>	20	8
Tipo de obra	<i>Tecnificado</i>	167	67
	<i>Civil</i>	65	26
	<i>Drenaje</i>	8	3
	<i>Pozo</i>	5	2
	<i>Otro</i>	5	2
Sexo	<i>Femenino</i>	33	13,2
	<i>Masculino</i>	217	86,8
TOTAL		250	100

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Fase Cualitativa de la Investigación

Por otro lado, en el marco de la **fase cualitativa de la investigación**, se diseñó una muestra en conjunto con la contraparte técnica, que incluyó distintos actores, la mayoría de los cuales no estuvieron incluidos en la fase cuantitativa.

Durante la gestión de la etapa cualitativa del presente estudio se determinó la selección de una muestra de entrevistados que tuviese el máximo de transversalidad. Para tal efecto, en acuerdo con la contraparte, se acordaron las siguientes categorías por actor seleccionado, las cuales respondían a las dimensiones establecidas para la etapa de estudio en cuestión.

- Nivel Institucional (CNR).
- Consultores
- Beneficiarios
 - a. Grandes empresarios (productores)
 - b. Medianos empresarios (productores)
 - c. Pequeños productores
 - d. Organizaciones de usuarios

Para la selección final de los entrevistados según las categorías preestablecidas se recurrió a la contraparte con la finalidad de que entregaran nombres como referencia y que, conforme a los criterios y nivel de conocimiento de la temática, fuesen considerados los más idóneos para dar respuesta a los objetivos de la etapa cualitativa. En dicho efecto la contraparte propuso para la muestra a Manuel Silva y Rodrigo Riveros de CNR, CEPIA Ingenieros Ltda., PROSUR Ltda. y RTC (Consultores); Asociación Canal Maule Sur, Asociación Canal Maule Norte y Organización Provisional Usuarios Riego Digua Perquillauquén Fiscal (Beneficiarios-Organizaciones de Usuarios).

Adicionalmente, el equipo consultor propuso una entrevista a RTC consultores en vista de la excelente información entregada durante la fase cuantitativa del estudio, considerando además las referencias entregadas por los beneficiarios consultados en esta misma fase.

En lo referente a Beneficiarios de riego intrapredial (personas naturales o jurídicas), estos fueron seleccionados considerando las características de Gran empresario, Mediano y Pequeño productor. Para tal efecto fueron contactados en la VI y VII región, tomando en cuenta un sondeo previo de ciertos beneficiarios realizado durante la etapa cuantitativa del estudio a través de contactos telefónicos en donde se les solicitó la opinión respecto a ciertos temas relacionados con los objetivos del estudio.

De esta manera, teniendo en cuenta la visión de estos actores, se determinó una muestra estructural de beneficiarios a entrevistar, compuesta de la siguiente forma:

Tabla N° 2: Muestra Estructural Cualitativa

TIPO DE ENTREVISTADO	INSTITUCIÓN REPRESENTADA	NOMBRE	CARGO EN LA INSTITUCIÓN	
INSTITUCIONAL	Comisión Nacional de Riego (CNR)	Manuel Silva	Jefe Operativo del Departamento de Fomento	
	Comisión Nacional de Riego (CNR)	Rodrigo Riveros	Revisor Ley	
CONSULTORES	CEPIA Ingenieros Ltda.	Marcelo Mourgues	Gerente General	
	PROSUR Ltda.	Gabriel Valdés	Gerente de Proyectos	
	RTC Ingenieros Ltda.	José Manuel Manresa	Gerente General	
ASOCIACIONES DE USUARIOS	Asociación Canal Cachapoal	Rafael Dueñas	Gerente	
	Asociación Canal Maule Norte	Wilibaldo Bravo	Gerente	
	Asociación Canal Maule Sur	Sergio Miccono	Gerente	
	Organización Provisional Usuarios Riego Digua Perquillauquén Fiscal	Jorge Quezada	Gerente	
BENEFICIARIOS	Sociedad Agrícola La Rosa Sofruco S.A.	María Genoveva Corvalán	Gerente	Gran Empresario
	Huertos Los Molinos Ltda.	José Ortega	Gerente - Dueño	Gran Empresario
	Agrocomercial y Servicios CUVAL Ltda.	Aureliana Navarro	Administradora	Med. Empresario
	Eduardo Chaparro	Eduardo Chaparro	Dueño	Med. Empresario
	Dionisio Leppe	Samuel Leppe	Administrador	Med. Empresario
	Clemens Weimann	Clemente Weimann	Dueño	Med. Empresario
	Guillermo Gorriño	Marcela Montero	Dueño	Med. Empresario
	Patricia del Carmen Ramírez Donoso	Juan Carlos Carvajal	Dueño	Med. Empresario

Fuente: ClioDinámica Ltda.

2.4. Diseño de instrumentos

Para el diseño de los instrumentos aplicados en la fase cuantitativa de la investigación, la base fueron los instrumentos aplicados el año 2009; sin embargo, para el presente estudio se hizo un análisis crítico de dichos instrumentos, a partir de una serie de sesiones de trabajo entre el equipo consultor y la contraparte técnica en las que se hizo una revisión exhaustiva de los instrumentos construidos en la medición anterior, en orden a hacer algunos ajustes que permitiesen levantar mayor riqueza información, y al mismo tiempo, mantener ciertas condiciones de continuidad considerando la necesidad de hacer comparaciones con la medición ya realizada.

Por su parte, para la construcción de las pautas de entrevistas para los distintos actores incluidos en la fase cualitativa de la investigación, el equipo consultor diseñó una matriz de dimensiones y variables a través de los mismos instrumentos cuantitativos, y a partir de bibliografía entregada por la contraparte técnica dentro de la cual destacaba los informes de resultados generados por estudios cualitativos anteriormente desarrollados en torno a la Ley 18.450, encomendados por la Comisión Nacional de Riego con propósitos exploratorios. Dicha matriz fue discutida y ajustada en conjunto con la contraparte, y a partir de ésta se generaron las pautas de entrevista para los distintos tipos de actores definidos para esta fase, a saber, actores institucionales (CNR), consultores, organizaciones de usuarios y beneficiarios.

2.5. Selección de encuestadores

Para la presente investigación se trabajó con un equipo de encuestadores que respondieran a las necesidades que demandada el estudio, ya sea en su lógica operativa como en el perfil del encuestado (experiencia en proceso de encuestaje y/o conocimiento general respecto de temas pertinentes a las actividades agrícolas a nivel nacional, como también de temas específicos relacionados a la ley 18.450)

La convocatoria y selección de encuestadores se realizó siguiendo el criterio de zonificación conforme a cada una de las regiones, para lo cual se generaron redes colaborativas con varias casas de estudios asociadas al tema agrícola, además de disponer territorialmente de un staff de encuestadores que fueron a colaborar y complementar los esfuerzos del equipo de terreno.

Tomando esta lista de establecimientos de educación superior y técnicos, se realizó una convocatoria a participar del proyecto. Luego de este proceso inicial de convocatoria, se hizo un análisis detallado de los CV de cada uno de los postulantes, tomando en cuenta los ítems referentes a conocimientos sobre el tema mencionado anteriormente. Se aplicaron criterios de selección en vista del cumplimiento de las metas asignadas y de las características del terreno:

- Ser alumno o egresado de carreras profesionales o técnicas relacionadas con actividades agrícolas.
- Tener experiencia válida en la aplicación de encuestas en terreno.
- Tener conocimientos respecto al tema del Estudio. (Regadío y drenaje; Ley 18.450).
- Tener conocimiento de las zonas en donde se encuestará.
- Contar con movilización propia.

En aquellas regiones donde ninguno de los CV enviados satisfizo los criterios de selección, se decidió trabajar con encuestadores con los que ya se tenía una experiencia anterior de trabajo, y que habían destacado por su alto nivel de responsabilidad y proactividad; esta decisión se justificó ya que el análisis del instrumento reveló que antes que conocimientos técnicos sobre riego y otras materias consultadas, lo que más destacaba dentro del perfil de encuestador para este estudio era la experiencia anterior en la aplicación de este tipo de instrumentos, y las habilidades

sociales para tratar y convencer a los encuestados para que respondieran el cuestionario.

2.6. 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 dichos indicadores generales.

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 utilizarán los mismos puntos de corte generados en la evaluación desarrollada el año 2009, con el propósito de generar condiciones de comparatividad respecto de estos resultados:

Tabla N° 3: Tramos de satisfacción neta.

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

Por otro lado, en el caso de las **variables específicas de satisfacción** en que son desagregados cada una de estas dimensiones generales calculadas a través de satisfacción neta, los criterios de análisis serán los siguientes:

Tabla N° 4: Tramos de satisfacción por puntajes asignados

PUNTAJE ESCALA	N° DE SATISFACCIÓN
6 y 7	Alta
5	Media
4 o menos	Baja

Resultados del estudio

Re
de

Resultados
del estudio

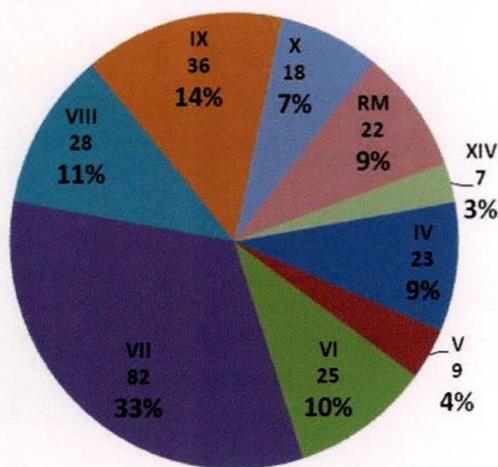


3. RESULTADOS DEL ESTUDIO

3.1. Descripción de la muestra

En relación a la **distribución regional** de la muestra, se observa una mayor concentración en la **Séptima Región** (33%), y en la **Novena Región** (14%), Seguidos por la **Octava** (11%). En contraste, sólo un 7% de la muestra correspondió a encuestados de la **Décima Región**, un 4% correspondía a encuestados de la **Quinta Región**, y sólo un 3% era de la **Catorceava Región**. Al comparar estos datos con el **universo disponible** por región para el presente estudio, se aprecia una coincidencia con la distribución muestral, destacando que las dos regiones que presentaban una mayor cantidad de casos (la VII Región: 26% del universo; la IX Región: 22% del universo) son las que están mayormente representadas en la muestra; el resto de las regiones también tienen una presencia similar a la observada en el universo.

Gráfico N°1: Distribución de encuestas por región



n: 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

A continuación, se presenta una tabla de frecuencias con la distribución de casos por región:

Tabla N° 5: Distribución de casos por región

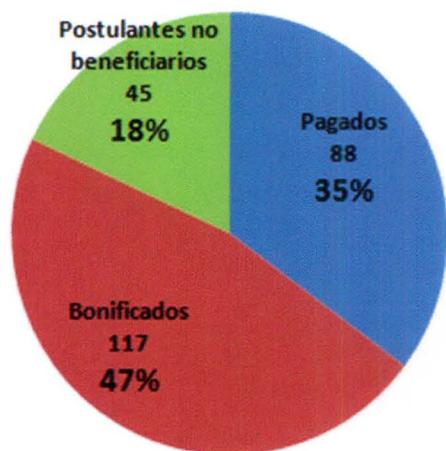
Región	Frecuencia	% muestra	% universo
IV	23	9,2	9%
V	9	3,6	3%
VI	25	10	9%
VII	82	32,8	26%
VIII	28	11,2	9%
IX	36	14,4	22%
X	18	7,2	8%
RM	22	8,8	8%
XIV	7	2,8	5%
TOTAL	250	100	100

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Uno de los aspectos interesante de esta tabla, es que existe un alto nivel de **congruencia** entre la distribución regional de la muestra, y los "N" regionales definidos como universo del estudio, lo que es un soporte metodológico importante a la hora de ponderar los resultados.

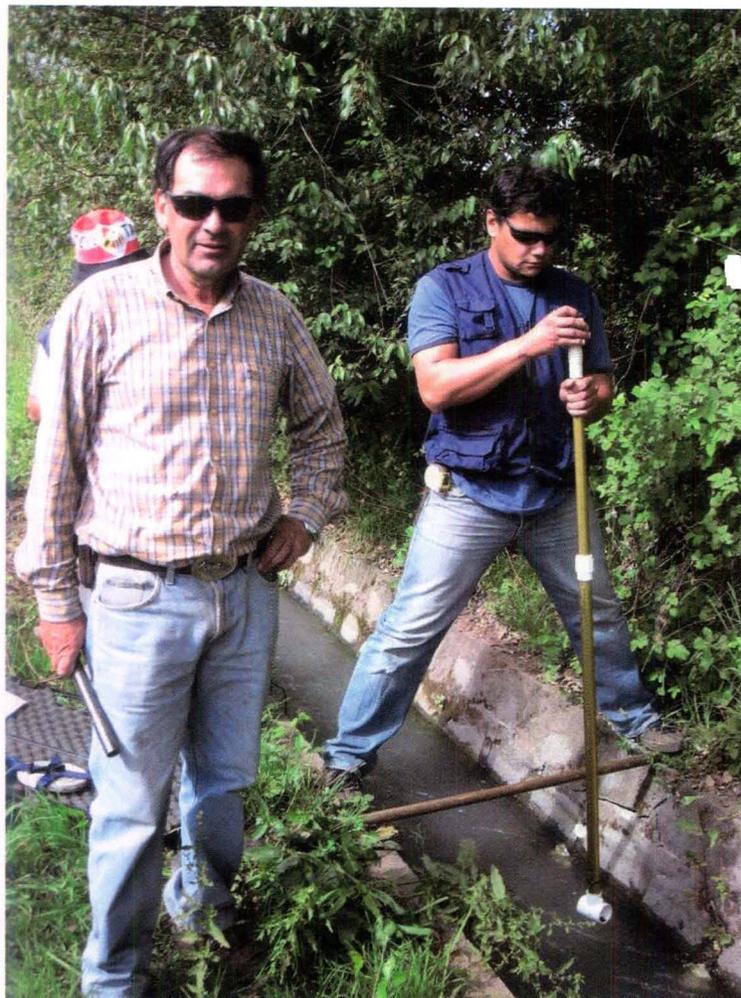
Por su parte, un 47% de los encuestados eran **bonificados**, un 35% correspondió a **pagados** y un 18% eran **postulantes no beneficiarios**.

Gráfico N°2: Distribución de encuestas por segmento



n: 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.



Como información adicional, se presenta una tabla de frecuencias con la distribución de casos por segmento:

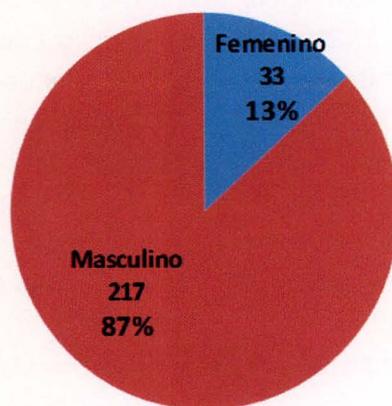
Tabla N° 6: Distribución de Casos por Segmento

Segmento	Frecuencia	%
Pagados	88	35%
Bonificados	117	47%
Postulantes no beneficiarios	45	18%
TOTAL	250	100

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Se observa un alto nivel de concentración por **género**, concentración que favorece a los hombres (83%) en detrimento de las mujeres (13%).

Gráfico N°3: Distribución de encuestas según género

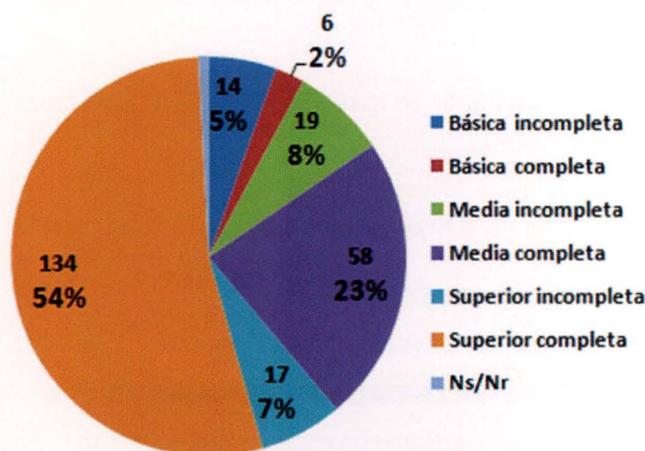


n: 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En lo relativo a la distribución de la muestra por nivel de **escolaridad**, existe una alta concentración entre los encuestados que señalaron tener Educación Superior Completa (53%), seguidos por aquellos que tienen su Enseñanza Media completa (23%); con esto, se puede establecer que en general los postulantes y beneficiarios de este concurso presentan un alto nivel de escolaridad.

Gráfico N°4: Distribución de encuestas por escolaridad



n: 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al hacer el **cruce entre los niveles de escolaridad y el tipo de beneficiario**, se puede apreciar que para cada una de las categorías de beneficiarios existe un porcentaje mayoritario que tiene educación superior completa, a excepción de los encuestados para organizaciones de usuarios donde existe un porcentaje mayoritario con media completa (42.9%). Además, se puede apreciar un crecimiento progresivo en el porcentaje de encuestados con educación superior completa a medida que se va avanzando en el tamaño del productor/empresario: un 39.2% de los pequeños productores, un 61.5% de los medianos empresarios y un 66.7% de los grandes empresarios se encuentra dentro de esta categoría. De hecho, con el propósito de constatar una correlación entre las categorías de ambas variables se aplicó una prueba de **chi-cuadrado**; ésta permitió constatar que efectivamente existe un alto nivel de correlación entre las categorías de ambas variables (con un nivel de significancia asociado al 99%).

Estos resultados son altamente coincidentes con los obtenidos en la medición del año 2009, donde un 47,6% del total de la muestra tenía educación superior completa, mientras que un 33,2% de los pequeños, un 62,4% de los medianos, un 42,6% de los grandes, y un 31,7% de los representantes de organizaciones de usuarios detentaba este mismo nivel de escolaridad. La mayor diferencia con la distribución expresada el año 2009 se observa entre los grandes empresarios, donde un 42,8% manifestó tener educación superior completa y un 57,4% señaló tener al media completa; aunque cabe destacar que existe coincidencia con las categorías de escolaridad donde se concentraba este grupo el año pasado, las diferencias en la distribución tienen que ver con los tamaños muestrales del grupo para cada año, ya que el año 2009 fueron 7 grandes empresarios encuestados y el presente año fueron 5, cifras que no son representativas para este segmento de la población bajo estudio.

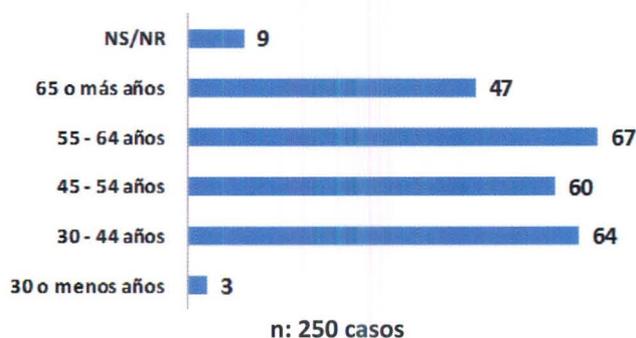
Tabla N° 7:Escolaridad según Tipo de Beneficiario

	Pequeño productor(a)	Mediano empresario(a)	Gran empresario(a)	Organizaciones de usuarios	Total
Básica incompleta	11,4%	3,1%	-	-	6,8%
Básica completa	3,8%	-	-	7,1%	3,1%
Media incompleta	10,1%	4,6%	-	14,3%	8,0%
Media completa	27,8%	20,0%	33,3%	42,9%	25,9%
Superior incompleta	5,1%	10,8%		7,1%	7,4%
Superior completa	39,2%	61,5%	66,7%	28,6%	47,5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto de la distribución por **tramos de edad**, se aprecia que un 77% de la muestra se concentra entre los 30 y 64 años de edad.

Gráfico N°5: Distribución de encuestas por tramos de edad

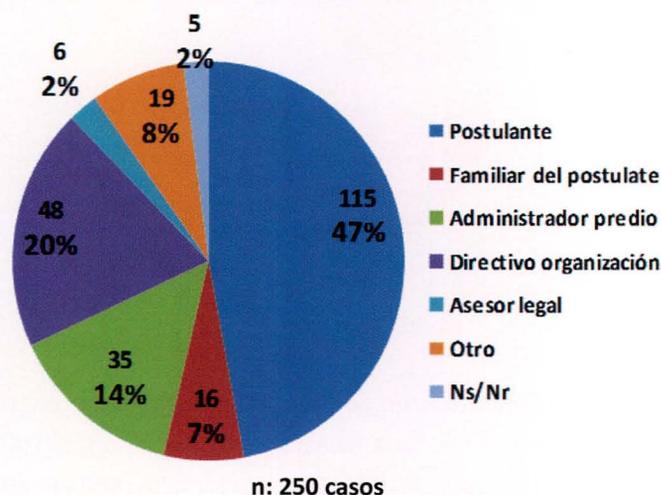


Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto de la **relación del encuestado con el postulante**, 47% de los encuestados fueron los postulantes del proyecto, un 25% correspondía a directivos de la organización, y un 14% eran administradores de predio. En contraste, un 7% de los encuestados eran familiares de los postulantes, y sólo un 2% eran asesores legales del postulante. Estos datos son altamente coincidentes con la distribución observada para esta variable en la **medición 2009**, donde un 46% de los encuestados era el postulante, un 17% correspondía a directivos de organización, un 19% eran administradores de predios, mientras que un 9% era familiar del postulante, y un 3% eran asesores legales.

Esta distribución de los casos puede ser una primera aproximación para sustentar una hipótesis de trabajo que emergió durante el desarrollo de la investigación, a saber, el parentesco o relación de cercanía que existe en algunas zonas entre un número importante de postulantes y beneficiarios de la Ley, es decir, existe alguna evidencia para suponer que las redes sociales generadas en torno a la Ley son altamente densas; esto explicaría el éxito, por ejemplo, del marketing viral o “boca a boca” como una de las principales fuentes de difusión de la Ley (como se analizará en detalle más adelante cuando se analicen las fuentes de información y difusión ligadas a la Ley).

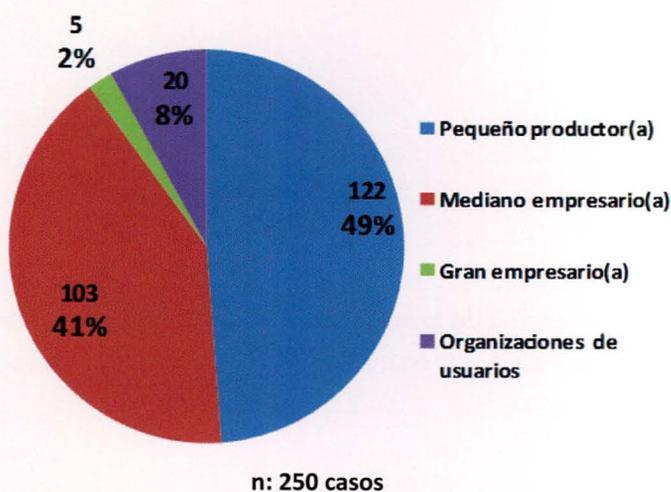
Gráfico N°6: Distribución de encuestas por relación con el postulante



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar la distribución de la muestra por **tipo de postulante**, se puede apreciar que un 49% correspondía a pequeños productores, un 41% eran medianos empresarios, un 8% correspondía a organizaciones de usuarios y sólo el 2% eran grandes empresarios. Esta distribución es relativamente coincidente con los datos levantados en la medición del año 2009 donde, sobre un total de 718 encuestas, un 53% eran medianos empresarios (6% más que el año 2010), sólo un 38% eran pequeños productores (11% menos que el año 2010); mientras que se observa un mayor nivel de coincidencia el porcentaje correspondiente a organizaciones de usuarios (8% en ambos años) y con los grandes empresarios (1% para el 2009).

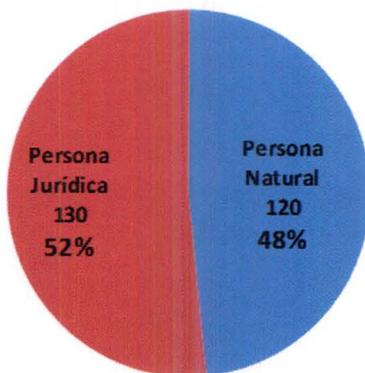
Gráfico N°7: Distribución de encuestas por tipo de postulante



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar la distribución de la muestra por **condición jurídica del beneficiario**, se aprecia una distribución casi igual entre personas jurídicas y personas naturales; este comportamiento de la muestra es prácticamente el mismo de la medición realizada el año 2009.

Gráfico N°8: Distribución de encuestas por condición jurídica de beneficiario

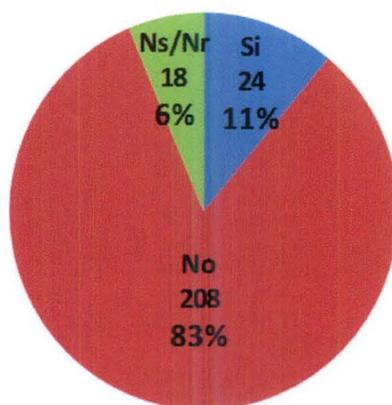


n: 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación a la pertenencia a **pueblos originarios**, un porcentaje mayoritario de encuestados que señaló no pertenecer a ninguna etnia. No obstante el porcentaje de encuestados que señaló sí pertenecer a algún pueblo originario sube significativamente respecto de la medición del 2009: va de un 3% para la medición anterior a un 11% para la presente medición; esto podría explicarse por la inclusión de las regiones de La Araucanía y de Los Lagos en el presente estudio, que tienen un fuerte presencia indígena.

Gráfico N°9: Distribución de encuestas según pertenencia a pueblos originarios

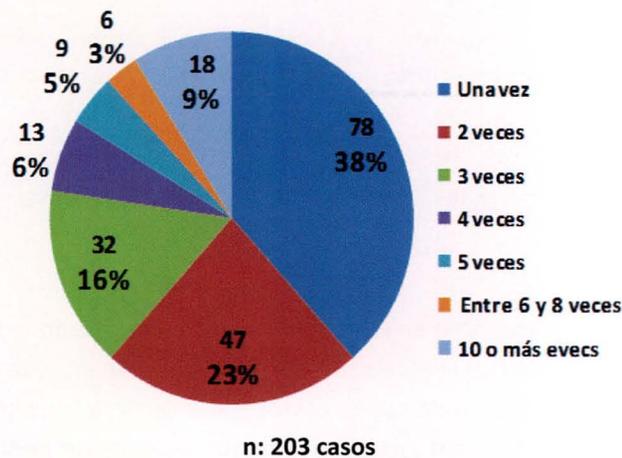


n: 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Casi un **40% de los beneficiarios encuestados había postulado sólo una vez a la Ley**; luego, un 23% había postulado dos veces al momento de la aplicación de la encuesta, un 16% lo había hecho tres veces (por lo que un 77% había postulado hasta tres veces). Llama la atención que un 9% había postulado más de 10 veces, mientras que sólo un 3% había postulado entre 6 y 8 veces.

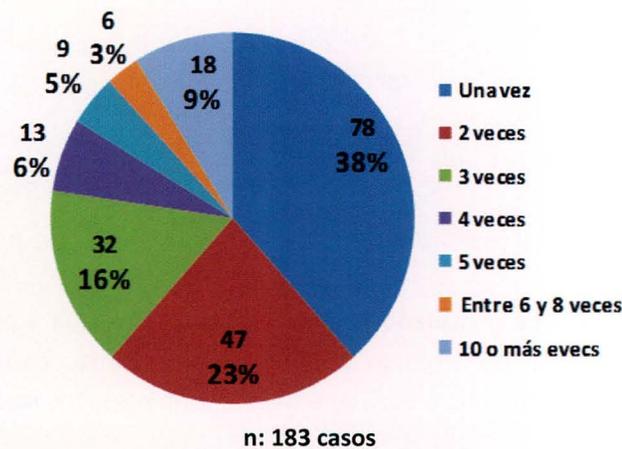
Gráfico N°10: Distribución de encuestas según N° de postulaciones a la Ley 18.450



Fuente: ClioDinámica Ltda.

De manera similar a lo observado en la medición 2009, un porcentaje cercano a la mitad de los encuestados ya había iniciado sus obras antes de adjudicarse el bono asociado a la Ley.

Gráfico N°11: Distribución de encuestas según inicio anticipado de obras



Fuente: ClioDinámicaLtda

Es interesante constatar que un porcentaje mayoritario de **pequeños productores y organizaciones de usuarios** no dan inicio a sus obras sino hasta haber recibido el bono; en contraste, un porcentaje mayoritario de **medianos y grandes empresarios** inician sus obras antes de la recepción del bono. Lo anterior puede ser un indicador de que para las dos primeras categorías el bono constituye una condición sin la cual no podrían construir sus obras, mientras que para medianos y grandes empresarios el bono podría constituir más bien una herramienta para mantener el flujo de caja mientras construyen las obras.

Tabla N° 8: Inicio anticipado de obras según Tipo de Beneficiario

	Pequeño productor(a)	Mediano empresario(a)	Gran empresario(a)	Organizaciones de usuarios	Total
Si	33,8%	64,2%	66,7%	27,3%	46,5%
No	66,2%	35,8%	33,3%	72,7%	53,5
	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámicaLtda

Por otro lado, es interesante constatar que sólo en las **obras de riego tecnificado** existe un porcentaje algo mayor de beneficiarios que inicia sus obras antes de la recepción del bono (aunque en el caso de los pozos la totalidad de los encuestados señaló tener inicio anticipado de obras, es necesario recordar que se trata de 5 casos); para todos los demás tipos de obras, existe un porcentaje significativamente superior de beneficiarios que no hacen inicio anticipado de obras.

Tabla N° 9: Inicio anticipado de obras según Tipo de Obra

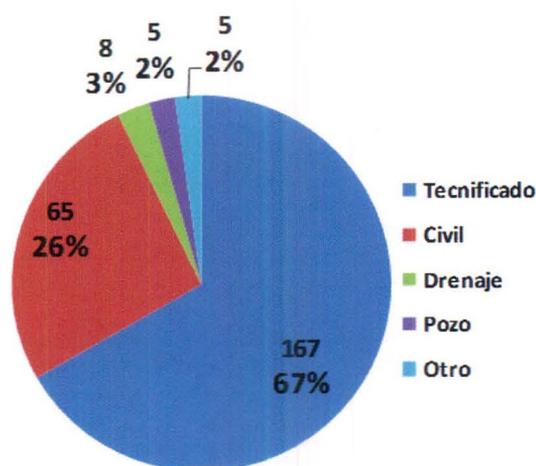
	Tecnificado	Civil	Drenaje	Pozo	Otro	Total
Si	54,8%	19,6%	20,0%	100,0%	33,3%	44,9%
No	45,2%	80,4%	80,0%	0%	66,7%	55,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámicaLtda

Respecto del **tipo de obra** postulada/adjudicada, se observa:

- Un **67%** de los proyectos **postulados/adjudicados** correspondía a proyectos de tecnificación de riego.
- Un **26%** de los proyectos **postulados/adjudicados** correspondía a proyectos de **obras civiles**.
- Sólo un **3%** de los proyectos respecto de los cuales se encuestó, correspondía a trabajos de **drenaje**, y un **2%** correspondía a pozos y otra categoría respectivamente.

Gráfico N°12: Distribución de encuestas por tipo de obra



n: 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

3.2. Satisfacción general con la Ley 18.450

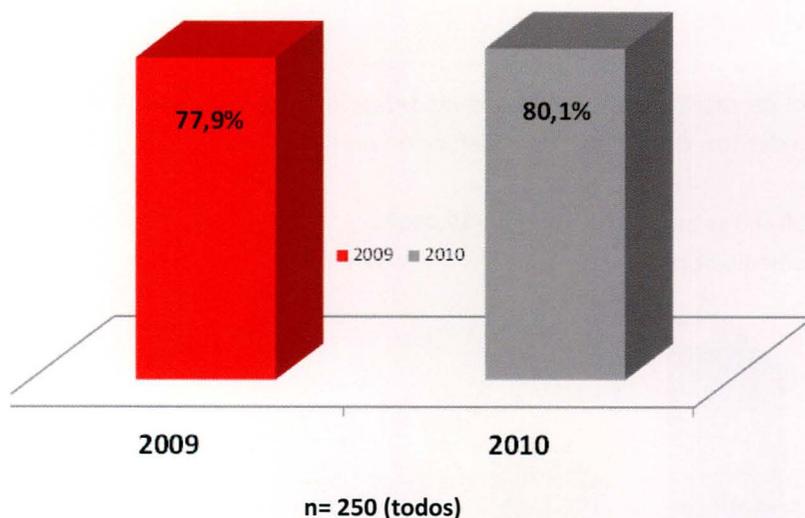
Respecto a la **satisfacción general con la Ley 18.450** para el total de la muestra (que incluye a aquellos que ya recibieron el pago de la bonificación, a aquellos que recibieron el bono y a aquellos que postularon al concurso), esta medida es considerada como resumen o satisfacción general con el proceso a nivel del total de la muestra (n = 250).

Para hacer la comparación de la satisfacción general con la ley 18.450 entre la actual medición y la del año 2009 se ha calculado la satisfacción¹.

Como puede apreciarse, se observa un aumento de 2 puntos porcentuales en la satisfacción obtenida en la medición del año 2010, en comparación con la medición del año 2009; no obstante, es más adecuado señalar que este indicador se ha mantenido estable entre un año y otro, dado que la diferencia es demasiado menor como para señalar que se produjo un aumento estadísticamente significativo.

Gráfico N°13: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?

SATISFACCION NETA



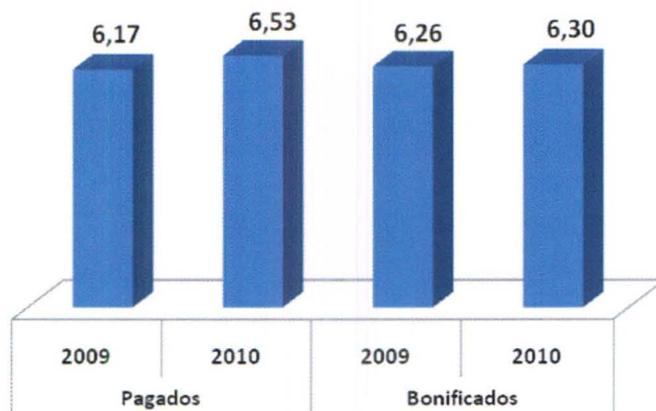
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Como análisis complementario a la satisfacción neta, se hizo la **comparación a nivel de promedios de satisfacción general** en la escala con la medición 2009 por segmento. A primera vista, se aprecia que hubo un alza mayor en los niveles de satisfacción general entre los pagados, mientras que entre los bonificados dicha variación da cuenta de mayor estabilidad en los niveles de satisfacción.



1. El año 2009 la satisfacción general de la Ley fue calculada como Satisfacción Neta, es decir, al porcentaje de encuestados que evaluaron con nota 6 y 7 se les restó el porcentaje que evaluó con nota 4 o menos; para la presente investigación, se hizo el mismo cálculo para poder dar cuenta de la evolución de este indicador: a 85,1% (% de notas 6 y 7) se le restó 5,7% (% de notas 1 a 4), lo que da como resultado un 80,1%.

Gráfico N°14: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso? (Promedio nota por mediciones 2009-2010)



n	Bonificados	Pagados
2009	300	418
2010	117	88

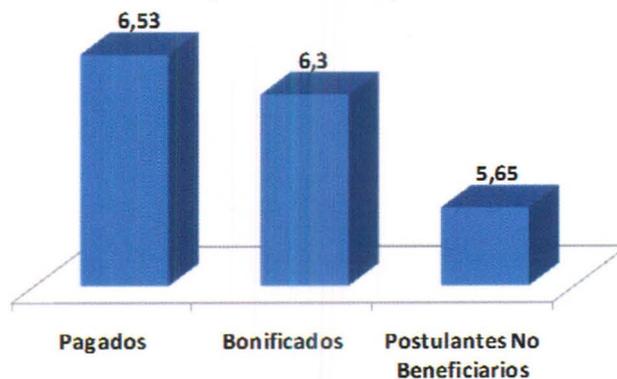
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Para poder identificar la magnitud efectiva de estas diferencias anuales, se realizó una **Prueba T de Diferencia de Medias**. La aplicación de una prueba T permite identificar un alza estadísticamente significativa en el caso de los pagados y un panorama de estabilidad en el caso de los bonificados; en el caso de los pagados se pasa de un 6,17 en 2009 a un 6,53 en 2010, lo que muestra un avance en cotas altas de satisfacción lo cual puede ser considerado como un logro dentro de proceso de pago de bonos ejecutados durante 2010 (para tabla resumen de la prueba T, ver anexos inferenciales del informe).

Luego, al observar los niveles de **satisfacción general** con la Ley 18.450 **por segmentos para el año 2010**, se aprecia que el mayor promedio lo tienen los **pagados** (6,53), lo que es especialmente interesante porque estos **beneficiarios** ya pasaron por todo los procesos ligados a la ley.

Le siguen los **bonificados** que expresan un alto nivel de satisfacción (6,3), y los **no seleccionados** que pese a no haber recibido el bono tienen un promedio que está dentro de un nivel de satisfacción medio (5,65).

Gráfico N°15: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450? (Promedio notas)



n = 88 n = 117 n = 45

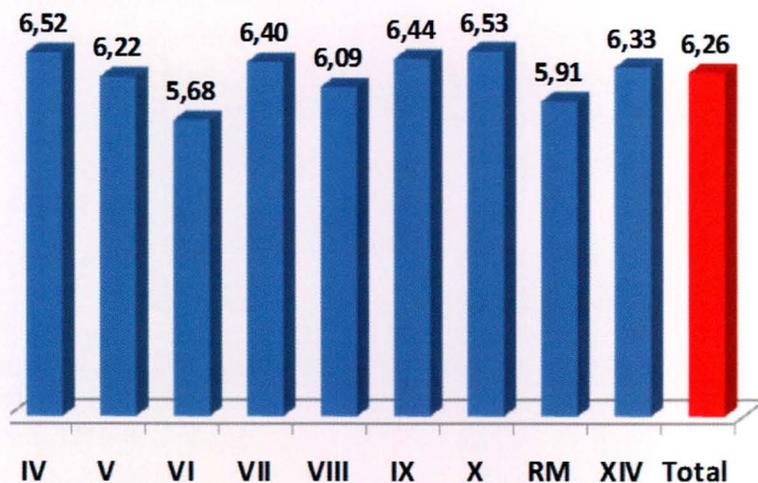
Fuente: ClioDinámica Ltda.

De hecho, se observa una clara diferencia entre el grupo que recibió beneficios de pago o bonificación respecto de los postulantes no beneficiarios. Los pagados marcaron una satisfacción de 6,53 en promedio para una escala de 1 a 7, en el caso de los bonificados nota 6,3 y 5,65 para los postulantes no beneficiarios.

Esta observación ha sido confirmada a través de la aplicación de una **Prueba de Tukey**, donde claramente se observan dos grandes grupos en relación a los niveles generales de satisfacción (estimación realizada con un 95% de confianza): de acuerdo a los resultados de esta prueba, un primer grupo está conformado por pagados y bonificados, y un segundo grupo por postulantes no beneficiarios, de acuerdo a su satisfacción general promedio. Como prueba adicional se aplicó la medida para diferencia de medias **ANOVA de un Factor**; a partir de sus resultados, se aprecia que las diferencias entre bonificados y pagados con el grupo de postulantes no beneficiarios son estadísticamente significativas (significación –sig.– menor a 0,05), lo que valida la hipótesis de investigación en relación a que la satisfacción esta mediada por la adjudicación del beneficio (ver anexos inferenciales para tablas de resumen de ambas pruebas).

Si nos remitimos a las comparaciones entre **regiones**, se observa que numéricamente la mayor calificación promedio se encuentra en la X región de los Lagos con un 6,53, le siguen la IV región de Coquimbo y la IX región de la Araucanía con 6,52 y 6,44 respectivamente. Las regiones VI y Metropolitana muestran las calificaciones promedio más bajas con 5,68 y 5,91 respectivamente, encontrándose bajo la media nacional

Gráfico N°16: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?(Promedio notas)



n: 250 casos

(Pagados, Bonificados y No Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

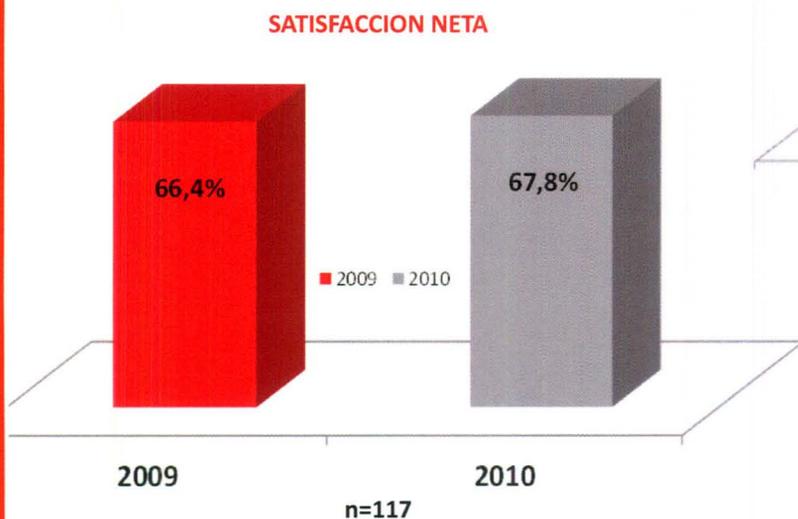
3.3. Satisfacción proceso de bonificación

Respecto a la satisfacción general el proceso de postulación y adjudicación del bono, esa medida es considerada como resumen o satisfacción general con este proceso, a nivel del total de la muestra de bonificados (n=117).

Para hacer la comparación de la satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación del bono asociado a la ley 18.450 entre la actual medición y la del año 2009 se ha calculado la satisfacción neta con esta variable.

De manera similar a lo observado con la satisfacción general con la ley, se observa un aumento de 1,4 puntos porcentuales en la satisfacción obtenida en la medición del año 2010, respecto de la del año 2009; frente a esta leve diferencia, es más adecuado señalar que este indicador se ha mantenido estable entre un año y otro, dado que la amplitud del cambio no es suficiente como para señalar que se produjo un aumento estadísticamente significativo.

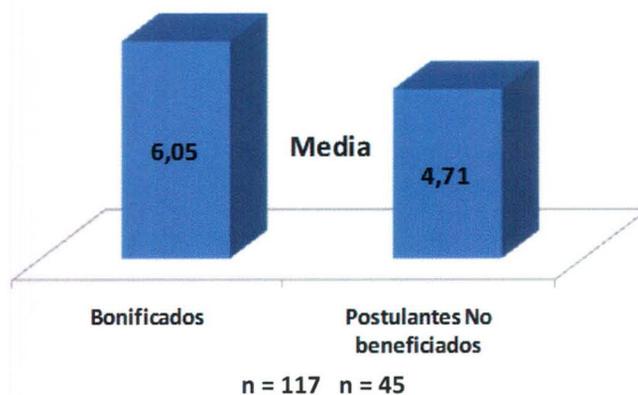
Gráfico N°17: Y en general, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono?



Específicamente para el año 2010, se observa un alto nivel de satisfacción con el proceso de postulación y adjudicación del bono con una nota promedio de 6,05. De hecho, un 67,7% aprueba el proceso (con notas entre 6 y 7), un 14,04% presenta una aprobación media al proceso, y un 18% presenta un nivel menor de aprobación con notas entre 4 y 1.

Luego, al hacer esta misma diferenciación según segmentos, se aprecia que los bonificados presentan una media que da cuenta de un alto nivel de satisfacción, mientras los no beneficiarios sólo expresan una satisfacción media, lo que podría estar asociado a que no fueron adjudicados; de hecho, presentan una evaluación promedio ostensiblemente más baja con un promedio general de 4,7 para el indicador (la aplicación de una Prueba T para esta diferencia de medias, revela que ésta es estadísticamente significativa).

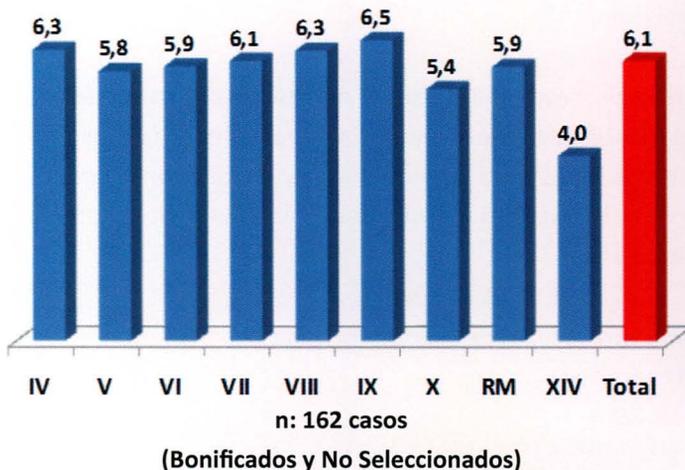
Gráfico N°18: Y en general ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono? (Promedio notas según segmentos)



Si nos remitimos a las comparaciones entre **regiones**, se observa que numéricamente la mayor calificación promedio se encuentra en la IX región de la Araucanía con un 6,5, le siguen la IV región de Coquimbo y la VIII región de Biobío con 6,29 y 6,27 respectivamente.

Las regiones XIV y X muestran las calificaciones promedio más bajas con 4 y 5,44 respectivamente, encontrándose bajo la media nacional, es importante destacar que en el caso de la región de Los Ríos la muestra para bonificados es de tan sólo 4 casos por tanto los resultados deben ser evaluados en función de su magnitud y representatividad.

Gráfico N°19: Y en general, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono?(Promedio notas)



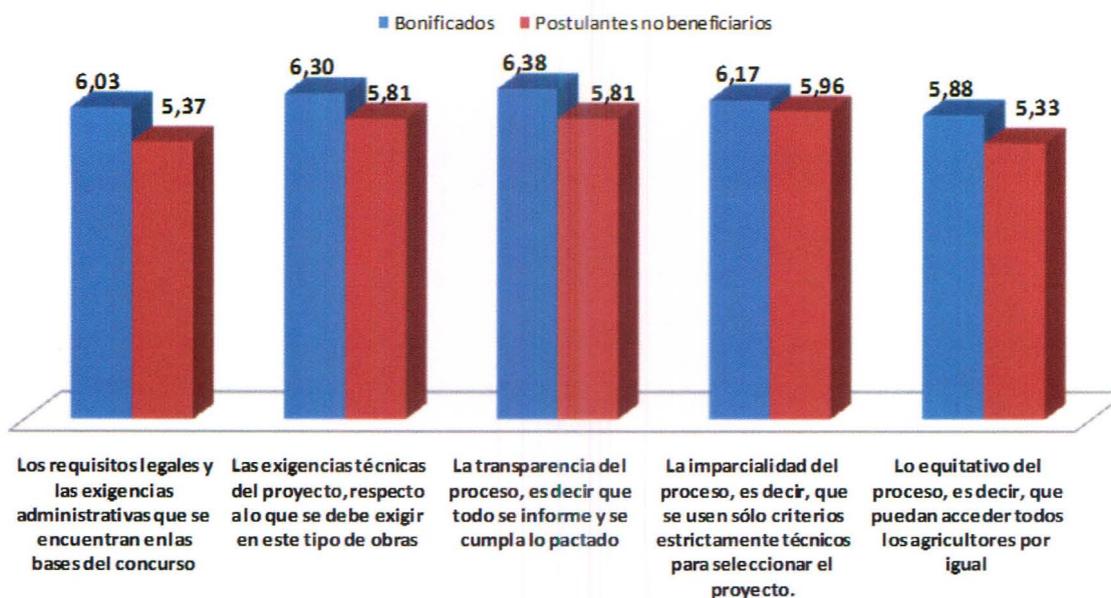
Fuente: ClioDinámica Ltda.



Considerando los **procesos operativos**, en esta dimensión de análisis se observan elevados niveles de satisfacción; dentro de este contexto, destaca la transparencia del proceso con la calificación más alta en el grupo de bonificados (6,38), mientras que el indicador con peores resultados es lo referido a lo equitativo del proceso, es decir, que todos los agricultores puedan acceder por igual.

En la comparación con el grupo de postulantes no beneficiarios de la Ley 18.450, todos los ítems marcan calificaciones numéricamente menores que en los bonificados, lo cual refuerza la hipótesis que la satisfacción está mediada por la adjudicación de beneficios.

Gráfico N°20: Evaluación procesos operativos (Promedio notas)



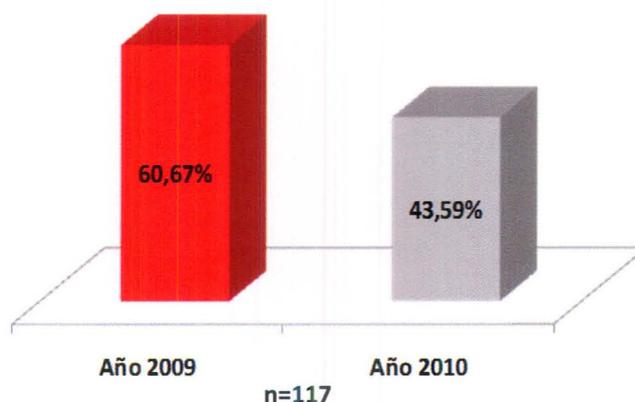
n: 162 casos
(Bonificados y No Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto de la satisfacción usuaria en torno al **tiempo entre el proceso de apertura y resolución del concurso**, al observar los niveles de **satisfacción neta para los años 2009 y 2010²**, se aprecia una baja importante en la presente medición; como hipótesis de trabajo, se podría establecer que para este año puede que haya habido una demora mayor en la entrega de los resultados del concurso por factores contextuales. No obstante esta salvedad, se aprecia que se trata **uno de los ítems peor evaluados para el presente año**.

Gráfico N°21: ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso?

SATISFACCIÓN NETA

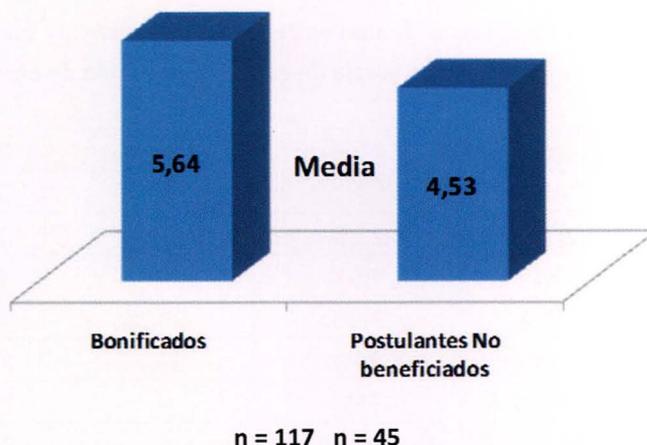


Fuente: ClioDinámica Ltda.

2. Es necesario señalar que para el cálculo de la satisfacción neta del año 2010, se excluyó la categoría postulantes no beneficiarios, para asegurar condiciones de comparatividad con el año 2009, que no incluía este segmento.

Al observar la satisfacción promedio con este ítem por **segmento para el año 2010**, se observa que entre los bonificados hay una evaluación medio-alta, mientras que entre los no beneficiarios esta evaluación es sólo media, baja que puede estar asociada a un castigo por la no adjudicación del bono; al margen de lo anterior, este punto llama la atención porque se vuelve a corroborar –al igual que con la satisfacción neta- que se trata de uno de los ítems que tiene una de las evaluaciones más bajas de todos los ítems incluidos en el estudio.

Gráfico N°22: ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso?(Promedio notas)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar estos resultados por **tipo de beneficiario**, se aprecia que efectivamente a diferencia de otros ítems de evaluación la distribución de los casos entre las notas, aunque se mantiene entre el 5 y el 7, presenta una mayor variabilidad y menor concentración entre el 6 y el 7. Esto se observa entre pequeños productores y medianos empresarios, donde hay un porcentaje comparativamente mayor, en relación a la evaluación de otros ítems, de productores que evaluaron con nota 5 (llama la atención que un 14% evaluó con nota 3 en el caso de los medianos empresarios). Un 77% de las organizaciones evalúa entre 5 y 6, y por lejos aquellos que presentan una evaluación más baja son los grandes empresarios, donde el 80% de las evaluaciones se concentra entre las notas 3 y 4 (no obstante, es necesario ponderar estos resultados a la luz del tamaño muestral para este grupo, que reúne sólo 6 casos).

Tabla N° 10: ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso? (% en escala de evaluación por tipo de beneficiario)

	Pequeño productor(a)	Mediano empresario(a)	Gran empresario(a)	Organizaciones de usuarios	Total
1	1,9%	7,1%			3,0%
2	1,9%	3,6%			2,0%
3	3,7%	14,3%	60,0%	7,7%	9,9%
4	9,3%	3,6%	20,0%		6,9%
5	24,1%	17,9%		38,5%	22,7%
6	27,8%	28,6%		38,5%	28,7%
7	31,5%	25,0%	20,0%	15,4%	26,7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar por **tipo de obra**, se aprecia que entre los proyectos de riego tecnificado la nota que presenta un mayor porcentaje es el 7, seguido por el 6, se observa también una concentración importante de casos asociados a la nota 5; entre los casos asociados a obras civiles, el 65% se concentra entre las notas 6 y 5, con una concentración relativamente menor en la nota 7. Luego, entre los proyectos de drenaje un 66,7% se concentra en la nota 5, y en otros proyectos un 33,3 se concentraba en la nota 6.

Esta panorámica general permite apreciar entender el por qué de la baja en los promedios generales de evaluación de este ítem.

Tabla N°11: ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso? (% en escala de evaluación por tipo de obra)

	Tecnificado	Civil	Drenaje	Total
1	4%			2,4%
2	2,7%	2,5%		2,4%
3	8%	7,5%		8,1%
4	6,7%	7,5%	33,3%	8,1%
5	21,3%	30%	66,7%	24,2%
6	22,7%	35%		26,6%
7	34,7%	17,5%		27,4%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

3.4. Satisfacción consultor

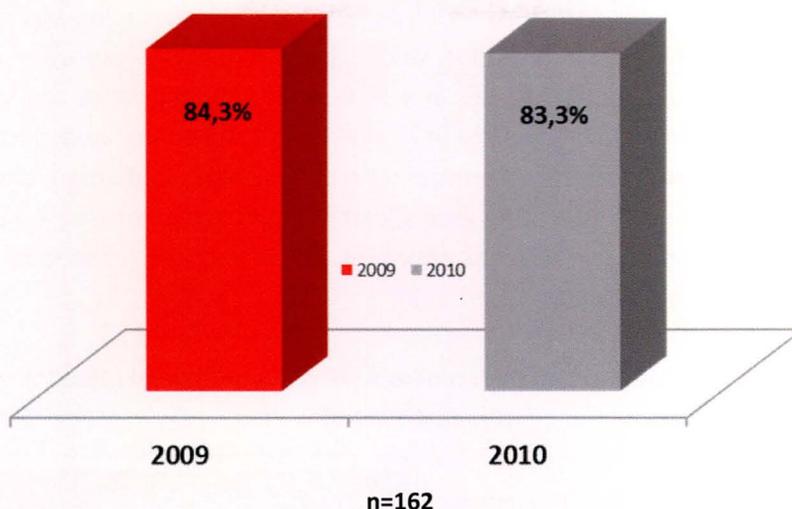
Respecto a la **satisfacción general con el consultor**, esta medida es considerada como resumen o satisfacción general los servicios proporcionados por el consultor, para el total de bonificados y postulantes no beneficiarios (n=162).

Para hacer la comparación de la satisfacción general con el consultor entre la actual medición y la del año 2009, se ha calculado la satisfacción neta para esta variable.

De manera similar a lo observado con las satisfacciones netas ya analizadas, este indicador se ha mantenido estable entre un año y otro; de hecho, la baja de sólo un punto porcentual experimentada en la medición del 2010 respecto del año 2009, no es suficiente como para señalar que se produjo un aumento estadísticamente significativo.

Gráfico N°23: Satisfacción general con el consultor

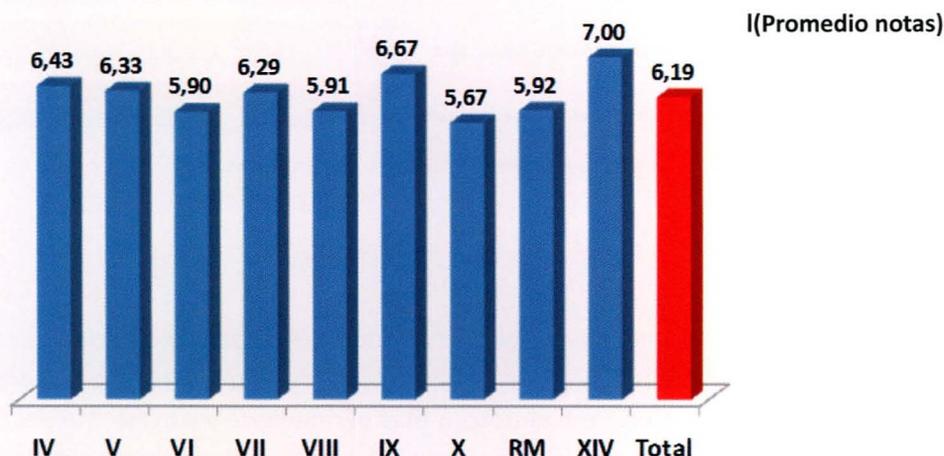
SATISFACCIÓN NETA



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Si nos remitimos a las comparaciones entre regiones, se observa que numéricamente la mayor calificación promedio se encuentra en la Región de Los Ríos con nota 7 (vale la misma observación que en la gráfica anterior respecto del n asociado a dicha región), le siguen la Región de la Araucanía y la Región de Coquimbo con 6,67 y 6,43 respectivamente. Las regiones de Los Lagos y O'Higgins muestran las calificaciones promedio más bajas con 5,67 y 5,9 respectivamente, encontrándose bajo la media nacional.

Gráfico N°24:



n: 162 casos

(Bonificados y No Seleccionados)

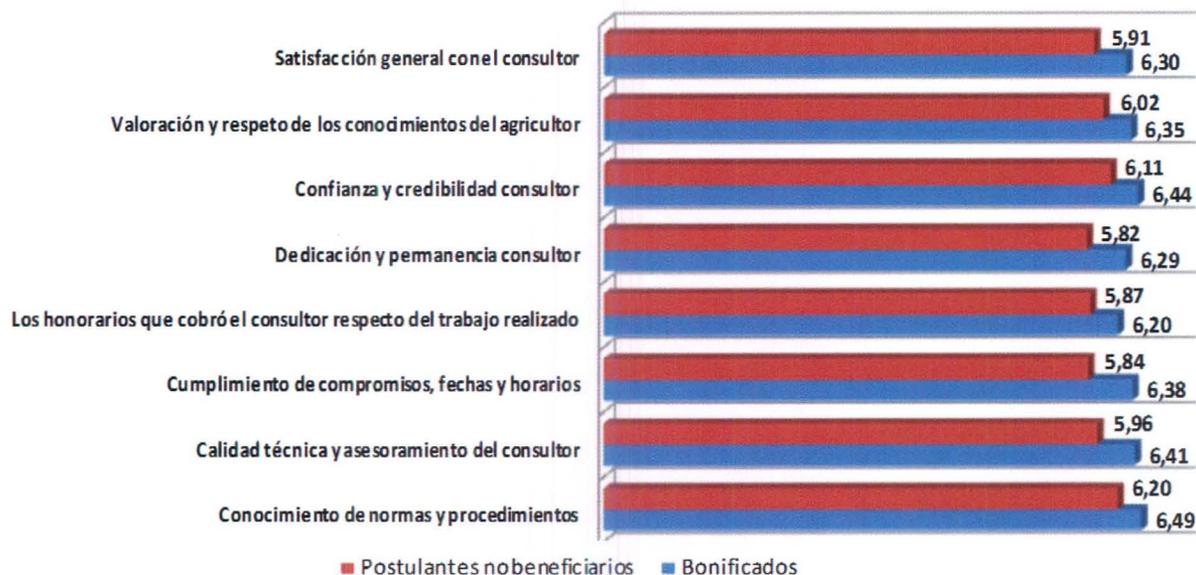
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a la **satisfacción con el consultor** en torno a una serie de **ítems específicos** de evaluación, destaca el conocimiento de **normas y procedimientos** (Bonificados: 6,49; Pagados: 6,20) y **la confianza y credibilidad del consultor** (Bonificados: 6,44; Pagados: 6,11); no obstante, en general todos los ítems evaluados presentan notas promedio que dan cuenta de un alto nivel de satisfacción con el consultor (para el caso de los bonificados todas

las notas promedio están sobre 6, mientras que para los postulantes no beneficiarios todos los promedios están sobre 5,8).

Para todos los indicadores los resultados obtenidos en los postulantes no beneficiarios son numéricamente menores que los observados en los postulantes bonificados, valores que sin embargo expresan una buena evaluación, sobre todo considerando que se trata de postulantes que no resultaron beneficiados con la ley; además, en este grupo se observa cierta convergencia con los bonificados en relación a cuáles son los aspectos más altamente valorados en relación al consultor: conocimiento de normas y procedimientos, confianza y credibilidad y respeto de los conocimientos del agricultor; en contraste, este grupo “castiga” a los consultores en calidad técnica y asesoramiento, y en el cumplimiento de compromisos fechas y horarios, lo que podría estar asociados precisamente a que las postulaciones no lograron salir adjudicadas.

**Gráfico N°25: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los siguientes aspectos del consultor con el cual trabajó?
(Promedio notas)**



n = 45 n = 117

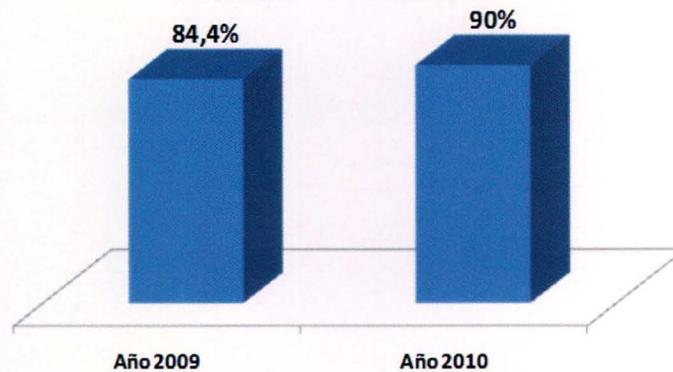
Fuente: ClioDinámica Ltda.

A continuación se observarán una serie de indicadores que dan cuenta de la evaluación que hacen los **beneficiarios pagados** respecto de la **labor** desempeñada por los consultores durante el **proceso de construcción y pago**. Estos indicadores son de relevancia toda vez que el trabajo más permanente y consistente del consultor en la relación con los beneficiarios se aprecia durante el primer proceso bajo evaluación, es decir, el proceso de postulación y adjudicación del bono; es de suponer que en los siguientes procesos (construcción y pago) la presencia de este actor tiende a ser menor, y bajo la lógica de un apoyo antes que la gestión directa de dichos procesos.

Frente a estas consideraciones previas, es interesante constatar que para el año 2010 alrededor de 9 de cada 10 beneficiarios pagados declara haber recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras.

La comparación 2009–2010 indica una diferencia a favor del presente año con un 89,66% versus 84,45 registrado en 2009 (diferencia estadísticamente significativa). Al margen de dicha diferencia, lo interesante es que para ambas mediciones el consultor aparece como un actor que efectivamente brinda apoyo durante la realización de las obras.

Gráfico N°26: ¿Ha recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras?(% SI por año)



n = 418 n = 88

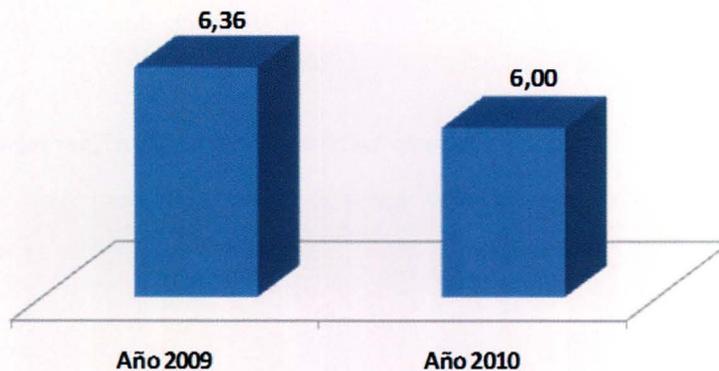
(Solo pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En lo referido a la evaluación que hacen los pagados de **cómo fue el apoyo entregado** por el consultor durante la **ejecución de la obra**, se observa que para el presente año dicho indicador marca la nota 6 en promedio, mostrando un alto nivel de satisfacción respecto al apoyo entregado por el consultor.

Al hacer la comparación con el pasado año, el indicador disminuye 0,36 décimas de punto lo cual es tan sólo una diferencia numérica que no debe ser considerada como una baja en la satisfacción del apoyo entregado por el consultor durante este año.

Gráfico N°27: ¿Qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante la ejecución de la obra?(Promedio notas)



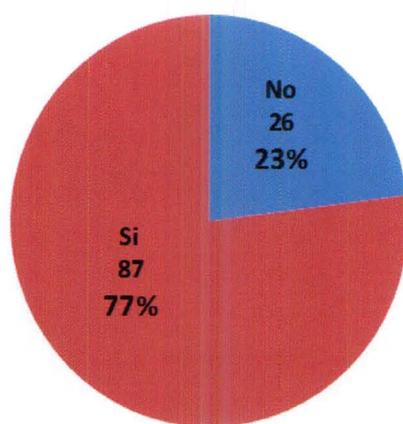
n = 418 n = 88

(Solo pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Considerando la declaración de **apoyo del consultor** durante el **proceso de pago de la bonificación**, un 77% declara haber recibido apoyo por parte del consultor durante el proceso de pago.

Gráfico N°28: ¿Ha recibido apoyo del consultor durante el proceso de pago de la bonificación?



n = 88

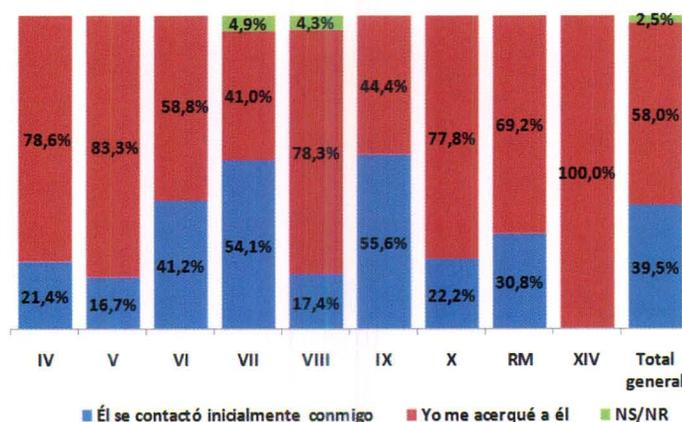
(Solo pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En síntesis, a partir de estos indicadores es posible constatar que **el consultor está lejos de ser una figura ausente durante el proceso de construcción y pago de la obra**, y aunque evidentemente dada la naturaleza de su función no aparece gestionando ni liderando procesos, constituye un apoyo importante y que recibe una buena evaluación, tanto en el proceso de construcción de la obra como en el proceso de pago del beneficio, lo que llama la atención que da cuenta de un trabajo de seguimiento por parte de los consultores de sus proyectos ganadores, ya que en estricto rigor a la fecha de término de la construcción de la obra y el pago final de la bonificación pueden haber pasado años respecto de la entrega del certificado de bonificación.

Respecto a la **vía de contacto del consultor**, se observa que en la mayoría de las regiones (IV; V; VI; VIII; X; RM; XIV) una mayoría de los encuestados declara que fueron ellos quienes se acercaron a los consultores; por el contrario, llama la atención que en las regiones VII y IX, regiones que concentran la mayor proporción de bonificados y pagados de la distribución regional del universo para el presente estudio, hayan sido los consultores quienes se hayan acercado en su mayoría a los encuestados. Como hipótesis de trabajo se puede sostener entonces que es en las regiones que concentran una mayor cantidad de potenciales beneficiarios, donde los consultores desarrollan una estrategia más intensa de "captación de clientes".

Gráfico N°29: ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor?(por región)



n = 162

(Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

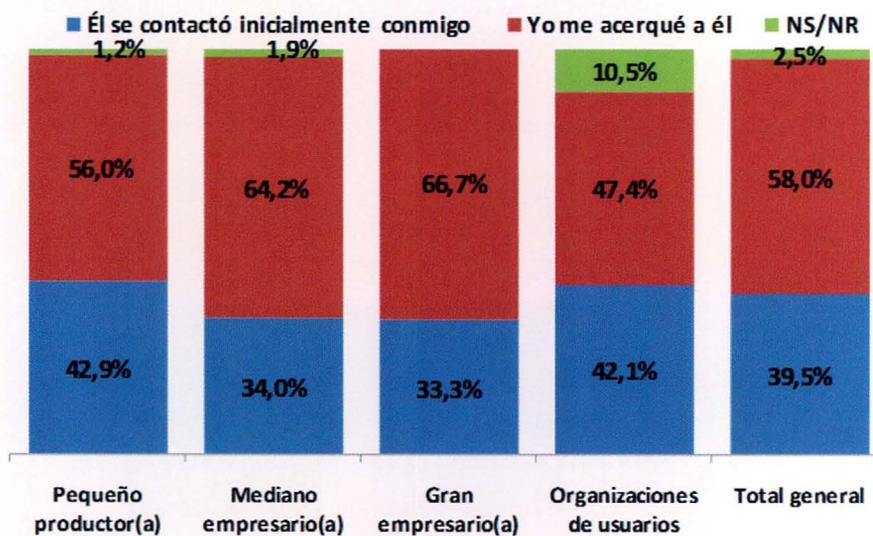
En relación al tipo de beneficiario, se observa que entre un 40% y un 44.4% de los pequeños productores, grandes empresarios, y organizaciones de usuarios, señaló que fue el consultor el que se acercó a ellos; la excepción dentro de estos rangos la constituyen los medianos empresarios, dado que sólo un 28.6% señaló que el consultor se había acercado a ellos (lo que sigue siendo, sin embargo, un porcentaje importante).

Estos datos vienen a corroborar en alguna medida 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, a través del contacto de eventuales beneficiarios, y no desde la iniciativa de los propios beneficiarios, hipótesis que se sustenta además en el hecho que parte importante de los consultores se han transformado en “expertos” en la ley, la que además constituye una de sus fuentes principales de ingresos.

De hecho, el análisis cualitativo desarrollado permitió identificar la percepción entre algunos entrevistados, que los consultores ya saben a qué tipo de proyectos deben apuntar para mejorar sus expectativas de ganar los certificados, a través de la selección de ciertos proyectos, de la rebaja de costos asociados para obtener mayor puntaje, etc.

“La tendencia de muchos de los consultores es ir por proyectos fáciles, que no tengan mucho trabajo y que sean rápidamente bonificados.” (Consultor)

Gráfico N°30: ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor? (% según tipo de beneficiario)



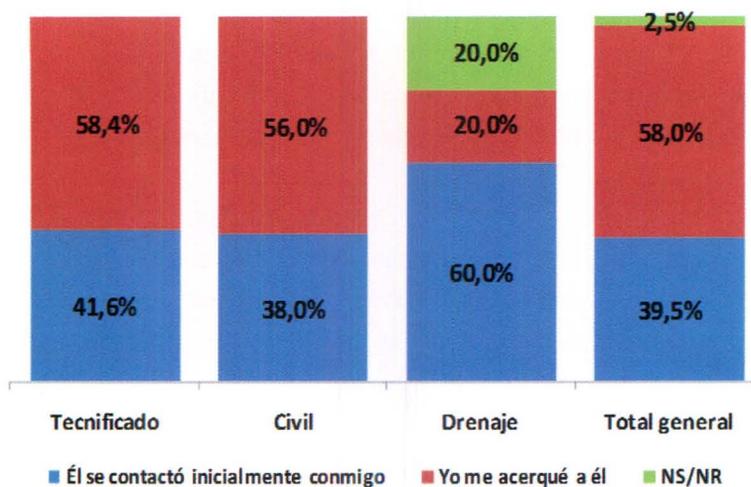
n = 162

(Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar esta información según **tipo de obra**, se aprecia que tanto para las obras de riego tecnificado como civil (categorías que congregan casi la totalidad de los proyectos encuestados), se aprecia que los porcentajes de productores que señalaron que el consultor fue el que hizo el contacto inicial, tienden a ser similares a los observados en los gráficos anteriores, lo que permite mantener la hipótesis de trabajo desarrollada. Por su parte, la totalidad de beneficiarios asociados a obras de drenaje señaló haber sido contactados inicialmente por el consultor, y la totalidad de aquellos que están dentro de la categoría “otro tipo de obras” señaló que ellos se acercaron al consultor; no obstante, es necesario tomar en consideración que para estas dos últimas categorías los porcentajes asociados son comparativamente más bajos en relación a la totalidad de la muestra.

Gráfico N° 31: ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor? (según tipo de obra)



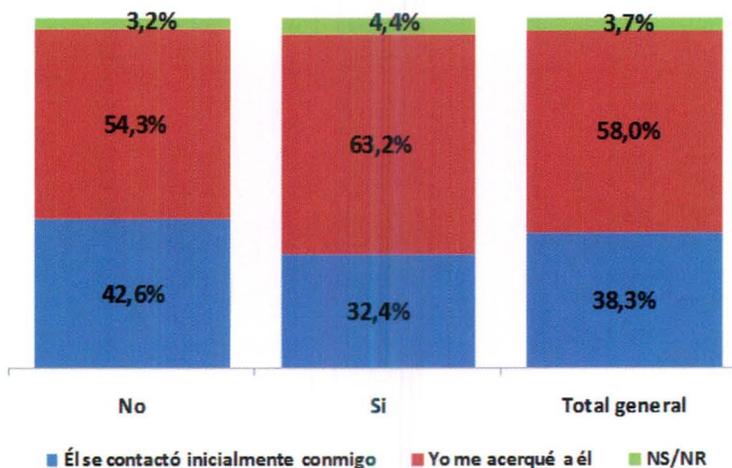
n = 162

(Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar esta información según **inicio anticipado de obras**, es posible apreciar que nuevamente tienden a mantenerse los mismos porcentajes de productores que señalaron haber sido contactados inicialmente por el consultor, porcentaje que es más significativo entre aquellos que no tienen inicio anticipado de obras; tentativamente, se puede señalar que esta diferencia podría ser consecuencia de que los consultores tienden a buscar más aquellos productores que todavía no inician obras, ya que eventualmente habría una mayor necesidad de contar con recursos para llevarla a cabo.

Gráfico N°32: ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor? (según inicio anticipado de obras: SI/NO)



n = 162

(Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Considerando el medio o **medios por los cuales los productores llegaron a trabajar con los consultores** (para bonificados) y **constructores** (para pagados), se observa que en los **bonificados** uno de los medio más mencionados fueron las organizaciones, le siguen vecinos y otros agricultores; por su parte, 1 de cada 5 de los bonificados mencionan a las empresas de riego o ventas de equipos. Llama la atención que un 12,5% de los bonificados menciona el contacto directo como medio para llegar a trabajar con el consultor.

Por su parte, en el caso de los **pagados**, las fuentes más relevantes para el contacto con los constructores son la iniciativa propia y los consultores; este último dato no es menor si se considera que nuevamente uno de los elementos que direcciona quién realizará las obras de construcción, son precisamente las redes o contactos desarrollados por los consultores antes que fuentes de información “oficiales” como las instituciones ligadas al proceso; dentro de esta misma lógica, llama también a atención la importancia que nuevamente tienen los vecinos y otros agricultores en el contacto con los constructores, de la misma forma que se observa en relación al contacto con consultores y otros ámbitos de información, como las fuentes a través de las cuales los productores se enteraron de la existencia de la ley.

En contraste, llama la atención la relativa poca importancia que tiene la **CNR** como fuente de contacto con los consultores y constructores, ya sea a través de sus funcionarios como de su página web, sobre todo si se toma en consideración que esta debería ser una fuente confiable para los productores, en la cual existe información “oficial” y de fácil acceso respecto de quienes son los profesionales ligados a la ley. Estos datos contrastan con la mayor importancia que tienen otras instituciones públicas como fuentes de información como INDAP y la DOH.

Gráfico N°33: BONIFICADOS

¿A través de qué medio o medios llegó usted a trabajar con el consultor/constructor? (respuesta múltiple; % de respuestas, por tipo de encuestado)



Sobre un total de 117 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Gráfico N°34: **PAGADOS**

¿A través de qué medio o medios llegó usted a trabajar con el consultor/constructor? (respuesta múltiple; % de respues-



Sobre un total de 88 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Como pudo apreciarse en la fase cualitativa del estudio, la importancia de las redes como fuente de información para conocer o profundizar en los conocimientos en torno a la ley son muy relevantes; incluso constituye una fuente de validación de ésta, ya que el hecho que los pares la reconozcan y la validen es importante como fuente de credibilidad para los beneficiarios.

“...en realidad teníamos conocimiento de la ley, pero mi padre por terceros se informó más... ese fue el canal de comunicación por el cual me informé al comienzo...” (Beneficiario ley).

“Yo sabía del tema, es cosa de conversar con mis colegas para saber que el tema existe y es relativamente bueno...” (Beneficiario ley)

Este déficit que en general existe a nivel de comunicación con los postulantes y beneficiarios, es reconocido desde la institución como la necesidad de mejorar los canales de comunicación, y también la forma en que los mensajes llegan a los beneficiarios.

“Se hace necesario mejorar la comunicación con nuestros beneficiarios, tanto los canales como el entendimiento mismo del mensaje” (Institucional).

3.5. Satisfacción proceso de pago

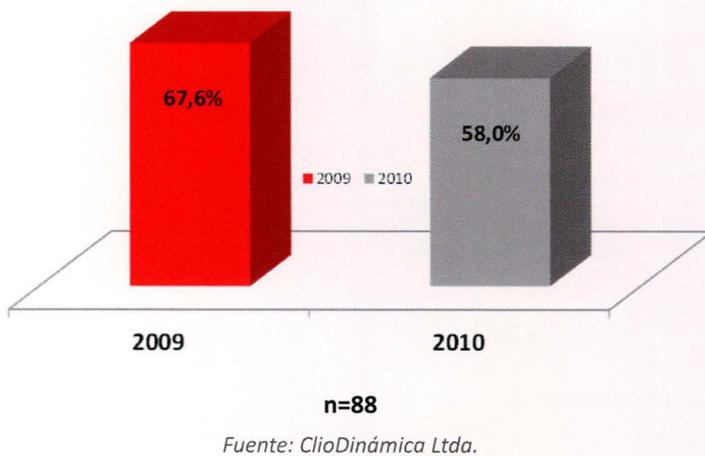
Respecto a la **satisfacción general el proceso de pago de la bonificación**, esa medida es considerada como resumen o satisfacción general con este proceso a nivel del total de la muestra (n=88).

Para hacer la comparación de la satisfacción general con proceso de pago entre las mediciones del año 2009 y 2010, se ha calculado la satisfacción neta para esta variable.

A diferencia de lo observado con las satisfacciones netas ya analizadas, este indicador presenta una baja significativa respecto de la satisfacción neta observada en el año 2009; de hecho, se encuentra dentro del rango de "satisfacción media".

Se trata de una diferencia a favor de este año de 9,6 puntos porcentuales, lo que es expresión de una diferencia estadísticamente significativa entre ambos períodos (como fue posible observar a través de la aplicación de una prueba T).

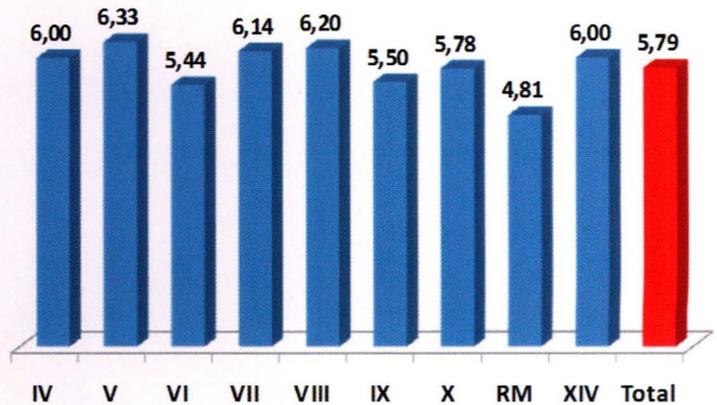
Gráfico N°35: Satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación
SATISFACCION NETA



De hecho, al observar la satisfacción promedio para la presente evaluación, se aprecia una satisfacción moderada con el proceso de postulación y adjudicación del bono (5,79).

Si nos remitimos a las comparaciones entre **regiones**, se observa que numéricamente la mayor calificación promedio se encuentra en la V región de Valparaíso con un 6,3, le siguen la VII región del Maule y la VIII región de Biobío con 6,14 y 6,2 respectivamente. Las regiones Metropolitana y VI muestran las calificaciones promedio más bajas con 4,81 y 5,44 respectivamente, encontrándose bajo la media nacional.

Gráfico N°36: Satisfacción general con el proceso de Pago de la bonificación, nota promedio, por región y total (Promedio notas)



n = 88
(Solo Pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

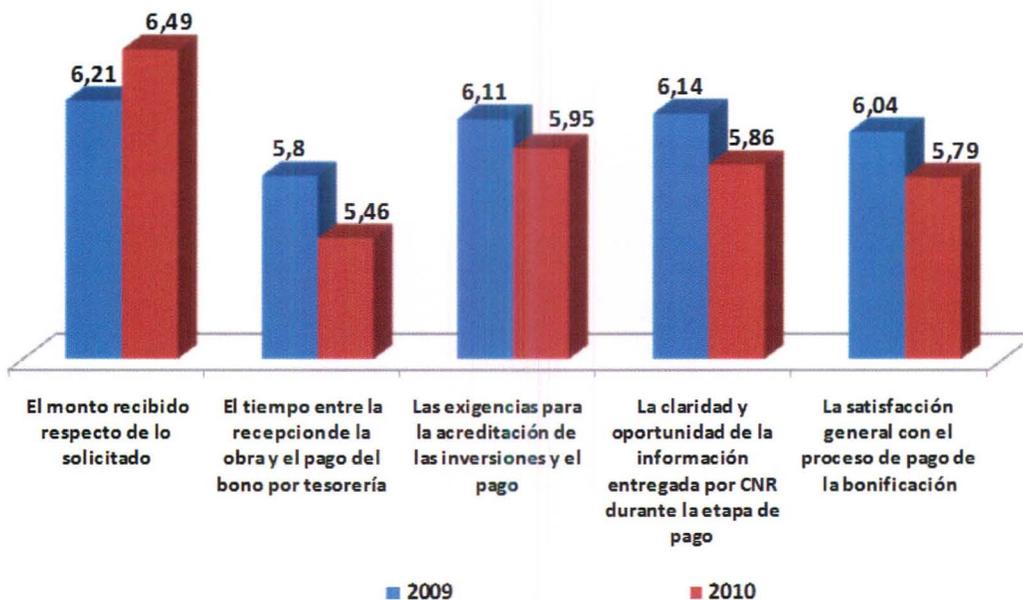
Al desagregar estos niveles de satisfacción por **tipo de beneficiario**, se aprecia que a medida que se avanza en la envergadura del productor el promedio general de satisfacción va disminuyendo progresivamente: los pequeños productores presentan una satisfacción promedio de 6,18, los medianos empresarios presentan una satisfacción promedio de 5,9, y los grandes empresarios expresan una satisfacción promedio de 6,18.

En relación al **tipo de obra**, es posible constatar que aquellos proyectos de riego tecnificado son los que presentan una satisfacción comparativamente más baja (5,95); en contraste, las obras civiles presentan una evaluación promedio de 6,3, y los proyectos de pozo y drenaje presentan un 6,0 de promedio respectivamente.

Acerca de la **satisfacción con las diversas fases del proceso de pago de la bonificación**, se observan altas cotas de satisfacción, destacándose la satisfacción respecto al monto recibido respecto del monto solicitado (nota promedio 6,49 en 2010); no obstante, y a excepción de esta variable, se observa una baja en los promedios para cada uno de estos ítems respecto de los valores observados el 2010. El ítem que presenta la calificación promedio más baja es el tiempo transcurrido entre la recepción de la obra y el pago del bono por la tesorería, dicha situación ya fue constatada durante 2009, la información actual refrenda lo consignado previamente.

Cabe destacar que la satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación llegó a 5,79 en 2010 comparada con el 6,04 promedio señalado en 2009, esta variación no es estadísticamente significativa.

Gráfico N°37: ¿Qué tan satisfecho está con las diversas fases del proceso de pago de bonificación? (Promedio notas)



n = 418 casos 2009 n = 88 casos 2010

(Solo Pagados)

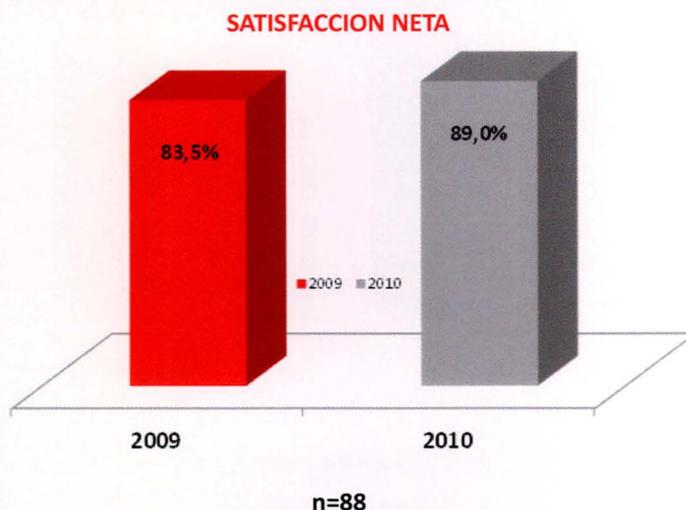
Fuente: ClioDinámica Ltda.

3.6. Satisfacción ejecución de la obra

Para hacer la comparación de la satisfacción general con proceso de ejecución de la obra entre las mediciones del año 2009 y 2010, se ha calculado la satisfacción neta para esta variable.

Como puede apreciarse en el gráfico 37, este indicador expresa un alza estadísticamente significativa respecto de la satisfacción neta observada en el año 2009. De hecho, existen 5,5 puntos porcentuales a favor de la satisfacción medida el año 2010.

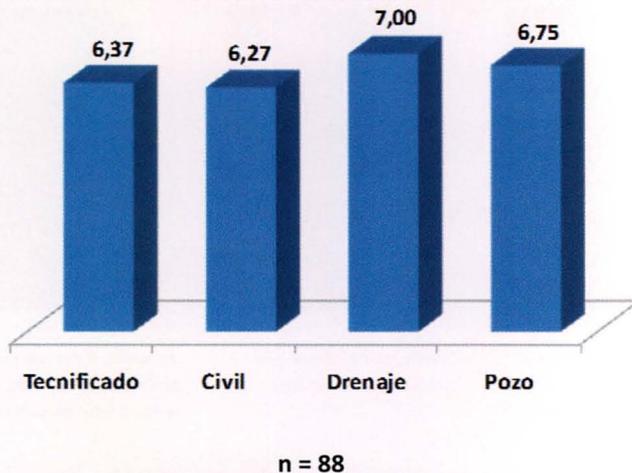
Gráfico N°38: Satisfacción general proceso de ejecución de la obra



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar por **tipo de obra**, es posible apreciar un alto nivel de satisfacción general para cada categoría: aquellos que desarrollaron proyectos de drenaje, evalúan con nota promedio 7 la ejecución de la obra; luego vienen aquellos que desarrollaron pozos, con una evaluación promedio de 6,75. Aquellos que desarrollaron obras de riego tecnificado (los más representados en la muestra), presentan una evaluación promedio de 6,37, y los beneficiarios pagados que desarrollaron obras civiles tiene una evaluación promedio de 6,27.

Gráfico N°39: Satisfacción general. proceso de ejecución de la obra según tipo de obra (Promedio notas)

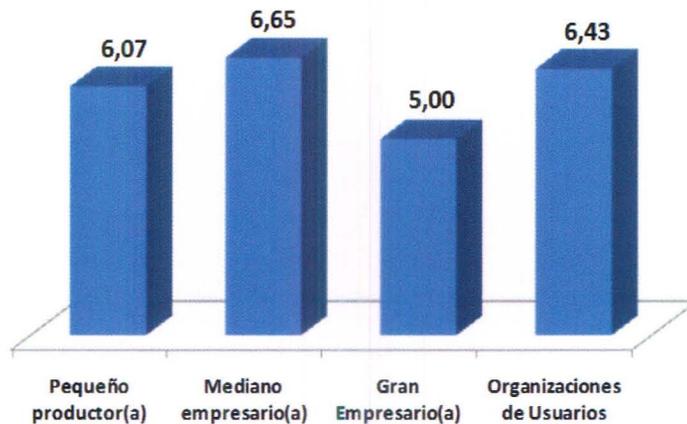


(Solo Pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación a la evaluación según tipo de beneficiario, se observa que los medianos empresarios son los que presentan la evaluación promedio más alta (6,65); luego, las organizaciones de usuarios presentan una evaluación promedio de 6,43, y los pequeños productores evaluaron en promedio con un 6; en contraste, los grandes empresarios evaluaron en promedio sólo con un 5, lo que llama la atención porque en general este grupo presenta evaluaciones promedio más bajas, lo que es un indicador de que tienen un mayor sentido crítico (lo que podría estar también asociado a su mayor nivel de escolaridad: este grupo presenta un 66,7% de educación superior completa, frente al 47,5% del total de la muestra).

Gráfico N°40: Satisfacción general, proceso de ejecución de la obra según tipo de beneficiario (Promedio notas)



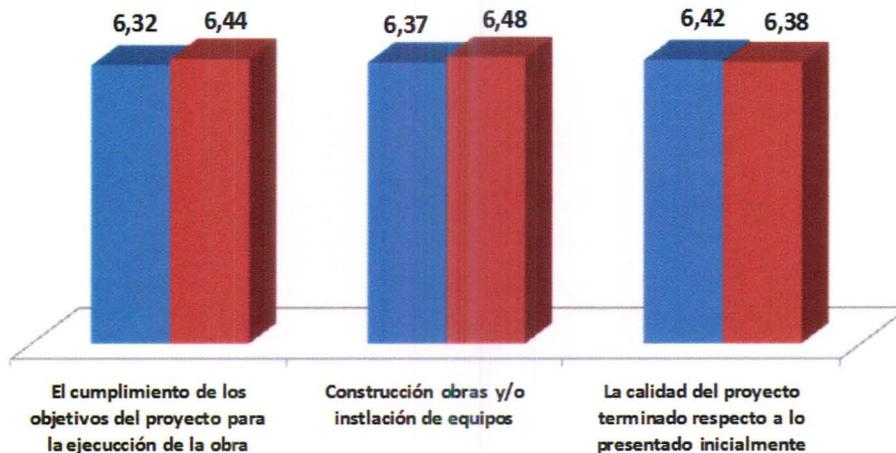
n = 88

(Solo Pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Considerando el proceso de ejecución de la obra podemos observar que en una escala de 1 a 7 la satisfacción respecto a dicho proceso se encuentra sobre seis en los tres ítems presentados, destaca la satisfacción respecto al proceso de construcción de la obra y/o instalación de equipos con nota 6,48 en 2010 v/s 6,37 en 2009. Las diferencias aquí presentadas no representan una variación estadísticamente significativa.

Gráfico N°41: Comparación 2009 - 2010, proceso de ejecución de la obra (Promedio notas)



■ 2009

■ 2010

n = 418 casos 2009 n = 88 casos 2010

Fuente: ClioDinámica Ltda.

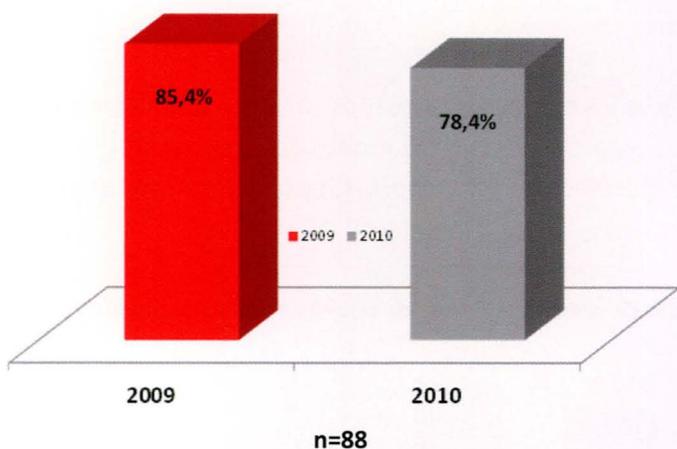
3.7. Satisfacción constructor

Respecto a la satisfacción general el constructor, esta medida es considerada como resumen o satisfacción general los servicios proporcionados por el constructor.

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados para los años 2009 y 2010, se aprecia una baja de 7 puntos porcentuales en la presente medición, que aunque todavía se encuentra dentro de los rangos de "satisfacción alta", presenta una baja estadísticamente significativa en relación a la medición anterior.

Gráfico N°42: Satisfacción general con el constructor

SATISFACCION NETA



Fuente: ClioDinámica Ltda.

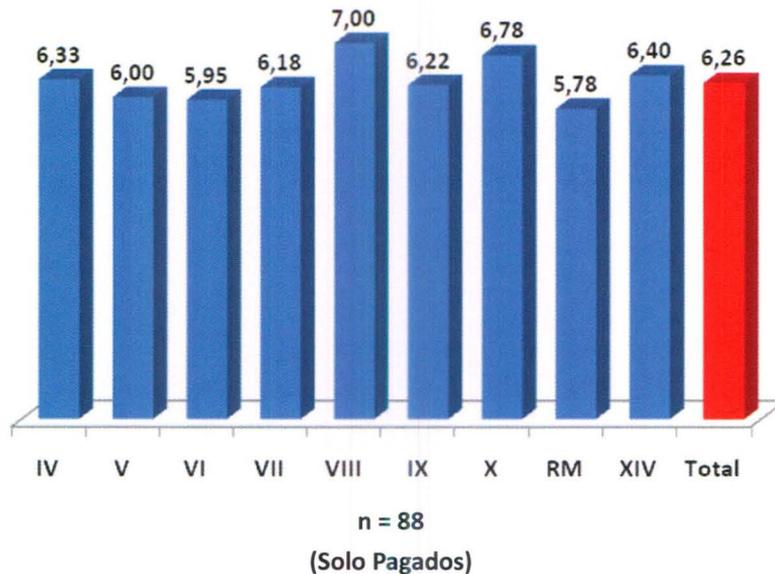


De hecho, del total de la muestra de pagados (n=88) para el presente año, se observa una alta satisfacción con el constructor con una nota promedio de 6,26.

Si nos remitimos a las **comparaciones entre regiones**, se observa que numéricamente la mayor calificación promedio se encuentra en la VIII región del Biobío con nota 7; le sigue la X región de los Lagos con un 6,78 promedio. Las regiones Metropolitana y VI muestran las calificaciones promedio más bajas con 5,78 y 5,95 respectivamente, encontrándose bajo la media nacional.



Gráfico N°43: Satisfacción general con el constructor, promedio de notas, por región y total (Promedio notas)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación al **tipo de beneficiario**, nuevamente se observa que los grandes empresarios son los que comparativamente muestran una evaluación promedio más baja: 6,00. Luego, son las organizaciones de usuarios los que expresan la evaluación promedio más alta (6,56), seguidos por medianos empresarios (6,35) y pequeños productores (6,34).

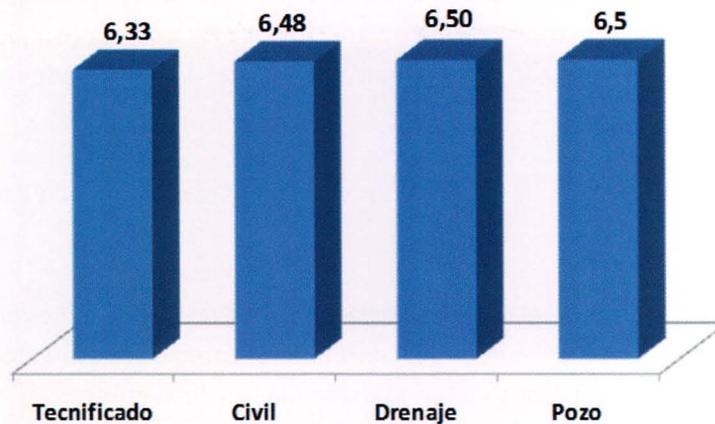
Gráfico N°44: Satisfacción General con el Constructor, promedio de notas, según tipo de beneficiario (Promedio notas)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Según el **tipo de obra** es posible constatar que los pagados que desarrollaron obras de drenaje y pozos son los que presentan la mayor evaluación promedio (6,5 respectivamente), casi inmediatamente seguidos por aquellos que desarrollaron obras civiles (6,48) y riego tecnificado (6,33).

Gráfico N°45: Satisfacción General con el Constructor, promedio de notas, Según tipo de obra (Promedio notas)



n = 88

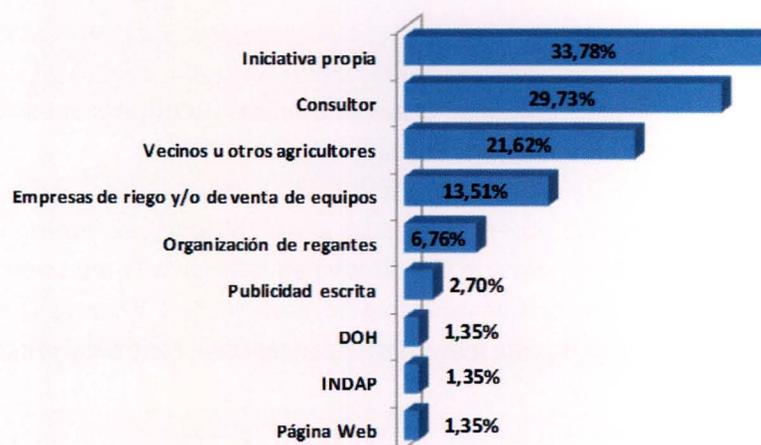
(Solo Pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En el grupo de los pagados se consulta de manera espontánea y múltiple **por qué medio o medios llego a trabajar con el constructor**; dentro de este contexto, se observa que aproximadamente 1 de cada 3 beneficiarios pagados indica la iniciativa propia como el medio por el cual se llegó a trabajar con el constructor de la obra, le siguen el consultor como medio con 29,73% de las respuestas y los vecinos u otros agricultores con el 21,62%.

Nuevamente, se releva la importancia de las redes sociales más inmediatas como nexos con los distintos actores ligados al desarrollo de la ley; dentro de este contexto, llama la atención la importancia que tienen los consultores como nexos entre beneficiarios y constructores, ya que hace referencia a una recomendación directa de este actor en relación con quién debería desarrollar la obra, y la presencia de vecinos y otros agricultores, que a lo largo del estudio se ha perfilado como una de las fuentes más importantes a través de las cuales los productores se informan de temas importantes relativos a la ley.

Gráfico N°46: ¿A través de qué medio o medios llegó usted a trabajar con el constructor? (respuesta múltiple % de respuestas)



n = 88

(Solo Pagados)

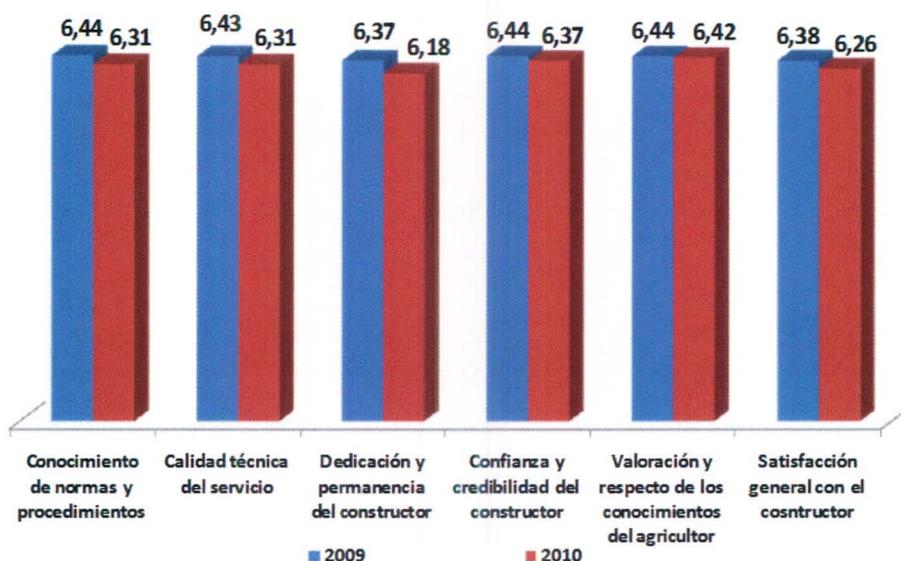
Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación a la satisfacción con **ítems específicos** relacionados al trabajo del constructor, los beneficiarios pagados muestran altos niveles de satisfacción; en una escala de 1 a 7, todos los ítems consultados presentan nota sobre seis, destacándose la valoración y el respecto de los conocimientos del agricultor, además de la confianza y credibilidad del constructor.

La satisfacción general con el constructor, la cual podría entenderse como una medida resumen, marca 6,26 en 2010.

La comparación 2009-2010 indica en general una diferencia a favor de las evaluaciones promedio realizadas el año pasado; sin embargo, dichas variaciones no pueden ser consideradas como un detrimento en la satisfacción respecto a los aspectos consultados del constructor sino tan sólo una diferencia numérica.

Gráfico N°47: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos referidos al constructor? (Promedio notas)



n = 418 casos 2009 n = 88 casos 2010

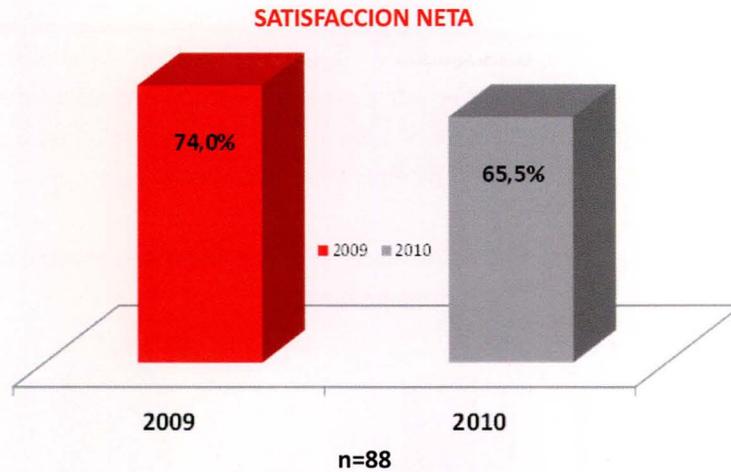
Fuente: ClioDinámica Ltda.

3.8. Satisfacción DOH

Respecto a la **satisfacción general con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)**, esta medida es considerada como resumen o satisfacción general de los servicios proporcionados por la DOH.

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados en las dos mediciones, se aprecia una baja de 8,5 puntos porcentuales en el año 2010, baja estadísticamente significativa en relación a la medición anterior; aunque para ambos años la satisfacción neta está dentro de un rango medio, para el año 2009 esta se encontraba en el límite del rango, mientras que para el presente año este indicador se concentra al centro del rango.

Gráfico N°48: ¿Y en general qué tan satisfecho quedo con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)?



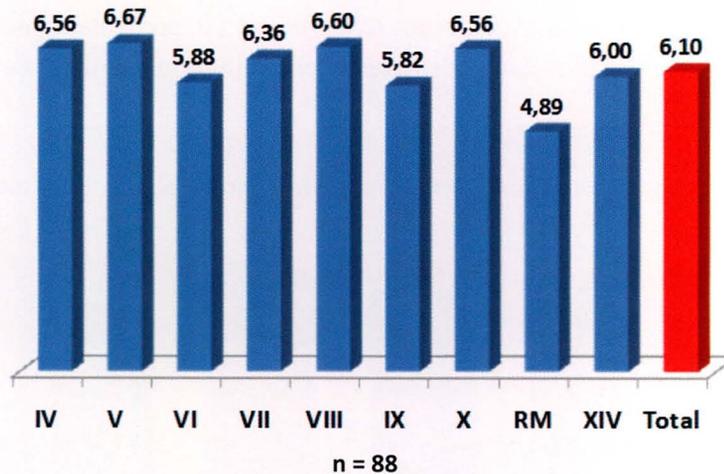
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Del total de la muestra (n=88), en general se observa una alta satisfacción con la DOH con una nota promedio a nivel nacional de 6,1.

Si nos remitimos a las **comparaciones entre regiones**, se observa que numéricamente la mayor calificación promedio se encuentra en la V Región de Valparaíso con nota 6,67, y le sigue la Región del Biobío con un 6,6 promedio.

Destaca lo observado en la Región Metropolitana con la calificación promedio más bajas con 4,89 promedio.

Gráfico N°49: ¿Y en general qué tan satisfecho quedo con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)? Promedio de notas, por región y total(Promedio notas)

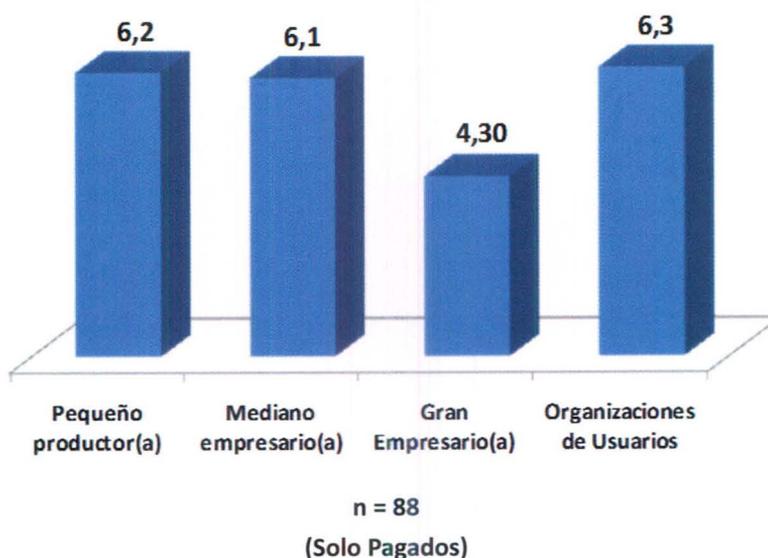


(Solo Pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar la evaluación promedio por **tipo de beneficiario**, nuevamente es posible constatar que son los grandes empresarios que presentan una visión más crítica respecto del ámbito de evaluación bajo análisis 4,3 (no obstante, es necesario tomar en consideración que este grupo está representado sólo por 6 casos en total, lo que puede distorsionar el análisis; no obstante, este comportamiento se ha transformado en una constante a lo largo de toda la evaluación, lo que permite al menos hipotetizar que este grupo presentaría una visión más crítica en comparación con el resto). Por su parte, las organizaciones de usuarios presentan una evaluación de 6,3 para la DOH, los pequeños productores evaluaron con un 6,2, y los medianos empresarios con un 6,1.

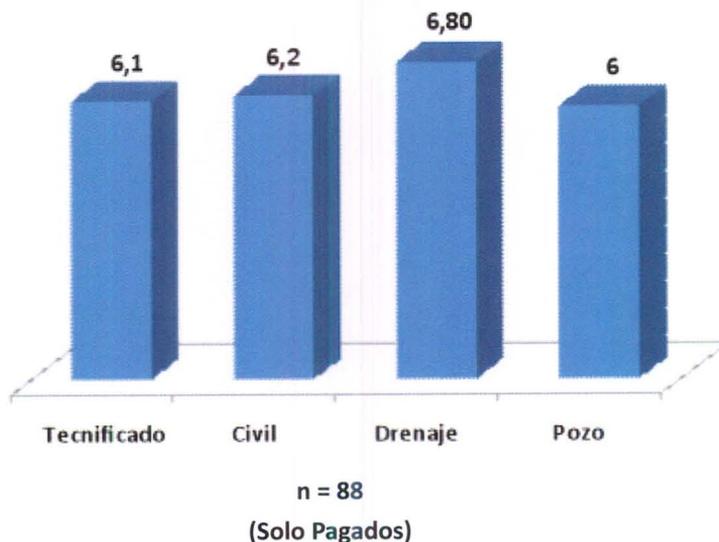
Gráfico N°50: Satisfacción general con el constructor, promedio de notas, por tipo de obra y total (Promedio notas)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

En el marco del **tipo de obra**, los promedios de evaluación más altos los presentan las obras de drenaje y otro tipo de obras (6,8 respectivamente); riego tecnificado y obras civiles presentan porcentajes muy similares de evaluación (6,1 y 6,2 respectivamente), y los pagados que construyeron pozos (6,0), presentan la evaluación más baja para esta dimensión.

Gráfico N°51: Satisfacción general con el constructor, promedio de notas, por región y total (Promedio notas)

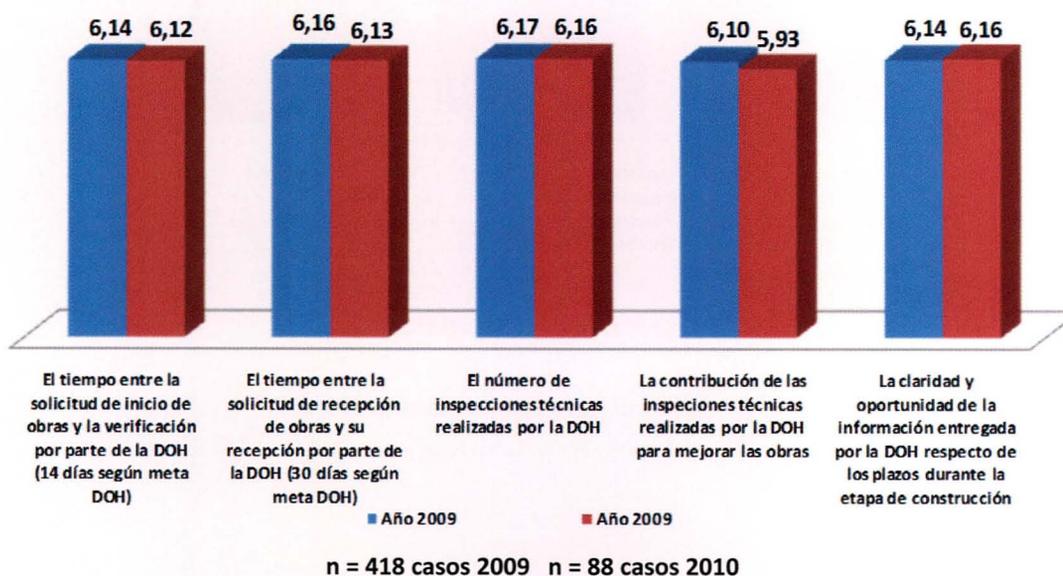


Fuente: ClioDinámica Ltda.

Acerca de la satisfacción con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) en relación a **temas específicos** de su labor relacionada con la ley, los beneficiarios pagados muestran altos niveles de satisfacción, donde destacan el número de inspecciones técnicas realizadas por dicha dirección y la claridad y oportunidad de la información entregada respecto de los plazos durante la etapa de construcción. El ítem que presenta la calificación más baja (5,93 en promedio) es la contribución de las inspecciones técnicas para mejorar las obras.

La comparación 2009–2010 indica en general una estabilidad en torno a la satisfacción respecto al trabajo de la DOH.

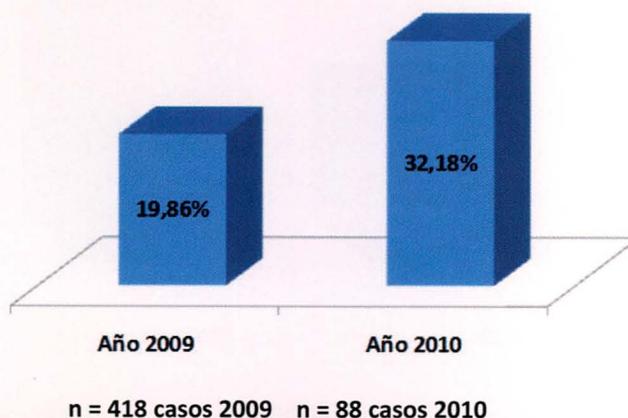
Gráfico N°52: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos referidos a la DOH? (Promedio notas)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Referente a la solicitud de **modificaciones en la obra** a la Dirección de Obras Hidráulicas, alrededor de uno de cada tres beneficiarios pagados declaran haber solicitado modificaciones a la obra; si observamos la información levantada en 2009, observamos una alza de cerca de 12 puntos porcentuales respecto de 2010, la cual es una diferencia estadísticamente significativa.

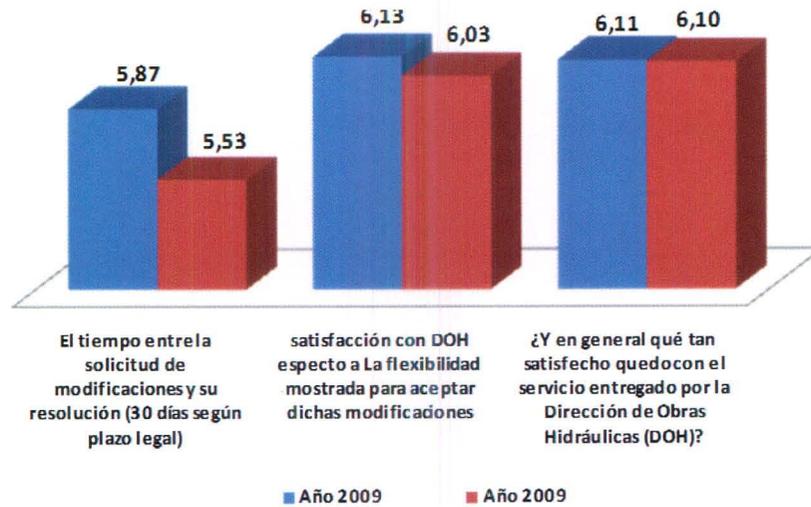
Gráfico N°53: ¿Tuvo que solicitar modificaciones en la obra a la DOH? (% SI)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Acerca de la **satisfacción respecto a distintos temas ligados a la solicitud modificaciones** de la obra a la DOH, observamos que la satisfacción con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución marca 5,53 en promedio mostrando una baja numérica respecto de 2009 (5,53 vs/5,87), esta variación es meramente numérica y no debe ser considerada como una baja. A su vez, se observa plena estabilidad respecto a la flexibilidad de la DOH en la aceptación de las modificaciones, y en la satisfacción general con el servicio entregado por la DOH.

Gráfico N°54: Evaluación de la DOH (Promedio notas)



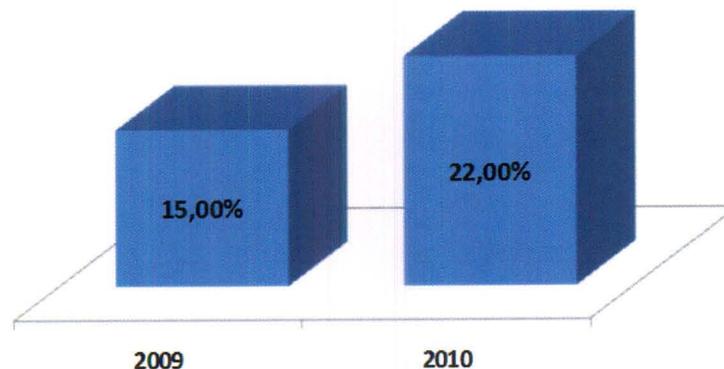
n = 418 casos 2009 n = 88 casos 2010

Fuente: ClioDinámica Ltda.

3.9. Tasa de problemas

Al comparar la tasa de problemas experimentados por los encuestados para el año 2009 y 2010, se aprecia para la presente medición una diferencia a favor de 7 puntos porcentuales en relación al porcentaje observado para el año anterior, respecto de aquellos encuestados que manifestaron haber experimentado algún tipo de problema durante la postulación o la construcción y pago del bono; esta diferencia es estadísticamente significativa.

Gráfico N°55: ¿Podría indicarme si durante el proceso de postulación/construcción y pago usted tuvo algún problema? (% SI)

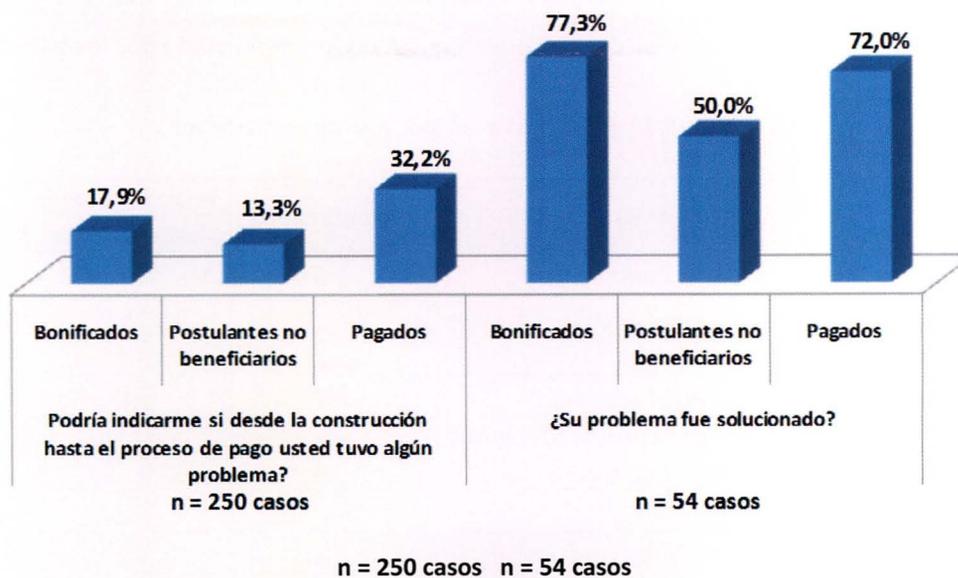


n 2009=718

n 2010= 250

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Gráfico N°56: ¿Podría indicarme si durante el proceso de postulación/construcción y pago usted tuvo algún problema?/
¿Su problema fue solucionado? (% SI)



n = 250 casos n = 54 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Considerando la consulta respecto a algún **problema en el proceso completo** se observa que los pagados presentan la mayor tasa de problemas de la muestra con un 32,12%, significativamente mayor a lo observado en los bonificados y los postulantes no beneficiarios, con 17,95% y 13,33% respectivamente. La hipótesis detrás de estos resultados es que los pagados, al verse involucrados en un mayor número de procesos, tienen mayor probabilidad de verse expuestos a algún inconveniente dentro del continuo de la asignación de beneficios; además, deben estar en contacto con una mayor cantidad de actores (constructor, CNR, DOH, Tesorería, etc.), lo que también podría amplificar la posibilidad de problemas.

Una segunda hipótesis manejada era que una mayor proporción de no beneficiarios declararían haber presentado problemas durante el desarrollo del proceso de postulación, pero como puede apreciarse en el gráfico anterior, esta situación no es efectiva; de hecho son los que proporcionalmente declaran menos problemas.

Si unimos las categorías bonificados y postulantes no beneficiarios en una sola categoría, y la contrastamos con la categoría de pagados, se observa que un 16,61% de bonificados y no beneficiarios señaló haber tenido algún problema, porcentaje que sigue siendo menor al 32,18% de los pagados que hizo la misma declaración, lo que en alguna medida viene a reafirmar la hipótesis de la presencia de más problemas entre los pagados.

Considerando aquellos casos que declararon haber tenido algún problema durante la postulación (para postulantes no beneficiarios y bonificados) y en los procesos de construcción y pago (en el caso de pagados), se observa que los encuestados consideran en su mayoría que su problema fue solucionado: en el caso de los bonificados dicha proporción llega al 77,3%, mientras que para los pagados esta proporción baja al 72% (lo que podría estar asociado a la mayor diversidad de actores y circunstancias en las que se podrían haber presentado problemas), y entre los postulantes no beneficiarios el porcentaje que declara que su problema fue solucionado baja al 50% (donde es probable que haya un castigo asociado por la no adjudicación del bono).

En relación a cuáles fueron los **problemas experimentados** por **bonificados** y **postulantes no beneficiarios**, tomando en consideración que para ambos grupos el número total de encuestados que señaló haber tenido algún problema fue de 16 y 6 casos respectivamente (lo que es equivalente a un 18% y a un 13% de cada grupo respectivamente),

se aprecia que en el primer grupo los problemas mayormente declarados fueron excesiva burocracia en el proceso, y problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua propuestas no satisfacían necesidades técnicas del proyecto; la tecnología requerida no se encuentra en el país; etc.); por su parte, entre los no seleccionados los problemas más relevantes fueron la excesiva burocracia del proceso, convergente con lo referenciado por los beneficiarios.

Tabla N° 12: ¿Qué problema tuvo? (por tipo de encuestado)

Categorías	Bonificados	Postulantes no beneficiarios
<i>Demora en entrega de bono</i>	3	
<i>Poca información</i>		1
<i>Problemas cuotas de aguas</i>	2	
<i>Excesiva burocracia en el proceso</i>	7	4
<i>Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc.)</i>	4	
<i>Falta de información</i>		1
TOTAL	16	6

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación a cuáles fueron los problemas experimentados por pagados, lo primero a tomar en consideración es que cerca de 28 encuestados para este grupo, de un total de 88, señaló haber tenido algún problema durante la construcción y pago del beneficio (lo que corresponde a un 32% del total de pagados). Dentro de los problemas señalados por éstos, señala la emergencia de problemas técnicos con las obras (problemas con el pozo, ruptura de la obra, calidad de los materiales, etc.), y la demora en el pago de la bonificación.

Tabla N° 13: ¿Qué problema tuvo? (por tipo de encuestado)

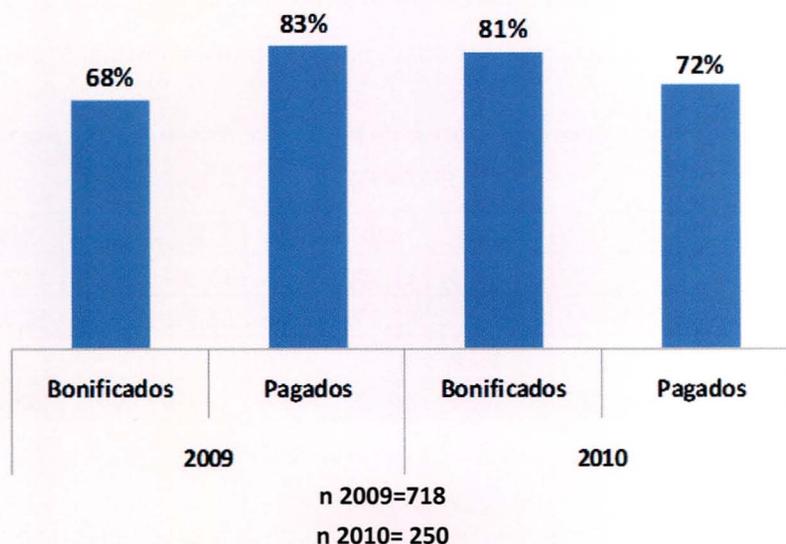
Etiquetas de fila	Pagados
<i>Demora en aprobación de modificaciones</i>	1
<i>Problemas técnicos con las obras</i>	10
<i>Demora en pago de bonificación</i>	10
<i>Atraso de la entrega de la obra</i>	1
<i>Rebaja del bono</i>	1
TOTAL	23

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al comparar estos resultados con los obtenidos el año 2009, se aprecia que tanto para pagados como para bonificados existe un aumento en la tasa de problemas: en la medición anterior, sólo un 13% de los bonificados referenció haber tenido problemas durante el proceso, y un 17% de los pagados señaló haber tenido algún problema (frente al 18% y al 32% observados en la actualidad respectivamente). Al margen de esta diferencia anual, es interesante constatar que se repite la situación en que entre los pagados existía un mayor porcentaje de problemas que entre los bonificados.

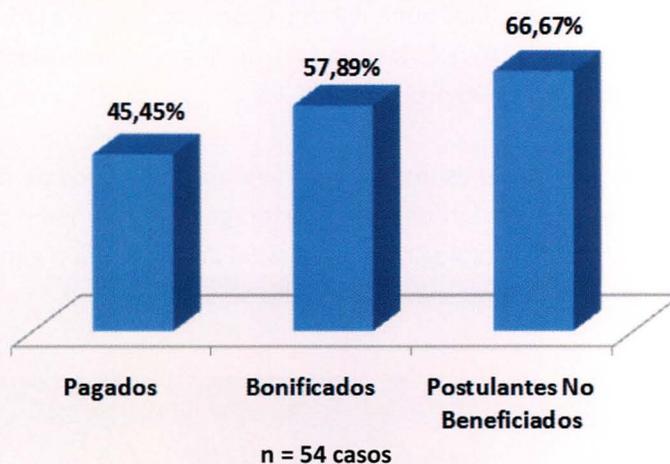
Luego, en la medición del año 2009 un 68% de los bonificados y un 83% de los pagados señaló que su problema sí fue solucionado, por lo que respecto de la actual medición, los bonificados experimentan un ascenso de más de 10 puntos porcentuales en su tasa de solución (81%), mientras que los pagados expresan una baja importante (más de 10 puntos porcentuales) en el porcentaje que declara que su problema fue solucionado.

Gráfico N°57: ¿Su problema fue solucionado? (% SI)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Gráfico N°58: Y la solución, ¿fue entregada oportunamente?



Fuente: ClioDinámica Ltda.



Luego entre aquellos que señalaron que sí habían recibido solución a su problema, se les consultó sobre el nivel de oportunidad en la entrega de la solución: los postulantes no beneficiarios indican en un 66,67%, y en orden decreciente aparecen los bonificados y los pagados con 57,89% y 45,45% respectivamente. Cabe considerar que aproximadamente un tercio de los beneficiarios pagados declararon haber tenido algún problema a lo largo del proceso, por tanto, la oportunidad de la solución toma mayor importancia para esta categoría, considerando además el supuesto de que están sometidos a una mayor posibilidad de enfrentar problemas.

Al observar cómo se comporta la tasa de problemas por región, es posible constatar lo siguiente:

Tabla N° 14: ¿Podría indicarme si durante el proceso de postulación/construcción y pago usted tuvo algún problema?

	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	RM	XIV	Total
Sí	21,7%	11,1%	32%	13,4%	17,9%	25,7%	33,3%	36,4%	33,3%	22,2%
No	78,3%	88,9%	68%	85,4%	82,1%	71,4%	66,7%	63,6%	66,7%	77,0%
Ns/Nr				1,2%		2,9%				0,8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En primer lugar, se aprecia que aquellas regiones que presentan un porcentaje más bajo de encuestados que señaló haber tenido algún problema son la Quinta Región (11.1%) y la Séptima Región (13.4%). Luego, se observa que aquellas regiones que presentan un porcentaje intermedio de encuestados que señaló haber tenido algún problema son la Octava (17.9%), la Cuarta (21.7%), y la Novena Región (25.7%). Por último, aquellas regiones que presentan porcentajes más altos de encuestados que tuvieron algún problema son la Sexta Región (32%), la Décima Región (33.3%), la Catorceava Región (33.3%), y la Región Metropolitana, que presenta el porcentaje más alto de encuestados que señalaron haber tenido algún problema (36.4%).

Cabe señalar que dos de las regiones que presentan los porcentajes más altos de encuestados con problemas, coinciden con aquellas regiones que presentan una satisfacción general promedio con la Ley 18.450 más baja. Específicamente, se hace referencia a la Sexta Región, con un 5.68 de satisfacción general promedio, y a la Región Metropolitana, que presenta una satisfacción general promedio de 5,91.



Otros Indicadores

Otros
Indic

Otros Indicadores



4. OTROS INDICADORES

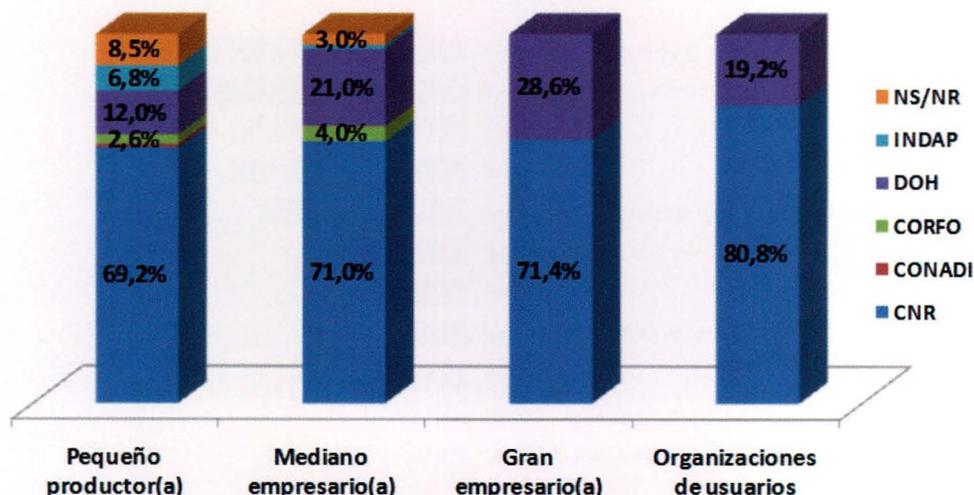
4.1. Conocimiento CNR

Un porcentaje mayoritario de todos los tipos de productores, señaló a la **CNR como la principal responsable de la Ley 18.450 y la entidad que entrega el beneficio** (entre un 69% de los pequeños productores y un 80,8% de las organizaciones de usuarios); luego, con un porcentaje significativamente menor, aparece la DOH (ente un 12% de los pequeños productores y un 28,6% de los grandes empresarios). Se aprecia además que sólo entre los pequeños productores aparece INDAP como una de las instituciones referenciadas como principal responsable, no obstante, se trata de un porcentaje comparativamente menor (6,8%).

Esto viene a responder una de las **preguntas que surgió durante el desarrollo de la investigación**, en cuanto a si existía total claridad respecto de quién era la entidad responsable de la ley, relevándose que entre la mayoría de los encuestados de entre los distintos tipos de usuarios se tiene claridad de que es la CNR la principal responsable de la Ley.

No obstante, que cerca de un 31,8% (de los pequeños productores) y un 19,2% (de las organizaciones de usuarios) no tenga claridad respecto de quien es la entidad responsable del beneficio, privilegiando la opción de la DOH, INDAP o CORFO como principal institución en el marco de la Ley, es un indicador claro de que las estrategias comunicacionales y de difusión de la ley y de la CNR deben ser mejorados. Esta situación se reafirma si se toma en consideración, que a lo largo del análisis se ha relevado de manera permanente la importancia de instancias no formales como el marketing viral (boca a boca), como una de las fuentes importantes a través de las cuales los productores se enteran de temáticas relevantes asociadas a la ley y la CNR, en detrimento de otras alternativas como las instancias formales de comunicación generadas desde las mismas instituciones ligadas al beneficio; de hecho, en su momento llamó la atención la baja importancia que tenían los funcionarios y la página web de la CNR como fuentes de información para los productores, sobre todo si se toma en consideración que deberían ser consideradas como una de las fuentes más confiables de información. Dentro de este contexto, de hecho, los productores confían más en los consultores que en la CNR como fuente de información.

Gráfico N°59: ¿Cuál de estas instituciones es la principal responsable y la que entrega el beneficio?

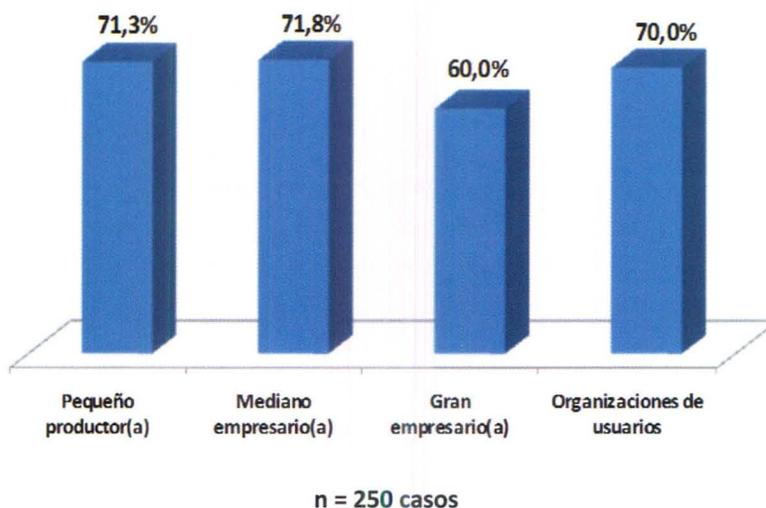


n = 250 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En lo concerniente al conocimiento de las funciones y actividades que desarrolla la CNR, se observa que un porcentaje mayoritario de los encuestados de cada tipo de productor declaró tener conocimiento de la institución, en porcentajes similares a los observados en el gráfico anterior respecto de la proporción de cada grupo que referenció a la CNR como la principal responsable de la Ley;

Gráfico N°60: ¿Usted está al tanto de las funciones y actividades que desarrolla la Comisión Nacional de Riego (CNR)? (% SI)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

4.2. Fuentes de información en torno a temas relevantes del proceso de postulación y adjudicación

Al desagregar esta información por **tipo de beneficiario**³, se observa que entre los **pequeños productores** la opción más referenciada fueron las organizaciones de regantes (19,7%), seguido por vecinos y otros agricultores (14,8%), iniciativa propia y el consultor (13,1% respectivamente); las dos primeras categorías dan cuenta de la importancia que tiene el “boca a boca” o marketing viral como fuente de conocimiento de la ley para este grupo.

Gráfico N°61: ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? Pequeño Productor



Fuente: ClioDinámica Ltda.

3. Es necesario señalar que para el cálculo de la satisfacción neta del año 2010, se excluyó la categoría postulantes no beneficiarios, para asegurar condiciones de comparatividad con el año 2009, que no incluía este segmento.

Entre los **medianos empresarios** destacan la iniciativa propia como instancia a través de la cual este grupo se entera de la existencia de la Ley (35%), seguidos por vecinos y otros agricultores (23,3%) y empresas de riego y/o venta de equipos (17,5%); dentro de este grupo vuelven a destacar los vecinos y otros agricultores, como instancia informal de información.

Gráfico N°62: ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? Mediano Empresario



n = 103 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Por su parte, entre los **grandes empresarios** destaca la importancia como fuente de información que tienen las empresas de riego y/o venta de equipos (100%) y los vecinos y otros agricultores (40%), destacando nuevamente la presencia importante de esta última opción como fuente de información.

Gráfico N°63: ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? Gran Empresario

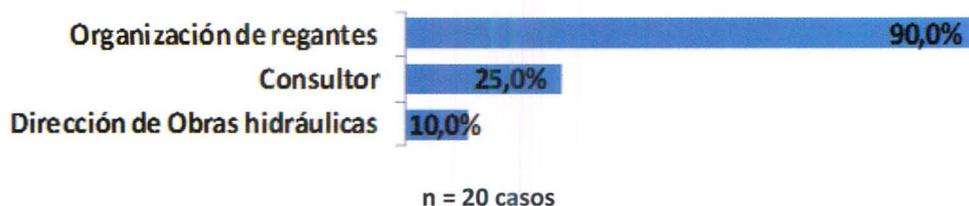


n = 5 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Por su parte, entre las **organizaciones** destaca la importancia que tienen otras organizaciones como fuente de información (90%), lo que destaca la importancia que tienen en este contexto las redes asociativas y eventualmente también el marketing viral o boca a boca, seguidos por los consultores (25%) y la DOH (10%).

Gráfico N°64: ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? Organizaciones de Usuarios



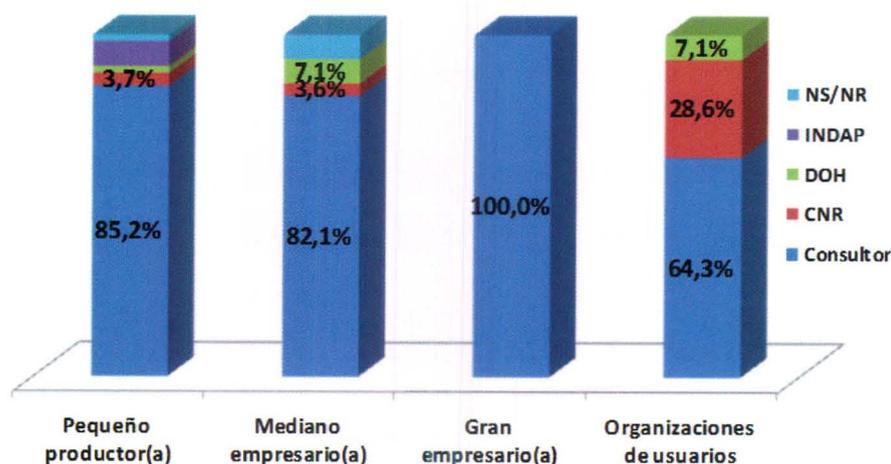
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Por otro lado, llama la atención la relativa poca importancia en todos los tipos de usuarios que tienen como fuentes de información los funcionarios y la página web de la CNR, y otras organizaciones ligadas a la ley (INDAP, DOH), lo que da cuenta de la poca importancia en general como fuente de información que tienen las instancias formales de información, frente a la importancia que tienen las redes sociales y el marketing viral dentro de este contexto.

A continuación, se analizarán una serie de gráficos referidos a cuál fue la fuente de información para temas ligados al proceso de postulación y adjudicación del bono.

Un primer proceso es la entrega del calendario y las bases del concurso, para este proceso el consultor aparece como la fuente principal en todos los tipos de beneficiarios, con porcentajes que van entre el 64,3% para las organizaciones (donde también aparece con importancia la CNR, con un 28,6%) hasta un 100% entre los grandes empresarios.

Gráfico N°65: A través de qué fuente se enteró de: Entrega de calendario y bases del concurso



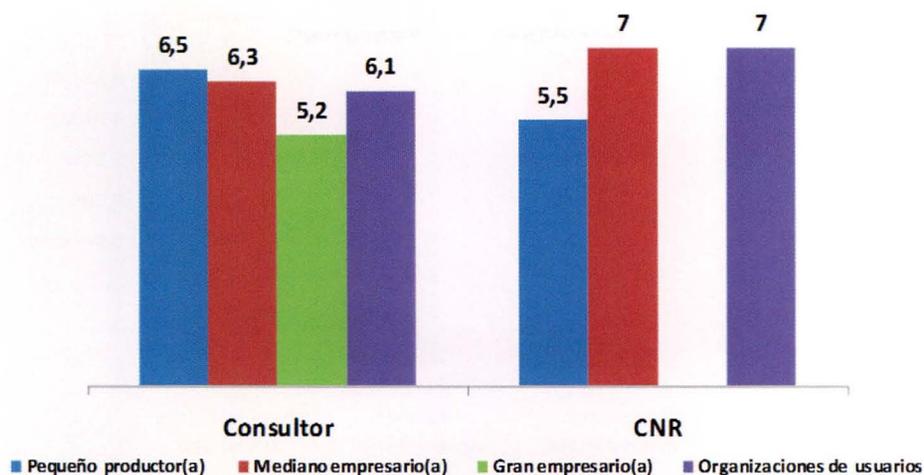
n = 162

(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a la satisfacción con la información entregada sobre el calendario y las bases del concurso, se observan altos niveles de satisfacción en todos los tipos de beneficiarios, con notas promedio que mayoritariamente van entre un 6,1 y un 7. En contraste, llama la atención que los grandes empresarios sólo evalúan con nota 5,1 a los consultores como fuente de información (considerando que la totalidad señaló haberse enterado de este ítem a través de dichos actores), y que los pequeños productores sólo evaluaron con un 5,5 a la CNR como fuente de información para este ítem (aunque sólo un 3,7% de este grupo se enteró de este tema a través de la CNR).

Gráfico N°66: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(NOTA PROMEDIO) con la información entregada: Calendario y bases del concurso



n = 162

(Solo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

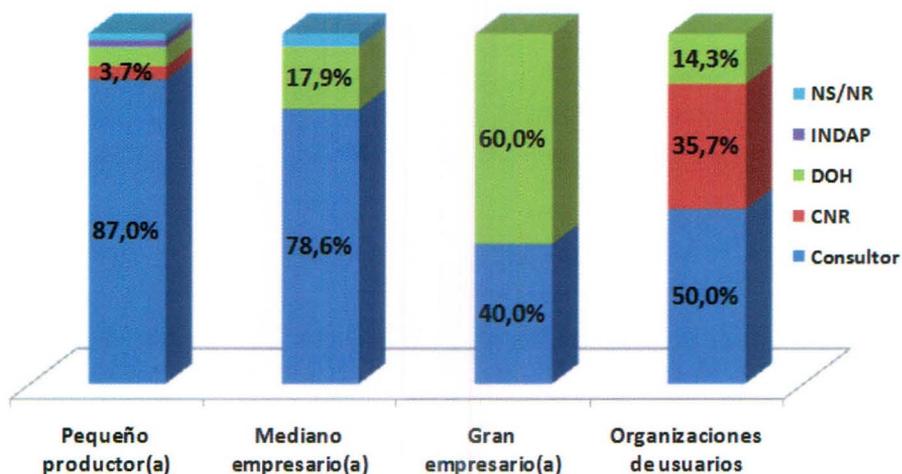
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Acerca de las **observaciones al proyecto**, para este proceso el consultor aparece como la fuente principal de información entre casi todos los tipos de productores, sobre todo entre pequeños productores y medianos empresarios (con un 87% y un 78,6% respectivamente). No obstante, en el caso de las organizaciones de usuarios, un porcentaje comparativamente menor (50%) señaló que el consultor era la principal fuente respecto para este ítem, seguida por la CNR (que para esta categoría particular, ha aparecido sistemáticamente en estos ítems de información como una fuente de relativa importancia después del consultor).

En contraste, entre los grandes empresarios es donde se observa la menor importancia relativa del consultor como fuente de información, pasando al 40%, y dando paso a la DOH que aparece como la fuente más importante para este grupo (60%), lo que denota una falta de claridad en torno a cómo se enteraron de este tema, ya que la **Dirección de Obras Hidráulicas no participa de este proceso** (algo similar sucede entre pequeño, medianos empresarios y organizaciones de usuarios donde también aparece mencionada, pero con porcentajes significativamente menores).



Gráfico N°67: A través de qué fuente se enteró de: Observaciones al Proyecto



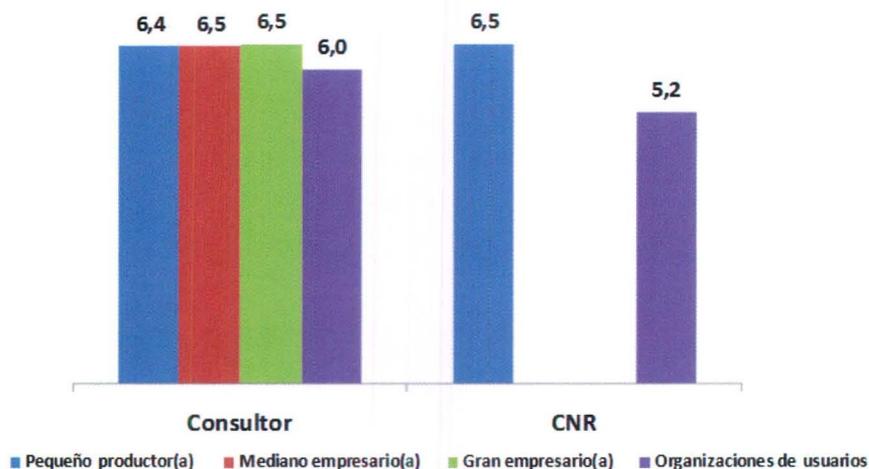
n = 162

(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En lo concerniente a la satisfacción con la información entregada respecto de las observaciones al proyecto, el consultor presenta notas bastante similares en todos los tipos de productores como fuente de información para este ítem, relevándose un nivel de satisfacción alto respecto de la información entregada. Por su parte, la CNR es evaluada por los pequeños productores con un 6,5, nota que baja a niveles medios de satisfacción entre las organizaciones de usuarios.

Gráfico N°68: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(NOTA PROMEDIO) con la información entregada: Observaciones al proyecto



n = 162

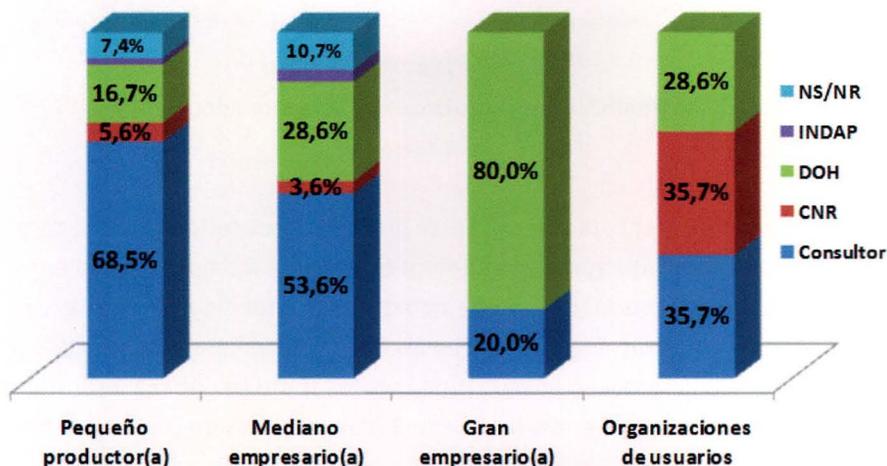
(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Con respecto a cómo se enteró de la **visita a terreno**, observamos nuevamente que el consultor es la principal fuente de información; no obstante ello, para este proceso también aparece de manera significativa la CNR y la DOH.

De hecho, a observar estos resultados tiende a replicarse la misma lógica ya observada en los ítems de información ya revisados: entre pequeños productores y medianos empresarios se aprecia una supremacía de los consultores como fuente de información respecto de las visitas en terreno, seguidos por la DOH. Entre las organizaciones usuarios la importancia de los consultores, de la CNR y la DOH como fuente de información tiende a ser relativamente similar, y entre grandes empresarios nuevamente se observa una supremacía de la DOH como principal fuente de información.

Gráfico N°69: A través de qué fuente se enteró de: Visita a terreno (%)



n = 162

(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Acerca de la satisfacción con la información entregada por las instituciones públicas respecto a la visita a terreno se observa una alta satisfacción tanto con el consultor como con la CNR; adicionalmente, llama la atención que nuevamente son las organizaciones las que presentan una calificación promedio comparativamente menor para el caso del consultor.

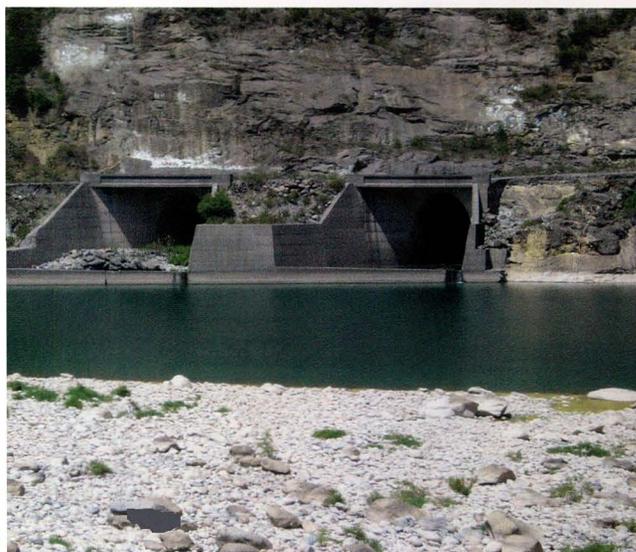
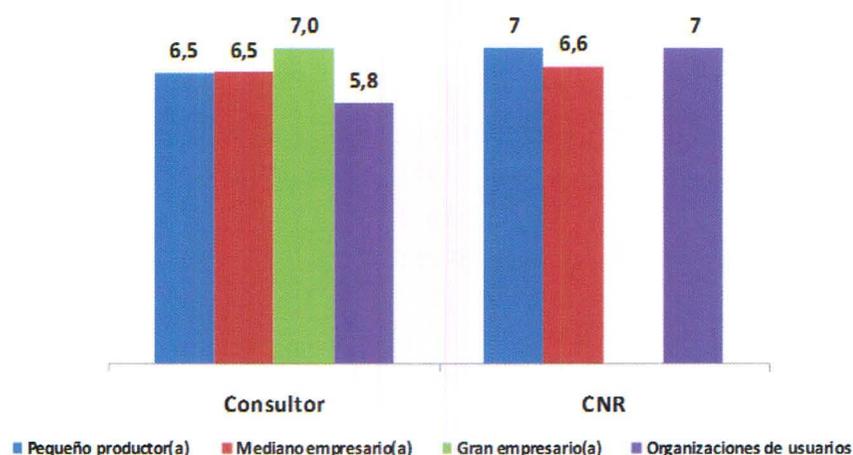


Gráfico N°70: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(Promedio notas) con la información entregada: Visita a terreno



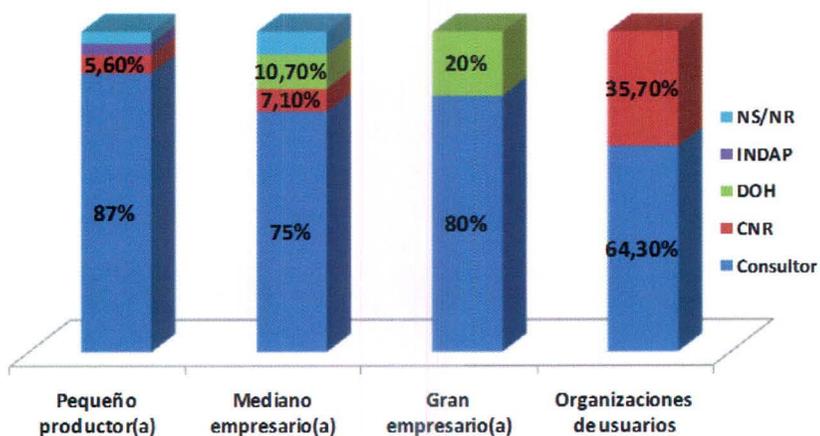
n = 162

(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Acerca de la **admisión al concurso (primer listado)**, para este proceso el consultor aparece como la fuente principal de información en todos los tipos de productores (porcentaje que tiende a bajar un poco entre las organizaciones sumando importancia a la CNR, relación que ya aparece como una tendencia para este grupo entre los distintos ítems de información). Es necesario aclarar que pese a que aparece consignada entre los encuestados medianos y grandes, la presencia de la DOH en este proceso es muy menor (a los sumo se publica información general en algún diario mural), lo que denota falta de claridad entre los encuestados respecto de cómo se informaron en relación a este ítem.

Gráfico N°71: A través de qué fuente se enteró de: Admisión a concurso (primer listado)



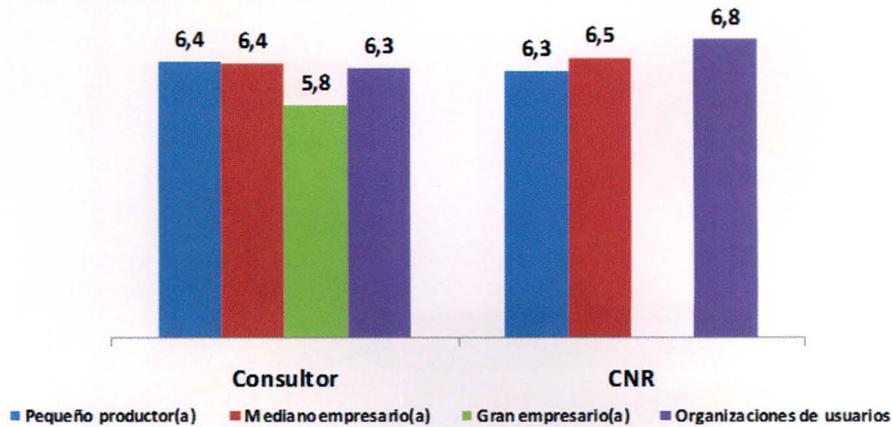
n = 162

(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En lo concerniente a la satisfacción con la información entregada respecto a la admisión al concurso (primer listado) se deja ver una alta satisfacción tanto para el consultor como para la CNR en todos los tipos de productores; de hecho, sólo en el caso del consultor se observa una satisfacción media en el caso de los grandes empresarios.

Gráfico N°72: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(promedio notas) con la información entregada: Admisión a concurso



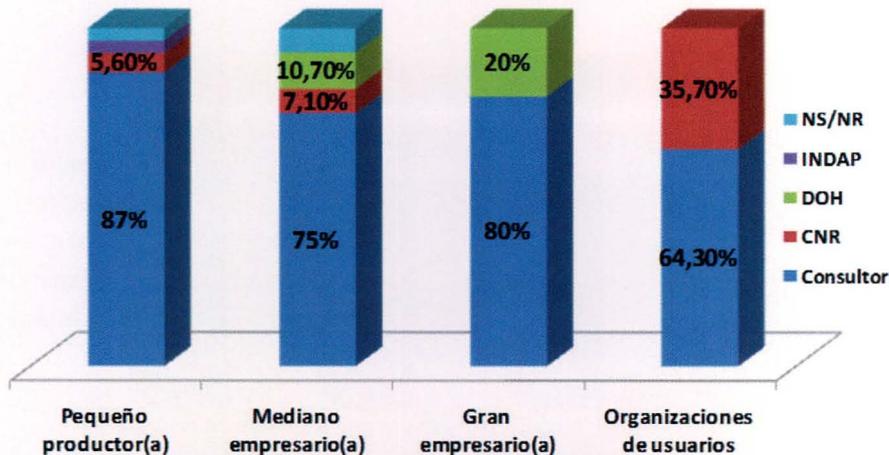
n = 162

(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Con respecto a cómo se enteró de las **apelaciones o reclamaciones**, observamos nuevamente que el consultor es la principal fuente de información; llama la atención que nuevamente este porcentaje baja entre las organizaciones de usuarios, aumentando al mismo tiempo la importancia de la CNR como fuente de información.

Gráfico N°73: A través de que fuente se enteró de: Apelaciones o reclamaciones



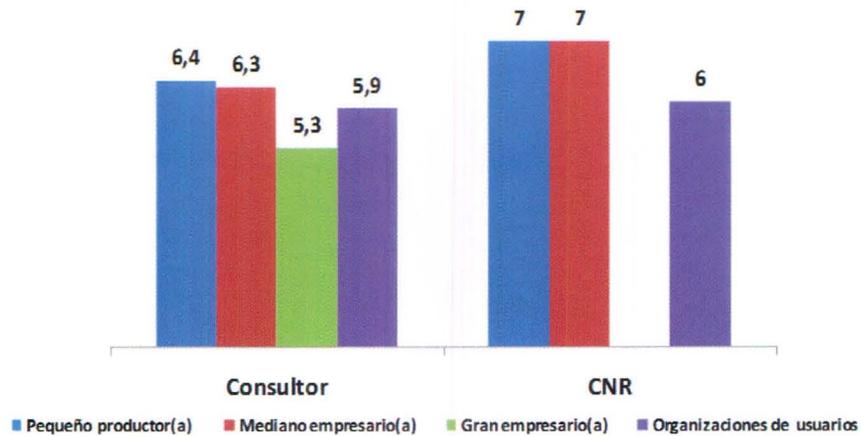
n = 162

(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación a la satisfacción con la información entregada respecto a las reclamaciones o apelaciones se dejar ver una alta satisfacción en todos los tipos de productores con la información proporcionada con el consultor y la CNR; no obstante, llama la atención que entre grandes empresarios y organizaciones, la satisfacción con el consultor sólo se encuentre en un rango medio.

Gráfico N°74: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(promedio notas) con la información entregada: Reclamaciones o apelaciones

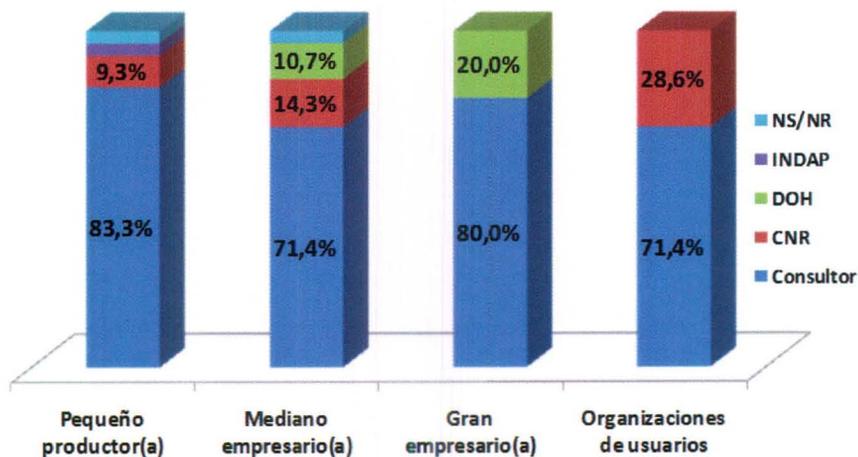


n = 162(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Acerca del **resultado del concurso**, en todos los tipos de beneficiarios el consultor sigue siendo la principal fuente a través de la cual se enteran de este ítem. Luego, llama la atención la importancia que tiene la CNR como segunda fuente de información, especialmente en el caso de las organizaciones de usuarios (consolidándose como tendencia), y la DOH como segunda fuente entre los grandes empresarios.

Gráfico N°75: A través de que fuente se enteró de: Resultado del Concurso

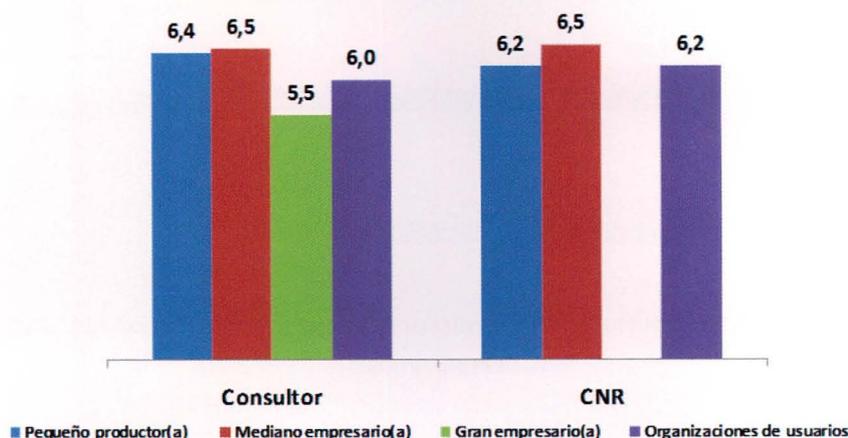


n = 162(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación a la satisfacción con la información entregada respecto del resultado de los concursos, en todos los grupos se dejar ver una alta satisfacción con la información proporcionada por los consultores y la CNR. Sin embargo, vuelve a llamar la atención que a diferencia de las demás evaluaciones observadas, entre los grandes empresarios sólo se observa una evaluación de rango medio para el consultor, lo que podría explicarse –como ya se ha argumentado antes frente a niveles de satisfacción similares-, con su mayor sentido crítico probablemente asociado a su mayor nivel de escolaridad.

Gráfico N°76: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(promedio notas) con la información entregada: Resultado del concurso



n = 162(Sólo Bonificados y Postulantes no Seleccionados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

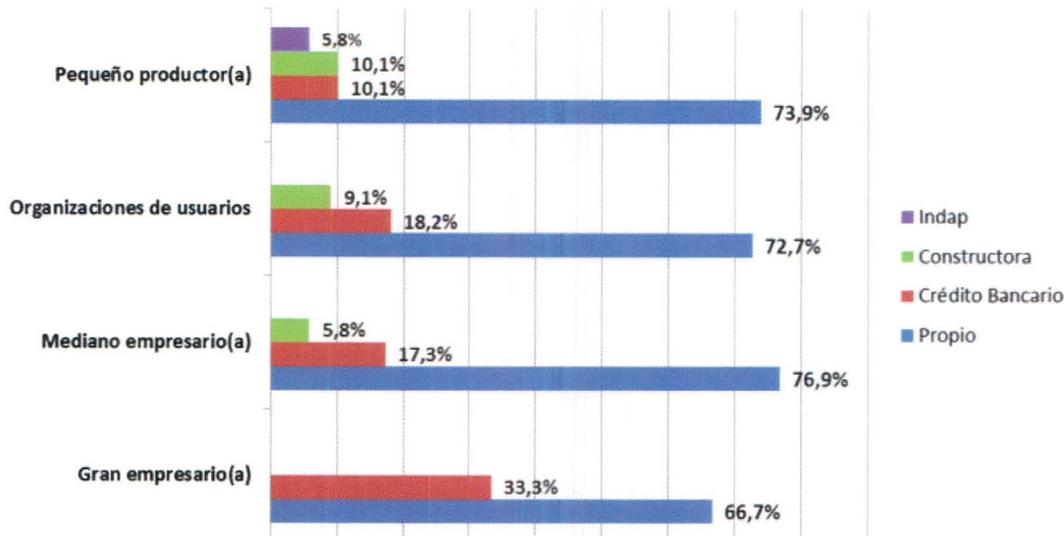
4.3. Tipo de Financiamiento a usar

Al desagregar el **tipo de financiamiento a usar** ⁴ para el financiamiento de la obra por tipo de beneficiario, lo primero que destaca es que en cada una de las categorías la fuente más importante es el financiamiento propio (entre un 66,7% de los grandes empresarios y un 76,9% de los medianos empresarios), seguido por el crédito bancario (entre un 33,3% de los grandes empresarios y un 10,1% de los pequeños productores). Respecto de este último punto, llama la atención que al comparar entre pequeños, medianos y grandes empresarios, la referencia del crédito como fuente de financiamiento va creciendo progresivamente, situación que podría estar asociada a que las posibilidades de acceso van creciendo a medida que también lo hace el tamaño de la empresa, o también a que entre los más pequeños podría existir cierta reticencia a utilizar este tipo de instrumentos por desconfianza en el sistema.

Otro tema interesante que se observa entre los pequeños productores, es la baja importancia que tiene Indap como fuente de financiamiento, sobre todo si se toma en consideración que existen instancias de cooperación entre CNR e Indap para el desarrollo de créditos especiales de apoyo a los pequeños productores, con el propósito de que puedan llevar a cabo sus obras; al parecer, estas instancias no estarían siendo utilizadas de manera significativa por el grupo en cuestión.

4. Es necesario hacer la precisión de cómo se desarrolló esta pregunta en los distintos cuestionarios para los distintos tipos de encuestados: qué tipo de financiamiento que utilizará (para el caso de los bonificados), que utilizaría (para el caso de no seleccionados) o que tipo de financiamiento utilizó o está utilizando (para el caso de pagados).

Gráfico N°77: Para la construcción de obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando Ud. (respuesta múltiple % de respuestas SI Pequeño productor-Organizaciones de usuarios- Mediano empresario-Gran empresario)



Sobre la base de 122 pequeños productores, 20 organizaciones de usuarios, 103 medianos empresarios y 5 gran empresarios

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto al **financiamiento** que utilizarán o que utilizaron **bonificados, pagados y no seleccionados** para la construcción de las obras, se observa que la alternativa más frecuentemente mencionada, para todos los grupos, es el financiamiento propio seguido del crédito bancario. En una porción menor se encuentra el financiamiento por medio de la constructora o INDAP.

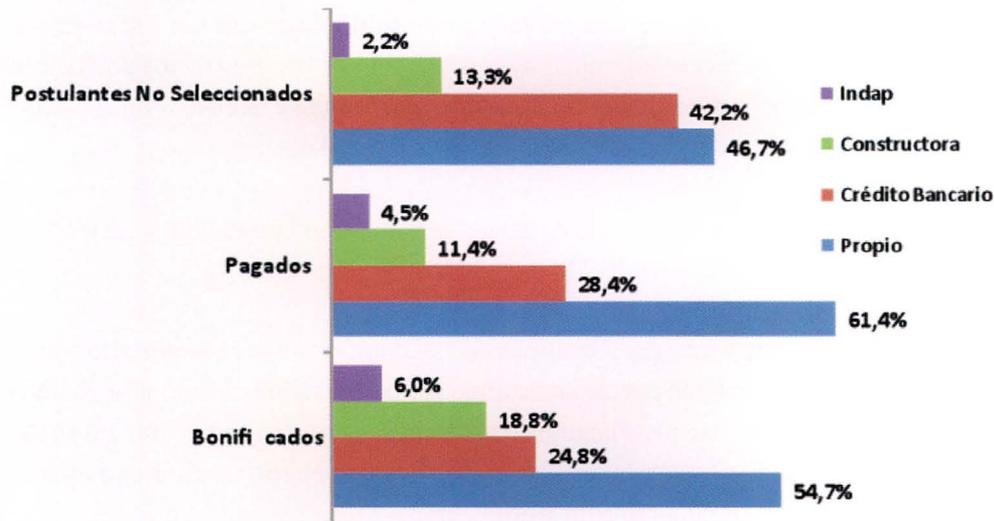
Específicamente en el caso de los bonificados, la alternativa de financiamiento propio es de un 54,7%, seguido del crédito bancario con un 24,8% y la constructora con un 18,8%. En último lugar se encuentra INDAP con un 6%.

Los pagados por su parte, poseen un comportamiento similar al de los bonificados, generando una preferencia significativa sobre la alternativa de financiamiento propio con más de un 60% de los encuestados, seguido por la alternativa bancaria con un 28,4%. En niveles más bajos de preferencia se sitúa la constructora e INDAP.

Por último, los postulantes no seleccionados poseen preferencias similares entre el financiamiento propio y el banco, llegando en ambos casos a un 45% de los encuestados, seguido en niveles más bajos por la constructora e INDAP. Llama la atención que en este grupo es donde se observa la mayor presencia del crédito bancario como fuente de financiamiento, lo que podría estar asociado a que, al no haber recibido el bono, deben buscarse instancias alternativas en el caso de llevar a cabo las obras.

El comportamiento antes mencionado, diferenciado por cada tipo de encuestado se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico N°78: Para la construcción de obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando Ud. (respuesta múltiple % de respuestas SI Bonificados – Pagados – Postulantes No Seleccionados)

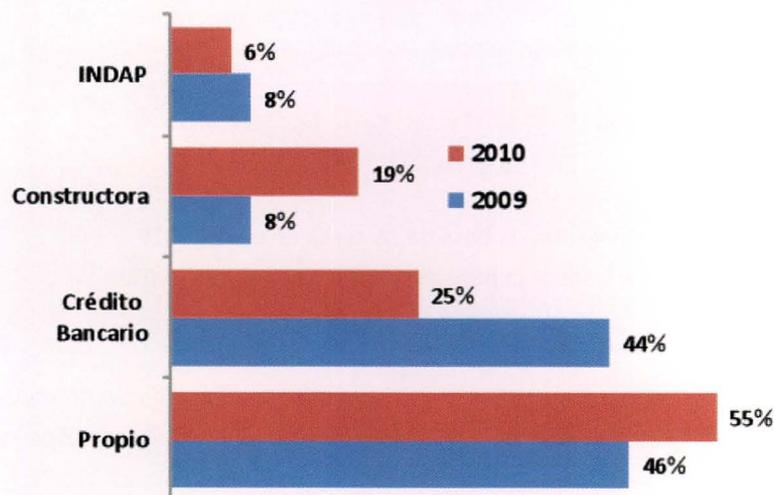


Sobre la base de 117 bonificados, 88 pagados y 45 postulantes no beneficiados

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Si bien existe bastante sincronía en las diferentes alternativas de financiamiento en cada grupo de encuestados, a continuación se presentan gráficos comparativos de lo expresado en el año 2009 respecto de esta misma dimensión, diferenciados por tipo de encuestado.

Gráfico N°79: Para la construcción de obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando Ud. (respuesta múltiple % de respuestas SI 2009 - 2010) BONIFICADOS



n = sobre la base de 117 casos en el año 2010

n = sobre la base de 300 casos en el año 2009

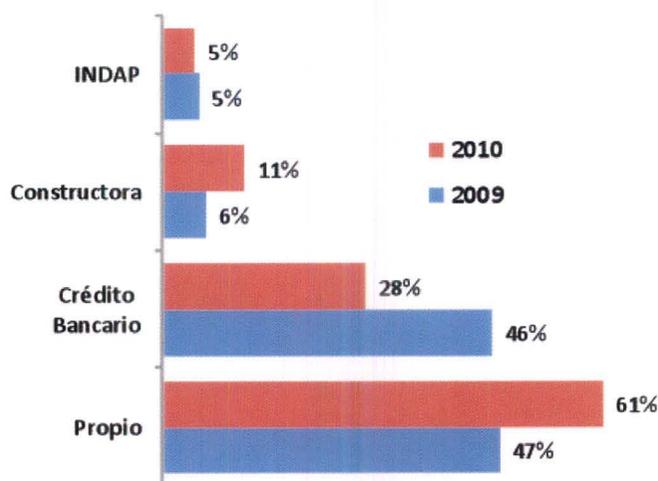
Fuente: ClioDinámica Ltda.

En el caso de los bonificados, el orden de preferencia de las alternativas de financiamiento entre un año y el otro es el mismo, estableciendo diferencias en las magnitudes de las preferencias entre un año y otro, por ejemplo, durante el año 2010, es posible apreciar que existe una mayor diferencia entre la alternativa de financiamiento propio y la del crédito bancario, llegando ésta a 30 puntos porcentuales, frente a lo que se refleja en el año 2009, don la diferencia existente no es más de dos puntos porcentuales. A partir de lo anterior, es posible referenciar hipotéticamente que durante este año existe una mayor propensión a financiar sus obras con capital propio por sobre con crédito bancario, lo que puede reflejar un mayor poder adquisitivo hoy de los postulantes bonificados de lo que existía en del año 2009 o bien durante el año 2009, existía un mayor acceso a financiamiento de los existe hoy, situaciones de entorno que pueden afectar directamente la normal ejecución de la obra.

En el caso de los pagados, dichas preferencias y diferencias se mantienen, más aún, la preferencias por financiamiento propio llegan a un 61% en el año 2010 frente a un 47% en el año 2009.

Este comportamiento temporal lleva a indagar a futuro como se comportan los beneficiarios y potenciales beneficiarios de la ley de riego en términos financieros, analizando las percepciones frente a un posible financiamiento externo, experiencias que han tenido con instituciones bancarias, niveles de credibilidad de sistema financiero, ya que el financiamiento externo (crédito bancario) en este tipo proyectos puede resultar una muy buena alternativa, pero las preferencias en el año 2010 reflejan lo contrario.

Gráfico N°80: Para la construcción de obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando Ud. (respuesta múltiple % de respuestas SI 2009 - 2010) PAGADOS



n = sobre la base de 88 casos en el año 2010

n = sobre la base de 418 casos en el año 2009

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Dentro de las **otras alternativas** señaladas por los encuestados como fuentes de financiamiento de la obra, destacan las asociaciones y comunidades de usuarios, la CONADI, empresa consultora, Copeval y crédito lansagro.

Dentro de aquellos beneficiarios que señalaron que financió/financiarían la obra con un crédito bancario, se hizo referencia a las siguientes instituciones:

Tabla N° 15: ¿En qué banco pedirá crédito bancario? (frecuencia)

	Bonificados	Pagados	Postulantes No Seleccionados	Total
Banco de Chile	8	5	7	20
Banco Santander	3	8	5	16
BancoEstado	4	2	1	7
Banco del Desarrollo	3	2	1	6
BCI	3	3		6
Banco Internacionales	4	1		5
Banco Bice			1	1
Corp Banca			1	1
Banefe	1			1
Total	26	21	16	63

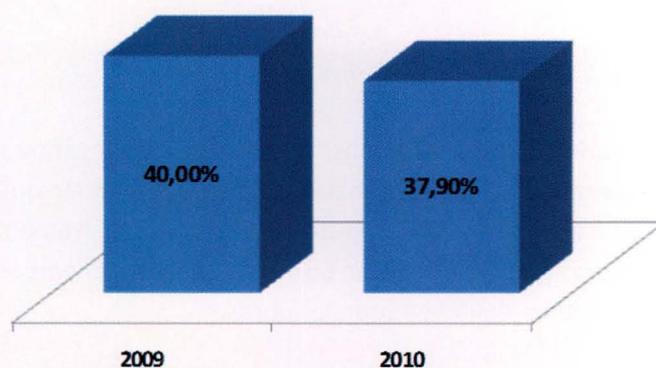
Fuente: ClioDinámica Ltda.

(El resto de los encuestados que manifestaron la alternativa de crédito bancario, no manifestaron opinión respecto de su banco)

4.4. Sino hubiese recibido la bonificación de CNR, ¿igualmente hubiese llevado a cabo las obras?

Al realizar el análisis temporal de esta dimensión, es posible observar que la declaración de intención de llevar a cabo la obra, aún sin haber recibido el bono, disminuye levemente desde la medición del año 2009, tal como se refleja en el gráfico siguiente:

Gráfico N°81: En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras? (% SI, 2009 - 2010)



n = sobre la base de 88 casos en el año 2010
n = sobre la base de 418 casos en el año 2009
Solo PAGADOS

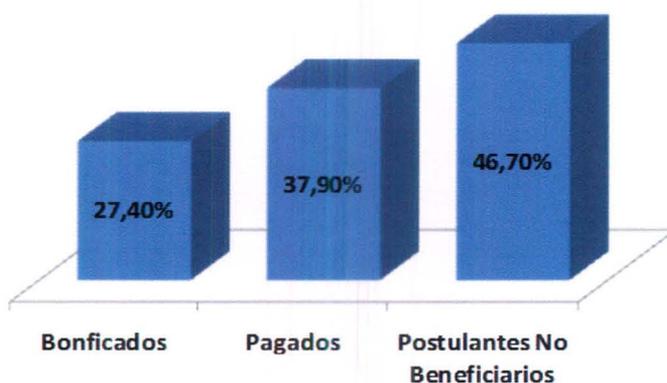
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Es posible constatar que existe dos puntos porcentuales a la baja entre el año 2009 y el 2010 en la declaración de los postulantes no beneficiarios “hubiese llevado/llevaría a cabo la obra al margen de no haber recibido el bono”, diferencia que puede deberse al tamaño muestral del estudio. Más allá de estas leves diferencias existe una gran dependencia del financiamiento que otorga la Ley de Riego, ya que más de la mitad de los casos no llevaría a cabo este proyecto si no es por el subsidio o beneficio que entrega el Estado.

Al desagregar por **segmento**, es posible constatar que un 37.9% de los pagados, un 27.4% de los bonificados, y un 46.7% de los postulantes no beneficiarios hubiese llevado/llevaría a cabo la obra al margen de no haber recibido el bono.

Llama la atención que el segmento que presenta un mayor porcentaje de productores que llevaría a cabo las obras pese a la situación real de no haber recibido el bono, son los postulantes no beneficiarios, lo que eventualmente podría estar asociado a que frente a la situación de no haber recibido el beneficio se está buscando alternativas de financiamiento, o que la principal fuente de financiamiento para parte importante de este segmento eran los recursos propios y el crédito bancario.

Gráfico N°82: En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras? (% SI por tipo de encuestado)

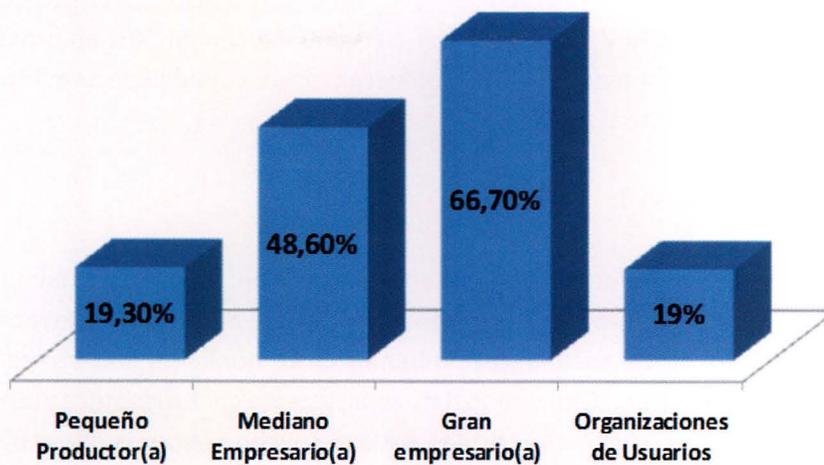


n = 250

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar por **tipo de beneficiario**, los resultados observados permiten levantar la hipótesis de trabajo que a medida que los productores van aumentando sus niveles de ingreso, el porcentaje que depende de la bonificación entregada por la ley para la construcción de la obra va disminuyendo progresivamente: un 19% de los pequeños productores, un 48,6% de los medianos empresarios, y un 66,7% de los grandes empresarios señaló que frente a la situación de no recibir el bono, igualmente llevaría a cabo las obras.

**Gráfico N°83: En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego
¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras? (% SI; por tipo de beneficiario)**



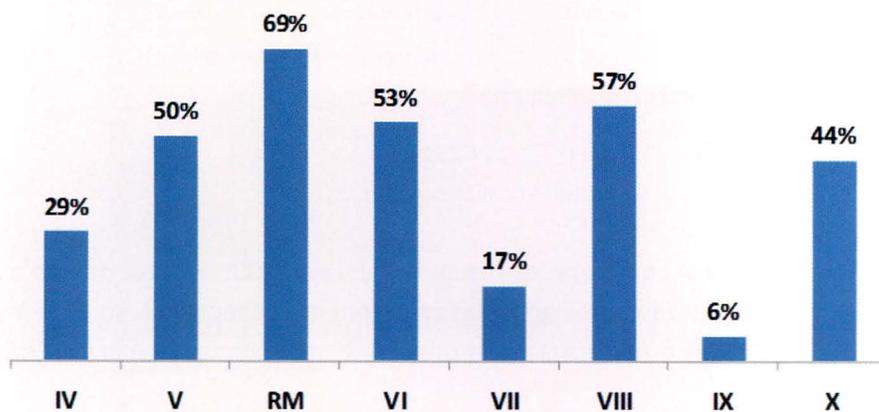
n = 250

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Con lo anterior es posible declarar que existe una fuerte dependencia de los pequeños productores y organizaciones de usuarios del financiamiento que otorga la Ley de Riego, paralizando sus proyectos en caso de no financiamiento en más de un 80%, mientras que en los grandes empresarios, esta dependencia llega solo a un 33%.

Respecto del comportamiento por regiones, el levantamiento de información de esta dimensión refleja lo siguiente:

**Gráfico N°84: En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego
¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras? (% SI; por región)**



n = 250

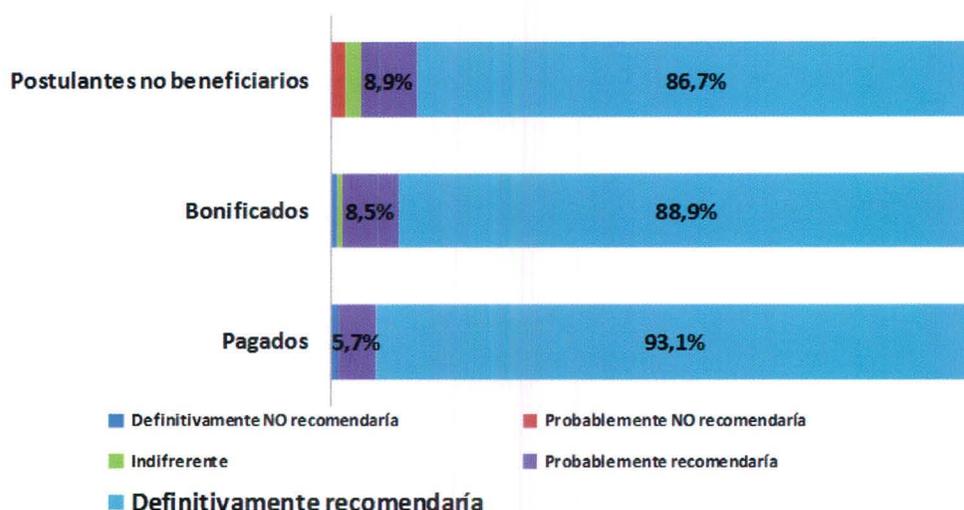
Fuente: ClioDinámica Ltda.

En este caso, las diferencias son más marcadas, generándose una alta dependencia a la Ley de Riego en la IX y VII región, es decir, en estas regiones, el 94% y 83% respectivamente, de los potenciales beneficiarios de la Ley de Riesgo no están dispuestos a invertir en sus proyectos si no le dan la bonificación, mientras que estos niveles bajan considerablemente en regiones como la V, Metropolitana, VI, VIII y X a casi un 50% en promedio. Resulta interesante reflejar que las regiones VII y IX son aquellas que recibieron mayor cantidad de bonificaciones en el presente año, situación que puede afectar este análisis.

4.5. Recomendación Ley 18.450

Respecto a la **recomendación** por parte de los entrevistados en relación a la postulación a la Ley de Fomento al Riego, los resultados son contundentes: prácticamente todos indican que definitivamente recomendarían postular; esto inclusive se observa en el grupo de **postulantes no beneficiarios** donde un importante porcentaje (86,67%) señala que definitivamente recomendaría. Este último dato es altamente contundente, en términos del nivel de legitimación que goza la ley entre los productores agrícolas, dado que incluso aquellos que al participar del concurso no recibieron el beneficio, de todas maneras recomiendan postular a éste.

Gráfico N°85: ¿Ud. Recomendaría a otro agricultor u organización postular a la ley de fomento al riego?(% por segmento)

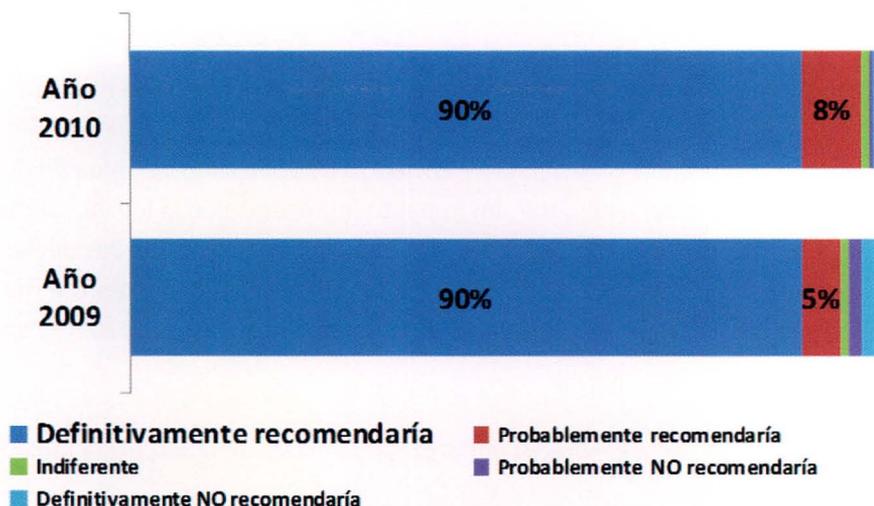


n = 250

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Situación similar es la que se refleja al comparar los resultados del año 2009 y 2010, debido a que los niveles de posicionamiento de la ley entre los productores agrícolas se mantiene, he inclusive, se hace levemente más contundente el año 2010 donde aumenta la categoría de “probablemente recomendaría la Ley” de un 5% a un 8% de los encuestados.

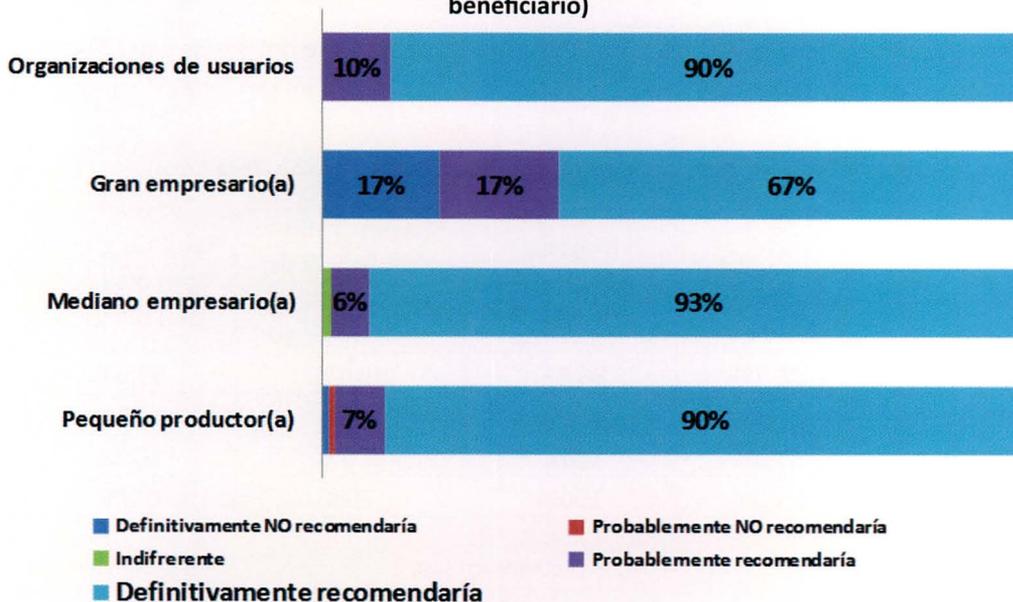
Gráfico N°86: ¿Ud. Recomendaría a otro agricultor u organización postular a la ley de fomento al riego?(% general)



Fuente: ClioDinámicaLtda

Como era de esperar, algo similar sucede al desagregar este ítem por **tipo de beneficiario**: un porcentaje mayoritario de todos los grupos señaló que definitivamente recomendaría postular a la ley. No obstante, aunque entre los grandes empresarios un porcentaje mayoritario manifestó que definitivamente recomendaría, este porcentaje es comparativamente menor en relación a los demás grupos, donde sobre el 90% se inclinó por esta opción (a diferencia de los grandes empresarios, donde este porcentaje asciende sólo al 67%); luego, para este grupo un 17% probablemente recomendaría, y un 17% definitivamente no recomendaría, con lo que se trata del único grupo que manifiesta un porcentaje relativamente importante de no recomendación. Estos datos no hacen otra cosa que confirmar una tendencia observada a lo largo de todo el análisis, a saber, los grandes empresarios tienen una visión más crítica respecto de la ley en comparación con los demás grupos, lo que podría tener que ver con su perspectiva general más crítica en conjunción con una menor dependencia de la ley para llevar a cabo las obras

Gráfico N°87: ¿Ud. Recomendaría a otro agricultor u organización postular a la ley de fomento al riego? (% según tipo de beneficiario)



n = 250

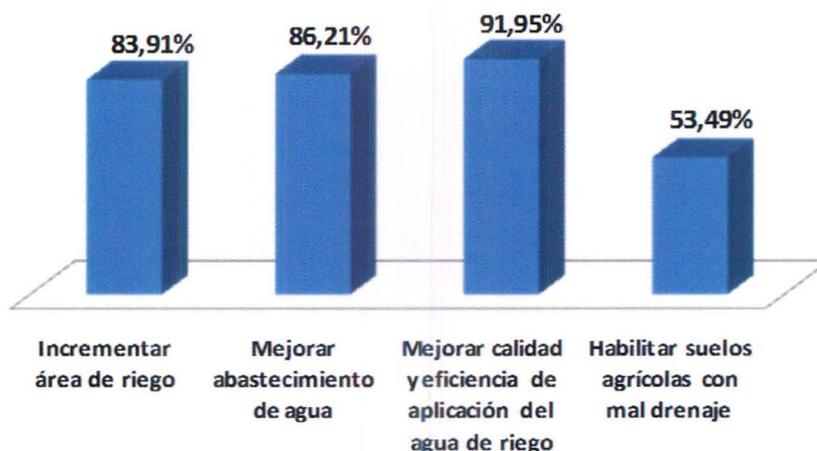
Fuente: ClioDinámica Ltda.

4.6. Impactos Observados

En relación a los **ámbitos de impacto** generados por el proyecto, los consultados indican en una gran proporción que el proyecto construido genera impactos en distintos ámbitos y de una magnitud importante.

Dentro de este contexto, destaca la mejora en la calidad y eficiencia de aplicación del agua de riego, ítem donde un 91,95% de los beneficiarios pagados lo señalan como un impacto importante de la ley; sin embargo, en lo referido a habilitar suelos agrícolas con mal drenaje sólo alrededor de la mitad de los consultados declaran que este ocurre (este apartado corresponde a 8 proyectos drenaje), dicha proporción es significativamente menor con los demás ítems presentados, lo que podría estar asociado a que este tipo de obras son las que proporcionalmente menos se realizan con el apoyo de la ley.

Gráfico N°88: Ámbitos de impacto generados por el proyecto construido (Respuesta Múltiple; % SI)



n = 88

(SOLO PAGADOS)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Luego, al desagregar estos **ámbitos por tipo de obra** y observar el porcentaje dentro de cada tipo que reconocía un efecto en cada ámbito analizado, se aprecia lo siguiente:

Tabla N° 16: Impacto percibido, por ámbito según Tipo de Obra (% SI)

	Incrementar área de riego	Mejorar abastecimiento de agua	Mejorar calidad y eficiencia de aplicación del agua de riego	Habilitar suelos agrícolas con mal drenaje
Tecnificado	88,7%	86,8%	98,1%	59,6%
Civil	84,6%	100%	100%	38,5%
Drenaje	33,3%	0,0%	0,0%	100%
Pozo	75,0%	100%	75%	0,0%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Dentro de aquellos pagados que desarrollaron obras de **riego tecnificado**, casi la totalidad de los encuestados referenció como impacto la mejora en la calidad y eficiencia de la aplicación del agua de riego; en contraste, sólo un 60% reconoció la habilitación de suelos agrícolas con mal drenaje como un impacto asociado a la ley (que dicho sea de paso, es la categoría que concentra los menores porcentajes de pagados que la reconocen como un ámbito de impacto, lo que podría estar asociado a que este tipo de obras es la que menos se desarrolla con el apoyo de la ley).

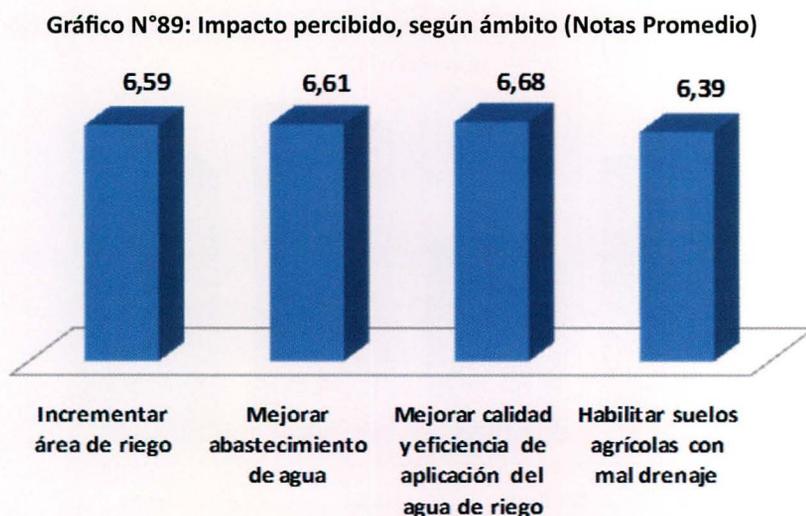
En el caso de aquellos beneficiarios pagados que desarrollaron **obras civiles**, la totalidad reconoció un impacto en la mejora en el abastecimiento de agua (que aparece como la categoría que concentra el mayor porcentaje de beneficiarios que lo reconoce como un impacto de la ley de manera transversal entre los distintos tipos de obra).

Luego, entre aquellos que desarrollaron **obras de drenaje**, la totalidad de los encuestados reconoció como impacto la habilitación de suelos agrícolas con mal drenaje, mientras que un 33.3% señaló que gracias a la ley se ha logrado incrementar el área de riego.

Entre aquellos que construyeron un **pozo**, el 100% señaló que gracias a la ley se ha mejorado el abastecimiento de agua, un 75% señaló que se había logrado incrementar el área de riego y mejorar la calidad y eficiencia de la aplicación del agua de riego, mientras que ninguno señaló la habilitación de suelos agrícolas con mal drenaje como un impacto de la ley.

Por último, entre aquellos que desarrollaron **otro tipo de obras**, la totalidad de los pagados para esta categoría reconoce un impacto de la ley en todos los ámbitos bajo evaluación.

Al hacer la evaluación del **nivel de impacto** observado en cada uno de los ámbitos bajo evaluación, se observan cotas altas de impacto percibido en cada uno de éstos, lo que da cuenta de que en general se aprecia un alto nivel de impacto como consecuencia de la ley; dentro de este contexto, destaca la mejora en la calidad y eficiencia de aplicación del agua de riego con una nota promedio de 6,68, seguido por el mejoramiento en el abastecimiento de agua 6,61, el incremento del área de riego con un 6,59 y finalmente la habilitación de suelo agrícolas con mal drenaje con un 6,39.



n = 88

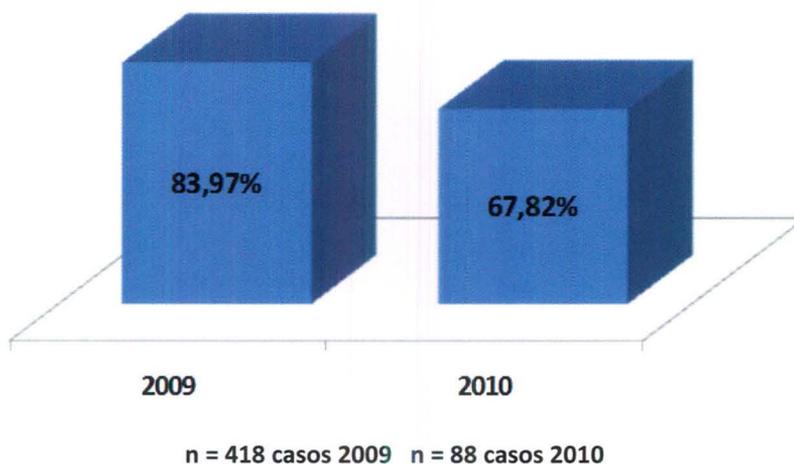
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Como se puede observar, la calificación que se le coloca a cada uno de las áreas de evaluación, dan cuenta de los impactos que se han generado con la Ley de Riego en el mundo agrícola, generando e instalando capacidades y mecanismos de eficiencia en su producción diaria y por cierto en sus modelos de negocios.

4.7. Apoyo Técnico CNR

Respecto a la utilidad percibida por los beneficiarios pagados respecto al apoyo técnico de la Comisión Nacional de Riego después de la construcción de la obra, se observa una disminución significativa de este ítem de consulta para 2010 respecto de la medición anterior: en 2009 un 83,97% indicó que sería útil seguir recibiendo apoyo técnico de la CNR después de la construcción, mientras que en 2010 sólo el 67,82% expresa la misma perspectiva.

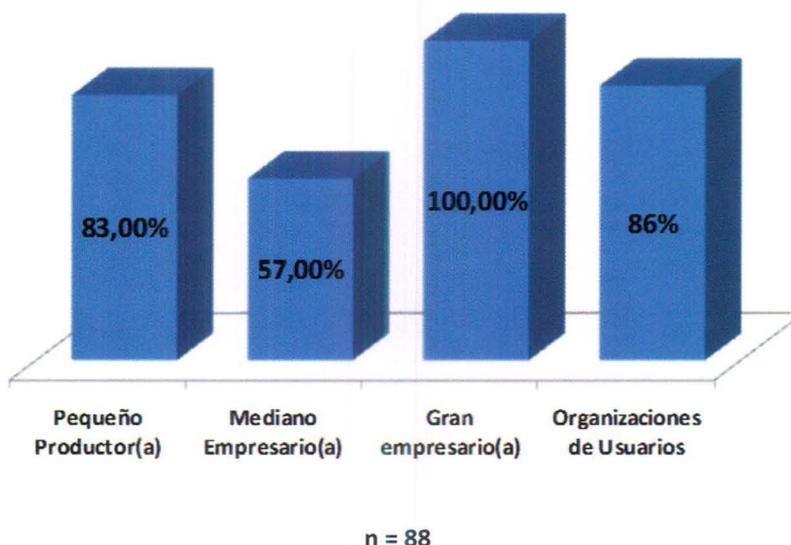
Gráfico N°90: ¿Sería de utilidad que la CNR le diera apoyo técnico a Ud. después de la construcción? (% SI)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar este ítem por **tipo de beneficiario** se observa que para todos los grupos, salvo para los medianos empresarios, porcentajes sobre el 83% de los beneficiarios pagados está de acuerdo con la posibilidad de que la CNR brindara apoyo técnico con posterioridad a la construcción.

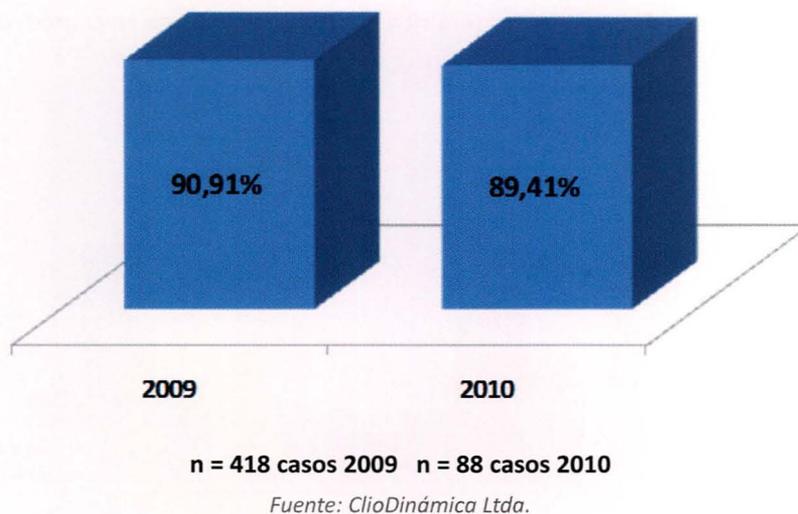
Gráfico N°91: ¿Sería de utilidad que la CNR le diera apoyo técnico a Ud. después de la construcción? (% SI según tipo de beneficiario)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

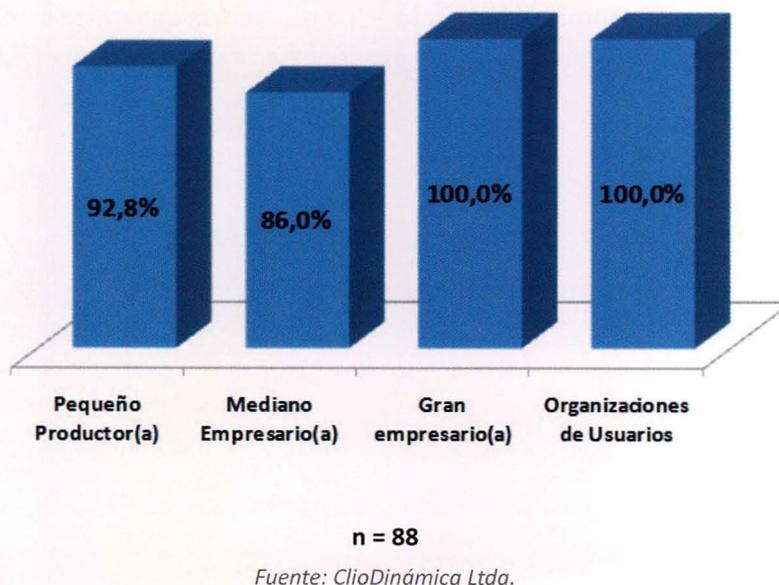
En lo referido a la utilidad percibida por los beneficiarios pagados respecto al apoyo técnico de la Comisión Nacional de Riego a las organizaciones de regantes se observa plena estabilidad del indicador entre ambas mediciones: en 2009 un 90,91% indicó que sería útil que la CNR diera apoyo técnico a las organizaciones de regantes, mientras que en el 2010 el 89,41% declara la misma situación.

Gráfico N°92: ¿Sería de utilidad que la CNR le diera apoyo técnico a las organizaciones de regantes?(% SI)



Al desagregar este ítem según tipo de beneficiario, se aprecia que entre grandes empresarios y organizaciones de usuarios la totalidad de los encuestados pagados se mostró de acuerdo con el eventual apoyo técnico de la CNR a las organizaciones de regantes; luego, un 92% se mostró de acuerdo con este apoyo, y nuevamente la percepción sobre necesidad de apoyo vuelve a bajar en el grupo de medianos empresarios, donde un grupo mayoritario pero comparativamente menor al resto se mostró de acuerdo con esta afirmación (86,04%), aunque esta diferencia es significativamente menor a la observada para el ítem anterior.

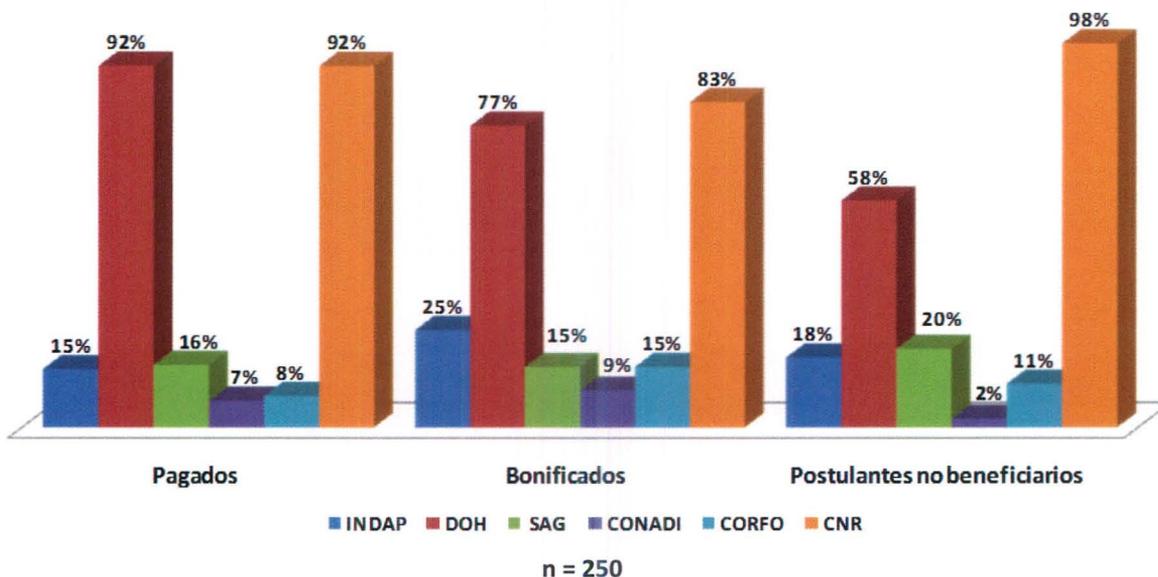
Gráfico N°93: ¿Sería de utilidad que la CNR le diera apoyo técnico a las organizaciones de regantes? (% SI según tipo de beneficiario)



4.8. Participación de instituciones públicas en el proceso

Respecto a la participación de las **instituciones públicas según segmento**, lo primero que destaca que las dos instituciones más señaladas por los distintos grupos son la CNR y la DOH: un 92,05% de los pagados, un 82,91% de los bonificados y un 97,78% de los postulantes no beneficiarios señaló la participación de la CNR; luego, un 92% en pagados, un 76,9% de los bonificados y un 57,8% de los postulantes no beneficiarios referencia a la DOH como participante del proceso. Las demás instituciones presentan participaciones menores al 24% para el total de los casos.

Gráfico N°94: Indique si los siguientes servicios públicos participaron en el proceso (% SI)

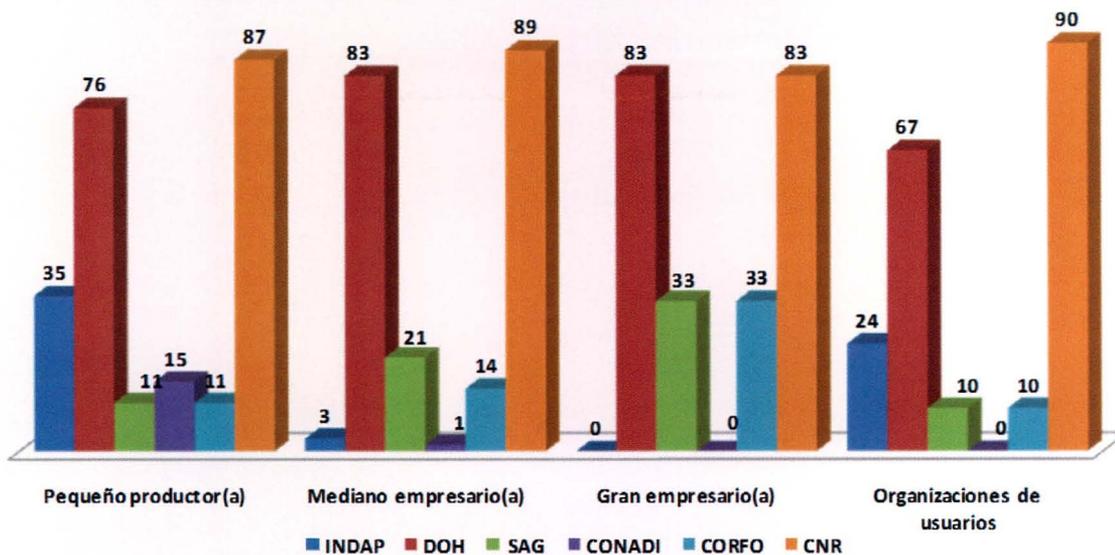


Fuente: ClioDinámica Ltda.

Desagregando esta variable según **tipo de beneficiario**, es posible apreciar que el comportamiento de los datos es altamente similar al observado por segmento: nuevamente, las dos instituciones por lejos más referenciadas son CNR y la DOH, lo que da cuenta de un alto nivel de conocimiento por parte de los productores respecto de cuáles son las instituciones que tienen un mayor nivel de injerencia en los procesos asociados a la ley.

Por otro lado, llama la atención la baja proporción de pequeños empresarios (35%) que referenció al INDAP como institución involucrada en el proceso, sobretodo tomando en consideración que existe un convenio de cooperación entre CNR y dicha institución para que brinde un apoyo especial a este segmento en el marco de la postulación a la ley.

Gráfico N°95: Indique si los siguientes servicios públicos participaron en el proceso (% SI según tipo de beneficiario)



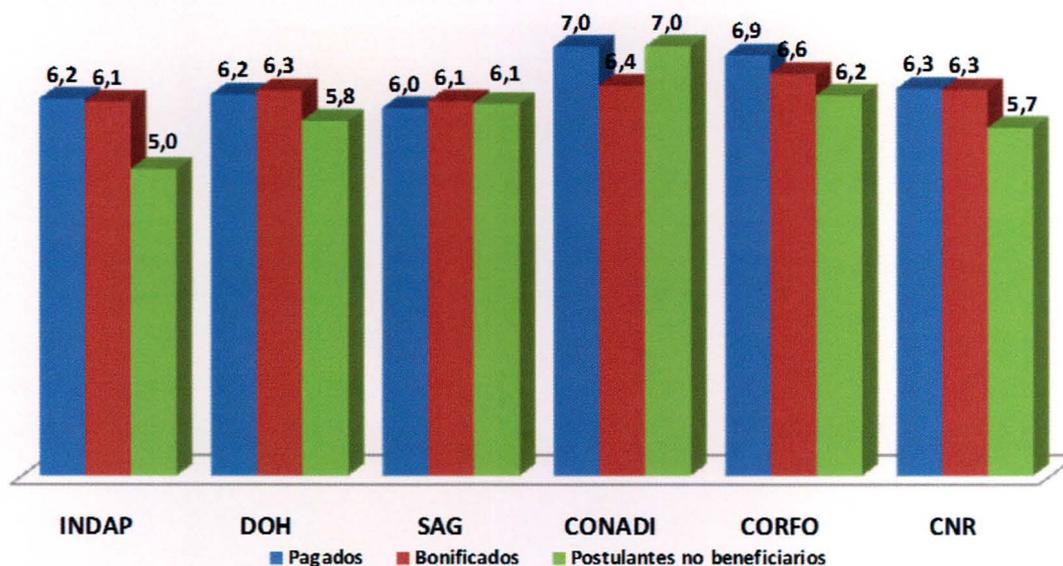
n = 250

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a la satisfacción con el servicio proporcionado por cada una de las instituciones públicas participantes, se observa un alto nivel de satisfacción, en una escala de notas de 1 a 7 destaca la CONADI con notas 7 en pagados y postulantes no beneficiarios (cabe considerar aquí que sólo contestan aquellos que declararon que las respectivas instituciones participaron del proceso).

La satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de la CNR durante el proceso es el siguiente: 6,31 en pagados, 6,29 en bonificados y 5,67 en postulantes no bonificados, lo cual nos muestra que la satisfacción está mediada en cierta medida por la adjudicación de beneficios por parte de los consultados.

Gráfico N°96: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con el servicio entregado por ellas (PROMEDIO DE NOTAS)



n = 250

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Modelos de regresión
lineal múltiple y mapas
de mejoras

Mod
lineal

Modelos de regresión
lineal múltiple y mapas
de mejoras



5. MODELOS DE REGRESION LINEAL MULTIPLE Y MAPAS DE MEJORAS

Al utilizar la regresión lineal múltiple, nuestro objetivo es estudiar cómo la Satisfacción General con las dimensiones que componen, la postulación, la adjudicación y pago del bono otorgado a través de la Ley 18.470, varía en función de una serie de indicadores seleccionados en su condición de factores explicativos de la satisfacción general.

La entrega de beneficios y las dimensiones incluidas en ésta, como la ejecución de la obra, los procesos de adjudicación y pago, son complejos y difícilmente podemos atribuir a una sola variable los resultados en otra; la realidad nos obliga a reconocer que para predecir con mayor precisión la Satisfacción de los beneficiarios, es necesario observar e integrar en la predicción un conjunto de variables como parte de un modelo explicativo.

Cuando en la regresión lineal se consideran más de dos variables como factores explicativos de la satisfacción general (regresión lineal múltiple), es necesario observarlos **coeficientes beta** cuyo valor está en función de dos cosas: las correlaciones de las variables independientes individuales (predictores) con la variable dependiente (satisfacción general), y las correlaciones que existen entre las variables independientes entre sí.

Como podemos ver, el coeficiente beta puede ayudarnos a comprender la importancia de una variable como variable independiente; a mayor valor beta mayor impacto tiene en la forma en cómo varía el valor de la variable dependiente, que para el caso de la presente investigación es la satisfacción general con una serie de dimensiones de evaluación asociadas a la Ley.

Una observación adicional nos permite notar que el valor T para cada una de las variables (ver anexo inferencial) y está relacionado con el nivel de significancia de la variable independiente evaluada como factor explicativo de la satisfacción general. En el caso de que dicho nivel de significancia sea $<.05$ se puede considerar que la variable puede formar parte de la ecuación predictora, dado que efectivamente constituye un factor que explica la satisfacción general bajo evaluación; en contraste, cuando el valor T es mayor a $.05$ no es significativa, es decir, su **capacidad de predecir los resultados observados en la satisfacción general no es estadísticamente significativa**. Esto tiene que ver con los criterios a seguir al momento de determinar las variables que puedan constituir una ecuación predictora.

Por tanto, en el siguiente apartado se exponen una serie de mapas de mejora, contruidos con las **variables estadísticamente significativas como factores que explican la satisfacción general con una serie de dimensiones de evaluación de la Ley 18.450**. Los mapas que se presentan a continuación grafican los aspectos o procesos con su nivel de incidencia (peso dentro de la regresión lineal múltiple) y satisfacción neta obtenida. La línea vertical representa el peso del aspecto o proceso y la horizontal la Satisfacción Neta de los aspectos o procesos.

Para la construcción de los mapas, se utilizó en la abscisa la satisfacción general neta con los distintos ámbitos bajo evaluación (cuya metodología de cálculo fue explicada oportunamente en la metodología); en la ordenada, por su parte, se utilizó el "Impacto", que son los beta estandarizados llevados a través de regla de tres simple a escala de 0 a 100, como una aproximación del porcentaje total de las variaciones observadas en la satisfacción general medida que son explicadas por cada una de las variables independientes incluidas en el modelo; sin embargo, es necesario señalar que dicha transformación son sólo una aproximación de los beta con fines gráficos y explicativos, ya que al hacer dicha transformación se está ignorando el porcentaje de varianza conjunta de la satisfacción general que están explicando cada una de las independientes incluidas en el modelo; en definitiva, para esta transformación se está asumiendo que no existe correlación entre las variables independientes, lo que tiene sólo fines gráficos, ya que la aplicación de modelos de regresión siempre supone algún nivel de correlación entre éstas.

Es por esta razón que los mapas que se presentan a continuación, son una adaptación de los modelos de regresión generados para cada una de las satisfacciones generales con los principales aspectos medidos en el presente estudio, es decir, no son el resultado exacto de las regresiones sino que más bien una transformación de esta con propósitos gráficos; por lo tanto, los valores observados para el posicionamiento de las variables explicativas en el mapa no dan cuenta efectiva de su capacidad explicativa respecto de la satisfacción general, sino que más bien son una transformación de dicho número para ser expresada en un mapa, cuya construcción se justifica en la medida que hace más amigable la presentación de los resultados.

Además, es necesario señalar que en dicho 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; en la sección de anexos se incluyen tablas de resumen con los estadísticos para cada uno de los modelos construidos, respecto de su bondad de ajuste, el total de variables incluidas con sus respectivos valores beta y su significación estadística.



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:

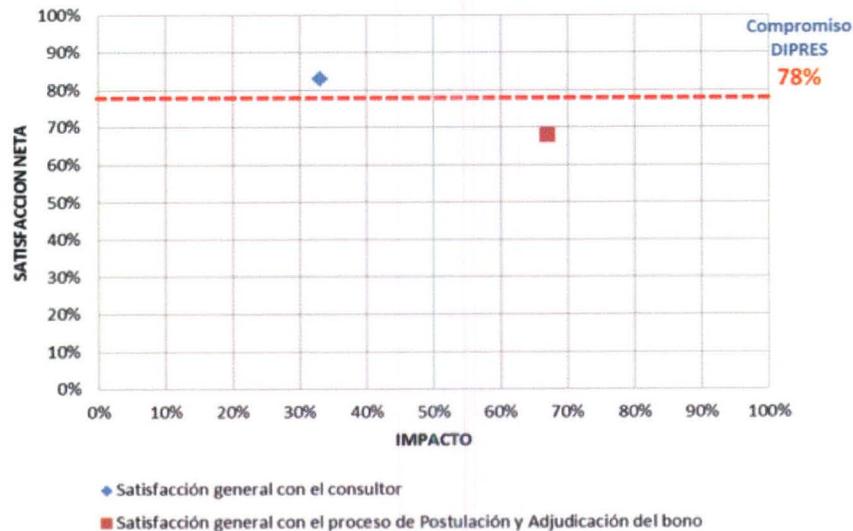
Tabla N° 17: Tabla síntesis modelos de regresión

MODELO	VARIABLE	BETA (STD)	SIGNIFICANCIA
Satisfacción general Ley Bonificados	Satisfacción general con el consultor	0.215	0.015
	Satisfacción general con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono	4.908	0.000
Satisfacción con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso	ESCALA PROCESOS OPERATIVOS GRAL.	0.406	0.000
	ESCALA INFORMACIÓN GRAL.	0.212	0.026
Satisfacción General Consultor	Conocimiento de normas y procedimientos	0.159	0.128
	nota consultor: Calidad técnica y asesoramiento del consultor	-0.126	0.280
	Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	0.169	0.108
	Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	0.299	0.015
	Dedicación y permanencia consultor	0.026	0.874
	Confianza y credibilidad consultor	0.445	0.002
	Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	-0.050	0.662
Satisfacción general Ley Pagados	Satisfacción general con el proceso de Pago de la bonificación	0.502	0.000
	Satisfacción General con el Constructor	0.105	0.359
	Satisfacción General con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	0.231	0.061
	La satisfacción general con el proceso de EJECUCIÓN DE LA OBRA	-0.163	0.184
Satisfacción con la ejecución de la obra	Construcción obras y/o instalación de equipos	-0.069	0.365
	La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente	0.656	0.000
	El cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra	0.315	0.000
Satisfacción general con el Constructor	Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	0.350	0.000
	Conocimiento de normas y procedimientos	-0.042	0.618
	Calidad técnica del servicio	0.214	0.009
	Dedicación y permanencia del constructor	0.131	0.191
	Confianza y credibilidad del constructor	0.265	0.010
	Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	0.107	0.211

Satisfacción con la Dirección de Obras Hidráulicas	El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH (14 días según meta DOH)	0.206	0.261
	El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH (30 días según meta DOH)	0.221	0.329
	El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	-0.002	0.988
	La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	0.199	0.117
	La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción	0.232	0.282
	El tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución (30 días según plazo legal)	0.393	0.041
	satisfacción con DOH respecto a La flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones	-0.125	0.515
Satisfacción Pago de la Bonificación	El monto recibido respecto de lo solicitado	0.150	0.008
	El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería	0.479	0.000
	Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	0.020	0.790
	La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago	0.408	0.000

5.1. Bonificados

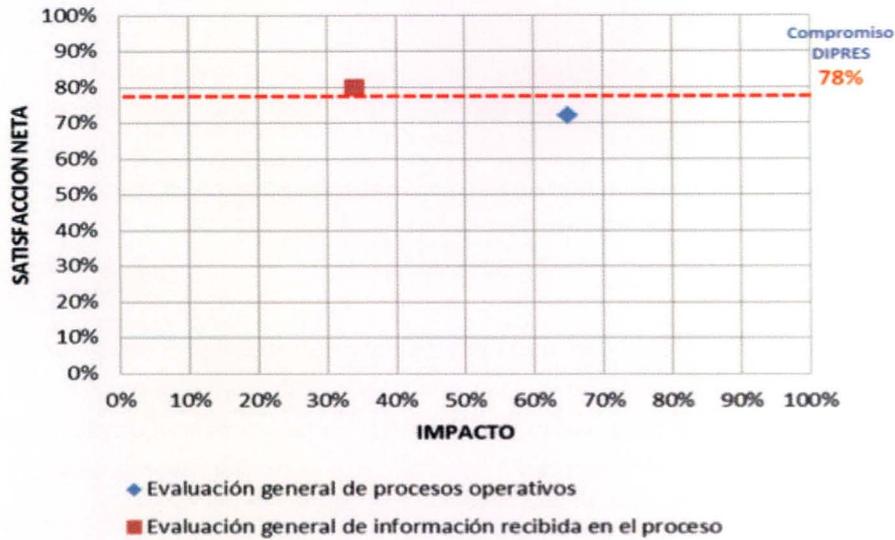
Gráfico N°97: Modelo de satisfacción general bonificados



Fuente: ClioDinámica Ltda.

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

Gráfico N°98: Modelo Satisfacción con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso

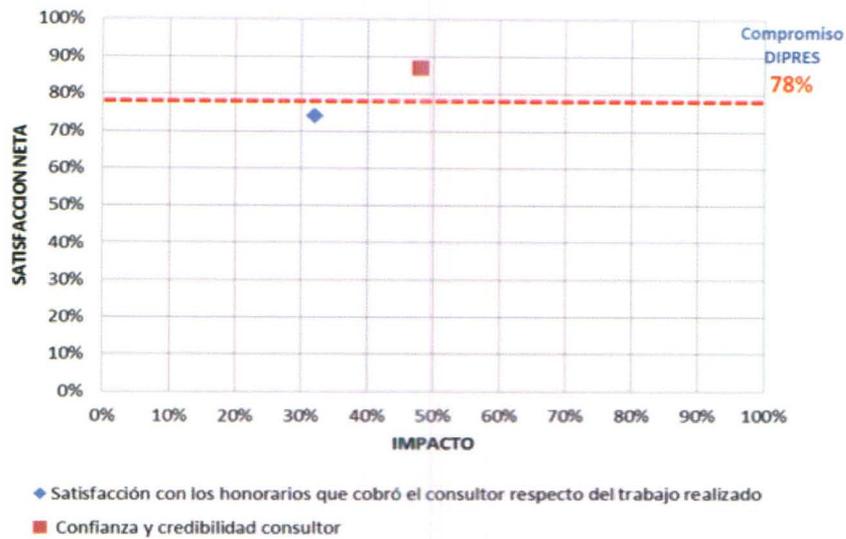


Fuente: ClíoDinámica Ltda.

Respecto de la satisfacción general con el tiempo transcurrido entre la apertura del concurso y su resolución, se observa que las dos variables que expresaron alguna capacidad explicativa sobre ésta fueron la satisfacción general con todos los procesos operativos involucrados en esta etapa, y la satisfacción general con la información recibida durante esta etapa de la Ley. Además, el mapa permite apreciar que para mejorar la satisfacción general con el tiempo de resolución del concurso, deberían mejorarse los procesos operativos que conforman esta etapa, ya que la satisfacción neta general observada para esta variable está bajo el 78%, es decir, a medida que aumente la satisfacción con los proceso operativos también va a aumentar la satisfacción con el tiempo de duración de la etapa.



Gráfico N°99: Modelo de satisfacción Consultor

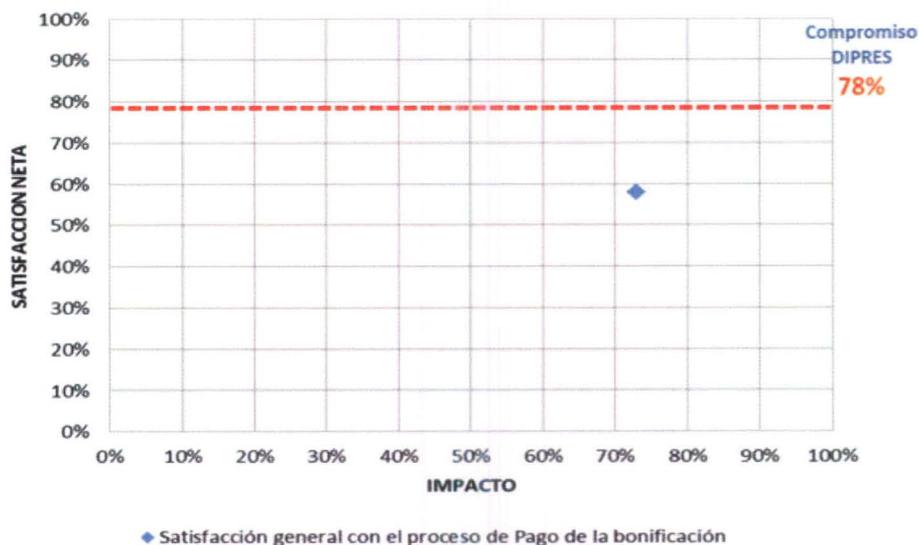


Fuente: ClioDinámica Ltda.

Se observa que el Consultor es un punto de contacto bien resuelto dentro del proceso de bonificación; las fortalezas del consultor se centran fundamentalmente en la confianza y credibilidad que genera entre los beneficiarios. Otro punto a considerar son los honorarios que cobró el consultor, aquí se observa un alto impacto de este ítem y una satisfacción neta que da cuenta de un nivel medio de satisfacción, comparativamente más bajo que el resto de los ítems incluidos en este modelo.

5.2. Pagados

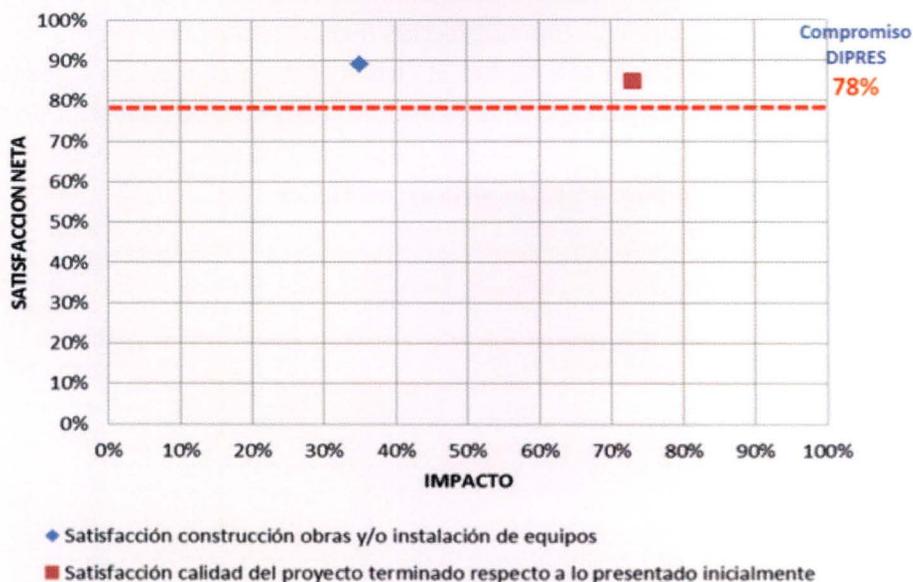
Gráfico N°100: Modelo de satisfacción general pagados



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Dentro del modelo utilizado para predecir la satisfacción global con la CNR en beneficiarios pagados, el único ítem significativo es la satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación; es decir, se colige que esta dimensión es la principal predictora de la satisfacción global con la CNR en los beneficiarios pagados, que además se encuentra en un nivel medio de satisfacción neta, lo que lo transforma en un aspecto cuya mejora tendría un alto impacto en la satisfacción general de los pagados con la Ley.

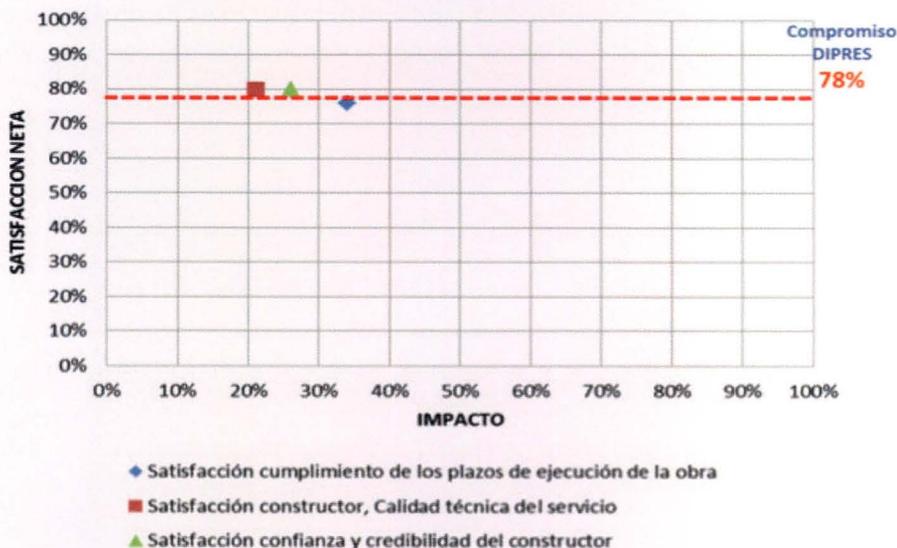
Gráfico N°101: Modelo de satisfacción ejecución de la obra



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Observando el modelo de satisfacción respecto a la Ejecución de la obra representa una fortaleza, que si bien no está relacionada directamente con el desempeño de la CNR, afecta positivamente a la satisfacción general con el proceso de pago. Se observa que las variables significativas en la predicción son principalmente la calidad del proyecto terminado respecto a los presentado inicialmente, y la construcción y/o la instalación de equipos; se observa que ambos puntos presentan niveles altos de satisfacción neta, sobre el 85%.

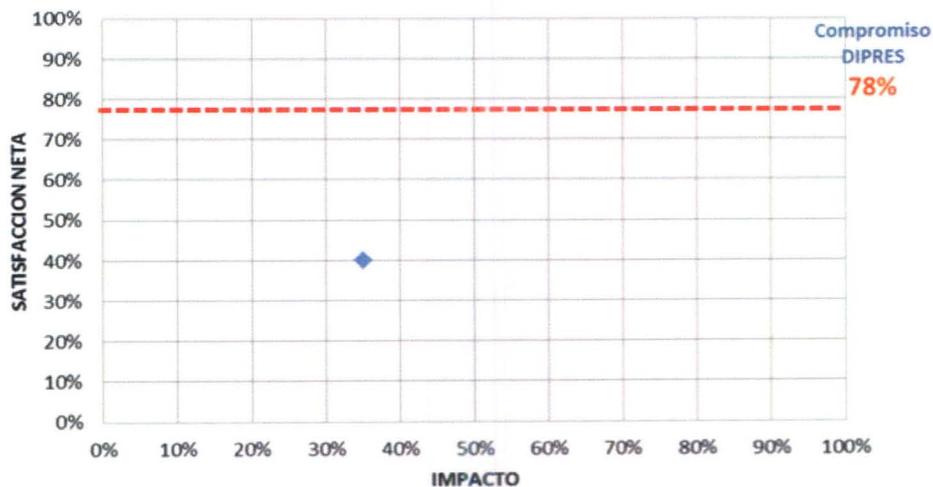
Gráfico N°102: Modelo de satisfacción constructor



Fuente: ClioDinámica Ltda.

En relación al modelo construido para observar la satisfacción con el constructor, la predicción se distribuye significativamente en tres ítems: el mayor predictor de la satisfacción general con el constructor es el cumplimiento de plazos de ejecución de la obra; le siguen la confianza y credibilidad del constructor, cuestión que también se observa en el caso de los consultores, por lo que parece ser un atributo fundamental en los procesos involucrados en la entrega de beneficios asociados a la Ley. Por último, aparece la calidad técnica del servicio. Estos dos últimos indicadores están por sobre el 75% de satisfacción neta lo cual muestra un alto nivel de satisfacción respecto al constructor en los ítems estadísticamente significativos. Sin embargo, el cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra está bajo este nivel, ubicándose sólo dentro de una satisfacción media, por lo que la mejora en la respuesta a estos tiempos generaría un impacto altamente positivo sobre el nivel de satisfacción con el constructor, considerando que este tema es el que presenta una mayor capacidad explicativa en torno a esta satisfacción general.

Gráfico N°103: Modelo de satisfacción DOH

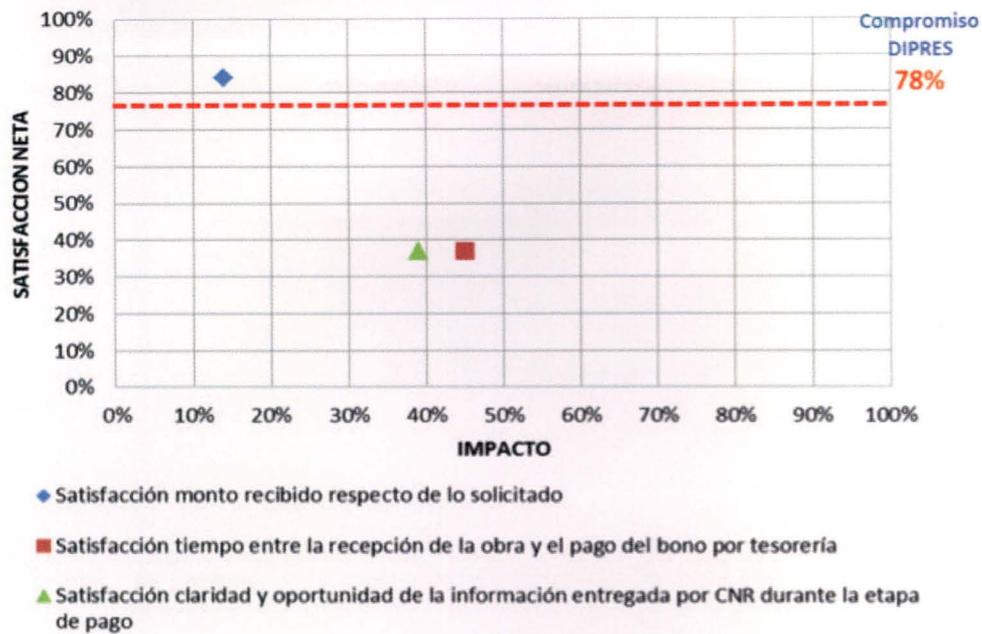


◆ El tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución (30 días según plazo legal)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

La Satisfacción General con la DOH muestra tan sólo un ítem significativo dentro de los aspectos y procesos medidos; lo que predice la satisfacción general con la DOH es el tiempo transcurrido entre la solicitud de modificaciones a las obras y su realización, sin embargo la satisfacción neta a este respecto es de un 40% lo que lo instala como un aspecto que requiere ser mejorado para elevar los niveles de satisfacción usuaria, lo que tendría un impacto importante sobre la satisfacción con esta institución

Gráfico N°104: Modelo de satisfacción pago de las bonificaciones



Fuente: ClioDinámica Ltda.

De manera esperable el pago de la bonificación es el principal predictor de la satisfacción General con la CNR entre los beneficiarios pagados (ver modelo satisfacción general pagados).

Entre los aspectos evaluados, aparecen como significativos el tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por parte de la tesorería y la claridad y oportunidad de la información recibida; ambos ítems presentan alto poder predictivo respecto a la satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación, no obstante ello, su satisfacción neta es más bien discreta con valores bajo el 40%, lo que nos lleva a concluir que son procesos y acciones que deben ser mejoradas para la obtención de mayor satisfacción por parte de los beneficiarios. Otro ítem que aparece como significativo es el monto recibido respecto a lo solicitado el cual parece bien resuelto con una alta satisfacción neta (84%).

Principales
hallazgos fase
cualitativa



6. PRINCIPALES HALLAZGOS FASE CUALITATIVA

El presente apartado tiene la finalidad de levantar nueva información de carácter cualitativo no contemplada en la fase de encuestas del estudio y profundizar en aquellos aspectos coincidentes con la etapa cuantitativa.

Para tal efecto se llevó a cabo entre la consultora y la contraparte un proceso de selección y validación tanto de dimensiones a abordar como de actores a entrevistar. De dicho proceso se determinó la realización de un número mínimo de 15 entrevistas.

6.1. Características de la postulación.

a) Conocimientos de la ley:

Dimensión de análisis relativa al nivel de conocimiento de los usuarios en torno a la Ley, los requisitos legales y administrativos necesarios para postular, número de veces que los beneficiarios entrevistados han postulado, y cuáles son los elementos más característicos y que definen la Ley entre los usuarios.

Respecto a lo mencionado por los entrevistados el grado de conocimiento de la ley presenta diferencias conforme a la naturaleza de los mismos. Por un lado se encuentran los actores de nivel institucional (CNR y actores asociados) que junto a los Consultores representan el grupo con mayor conocimiento. En otro plano están los beneficiarios de la ley quienes presentan diferencias en los niveles de conocimiento, tanto de los objetivos como de los requisitos legales y administrativos solicitados para postular a ella (y los correspondientes concursos).

Dentro de los beneficiarios podemos distinguir dos visiones. En un primer grupo están los beneficiarios que son medianos y grandes empresarios. En este segmento el nivel de conocimiento respecto de la ley sobresale en relación a los pequeños agricultores. Esta diferencia radica principalmente en la percepción que se tiene de la ley entendida por unos como un incentivo a la inversión privada (en coincidencia con su nombre), mientras que los segundos tienden a confundir su naturaleza considerándola como un beneficio con características de subsidio-asistencial.

“...entiendo que la ley se creó para generar un incentivo, para que nosotros pudiésemos invertir en riego y así subir nuestra producción... mejorarla mediante mejoras en el riego. Está claro que no es un regalo, pero si una ayuda importante.” (Beneficiario de la ley).

Esta última visión concuerda con la que emana del nivel institucional en donde se reconoce que en su génesis la ley está orientada a otros objetivos que difieren en parte con la visión proveniente de los beneficiarios con menos recursos (pequeños productores y medianos cercanos a la línea de base de su categoría).

“Aunque moleste debemos recordar que la característica real de la ley no es social, sino de inversión, por lo mismo la persona que se presenta a la ley debe tener un proyecto productivo, junto con las características de inversor. Por lo mismo, aunque el postulante sea un pequeño productor debe tener algún tipo de capital que lo respalde.” (Institucional)

“Los empresarios agrícolas más grandes tienen claro esto y para qué sirve la ley. El riego pasa a ser un elemento de apoyo a la producción de forma real, aunque no es sólo él elemento existente.” (Institucional).

En lo referente a pequeños productores, estos la conciben como un beneficio estatal cercano al subsidio de carac-

terísticas asistenciales. Por lo general son personas naturales propietarias de predios menores que reconocen una ignorancia respecto a la ley, especialmente en sus orientaciones y en temas de requisitos legales. En gran parte todo el conocimiento respecto a la misma recae en el consultor, siendo escaso el feedback entre ambos actores.

“... para nosotros este beneficio es importante. Es bueno que el Gobierno nos ayude con el agua, eso quiere decir que se preocupa de nosotros que no podemos solos.” (Beneficiario de la ley).

“... realmente todo lo ve el consultor, yo poco entiendo. O sea, se más menos por donde va, que me sirve para el tema del riego, que igual es importante. Por ahí INDAP ayuda su poco y el Gobierno pone el resto.” (Beneficiario de la ley).

En lo que concierne a requisitos de postulación existen percepciones similares entre consultores y actores institucionales. Ambos coinciden en que si bien son procesos engorrosos estos están definidos en la ley misma, por lo cual obedecen a necesidades relativas al proceso. Por ende estos requisitos mínimos tanto legales como administrativos no presentan mayor grado de crítica. Sin embargo no ocurre igual situación en la percepción de los beneficiarios. En general la visión en torno a estos es que son pertinentes, pero la cantidad importante de papeles implican un gasto de tiempo que no todos tienen la capacidad de cubrir; como se observa en la encuesta (gráfico 20), los papeles solicitados se validan, pero esta información permite entender que se trata de “un mal necesario” en el proceso de postulación.

“O sea, yo entiendo que se deben entregar un montón de papeles para postular, pero dime tú, cómo lo hago lo de reunir el papeleo si tengo que trabajar. A veces ni sé dónde tengo que ir a ver un papel, de puro pensarlo me vuelve a dar lata.” (Beneficiario de la ley).

Dentro del segmento de los grandes empresarios no se suscitan dichas problemáticas, ya que generalmente tienen un staff de profesionales de diversas áreas, técnicas y legales, que son capaces de llevar a buen puerto esta etapa de acreditación de antecedentes para la postulación. Sin embargo, en lo concerniente a pequeños productores e incluso medianos que se encuentran en el límite menor de la categoría les resulta una etapa de desgaste importante. Si bien muchos de estos trámites son realizados por consultores se requiere de la participación de los beneficiarios para realizar el total de la acreditación de antecedentes para la postulación.

“Mira, cuando tú tienes gente que se preocupa de eso, fácilmente puedes tener listo todo el papeleo solicitado. Además, estas personas [refiriéndose a grandes y medianos agricultores] se manejan en estos temas y en cierto grado los entienden. Pero qué haces con agricultores pequeños, en especial los INDAP. ¡Nada! Al final terminan sumando un gasto más a todo el proceso.” (Consultor).

“Yo creo que en materia de acreditación de propiedad, uso, arrendatarios, etc. la cosa es bastante flexible, por lo tanto no tengo ninguna crítica. En la ley quedan abarcadas todas las opciones” (Consultor).

Es pertinente que el postulante tenga claridad respecto a la postulación. Por lo mismo es esencial que todo postulante sea un potencial beneficiario informado de cada uno de los aspectos de la ley. En este plano lo que se está sugiriendo es lograr una capacidad de autogestión, estado que concuerda con el espíritu mismo de la ley: “Fomento a la Inversión Privada”.

“La inversión que yo haga por hectárea define si el proyecto es postulable o no postulable. En definitiva es necesario tener un proyecto productivo rentable, verificar un consultor de buena calidad y verificar que el proyecto sea postulable, que sea elegible. Estas son obligaciones que debieran tener en cuenta los beneficiarios a la hora de postular.” (Consultor).

Finalmente uno de los aspectos por los cuales es bien evaluada la ley guarda relación con la transparencia en torno a ésta, desde el nivel institucional y desde los beneficiarios. Dicha transparencia se explica por la claridad respecto a los dineros manejados, por el cumplimiento de los acuerdos entre las partes y por la utilización de todos los recursos en aquello que está estipulado entre los distintos actores participantes.

“Una de las cosas que concordamos todos los que somos beneficiarios es en la transparencia de esta ley. Esta ley es la única en donde se puede observar dónde se utilizaron los dineros. Es la única en donde la inversión tiene un objetivo palpable y medible. Es la única dónde las fiscalizaciones son claras, más allá que uno esté conforme o no”. (Asociación de usuarios).

Esto se ve reforzado por los resultados obtenidos en la **encuesta**, donde se aprecia que los bonificados evalúan con un 6,38 la transparencia del proceso de postulación, en términos de que todo se informa y se cumple lo pactado.

b) Motivaciones:

Esta dimensión hace referencia a las motivaciones de los beneficiarios en relación a su postulación a la Ley. En esta dimensión interesa conocer en qué medida el conocimiento de experiencias anteriores de terceros motivó su postulación a la Ley, si fue directamente la recomendación de un tercero, o fue motivado por algún tipo de información de las instituciones involucradas, etc.

En lo referido a motivaciones a participar los actores entrevistados (Beneficiarios persona natural, jurídica y asociaciones de usuarios) reconocen que existen dos variables importantes a considerar. La primera es la motivación que genera el deseo de invertir para mejorar la productividad de sus predios. La segunda guarda relación con la optimización de los procesos de producción.

“Cuando uno postula a la ley lo hace porque ve en ella la posibilidad de hacer que el negocio dé más frutos. Si mejoro el riego, mejoro la producción. Es cosa de verlo no más.”(beneficiario de la ley).

“Claramente que la inversión en materia de riego implica un mejoramiento en la forma como produzco. Si invierto en riego tecnificado ahorro mano de obra que se puede derivar a otras funciones dentro del fundo.”
(beneficiario de la ley).

Una tercera motivación proviene del contacto entre pares. Se reconoce que el conocer las experiencias de otros agricultores que han participado implica un incentivo al tener como referencia experiencias exitosas. Debemos reconocer además que este contacto funciona como medio de difusión no formal de los beneficios de la ley. Por lo tanto cumple una doble función: motivacional y comunicacional.

“¡O sea! Es cosa de ver lo que hizo este compadre en su campo. Le quedó precioso. Cuando me contó como que no le creí mucho, me parecía que estaba cuenteando para mandarse la partes, pero cuando lo vi me dije - ¿y por qué no yo no puedo hacer lo mismo? - ... y me lancé al asunto.” (beneficiario de la ley).

“Mira, en realidad el tema de la ley lo conozco casi desde su origen. Pero lo que me llevó a postular fue una conversación con un conocido que tiene un negocio de venta de insumos para la agricultura. Este tipo creo que es consultor también. En fin, el me habló sobre esto y en vista de lo conversado me decidí.” (Beneficiario de la ley).

De hecho, los resultados de la encuesta relevan que una de las principales fuentes de conocimiento en torno a la Ley, son precisamente vecinos y otros agricultores, situación que es transversal a pequeños productores, medianos y grandes empresarios (ver gráficos 60-61-62).

c) Percepción de procesos burocráticos de postulación:

Dimensión asociada a la percepción de los distintos actores en relación a los tipos de antecedentes que se solicitan para validar la postulación (legales/administrativos), y visión crítica sobre éstos.

De las opiniones vertidas por los consultores existe consenso en considerar pertinentes las exigencias mínimas de postulación. Es importante que se solicite esta documentación ya que así se acredita la condición del postulante desde la perspectiva legal (persona natural, persona jurídica, organizaciones de usuarios, etc.); además de definir el tipo de productor según el número de hectáreas. Estas categorizaciones obedecen a cómo se conforma la oferta de concursos a los cuales se puede postular, convirtiéndose en un factor que asegura la universalidad del beneficio. Esto permite que se realicen competencias entre pares cuyo resultado es la ausencia de criterios excluyentes los que, por ejemplo, podrían beneficiar a los grandes y medianos empresarios en desmedro de los productores pequeños o potenciar un proyecto de obra civil por encima de uno tecnificado.

“Sin duda que puede ser bastante el papeleo en la postulación, pero ten en cuenta que estos son formas que aseguran primero que postulen los que deben, es decir aquellos que tienen las condiciones mínimas. Segundo, que permite seleccionar proyectos que son factibles de realizar. Por ejemplo, sin no acredito derechos de aguas cómo regaré entonces. En el fondo tanto papeleo permite finalmente menos demoras porque automáticamente se filtra todo aquel que no reúne condiciones mínimas.” (Consultor).

También se consideran necesarias las exigencias durante todo este proceso de acreditación en vista que se están entregando dineros del Estado. Debido a esto se requiere de un mínimo de formalidad que permita, entre otras cosas, entregar de manera segura el pago del dinero estipulado en el bono, asegurando su buen uso en beneficiaros y en proyectos confiables.

“Es totalmente correcto que se exijan todos estos papeles más allá de los trámites enormes que se realicen. El Estado pasa un dinero que debe ser fiscalizado desde el primer momento, por eso todo el papeleo que se solicita permite una manera de asegurar a quien se le está otorgando.” (Consultor)

Por otro lado, desde la perspectiva de los consultores el alto número de concursos tiene como consecuencia que se complejicen los trámites de postulación, frente a la necesidad de acreditar la validez de los postulantes con que están trabajando.

“...mientras existan estos concursos especiales, todo debe ser certificado y se deben agregar papeles y más papeles.”(Consultor).

Tal como queda plasmado, estas acreditaciones tienen un excedente de “papeleo” que trae consigo el aumento de complejidad a la hora de postular, tanto para consultores como para la CNR. Por ende es necesario, según opiniones de consultores, simplificar los concursos ya que esto implicaría menos demora en el proceso de certificación según categorías establecidas.

“En definitiva, concentrar postulaciones en menor cantidad de concursos, lo cual aceleraría el proceso haciéndolo menos engorroso” (Consultor).

Siguiendo esta línea, el costo de todo proceso de acreditación de antecedentes previo a la postulación es insignificante para quienes postulan proyectos grandes, sin embargo para aquellos que postulan en calidad de INDAP o pequeños productores de más de 12 hectáreas de riego ponderado, estos costos son realmente grandes y por ende no pueden sostenerlos. Finalmente, el impacto de este tipo de obras realmente no ameritaría dicho costo, ya que no existe una relación directa entre costo y beneficio.

Respecto de los pequeños propietarios de INDAP existe la posibilidad de ser financiados por dicho organismo, pero se requiere de un nivel de asesoramiento para que las inversiones tengan resultados reales.

“... el problema radica en problemas del postulante, es algo de tipo cultural, ya que en realidad muchos de estos pequeños productores INDAP no saben qué hacer realmente con este tipo de obras a las cuales postulan.”
(Consultor).

En este punto el rol del consultor adquiere relevancia ya que se hace necesario que en ocasiones determinadas tengan un criterio ético a la hora de aceptar proyectos o proponerlos.

“La tendencia de muchos de los consultores es ir por proyectos fáciles, que no tengan mucho trabajo y que sean rápidamente bonificados.” (Consultor).

“nos ha pasado, por ejemplo, que ha llegado el INDAP y nos ha dicho que este u otro agricultor que habría que hacerle un proyecto para tal y cuales cosas. Los hemos desarrollado, hemos ganado, pero ha pasado después que el agricultor no puede ejecutar el proyecto, pero no porque no tenga plata, ya que INDAP también le presta ayuda, sino porque después de eso no tiene la capacidad de dar fruto a ese proyecto”. (Consultor).

Al margen de lo anterior, la importancia del consultor en relación a los procesos asociados a la postulación a la Ley entre los pequeños productores queda totalmente confirmada en los resultados de la encuesta en donde, por ejemplo, un 85% de los pequeños productores señaló haberse enterado del calendario y las bases del concurso a través del consultor, un 87% señaló haberse enterado de las observaciones al proyecto, y un 87% se enteró de la admisión a concurso a través de los consultores.

Finalmente en relación a los tiempos de demora en la resolución de concurso se reconoce que son largos y que generan una suerte de desgaste en los postulantes. Especialmente en aquellos que se encuentra en categoría de Pequeños empresarios y en parte con los medianos. A pesar que las críticas a la lentitud en la resolución de concursos es una realidad, aun así se entiende que estas demoras son parte de una realidad cultural de nuestra administración pública. Existe un sentimiento de malestar al respecto, pero en definitiva también existe un sentimiento de conformismo sobre el mismo, lo cual no quita a ojos de beneficiarios y consultores el deseo de que se mejore dicha situación.

“Hay que tener en cuenta que todo proceso dentro del Estado es lento, así que no me preocupa tanto, por lo demás no es tan excesivamente largo”. (Organización de Usuarios).

“Yo sé que es lenta la cosa y eso igual me trae problemas, pero que le vamos hacer. El sector público funciona así no más. Pero igual sería ideal que el tiempo en se demoran en decirte que si o que no fuese menor”. (Beneficiario de la ley).

De hecho, uno de los principales problemas referenciados por los bonificados en el marco de la encuesta, fue precisamente la excesiva burocracia del proceso (ver tabla número 12).

d) Criterios de variables de selección de concurso.

Conforme a lo estipulado en el artículo 5 de la ley se señalan tres variables que participan del proceso de admisión y bonificación de concurso: Aporte (porcentaje de aporte de beneficiado partido por costo del proyecto), superficie (total de superficie de nuevo riego o equivalente en materia de mejoramiento de ídem, partido por costo) y Costo (costo total del proyecto partido por Hectárea beneficiada). De las tres variables ya señaladas existe un consenso respecto de cuál es la más importante a la hora de determinar el éxito de un proyecto que entra a concurso, situación avalada por el grado de conocimiento técnico de estos actores.

“La variable a considerar dentro de la selección de proyectos que serán bonificados corresponde a la relación de superficie partido por costo. A menor costo por hectárea, mayor probabilidad de ser seleccionado.”
(Institucional).

“... considerando el costo, la superficie y el aporte del beneficiado, de estas lo más importante es el costo por hectárea.” (Institucional).

No obstante el consenso al respecto, surgen ciertas críticas de algunos consultores. Limitarse a consideraciones de costo implica que en ocasiones se pierdan proyectos que son interesantes de realizar por el mejoramiento que implican tanto en el aspecto de uso de tecnología nueva, como en el aumento de la producción.

“... es la que más infiere ya que tiene un 70% del total. Cuando se habla por costo por hectárea es en realidad hectáreas de nuevo riego. Pero esto también tiene sus vicios, ya que por ejemplo, si tengo un terreno con aspersión y quiero hacerlo por goteo, realmente se mejora la eficiencia, pero sin embargo es tan baja la superficie beneficiada versus el costo que tiene este sistema de riego que este proyecto tiene casi nulas opciones de ganar.” (Consultor).

Frente a este estadio se reconoce la importancia de fiscalizar los temas relacionados a costos, ya que se puede incurrir en prácticas que a la larga generan bajo nivel concursabilidad e impacto. La idea es hacer proyectos que sean más competitivos y que sean bonificables, por ende una manera de hacer concursable y bonificable un proyecto es que en la elaboración del proyecto algunos consultores bajen el costo por hectárea. Ante esta situación una de las labores del revisor es verificar que estas rebajas sean admisibles, con el fin de que el proyecto sea realizable efectivamente y tenga un grado de impacto según los objetivos planteados por la ley.

“... insisto, estas variables de concurso permiten que exista una tendencia de favorecer a los proyectos que son más baratos y aquellos que benefician más superficie, como también beneficiar aquellos proyectos que usan menos agua”(Institucional).

Esta crítica también se replica en algunos beneficiarios. La consideración sobre esta variable de selección permite que se realicen proyectos con buena distribución de capitales o asignación de los mismos, pero por otro lado es criticado por algunos usuarios ya que no les permite postular proyectos que incluyan tecnificación o mayor inversión en tópicos como energías renovables.

“Hace un tiempo atrás postulé a un concurso donde quería aprovechar no sólo el riego, sino que también el tema de las aguas como recurso hidroeléctrico básico para el aprovechamiento de energías. Pero ni se fijaron

en él, era muy caro. Creo que existen concursos al parecer, pero hasta el momento no he sabido de ninguno que haya sido bonificado.”(beneficiario de la ley).

Existe otra crítica de parte de algunos consultores en torno a las variables de selección y el tipo de riego según sea intra o extra predial. La variable de incorporación de nuevo suelo a riego debiese ser la más importante según estos, sin embargo, los proyectos de riego extra predial tienen hasta un 90% de bonificación, no obstante no incorporan nuevo suelo. Muchos de estos proyectos son para mantención de canales. Esto ocurre porque se presentan concursos específicos en donde se compite sólo en una categoría determinada.

Es lo que pasó con los concursos de proyectos de energías renovables. Se presentaron situaciones en las cuales los proyectos postulados no cumplían todos los requerimientos de la ley en materia de costos, por lo que dichos recursos no fueron destinados y se perdieron sin ser reasignados a otros proyectos que sí daban respuesta a los objetivos de la ley.

Por parte de las asociaciones de canalistas se sugiere que las variables de selección de proyectos sean distintas a los de riego intrapredial. Desde esa perspectiva se reconoce que respecto a las obras de canales priman otros aspectos, como por ejemplo el asegurar el abastecimiento de agua, el volumen de agua de los canales, etc.

“Considero que en materia de variables a considerar para que un proyecto se bonificado debiesen existir criterios distintos con aquellos proyectos que son intraprediales. En esos casos es importante que se anexas nuevos suelos al riego, por ejemplo. Pero en un canal qué es lo más importante. Es que se asegure al abastecimiento del agua.” (Asociación de usuarios).

6.2. Acceso al beneficio

La presente dimensión apunta a identificar la percepción de los usuarios en torno a cuál es el nivel de representación de los distintos tipos de beneficiarios (pequeños, medianos, grandes productores) entre los ganadores. También busca indagar en la visión de los informantes en relación a cómo se integra a productores con situaciones especiales (localidades extremas, catástrofe, cesantía y pobreza, enfoque de género y sectores indígenas), en síntesis, se busca conocer cuál es la evaluación que hacen los entrevistados en relación a estos criterios y procedimientos, y si se observan resultados más allá de que exista un enfoque que se explicita dentro de los lineamientos del concurso.

Existe consenso en determinar que el medio por el cual se garantiza el acceso universal al beneficio está dado por la focalización. Esta se manifiesta mediante la formulación de concursos para el máximo de categorías posibles, desde tipo de productor, de obra, por zonas y casos especiales. La focalización es un aspecto de la ley que ha estado desde el origen de la misma pero que ha ido diversificándose en el tiempo.

“... la manera de asegurar el acceso universal de todos los postulantes, garantizando las posibilidades de bonificación, se logra por medio de la focalización mediante los diferentes concursos según tipo de macro zona, de productor, de obra. Por ejemplo en la zona sur concursan proyectos con condiciones similares, en la zona central también y norte. Esto implica que concursen cultivos similares.”(Institucional).

“Por ende se reparten los recursos focalizados por zona, por tipo de agricultor y por tipo de riego, por lo cual se elimina ese tema de que no todos concursan en igualdad. Por ejemplo un proyecto del norte sale más caro que uno del sur, por lo mismo se concursan por zona, así se garantiza la participación de todos... un proyecto concursan dentro de un concurso del norte, el de tecnificado por tecnificado, el pequeño con pequeño, mediano igual y finalmente grandes empresarios”.(Institucional).

Si bien la existencia de variados concursos presenta beneficios, también trae consigo ciertos vicios que son reconocidos por los consultores, como también por actores a nivel institucional, situación que es especialmente patente en el caso de concursos especiales (concursos indígenas, de zonas extremas, etc.).

Existe consenso en que se debiesen mantener ciertas categorías según tipo de productor, tipo obra y por macrozonas, sin embargo, otros concursos presentan una línea netamente de corte social-asistencial. Lo que va en desmedro de la concursabilidad, es decir, la generación de ciertos resguardos que apunten a garantizar la selección de los mejores proyectos a nivel de impacto productivo.

“El próximo año no hay concurso indígena. Esto no es propio de la ley, la ley asegura la participación, sin embargo los criterios para establecer los concursos también obedecen a criterios de gobierno.” (Institucional).

“...por ejemplo en el caso de los concursos indígenas. Estos no deberían estar considerados dentro de los concursos, ya que se destinan recursos que podrían ser utilizados en otros proyectos más grandes y además limita la concursabilidad. Los indígenas debiesen competir por tipo de productor, no por pertenencia a una etnia.”
(Consultor).

Hoy en día existe una idea de que la ley vuelva a enfocarse conforme a lo estipulado en sus orígenes y modificar los criterios de focalización, disminuyendo los concursos. Se busca llegar a un total de 16 a 17 concursos subdivididos en no más de 30 a 40 subconcursos.

“la idea es llegar a una rebaja del 50% de los concursos y así lograr una real concursabilidad dentro de los mismos”. (Institucional).

A ojos de actores institucionales, consultores y algunos beneficiarios existe un problema asociado a la relación focalización/acceso. Se reconoce el hecho de que la focalización en base a concursos variados ayuda a la universalización de la participación, generando iguales condiciones para ser seleccionados. Sin embargo, también se afirma que el exceso de focalización conlleva una idea de la ley vista como un instrumento social, de asistencia más que de incentivo a la inversión privada en materia de riego.

Desde esa perspectiva existe desde el gobierno la política de reducir la cantidad de concursos para el siguiente año, manteniendo las tres categorías básicas.

“Siempre existe el riesgo que la excesiva focalización se maneje mediante una línea político-social, lo que no es malo, pero se escapa un poco a lo que en rigor es la ley”. (Organización de Usuarios).

Por otro lado, esta visión social que adopta la ley tiene consecuencias negativas que a veces no son consideradas dentro del discurso de los actores, pero paulatinamente ha ido cobrando fuerza una actitud de alerta sobre la misma. A lo largo del tiempo y en especial las últimas dos décadas, según el enfoque que se le ha dado, se le ha ido asociando progresivamente al concepto de ayuda social por encima de su naturaleza (dirigida al fomento a la inversión privada). Desde esa perspectiva muchos de los enfoques, opiniones o juicios en torno a la ley tienden a ser duros al momento de considerarla como una ley de los ricos. Esto, tal como se mencionaba, es producto del uso de este enfoque a lo largo de los años, lo cual se ve agudizado con el rol de INDAP como apoyo puntal a la inversión de los pequeños agricultores.

No obstante este matiz social, se genera un sentido de exclusión que experimentan los medianos agricultores al no recibir los mismos beneficios para la postulación que tienen los pequeños agricultores. Es aquí donde se plantea la

paradoja de una ley con enfoque social, pero excluyente. Al no sentirse parte, al compararse con quienes reciben el beneficio de la asistencia, se genera esta sensación de exclusión que define de mala forma a la ley como un instrumento social (pero no aplicado universalmente) y así también las visiones erradas sobre la ley misma.

“Lo que es raro es que esta ley, teniendo tanto enfoque social cuando no lo debiese, perjudica a los medianos empresarios ya que ellos deben correr solitos con sus gastos de estudio y sobre todo con la construcción de la obra. Entonces quién entiende. Le dicen la ley de los ricos, pero al final los beneficiados con aportes son los de sectores más vulnerados.” (Consultor).

“Como una línea de gobierno se intentó ayudar a la pequeña agricultura mediante la ley, otorgándole un énfasis social. Sin embargo, Este instrumento no es el más adecuado desde la perspectiva social, ya que no olvidemos estamos hablando de un instrumento orientado a la inversión y la persona requiere de un capital inicial para poder financiar la obra ¡Esto es esencia de la ley!”(Institucional)

Esto ha generado una suerte de mal entendimiento respecto al enfoque de la ley y los objetivos de la misma. Lo paradójico es que se ha hecho un esfuerzo social mediante una ley de incentivo a la inversión privada. La gente no logra entender bien esto, sólo lo ve como un apoyo.

“La ley de fomento en general busca incentivar la inversión, y está orientada a aumentar la superficie de riego y mejorar la eficiencia. El tema social se le ha dado después con modificaciones de reglamentos y con modificaciones de bases, pero en esencia es una ley orientada a la inversión privada; ¡la base es la inversión privada!”(Institucional)

Con el nuevo enfoque de la ley, que vuelve a rescatar sus orígenes, estas instancias de exclusión que reclaman algunos beneficiarios en calidad de mediano empresario tenderían a controlarse. Sin embargo permanecería el problema de la exclusión por parte de los pequeños agricultores y medianos cercanos a la línea de la categoría anterior quienes tendrían mayores dificultades a la hora de postular. En lo que se refiere a postulantes individuales de perfil INDAP la cosa sería más compleja aún.

“En el caso de los pequeños agricultores y medianos con pocas hectáreas la cosa sería definitivamente color de hormiga. Sería muy difícil que pudiesen ganar un concurso. Esto nos dejaría sin un nicho importante”.
(Consultor).

“El tema de los pequeños agricultores con perfil INDAP estamos de acuerdo en que se complejiza y tienen menos acceso o entrada.”(Institucional).

En aquellos proyectos de riego extra predial no existirían mayores problemas, ya que hablamos de proyectos asociativos en donde es posible contar con un porcentaje real de aporte. Tanto en asociaciones de canales como comunidades de agua coexisten desde pequeños empresarios a grandes empresarios. Por lo mismo existirían posibilidades de inversión de privados.

Siguiendo en la línea del acceso garantizado mediante la formulación de concursos especiales, en lo que se refiere a la incorporación de temáticas de género la ley no contempla aspectos que devalen un tratamiento directo de esta temática. Según la opinión de actores institucionales, esta se encuentra contemplada de manera tácita.

Dentro de los requisitos legales solicitados para concursar está el de acreditar la calidad de Dueño o Usufructuario de tierras y de Derechos de Agua. Bajo este criterio, es la visión de uno de los actores institucionales entrevistados,

que la variable sexo no tendría necesidad de estar contemplada ya que el acceso a los beneficios de la ley estaría supeditada a las acreditaciones que se deben hacer en el proceso de postulación.

“Por lo mismo no existe la inclusión directa de la temática de género, sin embargo mediante los requisitos mínimos de postulación se garantiza la participación de toda persona por encima del sexo. Desde esa perspectiva es una respuesta, aunque no suficiente”. (Institucional)

Tal como ocurre con las opiniones relacionadas con la gran variedad de concursos existentes, en lo que se refiere a concursos especiales prima la misma opinión desde el nivel institucional y de los consultores. El exceso de inclusión de diversas categorías en los concursos trae consigo una baja en la competitividad de proyectos de real impacto. Los concursos especiales de zonas extremas, indígena, entre otros, genera una distorsión respecto a el enfoque de la ley, tornándola de un matiz social-asistencial más que de inversión privada.

6.3. Difusión

Esta dimensión hace referencia a la visión de los entrevistados en relación a los medios por los cuáles se da a conocer las bases del concurso y resultados de las postulaciones, y la evaluación de estas vías de comunicación.

En lo que concierne a los medios de comunicación por medio de los cuales se promociona la ley existe consenso entre actores institucionales, consultores y beneficiarios al considerar la página web como una herramienta eficaz para quienes ya tienen algún grado de conocimiento de la misma. Sin embargo, se reconoce que quienes no tienen acceso a internet carecen de medios eficientes en materia de información de bases de concursos, resoluciones de los mismos y todo lo concerniente a la ley en general, siendo el único nexo en dicha materia los consultores; de hecho, el análisis de la encuesta reveló que la página web está dentro de las fuentes de información menos utilizadas por los beneficiarios actuales y potenciales de la ley, mientras que la principal fuente son los mismos consultores (revisar punto 4.2 del documento), por lo que es necesario contextualizar estos comentarios en términos de que pese a que la página web es de buena calidad y una buena fuente de información, es muy poco utilizada.

“... me informo generalmente por la página y también por lo que menciona el consultor cuando le pregunto. Pero realmente la página tiene toda la información necesaria para que cualquier persona se pueda informar... cualquier persona que tenga internet obviamente.”(Beneficiario de la ley)

“La página de la CNR es un instrumento muy útil. No es necesario nada más allá de eso.” (Consultor).

La utilización de correos electrónicos entre el nivel institucional-consultores y los beneficiarios también fue reconocido como una herramienta útil de comunicación (más que de difusión) entre diferentes actores. En consecuencia tendríamos dos instancias relacionadas con Internet:

- Medio institucional restringido mediante correos internos con consultores.
- Medio institucional masivo a través de la página web, formato universal de acceso.

“Otra forma muy eficaz es a través de los correo institucionales en donde se comunican la publicaciones de bases de concurso y de resolución de concursos. Esa herramienta funciona muy bien. Esa información automáticamente queda publicada en la página como verificación.” (Consultor).

No obstante la calidad de estos medios electrónicos de promoción y comunicación, presentan desventajas claras especialmente por temas relacionados con el acceso a internet. A partir de esto surgen críticas frente al rol del Go-

bierno como garante del acceso universal de todos los potenciales beneficiarios al conocimiento de la ley misma y los beneficios asociados.

“Se deberían utilizar más medios de comunicación, hacerlo masivo, pensando como chileno esto debería ser un beneficio para todos y no todos tiene posibilidades de conocerlo. Por ejemplo no todos tiene internet, no todos pueden recibir correos, pro lo mismos e podría hacer una campaña radial grande a nivel nacional, en la tele...” (beneficiario de la ley).

Fuera de esta posibilidad de conectividad existen otros medios de comunicación formales por los cuales se promueve la ley y se entrega información pertinente al tema. Estos corresponden a las revistas relacionadas con la actividad agropecuaria en general y otras más especializadas como la Revista de Riego. Sin embargo seguimos estando bajo situaciones de acceso limitado ya que generalmente existe una cultura asociada al consumo de estos medios que se concentra en los segmentos de medianos y grandes productores.

“Principalmente por revistas tuve además información... Estas revistas de riego. Pero en realidad fue bastante poco”. (beneficiario de la ley).

Otro medio de difusión reconocido por los beneficiarios es la invitación a charlas realizadas por la Comisión en donde se plantean los objetivos de la ley, los tipos de concursos y las posibilidades de postular.

“La otra manera de la que nos informamos es por estas invitaciones a charlas que ha hecho la Comisión. Ahí nos explican los concursos, en qué consiste...en general todo.” (Asociación de usuarios)

Finalmente se reconoce como medio de comunicación para la difusión de la ley aquellos de carácter no formal relacionados con pares (agricultores), consultores y empresas o personas dedicadas a la venta de insumos para riego y el agro en general.

“...en realidad teníamos conocimiento de la ley, pero mi padre por terceros se informó más y también a través de CEPIA. Ese fue el canal de comunicación por el cual me informé al comienzo” (beneficiario de la ley).

“Claramente el consultor por ser parte interesada en el asunto fue quien más me dio información de los concursos de riego. Yo sabía del tema, es cosa de conversar con mis colegas para saber que el tema existe y es relativamente bueno. Pero el consultor es quien lleva la batuta en el tema y es quien más te cuenta de que se trata.” (beneficiario de la ley).

“...tal como te decía antes, conversar con este tipo [refiriéndose a dueño de negocio de venta de insumos agrícolas] fue excelente, porque maneja muy bien el tema de los concursos de la ley... o al menos eso es lo que vi yo. Este gallo me dejó el bichito para informarme más aún. Cómo te decía yo conocía la ley, pero este tipo fue el que me dio a entender algunas cosas extras.” (beneficiario de la ley).

En relación a este tema, los resultados de la encuesta son categóricos a la hora de señalar la importancia de las instancias de información no formales como vía de conocimiento de aspectos relevantes en torno a la Ley; por ejemplo, una de las fuentes más importantes a través de las cuales los encuestados se enteraron de la existencia de la Ley, fueron los vecinos y otros agricultores; así mismo, entre pequeños productores y organizaciones de regantes, una de las fuentes más relevantes en torno a este tema son las mismas organizaciones de usuarios.

Sin embargo, el mejorar los medios o canales de comunicación entre los diferentes niveles (institucional, asesor técnico y beneficiario) es tan sólo parte de lo que se debiese realizar en esta materia. Queda pendiente lo relacionado con la calidad misma de la información, especialmente la claridad para que los diferentes tipos de postulantes tengan un conocimiento cabal de cada uno de los tópicos de la ley, asegurándose así otro aspecto más del criterio de universalidad que debiese caracterizarla. Al respecto existe un nivel de autocritica desde el nivel institucional sobre esta función que tiene que cumplir en materia de difusión

“Se hace necesario mejorar la comunicación con nuestros beneficiarios, tanto los canales como el entendimiento mismo del mensaje” (Institucional).

Mediante esta postura también se solucionarían en parte aquellos aspectos relativos al mal entendimiento o percepción equivocada de los beneficiarios en tono a la Ley, especialmente en el segmento de los pequeños productores y medianos ubicados en el límite de la categoría.

“Es necesario mejorar los temas relacionados con la difusión de la ley, más que los medios es necesario que el mensaje quede claro. Entender que es una ley de fomento a la inversión privada, entender que las variables de selección si son importantes a la hora de considerarlas, que son variables contenidas en la ley y que definen además si un proyecto es productivo en cuanto si este es postulable o no.” (Institucional).

Esta autocritica también se plantea respecto de la relación con los consultores. En este nivel lo que debiese primar son canales de comunicación con cierta normativa establecida. Una normativa que dé cuenta de procesos claros para comunicar cada uno de los aspectos relacionados con el concurso, desde la postulación hasta la etapa de pago.

“De forma paralela se debe trabajar en materia de comunicación con los operativos, es decir, los consultores. Tener mayor claridad en cuanto a la información y mensajes existentes entre las partes, en especial respecto a criterios de por qué se bonifica o no un proyecto determinado y todas las posibles observaciones asociadas a esto; tener claro y comunicar los tiempos de definición de concursos, etc. Creo que lo importantes al respecto es generar normativas.” (Institucional).

De esta autocritica se desglosa la idea respecto a un nuevo rol que debiese adquirir el consultor, visto como un interlocutor válido entre el nivel institucional y los beneficiarios, otorgándosele de manera formal las funciones que lo definan como una suerte de canal de comunicación e información.

“Muchos de los postulantes no manejan medios de comunicación electrónicos o de otros índole, por ende el rol de conexión del consultor entre las partes es fundamental. El consultor cumple un rol, fundamental de difusión de la ley y nexos comunicacional entre las partes.”(Institucional).

Este tema es especialmente relevante, ya que como fue posible observar en el análisis de la información cuantitativa levantada, uno de los principales medios a través de los cuales los bonificados y postulantes se enteran de temas relevantes en torno a la postulación, son precisamente los consultores (como ejemplo, ver gráficos 64, 66 y 70)

La ley es un excelente instrumento pero aún deben mejorarse procedimientos con el fin de dejar en claro las normas de tal modo de que cada persona que quiera postular tenga las reglas en claro a la hora de hacerlo. En definitiva, es definir o normar procedimientos.

6.4. Financiamiento

a) Financiamiento de postulación:

Dimensión de análisis que busca indagar en el discurso de los entrevistados, si el INDAP o la CORFO juega un papel importante en términos de financiamiento; además, de qué factores depende su obtención, cuáles son las distintas estrategias para conseguirlo, y si estas son distintas entre los distintos tipos de beneficiarios.

En materia de financiamiento prima dentro de los grandes empresarios el autofinanciamiento de los gastos en la etapa de postulación. El financiamiento a través de instituciones bancarias se concentra preferentemente en los medianos y pequeños empresarios. Finalmente aquellos productores que tienen menos de 12 hectáreas de riego ponderado son financiados en su mayoría por INDAP.

Se reconoce la importancia de CORFO en materia de financiamiento a través de sus Programas de Preinversión al Riego. Respecto a los pagos realizados por medio de este programa existe un alto grado de satisfacción producto de la rapidez con las cuales son entregados los dineros que recibe directamente el Consultor.

“Nosotros los dos últimos dos proyectos los financiamos a través de CORFO, por medio del Programa de Preinversión en Riego, siendo el intermediario COOPEVAL San Fernando. A través de ellos hemos financiado entre un 70 a 80 % de los proyectos y del resto lo hemos financiado a través de la Asociación”.
(Asociación de usuarios).

Indudablemente se consideró a INDAP como el actor más importante a la hora de prestar ayuda en materia de económica para aquellos productores pequeños. Según opiniones vertidas tanto nivel institucional, consultores y beneficiarios, aquellos postulantes que están bajo la línea de las 12 hectáreas difícilmente podrían participar de la ley si no constasen con el aporte financiero que les presta el Instituto de Desarrollo. Desde esa perspectiva el INDAP cumple una importante labor al asegurar el acceso evitando la exclusión de este grupo.

“Los productores INDAP de la única manera que pueden participar es obviamente a través del INDAP. Si no fuese por este te aseguro que la posibilidad de costear el estudio sería nula”. (Consultor).

Sin embargo volvemos al tema de la paradoja. Si bien evita la exclusión del grupo más vulnerable económicamente, por otro lado provoca este sentimiento en grupos menos vulnerables. Los medianos empresarios sienten que se les está dejando de lado si se considera que los grandes empresarios tienen los recursos de sobra para costearse los estudios para postular y que los más pequeños cuentan con esta ayuda Estatal. Sin embargo ellos, por su condición deben costear las postulaciones de manera “solitaria”. La crítica se agudiza en aquellos empresarios medianos que están en el límite inferior de su categoría.

“Lo que te decía anteriormente, yo me siento que nos dejan solos. El chico tiene a INDAP y el grande tiene su capital. En cambio yo tengo mi sólo esfuerzo. Además yo estoy en la categoría más baja de mi grupo. ¡Si por una hectárea no estoy en los pequeños! Entonces, ¿a mi quién me ayuda?”. (Beneficiario de la ley).

b) Financiamiento etapa de construcción:

Dimensión de análisis referida a la opinión sobre el autofinanciamiento en esta etapa. Conocer si el INDAP juega un papel importante en términos de financiamiento, de qué factores depende su obtención y en qué consiste.

En la etapa de construcción se suscitan opiniones diversas. La primera diferencia radica en quienes postulan como beneficiarios de riego intrapredial y extrapredial. Esta diferenciación conlleva dos tipos de beneficiarios, persona natural o empresa versus

Asociaciones de Canalistas o Comunidades de Agua. Estas últimas presentan mayores dificultades a la hora de gestionar el bono con el fin de obtener financiamiento en bancos debido a que no pueden declarar bienes que respalden cualquier tipo de préstamo bancario.

Según el tipo de productor también existe diferencias. Al respecto podríamos sugerir la utilización de una segmentación especial. Aquellos que son grandes empresarios y medianos optan por pagar directamente la obra (autofinanciamiento) o a través del endoso del cheque a la empresa constructora.

Por otro lado, quienes son pequeños productores generalmente cuentan con apoyo de INDAP. Desde esa perspectiva cuentan con apoyo para llevar a cabo sus proyectos.

Nuevamente se repite la situación del mediano productor. Muchos de quienes se encuentran en la categoría intermedia dicen sentirse solos y no apoyados en comparación con los pequeños que poseen a INDAP. Los pequeños se financian con INDAP, los grandes por ser empresa cuentan con el respaldo de su volumen de producción y de los capitales que generan, los cuales les permite absorber el gasto por sus propios medios o a través de entidades financieras que les pasan crédito conforme a su solvencia. Frente a este escenario el mediano se encuentra solo y por lo mismo se produce una brecha en cuanto a las posibilidades reales, en este caso no solo de postular, sino que también de construir la obra.

“El problema es que para poder pagarse el bono se ponen muchas trabas, que falta esto, que sobra aquello... entonces estas demoras no toman en cuenta los intereses que suben del préstamo. Yo todavía estoy pagando un préstamo bancario de mi primer proyecto que presenté. Al final es una inversión, pero una inversión que cuesta cancelar.” (Beneficiario de la ley).

No obstante la percepción de los entrevistados en torno a este tema, la encuesta revela que la estrategias más comunes para el financiamiento de la obra son el crédito bancario y el financiamiento propio; es necesario además señalar que no se trata de alternativas excluyentes sino que más bien complementarias, es decir, parte del financiamiento va por parte del propio productor, y otra parte se consigue a través de crédito bancario (ver gráficos 76 y 77).

c) Financiamiento alternativo:

Dimensión referida a la identificación de cuáles son las instancias alternativas de financiamiento en la etapa de construcción.

En este punto es interesante destacar la experiencia de algunas asociaciones de canalistas y comunidades de agua. Frente a las dificultades experimentadas para endosar el bono a terceros, especialmente constructoras, iniciaron negocios paralelos relacionados con empresas constructoras. De esta manera se formaron sociedades con otro

nombre pero formadas por los mismos accionistas del canal. Así se evitaba solicitar préstamos a nombre de un solo miembro de la directiva y el bono era endosado a la nueva sociedad constructora que era parte de la asociación.

El caso de canal Maule Norte se constituyó paralelamente una constructora que es parte de los accionistas pero figura bajo otra razón social y es quien está a cargo de todos los proyectos de construcción del canal. De esa manera se solucionan problemas suscitados con entidades financieras (las cuales solicitan firmas de avales como persona natural y no a las asociaciones por carecer de capital o bienes) y se “auto endosan”, por así decirlo, el bono.

“En nuestro caso se creó una constructora que a la que le endosamos el bono. Tú te darás cuenta que de esa manera no es necesario pedir préstamos a ningún banco y si necesitamos tenemos el capital de la constructora para que nos financien a nombre de ella y no del canal”. (Asociación de usuarios).

“... claramente que necesitamos de préstamos bancarios, pero esto son solicitado por medio de la constructora del canal. Como tiene otra razón social y los dueños son el fondo todos los accionistas, el banco no tiene problema de prestarnos dinero. Ese es nuestro capital.” (Asociación de usuarios).

Frente al problema que tiene las asociaciones y comunidades de agua, la posibilidad de obtener créditos en banco por medio de la firma de hasta tres directivos es una suerte de amortiguador del efecto que tiene el endeudamiento. En algunos casos donde existen bienes raíces de por medio estos sirven como aval para la consecución de préstamos con entidades financieras.

“Entonces igual el banco nos permite la firma ¿y cuál es nuestro respaldo? Este bien raíz en que nos encontramos.” (Organización de Usuarios).

A partir de los beneficiarios nace también una idea respecto a cómo podría gestionarse el pago de la construcción, idea que al ser consultada a consultores también tuvo una respuesta positiva. Se plantea que exista la dinámica de pago por etapas de construcción. Estas etapas deberían estar especificadas dentro del proyecto de manera previa, con lo cual se evitaría la larga espera para el pago del bono lo que genera desgaste en los beneficiarios.

“Yo pienso que una excelente opción sería que el pago del bono fuese por etapa. Se construye una etapa, se fiscaliza y se paga. Así el banco no presionaría mucho, los intereses del préstamo serían menores...” (Beneficiario de la ley).

“No sería mala idea, claro que en ese caso las fiscalizaciones deberían ser por etapa y debería existir algún compromiso de promesa de término por parte del agricultor, para evitar temas relacionados a la No construcción de la obra”. (Consultor).

d) Problemas asociados

Dimensión relativa a indagar cuáles son los principales problemas observados durante los distintos procesos que conforman el desarrollo de la Ley, como por ejemplo, problemas asociados al financiamiento, problemas relacionados con la acreditación de gastos del proceso de construcción de la obra, etc.

En relación a los problemas asociados al financiamiento los beneficiarios concuerdan en que la obtención de créditos en bancos u otras instituciones financieras es un factor que pudiese tener solución si el bono cobrara algún tipo de valor canjeable y no ser solamente una promesa de pago.

“... sería ideal si el bono tuviese valor frente a los bancos, pero es un mero papel para ellos, un papel que no tiene valor. Para el banco lo que cuenta es el capital que uno tenga como respaldo, los bienes en general e incluso, el mismo campo de uno.” (Beneficiario de la ley).

Desde esa perspectiva el nivel institucional explica que dicha situación sería imposible, en vista de que el bono debe ser entendido como una promesa de pago y no un pago en sí. Una promesa que está supeditada al cumplimiento de una serie de condiciones.

“Sería imposible darle valor al bono. El bono tiene valor como promesa de pago, pero no es canjeable, no es dinero en sí y tampoco es un seguro de pago. Un banco no va a poder entregar dinero por un documento que es promesa sujeta a garantías de una parte. Así que por más que reclamen los agricultores lamentablemente la cosa será así siempre. Ve difícil que se le dé otro valor” (Institucional)

Como información complementaria, se puede señalar que la encuesta permitió constatar dentro del grupo de bonificados los problemas mayormente declarados fueron la excesiva burocracia en el proceso, y problemas técnicos en el proyecto; los no seleccionados, por su parte, también relevaron como problema la excesiva burocracia del proceso. Entre los pagados se releva la emergencia de problemas técnicos con las obras, y la demora en el pago de la bonificación (lo que podría asociarse a la necesidad que señalaron algunos beneficiarios de la Ley en términos de que sólo constituye una promesa de pago, más no un pago en sí).

6.5. Cierre del proceso

En este apartado se analizan una serie de elementos relevantes en relación a los procesos que definen el cierre del beneficio, que tiene como hito final el pago de la bonificación contra la aprobación de la obra y de los gastos incurridos y justificados durante su ejecución.

a) Desempeño de la DOH

Dimensión de análisis referida al rol que desempeña esta institución en esta etapa y cómo evalúan los distintos actores entrevistados su nivel de eficiencia.

Respecto al rol de la DOH existe una buena evaluación por parte del nivel institucional. Sin embargo, se reconoce que desde la CNR debiese gestionarse una suerte de definición de procedimientos para obtener un modelo único del “cómo debiese ser” las fiscalizaciones. En el fondo es aunar criterios con el fin de establecer de manera clara qué es lo que se debe fiscalizar y cómo hacerlo. Así se evitarían problemas relacionados con múltiples consideraciones a la hora de acreditar un proyecto en cualquiera de sus etapas.

“Lo que en definitiva requerimos es tener un nivel de cooperación mayor y eso pasa también por un compromiso nuestro de definir procedimientos o generar instrumentos claros que unifiquen criterios. Esto ayudaría a la labor de la DOH y nos serviría a nosotros también.” (Institucional).

Igual visión existe por parte de los consultores. Una de las críticas que tienen respecto del rol de la DOH es la ausencia de un criterio formal y único a la hora de realizar fiscalizaciones. Desde esa perspectiva la sugerencia que nace del nivel institucional ya mencionada tendría un apoyo por parte de los consultores.

“Si los tipos ningún problema. Lo malo está cuando fiscalizan y cada uno tiene un criterio distinto al otro. De un proyecto a otro la cosa cambia, entonces uno no sabe si esto viene de la CNR o es porque los tipos de la DOH

realmente no tiene claro lo que van hacer” (Consultor)

En lo referente a los beneficiarios se sigue observando un nivel de conformidad respecto al rol de la DOH.

“En realidad la relación con la gente de la DOH ha sido bastante buena, no hemos tenido ningún inconveniente. Los tipos tienen buena disposición, nos hemos puesto de acuerdo para las fiscalizaciones y no nos han hecho ninguna observación.” (Asociación de usuarios)

De hecho, el análisis de la información cuantitativa levantada permitió constatar que entre los encuestados en general se observa una alta satisfacción con la DOH, con una nota promedio de satisfacción general a nivel nacional de 6,1.

b) Cláusulas establecidas en construcción y pago:

Dimensión de análisis que busca describir, a partir del discurso de los entrevistados, cuáles son las situaciones relacionadas con el rechazo en el pago del bono o rebajas del monto original, por incumplimiento de cláusulas definidas previamente en proceso de postulación. Además, interesa identificar la visión de los entrevistados respecto a la existencia de dichas cláusulas.

Respecto de este tema, no existen opiniones que antagonicen con la función realizada por la DOH. En general existe un nivel de conformidad. Solamente se demanda mayor claridad en los criterios de fiscalización y sobre todo que esta información sea traspasada de manera clara las parte más interesadas, es decir, los beneficiarios.

“En realidad me gustaría saber si se hace una revisión el por qué me hacen correcciones al proyecto, que fuesen más claros, nada más.” (Beneficiario de la ley)

6.6. Actores asociados al proceso

a) Instituciones que participan en postulación y entrega de bono:

Dimensión que releva la visión de los actores institucionales en relación a las instituciones que participan en esta etapa y cuál o cuáles de ellas representan aliados estratégicos efectivos; adicionalmente, se busca identificar la visión de estos entrevistados respecto de con qué otros actores sería necesario desarrollar alianzas para mejorar el funcionamiento de este proceso.

De todos los actores que tienen un nivel de participación, ya sea directa o indirecta, es la DGA la que presenta cierto grado de reprobación en su gestión. Por lo general se le acusa de falta de capacidad resolutoria en materias que le competen directamente a ellos. Es el caso de la tramitación de los Derechos de Agua, los cuales son necesarios a la hora de postular a proyectos mediante la Ley.

“En el caso de la DGA existe un problema. El tema de los DDAA se produce un cuellos de botella, ya que la DGA no es un ente facilitador que ayude a solucionar los, problemas relacionados con la inscripción de los derechos de agua. No hay voluntad a diferencia de la CNR que tiene la voluntad, a veces, de ser más flexible” (Consultor).

“... Incluso cuando tiene que ir a acreditar la DGA a terreno se le tiene que pagar un viático, ese viático lo pago el agricultor y a veces este no tiene dinero para hacerlo.” (Consultor)

Por otro lado la DOH presenta un nivel de aceptación mayor que la DGA. No se reconocen mayores problemas excepto en la falta de criterios estandarizados en el marco de las fiscalizaciones.

b) Instituciones que participan en construcción y pago:

Dimensión referida a la evaluación que hacen los actores entrevistados en relación al rol desempeñado por las instituciones involucradas en estos procesos (CNR, INDAP, DGA, DOH), hacia la identificación de fortalezas y debilidades. Se busca indagar en torno a la calidad de las estrategias de comunicación establecidas entre las distintas instituciones y en la comunicación hacia los beneficiarios.

Además, se busca indagar respecto de cuáles de las instituciones participantes representan un aliado estratégico efectivo para la CNR en esta etapa y con que otros actores sería necesario desarrollar alianzas para mejorar el funcionamiento de este proceso.

Se deben mejorar las reglas y procedimientos de los fiscalizadores y la DOH. Además, se deben generar normativas respecto a las inspecciones. Para esto primero mejorar la comunicación y el entendimiento con aquellos actores que son parte del proceso, en especial de los revisores. Al respecto, lo que se debiese hacer es normar o realizar un manual de procedimientos de las inspecciones para aunar criterios y no hacerlos tan subjetivos (esto se repite en otras entrevistas).

“Esta normativa se orienta específicamente a los inspectores de obra de la DOH. Establecer un solo criterio respecto a inspección, desde su definición hasta los procedimientos, estableciendo una línea de base desde donde se debe partir.” (Institucional)

Respecto de la CNR la crítica apunta específicamente a acelerar los procesos de recepción de obra y pago de bono. Se reconoce que desde que se recibe la obra terminada hasta que se extiende el pago transcurren meses en los cuales el beneficiario sigue absorbiendo todo el peso de la inversión. Esto afecta especialmente a medianos y pequeños productores.

“El problema es que son lentos en la CNR para pagar... a veces pasan meses y la obra está construida y recepciónada.” (Beneficiario de la ley).

Esto responde al exceso de centralismo que con el que se maneja la comisión a ojos de los demás actores, tanto consultores como beneficiarios. Por lo mismo surge la proposición de buscar aliados estratégicos con los cuales trabajar y, sobre todo, fortalecer el uso de metodologías de trabajado comunes a ambos.

“El tema es que todo se ve en la comisión en Santiago. Yo me pregunto para qué entonces tienen a la DOH. Ellos deberían ahí dar directamente las correcciones a nosotros y al beneficiario que es la parte más interesada. Al final, tal como mencionaba, el papelito con la información viaja a Santiago. De ahí la espera para ser atendido. De ahí la espera para ser reenviado y así... se te va la vida en espera de la información.” (Consultor).

La DOH, si bien es bien evaluada, presenta complicaciones en su capacidad de resolución en terreno. Siendo un fiscalizador de las obras en construcción, al momento de realizar observaciones no tiene capacidad resolutoria. Esto aceleraría todo procedimiento, ya que si se realizan observaciones estas deben viajar a Santiago para ser notificadas y vueltas a revisar.

“Un problema que presenta la DOH es que tienen pocas atribuciones en terreno para tomar realmente atribuciones como ente fiscalizador. Ellos hacen las observaciones y estas deben pasar a la CNR. De ahí vuelta nuevamente y en eso pasaron meses. La DOH debiese tener más control para ser más ligera”. (beneficiario de la ley).

c) Rol del consultor:

Visión de los entrevistados en torno a la importancia del rol de los consultores en el funcionamiento de la ley, hacia la identificación de fortalezas y debilidades para los procesos de construcción y pago.

Respecto del rol del consultor existe una buena evaluación. Sólo se critica la falta de comunicación respecto a temáticas de la ley desde el punto de vista técnico. Esto se observa en las revisiones que realizan los actores encargados de fiscalizar las distintas etapas del proceso. Por lo general se reconoce la ausencia o casi nulo traspaso sobre motivos de la no selección o de correcciones a los proyectos.

“En realidad conforme, pero lo que me molesta es que estos tipos no te dicen si quedaste rechazado. Repostulan y repostulan hasta que sale, pero mientras tanto estas en ascuas.” (beneficiario de la ley.)

Esta evaluación positiva al consultor y su rol, también se observa en los resultados de la encuesta; de hecho, para el presente año este actor recibió una satisfacción neta de 83%, porcentaje que se encuentra dentro del rango de alta satisfacción. Además, los encuestados destacaron su conocimiento de normas y procedimientos (Bonificados: 6,49; Pagados: 6,20) y la confianza y credibilidad que generan (Bonificados: 6,44; Pagados: 6,11).

6.7. Resultados obtenidos y esperados

a) Objetivos de la ley:

Dimensión que busca dar cuenta de la visión de los entrevistados en torno al nivel de cumplimiento de los objetivos básicos y específicos de la ley, y la identificación de aquellos objetivos que se han cumplido en mayor medida, en forma parcial o de manera deficiente.

En general la opinión de los beneficiarios respecto del cumplimiento de los objetivos de la ley concuerdan en calificarla de efectiva. Se hace una comparación con otras leyes u programas sociales (nuevamente aparece la figura social relacionada a la ley) siendo el resultado de esta la consideración de la ley como la única en donde los la inversión es palpable a través de los resultados. Esta figura descrita por los beneficiarios da cuenta de la percepción de transparencia y probidad que existe en torno a esta.

“Mira, lo importante es que si yo postulo por cierta cantidad para mejorar mi riego, si salgo bonificado recibiré esa cantidad acordada en el estudio. Al final se construye la obra y eso es una cosa palpable. No es cualquier cosa.” (beneficiario de la ley).

Solamente algunos casos se sienten abandonados y sin espacio dentro de los beneficios de la ley al considerarla una ley de ricos ya que asegura, según ellos, la bonificación sólo de proyectos grandes.

b) Resultados obtenidos/esperados de la Ley:

Esta dimensión busca identificar la visión de los entrevistados respecto a una serie de ámbitos de impactos asociados a la ley, a saber:

- La consecución de estándares de producción óptimos en materia de riego, drenaje y tecnificación.
- Avance en la transformación de Chile como potencia productiva en materias relacionadas con actividades agropecuarias.
- Apertura del mercado internacional mediante el incentivo del uso cánones internacionales en materia de riego.
- Apertura de nuevos mercados mediante el incentivo a la producción de nuevos productos mediante riego tecnificado.

En los beneficiarios existe común acuerdo en calificar a la ley como pionera y artífice de los avances en materia de riego, situando a nuestro país en la delantera respecto otros países de Latinoamérica. A partir de esto queda claramente estipulado que estos le atribuyen a la ley una función protagónica dentro del plan de convertir a nuestro país en potencia productiva en materia agropecuaria y posicionarla, gracias a la tecnología que ha permitido integrar en los procesos productivos, en mercados que antaño estaban vetados por incompatibilidad de normativas de producción.

“Antiguamente existía inversión en riego, pero eran privados quienes invertían grandes sumas en estos canales que construían. Desde que apareció la ley permitió que un grupo bastante grande de productores pudiese participar de adelantos en materia de riego”. (Beneficiario de la ley)

“Existe mercado en donde no puedes entrar si no tienes riego tecnificado o si no tienes aguas limpias para las hortalizas. Todo eso se logró en nuestro país gracias a la ley de Riego. Esta permitió que llegase nueva tecnología ya que aumentaron los volúmenes de demanda de dichos insumos.” (Consultor).

Gracias a la ley los lineamiento de gobierno orientados a convertir nuestro país en potencia alimenticia tiene una base sustentable que le permitiría alcanzar estándares de productividad y eficiencia óptimos y a su vez abrir nuevos mercados. Para tal efecto es claro que no sólo se debe contar con mayores hectáreas de tierra sumadas al riego, sino que también es necesario que este tenga características de vanguardia a nivel de tecnificación. La ley ha sido la gran impulsora de este salto a la modernización, razón por la cual es innegable el rol que ha tenido en dicha materia.

“El objetivo del gobierno por impulsar a Chile como potencia alimenticia tiene directa relación con la ley cumpliendo un rol de potenciadora de dicho lineamiento. El 42 por ciento del riego tecnificado se hace por medio de la ley. La mayoría de la producción agropecuaria con características comerciales que son tranzados en mercados nacionales e internacionales se hace mediante el riego tecnificado. Tal como se mencionaba anteriormente de este el 42 por cientos se encuentra bajo el incentivo de la ley. Un porcentaje importante de la exportación es ayudada por esto.” (Institucional)

“De dos hectáreas una hectárea aproximadamente se hizo por la ley. Todos los tipos de producción industrializada, de alto rendimiento y que es exportada se hace por medio del riego tecnificado. No se concibe de otra manera... Para que un proyecto sea productivo es requisito la tecnificación. En ese sentido la ley está en la línea del aumento de las exportaciones producto de que los proyectos que se están presentando son proyectos productivos y altamente rentables.”(Institucional)

Al complementar esta información con los datos levantados en la encuesta, es posible apreciar que dentro de los impactos más referenciados por los encuestados pagados está la mejora en la calidad y eficiencia de aplicación del agua de riego (un 91,95% lo referencia como un impacto de la Ley); en contraste, el impacto menos referenciado

por este grupo es la habilitación de suelos agrícolas con mal drenaje (sólo cerca de la mitad de este grupo lo refirió como un impacto, lo que es significativamente menor en comparación con los demás ítems presentados); no obstante, esta baja tiene que ver con que este tipo de proyectos son los que proporcionalmente menos se realizan con el apoyo de la ley.

Además, cuando se les solicitó a los encuestados de este grupo que evaluaran el nivel de impacto observado en cada uno de los ámbitos definidos se aprecia una percepción general de alto impacto; dentro de este contexto, destacó la mejora en la calidad y eficiencia de aplicación del agua de riego con una nota promedio de 6,68, seguido por el mejoramiento en el abastecimiento de agua 6,61, el incremento del área de riego con un 6,59 y finalmente la habilitación de suelo agrícolas con mal drenaje con un 6,39.

6.8. Expectativas

a) Actores involucrados:

Visión de los entrevistados en relación a cómo observan la viabilidad de que continúen participando los mismos agentes e instituciones involucradas en el desarrollo de la Ley, y cuáles son las expectativas en relación al rol esperado para cada uno.

Respecto a los actores se sugiere seguir con aquellos que están contemplados en la actualidad. Respecto del SAG existe concordancia en que definitivamente no cumple funciones que son de importancia dentro del proceso, por lo cual su participación debe ser nula. En lo referente a temas de impacto ambiental se sugiere la presencia de otro actor como la CONAMA.

Otra sugerencia es que aquellos beneficiarios ubicados en la calidad de pequeños productores de menos de 40 hectáreas de riego ponderado (corte entre los pequeños y medianos empresarios) y beneficiarios en calidad de vulnerables sean tomados por otros programas sociales ya que según las lineamientos actuales esperados para la ley sus proyectos carecerían del nivel de impacto esperado. Dentro de las sugerencias escuchadas están FOSIS, INDAP, instituciones como SERCOTEC, etc. En el caso de los concursos especiales indígenas se sugiere que sean tomados por la CONADI en cooperación con algún otro estamento o institución de carácter técnico que los asesore.

Se espera además que el Consultor afiance su rol de interlocutor válido entre beneficiario y CNR. Dicho rol debe estar avalado por nuevos lineamientos provenientes del nivel institucional, los cuales definan procedimientos y a su vez otorguen roles definidos para tal efecto. Bajo esta nueva figura el Consultor tendría el deber de informar al beneficiario de todo lo referente a la ley más allá de su función de asesor, sino que ser un ente que participe protagónicamente de la difusión y no de solamente de manera circunstancial.

Antiguamente uno de los vicios que se producían bajo el antiguo formato de subdivisiones según cantidad de hectáreas ponderadas de riego era que muchos de los grandes empresarios formaban sociedades ficticias con el fin de figurar como medianos, y algunos medianos hacían lo mismo.

“Esto era mucho más frecuente en medianos y grandes empresarios ya que estos se manejan en el tema legal.”(Institucional).

Esto también eventualmente podría suceder ahora, por lo mismo se requiere que se realicen mayores fiscalizaciones a las postulaciones a través de sociedades. Lo importante sería fiscalizar a los integrantes de estas sociedades, más allá de las figuras legales constituidas para tal efecto, ya que como se menciona muchas de estas podrían eventualmente ser ficticias y producir un dejo de distorsión que dentro del sistema de postulación es imposible de controlar o verificar.

Para apoyar este proceso de fiscalización se sugiere la posibilidad de trabajar con SII, como una manera de manejar información cruzada respecto a sociedades constituidas para efectos de postulación.

“Una propuesta es tener mayor vinculación con SII para tratar este tema, sin embargo no se ha podido concretar.”(Institucional).

b) Visión de futuro:

En esta dimensión de análisis se busca conocer, a partir de la visión de los actores institucionales entrevistados, algunas redefiniciones estratégicas para los próximos años, y la implementación de nuevos lineamientos y criterios de esta ley a futuro. Adicionalmente, se busca identificar cuáles son los resultados esperados para los próximos años y que aspectos debiesen mejorarse o reforzarse.

Tal como se mencionó anteriormente existe una nueva enfoque respecto al cómo debiese operar la ley a futuro. Está da cuenta de un intento de volver a los orígenes de la misma y rescatar el verdadero sentido que está contenido en su nombre: incentivo a la inversión privada.

Para lograr esto se debe terminar con los criterios asistencialista que la rodean. Este lineamiento también ha sido en cierto sentido excluyente, ya que se ha enfocado a los grupos más vulnerable a través de los concursos especiales, dejando desprovistos de ayuda estatal a grupos que no están muy alejados de las condiciones de aquellos que si requieren de ayuda estatal para poder concursar.

“El gobierno anterior tenía una línea de acoger demandas de grupos vulnerables. Hoy en día los concursos son menos segmentados, pero aun así es necesario porque existen distorsiones, ya que la ley dice que se deben repartir recursos pero queda demostrado que no todos compiten en iguales condiciones y por ende se debe mantener ciertos criterios a la hora de realizar estas segmentaciones. Lo ideal es que se reduzcan.” (Institucional).

Por ende se hace necesario una reformulación de los criterios de focalización. Pero además potenciar aquellos aspectos que mejor responden a instancias como asignación de recursos en relación directa con la optimización de los mismos, potenciando aquellos aspectos que aseguran el acceso universal del beneficio sin ir en desmedro de aspectos como productibilidad, competitividad en mercados (nacionales e internacionales) y utilización eficiente del recurso hídrico.

Existen segmentaciones que son imposibles de ser excluidas del proceso de postulación y asignación de recursos. Son aquellas que garantizan el acceso universal, como por ejemplo concursos por macrozonas. Estos deben continuar estables.

“el caso de la VII región, tiene muchas más ventajas comparativas que el resto del país, por ende si los tiran a concursar todos juntos ellos se van a llevar todos los recursos... independiente de que esta región sea la más importante en relación a la agricultura, no por eso debemos dejar ajeno al beneficio a regiones como Arica, que si bien tiene una agricultura más precaria, definitivamente tiene otras potencialidades, siendo una zona estratégica para el país, lo cual se demostró con el período de fuertes heladas que mitigaron los cultivos de hortalizas en la zona central”. (Institucional).

Hoy en día las orientaciones de gobierno tienen consigo una interpretación de la ley que apunta a potenciar aquellos proyectos de mayor envergadura productiva y uso eficiente del recurso hídrico, claro está atendiendo a ciertas realidades segmentadas que no dejan de ser consideradas. En definitiva el valor está puesto en la capacidad productiva. Por otro lado la participación de proyectos de impacto real está definida por la claridad que tengan las personas respecto del mismo, es decir, entender que están invirtiendo en proyectos de productivos y que realmente son ellos quienes generan esta inversión mediante un aporte subsidiado por el Estado. Ellos son los que debiesen proponer ya que son ellos los dueños de la obra. Es necesario rescatar el aspecto privado que subyace a la ley misma y que incluso esta mencionada no tácitamente, sino directamente en el nombre. Quien tiene claro su proyecto, claramente deja de ser percibido como una persona que requiere de subsidios asistencialistas, sino que es considerado como un actor con visión de progreso y autosustentable. Bajo esas condiciones es esencial el apoyo a proyectos de índole productiva que generen bienes determinados con capacidad de ser comercializados en instancias nacionales y, en el mejor de los casos, exportables. Esta visión es la que en cierta manera rompe con esta idea de considerar a la ley con un enfoque netamente social-asistencial.

“Se ha demostrado con el tiempo que el problema de la pequeña agricultura está supeditada a la ineficiencia producto de la carencia de recursos hídricos. Desde esa perspectiva se creyó que una manera real de palear dichos problemas podía canalizarse a través de la ley de riego. En ese momento pasó a tener una connotación social dejando de lado lo que, en ciertos aspectos, se estableció en su origen. Pero el tiempo ha demostrado que el problema de la pequeña agricultura no necesariamente radica en esto, sino que también en falta de capitales de conocimiento respecto a capacidad de comercialización, conocimiento de mercados, etc.”(Asociación de usuarios).

De acuerdo a los visto en las entrevistas los empresarios agrícolas más grandes tienen claro el objetivo de la ley. El riego pasa a ser un elemento de apoyo a la producción de forma real, aunque no es sólo él elemento existente. se requiere de capacidad de gestión, de capital social y cultural, de capital técnico. Esta visión es compartida por gran parte de los medianos empresarios del agro. El riego puede ser un factor importante a la hora de encumbrar a Chile como potencia agroalimentaria. Pero no cubre totalmente esto. Es lo que ocurre con la pequeña agricultura. En estos casos antiguamente se cubría hasta un 75% del costo, pero muchas veces el 25% restante terminaba por consumir al pequeño agricultor endeudándolo. Por ende finalmente terminaba siendo un instrumento de endeudamiento más que de promoción a la inversión privada. La falta de conocimiento en temas de tecnificación riego y la ausencia de apoyo de instituciones sirvió para afianzar este nivel de endeudamiento al no saber manejar los adelantos.

“Algunos agricultores les pusieron riego, pero no sabían que hacer posteriormente con el riego. De endeudaban y no necesariamente incrementaban su producción.” (Institucional).



Conclusiones y
recomendaciones

Conclusiones y
recomendaciones



Conclusiones y
recomendaciones

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Principales hallazgos del estudio

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 **un aumento de 2 puntos porcentuales** en la satisfacción neta obtenida el año 2010 en comparación con la medición del año 2009 (**2009: 77,9; 2010: 80,1%**); esto significa que la satisfacción se ha mantenido estable entre un año y otro, dado que dicha diferencia no es estadísticamente significativa.

Como dato complementario, se realizó una **Prueba T de Diferencia de Medias para corroborar la estabilidad de los niveles de satisfacción observados entre al año 2009 y 2010, información que fue desagregada por segmento**. El resultado de esta prueba permitió constatar un alza estadísticamente significativa en el caso de los pagados y un panorama de estabilidad en el caso de los bonificados; de hecho, en el caso de los pagados se pasa de un 6,17 de evaluación promedio en 2009 a un 6,53 en 2010, lo que representa un alza significativa respecto de la medición anterior.

Satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación del bono

De manera similar a lo observado con la satisfacción general con la ley, se observa un aumento de 1,4 puntos porcentuales en la satisfacción neta obtenida en la medición del año 2010, respecto de la del año 2009, lo que da cuenta de una estabilidad en los niveles de satisfacción observados entre ambas mediciones.

Al desagregar por **segmentos**, se aprecia que los bonificados presentan una media que da cuenta de un alto nivel de satisfacción, mientras que los no beneficiarios sólo expresan una satisfacción media, lo que podría estar asociado a que no fueron adjudicados; de hecho, presentan una evaluación promedio ostensiblemente más baja con un promedio general de 4,7 para el indicador (la aplicación de una Prueba T para esta diferencia de medias, revela que ésta es estadísticamente significativa). Como dato adicional en la baja que presentan los postulantes no beneficiarios, podría indicarse la visión de que el proceso de postulación es “burocrático”, como pudo apreciarse en los ítems señalados dentro de la tasa de problemas experimentados por este grupo.

En la comparación con el grupo de postulantes no beneficiarios de la Ley 18.450, todos los ítems marcan calificaciones numéricamente menores que en los bonificados, lo cual refuerza la hipótesis que la satisfacción con el proceso de bonificación está mediada por la adjudicación de beneficios.

Considerando los **procesos operativos**, en general se observan altos niveles de satisfacción entre los bonificados, destacando la transparencia del proceso (6,38); por su parte el indicador peor evaluado para este grupo es el equitativo del procesos, es decir, que todos los agricultores puedan acceder por igual.

Respecto de la satisfacción usuaria en torno al **tiempo entre el proceso de apertura y resolución del concurso**, se aprecia una baja importante en la presente medición respecto de la del 2009 (**2009: 60,67%; 43,59%**); como hipótesis de trabajo, se podría establecer que para este año puede que haya habido una demora mayor en la entrega de los resultados del concurso por factores contextuales. No obstante esta salvedad, se aprecia que se trata **uno de los ítems peor evaluados para el presente año**, situación que se corrobora al observar los niveles de satisfacción

para este ítem desagregados por segmento (bonificados/postulantes no beneficiarios).

Satisfacción general con el consultor

De manera similar a lo observado con las satisfacciones netas con la Ley y con la bonificación, la satisfacción neta con el consultor se ha mantenido estable entre un año y otro, dado que la baja de sólo un punto porcentual experimentada en la medición del 2010 respecto del año 2009 (83,3% y 84,3% respectivamente), no constituye una diferencia estadísticamente significativa.

Por otro lado, es interesante contar que al incluir a los postulantes no beneficiarios en el cálculo de la satisfacción neta para el año 2010, los resultados no variaron significativamente, lo que puede ser un indicador de que para este grupo la adjudicación del bono no constituye un factor a la hora de evaluar a estos actores, lo que habla de su altísimo nivel de posicionamiento entre los beneficiarios actuales y potenciales de la Ley.

En relación a la evaluación hecha en torno a algunos ítems específicos de su labor, y dentro de un contexto general de satisfacción alta, destacó el conocimiento de **normas y procedimientos** (Bonificados: 6,49; Pagados: 6,20) y la **confianza y credibilidad del consultor** (Bonificados: 6,44; Pagados: 6,11); esto es extensivo para el grupo de postulantes no beneficiarios, ya que aunque presentan una satisfacción por ítems específicos que es comparativamente menor a la de los otros dos segmentos, todavía se mantiene dentro de un rango de satisfacción medio-alta (5,8).

Por otro lado, es interesante constatar que para el año 2010 alrededor de 9 de cada 10 beneficiarios pagados declara haber recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras, lo que es interesante ya que en esta etapa del proceso los consultores pierden protagonismo como gestores en comparación con el proceso de postulación y adjudicación del bono, donde su labor es de primer orden; en síntesis, lo relevante es que al igual que el año 2009, el consultor aparece como un actor que efectivamente brinda apoyo durante la realización de las obras.

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 revisaron datos relativos a si fueron los postulantes y beneficiarios los que se acercaron al consultor, o viceversa; al desagregar estos datos por región, fue posible apreciar que en la mayoría de las regiones (IV; V; VI; VIII; X; RM; XIV), un porcentaje mayoritario de los encuestados declaró que fueron ellos quienes se acercaron a los consultores. Sin embargo, en aquellas regiones que concentraban la mayor proporción de bonificados y pagados del universo para el presente estudio (VII y IX), un porcentaje mayoritario de los encuestados declaró que fueron los consultores quienes se acercaron a ellos (un 54,1% de los encuestados de la VII Región y un 55,6% de los encuestados de la IX Región declaró que fue el consultor quien se acercó a él). Como hipótesis de trabajo se puede sostener entonces que es en las regiones que concentran una mayor cantidad de potenciales beneficiarios, donde los consultores desarrollan una estrategia más intensa de “captación de clientes”, probablemente porque hay un mayor conocimiento de la realidad de los predios a nivel territorial, y porque estos actores han logrado desarrollar redes más densas con organizaciones de usuarios y distintos tipos de productores.

Las estrategias de acercamiento a los postulantes por parte de los consultores, vuelven a corroborarse al desagregar esta información por tipo de productor, donde se observa que entre un 40% y un 44.4% de los pequeños productores, grandes empresarios, y organizaciones de usuarios, señaló que fue el consultor el que se acercó a ellos; la excepción dentro de estos rangos la constituyen los medianos empresarios, dado que sólo un 28.6% señaló que el consultor se había acercado a ellos (lo que sigue siendo, sin embargo, un porcentaje importante).

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 una baja significativa respecto de la satisfacción neta observada en el año 2009; aunque ambas mediciones se encuentran dentro del rango de “satisfacción media”, el año 2010 la satisfacción neta se consolida definitivamente dentro de este rango (2009: 67,6%; 2010: 58%). Lo relevante de estos datos, es que al igual como fue posible apreciar en la medición anterior, este ítem se releva, dentro de la evaluación que hacen los pagados, como una de las que presenta niveles de satisfacción más bajos, lo que 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.

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 2009 y 2010, es posible apreciar que este indicador expresa un alza estadísticamente significativa respecto de la satisfacción neta observada en el año 2009. De hecho, existen 5,5 puntos porcentuales a favor de la satisfacción medida el año 2010, por lo que para el segmento de pagados, es el que presenta uno de los cambios más significativos entre mediciones (2009: 83,5%; 2010: 89%).

Al desagregar este ítem según tipo de beneficiario, se observa que medianos empresarios, organizaciones y pequeños productores, presentan niveles de satisfacción promedio que están dentro de un rango alto, la excepción son los grandes empresarios que presentan una evaluación media (promedio 5), lo que llama la atención porque en general este grupo presenta evaluaciones promedio más bajas en distintos ítems, lo que es un indicador de que tienen un mayor sentido crítico (lo que podría estar también asociado a su mayor nivel de escolaridad); no obstante, es necesario señalar que para este grupo la muestra no es representativa, lo que podría estar distorsionando sus niveles de satisfacción.

Satisfacción general con el constructor

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados para los años 2009 y 2010, se aprecia una baja de 7 puntos porcentuales en la presente medición, que aunque todavía se encuentra dentro de los rangos de “satisfacción alta”, presenta una baja estadísticamente significativa en relación a la medición anterior (2009: 85,4%; 2010: 78,4%).

Al observar el medio a través del cual los beneficiarios contactan a los constructores, se aprecia que las alternativas mayormente declaradas por los encuestados son “por iniciativa propia” (33,78%), “el consultor” (29,73%), y “los vecinos y otros agricultores” (21,62%). Con estos datos, nuevamente se releva la importancia de las redes sociales más inmediatas como nexos con los distintos actores ligados al desarrollo de la ley; dentro de este contexto, llama la atención la importancia que tienen los consultores como nexos entre beneficiarios y constructores, ya que hace referencia a una recomendación directa de este actor en relación con quién debería desarrollar la obra; otro dato interesante es la importancia que tienen los vecinos y otros agricultores, ya que a lo largo del estudio se han perfilado como una de las fuentes más importantes a través de las cuales los productores se informan de temas importantes relativos a la ley.

Satisfacción general con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)

Al comparar los niveles de satisfacción neta observados en las dos mediciones, se aprecia una baja de 8,5 puntos porcentuales en el año 2010, baja estadísticamente significativa en relación a la medición anterior; aunque para

ambos años la satisfacción neta está dentro de un rango medio, para el año 2009 esta se encontraba en el límite del rango, mientras que para el presente año este indicador se concentra al centro del rango (2009: 83,5%; 2010: 89%).

Al observar la evaluación promedio por **tipo de beneficiario**, nuevamente es posible constatar que son los grandes empresarios los presentan una visión más crítica (4,3); no obstante, es necesario insistir en que este grupo está representado sólo por 6 casos en total, lo que puede distorsionar el análisis; no obstante, este comportamiento se ha transformado en una constante a lo largo de toda la evaluación, lo que permite al menos hipotetizar que este grupo presentaría una visión más crítica en comparación con el resto de los tipos de beneficiarios, ya que todos presentan una evaluación promedio que denota una satisfacción alta (organizaciones de usuarios: 6,3; DOH: 6,2; pequeños productores: 6,2; medianos empresarios: 6,1).

Referente a la solicitud de **modificaciones en la obra** a la Dirección de Obras Hidráulicas, alrededor de uno de cada tres beneficiarios pagados declararon haber solicitado modificaciones a la obra; en comparación con el 2009, se aprecia un alza de cerca de 12 puntos porcentuales respecto de 2010 (diferencia estadísticamente significativa). Luego, respecto de la satisfacción de los pagados en torno a distintos temas ligados a la solicitud modificaciones de la obra a la DOH, observamos que la satisfacción con el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución marca 5,53 en promedio mostrando una baja numérica respecto de 2009 (2010: 5,53; 2009:5,87), diferencia que sin embargo denota estabilidad en torno a este indicador; también se observa plena estabilidad en la evaluación de los pagados respecto a la flexibilidad de la DOH en la aceptación de las modificaciones, y en la satisfacción general con el servicio entregado por la DOH, con promedios que al igual que el año 2009, expresan un nivel alto de satisfacción.

Tasa de problemas

Al comparar la tasa de problemas experimentados por los encuestados para el año 2009 y 2010, se aprecia para la presente medición una mayor incidencia de problemas en relación a la medición anterior (2009: 15%; 2010: 22%; diferencia es estadísticamente significativa).

La mayor tasa de problemas para el presente año se observa entre los pagados, con un 32,12%, significativamente mayor a la proporción observada entre los bonificados y los postulantes no beneficiarios, con 17,95% y 13,33% respectivamente. La hipótesis detrás de estos resultados es que los pagados, al verse involucrados en un mayor número de procesos, tienen mayor probabilidad de verse expuestos a algún inconveniente dentro del continuo de la asignación de beneficios; además, deben estar en contacto con una mayor cantidad de actores (constructor, CNR, DOH, Tesorería, etc.), lo que también podría amplificar la posibilidad de problemas. Una segunda hipótesis manejada era que una mayor proporción de no beneficiarios declararían haber presentado problemas durante el desarrollo del proceso de postulación, pero como puede apreciarse en el gráfico anterior, esta situación no es efectiva; de hecho son los que proporcionalmente declaran menos problemas.

Dentro de los **problemas experimentados por bonificados y postulantes no beneficiarios**, para el primer grupo los problemas mayormente declarados fueron excesiva burocracia en el proceso, y problemas técnicos en el proyecto; por su parte, entre los no seleccionados los problemas más relevantes fueron la excesiva burocracia del proceso, convergente con lo referenciado por los beneficiarios (el número total de encuestados que señaló haber tenido algún problema fue de 21 casos para los bonificados y 6 casos para los no seleccionados).

Dentro de los **pagados**, entre los problemas más señalados está la emergencia de problemas técnicos con las obras, y la demora en el pago de la bonificación (dentro de este grupo, 28 encuestados, de un total de 88, señalaron haber tenido algún problema).

Principal institución responsable de la Ley

Un porcentaje mayoritario de todos los tipos de productores señaló a la **CNR como la principal responsable de la Ley 18.450 y la entidad que entrega el beneficio**; luego, con un porcentaje significativamente menor, aparece la DOH. Se aprecia además que sólo entre los pequeños productores aparece INDAP como una de las instituciones referenciadas como principal responsable, no obstante, se trata de un porcentaje comparativamente menor (6,8%).

Con estos datos, fue posible dar respuesta a una de las **preguntas que surgió durante el desarrollo de la investigación**, en cuanto a si existía total claridad respecto de quién era la entidad responsable de la ley, relevándose que la mayoría de los distintos tipos de usuarios tienen claridad de que es la CNR la principal responsable de la Ley. Sin embargo, el hecho que cerca de un 31,8% (de los pequeños productores) y un 19,2% (de las organizaciones de usuarios) no tenga claridad respecto de quien es la entidad responsable del beneficio, privilegiando alternativas como la DOH, INDAP o CORFO como principal institución en el marco de la Ley, es un indicador claro de que las estrategias comunicacionales y de difusión de la ley y de la CNR deben ser mejorados.

Esta situación se reafirma si se toma en consideración, que a lo largo del análisis se ha relevado de manera permanente la importancia de instancias no formales como el marketing viral (boca a boca), como una de las fuentes importantes a través de las cuales los productores se enteran de temáticas relevantes asociadas a la ley y la CNR, en detrimento de otras “alternativas formales” de comunicación como los funcionarios y la página web de la CNR, lo que llama la atención toda vez que –al menos- deberían estar dentro de las fuentes más confiables de información; dentro de este contexto, de hecho, los productores confían más en los consultores que en la CNR como fuente de información.

Por ejemplo, a la hora de observar cómo los encuestados se enteraron de la Ley 18.450, destaca la relativa poca importancia que tienen como fuentes de información los funcionarios y la página web de la CNR, y otras organizaciones ligadas a la ley (INDAP, DOH), lo que da cuenta de la baja relevancia que en general tienen como fuente de información estas instancias formales de información, frente a la importancia que tienen las redes sociales y el marketing viral dentro de este contexto. De hecho, entre los pequeños productores un 34,5%, se enteró de la existencia de la Ley a través de organizaciones de regantes y vecinos, mientras que sólo un 4% se enteró a través de alguna instancia ligada a la CNR (publicidad escrita, funcionarios CNR, página web); entre los medianos, un 23,3% se enteró de la Ley por vecinos, mientras que sólo un 6,8% se enteró a través de alguna instancia de la CNR; entre los grandes empresarios, un 40% se enteró por vecinos de la Ley, y ninguno se enteró a través de la CNR; por último, un 90% de las organizaciones se enteró de la Ley a través de otras organizaciones, mientras que ninguna señaló a la CNR como fuente de información.

Tipo de financiamiento a usar

Respecto del tipo de financiamiento a utilizar, se aprecia que para las dos mediciones las principales fuentes son el financiamiento propio y el crédito bancario; no obstante, para el presente año se observa un aumento entre aquellos que declararon el financiamiento propio, en detrimento de aquellos que referenciaron el crédito bancario.

Al comparar por tipo de beneficiario, se observan comportamientos similares para cada grupo, donde nuevamente son el financiamiento propio y el crédito bancario las opciones más importantes; de hecho, entre un 66,7% de los grandes empresarios y un 76,9% de los medianos empresarios señaló el financiamiento propio como alternativa, mientras que entre un 33,3% de los grandes empresarios y un 10,1% de los pequeños productores señaló el crédito bancario como alternativa.

Respecto del uso del crédito como fuente de financiamiento, al comparar entre pequeños, medianos y grandes empresarios el porcentaje de encuestados de cada grupo que lo referenció como alternativa va creciendo progresivamente, situación que podría estar asociada a que las posibilidades de acceso van creciendo a medida que también lo hace el tamaño de la empresa.

Entre los pequeños productores llama la atención que sólo un 5,8% señalara a Indap como alternativa de financiamiento, sobre todo considerandolas instancias de cooperación generadas entre CNR e Indap para el desarrollo de créditos especiales de apoyo a los pequeños productores; a partir de estos resultados, se podría colegir que dichas herramientas de apoyo no estarían siendo utilizadas mayoritariamente por el grupo en cuestión.

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

Respecto de este ítem, lo primero que destaca es que no se observan diferencias significativas entre las dos mediciones.

Luego, observar el porcentaje de encuestados por tipo usuario que para el presente año llevaría a cabo igual las obras pese a no haber recibido el bono, se aprecia que los porcentajes ajustan bastante bien con la lógica, dado que a medida que el tipo de productores más pequeño, el porcentaje de encuestados que igualmente llevaría a cabo las obras va disminuyendo progresivamente; por ejemplo, se aprecia que un 66,7% de los grandes empresarios llevaría a cabo igual las obras, mientras que sólo un 19,3% de los pequeños productores se inclinaría por esta opción. Con lo anterior es posible declarar que existe una mayor dependencia de los pequeños productores y organizaciones de usuarios del financiamiento que otorga la Ley de Riego, dado que un 80% no realizaría las obras sin el bono, mientras que entre los grandes empresarios esta dependencia es declarada sólo por un 33%.

Al desagregar estos datos por región, se aprecia una alta dependencia de la Ley de Riego en la IX y VII región (el 94% y 83% no llevaría a cabo las obras respectivamente), mientras que estos niveles bajan considerablemente en regiones como la V, Metropolitana, VI, VIII y X a casi un 50% en promedio. Resulta interesante lo que sucede en las regiones VII y IX, dado que son las que recibieron la mayor cantidad de bonificaciones en el presente año.

Recomendación Ley 18.450

En la medición del año 2010, un 90% de los encuestados definitivamente recomendaría la Ley 18.450. Situación similar es la que se refleja al comparar los resultados del año 2009 y 2010, debido a que los niveles de posicionamiento de la ley entre los productores agrícolas se mantiene, he inclusive, se hace levemente más contundente el año 2010 donde aumenta la categoría de “probablemente recomendaría la Ley” de un 5% a un 8% de los encuestados.

Uno de los datos más interesantes dentro de este contexto, si no uno de los resultados más interesantes de la presente investigación, es que un 86.7% de los postulantes no beneficiarios definitivamente recomendaría la Ley; este resultado es altamente positivo, ya que incluso en el grupo que no resultó beneficiario, con todos los resquemores y sesgos que podrían tener por esta condición, casi la totalidad de los encuestados se inclinaría por recomendar este beneficio, lo que da cuenta en definitiva del alto nivel de posicionamiento que tiene la Ley dentro de sus beneficiarios actuales y potenciales.

Impactos observados

Al hacer la evaluación del nivel de impacto observado en cada uno de los ámbitos bajo evaluación, en general se aprecia un alto nivel de impacto percibido como consecuencia de la ley; por ejemplo, destaca la mejora en la calidad y eficiencia de aplicación del agua de riego con una nota promedio de 6,68, seguido por el mejoramiento en el abastecimiento de agua 6,61, el incremento del área de riego con un 6,59 y finalmente la habilitación de suelo agrícolas con mal drenaje con un 6,39. Al observar estos resultados, se aprecia que ente los beneficiarios pagados existe la percepción de que la Ley es una política de alto impacto, generando e instalando capacidades y mecanismos de eficiencia en su producción diaria y por cierto en sus modelos de negocios.

Recomendaciones para el desarrollo de futuros estudios de satisfacción usuaria de la Ley 18.450

Tomando en consideración que el proceso evaluativo desarrollado a lo largo de esta investigación se realiza anualmente, y como información complementaria a la construida a partir de análisis de la información levantada en la fase cualitativa y cuantitativa de la investigación, el equipo consultor ha considerado pertinente exponer algunos factores claves para asegurar el éxito del próximo procesos de aplicación de esta encuesta, que no son otra cosa que producto del aprendizaje desarrollado durante la etapa de terreno por el equipo responsable; la idea es sentar algunos precedentes que faciliten el desarrollo de esta etapa, en el marco de un proceso de gestión del conocimiento, independiente que la empresa adjudicataria de la próxima evaluación sea ClioDinámica.

Selección de encuestadores: un primer tema de relevancia para el buen desarrollo de la etapa de terreno, es la selección de los encuestadores. En las bases técnicas de la presente investigación, se sugería que los encuestadores fueran gente con conocimiento en el área de riego, sin embargo, la experiencia recogida en este trabajo de campo da cuenta de la necesidad de buscar una estrategia alternativa. Dadas las dificultades asociadas sobre todo a la mala calidad de la base de datos disponible para hacer el contacto con los encuestados, se sugiere que se pueda trabajar con encuestadores con experiencia en la aplicación de encuestas y gestión de datos de contacto, ya que el conocimiento del tema de riego no asegura que los encuestadores tengan las habilidades sociales necesarias y la capacidad para gestionar los escasos datos disponibles en los marcos muestrales de la institución; esto se refuerza con la idea que al tratarse de un estudio de evaluación de procesos antes que una evaluación técnica, las temáticas abordadas en el instrumento no requieren de un conocimiento especializado, lo que hace más importante contar con un equipo de encuestadores que tenga experiencia previa en este tipo de procesos de levantamiento de información.

Contacto con los consultores: dado que se sabe a priori que existe un altísimo número de casos en el marco muestral que no cuentan con datos de contacto, el contacto con consultores para el poblamiento de la base de datos debe hacerse en forma paralela al contacto de los encuestados propiamente tal, y desde la primera semana de la fase de terreno, ya que los datos disponibles efectivamente sólo permitieron la aplicación de encuestas por un par de semanas, lo que en definitiva retrasó la toma de datos respecto de la planificación inicial; esta situación se podría haber evitado si hubiese iniciado inmediatamente el contacto de los consultores. No obstante, es necesario tomar en consideración que la tasa de respuesta de estos actores disminuye significativamente cuando se acerca la fecha de cierre de algún concurso, por lo que se trata de un factor a tomar en consideración a la hora de implementar una estrategia para llevar a cabo esta actividad; además, es fundamental contar con el apoyo de la contraparte técnica en el contacto telefónico, al menos con aquellos consultores que tienen un mayor número de beneficiarios, con aquellos que concentran un mayor número de beneficiarios en aquellas regiones donde se cuenta con un menor número de casos para el cumplimiento de las cuotas, y con aquellos consultores que eventualmente puedan mostrar cierta displicencia para colaborar con el equipo consultor.

Contacto con dirigentes de asociaciones de canalistas: otro actor relevante para el proceso de trabajo de campo, que a la larga demostró ser un aliado estratégico para la consecución de las cuotas definidas para cada región, por los presidentes y dirigentes de asociaciones de canalistas. Cuando no fue posible conseguir los datos de contacto de algunos casos con los consultores, una última estrategia llevada a cabo fue el contacto con estos individuos, para ver la posibilidad de recuperar esos datos o ver la posibilidad pudiese hacer de nexo entre el encuestador y el encuestado; esta estrategia fue especialmente útil para contactar a aquellos casos que aparecían con un mismo número en los marcos muestrales (normalmente se trataba del número de la asociación de canalistas a la que pertenecían). No obstante, este proceso sería aún más rápido y útil si se contara con el apoyo directo de la CNR para validar la petición hecha (a través de un llamado telefónico).

Uso de la página web de la CNR: otra estrategia alternativa que fue de utilidad para alcanzar las cuotas definidas en el diseño muestral, fue la utilización de los listados publicados en la página web de la CNR, con los resultados de los nuevos concursos cuya resolución apareció con posterioridad a la entrega del marco muestral por parte de la contraparte técnica. De esta forma, se puede contar con una fuente “fresca” de datos no considerada inicialmente, lo que es especialmente útil si los datos poblados con que se cuenta no alcanzan para cumplir con las cuotas muestrales.

7.2. Conclusiones generales y recomendaciones

El presente apartado corresponde a las conclusiones del estudio de satisfacción de usuarios de la CNR. Sobre los resultados observados y las conclusiones iniciales del equipo de terreno y del análisis estadístico se procederá a desarrollar una serie de conclusiones y posibles recomendaciones a observar para seguir en el proceso de mejoramiento continuo en el que se encuentra inmersa la Comisión Nacional de Riego.

El análisis se desarrolla básicamente en tres partes:

- 1) Análisis de los resultados generales.
- 2) Análisis de los resultados cualitativos.
- 3) Conclusiones generales y recomendaciones.

Resultados generales

1.- Visibilidad de la institución y conocimiento de sus funciones:

Resultan bastante interesantes los resultados sobre reconocimiento. Cabe preguntarse por qué los postulantes no beneficiarios son quienes conocen más a la institución, sobre todo pensando en que son los que evalúan peor.

Más adelante se aborda desde los comentarios cualitativos la necesidad de que la institución cuente con una estrategia comunicacional profunda, sobre todo si es que sigue interesada en la satisfacción de los clientes. En ese sentido, la estrategia comunicacional deberá considerar la estructuración de un método que permita aprovechar los momentos de contacto del sistema completo con el cliente y también en los momentos positivos su accionar; es muy posible, por ejemplo, que la notificación de no adjudicación sea dada por la CNR. En ese momento al usuario no se olvidará de quién le negó el beneficio. Sin embargo, habría que revisar los procesos, sobre todo en lo referido al final, respecto de cuánto interviene la CNR y cuánto otras instituciones y actores como el consultor, que ya sabemos es una de las principales fuentes de información de los beneficiarios.

En relación al nivel de conocimiento de las funciones de la institución, es necesario considerar que se trata de una declaración subjetiva, por lo tanto en ningún caso se puede asegurar que los encuestados cuenten con el alto nivel de conocimientos declarado. Por lo tanto, esta percepción se puede desarrollar por dos motivos aparentes: el primero referido a la profundización de la “investigación” más profunda que puede gatillar una intención de revertir un rechazo de la propuesta en el caso de los no beneficiarios; y en segundo lugar, puede ser un efecto de arrastre de la mayor asociación de la institución con la ley según lo visto en el punto anterior. Lo importante es que en cualquiera de los dos casos, es que el usuario no beneficiado representa un segmento que también emite su opinión y genera o influye en la imagen que de la institución pueden tener sus pares, y por lo tanto debe ser considerado en la estrategia de front office del servicio; esta hipótesis es especialmente patente si se considera que uno de los hallazgos más relevantes del presente estudio es que las percepciones, visiones y comunicaciones que se generan en torno a la Ley se sustentan mayoritariamente a través de las redes sociales entre pares, en detrimento de la influencia que parecen tener las instituciones públicas ligadas al proceso, como “instancias formales y oficiales de información”. Para esto, lo primero es revisar de qué forma se hace la comunicación con ellos en el momento de socializar las distintas decisiones.

Para futuros estudios, es importante la evaluación sobre la claridad de las razones de no haber sido beneficiado, de lo cual el servicio debería encargarse en los procesos de rediseño, asegurando que deben ser comunicados certeramente, mostrando una institución cercana, que invita a mejorar los puntos débiles de las propuestas (en caso de que sea posible) dejando siempre la invitación a repostular en nuevos concursos.

2.- Tasa de problemas

En este ámbito el comportamiento de los resultados es esperable. La probabilidad de aparición de problemas aumentará en la medida en que se alarga o se profundiza en el camino hasta la obtención del beneficio. Lo anterior se aplica también en la complejidad de los problemas y por lo tanto en la oportunidad real de que se puedan entregar soluciones.

Entonces estos resultados deben ser revisados con la lógica de una profundización del análisis con focusgroup u otros, enmarcados en el desarrollo de una evaluación y rediseño de procesos, que permitan identificar los puntos más problemáticos para los distintos segmentos del estudio. Con esto sería posible proyectar desafíos en cuanto a mejorar la percepción general y particular sobre lo “problemático” del sistema en forma holística.

Cómo fue posible observar en el análisis, dentro de los **problemas experimentados** por **bonificados y postulantes no beneficiarios**, para el primer grupo los problemas mayormente declarados fueron excesiva burocracia en el proceso, y problemas técnicos en el proyecto; por su parte, entre los no seleccionados los problemas más relevantes fueron la excesiva burocracia del proceso, convergente con lo referenciado por los beneficiarios. Por su parte, dentro de los pagados, entre los problemas más señalados está la emergencia de problemas técnicos con las obras, y la demora en el pago de la bonificación.

3.- Evaluación y presencia de instituciones públicas ligadas a la ley:

Sin duda, las dos instituciones que presentan un mayor nivel de visibilidad y peso de imagen en su relación con la Ley son la CNR y la DOH. Sin embargo, se puede evidenciar que al menos la CNR mantiene una brecha importante de superar, en el entendido que debiera tender a encontrar un 100% de respuestas positivas en esta pregunta; esta brecha es particularmente crítica en los pagados, ya que todavía existe un porcentaje que después de pasar por todo el proceso no identifica a la institución como la principal responsable del beneficio.

Un caso interesante de mirar, es un doble click a la baja evaluación que tiene INDAP para los pequeños productores, sobre todo si se considera que existen convenios entre la CNR e INDAP para dirigir y dar permanencia en el apoyo a este segmento en el marco de la postulación a la Ley. Las razones pueden ser múltiples y por lo tanto difíciles de inferir. Sin embargo, de todas formas podría estar afectando a la evaluación del sistema global referido a la Ley.

No obstante lo anterior, la comparación con otras instituciones nunca debe dejarse de lado. Es así que, por ejemplo, modelos de gestión de calidad como el modelo Chileno, basado en el modelo de “Malcolm Baldrige” (1987), evalúa muy positivamente la comparación con instituciones similares, especialmente en el punto destinado a resultados, en los cuales en general las instituciones públicas Chilenas muestran amplia debilidad.

4.- Comparatividad entre años

Dadas las bajísimas diferencias observadas entre el 2009 y el 2010 respecto de los niveles de satisfacción en los distintos ámbitos de evaluación, se hace muy difícil inferir por la baja significación estadística de las diferencias de notas comparando entre años. Sin embargo, y como recomendación, especialmente para los procesos de evaluación de la nueva ley, es necesario que estas diferencias de resultados puedan ser asociadas a las condiciones contextuales de la aplicación del concurso. Por ejemplo, la recuperación económica del país, la sequía, y otros pueden variar los niveles de convocatoria y por lo tanto de cobertura de este tipo de servicios.

5.- Apoyo brindado por el consultor

Lo que primero se desprende de los resultados de la investigación en torno a este tema es que para este grupo, la evaluación no podría ser menor. Es necesario destacar que si bien las notas están a un nivel bastante bueno, lo importante es que se puedan fijar metas para ir mejorando progresivamente.

Este sistema debería tender a la excelencia en el comportamiento de los consultores, lo que significa no sólo hacer bien el trabajo, sino también la entrega de mensajes claros y alineados, ya que para muchos son la mejor cara visible del sistema. Así mismo, una gestión de excelencia de los proveedores también evalúa la carga de proyectos que pueden llevar y por lo tanto determinará límites normados sobre la cantidad de proyectos en los que pueden participar. Como se aprecia a lo largo del informe, la necesidad de tener un sistema de gestión de proveedores como grupo de interés crítico se hace absolutamente relevante⁵.

Llama poderosamente la atención la importancia capital que tiene el consultor no sólo en el proceso de postulación, sino que también en de construcción y pago; de hecho, por ejemplo, este grupo aparece como una de las referencias más importantes en la identificación y selección de otros actores como el constructor.

Pero por sobre todo, llama la atención la importancia que tiene este grupo en la comunicación de casi todos los temas relevantes asociados a la ley, en todos los grupos analizados. Esto supone una serie de desafíos para CNR, dado que “el tercerizar” a tal nivel estas funciones, supone el peligro que la información transmitida no sea totalmente coherente con lo que la CNR desea comunicar; si es que la figura del consultor definitivamente aparece como la de un puente entre la institución y sus beneficiarios, es fundamental generar un mayor nivel de control sobre éstos, sobre todo si se parte de la base que no necesariamente los objetivos del consultor coinciden con los de la CNR; he aquí un peligro contingente del cual es necesario hacerse cargo.

Dentro de este contexto, un elemento particularmente clarificador es la importancia del consultor en su condición de comunicador: al parecer los postulantes más exitosos se informaban por los consultores y los menos por el boca

a boca o gestión de asociaciones de canalistas. Así no se puede negar el rol del consultor como apalancamiento de demanda, y que posiblemente puede estar realizando un raleo o preselección inicial para quienes quieran acceder a eso. La pregunta que debiera hacerse alguien que quiera entender este sistema, es cuál es el rol real que deben tener estos actores, y cuanto se fomenta su empoderamiento para aquello.

En este punto es donde posiblemente se pueda notar con mayor claridad la relación de éxito que significa un buen proceso de gestión y alineamiento de quienes quieran trabajar como consultores asociados a esta ley. En otras palabras, un sistema de gestión de proveedores.

6.- Comparación bonificados/postulantes no beneficiarios

En este punto es lógico que se presente una peor evaluación por parte de los no bonificados. Lo importante es considerar en este sentido algo que se vio reflejado en las opiniones cualitativas. Un punto débil repetido se refiere a la evaluación de la equidad en el acceso a los beneficios que entrega la ley.

En ese sentido, si bien la CNR está trabajando en una reestructuración de sus calendarios y concentración de sus concursos, no es un tema menor esta percepción de inequidad, entendiendo a la institución como una institución pública. No hay que olvidar que los no bonificados son un segmento importante de la Clientela.

Parte de esto pasa, porque la institución sea capaz de socializar adecuadamente los objetivos y prioridades de la Ley; como se verá más adelante al revisar la información cualitativa levantada, se aprecia que entre los actores entrevistados (especialmente consultores y beneficiarios) no existe una total claridad respecto de cuál es el foco de la ley: o se trata del fomento de la inversión privada, o se trata de un beneficio asistencialista dentro del marco de una política de apoyo a los productores más vulnerables del sector agrícola; de hecho, los resultados del estudio son enfáticos a la hora de dar cuenta que esta percepción de inequidad tiene que ver en gran medida con esta confusión.

Resultados cualitativos

1.- Conocimientos de la ley:

Sobre el conocimiento de la ley y sus reales objetivos es muy esperable el fenómeno que se produce en cuanto a la diferencia entre los funcionarios CNR, consultores, grandes, medianos, y pequeños productores, porque son segmentos muy distintos en cuanto a su caracterización, tanto socioeconómica, como académica.

Lo que si se ve con claridad es la necesidad de profundizar el mensaje de los verdaderos objetivos de la Ley; al menos del espíritu de los legisladores que desarrollaron la que se evalúa en este estudio. Quizás en este marco la mejor conclusión sería que la nueva ley que está entrando este año en vigencia tiene un objetivo determinado, con un cariz quizás distinto a la anterior, el que debe ser muy bien comunicado. Se está en un momento justo y poco común para las políticas públicas de estar dando comienzo a un periodo completamente nuevo, y por lo tanto es una gran oportunidad de tomar las lecciones ya aprendidas y volcarlas en este nuevo proceso.

En este sentido la CNR debería revisar al menos, su estrategia comunicacional, su reflejo en el presupuesto del servicio, la estructura organizacional del equipo responsable y su posición en el organigrama general. Sobre eso la

5. Es importante consignar que a la fecha de la elaboración del estudio, la gestión de los consultores estaba mediada por el registro de consultores que administra la DGOP del MOP, registro en el cual la CNR no tiene ninguna injerencia. La modificación de la Ley de Riego permitirá incorporar la gestión de los consultores a través de un registro de consultores propio de la CNR.

estrategia comunicacional debe ser sólida respecto a los objetivos del instrumento, y contener en forma estructural los sistemas de evaluación en su programación.

2.- Motivaciones:

Sumado a lo anterior, finalmente la apreciación de satisfacción se produce de una relación de expectativas en relación con los logros, relación que debería ser el principio director de una campaña comunicacional clara y objetiva, sobre los objetivos de la ley. De esta manera se elimina la posibilidad de desarrollo de expectativas erróneas.

En esta línea es posible distinguir el efecto de demostración que se produce. Como se vio en los resultados cuantitativos, los métodos más efectivos de comunicación y generación de motivación están dadas por la información boca a boca y de demostración, las cuales tienen la facultad final de no sólo generar promoción del instrumento, sino también confianza.

Finalmente es interesante revisar que al menos en las opiniones revisadas, la inversión se ve siempre asociada a un plan de producción, incluso entre los pequeños productores.

3.- Percepción de procesos burocráticos de postulación:

En esta línea es claro, hay disconformidad sobre lo complejo de la burocracia pero se entiende y justifica en la consideración de lo importante de mantener bien los procesos de selección; sin embargo, aparecen claramente las visiones sobre la utilidad del instrumento para los pequeños productores. Es interesante ver como no sólo en los propios productores sino en todos los grupos de interés hay una visión de que el instrumento no le sirve a los pequeños productores, y en algunos casos por las características, no del instrumento, sino del productor.

Para hacer este análisis, el concepto global de satisfacción en el sector público es clave. La pregunta es sobre cuáles son los grupos de interés más que sólo los clientes directos. La CNR tiene amplios grupos de interés que no necesariamente están referenciados por quienes han postulado a la Ley. Así los parlamentarios de todos los sectores, por ejemplo, escuchan transversalmente a pequeños, medianos y grandes productores. Entonces, la evaluación final deberá considerar entonces este factor para no encontrarse, a pesar de tener clientes muy satisfechos, un bajo apoyo de quienes finalmente toman las decisiones de política. Este es uno de los paradigmas de los servicios públicos en los procesos de implementación de sistemas de gestión estratégica basadas en el cliente.

4.- Criterios de variables de selección de concurso.

En este ámbito se observan opiniones diversas; sin embargo, responde claramente a un tema estructural para lo cual se requiere revisar el funcionamiento de la ley más que la opinión de los usuarios. El criterio sobre superficie y la necesidad de bajar costos, claramente es señal de que de alguna forma las superficies se han vuelto un bien escaso y por lo tanto más difícil de obtener; es decir, el éxito que han tenido los concursos de la Ley han hecho que la superficie a regar sea cada vez más escasa, por lo tanto, estructuralmente es algo a revisar, ya que de no ser así se estará atentando progresivamente con la calidad de los proyectos.

5.- Acceso al beneficio

Este es el caso donde las discrepancias respecto de cómo se enfocan ciertos procesos de concurso son más profundas, y nuevamente tiene que ver con la falta de claridad entre los distintos actores respecto de cuáles son los objetivos de la Ley. Opiniones como "... por ejemplo en el caso de los concursos indígenas. Estos no deberían estar

considerados dentro de los concursos, ya que se destinan recursos que podrían ser utilizados en otros proyectos más grandes y además limita la concursabilidad. Los indígenas debiesen competir por tipo de productor, no por pertenencia a una etnia.” (Consultor).

Visiones como ésta claramente demuestran que es difícil una comprensión transversal de las decisiones de gobierno e instaladas en los servicios públicos. Lo anterior refuerza la necesidad de acrecentar la asertividad del mensaje comunicacional, tanto para lo que es general de la Ley como también y (quizás con más énfasis) sobre los concursos especiales.

Aunque algunos actores sostengan que “con el nuevo enfoque de la ley, que vuelve a rescatar sus orígenes, estas instancias de exclusión que reclaman algunos beneficiarios en calidad de mediano empresario quedarían olvidadas”, permanecería el problema de la exclusión por parte de los pequeños agricultores y medianos cercanos a la línea de la categoría anterior, quienes tendrían mayores dificultades a la hora de postular. En lo que se refiere a postulantes individuales de perfil INDAP la cosa sería más compleja aún ya que “se desconoce el cambio de la ley y cómo esta nueva versión incorpora mayores puntos de discriminación positiva hacia los pequeños agricultores”.

Lo que es importante es que se resguarde el equilibrio y la claridad de las políticas públicas. Sin duda hay una serie de conceptos errados sobre lo cual se ha generado una serie de incoherencias en cómo se opera el producto. Sin duda los matices de la aplicación respondían a una línea de gobierno, y eso estaba inserto en una política de potencia alimentaria y forestal, con carácter inclusivo lo cual no tiene nada que ver con que la aplicación de la ley tomara un cariz social.

Por otro lado, es muy interesante que aparezca en lo cualitativo el tema de la no incorporación de enfoque de género, lo cual es bastante evidente en los datos vistos con anterioridad en la estructuración de la muestra y que son coincidentes con la información levantada el 2009.

6.- Difusión

Este punto fue ampliamente desarrollado en el análisis cuantitativo, sin embargo es necesario destacar la congruencia del análisis cualitativo en el cual claramente se ve reflejado que con la estrategia de comunicaciones que tiene la Comisión sin duda no se asegura el acceso universal a la Ley.

Incluso dentro de los actores institucionales entrevistados, señalan que la relación con el consultor es muy importante, sin reflejar en su discurso la necesidad de desarrollar mayores controles en sus atribuciones y funciones, ya sea para las más formales como para aquellas que han ido emergiendo en el devenir de la ley y que no necesariamente tienen que ver con aquellas (por ejemplo, la posibilidad que se les ha generado de hacer una selección no oficial de los postulantes para poder mejorar sus probabilidades de salir seleccionado, lo que claramente está más cercano a sus propios intereses que a los institucionales).

Financiamiento

Las opiniones vertidas en esta línea no tienen que ver necesariamente con el tema de la Ley, sino con una brecha que ya existe en la agricultura para poder obtener financiamiento a costos razonables. En este sentido, resulta difícil aún entender por qué un proyecto que tendrá un financiamiento prácticamente asegurado por parte del Estado tenga poca posibilidad de financiamiento con el sector bancario formal. Es así que quizás una labor también de promoción de la CNR con respecto a la ley signifique acercar a la banca a este segmento de medianos productores que dicen ser los más excluidos, apareciendo como una “figura de garante” más allá de la propia bonificación, al margen de los problemas que se han desarrollado como los proyectos que quedan inconclusos.

Dentro de este contexto, quizás sea positivo potenciar las redes asociativas desarrolladas para atenuar este problema, como la creación de sociedades constructoras desarrolladas desde las mismas organizaciones de usuarios, donde la garantía para las instituciones financieras son los fondos de sus asociados.

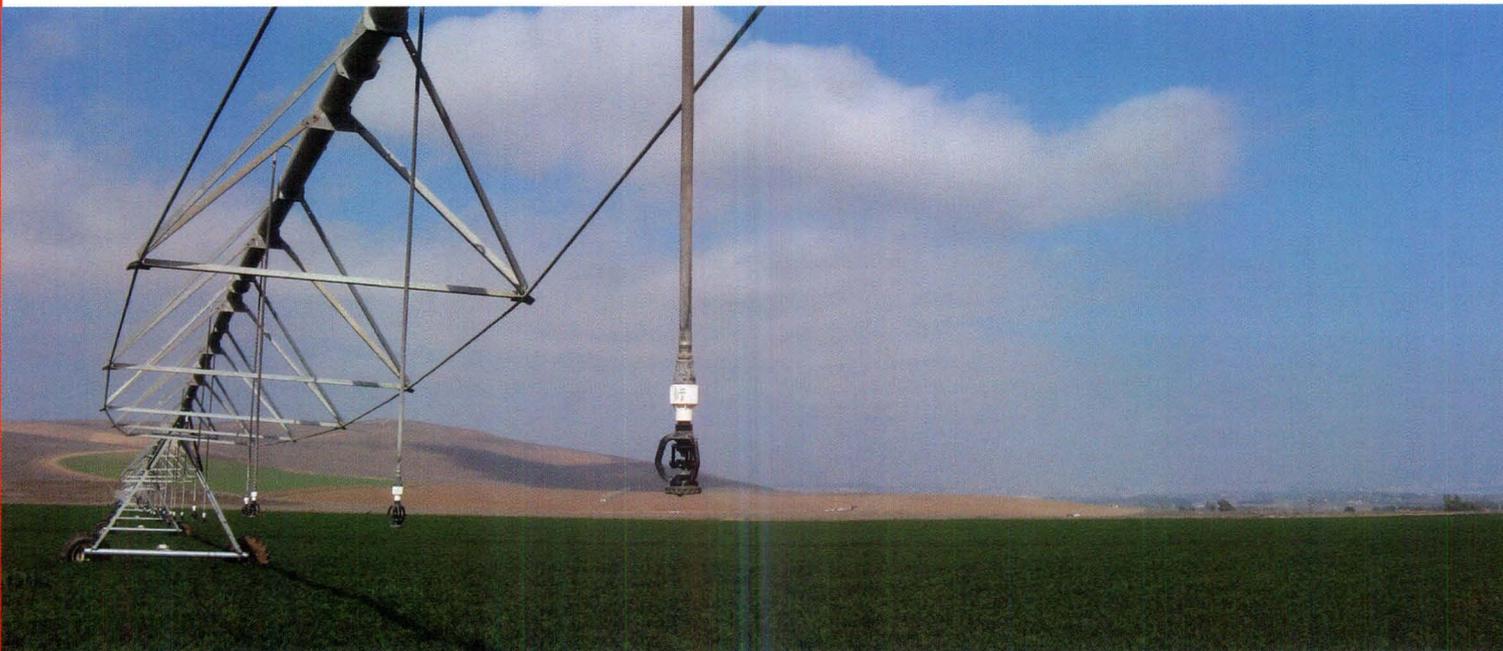
7.- Perspectiva General

Como en todos los estudios de evaluación de percepción de servicios en los cuales se otorga un beneficio, estas notas de evaluación aparecen como elevadas. Ya con la experiencia que tiene la CNR, se debería buscar una forma de mayor profundidad en la evaluación de la percepción de los clientes para ir utilizándolos como herramienta de mejoramiento continuo. Es así que sería interesante poder realizar estudios de mayor profundidad con una segmentación más profunda, lo que podría implicar el crecimiento de la muestra o la inclusión de metodologías alternativas (como la aplicación de grupos focales y entrevistas en mayor magnitud), pero que podría dar señales más certeras en la detección de focos de malas evaluaciones (por ejemplo, los medianos productores que no se sienten apoyados).

No hay demasiadas cosas inesperadas en los resultados del estudio; de hecho, la inclusión de postulantes no beneficiarios se sustentaba en el supuesto que las evaluaciones serían, al igual que en la medición 2009, altamente positivas; lo importante es buscar aquellos caminos que permitan efectivamente tomar las decisiones necesarias que busquen una mejor apreciación por parte de los usuarios.

Hay que seguir revisando el modelo de gestión de proveedores con los consultores. Ese grupo de interés tiene un poder importante y de ellos depende en gran parte el éxito del instrumento. Entonces, si hay tanto puesto en ellos conviene evaluarse como institución que se está haciendo con ellos.

Es altamente probable que este modelo de investigación, de seguir replicándose en los próximos años, vaya arrojando los mismos resultados ya observados en el año 2009 y 2010. Quizás es el momento de evaluar la posibilidad de buscar modelos menos basados en “las percepciones usuarias” hacia modelos que busquen el levantamiento de datos “más duros”, hacia la evaluación de los impactos efectivos de la Ley, y qué ha significado para el negocio productivo la aplicación de ésta.



Anexos

Anexo

Anexos



8. ANEXOS.

8.1. Instrumentos Cuantitativos

8.1.1. Identificación del encuestado



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje
BONIFICADOS



IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

N° Certificado bonificación (CBRD) (LLENAR DESDE BB DD)

Folio N° / ID

Fecha encuesta

Nombre entrevistado

RUT entrevistado

Nombre o razón social del postulante (DESDE BBDD)

Edad entrevistado

Teléfono entrevistado

Email entrevistado

Casilla/Dirección Postal

Sexo entrevistado

Femenino

Masculino

Condición jurídica (LLENAR DESDE BBDD)

Persona natural

Persona jurídica

Tipo de beneficiario (a)

(LLENAR DESDE BBDD)

Pequeño productor (a)

Mediano empresario (a)

Gran empresario (a)

Organizaciones de usuarios

Sexo postulante (LLENAR DE BBDD)

Femenino

Masculino

N/C

Nivel escolaridad del entrevistado

Básica Incompleta

Básica Completa

Media Incompleta

Media Completa

Superior Incompleta

Superior Completa

No asistió

Relación con el proyecto

Postulante

Familiar del postulante

Administrador predio

Directivo organización

Asesor Legal

Arrendatario

Otro

¿Pertenece a un pueblo originario?

Sí

No

SÓLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS

¿Su organización tiene un equipo técnico permanente?

Sí

No

Región

Comuna

Dirección del entrevistado

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

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

Año en que postuló

Concurso N°

Tipo de obra (LLENAR DESDE BBDD)

Tecnificado

Civil

Drenaje

Pozo

Otro

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

Sí

No

8.1.2. Encuesta Bonificados.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje BONIFICADOS



Buenos días/tardes soy encuestador(a) de ClioDinamica y según lo acordado vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje

Encuestadora Leer:

La siguiente encuesta debe ser respondida refiriéndose al último proyecto presentado por usted a la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje (en el caso de postulantes que han postulado en más de 1 ocasión)

P1 Conocimiento de la entidad responsable del beneficio
Para comenzar, por favor indiquenos cuál de las siguientes instituciones es la principal responsable y la que entrega el beneficio asociado a la ley.

CORPORACION DE FOMENTO A LA PRODUCCIÓN (CORFO)	<input type="checkbox"/>
CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (CONADI)	<input type="checkbox"/>
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	<input type="checkbox"/>
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)	<input type="checkbox"/>
COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO (CNR)	<input type="checkbox"/>

P2 ¿Usted está al tanto de las funciones y actividades que desarrolla la Comisión Nacional de Riego (CNR)?
Sí Pasar a P3 No Pasar a P3

P3 **Procesos operativos**

A continuación nos referiremos a los procesos operativos desde la postulación hasta la resolución del concurso. Basándose en su experiencia y usando la escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, qué tan satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del proceso en cuanto a...

	NOTA
Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso	<input type="text"/>
Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras	<input type="text"/>
La transparencia del proceso, es decir que todo se informe y se cumpla lo pactado	<input type="text"/>
La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto.	<input type="text"/>
Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual	<input type="text"/>

P4 **Información**

¿Cómo se entera de la existencia de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje?

A través del consultor	<input type="checkbox"/>
Vecinos u otros agricultores	<input type="checkbox"/>
Organización de regantes	<input type="checkbox"/>
Empresas de riego y/o de venta de equipos	<input type="checkbox"/>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<input type="checkbox"/>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<input type="checkbox"/>
Funcionarios de la CNR	<input type="checkbox"/>
Página web de la CNR	<input type="checkbox"/>
Publicidad escrita	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="text"/>
	¿Cuál?

P5 ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de postulación y adjudicación del Bono?

P5.a 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?

	P5				P5.a NOTA
	CONSULTOR	CNR	DOH	INDAP	
Entrega de Calendario y Bases de concurso	<input type="text"/>				
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	<input type="text"/>				
Observaciones al proyecto	<input type="text"/>				
Visita a Terreno	<input type="text"/>				
Admisión a concurso (primer listado)	<input type="text"/>				
Reclamaciones o apelaciones	<input type="text"/>				
Resultado del concurso	<input type="text"/>				



Buenos días/tardes soy encuestador(a) de ClioDinamica y según lo acordado vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje

Encuestadora Leer:

La siguiente encuesta debe ser respondida refiriéndose al último proyecto presentado por usted a la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje (en el caso de postulantes que han postulado en más de 1 ocasión)

P1 Conocimiento de la entidad responsable del beneficio
Para comenzar, por favor indiquenos cuál de las siguientes instituciones es la principal responsable y la que entrega el beneficio asociado a la ley.

CORPORACION DE FOMENTO A LA PRODUCCIÓN (CORFO)	<input type="checkbox"/>
CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (CONADI)	<input type="checkbox"/>
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	<input type="checkbox"/>
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)	<input type="checkbox"/>
COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO (CNR)	<input type="checkbox"/>

P2 ¿Usted está al tanto de las funciones y actividades que desarrolla la Comisión Nacional de Riego (CNR)?
Sí Pasar a P3 No Pasar a P3

P3 **Procesos operativos**
A continuación nos referiremos a los procesos operativos desde la postulación hasta la resolución del concurso. Basándose en su experiencia y usando la escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, qué tan satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del proceso en cuanto a...

	NOTA
Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso	<input type="text"/>
Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras	<input type="text"/>
La transparencia del proceso, es decir que todo se informe y se cumpla lo pactado	<input type="text"/>
La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto.	<input type="text"/>
Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual	<input type="text"/>

P4 **Información**
¿Cómo se entera de la existencia de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje?

A través del consultor	<input type="checkbox"/>
Vecinos u otros agricultores	<input type="checkbox"/>
Organización de regantes	<input type="checkbox"/>
Empresas de riego y/o de venta de equipos	<input type="checkbox"/>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<input type="checkbox"/>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<input type="checkbox"/>
Funcionarios de la CNR	<input type="checkbox"/>
Página web de la CNR	<input type="checkbox"/>
Publicidad escrita	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="text"/>

¿Cuál?

P5 ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de postulación y adjudicación del Bono?

P5.a 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?

	P5				P5.a NOTA
	CONSULTOR	CNR	DOH	INDAP	
Entrega de Calendario y Bases de concurso	<input type="text"/>				
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	<input type="text"/>				
Observaciones al proyecto	<input type="text"/>				
Visita a Terreno	<input type="text"/>				
Admisión a concurso (primer listado)	<input type="text"/>				
Reclamaciones o apelaciones	<input type="text"/>				
Resultado del concurso	<input type="text"/>				

P6 Respecto a la información entregada desde la postulación hasta la adjudicación del bono. Basándose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la información recibida en cuanto a...

La difusión de la ley de fomento al riego (a través de la Web, revista Chile Riego, folletería, charlas, entre otros)
La información existente respecto a los consultores, para su selección

NOTA

P7 **Tiempos**
Respecto a los tiempos y basándose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo transcurrido entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso?

Nota	
------	--

P8 **Satisfacción General con el proceso**
Y en general, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono? Evalúe usando la misma escala de 1 a 7.

Nota	
------	--

P9 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P8) la etapa de postulación y adjudicación del bono?

P10 **Consultor**
¿Usted recuerda el nombre del Consultor y de la Empresa Consultora que lo asesoró en este proyecto? (Nota: es el profesional que le hizo el proyecto)

Consultor o profesional que lo atendió
Nombre

Empresa Consultora
Nombre

P11 ¿Cómo llegó Ud. 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 Pasar a P13 Yo me acerqué a él Pasar a P12

P12 ¿A través de qué medios se enteró Ud. de la posibilidad de trabajar con el consultor? - Respuesta múltiple y espontánea

Vecinos u otros agricultores	<input type="checkbox"/>
Organización de regantes	<input type="checkbox"/>
Empresas de riego y/o de venta de equipos	<input type="checkbox"/>
INDAP	<input type="checkbox"/>
Dirección de Obras Hidráulicas	<input type="checkbox"/>
Funcionarios de la CNR	<input type="checkbox"/>
Página web de la CNR	<input type="checkbox"/>
Publicidad escrita	<input type="checkbox"/>
Otra	<input type="text"/>

P13 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 aspectos que le mencionaré del consultor con el cual usted trabajó?

	NOTA
Conocimiento de normas y procedimientos	<input type="text"/>
Calidad técnica y asesoramiento del consultor	<input type="text"/>
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	<input type="text"/>
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	<input type="text"/>
Dedicación y permanencia consultor	<input type="text"/>
Confianza y credibilidad consultor	<input type="text"/>
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	<input type="text"/>
Satisfacción general con el consultor	<input type="text"/>

P14 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P13) al consultor en general?

P15 Satisfacción final con Ley 18.450
Usando la escala de 1 a 7 que usamos anteriormente, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y después de todo lo que hemos conversado. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la Ley de Fomento al Riego después de haber postulado al concurso?

Nota	<input type="text"/>
------	----------------------

P16 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P15) la Ley 18.450 de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje?

P17 Recomendación
Después de su experiencia, en una escala de 1 a 5 donde 1 significa definitivamente no recomendaría y 5 definitivamente recomendaría, ¿usted recomendaría a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento al Riego? *Entregar tarjeta*

Definitivamente recomendaría	5
Probablemente recomendaría	4
Indiferente	3
Probablemente NO recomendaría	2
Definitivamente NO recomendaría	1

P18 Financiamiento
Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando usted? *Respuesta múltiple y espontánea*

Propio	<input type="text"/>	
Crédito Bancario	<input type="text"/>	¿En qué banco? <input type="text"/>
INDAP	<input type="text"/>	
Constructora	<input type="text"/>	
Otra	<input type="text"/>	¿Cuál? <input type="text"/>

P19 En el caso que Ud. NO HUBIESE resultado seleccionado para recibir la bonificación, ¿habría llevado a cabo igualmente las obras?
Sí Pasar a P20 No Pasar a P20

P20 Tasa de problemas
¿Podría indicarme si durante todo el proceso, desde la postulación hasta la adjudicación usted tuvo algún problema?
Sí Pasar a P21 No Pasar a P23

P21 ¿Qué problema tuvo?

P22 ¿Su problema fue solucionado?
Sí Pasar a P22.a No Pasar a P22.b

P22.a ¿La solución fue entregada de manera oportuna?
Sí Pasar a P23 No Pasar a P23

P22.b ¿Por qué no fue solucionado?

Evaluación de instituciones contempladas en el proceso

P23 Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionare me puede indicar si participaron en el proceso de postulación y adjudicación del bono.

P23.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?

	P23		P23.a
	SI	NO	
INDAP			
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)			
SAG			
CONADI			
CORFO			
CNR			

P24 SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR
¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

INDAP

DIRECCION DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)

SAG

CONADI

CORFO

CNR

P25 Finalmente, ¿qué sugerencia entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y adjudicación del bono?

AGRADECER Y TERMINAR

8.1.3. Encuesta Pagados.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje
PAGADOS



Buenos días/tardes soy encuestador(a) de ClíoDinámica y según lo acordado vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje

Encuestadora Leer:

La siguiente encuesta debe ser respondida refiriéndose al último proyecto presentado por usted a la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje (en el caso de postulantes que han postulado en más de 1 ocasión)

P1 Conocimiento de la entidad responsable del beneficio
 Para comenzar, por favor indiquenos cuál de las siguientes instituciones es la principal responsable y la que entrega el beneficio asociado a la ley.

- CORPORACION DE FOMENTO A LA PRODUCCIÓN (CORFO)
- CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (CONADI)
- DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)
- INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)
- COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO (CNR)

P2 ¿Usted está al tanto de las funciones y actividades que desarrolla la Comisión Nacional de Riego (CNR)?
 Sí Pasar a P3 No Pasar a P3

P3 Ejecución de la obra
 A continuación nos referiremos al proceso de ejecución de la obra, es decir a la construcción propiamente tal. Basándose en su experiencia y usando la escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, qué tan satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del proceso en cuanto a...

- 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
- La satisfacción general con el proceso de EJECUCIÓN DE LA OBRA, en términos del cumplimiento de sus objetivos, construcción y calidad del proyecto terminado

NOTA

P4 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P3) la etapa de ejecución de la obra?

P5 De los siguientes ámbitos de impacto que le mencionaré, ¿me puede indicar si éstos fueron efectivamente generados por el proyecto construido?

P5.a Basándose en su experiencia y usando la escala de 1 a 7, donde 1 significa un bajo nivel de impacto y 7 significa un alto nivel de impacto, le solicito que evalúe el nivel de impacto de aquellos ámbitos que acaba de señalar...

	P5		P5.a
	SI	NO	
Incrementar área de riego			
Mejorar abastecimiento de agua			
Mejorar calidad y eficiencia de aplicación del agua de riego			
Habilitar suelos agrícolas con mal drenaje			

Evaluación Consultor

P6 ¿Ha recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras? (Nota aclaratoria: es el profesional que le hizo el proyecto)
 Sí Pasar a P7 No Pasar a P9

P7 ¿Qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante la ejecución de la obra?

Nota

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

P9 Constructor
Ahora, respecto al constructor que realizó la obra y usando la misma escala de 1 a 7 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los aspectos que le mencionaré del constructor?

	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	
Satisfacción General con el Constructor	

P10 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P9) al constructor?

P11 ¿A través de qué medio o medios llegó usted a trabajar con el constructor? - Respuesta múltiple y espontánea

Vecinos u otros agricultores	
Organización de regantes	
Empresas de riego y/o de venta de equipos	
INDAP	
Dirección de Obras Hidráulicas	
Funcionarios de la CNR	
Página web de la CNR	
Publicidad escrita	
Iniciativa propia	
Consultor	
Otro	¿Cuál?

P12 DOH
A continuación nos referiremos a la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH). En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las siguientes variables de la DOH que le mencionaré?

	NOTA
El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH (14 días según meta DOH)	
El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH (30 días según meta 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	

P13 ¿Tuvo que solicitar modificación de obras a la DOH?
Sí Pasar a P14 No Pasar a P15

P14 ¿Y qué tan satisfecho quedó usted con la DOH en cuanto a...?

	NOTA
El tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución (30 días según plazo legal)	
La flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones	

P15 ¿Y en general qué tan satisfecho quedó con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)?

Nota

P16 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P15) a la DOH?

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje
PAGADOS

P17 Pago de bonificación
Ahora, respecto al pago de la bonificación recibida y en la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho está según su experiencia con las diversas fases del proceso de pago de bonificación de la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

	NOTA
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	
La satisfacción general con el proceso de Pago de la bonificación	

P18 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P17) el proceso de Pago de la Bonificación?

P19 ¿Ha recibido apoyo del consultor durante el proceso de pago de la bonificación?
Sí Pasar a P20 No Pasar a P22

P20 ¿Qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante el proceso de pago de la bonificación?

Nota

P21 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P20) al consultor?

P22 SÓLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON QUE NO EN P19: ¿Quién lo ayudó en el proceso de pago?

P23 Satisfacción final con la Ley 18.450
Usando la escala de 1 a 7 que usamos anteriormente, donde 1 es completamente insatisfecho y 7 completamente satisfecho y después de todo lo que hemos conversado. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación?

Nota

P24 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P22) la ley 18.450?

P25 Recomendación
Después de su experiencia, en una escala de 1 a 5 donde 1 significa definitivamente no recomendaría y 5 con definitivamente recomendaría, ¿usted recomendaría a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento al Riego? *Entregar tarjeta*

Definitivamente recomendaría	5
Probablemente recomendaría	4
Indiferente	3
Probablemente NO recomendaría	2
Definitivamente NO recomendaría	1

P26 Financiamiento
Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizó usted? - *Respuesta múltiple y espontánea*

Propio	<input type="text"/>
Crédito Bancario	¿En qué banco? <input type="text"/>
INDAP	<input type="text"/>
Constructora	<input type="text"/>
Otra	¿Cuál? <input type="text"/>

P27 En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Ley 18.450 de Fomento al Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras?
Sí Pasar a P27 No Pasar a P27

P28 Para usted, ¿sería de utilidad que la CNR le diera apoyo técnico a Ud. después de la construcción?
Sí Pasar a P28 No Pasar a P28

P29 Para usted, ¿sería de utilidad que la CNR le diera apoyo técnico a las organizaciones de regantes?
Sí Pasar a P29 No Pasar a P29

Tasa de problemas
P30 Podría indicarme si desde la construcción hasta el proceso de pago usted tuvo algún problema?
Sí Pasar a P31 No Pasar a P33

P31 ¿Qué problema tuvo?

32 ¿Su problema fue solucionado?
Sí Pasar a P32.a No Pasar a P32.b

32.a Y la solución, ¿fue entregada oportunamente?
Sí Pasar a P33 No Pasar a P33

32.b SÓLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON QUE NO EN P32: ¿Por qué no fue solucionado?

P33 Evaluación de instituciones contempladas en el proceso
Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré me puede indicar si participaron en el proceso de construcción de la obra y pago del bono.

P33.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?

	P32		P32.a
	SI	NO	
INDAP			
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)			
SAG			
CONADI			
CORFO			
CNR			

P34 SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

INDAP

DIRECCION DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)

SAG



ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje
PAGADOS



CONADI

CORFO

CNR

P35

Finalmente, ¿qué sugerencias entregaría para mejorar los servicios de construcción de la obra y pago del bono?

AGRADECER Y TERMINAR



8.1.4. Encuesta No Beneficiarios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje POSTULANTES NO BENEFICIARIOS



Buenos días/tardes soy encuestador(a) de ClioDinamica y según lo acordado vengo a realizarle una encuesta para saber su opinión respecto de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje

Encuestadora Leer:

La siguiente encuesta debe ser respondida refiriéndose al último proyecto presentado por usted a la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje (en el caso de postulantes que han postulado en más de 1 ocasión)

P1 Conocimiento de la entidad responsable del beneficio
Para comenzar, por favor indiquenos cuál de las siguientes instituciones es la principal responsable y la que entrega el beneficio asociado a la ley.

CORPORACION DE FOMENTO A LA PRODUCCIÓN (CORFO)	<input type="checkbox"/>
CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA (CONADI)	<input type="checkbox"/>
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)	<input type="checkbox"/>
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)	<input type="checkbox"/>
COMISIÓN NACIONAL DE RIEGO (CNR)	<input type="checkbox"/>

P2 ¿Usted está al tanto de las funciones y actividades que desarrolla la Comisión Nacional de Riego (CNR)?
Sí Pasar a P3 No Pasar a P3

P3 Procesos operativos
A continuación nos referiremos a los procesos operativos desde la postulación hasta la resolución del concurso. Basándose en su experiencia y usando la escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, qué tan satisfecho quedó usted con los siguientes aspectos del proceso en cuanto a...

Los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso	<input type="checkbox"/>	NOTA
Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La transparencia del proceso, es decir que todo se informe y se cumpla lo pactado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P4 Información
¿Cómo se entera de la existencia de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje?

A través del consultor	<input type="checkbox"/>
Vecinos u otros agricultores	<input type="checkbox"/>
Organización de regantes	<input type="checkbox"/>
Empresas de riego y/o de venta de equipos	<input type="checkbox"/>
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	<input type="checkbox"/>
Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)	<input type="checkbox"/>
Funcionarios de la CNR	<input type="checkbox"/>
Página web de la CNR	<input type="checkbox"/>
Publicidad escrita	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="text" value="¿Cuál?"/>

P5 ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de postulación y resolución del concurso?

P5.a Usando una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la calidad de la información entregada por estas fuentes en cada uno de los temas consultados?

	P5				P5.a
	CONSULTOR	CNR	DOH	INDAP	NOTA
Entrega de Calendario y Bases de concurso	<input type="checkbox"/>				
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)	<input type="checkbox"/>				
Observaciones al proyecto	<input type="checkbox"/>				
Visita a Terreno	<input type="checkbox"/>				
Admisión a concurso (primer listado)	<input type="checkbox"/>				
Reclamaciones o apelaciones	<input type="checkbox"/>				
Resultado del concurso	<input type="checkbox"/>				





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje
POSTULANTES NO BENEFICIARIOS



P6 Respecto a la información entregada desde la postulación hasta la adjudicación del bono. Basándose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7, qué tan satisfecho quedó usted con la información recibida en cuanto a...

La difusión de la ley de fomento al riego (a través de la Web, revista Chile Riego, folletería, charlas, entre otros)
 La información existente respecto a los consultores, para su selección

NOTA

P7 **Tiempos**
 Respecto a los tiempos y basándose en su experiencia y usando la misma escala de 1 a 7. ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo transcurrido entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso?

Nota	
------	--

P8 **Satisfacción General con el proceso**
 Y en general, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Resolución del concurso? Evalúe usando la misma escala de 1 a 7.

Nota	
------	--

P9 ¿Por qué evalúa con nota [MENCIONAR NOTA DE P8] la etapa de postulación y resolución del concurso?

P10 **Consultor**
 ¿Usted recuerda el nombre del Consultor y de la Empresa Consultora que lo asesoró en este proyecto? (Nota: es el profesional que le hizo el proyecto)

Consultor o profesional que lo atendió

Nombre

Empresa Consultora

Nombre

P11 ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor o empresa consultora que lo apoyó durante el proceso de postulación y resolución?

Él se contactó inicialmente conmigo Pasar a P13 Yo me acerqué a él Pasar a P12

P12 ¿A través de qué medios se enteró Ud. de la posibilidad de trabajar con el consultor? - Respuesta múltiple y espontánea

Vecinos u otros agricultores	<input type="checkbox"/>
Organización de regantes	<input type="checkbox"/>
Empresas de riego y/o de venta de equipos	<input type="checkbox"/>
INDAP	<input type="checkbox"/>
Dirección de Obras Hidráulicas	<input type="checkbox"/>
Funcionarios de la CNR	<input type="checkbox"/>
Página web de la CNR	<input type="checkbox"/>
Publicidad escrita	<input type="checkbox"/>
Otra	<input type="checkbox"/>
¿Cuál?	<input type="text"/>

P13 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 aspectos que le mencionaré del consultor con el cual usted trabajó?

	NOTA
Conocimiento de normas y procedimientos	<input type="text"/>
Calidad técnica y asesoramiento del consultor	<input type="text"/>
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	<input type="text"/>
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	<input type="text"/>
Dedicación y permanencia consultor	<input type="text"/>
Confianza y credibilidad consultor	<input type="text"/>
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	<input type="text"/>
Satisfacción general con el consultor	<input type="text"/>

P14 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P13) al consultor en general?

P15 Satisfacción final con Ley 18.450
Usando la escala de 1 a 7 que usamos anteriormente, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 muy satisfecho y después de todo lo que hemos conversado. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la Ley de Fomento al Riego después de haber postulado al concurso?

Nota	<input type="text"/>
------	----------------------

P16 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P15) la Ley 18.450 de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje?

P17 Recomendación
Después de su experiencia, en una escala de 1 a 5 donde 1 significa definitivamente no recomendaría y 5 definitivamente recomendaría, ¿usted recomendaría a otro agricultor u organización postular a la Ley de Fomento al Riego? *Entregar tarjeta*

Definitivamente recomendaría	5
Probablemente recomendaría	4
Indiferente	3
Probablemente NO recomendaría	2
Definitivamente NO recomendaría	1

P18 Financiamiento
Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento habría utilizado usted? *Respuesta múltiple y espontáneo*

Propio	<input type="checkbox"/>	
Crédito Bancario	<input type="checkbox"/>	¿En qué banco?
INDAP	<input type="checkbox"/>	
Constructora	<input type="checkbox"/>	
Otra	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?

P19 Pese a no haber recibido la bonificación, ¿va a llevar a cabo igualmente las obras?

Sí Pasar a P20 No Pasar a P20

P20 Tasa de problemas
¿Podría indicarme si durante todo el proceso, desde la postulación hasta la resolución del concurso usted tuvo algún problema?

Sí Pasar a P21 No Pasar a P23

P21 ¿Qué problema tuvo?

P22 ¿Su problema fue solucionado?

Sí Pasar a P22.a No Pasar a P22.b

P22.a ¿La solución fue entregada de manera oportuna?

Sí Pasar a P23 No Pasar a P23

P22.b ¿Por qué no fue solucionado?

P23 Evaluación de instituciones contempladas en el proceso
 Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré me puede indicar si participaron en el proceso de postulación y resolución del concurso.

P23.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?

	P24		P24.a
	SI	NO	
INDAP			
DIRECCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)			
SAG			
CONADI			
CORFO			
CNR			

P24 SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR
 ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

INDAP

DIRECCION DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)

SAG

CONADI

CORFO

CNR

P25 Finalmente, ¿qué sugerencia entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y resolución del concurso?

AGRADECER Y TERMINAR

8.2. Pautas Cualitativas

8.2.1. Pauta Entrevistas Semiestructuradas Beneficiarios

1.- Características de la postulación.

a) Conocimientos de la ley: hace cuánto tiempo conoce la ley y cuántas veces ha postulado; nivel de conocimiento y percepción respecto de requisitos legales y administrativos para postular.

b) Motivaciones: qué lo condujo a participar de este proceso, conocía experiencias anteriores que le parecieron exitosas, fue una recomendación de un tercero, fue motivado por algún tipo de información de las instituciones involucradas, etc.

2.- Difusión e información.

a) Medios de difusión: cómo se entera de la posibilidad de optar a este beneficio y de los requisitos que debe cumplir (medios formales: Radio, Televisión, Diario, Circulares institucionales, correos electrónicos, etc.; medios no formales) y cómo evalúa la calidad de los medios de difusión de información de los procesos ligados a la postulación.

A su vez, cómo se enteró de la asignación del bono correspondiente (por medio de consultor, a través de CNR, oficinas DOH, etc.) y cómo se enteró sobre sus derechos y deberes correspondientes a la etapa de construcción de la obra (sistema de pago, plazos de construcción, etc.).

b) Contacto con consultor: cómo se establece el primer contacto con el consultor (listado de consultores a nivel institucional-SAG, CNR, INDAP, etc.- o de modo más informal, ej.: contacto directo con el consultor, a través de un beneficiario anterior conocido por usted, etc.)

3.- Financiamiento.

a) Mecanismos de financiamiento de postulación: opinión sobre el financiamiento en las distintas etapas del proceso, cómo se obtiene el financiamiento (propio, INDAP, CORFO, consultor, etc.).

b) Financiamiento etapa de construcción: opinión sobre el autofinanciamiento en esta etapa. Cuáles son las instancias de financiamiento utilizadas en la etapa de construcción. En qué consiste el posible apoyo de INDAP en este proceso.

c) Problemas asociados: en cuanto al financiamiento en general qué evaluación o crítica puede realizar. Identificar si tuvo algún problema en la acreditación de inversiones de la construcción (por ej., solicitud de créditos por terceros y que sólo los beneficiarios puedan acreditar gastos financieros).

4.- Cierre del proceso.

a) Condiciones establecidas en construcción y pago: Conocer si tuvo algún problema relacionado con el rechazo en pago del bono o rebajas de éste (por incumplimiento de ítems acordados previamente en proceso de postulación, por no acreditación de inversiones, modificaciones de obra y no acreditación de gastos). Qué opina respecto a la validez de estas condiciones.

5.- Actores asociados al proceso.

a) Instituciones que participan en postulación y entrega de bono: roles que cumplen en el proceso (CNR, INDAP, DOH). Qué evaluación hace de cada uno de ellas, identificar fortalezas y debilidades. Conocer la calidad de comunicación entre las distintas instituciones (algún nivel de burocracia o fluidez en los procesos) y la comunicación hacia beneficiarios.

b) Instituciones que participan en construcción y pago: roles que cumplen en el proceso (CNR, INDAP, DGA, DOH). Qué evaluación hace de cada uno de ellas, identificar fortalezas y debilidades. Conocer la calidad de comunicación entre las distintas instituciones (algún nivel de burocracia o fluidez en los procesos) y la comunicación hacia los beneficiarios.

c) Rol de los consultores: evaluación de la importancia del rol de los consultores en el funcionamiento de la ley. Evaluación del trabajo desarrollado y del apoyo brindado por ellos y su relación con éste (diferenciar por períodos: postulación y entrega de bono/construcción y pago).

d) Rol de constructora: evaluación del trabajo desarrollado con la empresa constructora y su relación con ésta.

6.- Resultados reales y esperados

a) Objetivos de la ley: de modo general, identificar la percepción de cumplimiento de los objetivos básicos de la ley (en caso de ser necesario señalar: aumentar competitividad, mejorar producción y productividad, elevar ingreso y calidad de vida, aumento de empleo) y también en cuánto a objetivos específicos (en caso de ser necesario señalar: incrementar área de riego, mejorar abastecimiento de agua, mejorar calidad y eficiencia en el riego, habilitar suelos de mal drenaje).

b) Expectativas futuras: de modo general, rescatar opinión sobre expectativas en torno al futuro funcionamiento de la ley y sus resultados (beneficiarios, montos asignados, modalidad de acreditación de inversiones, modalidad de pago, etc.)

7.- Sugerencias

a) Recomendaciones para mejorar el proceso: de modo general, rescatar sugerencias en base a los objetivos definidos por la ley, tiempos asignados, instituciones participantes, tipo y calidad de obras, financiamiento, pago de bono etc.

b) Criterios de selección: de modo general, conocer sugerencias en torno a los criterios que operan para la selección de los beneficiarios.

8.2.2. Pauta Entrevistas Semiestructuradas Actores CNR

Nota: para el caso de la siguiente entrevista, se debe especificar al entrevistado que las preguntas se orientan a conocer las la ley y sus implicancias en su estado actual. No obstante, aparecen en esta pauta preguntas específicas sobre proyecciones futuras.

1.- Características de la postulación..

a) Conocimientos sobre los concursos (preguntar solamente al revisor): criterios para la selección de proyectos. Conocimiento sobre las variables que deciden la selección de un proyecto. Cuáles son estas variables y cuáles tienen mayor importancia.

b) Rol dentro de la CNR: cuáles son las labores que desempeña el entrevistado y qué evaluación o crítica puede realizar respecto a los procesos que le conciernen dentro de esta etapa. Identificar posibles problemas que se presenten.

2.- Acceso al beneficio

- **Acceso universal:** cuál es el nivel de representación de los distintos tipos de potenciales beneficiarios (pequeños, medianos, grandes productores) entre los ganadores. Como se integra a productores con situaciones especiales (localidades extremas, catástrofe, cesantía y pobreza, enfoque de género y sectores indígenas) Cuál es la evaluación de estos procedimientos, si hay resultados más allá de que exista un enfoque que se explicita dentro de los lineamientos del concurso.

-**Difusión:** medios por los cuáles se da a conocer las bases del concurso y resultados de las postulaciones. Evaluación de estas vías de comunicación.

3.- Financiamiento

a) Financiamiento de postulación: conocer si el INDAP o la CORFO juega un papel importante en términos de financiamiento, de qué factores depende su obtención y en qué consiste.

b) Financiamiento etapa de construcción: opinión sobre el autofinanciamiento en esta etapa. Conocer si el INDAP juega un papel importante en términos de financiamiento, de qué factores depende su obtención y en qué consiste.

c) Financiamiento alternativo: identificar cuáles son las instancias alternativas de financiamiento en la etapa de construcción.

d) Problemas asociados (preguntar solamente al jefe de fomento): cuáles son los principales problemas observados respecto al financiamiento. Identificar posibles problemas relacionados con la acreditación de gastos del proceso de construcción de la obra (por ej., solicitud de créditos por terceros y que sólo los beneficiarios puedan acreditar gastos financieros).

4.- Cierre del proceso(no se aplica al revisor, solamente preguntar a jefe de departamento)

a) **Desempeño de la DOH:** qué rol desempeña en esta etapa y cómo evaluaría su nivel de eficiencia.

b) **cláusulas establecidas en construcción y pago:** cuáles son las situaciones relacionadas con el rechazo en pago del bono o rebajas (por incumplimiento de ítems acordados previamente en proceso de postulación por no acreditación de inversiones; modificaciones de obra y no acreditación de gastos). Qué opina respecto a la justificación de la existencia de estas cláusulas.

5.- Actores asociados al proceso

a) **Instituciones que participan en postulación y entrega de bono (preguntar a jefe de departamento y revisor):** qué instituciones participan en esta etapa y cuál o cuáles de ellas representan aliados estratégicos efectivos; con qué otros actores sería necesario desarrollar alianzas para mejorar el funcionamiento de este proceso.

b) **Instituciones que participan en construcción y pago:** roles que cumplen en el proceso (CNR, INDAP, DGA, DOH). Qué evaluación hace de cada uno de los participantes, identificar fortalezas y debilidades. Conocer la calidad de comunicación entre las distintas instituciones (conocer si existe algún nivel de burocracia o fluidez en los procesos) y la comunicación hacia los beneficiarios. Cuál o cuáles de las instituciones participantes representan un aliado estratégico efectivo en esta etapa; con qué otros actores sería necesario desarrollar alianzas para mejorar el funcionamiento de este proceso.

c) **Rol del consultor:** evaluación de la importancia del rol de los consultores en el funcionamiento de la ley, identificación de fortalezas y debilidades para ambos procesos.

6.- Resultados obtenidos y esperados (en el caso del revisor, sólo rescatar su visión general).

a) **Objetivos de la ley:** percepción de cumplimiento de los objetivos básicos de la ley (en caso de ser necesario, mencionar: aumentar competitividad, mejorar producción y productividad, elevar ingreso y calidad de vida, aumento de empleo) y también en cuánto a objetivos específicos: (en caso de ser necesario, mencionar: incrementar área de riego, mejorar abastecimiento de agua, mejorar calidad y eficiencia en el riego, habilitar suelos de mal drenaje). Identificar objetivos que se han cumplido en mayor medida, en forma parcial y/o deficientes.

b) Resultados obtenidos/esperados de la ley:

- respecto a la consecución de estándares de producción óptimos en materia de riego, drenaje y tecnificación.
- en relación a transformar a Chile en potencia productiva en materias relacionadas con actividad agropecuaria.
- en la apertura del mercado internacional mediante el incentivo del uso cánones internacionales en materia de riego. (Nivelación con criterios y estándares internacionales)
- en la apertura de nuevos mercados mediante el incentivo a la producción de nuevos productos mediante riego tecnificado.

7.- Expectativas

a) **Actores involucrados:** cómo observa la viabilidad de que continúen participando los mismos agentes que lo hacen hasta hoy en el largo plazo. Qué rol espera de cada uno de ellos.

b) **Visión de futuro:** conocer redefiniciones estratégicas, implementación de nuevos lineamientos y criterios de esta ley a futuro. Qué resultados se esperan para los próximos años y que aspectos debiesen mejorarse o reforzarse.

8.2.3. Pauta Entrevistas Semiestructuradas Consultores

Características de la postulación

a) **Percepción frente a características de la ley:** características generales de la ley, hacia quiénes está dirigida (tipos de postulantes, figura legal del postulante), cuáles son las condiciones de postulación en cuanto a situación legal respecto a posesión de tierra y DDAA y según tipo de obra propuesta.

b) **Percepción de procesos burocráticos de postulación:** tipos de antecedentes que se solicitan para validar la postulación (legales/administrativos), y visión crítica sobre éstos.

c) **Criterios de selección de proyectos:** desde su punto de vista cuáles son las variables que definen una postulación exitosa, qué opinión tiene acerca de la congruencia del valor asignado a aquellas variables.

2.- Acceso al beneficio

- **Acceso universal:** percepción en relación al nivel de representación de los distintos tipos de potenciales beneficiarios (pequeños, medianos, grandes productores) entre los ganadores. Como se integra a productores con situaciones especiales (localidades extremas, catástrofe, cesantía y pobreza, enfoque de género y sectores indígenas) Cuál es la evaluación de estos procedimientos, saber si hay resultados más allá de que exista un enfoque que se explicita dentro de los lineamientos del concurso.

3.- Difusión e información

a) **Medios de difusión:** cuáles son los medios más usuales para dar a conocer aspectos relacionados a la apertura, postulación y resultados concurso (medios institucionales y/o medios informales). Cómo evalúa la utilidad de los medios de difusión más formales.

En su caso particular cómo se entera usualmente de los resultados y cómo evalúa la comunicación desde las instituciones involucradas en esta etapa del proceso.

b) **Contacto con beneficiario:** considerando su experiencia como consultor, cómo se establece el primer contacto con el beneficiario (desde el beneficiario: a través de listado de consultores a nivel institucional-SAG, CNR, INDAP, etc.- o de modo más informal: contacto directo con el beneficiario, a través de un beneficiario anterior, etc.)

4.- Tiempos asociados

a) Evaluación de tiempos asignados al proceso de postulación y entrega de beneficio: pertinencia de los tiempos asignados en estas etapas del proceso, considerando elaboración del proyecto, tiempos de respuesta desde la CNR, tiempo para dar respuesta o solución a posibles observaciones.

b) Evaluación de tiempos asignados desde inicio de obras hasta pago de bono: considerar recepción del proyecto por la DOH en las etapas de construcción y finalización y tiempo transcurrido desde el término de la obra y pago del bono.

5.- Sistema de financiamiento

a) Financiamiento etapa de postulación: instancias que requieren financiamiento (elaboración de estudio y postulación del proyecto), cuáles son las instituciones que lo otorgarían y en qué etapas.

b) Financiamiento etapa de construcción: opinión sobre el autofinanciamiento en esta etapa. Conocer si el INDAP juega un papel importante en términos de financiamiento, de qué factores depende su obtención y en qué consiste.

c) Financiamiento alternativo: cuáles son las instancias alternativas de financiamiento en la etapa de construcción.

d) problemas asociados: cuáles son los principales problemas observados respecto al financiamiento. Identificar posibles problemas relacionados con la acreditación de gastos del proceso de construcción de la obra (por ej., solitud de créditos por terceros y que sólo los beneficiarios puedan acreditar gastos financieros).

6.- Actores asociados al proceso

a) Instituciones que participan en postulación y entrega de bono: roles que cumplen en el proceso (CNR, SAG, INDAP, DGA, DOH). Qué evaluación hace de cada uno de los participantes, identificar fortalezas y debilidades. Conocer la calidad de comunicación entre las distintas instituciones (si existe algún nivel de burocracia o fluidez en los procesos) y la comunicación hacia los beneficiarios.

b) Instituciones que participan en construcción y pago: roles que cumplen en el proceso (CNR, SAG, INDAP, DGA, DOH). Qué evaluación hace de cada uno de los participantes, identificar fortalezas y debilidades. Conocer la calidad de comunicación entre las distintas instituciones (algún nivel de burocracia o fluidez en los procesos) y la comunicación hacia los beneficiarios.

c) Rol del consultor: evaluación de la importancia del rol de los consultores en el funcionamiento de la ley

- evaluación del papel de sus pares en proceso de postulación y entrega de bonos (fortalezas y debilidades).
- e) evaluación del papel de sus pares en proceso construcción y pago del bono (fortalezas y debilidades).

7.- Cierre del proceso

- a) evaluación de procedimientos y requisitos establecidos para acreditación de las inversiones.
- b) cuáles son las situaciones relacionadas con el rechazo en pago del bono o rebajas (por ej., incumplimiento de ítems acordados previamente en proceso de postulación por no acreditación de inversiones; modificaciones de obra y no acreditación de gastos). Qué opina respecto a la validez de estas condiciones.

8.- Resultados reales y esperados

a) Objetivos de la ley: de modo general, conocer la percepción de cumplimiento de los objetivos básicos de la ley (en caso de ser necesario, mencionar: aumentar competitividad, mejorar producción y productividad, elevar ingreso y calidad de vida, aumento de empleo) y también en cuánto a objetivos específicos (en caso de ser necesario, mencionar: incrementar área de riego, mejorar abastecimiento de agua, mejorar calidad y eficiencia en el riego, habilitar suelos de mal drenaje).

9.- Sugerencias

- a) Recomendaciones para mejorar el proceso:** en base a los objetivos definidos por la ley, tiempos asignados, instituciones participantes, tipo y calidad de obras, financiamiento, pago de bono etc.
- b) Criterios de selección:** conocer sugerencias en torno a los criterios que operan para la selección de los beneficiarios.

8.2.4. Pauta Entrevistas Semiestructuradas Organizaciones

1.- Conocimiento de la ley

a) Características generales de la ley: hacia quiénes está dirigida, qué instituciones participan en ella y cuáles son sus principales objetivos.

2.-Expectativas

a) En cuanto a desarrollo del riego: incremento superficie regada del país, mejoramiento del abastecimiento de agua en áreas regadas de forma deficitaria, incentivo de uso eficiente del recurso hídrico, Incorporación de nuevos suelos a la explotación agropecuaria (incremento de las tierras cultivable), otros.

b) En cuanto al incremento y diversificación de la productividad: producción agropecuaria y apertura de mercados a nivel nacional e internacional.

c) En cuanto a calidad de vida: incremento de ingreso, calidad de trabajo, incremento de empleo, otros.

d) En cuanto a beneficiarios: tipo de beneficiario y nivel de cobertura de la ley para los próximos años.

3.-Sugerencias

a) **Recomendaciones para mejorar el proceso:** de modo general, en base a los objetivos definidos por la ley, tiempos asignados, instituciones participantes, tipo y calidad de obras, financiamiento, pago de bono etc.

b) **Criterios de selección:** de modo general, conocer sugerencias en torno a los criterios que operan para la selección de los beneficiarios.

8.3. Análisis Inferencial

8.3.1. Regresiones bonificados

La Regresión Lineal es una Técnica de análisis multivariante que permite explicar el comportamiento de una variable dependiente a partir de un conjunto de variables independientes.

Si consideramos que la **satisfacción general con la Ley 18.450** después de haber postulado al concurso depende de la satisfacción con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono y de la satisfacción general con los servicios proporcionados por el consultor el consultor como variables independientes, los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción general con el agregado ponderado de los dos predictores es 0.284 (R^2 corregida), es decir, la satisfacción con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono y de la satisfacción general con los servicios proporcionados por el consultor el consultor, en conjunto predicen un 28,4% de las variaciones en la satisfacción general ley 18.450 después haber postulado al concurso.

Tabla N° 18: Resumen del modelo general Satisfacción Bonificados

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.545(a)	0.297	0.284	0.81614

Fuente: ClioDinámica Ltda.

La utilización de coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes beta permite obtener el peso relativo de cada variable independiente dentro de la dependiente. Aquí se observa que la variable más importante en la predicción es la satisfacción con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono. Con un coeficiente beta estandarizado de 0,427, si este valor lo llevamos a porcentaje mediante regla de tres podemos decir que este valor representa el 66.5% de la predicción de la variable; luego, la segunda variable en importancia respecto de la satisfacción general con la Ley 18.450 es la Satisfacción general con el Consultor, con un beta estandarizado de 0,215.

Ambos predictores son estadísticamente significativos con un 95% de confianza.

Tabla N° 19: Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2.835	0.548		5.173	0.000
	nota consultor: Satisfacción general con el consultor	0.200	0.081	0.215	2.472	0.015
	Y en general qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono?	0.369	0.075	0.427	4.908	0.000

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Si consideramos que la satisfacción con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso depende de la satisfacción con los Procesos Operativos y de la información proporcionada durante el proceso de concurso y resolución del mismo como independiente, los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción con el tiempo con el agregado ponderado de los dos predictores es 0.574 (R^2 corregida), es decir, la satisfacción los procesos operativos y la información entregada, en conjunto predicen un 57,4% de las variaciones en satisfacción con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso.

Tabla N° 20: Resumen del modelo Satisfacción con el tiempo entre la fecha de apertura del concurso y la fecha de resolución del concurso

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.766(a)	0.586	0.574	0.72229

Fuente: ClioDinámica Ltda.

A partir de los coeficientes estandarizados obtenidos, se observa cómo la variable más importante en la predicción son los procesos operativos. Con un coeficiente beta estandarizado de 0,406, si este valor lo llevamos a porcentaje mediante regla de tres podemos decir que este valor representa el 65.7% de la predicción de la variable. Luego, la segunda variable que tiene capacidad explicativa respecto del tiempo que dura el proceso de postulación, presenta un beta de 0,212, por lo que su capacidad explicativa respecto de la variable dependiente es inferior a los procesos operativos.

Ambas predictores son estadísticamente significativos con un 95% de confianza.

Tabla N° 21: Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	0.908	0.757		1.200	0.233
	ESCALA PROCESOS OPERATIVOS GRAL.	0.122	0.028	0.406	4.325	0.000
	ESCALA INFORMACIÓN GRAL.	0.095	0.042	0.212	2.252	0.026

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto a la satisfacción con el consultor, si consideramos que la satisfacción con el consultor depende de la Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor por parte del consultor, del cumplimiento de compromisos, fechas y horarios, del conocimiento de normas y procedimientos, de los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado, de la calidad técnica y asesoramiento del consultor, de la confianza y credibilidad consultor y por último de la dedicación y permanencia consultor, los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción general con el consultor con el agregado ponderado de los siete predictores es 0.68 (R^2 corregida), es decir, la valuación de algunos temas específicos en torno al consultor, en conjunto predicen un 68% de las variaciones observadas en la variable dependiente.

Tabla N°22: Resumen del modelo Satisfacción Consultor

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.837(a)	0.700	0.680	0.58863

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Luego, de la observación de los coeficientes estandarizados se desprende que la variable más importante en la predicción es la confianza y credibilidad del consultor. Con un coeficiente beta estandarizado de 0,445, si este valor lo llevamos a porcentaje mediante regla de tres podemos decir que este valor representa el 48.26% de la predicción de la variable. La Segunda variable de peso en la predicción de la satisfacción con el consultor son los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado, que presenta un coeficiente beta estandarizado de 0,299.

Ambos predictores señalados son estadísticamente significativos con un 95% de confianza. El resto supera el 5% en de error en la significancia estadística por tanto no pueden considerarse estadísticamente significativos como predictores de la satisfacción general con el consultor.



Tabla N°23: Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-0.032	0.538		-0.059	0.953
	nota consultor: Conocimiento de normas y procedimientos	0.224	0.146	0.159	1.535	0.128
	nota consultor: Calidad técnica y asesoramiento del consultor	-0.163	0.150	-0.126	-1.086	0.280
	nota consultor: Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	0.201	0.124	0.169	1.620	0.108
	nota consultor: Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	0.267	0.108	0.299	2.475	0.015
	nota consultor: Dedicación y permanencia consultor	0.026	0.163	0.026	0.159	0.874
	nota consultor: Confianza y credibilidad consultor	0.487	0.151	0.445	3.223	0.002
	nota consultor: Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	-0.051	0.116	-0.050	-0.439	0.662

Fuente: ClíoDinámica Ltda.

8.3.2. Regresiones pagados

Si consideramos que la satisfacción general con la Ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación depende de la satisfacción de ejecución de la obra, del servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas, de la satisfacción general con los servicios proporcionados por el constructor y de la satisfacción con el proceso de Pago de la bonificación, los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción general con el agregado ponderado de los dos predictores es 0.392 (R^2 corregida), es decir, las variables independientes en conjunto predicen un 39,2% de las variaciones en la Satisfacción General de la Ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación.

Tabla N°24: Resumen del modelo Satisfacción General

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.651(a)	0.423	0.392	0.66229

Fuente: ClíoDinámica Ltda.

La utilización de coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes beta permite obtener el peso relativo de cada variable independiente dentro de la dependiente. Aquí observamos que la única variable importante en la predicción es la satisfacción con el proceso de Pago de la bonificación, con un coeficiente beta estandarizado de 0,502. Si este valor lo llevamos a porcentaje mediante regla de tres podemos decir que este valor representa el 74,3% de la predicción de la variable.

Esta variable es la única del modelo cuya significancia estadística está dentro del 95% de confianza, todas las demás variables presentan significancias que están por sobre el 5% de error, por lo tanto no se puede señalar que para este modelo en particular, tengan capacidad predictiva sobre la satisfacción general con la ley.

Tabla N°25: Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	4.027	0.596		6.755	0.000
La satisfacción general con el proceso de Pago de la bonificación	0.334	0.083	0.502	4.050	0.000
constructor, Satisfacción General con el Constructor	0.095	0.103	0.105	0.923	0.359
¿Y en general qué tan satisfecho quedo con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)?	0.159	0.083	0.231	1.900	0.061
La satisfacción general con el proceso de EJECUCIÓN DE LA OBRA	-0.152	0.113	-0.163	-1.342	0.184

Fuente: ClíoDinámica Ltda.

Si consideramos que la satisfacción general con la con la ejecución de la obra depende de la calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente, la calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente, del cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra y de la construcción de obras y/o instalación de equipos, los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción general con el agregado ponderado de los predictores es 0.622 (R^2 corregida), es decir, las variables independientes, en conjunto predicen un 62,2% de la variaciones en la satisfacción general con la con la ejecución de la obra.

Tabla N°26: Resumen del modelo Satisfacción con la ejecución de la obra

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.797(a)	0.636	0.622	0.46064

Fuente: ClíoDinámica Ltda.

Aquí observamos como la variable más importante en la predicción de la satisfacción general con la con la ejecución de la obra es la satisfacción con la calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente, con un coeficiente beta estandarizado de 0,656. Si este valor lo llevamos a porcentaje mediante regla de tres podemos decir que este valor representa el 72,7% de la predicción de la variable.

A su vez, la segunda variable en términos de su capacidad explicativa de la satisfacción con la obra es el cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra, con un beta estandarizado de 0,315.

Por último, la construcción de obras y/o instalación de equipos no tiene capacidad explicativa respecto de la satisfacción general con la obra, dado que tiene una significancia asociada que da cuenta de un nivel de confianza menor al 95%, límite para considerarla estadísticamente significativa.

Tabla N°27: Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta	B	Error típ.
1 (Constante)	1.266	0.540		2.342	0.022
Construcción obras y/o instalación de equipos	-0.069	0.075	-0.069	-0.911	0.365
La calidad del proyecto terminado respecto a lo presentado inicialmente	0.266	0.063	0.656	4.194	0.000
El cumplimiento de los objetivos del proyecto para la ejecución de la obra	0.615	0.072	0.315	8.585	0.000

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Si consideramos que la satisfacción general con el Constructor depende de la valoración y respeto de los conocimientos del agricultor, del cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra, de la calidad técnica del servicio, del conocimiento de normas y procedimientos, de la dedicación y permanencia del constructor y de la confianza y credibilidad del constructor (como variables predictoras), los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción general con el agregado ponderado de los dos predictores es 0.849 (R^2 corregida), es decir, las variables independientes, en conjunto predicen un 84,9% de las variaciones en la satisfacción general con el constructor.

Tabla N° 28: Resumen del modelo Satisfacción general con el Constructor

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.927(a)	0.860	0.849	0.35644

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al observar la tabla de coeficientes, se aprecia que la variable más importante en la predicción es la satisfacción con cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra (beta: 0,350), le siguen la Confianza y credibilidad del constructor (beta: 0,265) y la Calidad técnica del servicio (beta: 0,214), todas las variables mencionadas son estadísticamente significativas con un 95% de confianza (el resto de las variables ingresadas al modelo presentan niveles de confianza inferiores a este nivel, por lo que no son estadísticamente significativas en términos de su capacidad explicativa de la satisfacción general con la obra).

Tabla N° 29: Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	0.141	0.314		0.450	0.654
	Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	0.325	0.065	0.350	4.992	0.000
	Conocimiento de normas y procedimientos	-0.045	0.090	-0.042	-0.500	0.618
	Calidad técnica del servicio	0.217	0.081	0.214	2.693	0.009
	Dedicación y permanencia del constructor	0.113	0.086	0.131	1.320	0.191
	Confianza y credibilidad del constructor	0.253	0.096	0.265	2.643	0.010
	Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	0.108	0.086	0.107	1.261	0.211

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Si consideramos que la satisfacción general con el servicio proporcionado por la Dirección de Obras Hidráulicas depende de la flexibilidad mostrada para aceptar modificaciones, la contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras, el tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH (14 días según meta DOH), el número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH, la claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción, el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución (30 días según plazo legal) y el tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH (30 días según meta DOH), los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción general con la DOH con el agregado ponderado de predictores es 0.893 (R^2 corregida), es decir, en conjunto predicen un 89,3% de las variaciones en la satisfacción general con la DOH.

Tabla N° 30: Resumen del modelo Satisfacción con la Dirección de Obras Hidráulicas

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.961(a)	0.923	0.893	0.40025

Fuente: ClioDinámica Ltda.

De la observación de los coeficientes estandarizados, se puede constatar que la única variable importante en la predicción de la satisfacción con la DOH es el tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución, con un coeficiente beta estandarizado de 0,393.

El resto de las variables no tienen capacidad explicativa respecto de la satisfacción general con la DOH, dado que su nivel de significación de cuenta de niveles de confianza menores al 95%, límite definido para asumir un efecto explicativo sobre la variable dependiente.

Tabla N° 31: Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	0.665	0.529		1.257	0.225
	El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH (14 días según meta DOH)	0.193	0.167	0.206	1.160	0.261
	El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH (30 días según meta DOH)	0.173	0.172	0.221	1.004	0.329
	El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	-0.002	0.159	-0.002	-0.015	0.988
	La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	0.143	0.087	0.199	1.646	0.117
	La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción	0.202	0.182	0.232	1.109	0.282
	El tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución (30 días según plazo legal)	0.326	0.148	0.393	2.204	0.041
	satisfacción con DOH respecto a La flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones	-0.135	0.204	-0.125	-0.664	0.515

Fuente: ClíoDinámica Ltda.

Si consideramos que la satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación depende de la satisfacción con la claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago, con el monto recibido respecto de lo solicitado, el tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería y las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago, los resultados indican que la correlación múltiple de la satisfacción general con el agregado ponderado de variables predictoras es 0.873 (R^2 corregida), es decir, las variables señaladas, en conjunto predicen un 87,3% de las variaciones en la satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación.

Tabla N° 32: Resumen del modelo Satisfacción Pago de la Bonificación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0.938(a)	0.879	0.873	0.45520

Fuente: ClíoDinámica Ltda.

Del análisis de los coeficientes beta estandarizados, se desprende que la variable más importante en la predicción es el tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería, con un coeficiente beta estandarizado de 0,479; le siguen la claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago (beta: 0,408), y el monto recibido respecto de lo solicitado (beta: 0,150).

Estas tres variables son predictoras estadísticamente significativas con un 95% de confianza, el resto de las variables ingresadas al modelo no cumplen con este requisito de base para asumir una capacidad explicativa sobre la satisfacción general con el pago de la bonificación.

Tabla N° 33: Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error tít.	Beta			
1	(Constante)	0.381	0.342		1.115	0.269
	El monto recibido respecto de lo solicitado	0.188	0.068	0.150	2.741	0.008
	El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería	0.378	0.052	0.479	7.202	0.000
	Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	0.020	0.074	0.020	0.267	0.790
	La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago	0.343	0.065	0.408	5.258	0.000

Fuente: ClioDinámica Ltda.

8.3.3. Análisis inferenciales y multivariados para medir diferencias estadísticamente significativas en relación a la satisfacción general con la Ley 18.450

Tabla N° 34: PRUEBA T DE DIFERENCIA DE MEDIAS

	Segmento			
	Pagados		Bonificados	
	Año de aplicación de la encuesta		Año de aplicación de la encuesta	
	2009	2010	2009	2010
	(A)	(B)	(A)	(B)
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?		A		

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Como puede apreciarse, sólo en el caso de pagados la categoría "A" es significativamente menor a la categoría "B" (la categoría menor queda en el cuadro queda bajo la menor), a diferencia de los bonificados donde no se aprecia ninguna diferencia entre el 2009 y el 2010.

Tabla N° 35: PRUEBA TUKEY

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?

Segmento	N	Subconjunto para alfa = .05	
		2	1
Postulantes no beneficiarios	45	5.6467	
Bonificados	115		6.3043
Pagados	86		6.5291

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Tabla N° 36: PRUEBA ANOVA DE UN FACTOR

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos (Combinados)	23.379	2	11.689	10.996	0.000
Término lineal	23.002	1	23.002	21.638	0.000
No ponderado	20.648	1	20.648	19.423	0.000
Desviación	2.731	1	2.731	2.569	0.110
Intra-grupos	258.317	243	1.063		
Total	281.696	245			

Fuente: ClioDinámica Ltda.

8.4. Procedimiento para aplicación de encuestas

Selección equipo de encuestadores

Tal como se señaló en primer informe y en la propuesta presentada, ClioDinámica trabajo con un equipo de encuestadores que respondieron a las necesidades que demandada el estudio, ya sea en su lógica operativa como en el perfil del encuestado (experiencia en proceso de encuesta y/o conocimiento general respecto de temas pertinentes a las actividades agrícolas a nivel nacional, como también de temas específicos relacionados a la ley 18.450)

Esta convocatoria y selección se realizó siguiendo el criterio de zonificación conforme a cada una de las regiones, para lo cual se generaron redes colaborativas con varias casas de estudios asociadas al tema agrícola, además de disponer territorialmente de un staff de encuestadores que fueron a colaborar y complementar los esfuerzos del equipo de terreno.

Tomando esta lista de establecimientos de educación superior y técnicos, se realizó una convocatoria a participar del proyecto. Luego de este proceso inicial de convocatoria, se hizo un análisis detallado de los CV de cada uno de los postulantes, tomando en cuenta los ítems referentes a conocimientos sobre el tema mencionado anteriormente. Se aplicaron criterios de selección en vista del cumplimiento de las metas asignadas y de las características del terreno:

- Ser alumno o egresado de carreras profesionales o técnicas relacionadas con actividades agrícolas.
- Tener experiencia válida en la aplicación de encuestas en terreno.
- Tener conocimientos respecto al tema del Estudio. (Regadío y drenaje; Ley 18.450).
- Tener conocimiento de las zonas en donde se encuestará.
- Contar con movilización propia.

En aquellas regiones donde ninguno de los CV enviados satisfizo los criterios de selección, se decidió trabajar con encuestadores con los que ya se tenía una experiencia anterior de trabajo, y que habían destacado por su alto nivel de responsabilidad y proactividad.

Capacitación equipo de encuestadores

Esta actividad fue realizada el día viernes 23 de julio, en dependencias de la Cámara de Comercio de Santiago, ubicada en Monijtas 390, Santiago.

Participó la totalidad de los encuestadores seleccionados, y el desarrollo de los contenidos estuvo a cargo del Jefe de estudio, Mario Márquez (Sociólogo), quién realizó la presentación en la que se detalló cada uno de los aspectos relativos a la aplicación de las encuestas; además, Maximiliano Galaz (Sociólogo Jefe de Terreno) respondió cada una de las preguntas que surgieron en el equipo respecto del proceso de terreno. En representación de la contraparte asistió Karina Gajardo, en calidad de observadora.

Los temas tratados en la capacitación son detallados a continuación:

- Presentación ClioDinámica: Quiénes somos, descripción áreas de negocios.
- Presentación Objetivos del Proyecto: Generales y específicos.
- Descripción del Programa: Descripción Contraparte técnica CNR, objetivos generales y específicos; descripción de ley 18.450., objetivos generales y específicos; descripción de actores y procesos.
- Descripción Metodológica: Principales elementos que guiarán el plan de investigación.
- Presentación/Revisión de Instrumentos: Descripción de los instrumentos a trabajar según categorías a encuestar: Beneficiarios Bonificados, Beneficiarios Pagados y No Beneficiarios. Revisión de cada instrumento por preguntas y alternativas.
- Descripción de la Gestión de terreno y Contactos: Estrategias para desarrollar la aplicación de los instrumentos en terreno, validación de las encuestas y envío de éstas a Santiago para su digitación.

La capacitación se realizó de acuerdo a una metodología de taller activo-participativo, en donde se explicaron cada uno de los ítems descritos anteriormente, dando espacios para consultas y respuestas. Tuvo una duración de 4 horas cronológicas. Además, se entregaron las encuestas a aplicar, las credenciales y acreditaciones, y se puso al tanto a cada uno de los integrantes del equipo de las cuotas a cumplir en el desarrollo de su trabajo; en la tabla adjunta a continuación, se muestra la distribución de las cuotas por región, encuestador y tipo de encuestado:

Tabla N° 37: Equipo de encuestadores seleccionados y cuotas asignadas

Región	Encuestador	Cuotas Bonificados	Cuotas Pagados	Cuotas No Seleccionados
Coquimbo	Jean Pierre Compas	5	10	8
Valparaíso	Nayadet Espinoza	6	1	1
O'Higgins	Roberto Cerda	16	6	5
RM	Sebastián Aguilar	2	4	2
	Claudia Lillo	2	5	-
Maule	Francisco Stano	-	-	10
	Carlos Castro	-	5	-
	Carla Yáñez	11	-	-
	Helen Müller	30	20	10
BíoBío	Pablo Troncoso	-	-	10
	Pablo Ríos	15	5	-
Araucanía	Claudia Lüer	19	-	-
	Herman Constancio	-	19	-
Los Ríos	Viviana Quiroz	1	6	-
Los Lagos		9	8	-

Fuente: ClioDinámica Ltda.

El responsable de la supervisión general del trabajo en terreno fue Maximiliano Galaz, Sociólogo, bajo cuya responsabilidad estuvo el monitoreo permanente y exhaustivo del trabajo realizado por los encuestadores. Sus funciones contemplaban:

- Generar contactos con posibles encuestados, junto a un equipo de contactadores.
- Derivar contactos a Encuestadores.
- Contactar reemplazos en caso de abandono o imposibilidad de encontrar caso seleccionado por datos erróneos.
- Seguimiento permanente del cumplimiento de cuotas asignadas a cada encuestador
- Asistir a equipo de encuestadores en situaciones especiales (consultas relacionadas con el encuestado o sobre el instrumento; solucionar instancias de rechazo en el terreno, etc.)
- Recepción de las encuestadas enviadas semanalmente.
- Verificación de encuestas realizadas según protocolo establecido (revisión y validación de encuestas).
- Contacto de consultores para recabar nueva información sobre posibles encuestados, ya sea en el marco de los casos que inicialmente no tenían datos de contacto, y de aquellos casos que aparecían con datos erróneos en el marco muestral.
- Contacto con dirigentes de asociaciones de regantes, para el rastreo de beneficiarios que en la base de datos entregada por CNR aparecían sin datos de contacto o con datos erróneos.

Las encuestas fueron aplicadas en el hogar, el lugar de trabajo de los informantes o un lugar a definir por el encuestado, de acuerdo a su disponibilidad. En el caso de tratarse de asociaciones u organizaciones, se encuestó al representante legal referenciado en el proceso de postulación, o en su defecto a algún representante de la directiva o asesor técnico que participó directamente en los procesos bajo evaluación.

Respecto del proceso de supervisión de la toma de datos, éste se tradujo en un contacto permanente con cada una de las regiones. Lo anterior, con el propósito de recibir información frecuente respecto de las principales dificultades durante la aplicación de las encuestas y el envío de éstas a Santiago para su digitación, así como también para entregar de manera eficiente las soluciones pertinentes a los problemas presentados. El seguimiento incluyó las siguientes actividades:

Los encuestadores debían enviar a los supervisores o en su defecto (cuando era un sólo encuestador por región) al coordinador central un informe semanal en donde se detallara el avance del proceso de terreno (planificada en una hoja de ruta) y las principales dificultades encontradas durante ésta; si existía alguna duda respecto de los expresado en el informe, el coordinador central se comunicaba telefónicamente con dicho encuestador para resolverla rápidamente. El envío de las encuestas debía ser semanal, para comenzar desde la segunda semana con el proceso de digitación y construcción de la base de datos, atendiendo a los plazos definidos para la entrega de los productos.

A continuación, se describe en detalle cada una de las estrategias de supervisión y control a utilizar para asegurar la calidad de la información levantada:

Revisión de oficina: Esta modalidad se aplicará sobre todos los cuestionarios aplicados, y será responsabilidad del equipo de sociólogos revisar todos los cuestionarios aplicados antes de despacharlos para su digitación. Para que este proceso sea eficiente se hace vital que el flujo de cuestionarios sea constante y permanente de parte de los encuestadores, para que los cuestionarios impugnados sean inmediatamente devueltos y corregidos antes de que los encuestadores finalicen el proceso de terreno. Esta revisión da cuenta de los aspectos formales de la completación del cuestionario:

- Cuestionarios totalmente completos
- Uniformidad en el tipo de marcaje de las respuestas
- Uniformidad en utilización de lápices para la completación de los cuestionarios.
- Respetar los saltos en las preguntas que así lo ameriten conforme a respuestas del encuestado, etc.

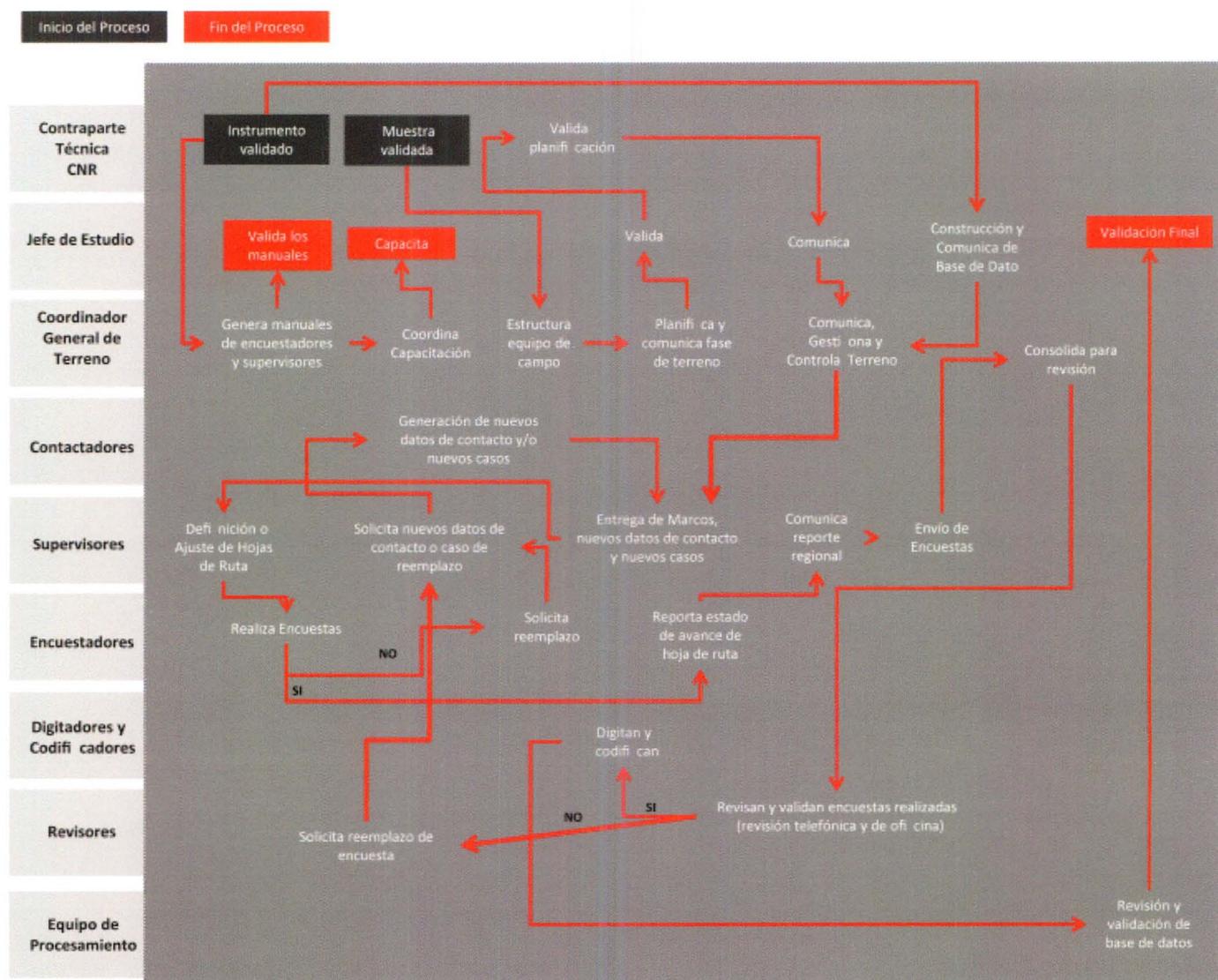
Esta revisión tiene una doble funcionalidad: junto con detectar y filtrar casos de instrumentos inválidos antes de pasar a la etapa de digitación, también es una manera de realizar control sobre el trabajo realizado por los encuestadores y así detectar aquellos que no cumplan con las expectativas y requerimientos mínimos para la realización de esta labor.

Supervisión telefónica: Desde la Coordinación central se realizará una Supervisión telefónica aleatoria sobre el 20% de los casos que hayan sido realizados, en las diferentes áreas donde realizó el trabajo.

Registro fotográfico digital: Se acordó generar una última estrategia de supervisión y control, atendiendo a situaciones comunes que ocurren durante los procesos de aplicación de encuestas. El protocolo a seguir para dicha estrategia es el registro fotográfico digital por medio de cámara digital o celular del encuestado.

A continuación se presenta un cuadro resumen sobre las actividades desarrolladas durante la etapa de terreno en el marco de los procesos de levantamiento, reemplazo, envío, supervisión, validación y digitación de encuestas.

Figura N° 1: Flujo de actividades de terreno



Para una mejor comprensión del diagrama recién presentado, se hará una breve descripción de algunos de sus elementos:

En primer lugar es necesario señalar que las casillas en color gris oscuro, representan el inicio de una cadena de procesos o actividades; por el contrario, aquellas casillas en color rojo representan el final de una cadena de actividades.

Las flechas, representan la correlación entre actividades, es decir, dan cuenta de las actividades que anteceden y de aquellas que constituyen la continuación de otra, dentro de una cadena de actividades. Por último, la fila en la que se encuentra ubicada una actividad, es indicador del actor responsable de dicha actividad.