



INFORME FINAL

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

Periodo Mayo 2010 · Abril 2011

Elaborada por:

ClioDinámica Asesorías, Consultoría e Ingeniería Limitada

Cliente:

Comisión Nacional de Riego

Santiago, diciembre de 2011

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN	04
1. OBJETIVOS	10
1.1. Objetivo General	10
1.2. Objetivos Específicos	10
2. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DEL ESTUDIO	14
2.1. Descripción general del estudio	14
2.2. Grupos objetivos del estudio	14
2.3. Diseño Muestral	15
2.4. Diseño de instrumentos	19
2.5. Análisis de las variables de satisfacción	19
3. RESULTADOS DEL ESTUDIO	24
3.1. Descripción de la muestra	24
3.2. Satisfacción general con la Ley 18.450	34
3.3. Satisfacción proceso de bonificación	40
3.4. Satisfacción consultor	52
3.5. Satisfacción proceso de pago	64
3.6. Satisfacción ejecución de la obra	66
3.7. Satisfacción constructor	69
3.8. Satisfacción DOH	74
3.9. Tasa de problemas	79
4. OTROS INDICADORES	88
4.1. Conocimiento CNR	88
4.2. Fuentes de información en torno a temas relevantes del proceso de postulación y adjudicación	91
4.3. Tipo de Financiamiento a usar	106
4.4. Si no hubiese recibido la bonificación de CNR, ¿igualmente hubiese llevado a cabo las obras?	111
4.5. Recomendación Ley 18.450	113
4.6. Impactos Observados	117
4.7. Participación de instituciones públicas en el proceso	120

5. MODELOS DE REGRESION LINEAL MULTIPLE Y MAPAS DE MEJORAS	126
5.1. Bonificados	129
5.2. Pagados	131
5.3. Postulantes no Beneficiarios	135
5.4. Resultados de la ley, esperados y reales	140
6. ANALISIS CUALITATIVO	140
6.1. Características de la postulación	141
6.2. Difusión e información	148
6.3. Financiamiento	152
6.4. Pago del bono	155
6.5. Actores asociados al proceso	158
6.6. Expectativas y sugerencias	161
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	166
7.1. Principales hallazgos y recomendaciones del estudio	166
8. ANEXOS	184
8.1 Instrumentos Cuantitativos	184
8.2 Instrumentos Cualitativos	206
8.3 Descripción de la Etapa de Trabajo de campo	212
8.4 Regresiones lineales y mapas de mejoras	225

INTRODUCCIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

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 2012, 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 MAYO 2010– ABRIL 2011”**.

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 tercer apartado se 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:

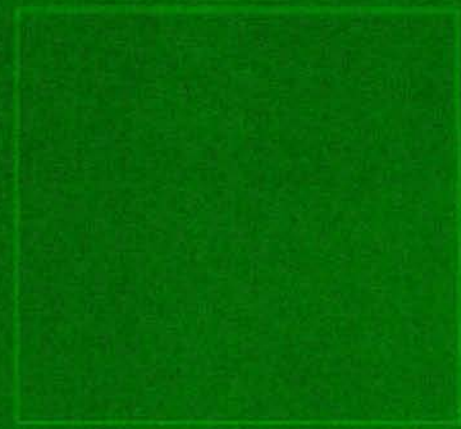
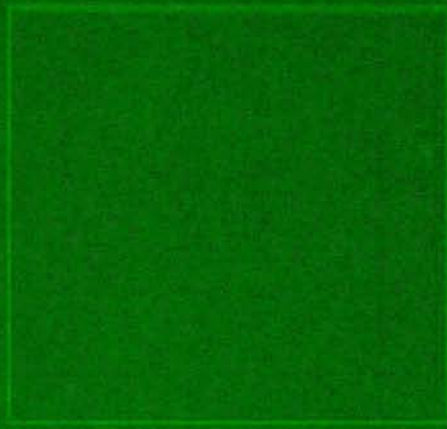
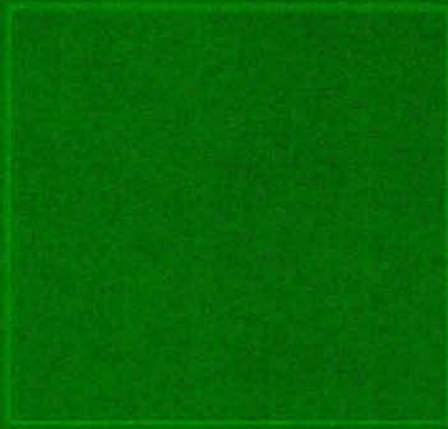
1.1. Objetivo General

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

1.2. Objetivos Específicos

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

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



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 estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo y explicativo, a través de la aplicación de tres cuestionarios semiestructurados especialmente diseñados para cada uno de los grupos objetivo de la investigación.

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

2.2. Grupos objetivos del estudio

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

- **Bonificados:** personas naturales y jurídicas postulantes a la Ley que desde mayo del 2010 a abril 2011 que pasaron por el proceso de concurso y que en su condición de “seleccionados” pasaron también por el proceso de entrega del certificado de bonificación al riego y drenaje; no obstante, a la fecha de aplicación de la encuesta todavía no habían recibido pago de dicho bono.
- **Pagados:** personas naturales y jurídicas adjudicatarias de una bonificación en el marco de la Ley 18.450, que a la fecha de la aplicación de la encuesta ya habían pasado por el proceso de Construcción de la Obra y que entre mayo de 2010 y abril de 2011 recibieron el Pago de dicha bonificación.
- **Postulantes no Beneficiarios:** personas naturales y jurídicas que entre los meses de mayo de 2010 y abril de 2011 postularon a la Ley 18.450, pero que sin embargo no obtuvieron el certificado de la bonificación de la Ley de Riego; por lo tanto, se les incluye en el análisis como participantes del proceso de postulación. A diferencia de la medición 2010, dentro de este grupo se incluyeron, junto con postulantes no seleccionados, las siguientes categorías para enriquecer el análisis: a) Postulantes no Admitidos y b) Postulantes Retirados.

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

Por su parte, en la **fase cualitativa** de la investigación, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a **consultores relacionados con la Ley 18.450** y a cada uno de los **beneficiarios de la Ley para cada uno de los tamaños** de los beneficiarios y adicionalmente se agregaron entrevistas a postulantes no beneficiarios y representantes de las asociaciones.

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 Nº 18.450 en el periodo mayo 2010 a abril 2011, entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos, son **968** proyectos, de los cuales **411** corresponden a beneficiarios que recibieron un Certificado de bonificación y **557** beneficiarios recibieron el pago de ésta. En este sentido el estudio estará compuesto por beneficiarios ubicados entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía.

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.

En relación a la definición de la muestra, se optó por la definición de la muestra que incluye al 15% de los casos totales presentes en el Universo que tiene asociado un error muestral de **±7,3%** (con un total de 150 casos).

Estos niveles de error son aceptados según las convenciones metodológicas de análisis de estudio, toda vez que dado el bajo nivel de calidad de los datos con los que se construyó la muestra, y por criterios de eficiencia y de ajuste a las posibilidades que brindan dichas bases de datos, se ha optado por el diseño que incluye al 15% de 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 **968 beneficiarios**, y que la muestra esperada por la Comisión Nacional de Riego era de al menos 200 encuestas y que se alcanzaron **221** encuestas aplicadas. Con estos parámetros y asumiendo una varianza de 25% ($P = 0.25 \cdot Q = 0.25 \cdot 0.5$) y un nivel de confianza del 95% ($z = 1.96$), se estimó que el error máximo de muestreo llega al $\pm 5,7\%$ 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 72 encuestas** y para los Pagados se aplicaron **88**, con los mismos parámetros de cálculo de la muestra los errores máximos de muestreo llegaron a $\pm 11,2\%$ y $\pm 9,9\%$ respectivamente, con lo que todas las estimaciones están dentro del error aceptable. Con todo, al presentar la muestra agregada de postulantes beneficiarios y pagados se obtuvo un total de 160 encuestas aplicadas con un nivel de error de $\pm 7,0\%$ que sigue ubicándose dentro de los niveles de error aceptados dentro de las convenciones metodológicas.

Por otro lado, se incluyeron además **61 casos de postulantes** a la Ley Nº 18.450, que **no recibieron el beneficio**, con el propósito de poder indagar falencias del proceso desde una mirada más panorámica. Esta inclusión permite generar un contraste con los demás beneficiarios, toda vez que la mera inclusión de postulantes beneficiarios de la Ley no permite ver con claridad cuáles son los aspectos que se pueden mejorar, ya que la variabilidad hacia la alta satisfacción es muy baja. 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 representa 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 constituye 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.

En síntesis se presenta a continuación la siguiente tabla resumen:

Distribución de la muestra por tipo de beneficio y error muestral.

	Muestra	Error
Bonificado	72	$\pm 11,1\%$
Pagado	88	$\pm 9,7\%$
Total	160	$\pm 7,0\%$

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Postulantes no beneficiarios

Asimismo se destaca la inclusión de **61 casos de postulantes** a los beneficios de la Ley Nº 18.450, **cuyos proyectos no quedaron seleccionados para recibir el bono**; este análisis, que fue introducido en la medición 2010, y resultó ser un potente indicador de los niveles de satisfacción usuaria toda vez que permitió

controlar el efecto “de haberse adjudicado el beneficio” al menos para el proceso de concurso, y que la comparación de los resultados de este grupo de control con los beneficiarios que recibieron el bono, es un acercamiento analítico altamente confiable respecto de los niveles de satisfacción con el proceso de concurso, y una prueba confiable de la seriedad con que se trabaja en la gestión de la Ley y el cumplimiento de los compromisos institucionales asociados a este estudio.

De esta forma, la comparación de los resultados obtenidos entre postulantes beneficiarios y no beneficiarios resultó ser una herramienta poderosa a la hora de observar estos procesos y sus posibilidades de mejora, a través de la identificación de convergencias y divergencias en ambas mediciones.

Otro elemento interesante que brinda esta nueva medición, es que como ya se cuenta con una “línea de base” del año 2010 para este grupo, se lograron hacer mediciones en la comparación de resultados, entre postulantes no beneficiarios medidos el año 2010 y postulantes no beneficiarios medidos el 2011, comparación que es relevante toda vez que, y tal como se señaló en las conclusiones del estudio 2010, este grupo debe estar considerado como parte de la clientela de la Ley, no sólo porque puede postular nuevamente en el futuro sino que también, y dada la importancia que tiene el marketing viral o “boca a boca” en la difusión de la Ley, es un actor importante en su legitimación entre los beneficiarios potenciales, sobre todo por el “efecto demostración”.

Beneficiarios concursos terremoto 27 F

Por último, se solicitó que dentro del 15% de encuestados bonificados y pagados para el período, se incluyera una submuestra de bonificados y pagados que resultaron **beneficiarios del concurso especial del terremoto**. De acuerdo a los datos referenciados, esta muestra incluye un total de **20 casos**, los que fueron distribuidos proporcionalmente a nivel regional.

Muestra final aplicada

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

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

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

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 involucrados en el proceso.

Para tales efectos se diseñó una muestra estructural a partir de la cual se han definido el número de aplicaciones a desarrollar a lo largo del territorio nacional. El primer paso en su desarrollo, implicó la distribución de las regiones del país en 4 Macrozonas, lo que permitió entregar una visión más global (pero no menos profunda) en el desarrollo de la línea cualitativa de la investigación.

Distribución de las regiones del país por Macrozona

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

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 acordó inicialmente la aplicación de 5 entrevistas semiestructuradas por macrozona, desagregada por tipo de productor (pequeño, mediano, grande, representantes asociaciones), y con la inclusión adicional de un consultor. Luego, en razón del desarrollo mismo del proceso esta muestra inicial sufrió algunas modificaciones, como puede apreciarse en la siguiente tabla:

Macrozona	Ciudad	Entrevistas						Total
		Pequeño productor	Mediano empresario	Gran empresario	Representante de asociaciones	Postulante no beneficiario	Consultor	
NORTE	LA SERENA	1	1	-	1	-	1	4
CENTRO	SANTIAGO	-	3	1	5	1	1	11
	RANCAGUA-TALCA							
SUR	TEMUCO	2	-	1	-	-	1	4
Total	5	3	4	2	6	1	3	19

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 2010 sobre los cuales se hizo un análisis crítico, a partir de una serie de sesiones de trabajo entre el equipo consultor y la contraparte técnica, en orden de hacer algunos ajustes que permitiesen levantar mayor riqueza información complementar la información requerida para el caso de los concursos Terremoto, 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 trabajó en el diseño de 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 entrevistas para los distintos tipos de actores definidos para esta fase, a saber, consultores, organizaciones de usuarios y beneficiarios de distinto tamaño.

2.5. 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:

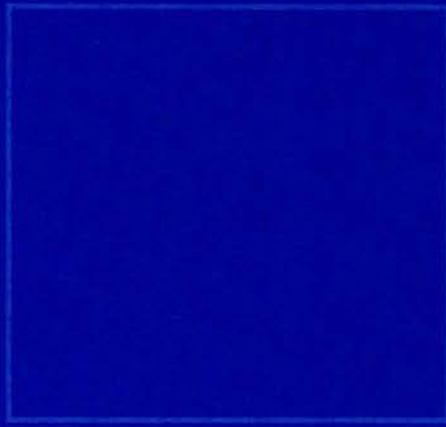
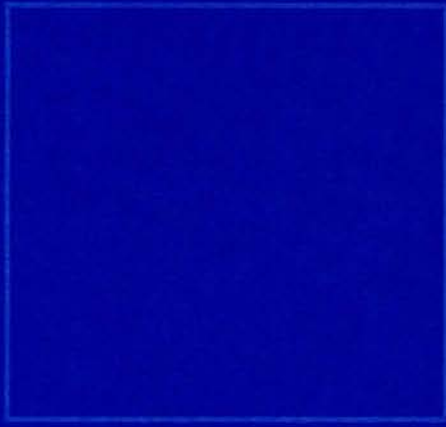
Tabla N° 3: Tramos de satisfacción neta.

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

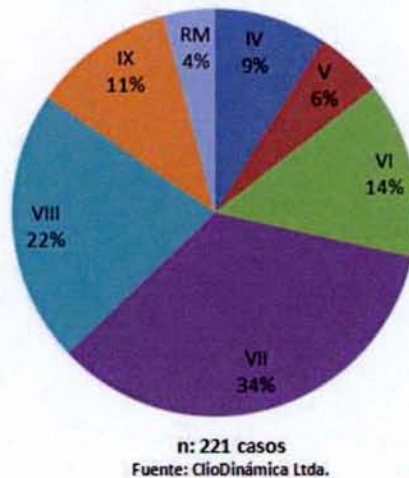


3. RESULTADOS DEL ESTUDIO

3.1. Descripción de la muestra

Con respecto a la **distribución regional** de la muestra, se observa en el gráfico el predominio de la **VII región** del Maule con un 34% y de la **VIII región** del Bío-Bío con un 22%. Le sigue en importancia la **VI región** con un 14% y la **IX de la Araucanía** con un 11%. Finaliza la distribución con un 9% de la muestra en la **IV región** de Coquimbo, un 6% para la **V región** y un 4% en la **Región Metropolitana**.

Gráfico N°1: Distribución de encuestas por región



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

Tabla N° 1: Distribución de casos por región

REGIÓN	MUESTRA
IV	20
V	12
VI	31
VII	76
VIII	48
IX	25
RM	9
TOTAL	221

Fuente: ClioDinámica Ltda.

La tabla muestra la correlación existente entre la distribución regional de la muestra y la cantidad de entrevistados definidos previamente en el estudio, lo que da cuenta de altos niveles de congruencia entre lo solicitado y lo obtenido.

Del total de entrevistados, un 40% correspondió a **beneficiarios pagados**, un 32% correspondió a **bonificados** y un 28% correspondió a **postulantes No beneficiarios**.

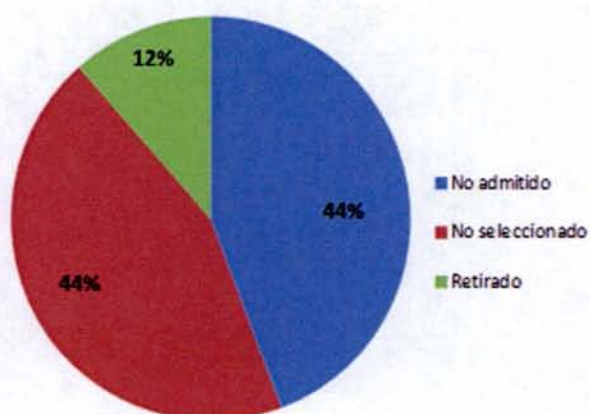
Gráfico N°2: Distribución de encuestas por segmento



n: 221 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

De aquellos postulantes no beneficiarios, un 44% correspondió tanto a aquellos postulantes que fueron **no admitidos**, como a aquellos que **no fueron seleccionados**. Por último, sólo un 12% correspondió a aquellos **postulantes que fueron retirados**.

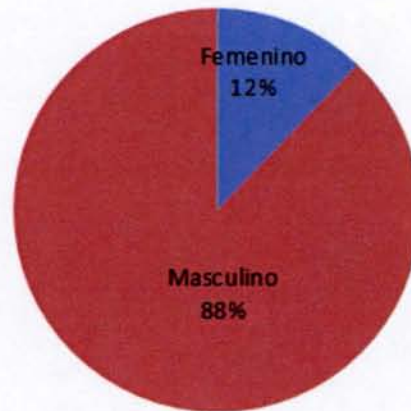
Gráfico N°3: Condición de postulante no beneficiario



n: 61 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Con respecto a la distribución por género se observa un alto predominio de los hombres por sobre las mujeres (88% de los hombres por sobre un 12% de las mujeres)

Gráfico N°4: Distribución de encuestas según género

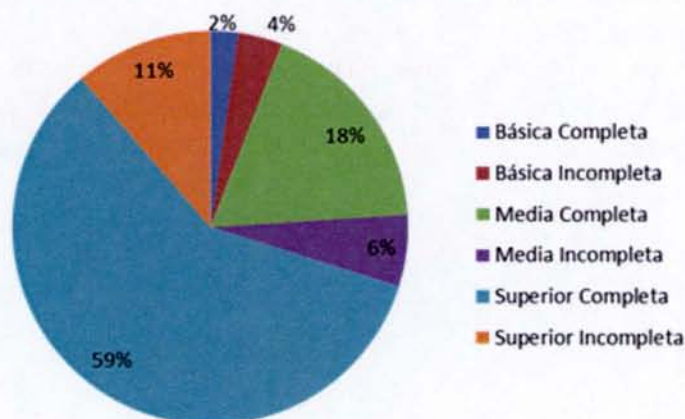


n: 221 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En lo que tiene relación con la distribución de los **niveles de escolaridad** de los encuestados, 3 de cada 5 encuestados poseen un nivel de **educación superior completa** (59%), le siguen aquellos que presentan un nivel de educación medio completo con un 18%. En tercer lugar aparecen aquellos que presentan niveles de educación superior incompleta y en cuarto lugar aquellos que presentan educación media incompleta con un 6%. De este modo, es posible concluir que la muestra de postulantes y beneficiarios poseen altos niveles educativos.

Gráfico N°5: Distribución de encuestas por escolaridad



n: 221 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al realizar el cruce entre el **tipo de beneficiario y el nivel educacional alcanzado**, se observa que el total de los grandes empresarios agrícolas poseen educación superior completa (100%). Del mismo modo predominan con un 71,6% en los empresarios medianos y en menor medida en los pequeños empresarios agrícolas con un 54,3% del total de beneficiarios. Es en los pequeños productores agrícolas donde se presenta una ligera diferencia en la medida que se comparte el predominio entre aquellos que presentan educación superior completa y aquellos que alcanzaron la educación media completa, ambos con un 29%. En resumen, hay un fuerte predominio de aquellos beneficiarios que cuentan con educación superior completa, la cual va descendiendo en la medida que disminuye el tamaño de los productores.

Tabla N° 2: Escolaridad según Tipo de Beneficiario

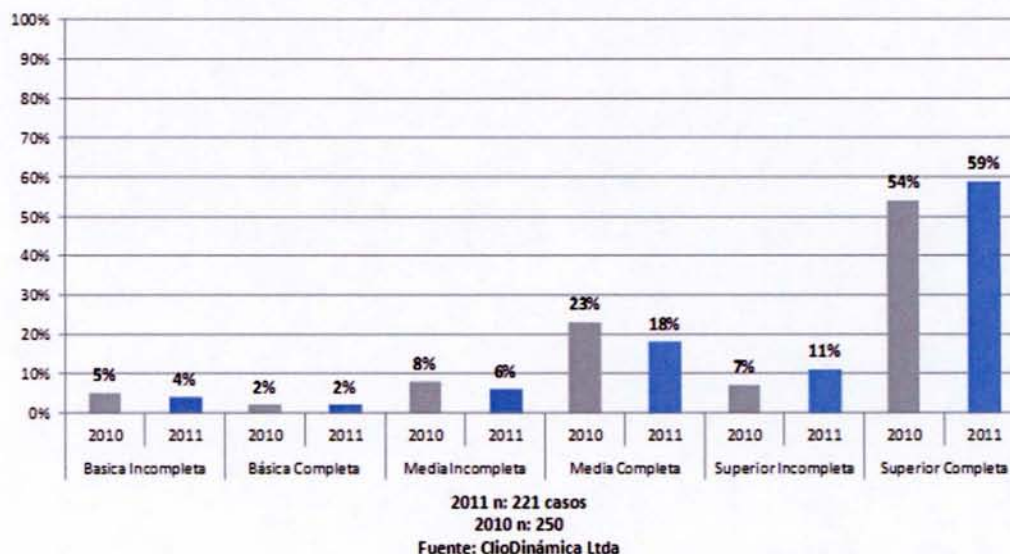
Etiquetas de fila	Empresarial	Empresario Mediano	Pequeño empresario agrícola	Pequeño Productor Agrícola	Total general
Básica Incompleta	0,0%	0,0%	3,3%	16,1%	3,6%
Básica Completa	0,0%	1,1%	2,2%	6,5%	2,3%
Media Incompleta	0,0%	3,2%	7,6%	9,7%	5,9%
Media Completa	0,0%	13,7%	19,6%	29,0%	18,1%
Superior Incompleta	0,0%	10,5%	13,0%	9,7%	11,3%
Superior Completa	100,0%	71,6%	54,3%	29,0%	58,8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Este resultado es observado a lo largo de las últimas mediciones marcando una tendencia interesante que permite establecer que los postulantes a la Ley tienen, en general, un nivel de educación alto, donde más de la mitad de ellos presentan educación superior completa (54% en 2010 y 59% en 2011) siendo la categoría educacional predominante.

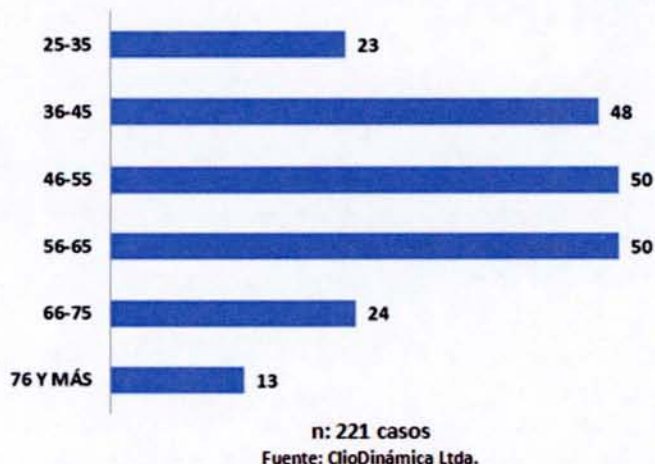
Las categorías educacionales en general se muestran bastante similares en su distribución para cada una de las mediciones. En ese sentido, los aportes porcentuales de las categorías presentan una distribución similar donde las categorías más importantes están representadas por aquellos postulantes con educación media completa que sufre una leve disminución entre el 2010 y el 2011, pasando del 23% al 18%, y por aquellos que presentan educación superior completa, los que experimentan un aumento del 54% al 59% entre el 2010 y el 2011.

Gráfico N° 6: Escolaridad según Tipo de Beneficiario
COMPARATIVO AÑO 2010 Y 2011



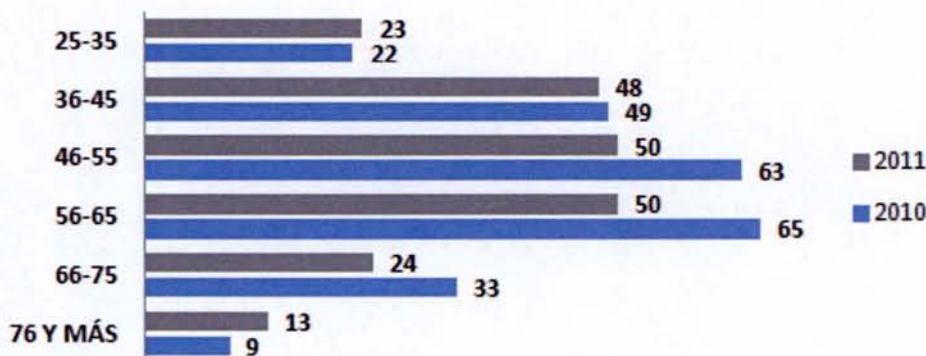
Con respecto a los tramos de edad, se observa un predominio de aquellos beneficiarios ubicados en los tramos 46-65 años.

Gráfico N°7: Distribución de encuestas por tramos de edad



Es interesante observar que estas edades se mantienen relativamente similares con respecto la medición del año anterior donde cerca de la mitad de los encuestados declaró tener entre 30 y 55 años. Lo mismo se observa en la medición del año 2011 donde el aporte a la muestra que hace la población menor de 55 años es importante.

Gráfico N°8: Distribución de encuestas por tramos de edad
COMPARATIVO AÑOS 2010 Y 2011



2011 n: 221 casos
2010 n: 250
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Tales resultados muestran una tendencia en relación a la edad y contribuye a formal un perfil de los postulantes a la Ley 18.450 que permite establecer que son mayoritariamente menores de 55 años y que presentan altos niveles educacionales. Del mismo modo es interesante notar que la población postulante a la Ley difiere en general de lo que muestra la caracterización de la población agrícola nacional según el último Censo realizado por ODEPA, que habla más bien de una población agrícola que es mayor a los 55 años y que presenta bajos niveles educacionales, sobre todo en los pequeños productores que son la mayor proporción de agricultores en el país.

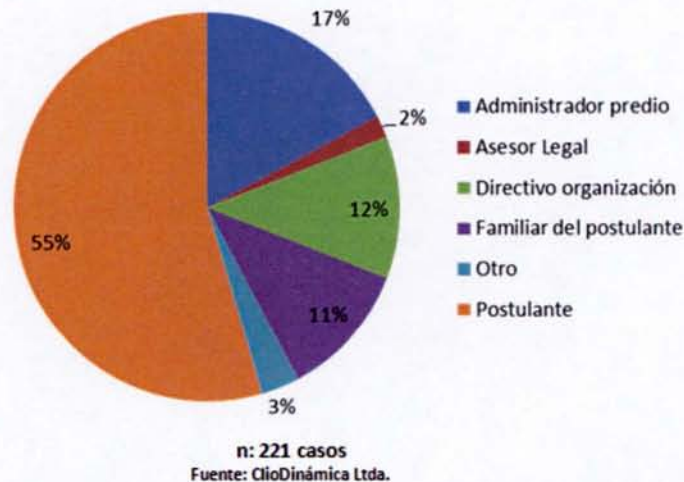
Respecto de la **relación entre el encuestado y el postulante**, el gráfico indica que más de la mitad de los encuestados corresponden a los mismos postulantes (55%), un 17% corresponden a los administradores del predio, le siguen los directivos de alguna organización con un 12% y los familiares del postulante con un 11%. Ya de modo marginal aparecen los asesores legales con un 2%.

Ante este escenario es importante mencionar que durante el proceso de toma de datos, una de las primeras preguntas que se realizaban fueron dirigidas a la persona que estuvo a cargo de llevar el proceso relacionado con la Ley. En ese sentido, la encuesta está dirigida a la persona que llevó a cargo todo el proceso relacionado con la postulación, bonificación, construcción, etc., la cual no necesariamente tiene correlación con ser el dueño del predio; en efecto, muchos de los encuestados corresponden a administradores de los predios, familiares, etc. de ahí la validación de las encuestas respondidas por dichos actores.

Esta distribución posee algunas **diferencias con respecto a la medición del año 2010**. Si bien se observa un aumento en la proporción de los postulantes como los que realizan el mayor aporte a la muestra al igual que en el año 2010, hay una baja en la proporción de los directivos de asociación que pasan del 20% al 12% y de los administradores de predios quienes pasan del 14% al 12% en el año 2011.

Esta distribución posee algunas **diferencias con respecto a la medición del año 2010**. Si bien se observa un aumento en la proporción de los postulantes como los que realizan el mayor aporte a la muestra al igual que en el año 2010, hay una baja en la proporción de los directivos de asociación que pasan del 20% al 12% y de los administradores de predios quienes pasan del 14% al 12% en el año 2011.

Gráfico N°9: Distribución de encuestas por relación con el postulante



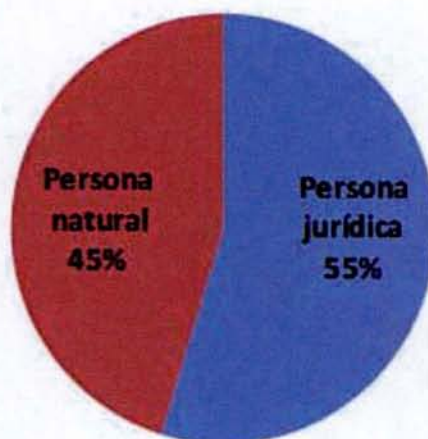
Al observar la distribución de la muestra por **tipo de postulante**, se observa un predominio de aquellos que son empresarios medianos (43%) y de aquellos que son pequeños empresarios (42%). En menor medida aparecen aquellos que corresponden a los pequeños productores agrícolas (14%) y los grandes empresarios (1%). Estos resultados difieren de lo obtenido en la medición del año 2010, en la medida que se observa una baja del aporte realizado por los pequeños productores agrícolas quienes bajan del 49% en el 2010 a sólo un 14%.

Gráfico N°10: Distribución de encuestas por tipo de postulante



En lo que respecta a la distribución de las encuestas según la condición jurídica del beneficiario hay un leve predominio de aquellos beneficiarios con personalidad jurídica (55%) por sobre aquellos beneficiarios que poseen sólo la condición jurídica de persona natural. Estos resultados son coincidentes con los obtenidos en la medición del año 2010.

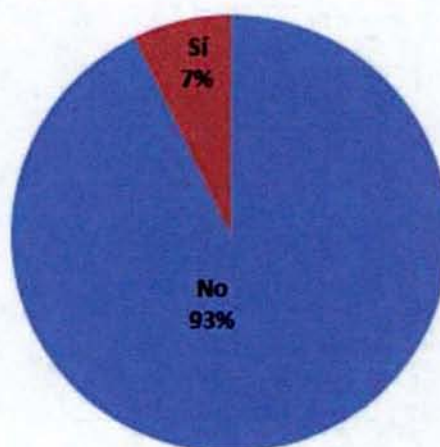
Gráfico N°11: Distribución de encuestas por condición jurídica de beneficiario



n: 221 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

En lo que respecta a aquellos beneficiarios casi la totalidad de los encuestados (93%) declara no pertenecer a un pueblo originario.

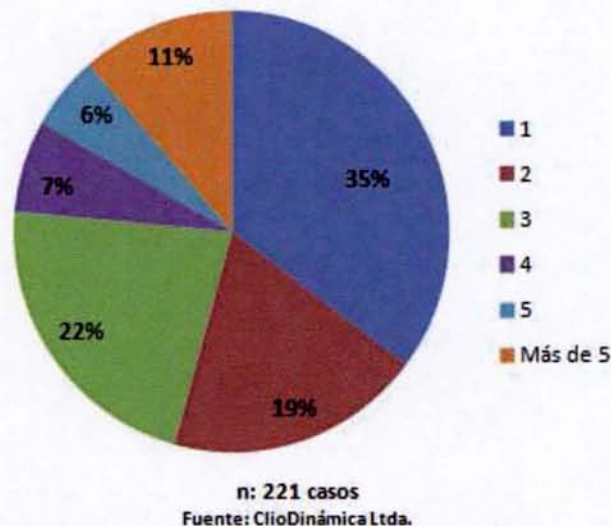
Gráfico N°12: Distribución de encuestas según pertenencia a pueblos originarios



n: 221 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

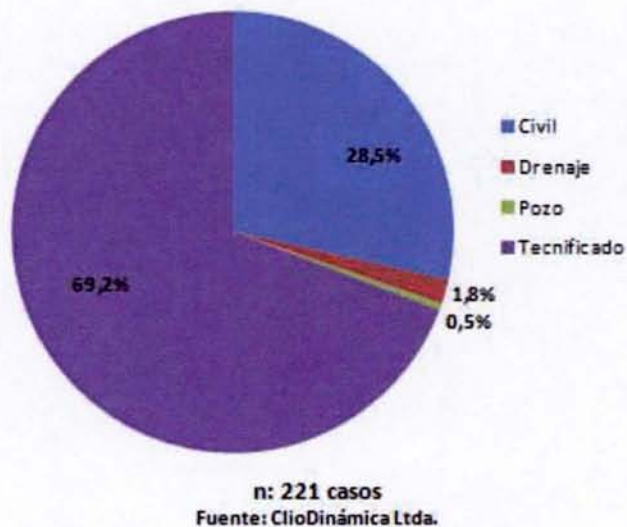
En lo referente al número de postulaciones que declaran los entrevistados, se observa una **mayor proporción de aquellos que han postulado 1 vez a la Ley 18.450 con un 35%**. En segundo lugar se ubican aquellos que han postulado 2 veces con un 19% y aquellos que han postulado en tres ocasiones con un 22%. Con todo, aquellos que han postulado entre 1 y 3 veces constituyeron las 3 cuartas partes (76%) del total de la muestra. Dichos resultados no difieren de lo obtenido en la medición del año 2010.

Gráfico N°13: Distribución de encuestas según N° de postulaciones a la Ley 18.450



En lo que respecta al **tipo de obra postulada/adjudicada** se observa un mayor predominio de aquellas obras que correspondían a un riego **tecnificado con un 69,2%**, seguidas de aquellas **obras civiles con un 28,5%** y finalmente sólo un **1,8%** que corresponden a **obras de drenaje**. Estos mismos resultados se condicionan con lo obtenido en la medición del año 2010 y no varían en gran medida.

Gráfico N°14: Distribución de encuestas por tipo de obra



La siguiente tabla muestra la distribución de aquellos encuestados que resultaron beneficiados en el año 2010 y que fueron pagados en el 2011. Al respecto es interesante notar que del total de bonificados encuestados **sólo un 28%** de ellos efectivamente fueron pagados en el año 2011.

Tabla N° 3: Bonificados Encuestados 2010 Pagados 2011

	%	n
No	71,59%	63
Sí	28,41%	25
Total general	100,0%	88

Concurso Terremoto

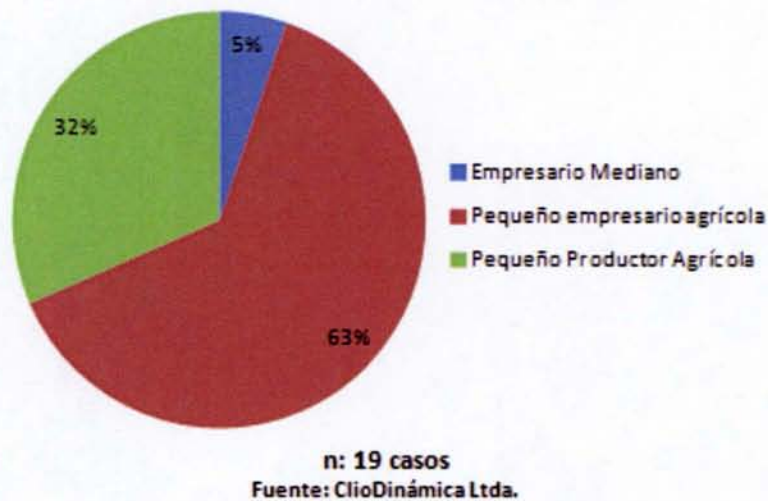
Con respecto a las encuestas dirigidas a aquellos beneficiados por el concurso Terremoto, y tal como se referenciaba en las bases técnicas de la investigación, se incluyó al menos un 10% de beneficiarios de estos concursos en cada categoría principal de bonificados y pagados:

Tabla N° 4: Encuestas concurso Terremoto

	Bonificados		Pagados	
	%	n	%	n
No	86,1%	62	89,8%	78
Sí	13,9%	10	10,2%	10
Total general	100,0%	72	100,0%	88

La distribución por tipo de actores indica que la mayor proporción de beneficiados por el concurso terremoto corresponde a pequeños empresarios agrícolas con 12 beneficiarios representando un 63% del total muestral. Es seguido por los pequeños productores agrícolas con 6 beneficiarios que representan un 32% del total muestral. Por último, se observa a sólo 1 empresario mediano beneficiado con el concurso terremoto completando el total con un 5%.

**Gráfico N° 15: Distribución Concurso Terremoto
SEGÚN TAMAÑO BENEFICIARIOS**



3.2. Satisfacción general con la Ley 18.450

A continuación se presentan los resultados de la **satisfacción general con la Ley 18.450** para el total de la muestra de modo comparativo con las últimas mediciones (2009, 2010 y 2011).

Del análisis del gráfico que compara las satisfacciones netas, es posible observar que ésta había manifestado un alza entre la medición del 2009 al 2010 de 2,2 puntos porcentuales y que para el 2011 experimenta una disminución en la satisfacción neta de 14 puntos porcentuales, pasando del 80,1% en 2010 al 66,1% en 2011.

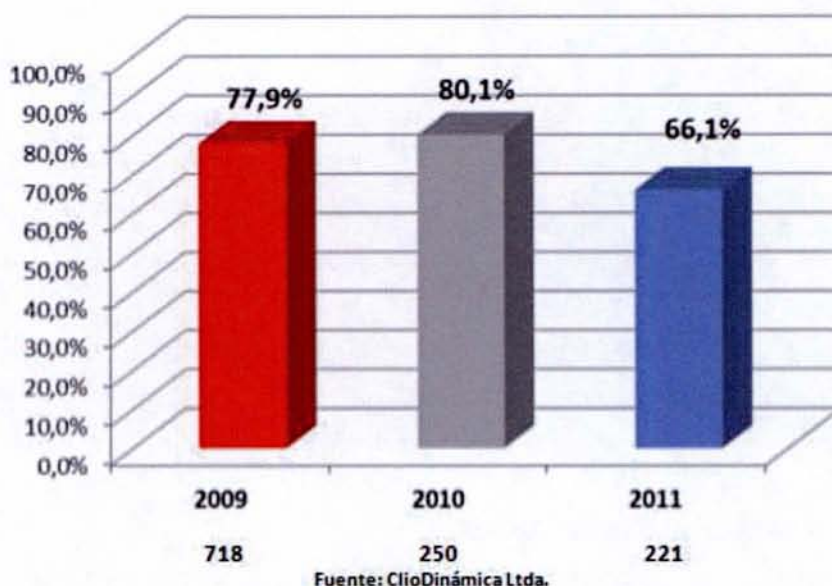
No obstante, esta disminución debe ser abordada con cuidado, sobre todo al considerar la variación que ha experimentado la muestra en las diversas mediciones. En ese sentido, la muestra del año 2009 consideró sólo postulantes bonificados y pagados, la del año 2010 se realizó con postulantes bonificados, pagados y no seleccionados, mientras que en la del año 2011, contempló postulantes bonificados, pagados y no beneficiarios dentro de los cuales se incluyeron:

- aquellos cuyos proyectos que fueron admitidos como viables, pero que no fueron seleccionados,
- postulantes cuyos proyectos no fueron admitidos por carecer de algunos requisitos técnicos o administrativos y
- aquellos proyectos que fueron retirados del concurso.

De ahí que la evaluación experimente una baja sensible. No obstante hay que considerar que esta muestra contempla mayormente el discurso de aquellos actores más críticos con la Ley, hecho que se puede fundamentar en que no fueron beneficiados ni pudieron realizar su proyecto a través de la Ley.

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?

SATISFACCION NETA TODOS LOS ENCUESTADOS

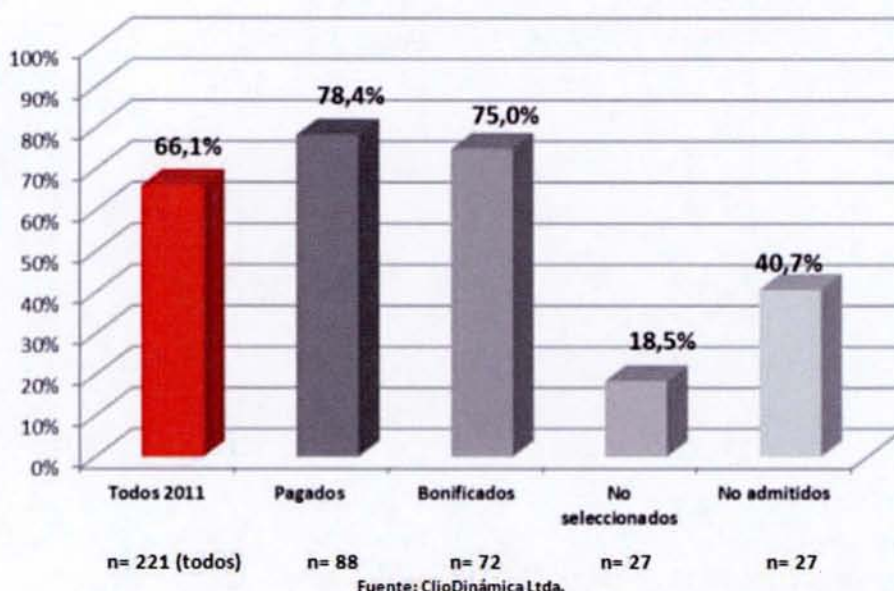


La desagregación por tipo de postulante para el año 2011 (pagados, bonificados, no seleccionados y no admitidos), muestra una satisfacción neta general de 66,1% que representa un nivel medio alto de satisfacción con la Ley 18.450 una vez recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso.

De ellos, el mayor nivel de satisfacción lo presentan los beneficiarios pagados, seguidos de los bonificados con un 78,4% y un 75% respectivamente. Por el contrario son los postulantes no seleccionados los que presentan la menor satisfacción respecto de la Ley 18.450 con un 18,5%, mientras que los no admitidos registran un nivel de satisfacción medio bajo con un 40,7%. Este dato es interesante, pues permite argüir que los postulantes no seleccionados presentan mayores niveles de insatisfacción con el proceso de selección en tanto se asumen que las responsabilidades en la selección no dependen de ellos, sino precisamente al actuar institucional de validación de los proyectos.

Gráfico N°17: ¿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 TODOS LOS ENCUESTADOS 2011 (según tipo)



En el caso de los postulantes bonificados para el concurso terremoto se presentan los resultados en forma de tablas de frecuencia, pues el bajo n que presenta la submuetsra no permite realizar comparaciones entre este grupo y otros, dado que no existen niveles de representatividad para dicho grupo en términos metodológicos.

Dicho lo anterior, se observa en la tabla que la mayor parte de los beneficiados bajo esta línea presentan una buena evaluación de la satisfacción general con respecto a la Ley dado que la mayor parte de las notas se ubica en el tramo alto de la escala de evaluación (notas 6 y 7). Estos resultados se condicen con lo expresado en el total general, en tanto la mayor parte de las evaluaciones se ubica en el tramo alto de la escala de evaluación. Esto permite concluir dos cosas: por un lado la especial atención que se puso en estos beneficiarios por parte de organismos institucionales como la CNR y la DOH dio frutos positivos en la medida que los beneficiarios evaluaron en buena medida dicha línea. En segundo lugar es posible argüir que si bien estos concursos tuvieron una especial atención por parte de dichos organismos institucionales, los niveles de satisfacción no experimentan mayores diferencias con el resto de los postulantes y beneficiarios.

Tabla N° 5: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?

Escala de evaluación	Terremoto	Total general
1	1	5
2	-	3
3	-	7
4	1	7
5	2	31
6	6	79
7	9	89
TOTAL	19	221

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Con respecto a la distribución de la satisfacción de los beneficiarios del concurso terremoto según tamaño del productor, es posible observar en la tabla de frecuencias que si bien, los empresarios medianos muestra una buena evaluación del nivel de satisfacción, éste corresponde a sólo un beneficiario por lo que tal resultado no es representativo. Le siguen los pequeños empresarios agrícolas que presentan también una buena evaluación del nivel de satisfacción con respecto a la Ley que se ubica en los tramos altos de la escala evaluativa (notas 6 y 7), al igual que los pequeños productores agrícolas que también presentan la mayor concentración de evaluaciones en el tramo alto (notas 7,0) que da cuenta de altos niveles de satisfacción.

Tabla N° 6: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?

Escala de evaluación	Empresario mediano	Pequeño empresario agrícola	Pequeño productor agrícola	Total general
1	-	1	-	1
4	-	-	1	1
5	-	1	1	2
6	1	5	-	6
7	-	5	4	9
TOTAL	1	12	6	19

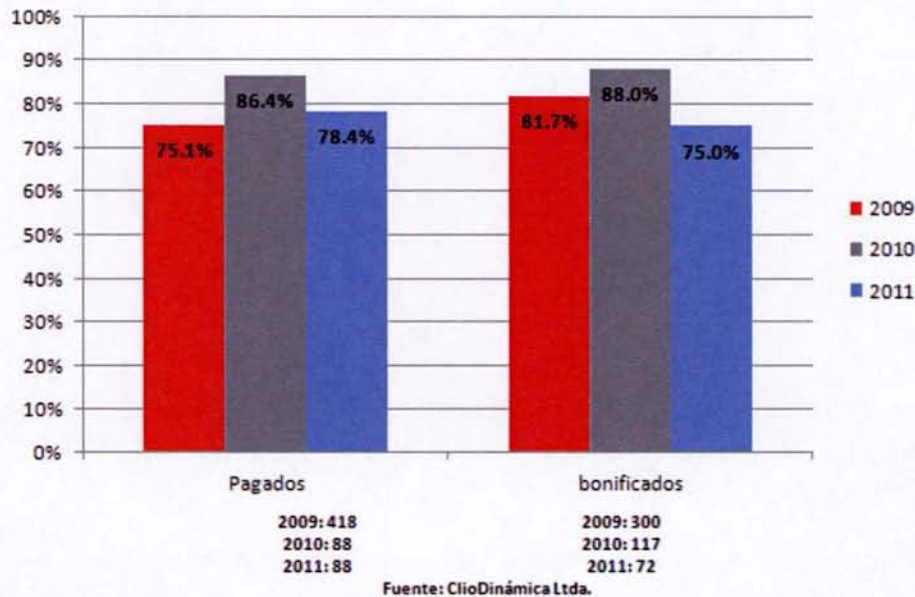
Fuente: ClioDinámica Ltda.

"Yo conozco (la Ley) del año 2010, por el tema del terremoto, porque se nos cayeron todos los canales de regadío, nunca habíamos sido beneficiarios, nunca los habíamos usado"
(Beneficiario, asociación, Región del Maule).

Como análisis complementario a la satisfacción neta, se hizo la **comparación a nivel de promedios** de satisfacción general con las mediciones anteriores desde el 2009 hasta el 2011 para cada segmento.

En el gráfico se aprecia que hubo una leve baja en los niveles de satisfacción general entre los pagados que pasa del 86,4% en el 2010, al 78,4% en el 2011. Del mismo modo también es posible apreciar una leve baja en la satisfacción general de los bonificados, luego de haber experimentado un alza de casi 7 puntos en 2010. En la medición del 2011 se observa una disminución de 8 puntos porcentuales pasando del 88% en 2010 a un 75% en 2011.

Gráfico N°18: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450 después de haber recibido el pago de la bonificación o haber postulado al concurso?

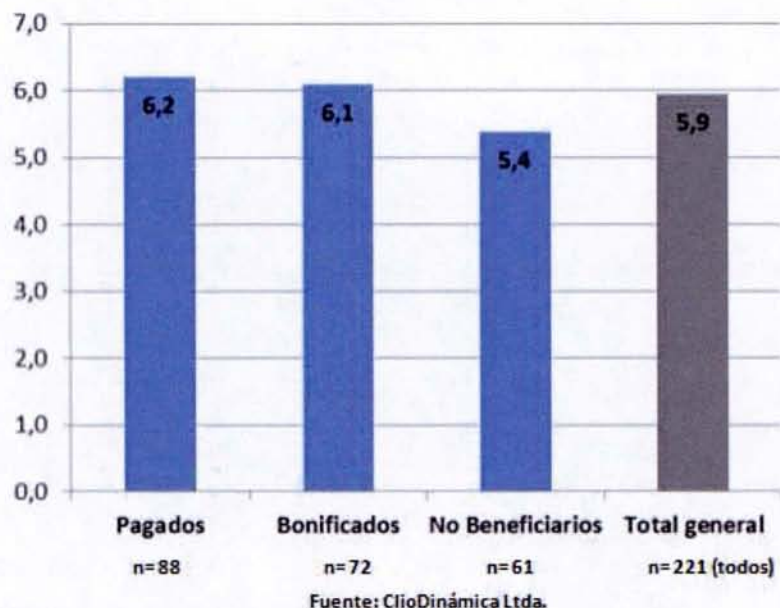


Al mirar los resultados de la **satisfacción general** con la Ley 18.450 para cada uno de los segmentos se observa que el mejor promedio lo tiene el segmento de **los pagados** con un 6,2 lo que resulta interesante en la medida que son ellos quienes ya han pasado por todos los procesos asociados a la Ley.

En seguida se ubican los **Bonificados** con un promedio de 6,1 y por último **los No Bonificados** que a pesar de tener el promedio más bajo de los tres segmentos, un 5,4, y de no haber recibido el bono, igualmente presentan un nivel medio de satisfacción.

Con todo, el nivel de satisfacción general con la Ley 18.450 en los diversos segmentos entrevistados, obtiene un promedio de 5,9 que lo ubica en un tramo medio alto de la escala de satisfacción.

Gráfico N°19: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ley 18.450?
(Promedio notas)



"Yo creo que está bien, porque son platas estatales"
(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo).

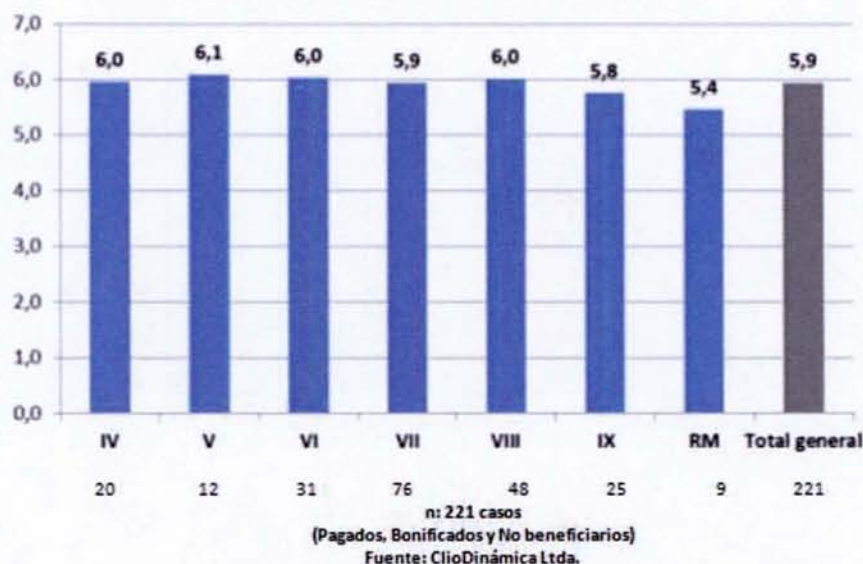
Es interesante notar que los promedios más altos están asociados al proceso de selección de la bonificación y el posterior pago. No obstante llama la atención la buena evaluación que presentan los no beneficiarios, aún cuando no fueron seleccionados para la entrega del bono.

La distribución de los niveles de satisfacción según cada una de las **regiones** encuestadas indica que es en la **V región** donde se ubica el mejor promedio de notas con un 6,1, seguida de la VI y VIII región con un 6,0. Estas tres regiones presentan los mayores niveles de satisfacción con respecto a la Ley 18.450.

Por el contrario, es la **Región Metropolitana** la que entrega el promedio más bajo de todas las regiones con respecto a los niveles de satisfacción con la Ley 18.450 con un promedio de 5,4. No obstante, este sigue ubicándose en un tramo medio de la escala de evaluación de 1 a 7 lo que igualmente permite hablar de niveles de satisfacción medios altos.

Esto lo confirma el **promedio general** de satisfacción que entregan los diversos segmentos respecto de la Ley 18.450 en la medida que se obtiene un 5,9 de promedio general. Con todo, es importante hacer mención a la leve baja observada en el nivel general de satisfacción con la Ley 18.450 la que desciende del 6,26 en el año 2010 al 5,94 en el año 2011.

Gráfico N°20: ¿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)



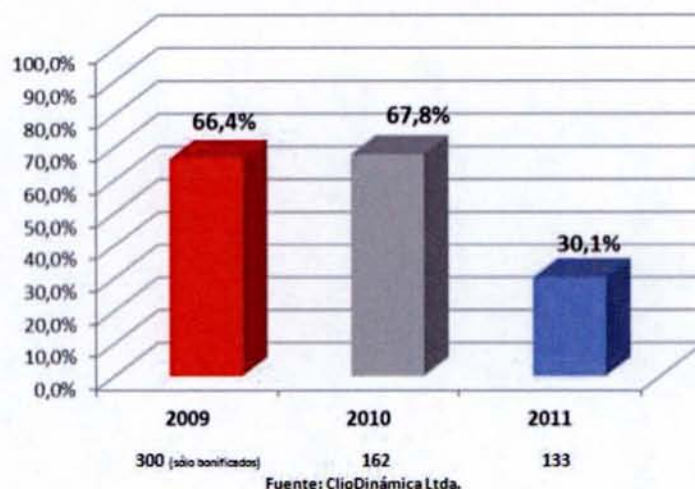
3.3. Satisfacción proceso de bonificación

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.

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 las de los años anteriores (2010 y 2009) se ha calculado la satisfacción neta con esta variable.

Es posible observar en el gráfico que si bien la satisfacción neta experimenta un leve aumento entre el año 2009 y el 2010, ésta experimenta un abrupto descenso en el 2011 pasando del 67,8% del 2010 a un 30,1% en el 2011. Del mismo modo anterior, este hecho no reviste tanta sorpresa en la medida que se consideran en esta última evaluación un mayor porcentaje de no beneficiarios retirados y no admitidos lo que viene a reforzar la idea que las mediciones en cuestión no son comparables en tanto las muestras utilizadas varían la unidad de análisis entre una y otra.

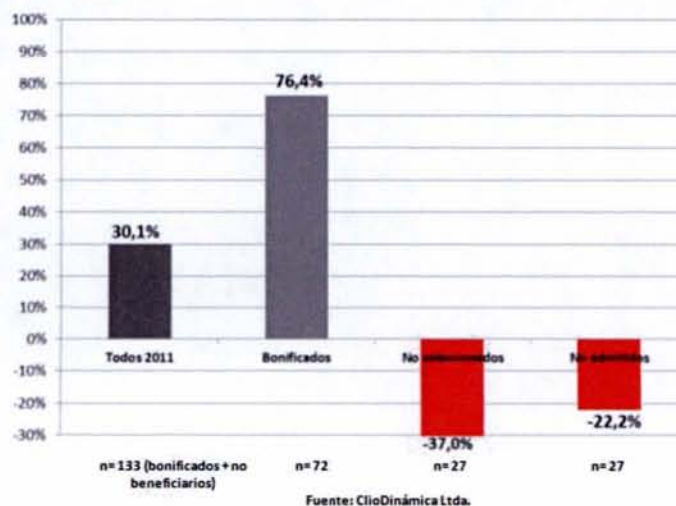
Gráfico N°21: Y en general, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono?
SATISFACCION NETA TODOS (2011: bonificados y no beneficiarios)



"Hay cosas que son muy engorrosos por tratarse de asociaciones, en el caso de una reparación de un canal matriz, te pide hacer encuesta sobre todos los regante y en el caso nuestro, hacer encuesta sobre 2.000 personas es bastante engorroso"
(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

De este modo, al realizar el análisis para el año 2011, el 30,1% de satisfacción neta se desagrega en un 76,4% de satisfacción para aquellos postulantes bonificados que representa un alto nivel de satisfacción. Por el contrario, son los no seleccionados quienes manifiestan niveles de satisfacción bajos que llegan a un 37% de evaluaciones negativas respecto de los niveles de satisfacción con respecto al proceso de postulación y adjudicación lo que permite distinguir en ellos el grupo más crítico con respecto al proceso de postulación y adjudicación. Si bien los no admitidos también representan un grupo importante llegando a un 22,2% de insatisfacción con respecto al proceso de postulación y adjudicación, es el grupo de los no seleccionados quienes se muestran mucho más críticos al respecto.

Gráfico N°22: Y en general, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono?

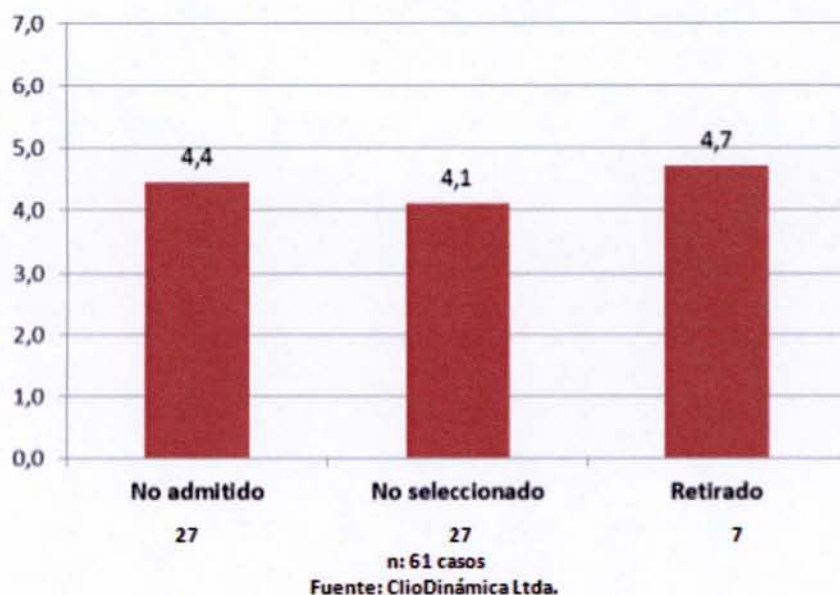


La evolución de los niveles de satisfacción respecto del proceso de Postulación y Adjudicación del bono entre el año 2010 y el 2011 muestran resultados distintos para los segmentos estudiados, que sin embargo, a nivel de tendencias generales representa continuidad; así, quienes el año pasado estaban en un rango de alta satisfacción se mantienen tienden a subir el nivel, mientras que aquellos que expresaban una baja satisfacción mantienen una baja.

Es así como en el segmento de los no beneficiarios para el año 2010 se observaba un nivel de satisfacción neta de 2% consideraba baja que en el año 2011 experimenta una baja considerable llegando al -25% que los mantiene en un tramo bajo de la satisfacción con respecto al proceso de postulación y adjudicación del bono. Esto es posible explicar en el sentido que es justamente en esta etapa donde se les informa que no fueron seleccionados para entregarles el bono, y además es menester recordar que para la medición del año 2011 se incorporaron postulantes no seleccionados, no admitidos y retirados que contribuyen a bajar el promedio de satisfacción.

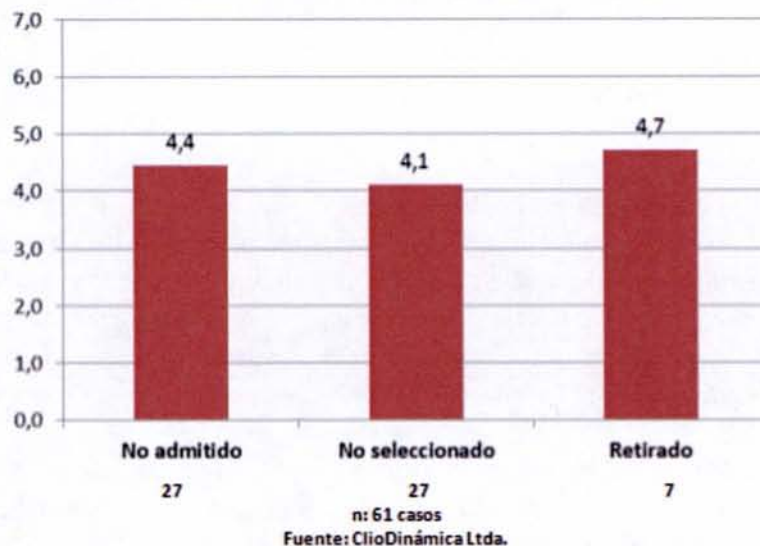
Del mismo modo, los bonificados experimentan un aumento en el nivel de satisfacción. Este en el 2010 llegaba al 68% y en el año 2011 experimenta un alza de 8 puntos porcentuales llegando al 76% lo que lo sigue ubicándose en un tramo alto en la escala de satisfacción.

Gráfico N°23: Y en general ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono? (SATISFACCIÓN NETA AÑOS 2010 Y 2011)



Poniendo especial atención en los no beneficiarios y sus diversas categorías, es posible apreciar que el menor promedio está en aquellos no beneficiarios que no fueron seleccionados y que, por el contrario, son quienes se retiraron del proceso de selección los que manifiestan el mejor promedio de satisfacción con un 4,7, lo que da cuenta de la mejor evaluación en la medida que dejaron de interesarse en el proceso.

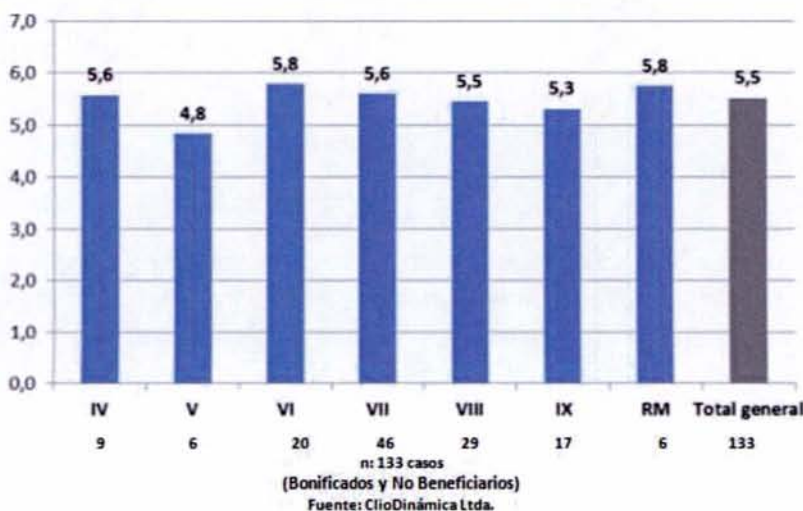
Gráfico N°24: Y en general ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono? (Promedio notas postulantes no beneficiarios 2011)



La comparación **para cada una de las regiones estudiadas** revela que la mejor calificación se encuentra en las regiones VI del Maule y la RM con promedios de 5,8 para cada una de ellas lo que las ubica en un tramo medio alto en la escala de satisfacción. Por el contrario, la menor calificación se ubica en la V región de Valparaíso con un promedio de 4,8 que la ubica en un tramo medio bajo de la escala de satisfacción.

Con todo, el promedio general de las regiones encuestadas, revela una calificación de los niveles de satisfacción que se ubican en un tramo medio, con un promedio de notas que llega al 5,5. Es interesante notar que este promedio general experimenta una baja sensible respecto del promedio obtenido en la medición anterior que fue de 6,1 representando niveles altos de satisfacción respecto del proceso de postulación y adjudicación del bono.

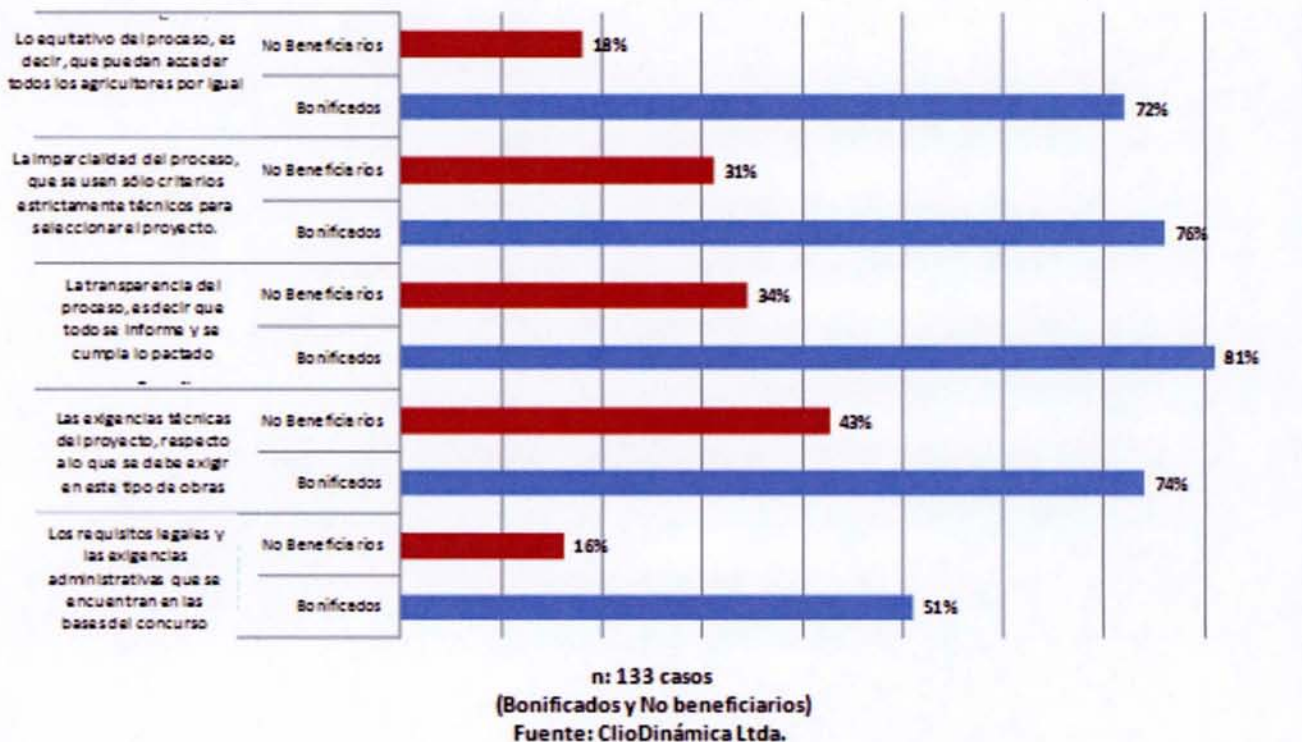
Gráfico N°25: Y en general, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de Postulación y Adjudicación del bono? (Promedio notas AÑO 2011)



Al analizar la dimensión que tiene relación con los **procesos operativos**, es posible observar niveles de satisfacción medios y altos en los distintos segmentos. De este modo es posible apreciar que el segmento de los Bonificados destaca la transparencia del proceso con el mayor porcentaje de satisfacción neta con un 81% que lo ubica en un tramo alto de satisfacción, mientras que el indicador con menor porcentaje es el referido a los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en el concurso con un 51% que se ubica en un tramo medio de satisfacción beneficiaria.

Por el contrario, los postulantes no beneficiarios muestran niveles de evaluación significativamente menores respecto de los postulantes beneficiados lo que refuerza la tesis que los niveles de satisfacción dependen de los resultados de la adjudicación de los bonos.

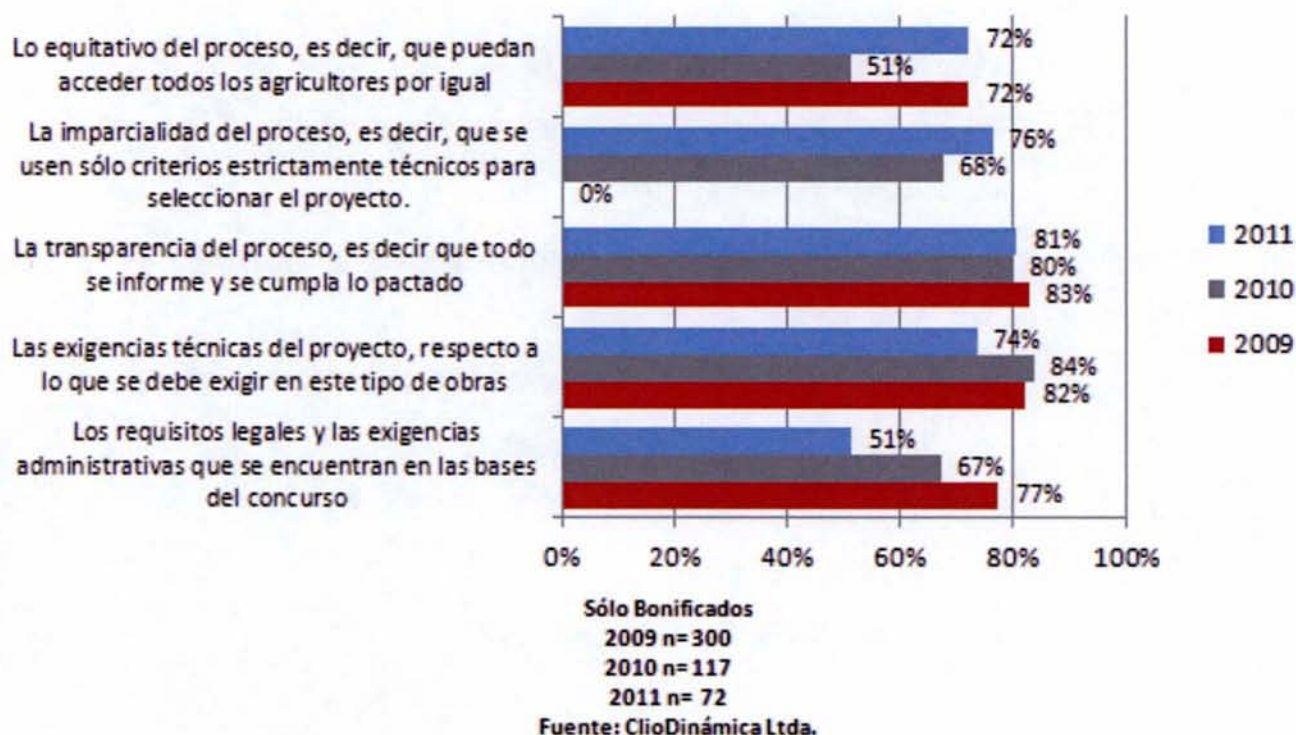
Gráfico N°26: Evaluación procesos operativos (SATISFACCION NETA AÑO 2011)



Al desagregar cada uno de los ítems evaluados dentro de los procesos evaluativos en los postulantes bonificados para cada una de las mediciones desde el 2009 hasta el 2011, es posible identificar algunas tendencias en los aspectos evaluados. La primera más llamativa tiene que ver con la baja sostenida que ha experimentado la evaluación de los requisitos legales y las exigencias administrativas que se encuentran en las bases del concurso que experimenta una baja del 77% en 2009 a un 51% en 2011; no obstante, es importante tener en cuenta, al momento de hacer la lectura, que las muestras varían y que las unidades de análisis de la medición del año 2011 era mucho más crítica que la del 2009.

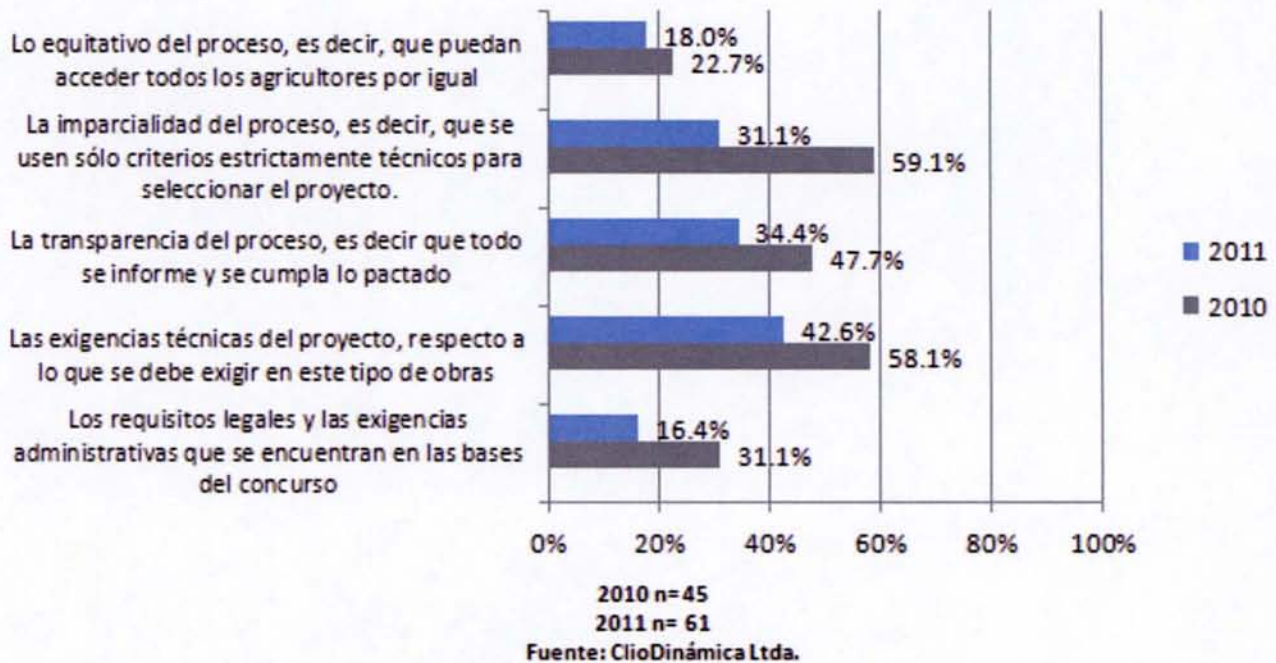
Por otro lado observamos que la satisfacción con la imparcialidad del proceso experimenta un alza (tal aspecto no se evaluó en 2009) pasando del 68% en 2010 a un 76% en 2011 lo que, sin duda, permite establecer que los procesos son experimentados como justos por parte de los beneficiarios. Lo mismo puede observarse en el caso de la evaluación respecto de lo equitativo del proceso, que se refiere a que todos los agricultores pueden acceder por igual, aspecto que tras haber experimentado una baja en 2010, vuelve a ser percibido con buenos niveles de satisfacción llegando en 2011 a un 72% lo que sin duda, permite concluir que los agricultores ven al proceso como imparcial y que todos pueden acceder a él, constituyéndose en una posibilidad real de acceder a mejoras en términos de obras de riego.

**Gráfico N°27: Evaluación procesos operativos
(SATISFACCIONES NETAS AÑO 2009, 2010 Y 2011)**



En el caso de los postulantes no bonificados se realizan comparaciones sólo entre los años 2010 y 2011, pues la muestra del año 2009 no contemplaba la incorporación de no bonificados. De este modo en el gráfico siguiente se observan bajas en todos los ítems evaluados. Bajas que sin duda, están atravesadas por el componente muestral que incide en que los resultados se presenten de un modo más crítico. Tal es el caso que se ejemplifica en la baja experimentada en la imparcialidad del proceso que experimenta una baja de casi 30 puntos porcentuales, pasando del 59,1% en 2010 a un 31,1% en 2011.

**Gráfico N°28: Evaluación procesos operativos
(SATISFACCIONES NETAS AÑO 2010 Y 2011)**



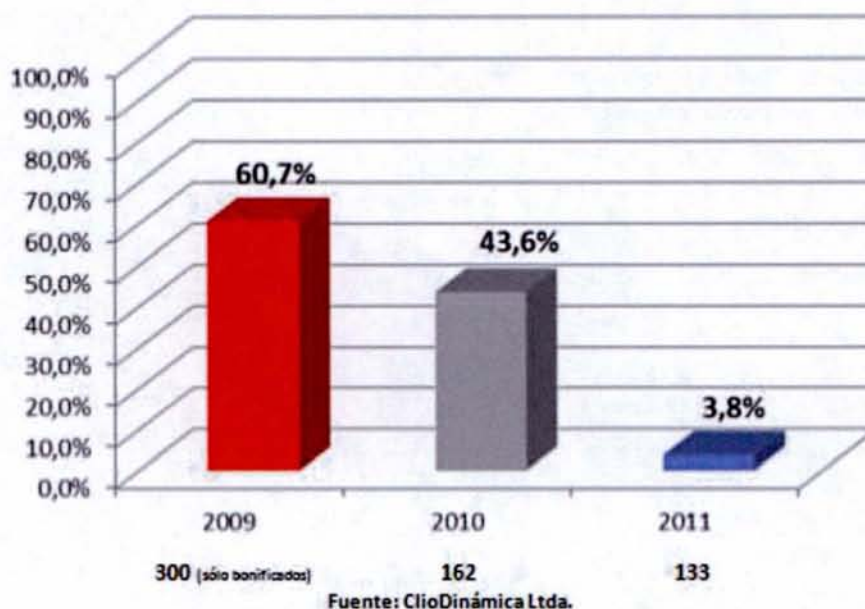
Los niveles de satisfacción de los postulantes al ser consultados por el tiempo de demora en la entrega de los resultados muestran un interesante descenso a lo largo de las diversas mediciones.

De este modo, es posible apreciar una baja entre la medición del año 2009 a la del 2010 de 17 puntos porcentuales pasando del 60,7% al 43,6% en el 2010. Lo interesante sucede en la medición del año 2011, donde la baja experimentada llega al 3,8% representando una baja de casi 40 puntos porcentuales.

No obstante, cabe señalar que el contexto de realización de las mediciones y los grupos objetivos ha variado en cada año. Así era esperable encontrar altos niveles de satisfacción en el año 2009 respecto del tiempo de demora en la entrega de los resultados dado que sólo fueron consultados bonificados y pagados. En el año 2010, la leve baja se debe a la incorporación en la muestra de los no beneficiarios. Por último, ya en el año 2011, la abrupta baja hay que contextualizarla en cuanto la influencia de los no beneficiados, no seleccionados y no admitidos sobre todo en la etapa de entrega de resultados, era esperable que entregaran bajos niveles de satisfacción.

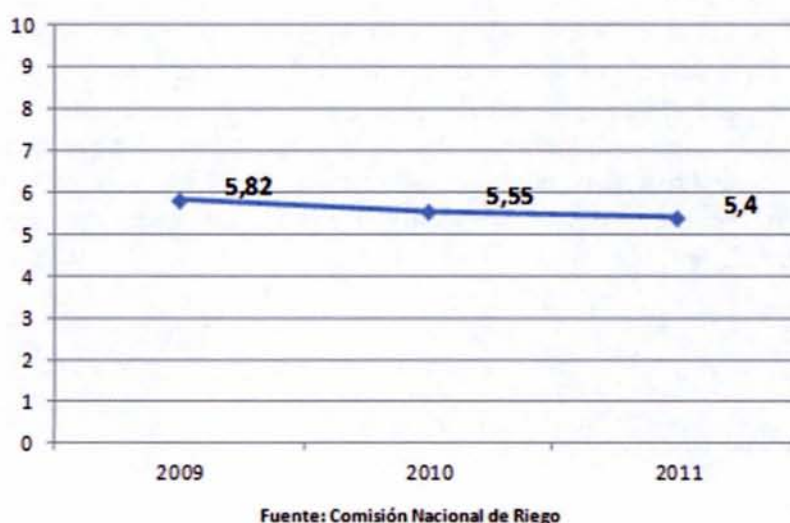
Gráfico N°29: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso?

SATISFACCIÓN NETA BONIFICADOS Y NO BENEFICIARIOS



Con todo, es importante señalar que si bien se han realizado modificaciones relacionadas con reducir los tiempos establecidos para la entrega de los resultados de las postulaciones, éstas tienen un efecto muy marginal en los niveles de satisfacción. De este modo, el gráfico muestra el nivel de disminución en la entrega de los resultados los cuales pasaron desde 5,82 meses en 2009 a 5,4 meses en 2011 lo que sin duda constituye una disminución en los tiempos de entrega de resultados, pero cuyo efecto no alcanza a ser percibido por los postulantes.

Gráfico N°30: Evolución del tiempo de demora en la entrega de resultados de la postulación (EN MESES)

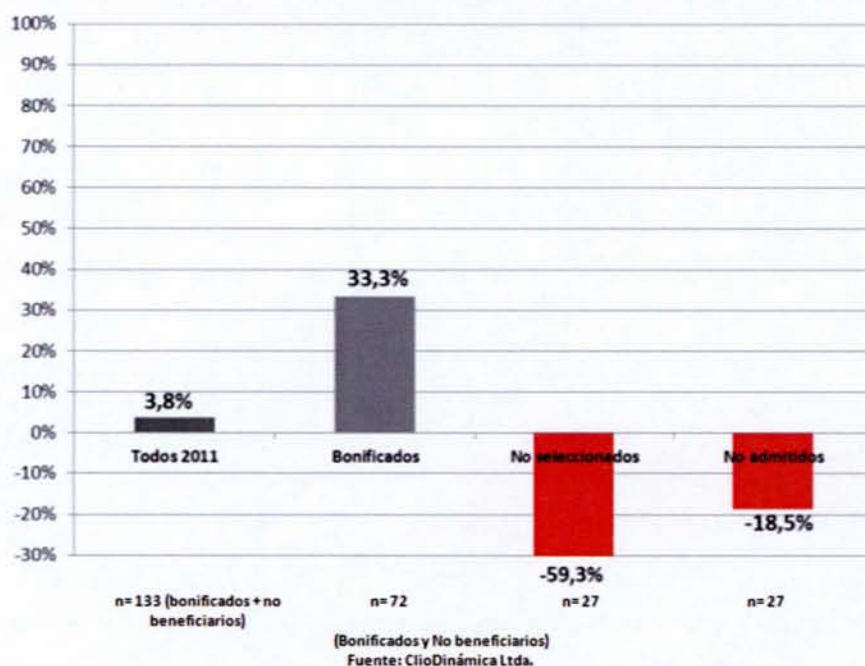


Este gráfico viene a confirmar lo mencionado anteriormente en el sentido que la desagregación para cada uno de los actores en el año 2011 muestra que la proporción de no beneficiarios que evalúa negativamente la satisfacción con el tiempo de demora en la entrega de los resultados llega al 59,3% en el caso de los no seleccionados y a un 18,5% en el caso de los no admitidos.

Por el contrario, son los bonificados quienes manifiestan un mayor nivel de satisfacción con dicho periodo de tiempo cuyo porcentaje llega al 33,3%.

Gráfico N°31: ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso?

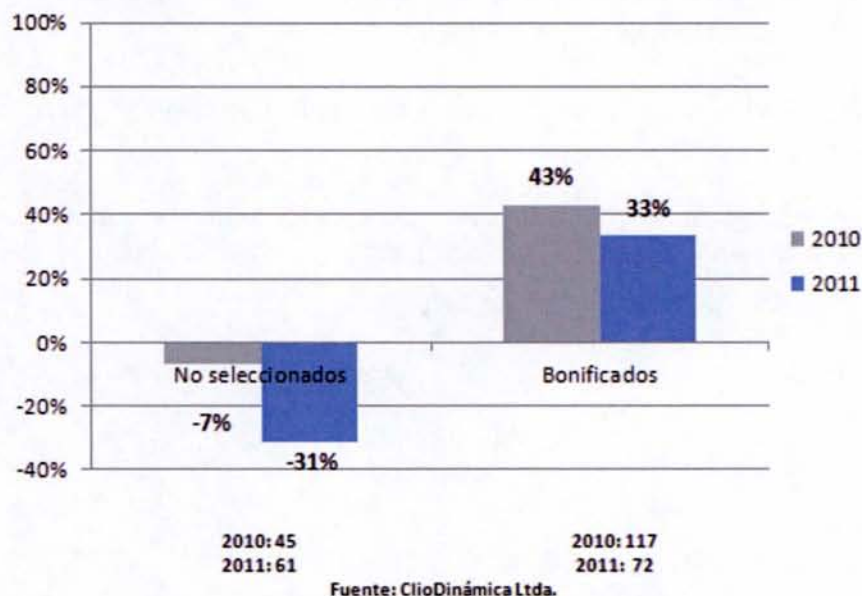
SATISFACCION NETA BONIFICADOS Y NO BENEFICIARIOS 2011 (según tipo)



Al observar comparativamente la satisfacción neta obtenida entre la medición del año 2010 y la del 2011 según bonificados y no seleccionados, se observa que en ambos segmentos la satisfacción experimentó una baja en los niveles otorgados.

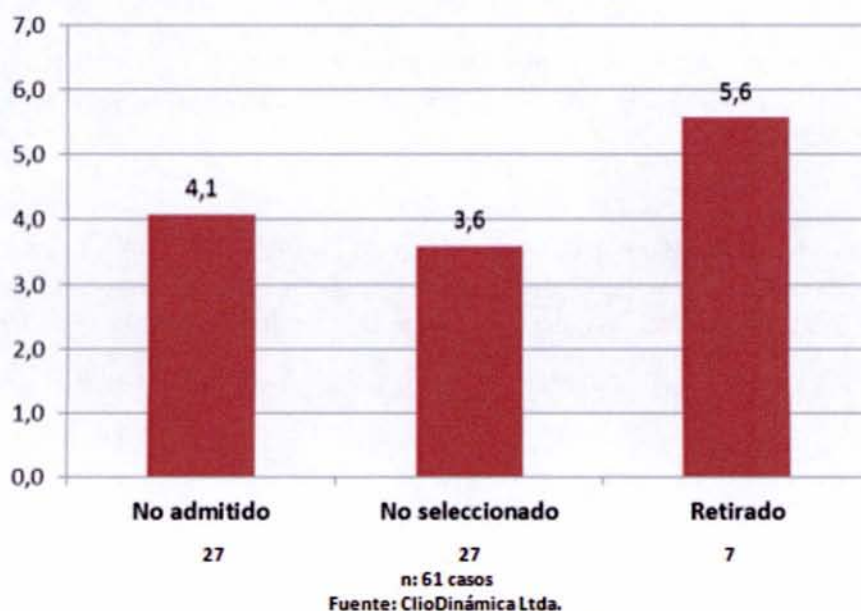
De este modo, la baja experimentada por los no seleccionados pasó de un -7% en 2010 a un -31% en 2011 lo que representa un aumento de casi cuatro veces el nivel de insatisfacción. En lo que respecta a los bonificados, esta baja pasó de un porcentaje 43% en 2010 a un 33% en 2011 representando una baja de diez puntos en los niveles de satisfacción con respecto al tiempo de demora en la entrega de los resultados del concurso.

Gráfico N°32: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso?
SATISFACCION NETA BONIFICADOS Y NO BENEFICIARIOS 2010 y 2011 (según tipo)



Al desagregar el segmento de los **no seleccionados** por cada una de sus categorías, se observa que aquellos postulantes que no fueron seleccionados son quienes presentan el menor promedio en tanto califican con apenas un 3,6 el tiempo que demoran en dar los resultados del concurso. Por otra parte, son aquellos postulantes que se retiraron del proceso lo que presentan la mejor evaluación con un promedio de notas de 5,6. Esto es relativamente explicable en cuanto el tiempo de demora de entrega de resultados, para ellos no fue un factor relevante que incidiera en su proceso.

Gráfico N°33: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso? (Promedio notas postulantes no beneficiarios 2011)



Los resultados según **tipo de beneficiario**, muestra niveles de satisfacción ubicados en tramos medios altos en la escala evaluativa en todos los grupos de beneficiarios entrevistados.

De este modo, los beneficiarios del grupo empresarial, calificaron sus niveles de satisfacción del tiempo que demoraron en dar los resultados con notas 5 y 6. En lo que respecta a los empresarios medianos, hay una mayor variabilidad de las calificaciones otorgadas. Se observa así un predominio de la nota 5 con un 35,6% seguida de aquellos que calificaron con un 6 obteniendo un 20,3% del total del segmento.

No obstante, es en las categorías de pequeño empresario agrícola y pequeño productor agrícola donde hay un predominio de las notas 6 que hablan de altos niveles de satisfacción con respecto al tiempo de demora en dar los resultados del concurso con un 28,3% y un 36,8% respectivamente.

Tabla N° 7: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso? (% en escala de evaluación por tipo de beneficiario)

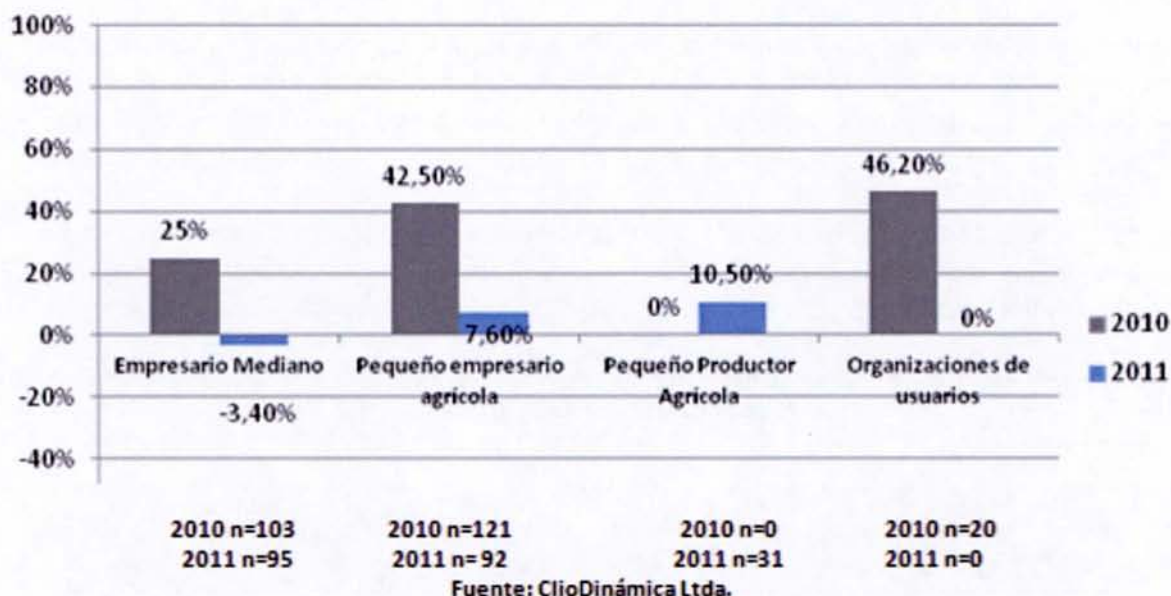
Escala de evaluación	Empresarial	Empresario Mediano	Pequeño empresario agrícola	Pequeño Productor Agrícola	Total
1	0,0%	10,2%	5,7%	10,5%	8,3%
2	0,0%	6,8%	3,8%	10,5%	6,0%
3	0,0%	6,8%	11,3%	0,0%	7,5%
4	0,0%	10,2%	17,0%	10,5%	12,8%
5	50,0%	35,6%	17,0%	26,3%	27,1%
6	50,0%	20,3%	28,3%	36,8%	26,3%
7	0,0%	10,2%	17,0%	5,3%	12,0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

El gráfico muestra la distribución del nivel de satisfacción de los actores entrevistados con respecto al tiempo de demora en entregar los resultados del concurso de modo comparativo para cada una de las mediciones del año 2010 y 2011. Al respecto es posible notar que los niveles de satisfacción respecto del tiempo de demora en la entrega de resultados se condice con lo expresando anteriormente, permitiendo concluir que es el grupo de los pequeños empresarios agrícolas quienes presentan la mayor satisfacción, aunque ésta sigue siendo baja con respecto al año anterior. Por último es necesario indicar que entre ambas mediciones varía la unidad de análisis, de ahí que haya grupos que no resultaron comparativos.

Gráfico N°34: ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso?

SATISFACCION NETA BENEFICIARIOS SEGÚN TAMAÑO 2010 y 2011



Al desagregar por **tipo de obra**, se aprecia que el total de beneficiarios con obras de drenaje calificaron el tiempo de demora en la entrega de resultados con un 4. En cambio un 46,9% de aquellos proyectos asociados a obras civiles evalúa con notas entre 6 y 7.

Por último aquellos proyectos asociados a riego tecnificado presentan una mayor concentración en las notas 5 con un 33,3%, seguidos de aquellos que calificaron con nota 6 con un 25,3%.

Tabla N° 8: ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso? (% en escala de evaluación por tipo de obra)

Escala de evaluación	Civil	Drenaje	Tecnificado	Total
1	12,5%	0,0%	7,1%	8,3%
2	6,3%	0,0%	6,1%	6,0%
3	15,6%	0,0%	5,1%	7,5%
4	9,4%	100,0%	12,1%	12,8%
5	9,4%	0,0%	33,3%	27,1%
6	31,3%	0,0%	25,3%	26,3%
7	15,6%	0,0%	11,1%	12,0%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Concurso Terremoto

Con respecto a los niveles de satisfacción que presentan los beneficiarios del concurso terremoto en relación al tiempo que demoraron en entregar los resultados, la tabla de frecuencias muestra que en general son los pequeños empresarios agrícolas quienes mejor evalúan el tiempo de entrega de resultados en la medida que la mayor parte de ellos evalúa con nota 6,0 dicha demora que da cuenta de altos niveles de satisfacción. Por el contrario los pequeños productores presentan una distribución heterogénea de dicha evaluación presentando aspectos críticos respecto del tiempo de demora y aspectos positivos de dicha evaluación. Con todo, suelen ser mucho más críticos dado que presentan una mayor evaluación negativa del tiempo de demora (notas entre 1 y 4).

Cabe destacar que sólo los pequeños empresarios y productores agrícolas fueron quienes contestaron dicha pregunta, sin observarse intervención de productores de mayor tamaño.

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

Tabla N° 9: ¿Qué tan satisfecho quedo usted con el tiempo que se demoraron en dar los resultados del concurso?

Escala de Evaluación	Empresario Mediano	Pequeño empresario agrícola	Pequeño Productor Agrícola	Total general
1	-	-	1	1
2	-	-	1	1
3	-	2	-	2
5	-	-	1	1
6	-	4	1	5
Total	-	6	4	10

Fuente: ClioDinámica Ltda.

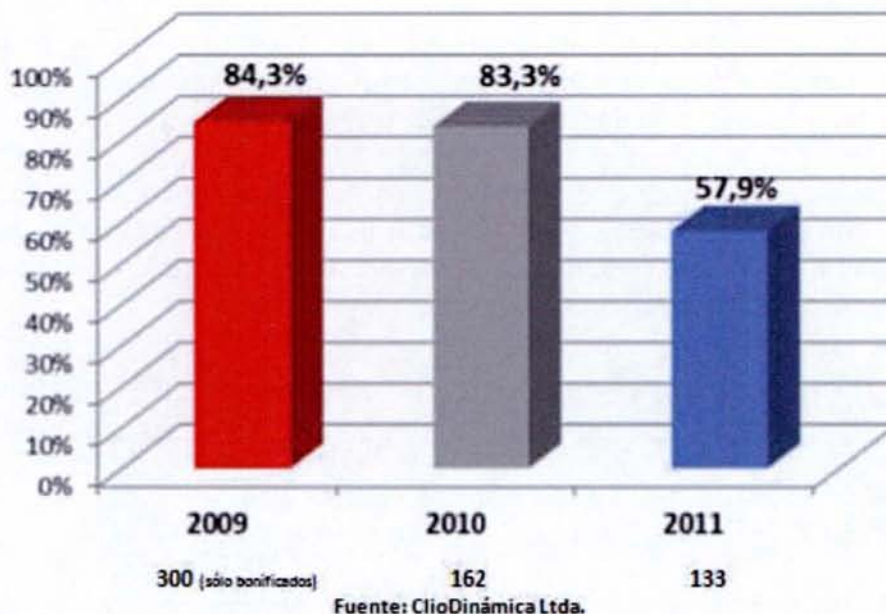
3.4. Satisfacción consultor

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.

Para hacer la comparación de la satisfacción general con el consultor entre la actual medición y las de los años anteriores (2009 y 2010) se ha calculado la satisfacción neta para esta variable.

Es interesante observar que, a pesar de experimentar una baja en la evaluación que hacen los postulantes respecto de la labor del consultor, el porcentaje (58%) que se observa en el año 2011 no es tan bajo como otros aspectos. Esto tiene su fuente de explicación en la buena evaluación que hacen los postulantes respecto del consultor, quien presenta buenos niveles de satisfacción en todos los actores encuestados.

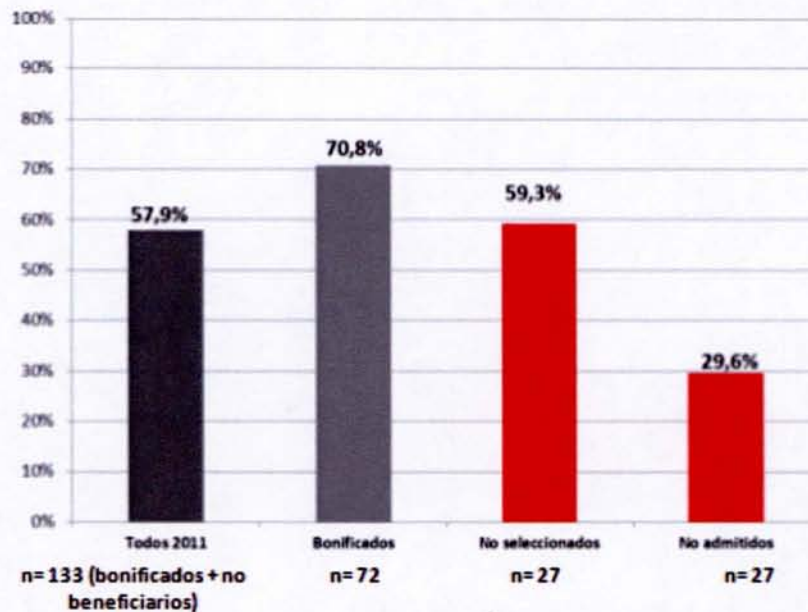
Gráfico N°35: Satisfacción general con el consultor
SATISFACCION NETA BONIFICADOS Y NO BENEFICIARIOS 2011 (según tipo)



"Yo creo que es fundamental el rol del consultor para el funcionamiento de la Ley, porque ellos se encargan de hacer todos los trámites de tipo administrativo y burocrático, que muchas veces las empresas agrícolas no tenemos como una organización o una estructura para hacerlo, en cambio ellos se encargan, se preocupan de las fechas, se encargan de postular y repostular en el caso de no conseguir los fondos, uno termina desvinculándose de lo que es esa práctica".
(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía)

Al desagregar los resultados **para cada uno de los encuestados**, es posible observar que son los bonificados quienes detentan una alta satisfacción con respecto al consultor alcanzando un porcentaje de 70,08%. Del mismo modo, tanto los no seleccionados como no admitidos, a pesar de no haber sido seleccionados en el concurso, manifiestan un nivel medio de satisfacción con respecto al rol del consultor presentando un porcentaje de 59,3% en el caso de los no seleccionados y un 29,6% en el caso de los no admitidos, resultado que refleja una suerte de castigo al consultor, toda vez que él es el responsable de que en este proceso los requisitos sean validados y el proyecto sea seleccionable.

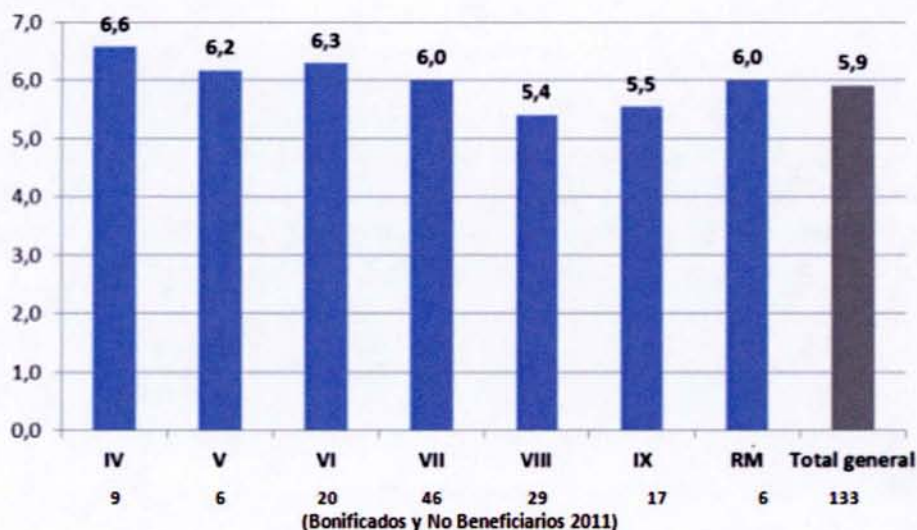
Gráfico N°36: Satisfacción general con el consultor
SATISFACCION NETA BONIFICADOS Y NO BENEFICIARIOS 2011 (según tipo)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Los resultados para cada una de las regiones muestran que es la IV región de Coquimbo la que presenta el mejor nivel de satisfacción respecto del consultor con un promedio de notas que llega al 6,6. Le sigue en importancia la VI región de O'Higgins con un 6,3. Por el contrario, es la VIII región del Bío Bío la que presenta el menor promedio de satisfacción general con el consultor con un 5,4.

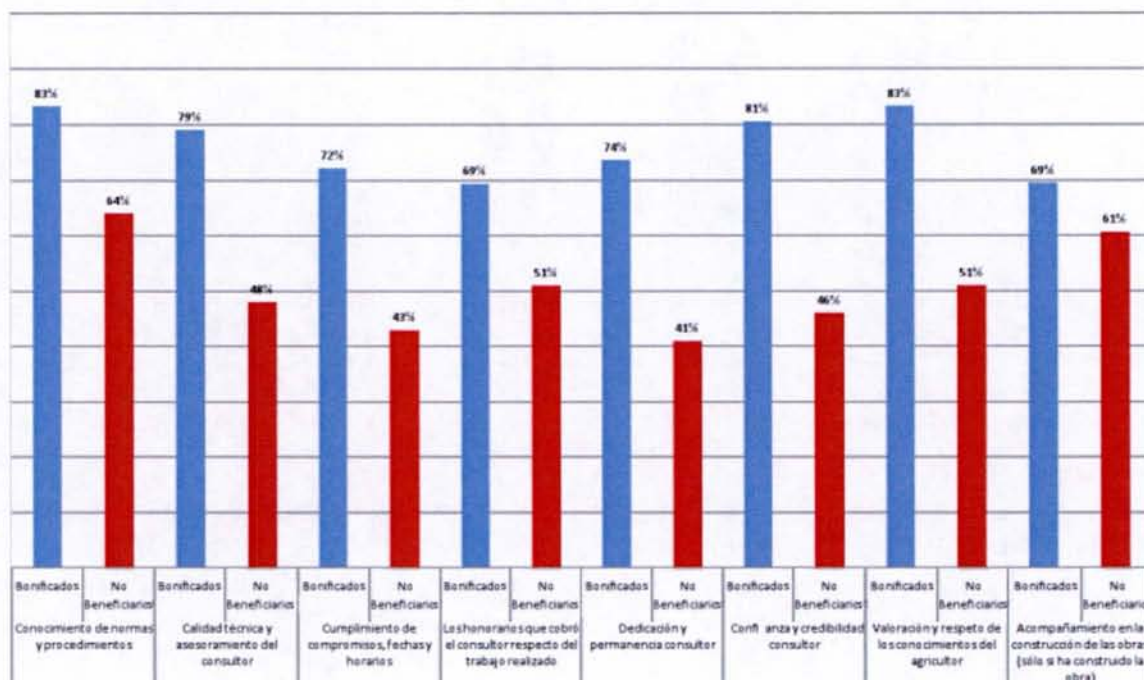
Gráfico N°37: Satisfacción general con el consultor, nota promedio, por región y total (Promedio notas)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto del nivel de satisfacción con algunos aspectos del consultor, el gráfico presenta que para todos los indicadores evaluados 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, manteniéndose sobre niveles medios altos, más aún considerando que se trata de postulantes que no resultaron beneficiados con la ley.

Gráfico N°38: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los siguientes aspectos del consultor con el cual trabajó?

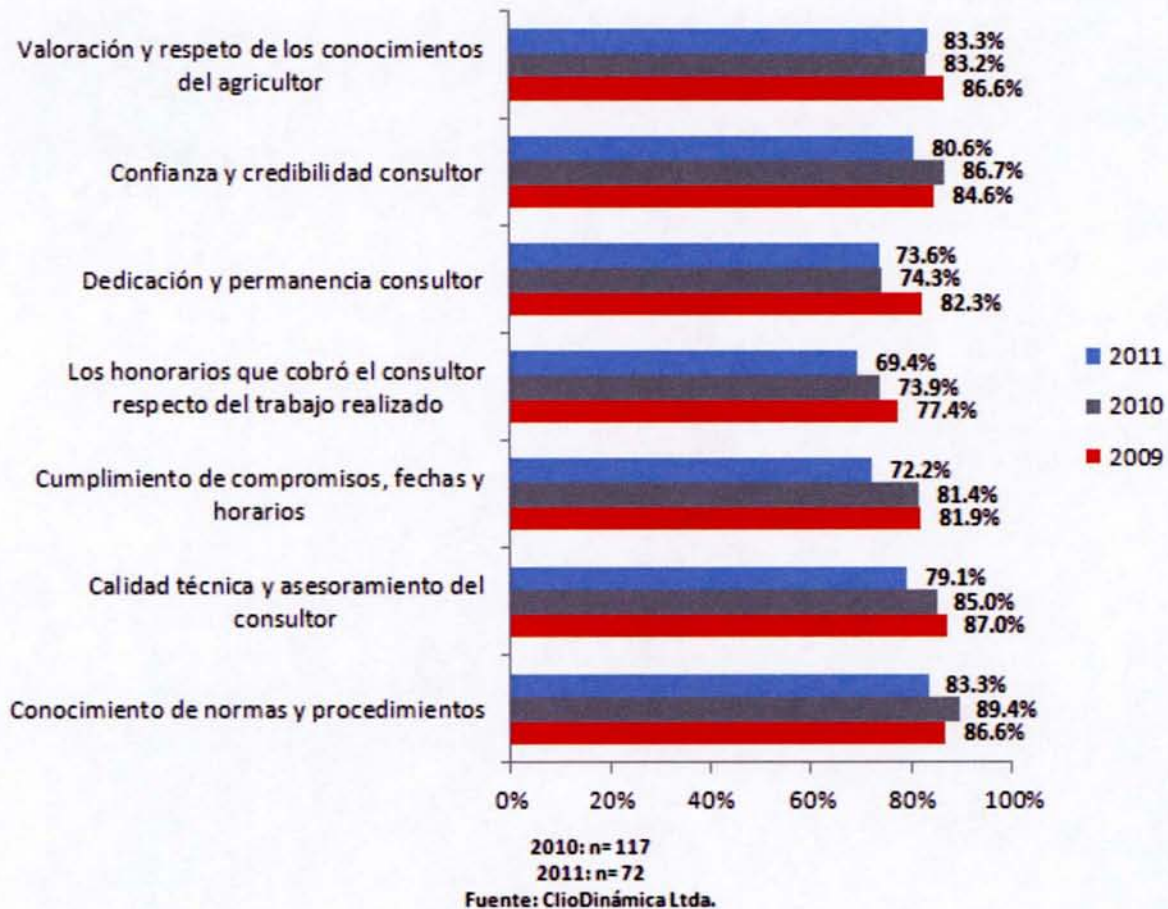


n bonificados: 72
n no beneficiarios: 61
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Respecto de la distribución de la satisfacción que presenta cada uno de los ítems en las diversas evaluaciones, el gráfico muestra que éstas, en general tienden a mantenerse estables en el caso de los beneficiarios bonificados, donde cuyos índices de satisfacción neta no experimentan fluctuaciones relevantes entre una medición y otra ubicándose siempre en tramos altos de la escala de evaluación.

Gráfico N°39: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los siguientes aspectos del consultor con el cual trabajó? (índice de Satisfacción en 2009, 2010 y 2011)

SÓLO BONIFICADOS



Del mismo modo, la distribución en el caso de los no beneficiarios respecto de los aspectos del consultor, también se mantienen estables entre una medición y otra, a pesar de experimentar leves bajas que se conciben con el contenido crítico de la muestra del año 2011. No obstante ello, es posible apreciar niveles de satisfacción medios y medios bajo con respecto al trabajo desarrollado por el consultor.

Gráfico N°40: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los siguientes aspectos del consultor con el cual trabajó? (Promedio notas comparado en 2009, 2010 y 2011)

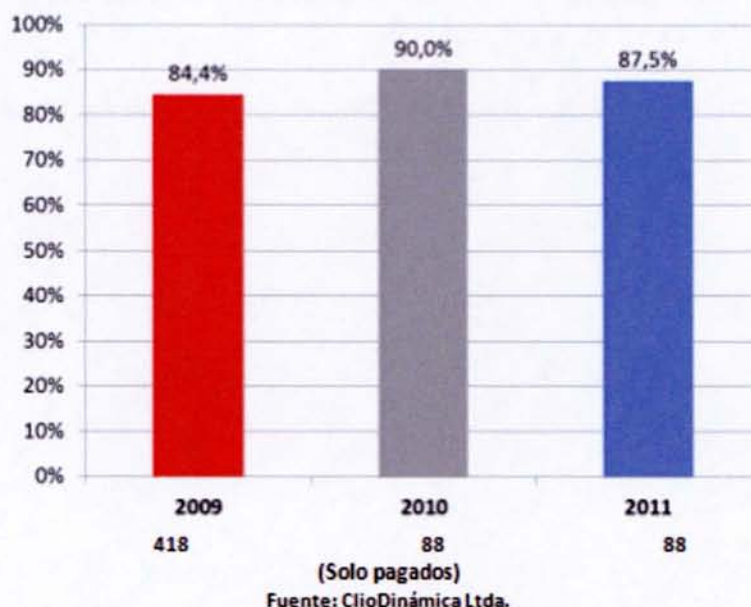
SÓLO NO BENEFICIARIOS



A continuación se presentan 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 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.

Realizadas estas consideraciones, es interesante notar que durante las 3 últimas mediciones, un importante porcentaje de postulantes beneficiarios declara haber recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras. Si bien entre el año 2010 y el 2011, se aprecia una leve baja en el porcentaje de beneficiarios que pasa del 90% en el 2010 al 87,5% en el 2011, ésta última sigue siendo relevante en la medida que el consultor sigue siendo una figura importante que brinda un apoyo durante la realización de las obras.

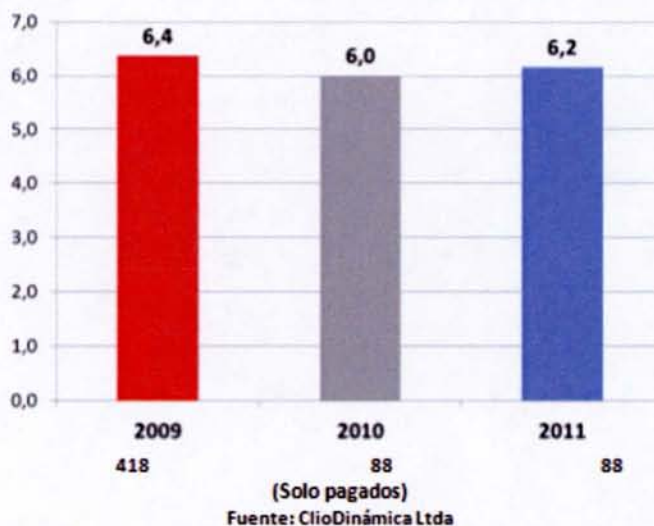
Gráfico N°41: ¿Ha recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras? (% SI por año)



Con respecto a la evaluación que hacen los beneficiarios respecto de este apoyo recibido por parte del consultor durante la ejecución de la obra, se aprecia que hubo una leve baja en la medición del 2009 al 2010, la que pasa de la calificación del 6,36 al 6,0, pero que en 2011 presenta un leve repunte llegando al promedio de notas de 6,16.

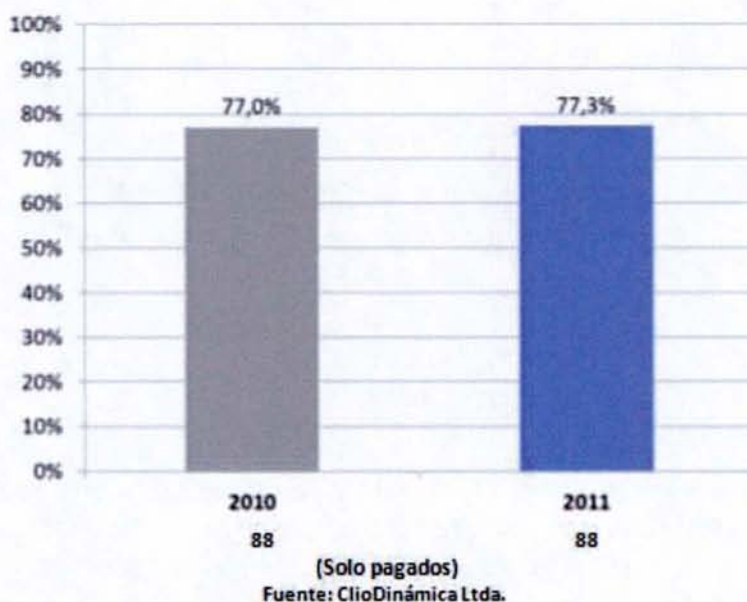
Estos resultados indican la presencia de una alta satisfacción de los beneficiarios respecto del apoyo brindado por el consultor durante la ejecución de las obras, permitiendo inferir que es un apoyo importante, que es altamente valorado por los beneficiarios.

Gráfico N°42: ¿Qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante la ejecución de la obra? (Promedio notas)



En lo que se refiere a la cantidad de beneficiarios que declaran haber recibido apoyo del consultor durante el proceso de pago de la bonificación, este porcentaje llega al 77% en 2010, manteniéndose similar a lo declarado por los beneficiarios en la medición anterior (77,3%).

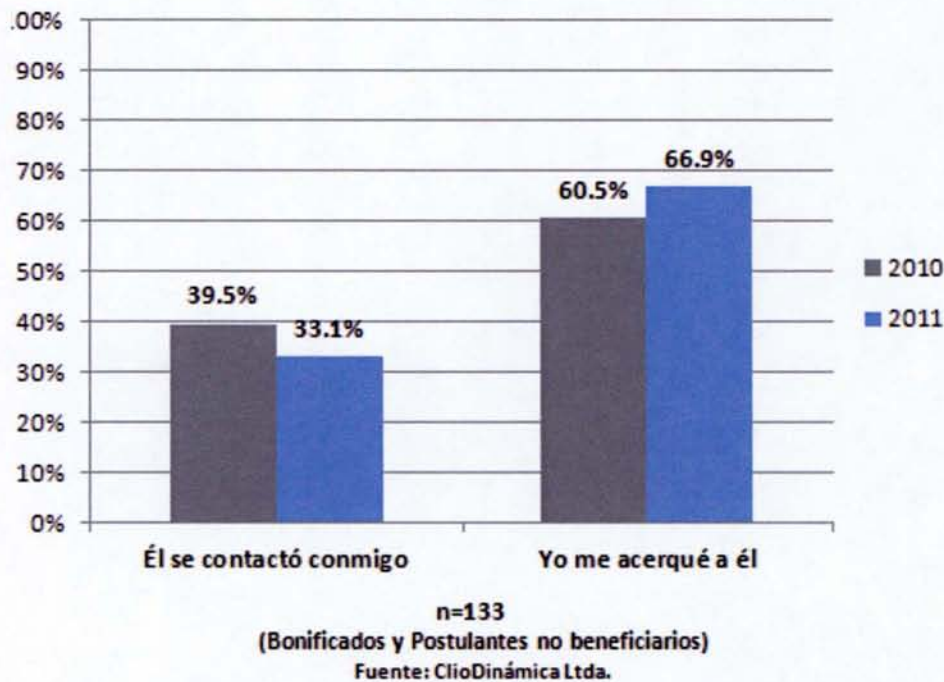
Gráfico N°43: ¿Ha recibido apoyo del consultor durante el proceso de pago de la bonificación?



Es posible concluir entonces que el consultor para los beneficiarios, representa una figura de importancia en la medida valoran en gran medida el acompañamiento que estos le hacen no sólo durante el proceso de postulación, sino también en el proceso de ejecución e implementación de la obra como también en el mismo proceso de pago de la bonificación. Este acompañamiento y los altos niveles de satisfacción que exhiben los beneficiarios, permite concluir que los consultores manifiestan una preocupación por el estado de los proyectos que gestionan. Tales resultados también fueron observados durante la medición del año anterior lo que permite establecer que la figura del consultor no sólo cumple un papel relevante en la etapa de postulación del proyecto, sino también en las etapas que le siguen como la ejecución y el pago del bono.

En lo que respecta a la vía de contacto entre el beneficiario y el consultor, se aprecia que se mantiene el predominio de aquellos postulantes que acuden directamente al consultor, pasando del 60,5% en 2010 al 66,9% en 2011. Por el contrario, aquellos postulantes que declaran que fue el consultor quien se acercó a ellos disminuyen su porcentaje en 6 puntos porcentuales, pasando del 39,5% en 2010 al 33,1% en 2011.

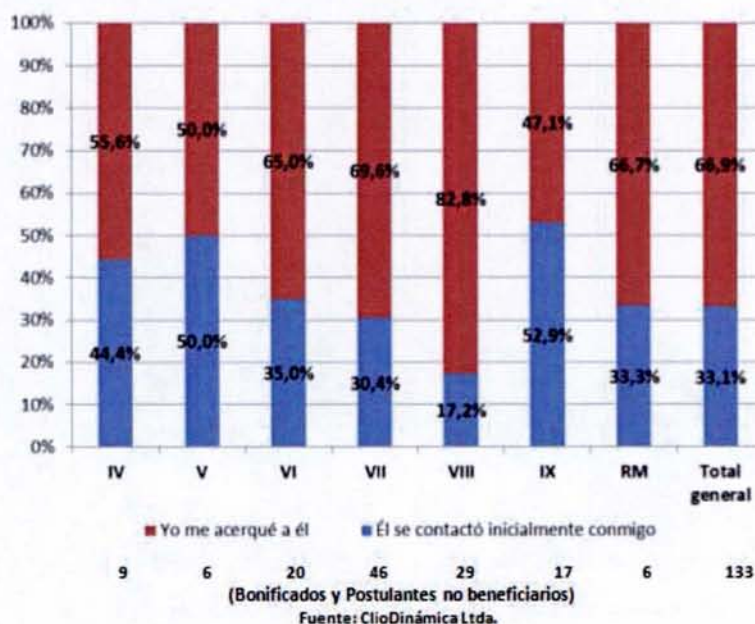
Gráfico N°44: ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor? (MEDICIONES AÑO 2010 Y 2011)



“Fundamentalmente uno los elige de acuerdo al comportamiento que han tenido en los proyectos o por recomendaciones cercanas y en eso nosotros hemos sido bastante asertivos”
(Beneficiario, asociación, Región del Maule).

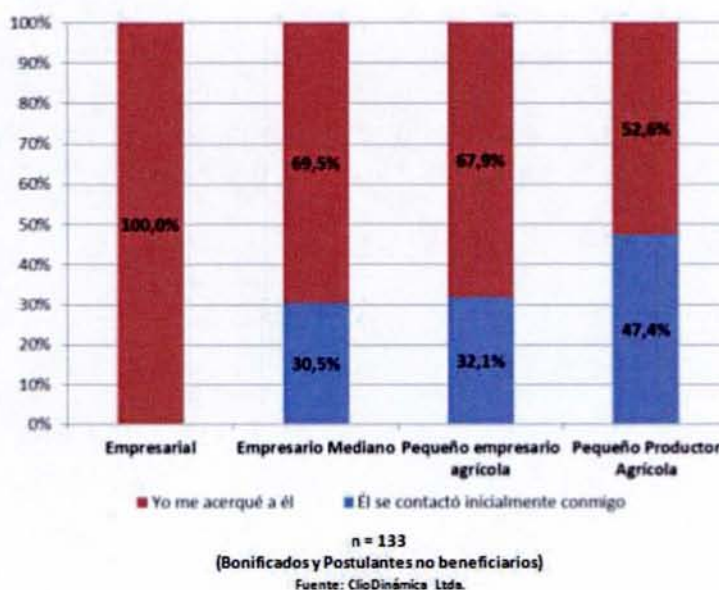
La distribución por regiones muestra que en las regiones IV, VI, VII, VIII y RM son los mismos beneficiarios quienes se contactan mayormente con el consultor. Por el contrario, en la V región se observa que la forma de contacto es del 50% tanto para aquellos beneficiarios que se acercan al consultor, como de aquellos consultores que se acercan a los beneficiarios. Por último, es en la IX región se observa un mayor predominio de aquellos consultores que van en busca de beneficiarios con un 53% sobre un 47% que declara acercarse a los consultores. Este resultado es importante en la medida que permite inferir que es en la región de la Araucanía donde los consultores realizan un mayor esfuerzo por salir a “captar clientes”.

Gráfico N°45: ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor? (por región)



En relación al tipo de beneficiario, se observa que la totalidad de los grandes empresarios se acercaron al consultor para gestionar el proyecto, hecho que tiende a disminuir conforme disminuye el tamaño de los postulantes. De este modo, es posible observar que es en los pequeños productores agrícolas donde se observa el mayor porcentaje de consultores se contactan directamente con los beneficiarios con un 47,4%. No obstante en este grupo sigue predominando la vía de contacto desde el beneficiario hacia el consultor mayoritariamente (52,6%).

Gráfico N°46: ¿Cómo llegó Ud. a contactarse con el consultor? (% según tipo de beneficiario)

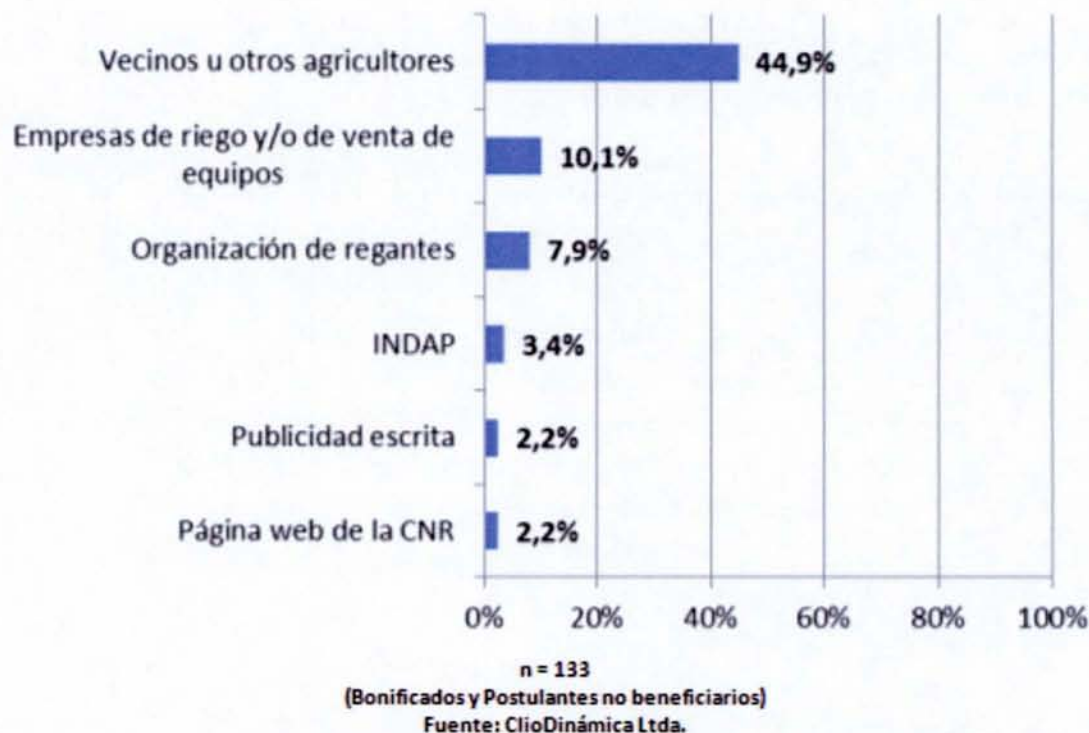


Considerando el medio o medios por los cuales los productores llegaron a trabajar con los consultores (para bonificados) y constructores (para pagados), en los bonificados un 44,9% declara que se enteró a través de vecinos u otros agricultores que les hablan o recomiendan directamente el consultor. Le siguen aquellos que se contactan con el consultor a través de empresas de riego y/o ventas de equipos con un 10,1%, un 7,9% toma contacto a través de alguna organización de regantes, un 3,4% a través del INDAP y sólo un 2,2% declara que toma contacto a través de la página web de la CNR.

Estos resultados evidencian la alta importancia que tiene para los beneficiarios el contar con la recomendación que hacen con otros vecinos o agricultores quienes se pasan el dato de los consultores. Lo importante de este traspaso radica en la confianza que subyace en ese contacto en la medida que la recomendación les permite establecer un mayor nivel de confianza en el trabajo del consultor y asumir que es un proceso serio y con bajo nivel de riesgos.

Gráfico N°47: **BONIFICADOS**

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



*"Se llamó a licitación, se trató de contactar a una empresa que se dedicara al tema"
(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo).*

En el caso de los **pagados**, la fuente más relevante para el contacto con los constructores también está mediado por el contacto con vecinos u otros agricultores con un 39,77%. Le siguen aquellos que declaran tomar contacto con el constructor a través del mismo consultor con un 12,5%, quienes toman contacto a través de empresas de riego y/o ventas de equipo con un 11,36%, quienes se contactan a través de una organización de regantes con un 10,23%, quienes se contactan por iniciativa propia con un 9,09% experimentando una baja considerable respecto de la medición anterior de 20 puntos porcentuales (29,55% en el 2010 contra un 9,09% en el 2011). Esto daría cuenta del cambio en la actitud de los beneficiarios que dejan de tomar contacto directamente con los consultores para hacerlo por la vía de la mediación o recomendación de algún vecino o agricultor que los pueda recomendar.

Llama la atención la baja relevancia que se observa tiene la **CNR** como fuente de contacto tanto 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.

Estos resultados en general tienden a ser similares respecto de la medición del año 2010 y si bien el nivel educacional de los beneficiados es bastante elevado, las fuentes de contacto institucionales presentan una baja referencia inclinándose mayormente por el contacto a través de fuentes directas y confiables que recomiendan el trabajo con tal consultor o constructor.

Gráfico N°48: **PAGADOS**

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



n = 88
(Pagados)
Fuente: ClioDinámica Ltda.

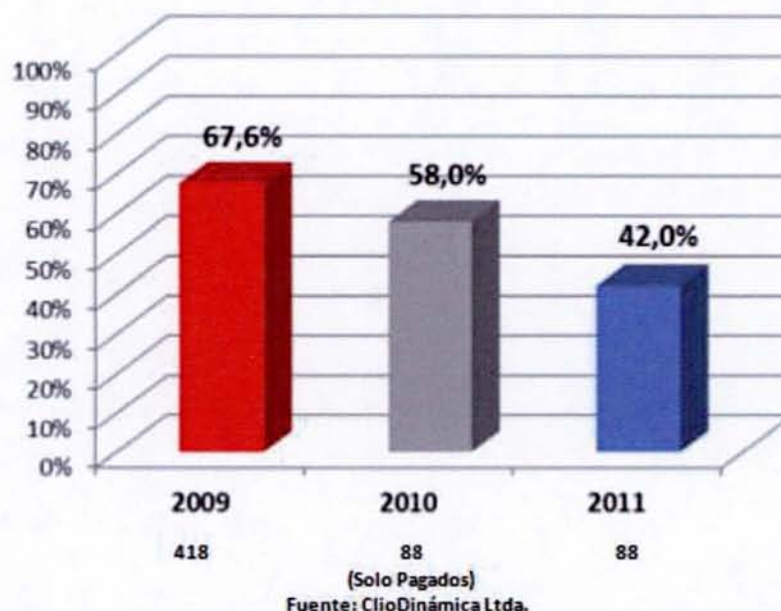
3.5. Satisfacción proceso de pago

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.

Para hacer la comparación de la satisfacción general con proceso de pago entre las mediciones de los años 2009, 2010 y 2011 se ha calculado la satisfacción neta para esta variable.

De este modo es posible apreciar una constante baja en el nivel de satisfacción de los beneficiarios pagados a lo largo de las diversas mediciones. De este modo, entre la medición del año 2009 y la del 2010, la satisfacción con el proceso de pago de la bonificación bajó del 67,6% al 58%. No obstante, en la medición del año 2011, la satisfacción baja 16 puntos porcentuales llegando al 42%. En este punto, y a diferencia de otras comparaciones, cae mencionar que esta vez los resultados sí son comparables por lo que no es atribuible la baja en el nivel de satisfacción a diferencias muestrales entre una medición y otra.

Gráfico N°49: Satisfacción general con el proceso de pago de la bonificación
SATISFACCION NETA

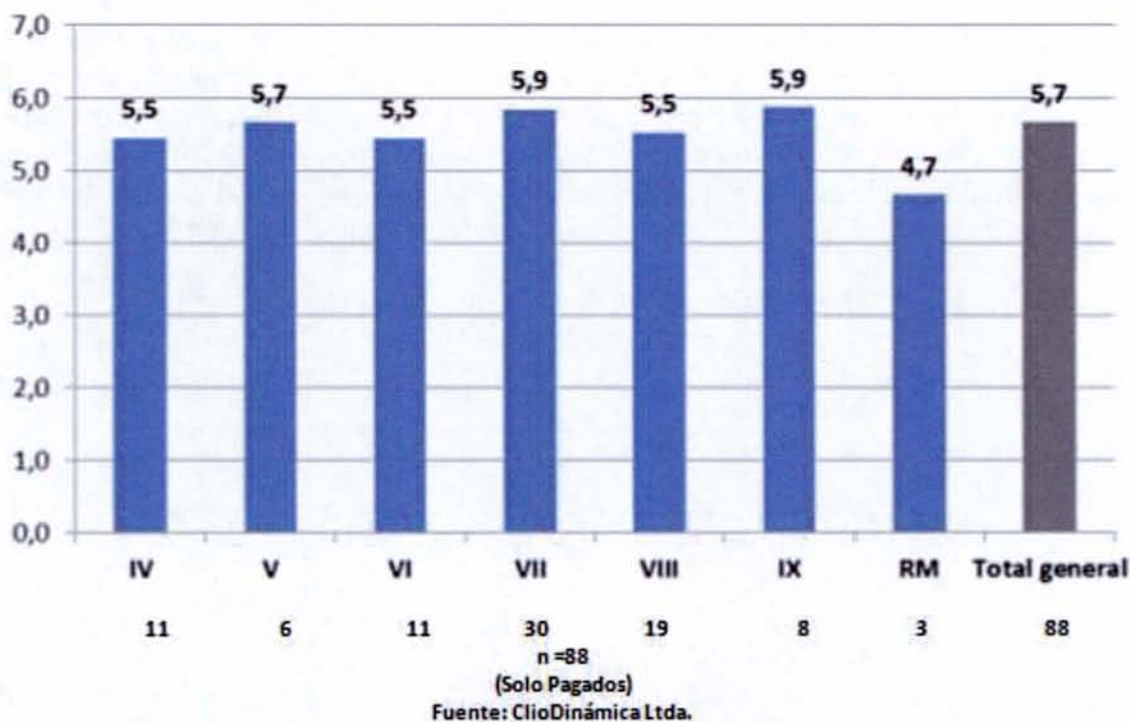


"El excesivo celo que tienen en la revisión de acreditación de inversión para el pago del bono molesta, ambos lo hacen, la DOH y la Comisión Nacional de Riego..."
(Consultor, Región del Maule).

La distribución regional de la satisfacción con el proceso de pago de la bonificación muestra niveles medios de evaluación mostrando un promedio general de 5,7.

Entre las regiones, destaca la IX de la Araucanía como la que presenta el mejor nivel de satisfacción con un promedio de 5,9. Por el contrario, es la Región Metropolitana la que presenta el promedio de evaluación más bajo de todas las regiones evaluadas con un 4,7 que significa que los niveles de satisfacción con el proceso de pago de la bonificación están en un nivel medio bajo.

Gráfico N°50: Satisfacción general con el proceso de Pago de la bonificación, nota promedio, por región y total (Promedio notas)



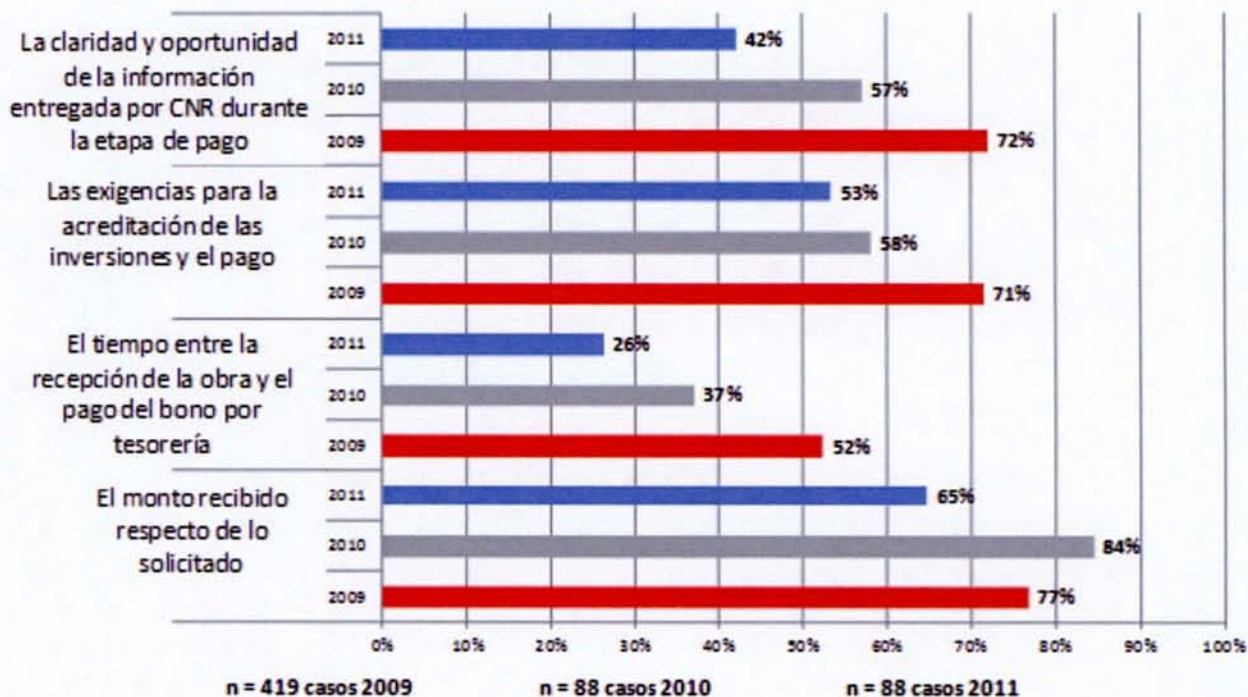
Acerca de la **satisfacción con las diversas fases del proceso de pago de la bonificación**, se observan niveles de satisfacción ubicados en tramos medio altos en las tres últimas mediciones.

Para el año 2011 destaca la satisfacción respecto al monto recibido respecto del monto solicitado (s neta de 65%) que es la fase del proceso mejor evaluada por los bonificados. No obstante, se observa una baja en los niveles de satisfacción para cada uno de los ítems respecto de los valores observados el 2010 y 2009 donde también se observó una disminución en los porcentajes de satisfacción. Dicha baja es atribuible explícitamente a una rebaja en los bonos desde la misma CNR por lo que era esperable obtener una disminución en la satisfacción en éste ámbito. Llama la atención incluso que, a pesar de esta baja en los bonos, los niveles de satisfacción siguen ubicándose en tramos medio-altos en la escala evaluativa.

El ítem que presenta el nivel de satisfacción más bajo es el tiempo transcurrido entre la recepción de la obra y el pago del bono por la tesorería, aspecto que ya fue constatado en la medición del año 2010 y en la del 2009 y que mantiene una baja sistemática en dichos niveles de satisfacción.

Gráfico N°51: ¿Qué tan satisfecho está con las diversas fases del proceso de pago de bonificación?

SATISFACCION NETA



(Solo Pagados)

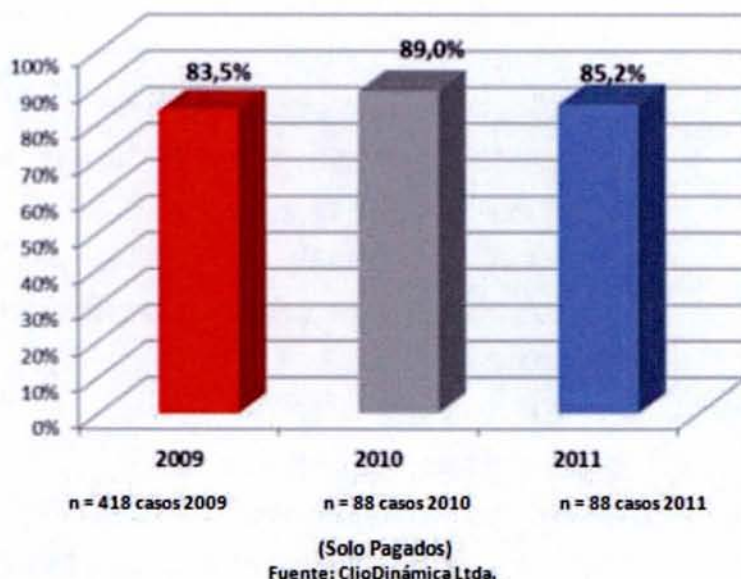
Fuente: ClioDinámica Ltda.

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 de los tres últimos años, se ha calculado la satisfacción neta para esta variable.

Al respecto es posible observar para el año 2011 una leve baja en la satisfacción con el proceso de ejecución de la obra pasando de un 89% en el 2010 a un 85,2% en el 2011. Con todo, este porcentaje sigue siendo alto, lo que representa niveles de satisfacción altos con respecto al proceso de ejecución de la obra.

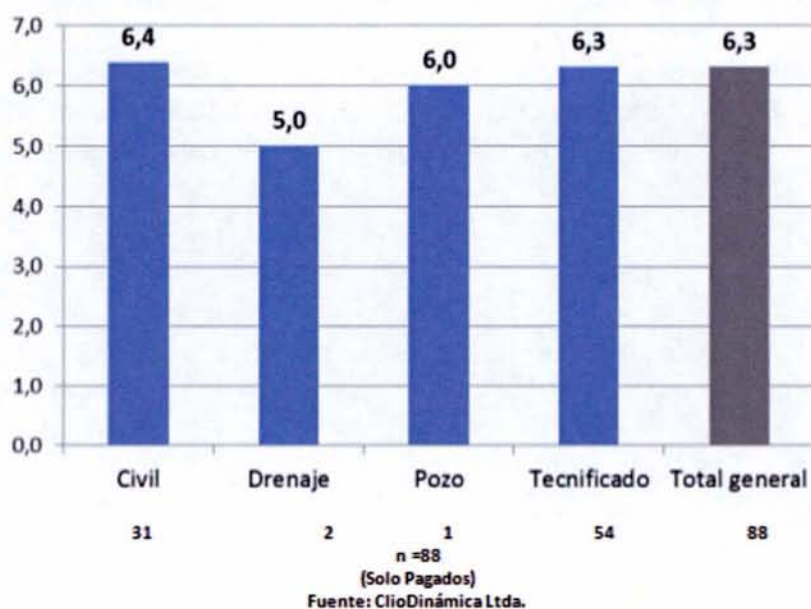
Gráfico N°52: Satisfacción general proceso de ejecución de la obra
SATISFACCION NETA



De acuerdo a la información que entrega la desagregación de la satisfacción general con el proceso de ejecución de la obra **según cada de uno de los tipos de obra**, se puede observar que ésta se ubica en tramos altos de evaluación con un promedio general de 6,3 que da cuenta de altos niveles de satisfacción.

De este modo, la mejor evaluación la hacen aquellas obras civiles seguidas de aquellas obras con riego tecnificado. Ambas alcanzan promedios de satisfacción altos con un 6,4 y un 6,3 respectivamente. Por el contrario, son las obras de riego por drenaje las que presentan el menor promedio de satisfacción con un 5,0. Dicho promedio ubica la satisfacción de este grupo en un nivel medio.

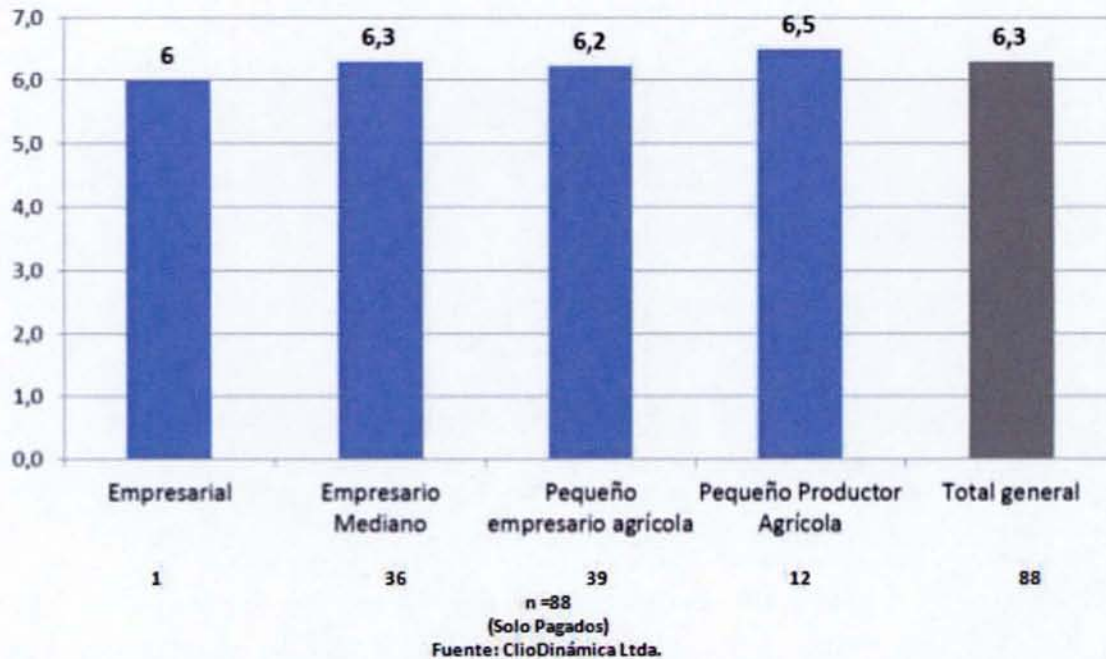
Gráfico N°53: Satisfacción general, proceso de ejecución de la obra según tipo de obra (Promedio notas)



Respecto de los niveles de satisfacción **según los tipos de beneficiarios** es posible apreciar que todos los beneficiarios presentan niveles de satisfacción altos con respecto al proceso de ejecución de la obra llegando a un promedio general de satisfacción de 6,3.

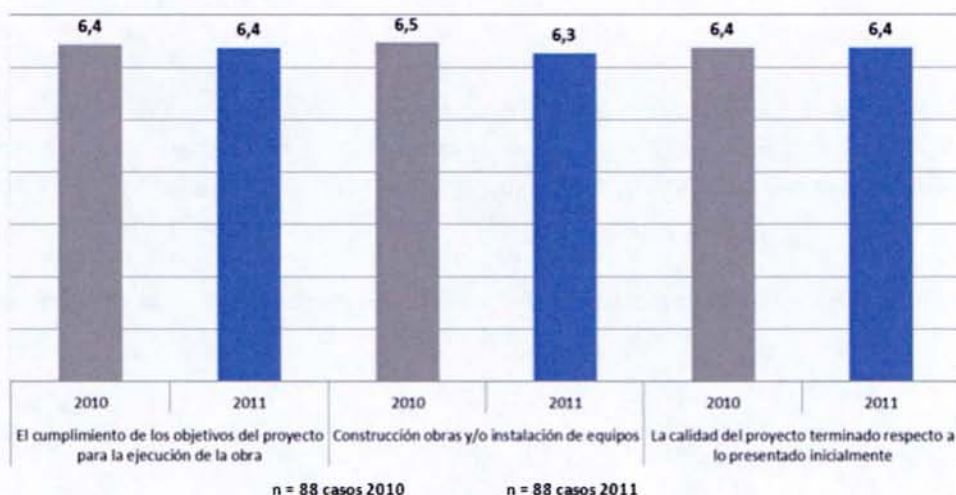
Destacan en ellos los pequeños productores agrícolas como el grupo que realiza la mejor evaluación del proceso con un promedio de 6,5. Por el contrario, es el grupo empresarial el que presenta la evaluación más baja con un promedio de 6,0 el que, sin embargo, sigue ubicado en un tramo alto de satisfacción con el proceso.

Gráfico N°54: Satisfacción general, proceso de ejecución de la obra según tipo de beneficiario (Promedio notas)



La comparación de los resultados entre la medición del año 2010 y la del año 2011 indica que, en general, las evaluaciones se mantienen relativamente similares. Sólo en la construcción de obras y/o instalación de equipos presenta una ligera baja de dos décimas en el promedio de notas. No obstante los niveles de satisfacción siguen ubicados en un tramo alto, lo que da cuenta de alta satisfacción de los beneficiarios con el proceso de ejecución de la obra.

Gráfico N°55: Comparación 2010 - 2011, proceso de ejecución de la obra (Promedio notas)



(Solo Pagados)
Fuente: ClioDinámica Ltda.

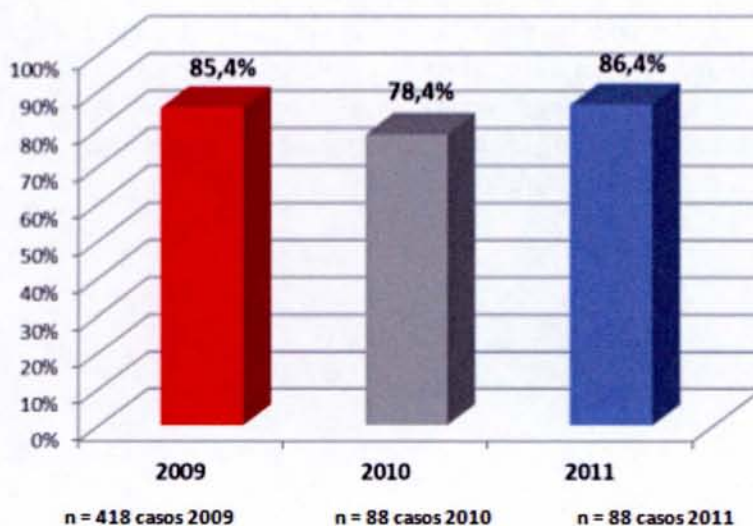
3.7. Satisfacción constructor

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

Al comparar los resultados en las últimas mediciones, se observa una baja en la satisfacción con el constructor desde el año 2009 al 2010 de 7 puntos porcentuales. No obstante, esta satisfacción sube en la medición del año 2011 llegando al 86,4% lo que representa un alto nivel de satisfacción con el constructor por parte de los beneficiarios pagados.

Gráfico N°56: Satisfacción general con el constructor

SATISFACCION NETA

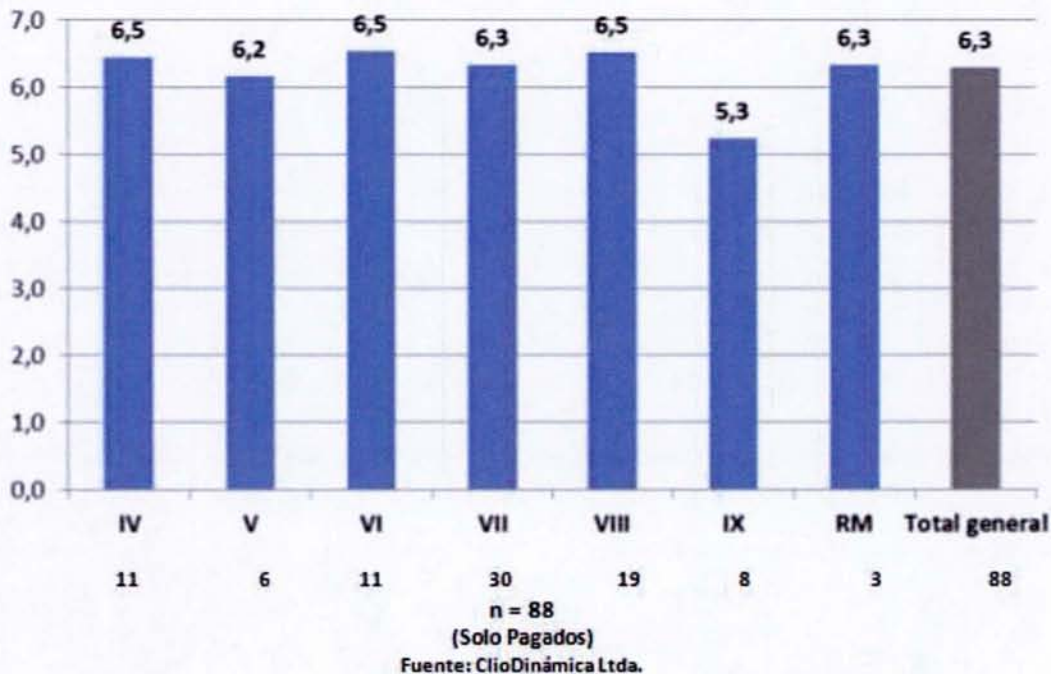


(Solo Pagados)
Fuente: ClioDinámica Ltda.

"Yo creo que fue bueno, nos dio la opción de endosarle el bono y cumplió con los plazos, cumplió con los requisitos del proyecto, nos dio facilidad de pago en el porcentaje de aporte, no tuvimos inconvenientes con ellos"
(Beneficiario, asociación, Región de O'Higgins).

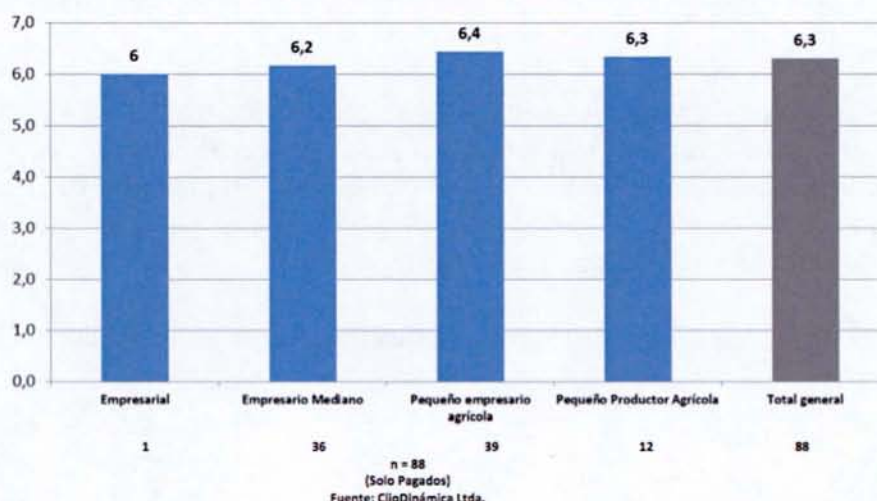
La distribución **para cada una de las regiones** indica altos niveles de satisfacción a nivel general con el constructor, donde cuya evaluación llega al promedio de 6,3. Destacan las regiones IV, VI y VIII como las regiones que presentan las mejores evaluaciones del constructor con un promedio de 6,5, mientras que la IX región es la que presenta el menor nivel de satisfacción con el constructor con un promedio de notas de 5,3 que permite desprender un nivel de satisfacción medio.

Gráfico N°57: Satisfacción general con el constructor, promedio de notas, por región y total (Promedio notas)



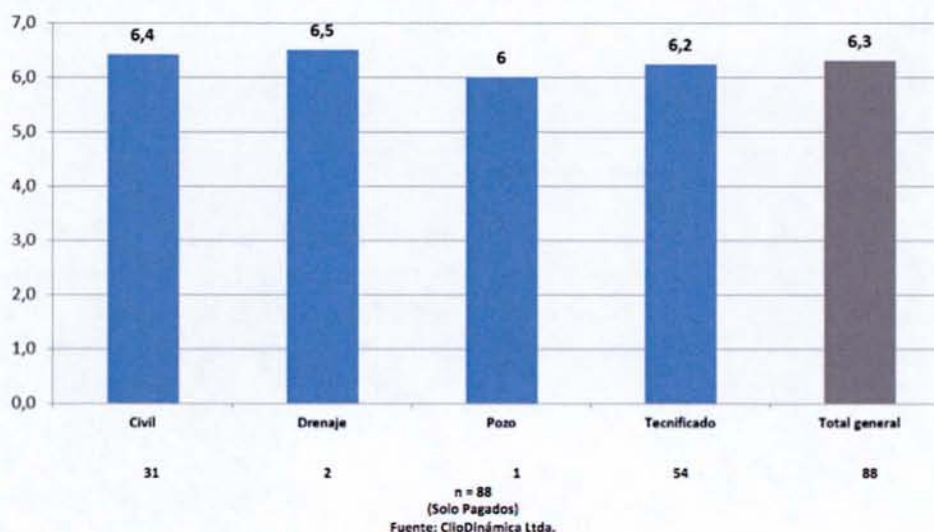
La desagregación de la satisfacción con el constructor **según el tipo de beneficiario** indica altos niveles de satisfacción en todos los grupos con un promedio de notas que llega al 6,3, siendo los pequeños empresarios agrícolas quienes presentan los mayores niveles de satisfacción con el constructor con un promedio de 6,4. Por el contrario, es el grupo empresarial el que presenta los menores niveles de satisfacción con un promedio de 6,0 el que, sin embargo, sigue interpretándose como un promedio de satisfacción alto.

Gráfico N°58: Satisfacción General con el Constructor, promedio de notas, según tipo de beneficiario (Promedio notas)



En cuanto al **tipo de obra**, si bien todas las obras presentan altos niveles de satisfacción respecto del constructor (promedio general de 6,3), son las obras por drenaje las que presentan la mejor evaluación de éste con un promedio de notas que llega al 6,5, mientras que la evaluación más baja corresponde a las obras de pozo con un promedio de notas de 6,0. Tales resultados no distan de lo observado en la medición del año 2010, con excepción del nivel de satisfacción de la obras de pozo, las que bajaron 5 décimas en su promedio entre la medición anterior y ésta, pasando de un 6,5 en el 2010 a un 6,0 en el 2011.

Gráfico N°59: Satisfacción General con el Constructor, promedio de notas, Según tipo de obra (Promedio notas)



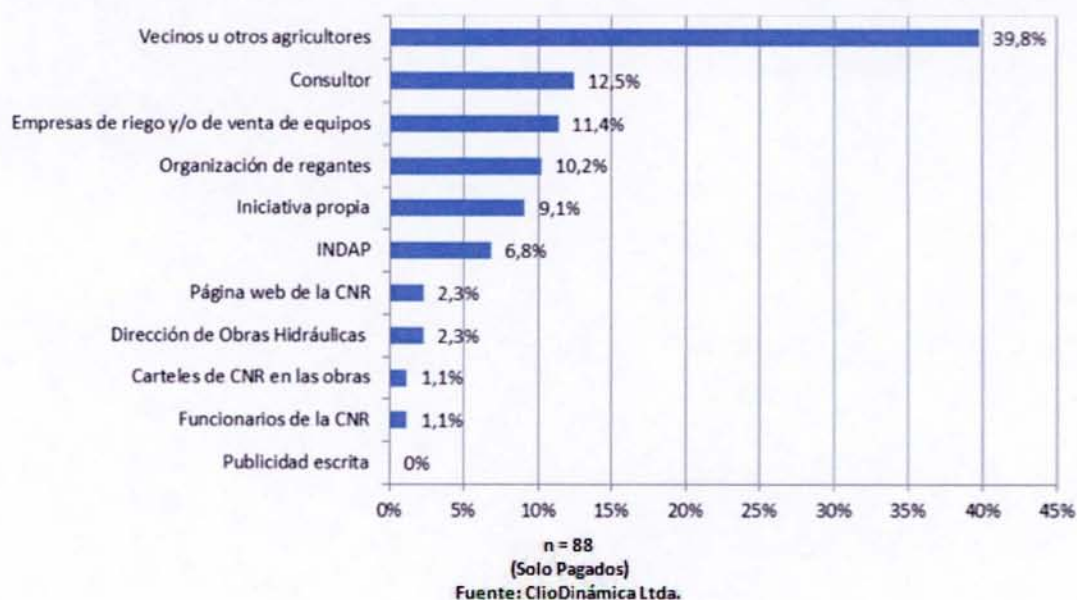
Ante la pregunta **por qué medio o medios se llegan a trabajar con el constructor** al grupo de los pagados, se aprecia que en el año 2011 aparecen los vecinos y otros agricultores como el principal medio por el que los pagados llegan a trabajar con el constructor con un 39,8% de las respuestas, seguido por la alternativa “consultor” y “empresas de riego y/o venta de equipos (esta pregunta fue contestada de manera espontánea y de selección múltiple). Es interesante notar que esta declaración no dista de lo respondido en la pregunta por el consultor el que también fue contactado a través de las redes sociales del beneficiario. Es importante señalar esto en la medida que puede marcar una tendencia en la medición de este año con respecto a los medios de de contacto de los actores involucrados en los diversos proceso de la Ley 18.450.

En segundo lugar destaca el contacto que realiza el mismo consultor con un 12,5% de las respuestas seguido de las empresas de riego y/o venta de equipos y las organizaciones de regantes con un 11,4% y un 10,2% respectivamente.

La iniciativa propia ocupa el quinto lugar de los medios declarados por los cuales se llega a trabajar con el constructor con un 9,1%. Este medio es el que presenta la mayor baja respecto de la medición del año pasado. En el año 2010 la iniciativa propia representaba el principal medio de contacto de los pagados con los constructores con un 33,78%, el que tiene una baja importante de casi 25 puntos porcentuales en el año 2011.

Por último, y al igual que en la medición del año anterior, las opciones institucionales de contacto con el constructor, son las menos utilizadas por los beneficiarios pagados presentando sólo promedios marginales en sus respuestas.

Gráfico N°60: ¿A través de qué medio o medios llegó usted a trabajar con el constructor? Respuesta múltiple y espontánea)

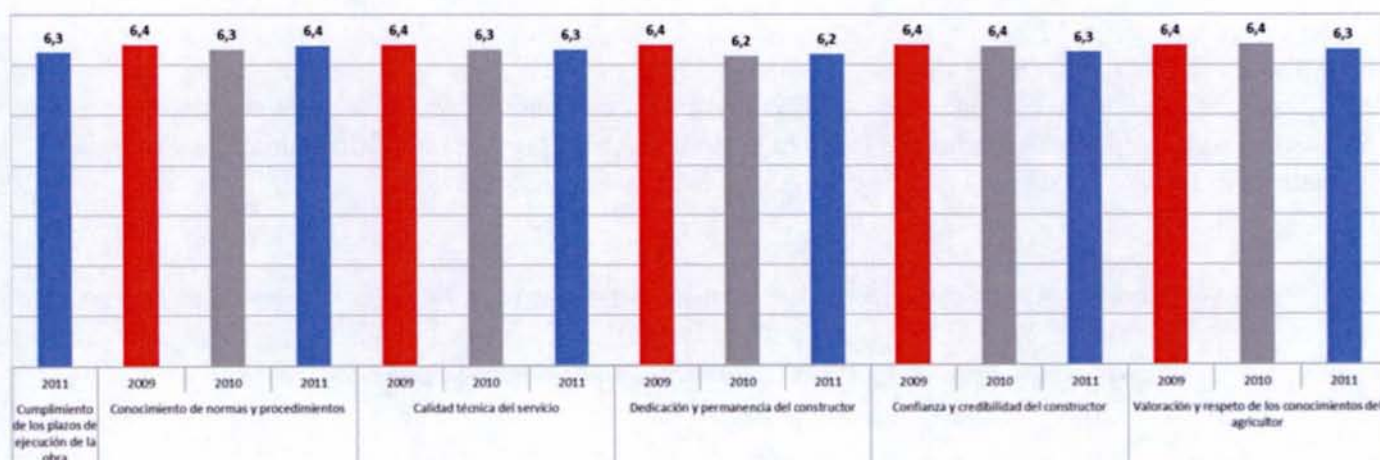


En lo que respecta a la **evaluación de algunos ítems específicos del trabajo con el constructor**, estos mantienen una distribución muy similar respecto de las mediciones del año 2009 y 2010. En el año 2011 presentándose ligeras alzas y bajas en algunos, pero de modo muy marginal.

De este modo, los beneficiarios pagados muestran altos niveles de satisfacción, en una escala de 1 a 7, en todos los ítems referidos al trabajo con el constructor. Destacan en ellos el conocimiento de las normas y procedimientos con un promedio de notas de 6,4.

Por último es interesante notar que en la medición de este año se agrega un nuevo ítem relacionado con el cumplimiento de los plazos en la ejecución de la obra. Tal ítem fue bien evaluado por los beneficiarios pagados llegando a un promedio de 6,3 que indica altos niveles de satisfacción con dichos plazos.

Gráfico N°61: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos referidos al constructor? (Promedio notas)



n = 418 casos 2009

n = 88 casos 2010

n = 88 casos 2011

(Solo Pagados)

Fuente: ClioDinámica Ltda.

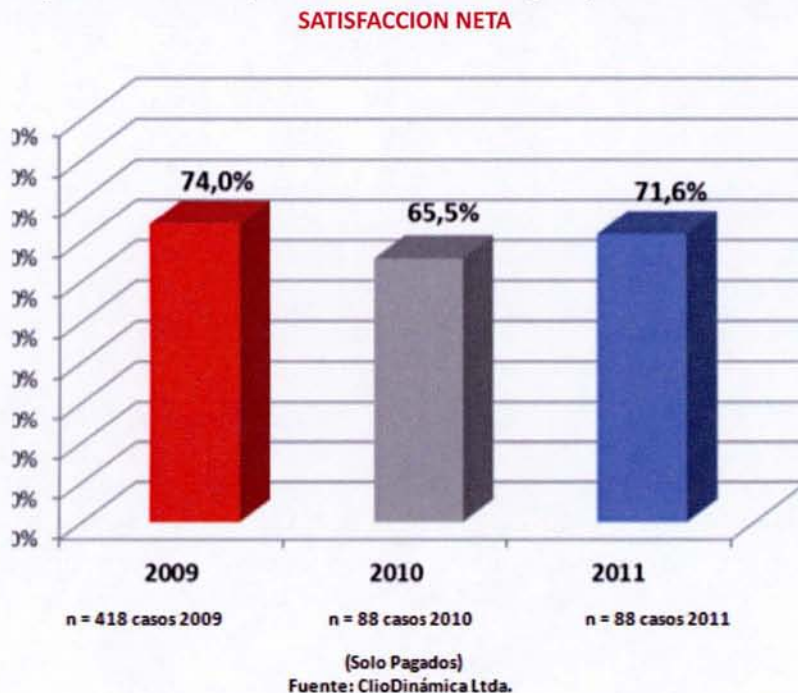
3.8. Satisfacción DOH

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.

De este modo, al comparar los niveles de satisfacción netas entre las diversas mediciones referidas al servicio entregado por la DOH, se aprecia una importante alza de la satisfacción con respecto a este organismo público en tanto, luego de haber experimentado una baja de casi 10 puntos entre la medición del 2009 y la del 2010. De este modo, el alza se observa un alza de alrededor de 6 puntos en la medición del año 2011, pasando del 65,5% en el año 2010 a un 71,6% en el año 2011.

Podría pensarse que este aumento se debe al acompañamiento que presentó la DOH a los beneficiarios del concurso terremoto, quienes podrían explicar este aumento. No obstante, los niveles de satisfacción de esos beneficiarios son similares a la media de satisfacción general por lo que se desprende que no es significativo el aporte que realizan estos beneficiarios al índice de satisfacción general con la DOH.

Gráfico N°62: ¿Y en general qué tan satisfecho quedó con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)?



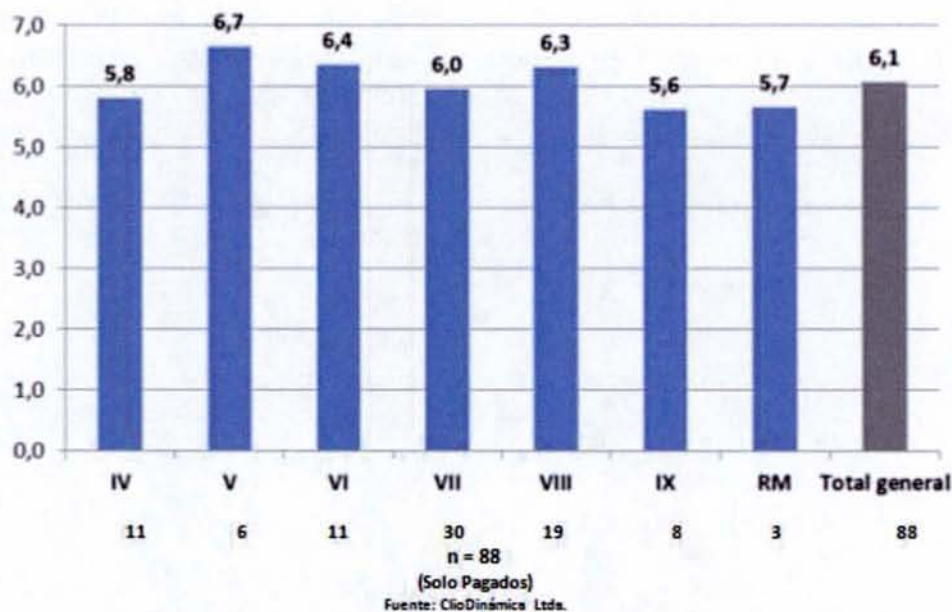
Del total de beneficiarios pagados (n = 88) se observa un alto nivel de satisfacción con respecto al servicio entregado por la DOH en la medida que el promedio general de las regiones entrevistadas llega al 6,1.

Tal resultado desagregado para cada una de las regiones permite observar que es la V región de Valparaíso la que presenta el mayor nivel de satisfacción con los servicios de la DOH cuyo promedio llega al 6,7. Por el contrario, son las regiones IX y Metropolitana las que presentan los menores niveles de satisfacción con

promedios de notas que llegan al 5,6 y 5,7 respectivamente lo que permite ubicarlas en un rango de satisfacción media con los servicios brindados por la Dirección.

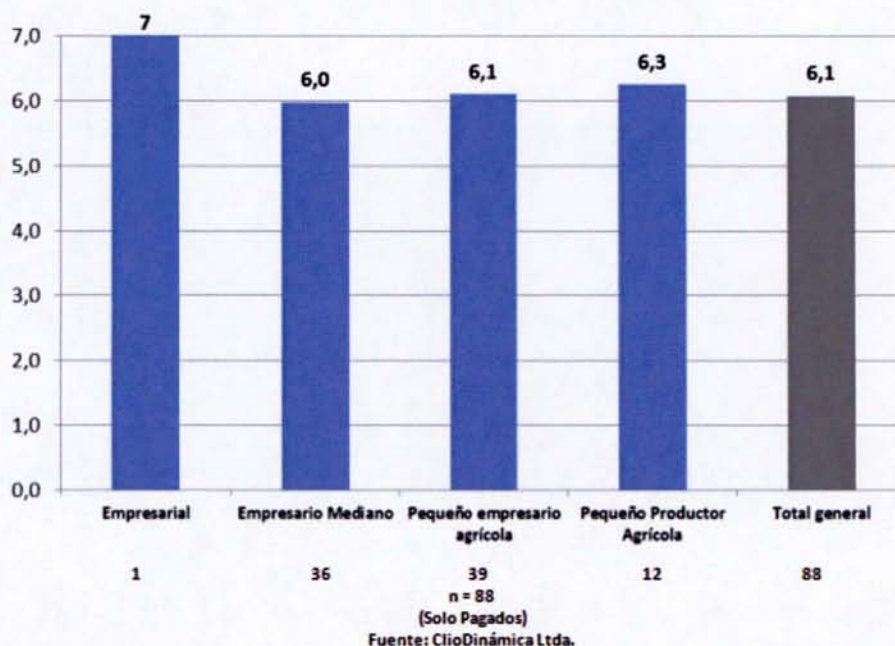
Con todo, tales resultados se mantienen de modo similar entre la medición del año anterior y las de este año, cuyos promedios generales se mantienen intactos. No obstante, la RM presenta una importante alza en su evaluación la que pasa del 4,89 en el 2010 a un 5,7 en el 2011 subiendo casi un punto en la evaluación de la satisfacción.

Gráfico N°63: ¿Y en general qué tan satisfecho quedó con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)?
Promedio de notas, por región y total (Promedio notas)



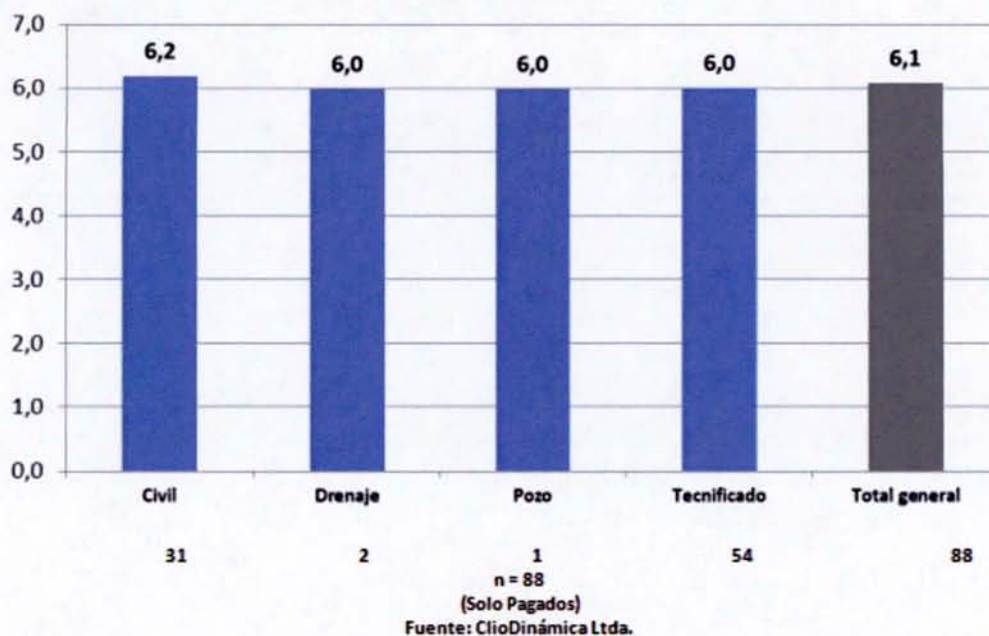
Según el tipo de beneficiario pagado, se aprecian altos niveles de satisfacción en todos los grupos de pagados, llegando a un promedio general de 6,1. El grupo más crítico está dado por los empresarios medianos quienes evaluaron la satisfacción con el servicio entregado por la DOH con un 6,0, mientras que los más satisfechos son el grupo empresarial, quienes evalúan con un 7,0, la máxima calificación, al servicio entregado por la DOH.

Gráfico N°64: Satisfacción general con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH), promedio de notas, por tipo de obra y total (Promedio notas)



En el marco de los **tipos de obra**, se observan niveles de satisfacción altos en todos los tipos de obra estudiados cuyo promedio llega al 6,1, siendo las obras civiles las que realizan el mejor promedio con un 6,2 a los niveles de satisfacción respecto del servicio entregado por la DOH.

Gráfico N°65: Satisfacción general con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH), promedio de notas, por tipo de obra y total (Promedio notas)

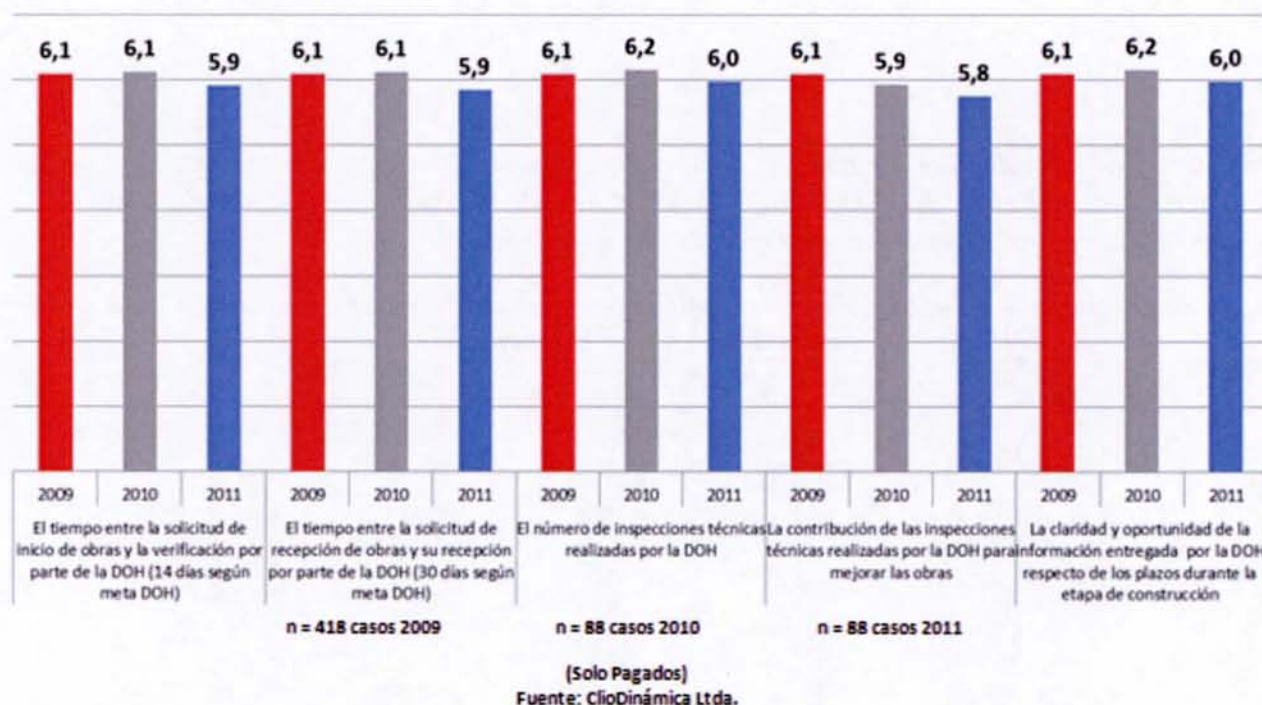


Acerca de la satisfacción con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) en relación a **temas específicos** de su labor relacionada con la Ley, en general los beneficiarios pagados muestran niveles de satisfacción medio altos y altos en todos los aspectos referidos a la DOH a lo largo de las tres últimas mediciones.

Destacan el número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH y la claridad y oportunidad de la información entregada respecto de los plazos de construcción cuyos promedios llegan al 6,0 en ambos aspectos en el año 2011.

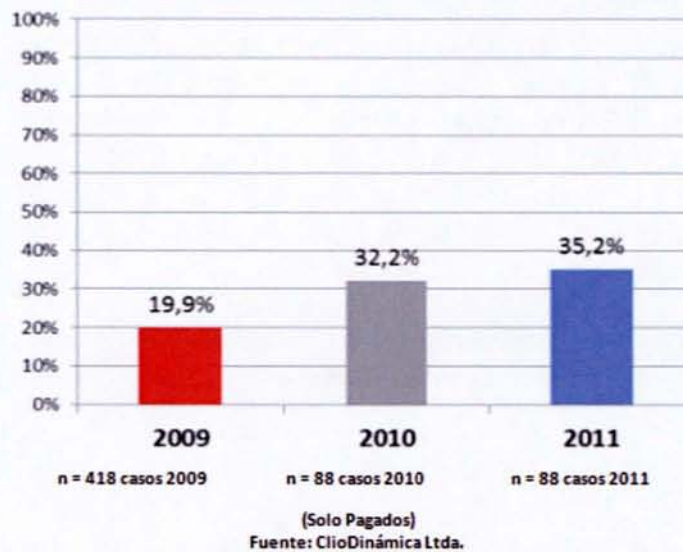
No obstante, en la comparación entre las mediciones se observa una ligera disminución de las evaluaciones de la satisfacción de los beneficiarios pagados con la DOH en el 2001 comparados con las cifras del 2010 y la del 2009. En todos los aspectos evaluados se observan leves bajas que, no obstante, se mantienen en altos niveles de satisfacción y representan estabilidad en los aspectos evaluados por los beneficiarios.

Gráfico N°66: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos referidos a la DOH? (Promedio notas)



Referente a la solicitud de **modificaciones en la obra** a la Dirección de Obras Hidráulicas, se observa un aumento sostenido en las solicitudes de modificaciones a la obra en la DOH en las tres últimas mediciones. Respecto de la medición anterior se aprecia un alza de 3 puntos porcentuales llegando al 35,2% de los beneficiarios pagados que han tenido que solicitar modificaciones a la obra.

Gráfico N°67: ¿Tuvo que solicitar modificaciones en la obra a la DOH? (% SI)

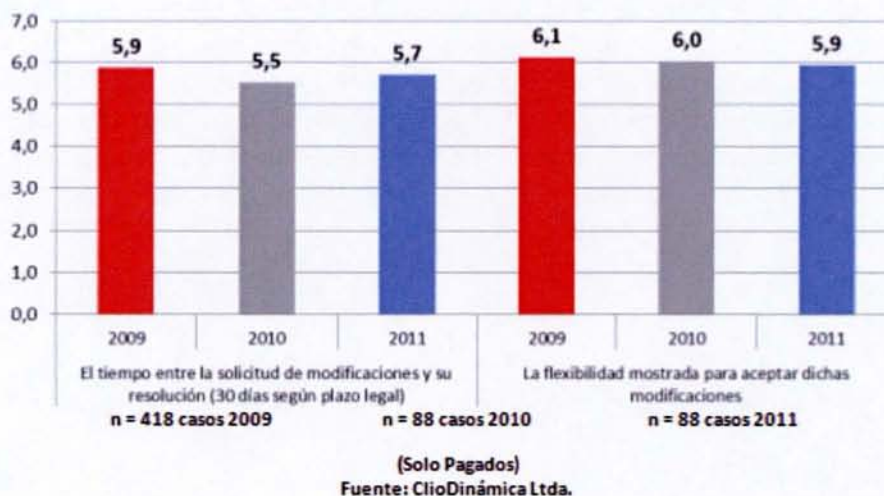


“hay muchos proyectos que tienen pequeñas modificaciones, entonces aquí no hay ningún criterio para aceptar aquellas pequeñas modificaciones, hay que documentar todo de nuevo y eso es complicado...”
(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

Con respecto a la satisfacción de los beneficiarios pagados respecto de ciertos aspectos relacionados con la DOH en la modificación de la obra muestra que la evaluación del tiempo entre la solicitud de modificaciones y su resolución muestra un aumento en la evaluación respecto de la medición del año anterior aunque no supera lo obtenido en el año 2009. Ella pasa del 5,9 en 2009 al 5,5 en el año 2010 para llegar a un 5,7 en el 2011.

Con respecto a la flexibilidad mostrada para aceptar dichas modificaciones se observa una relativa estabilidad en las tres últimas mediciones manteniéndose en niveles altos de satisfacción, llegando al 5,9 en el año 2011.

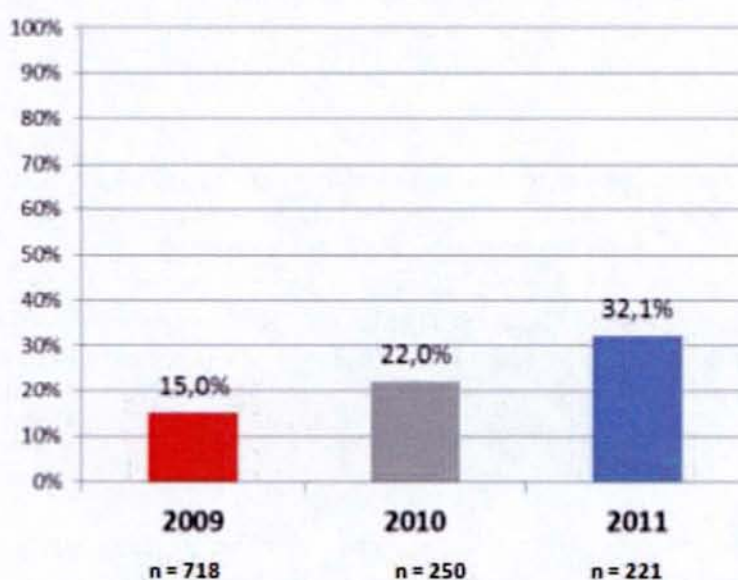
Gráfico N°68: Evaluación de la DOH (Promedio notas)



3.9. Tasa de problemas

Al comparar la evolución de aquellos beneficiarios que declararon presentar algún problema tanto en el proceso de postulación como en el de construcción y pago, se aprecia un incremento considerable en la tasa de problemas la que aumenta año a año. En ese sentido, es posible apreciar que la tasa de problemas entre el año 2009 y el 2010 sube del 15% al 22% en el 2010. Del mismo modo, la medición de dicho año al 2011 aumenta en 10 puntos porcentuales, pasando del 22% en el 2010 al 32,09% en el 2011, diferencia estadísticamente significativa y que llama la atención dado los buenos niveles de satisfacción de los usuarios con los procesos antes mencionados.

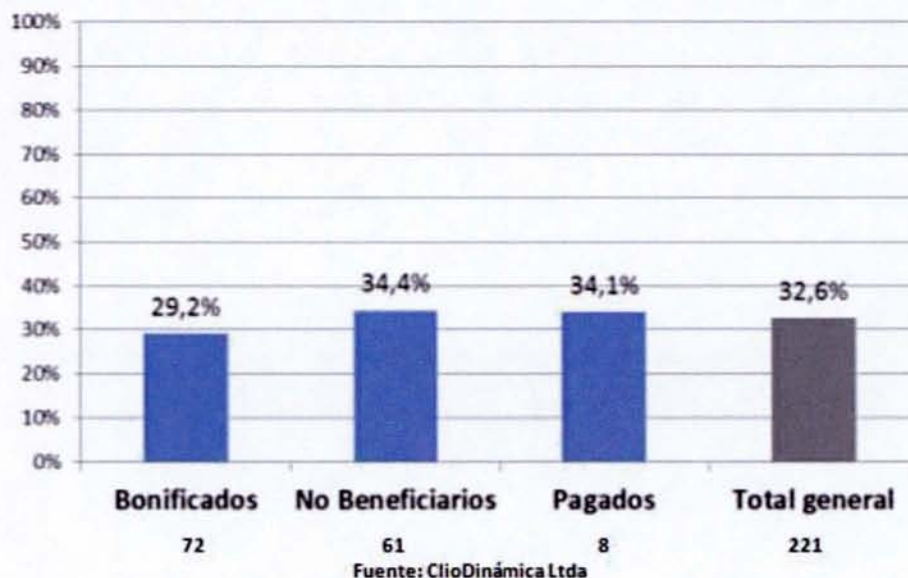
Gráfico N°69: ¿Podría indicarme si durante el proceso de postulación/construcción y pago usted tuvo algún problema? (% SI)



Fuente: ClioDinámica Ltda.

Al desagregar a quienes contestaron que si han tenido algún problema en los diversos procesos **según el tipo de beneficiario**, se observa que los bonificados son quienes presentan el menor porcentaje de problemas con un 29,2%. Por el contrario, son los no beneficiarios y los pagados, quienes declaran haber presentado mayores problemas en los procesos con un 34,4% y un 34,1% respectivamente. La hipótesis que subyace a estos resultados indica que los no beneficiarios aumentan su tasa de problemas en el proceso de postulación presentando mayores problemas en los requisitos solicitados, mientras que los pagados presentan una alta tasa de problemas, pues, al haber pasado por todos los procesos aumenta la probabilidad de contraer un imprevisto en alguno de ellos.

Gráfico N°70: ¿Podría indicarme si durante el proceso de postulación/construcción y pago usted tuvo algún problema? (% SI)



Al desagregar el grupo de los no beneficiarios es posible apreciar que son los no admitidos quienes declaran haber presentado mayores complicaciones en los procesos con un 37% versus un 33,3% de los no seleccionados y un 28,6% de los retirados. Esto viene a confirmar la hipótesis que indica que los no beneficiarios presentan una alta tasa de problemas derivado de las complicaciones al momento de presentar los antecedentes en el periodo de postulación a la Ley.

Gráfico N°71: ¿Podría indicarme si durante el proceso de postulación/construcción y pago usted tuvo algún problema? (% SI)

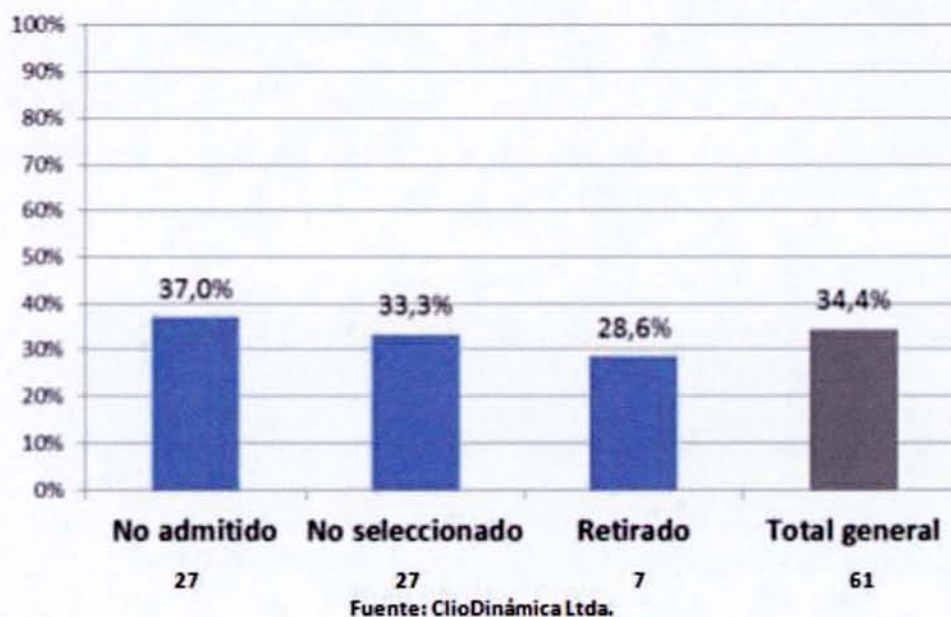


Tabla N° 10: ¿Qué problema tuvo? (Bonificados y Postulantes no beneficiarios)

Categorías	Bonificados	Postulantes no beneficiarios
<i>Demora en entrega de bono</i>	8	
<i>Excesiva burocracia en el proceso</i>	5	11
<i>Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc.)</i>	5	2
<i>Falta de información</i>	1	5
<i>Problemas con el consultor</i>	4	3
<i>Problemas de financiamiento</i>	1	5
<i>Problemas en la postulación por internet</i>	0	3
Total Agregado	24	29

Fuente: ClioDinámica Ltda.

"Yo le diría que básicamente la exigencia que hace la banca privada, a diferencia que tiene que ser un precio de características muy especiales, genera a veces dificultades para la obtención del bono"
(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

En relación a cuáles fueron los problemas experimentados por pagados se señala la demora en el pago de las bonificaciones y la demora en la aprobación de las modificaciones.

Tabla N° 11: ¿Qué problema tuvo? (Pagados)

Categorías	Pagados
<i>Demora en aprobación de modificaciones</i>	6
<i>Problemas técnicos con las obras</i>	4
<i>Demora en pago de bonificación</i>	11
<i>Atraso de la entrega de la obra</i>	4
<i>Rebaja del bono</i>	4
<i>Problemas con el consultor</i>	4
<i>Problemas de financiamiento</i>	3
<i>Problemas con el constructor</i>	5
<i>Problemas con la DOH</i>	1
Total Agregado	42

Fuente: ClioDinámica Ltda.

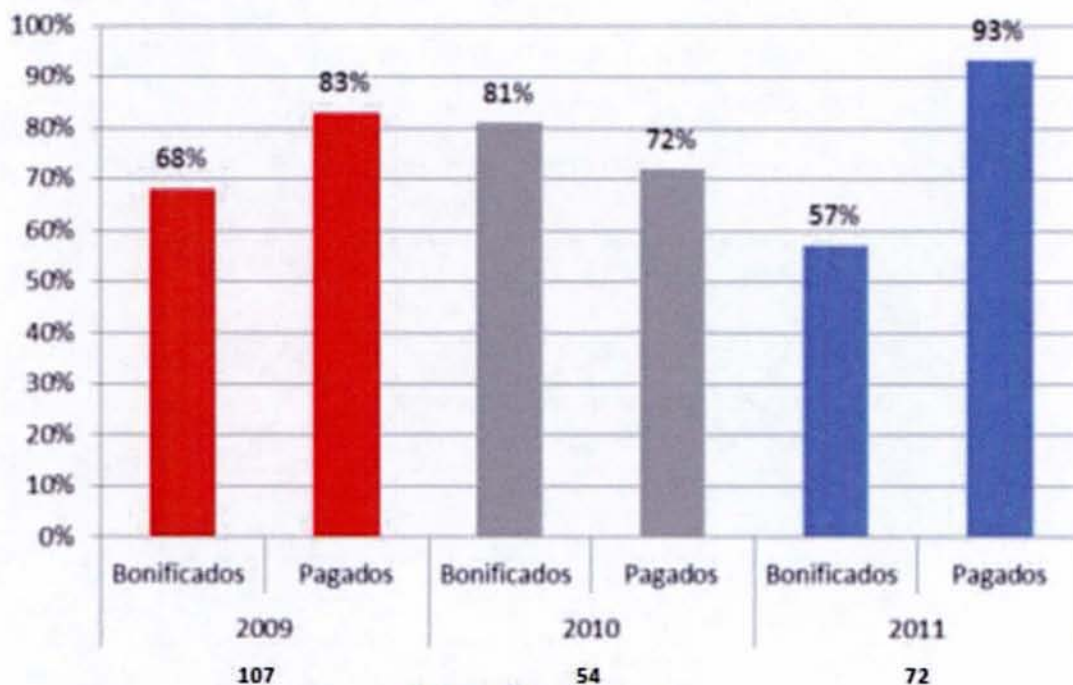
"A cualquiera le gustaría que el financiamiento pueda ser asociado a un estado de avance, porque eso nos permitiría a nosotros no acceder a la banca, sino que más bien optar por los mismos fondos de forma anticipada"
(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

"Nos demoramos 4 a 5 meses o más en la etapa de acreditación de inversiones, hay un excesivo celo que tiende a extender el pago del bono"
(Consultor, Región del Maule).

Al comparar estos resultados durante las 3 últimas mediciones, es posible observar una importante disminución en el grupo de los bonificados que declara haber solucionado su problema el que en el año 2010 fue de un 81% y de sólo un 57% en el 2011, bajando 24 puntos porcentuales lo que es estadísticamente significativo y rompe con el aumento observado en la medición del año 2009 al 2010.

Diferente es el caso de los pagados, quienes tras haber bajado el porcentaje de pagados que declararon haber solucionado su problema entre el 2009 y el 2010 (83% en 2009 y 72% en 2010), éste vuelve a subir hasta llegar a un importante 93% del total de beneficiarios pagados que declara haber solucionado su problema, representando un incremento de 21 puntos porcentuales entre una medición y otra.

Gráfico N°73: ¿Su problema fue solucionado? (% SI)



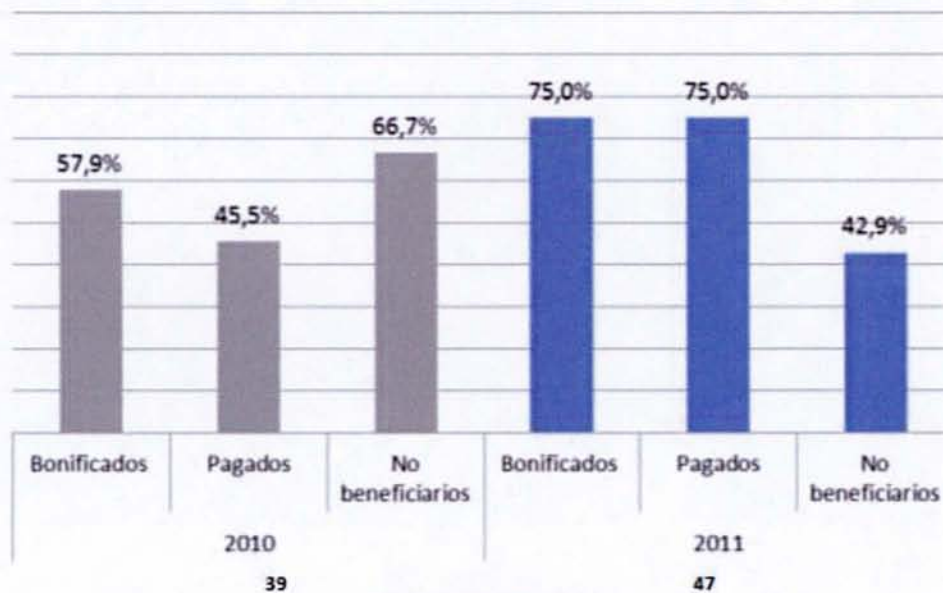
Fuente: ClioDinámica Ltda.

De los 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 42,9% que ello fue así, observándose una baja de 23,8% entre la medición del año 2010 y las del 2011. Con respecto tanto a los bonificados como a los pagados, es posible apreciar un aumento estadísticamente significati-

vo en estos grupos por cuanto 3 de cada 4 de ellos (75% en bonificados y 75% en pagados) declara que la solución entregada fue oportuna. Tal porcentaje presenta un aumento respecto de la medición anterior de 17,1% en el caso de los bonificados y de 29,5% en el caso de los pagados.

Este hecho posee alta importancia en la medida que son estos grupos los que están mayormente sometidos a la posibilidad de enfrentar problemas y que cuya solución permite avanzar sin tropiezos en la adquisición del beneficio que brinda la Ley.

Gráfico N°74: Y la solución, ¿fue entregada oportunamente?



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

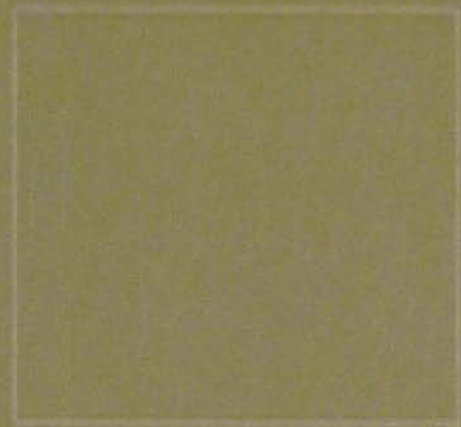
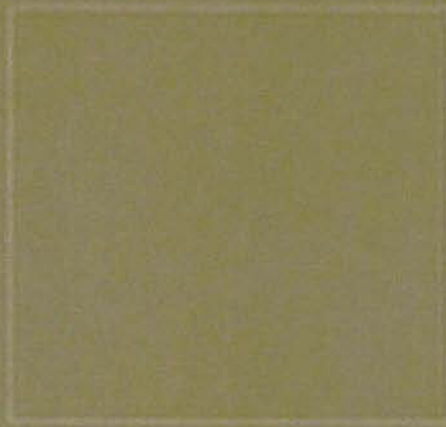
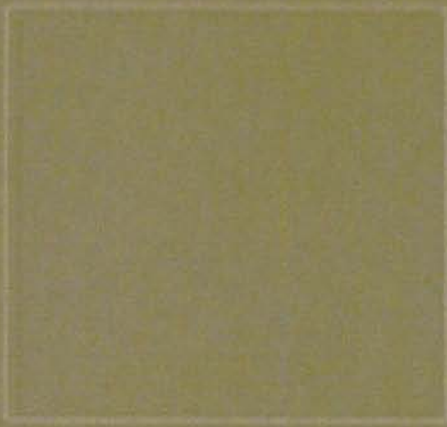
Tabla N° 12: ¿Podría indicarme si durante el proceso de postulación/construcción y pago usted tuvo algún

	IV	V	VI	VII	VIII	IX	RM	Total
No	65,0%	66,7%	54,8%	76,3%	66,7%	60,0%	66,7%	67,4%
Sí	35,0%	33,3%	45,2%	23,7%	33,3%	40,0%	33,3%	32,6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Del análisis de la tabla se desprende que en la región que presenta el menor porcentaje de encuestados que declararon tener problemas en alguno de los procesos es la VII del Maule con un 23,7% del total regional. Este hecho es importante en la medida que la VII región es una de las regiones que presenta mayor aporte de población encuestada. Por el contrario, es la región de O'Higgins la que presenta el mayor porcentaje de encuestados que declararon haber tenido algún problema en los diferentes procesos que establece la Ley.





Otros indicadores



4. OTROS INDICADORES

4.1. Conocimiento CNR

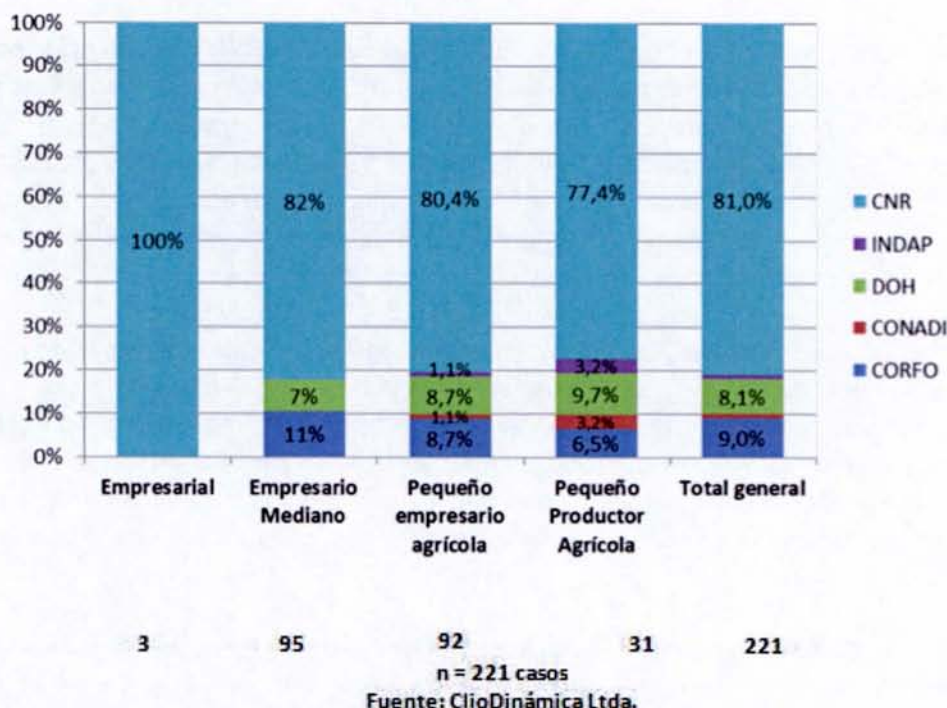
Un porcentaje mayoritario de todos los tipos de productores, señaló a la **CNR como la principal responsable de la Ley 18.450 y la entidad que entrega el beneficio** (entre un 77,4% de los pequeños productores agrícolas y la totalidad del grupo empresarial). En seguida aparece, con un porcentaje significativamente menor, la DOH (entre un 7% de los empresarios medianos y un 9,7% de los pequeños productores agrícolas). Por último llama la atención la aparición de la CORFO como la entidad encargada y responsable del beneficio en todos los grupos, a excepción del empresarial. Esta mención se presenta con un 6,5% en el caso de los pequeños productores agrícolas y un 11% en el caso de los empresarios medianos.

Al igual que en la medición del año pasado, la mayor parte de los encuestados es capaz de identificar a la CNR como la institución encargada y responsable de entregar el beneficio. No obstante este conocimiento tiende a decrecer a medida que disminuye el tamaño del beneficiario y con lo mismo, aparecen otras instituciones mencionadas como las responsables de la entrega del beneficio. Este fenómeno reviste una alta importancia pues es indicador de una tendencia que permanece a lo largo de las mediciones y que hace mención al bajo impacto de las campañas informativas de la institución encargada de la Ley, sobre todo en los productores de menor tamaño.

Al igual que en la medición del año anterior se observa que por lo general, los productores tienden a preferir los medios de comunicación informales y las redes sociales no sólo para informarse de los procesos, sino también para generar contactos con consultores y/o constructores de obras. Este hecho llama en gran medida la atención, puesto que las políticas institucionales de difusión no estarían funcionando de manera adecuada ya sea porque no generan confianza entre los postulantes o sencillamente porque no las conocen.

Por último, llama la atención que se mantenga un porcentaje similar en las dos últimas mediciones con respecto al desconocimiento de la CNR como la institución responsable de la entrega del beneficio el que se mantiene alrededor del 20% y un 25% de desconocimiento, porcentaje importante que suele ser mayor en los pequeños productores agrícolas.

Gráfico N°75: ¿Cuál de estas instituciones es la principal responsable y la que entrega el beneficio?

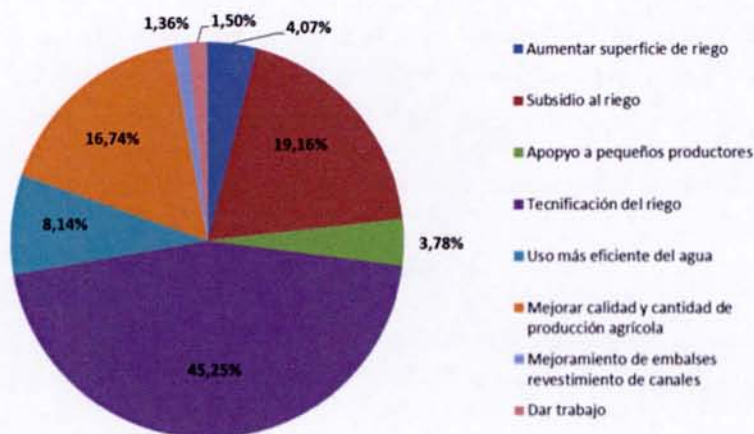


*"La CNR, a través de los ingenieros y profesionales de la DOH son los que recepcionan las obras"
(Beneficiario, asociación, región Metropolitana)*

Del mismo modo se les preguntó a los beneficiarios por cuáles son los objetivos que persigue la Ley, pregunta que fue realizada de modo abierto y cuyas respuestas son totalmente espontáneas, permiten aducir que un 42,25% de los encuestados declara que el principal objetivo de la Ley es la tecnificación del riego, le sigue un 19,16% que aduce que la Ley apunta a subsidiar el riego entre los productores, seguido de un 16,74% que piensa que ella está dirigida al mejoramiento de la calidad y cantidad de la producción agrícola.

Por el contrario, los objetivos menos nombrados, tiene que ver con aumentar la superficie de riego (4,07%), dar trabajo (1,5%) y el mejoramiento de los embalses y revestimiento de los canales (1,36%).

Gráfico N°76: ¿Cuáles son los principales objetivos que tiene la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

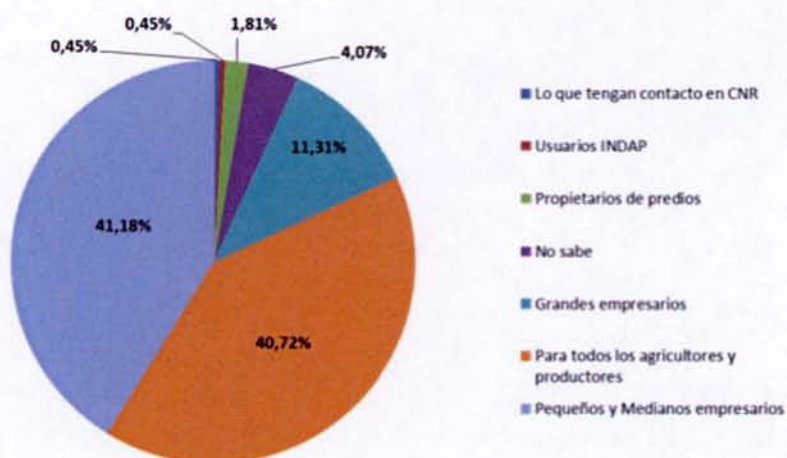


n = 221 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Con respecto a la distribución que presenta la percepción de los encuestados respecto del perfil de productores y empresarios que son beneficiarios de la Ley 18.450, es posible observar que un 41,18% declara que son los pequeños y medianos empresarios los principales beneficiarios, seguidos de aquellos que declaran que este es un beneficio para todos los agricultores y productores con un 40,72%. En menor medida aparecen aquellos que declaran que es un beneficio para grandes empresarios (11,31%).

Estos resultados son importantes, pues permiten aducir que la mayor parte de los encuestados reconoce que este es un beneficio dirigido a todos los agricultores y productores que permite deducir un buen nivel de conocimiento del funcionamiento de la Ley en cuanto al perfil de beneficiarios.

Gráfico N°77: ¿Qué productores y empresarios son los principales beneficiarios de la Ley 18.450 de Fomento al riego?



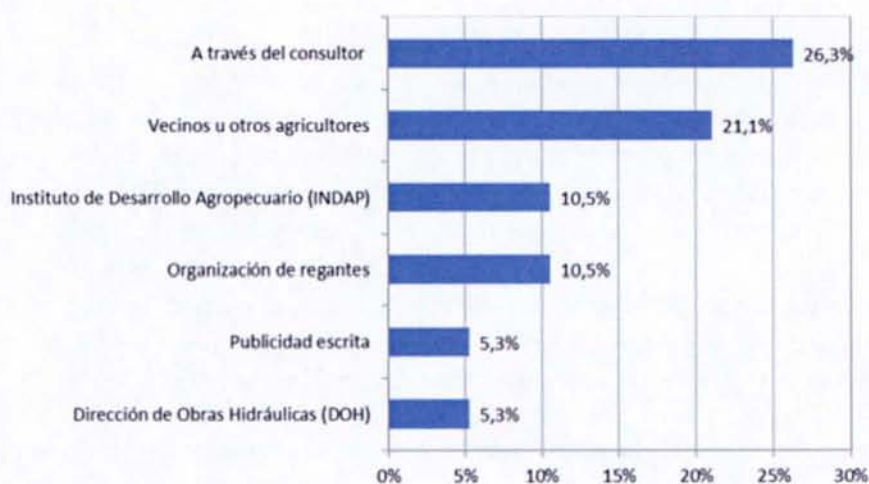
n = 221 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

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

Al momento de describir cuáles son las **fuentes de información en torno a temas relevantes del proceso de postulación y adjudicación** en el grupo de los pequeños productores, es posible apreciar que estos mayormente se informan a través del consultor (26,3%) y con los vecinos u otros agricultores con un 21,1%. Es interesante que los pequeños productores declaren como primera opción al consultor, pues se deduce de ello que es éste último actor el encargado de difundir y “vender” a los pequeños productores la posibilidad de postular a dicho beneficio.

Es interesante observar también la baja que experimentan las organizaciones de regantes como fuentes de información de la Ley 18.450 con respecto a la medición del año 2010. Esta representa una baja de aproximadamente 9 puntos porcentuales llegando a un 10,5% en el año 2011.

Gráfico N°78: ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? Pequeño Productor



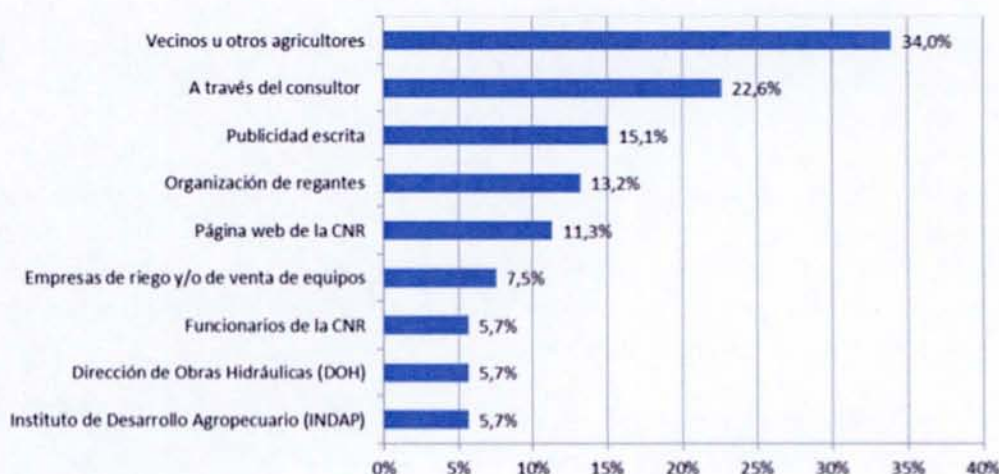
n = 19 casos

Fuente: ClioDinámica Ltda.

En el caso de los pequeños empresarios agrícolas se observa un predominio de aquellos que se enteraron de la Ley a través de las redes sociales y el marketing viral con vecinos u otros agricultores donde uno de cada 3 pequeños empresarios declara tal situación (34%). En segundo lugar se ubican aquellos que declaran que se enteraron de la existencia de la Ley a través del consultor con un 22,6% del total de respuestas. En última instancia se ubican los medios institucionales de información como la CNR, la DOH e INDAP con un 5,7% para todos ellos.

Al igual que en los pequeños productores, se observa la importancia del consultor que se acerca a ofrecer dicho beneficio y de las redes sociales que es capaz de generar el postulante con sus vecinos y otros agricultores.

Gráfico N°79: ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? Pequeño Empresario

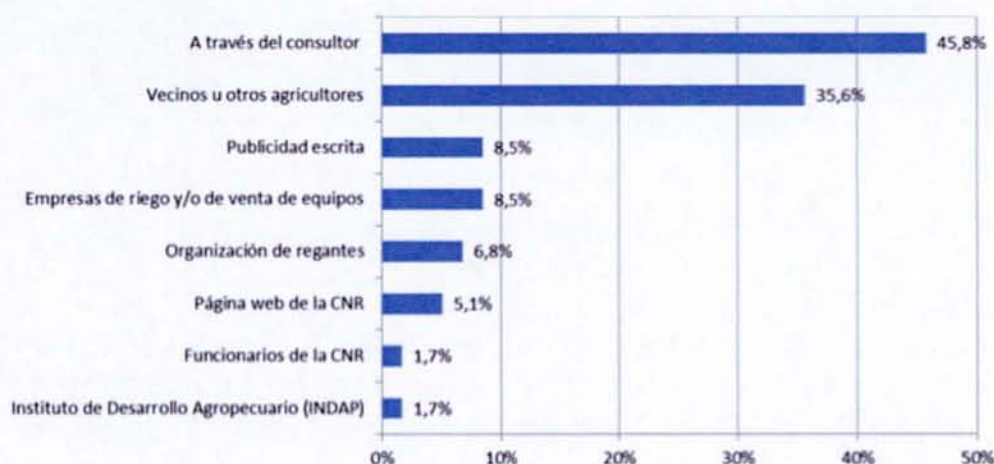


n = 53 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

En el caso de los medianos empresarios, casi la mitad de ellos (45,8%) declara que se enteraron de la Ley a través del consultor, seguido de un 35,59% que declara haberse enterado por vecinos u otros agricultores.

Este grupo presenta importantes variaciones respecto de la medición del año anterior, como el caso del consultor que pasó de un 9,7% en 2010 como fuente de información a un 45,8% en 2011 experimentando un alza de 36 puntos porcentuales en un año.

Gráfico N°80: ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450? Mediano Empresario



n = 59 casos
Fuente: ClioDinámica Ltda.

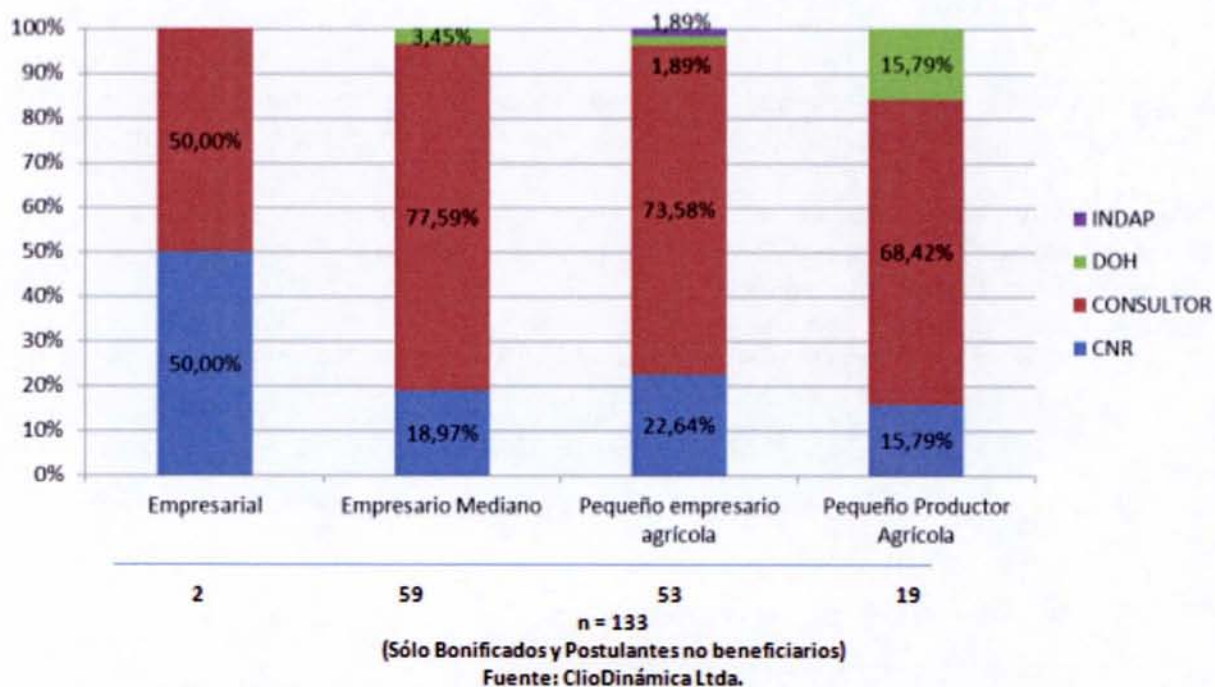
A continuación, se analizarán una serie de gráficos referidos a cuál fue la fuente de información para temas ligados al **proceso de postulación y adjudicación del bono**.

Con respecto a las fuentes declaradas por los beneficiarios que le informaron acerca de la entrega del calendario y las bases de concurso, se observa un fuerte predominio del consultor en todos los beneficiarios, seguido de la CNR.

De este modo, en el grupo empresarial hay una distribución similar entre la CNR y el consultor con respecto a la información entregada acerca del calendario y las bases del concurso (50% para ambos). En los demás grupos hay un predominio del consultor como la principal fuente de información respecto del calendario y las bases del concurso: 77,59% en los empresarios medianos, 73,58% en los pequeños empresarios agrícolas y 68,42% en los pequeños productores agrícolas.

En el grupo de los pequeños productores agrícolas destaca el 15,79% que presenta la DOH como la fuente que entrega el calendario y las bases del concurso.

Gráfico N°81: A través de qué fuente se enteró de: Entrega de calendario y bases del concurso

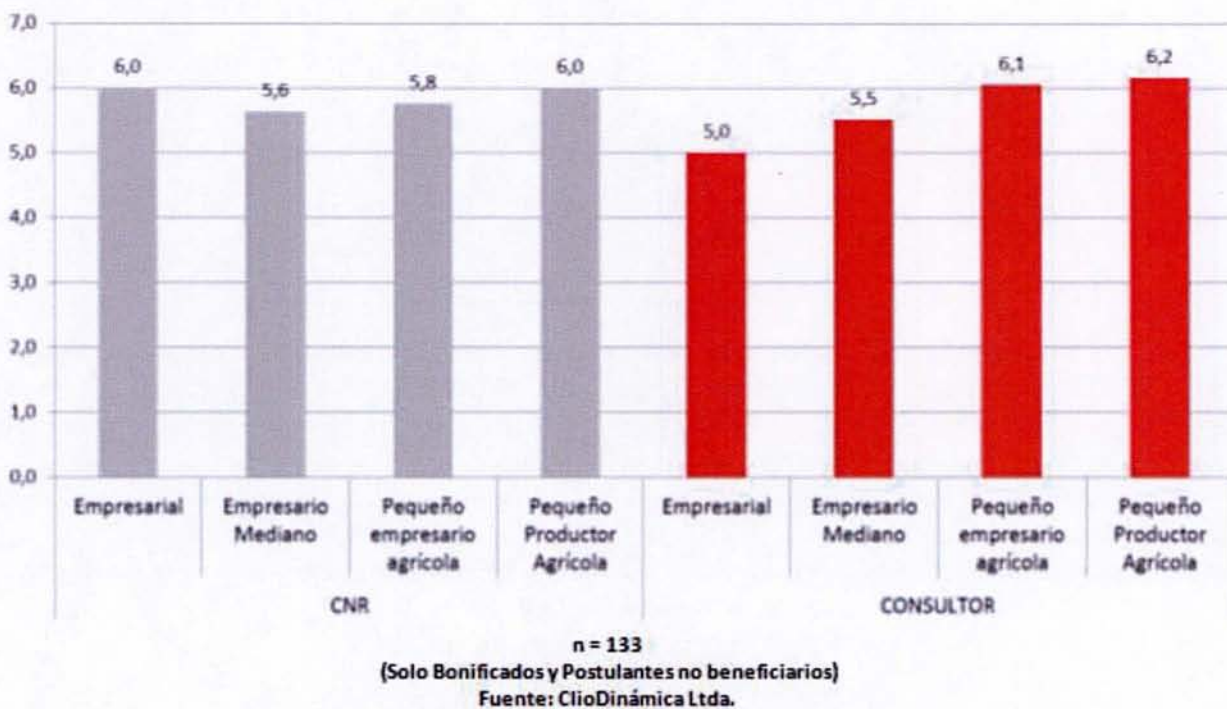


Con respecto a la distribución de la satisfacción con la información entregada **sobre el calendario y las bases del concurso** por los beneficiarios para la CNR y los consultores, es posible apreciar que es en la CNR donde se presentan de modo homogéneo las distribuciones de las notas en rangos medios altos ubicados entre el 5,6 que presentan los empresarios medianos y el 6,0 entregado por el grupo empresarial y el pequeño empresario agrícola.

Llama la atención que la evaluación de los consultores tiende a aumentar a medida que disminuye el tamaño de los beneficiarios. En ese sentido, el grupo empresarial sólo los evalúa con un 5,0, mientras que los pequeños productores agrícolas lo califican con un 6,2.

Es interesante notar que el grupo empresarial evalúa de mejor manera a la CNR con respecto a la información entregada en lo relativo al calendario y las bases del concurso, privilegiando la información institucional, mientras que los pequeños empresarios agrícolas privilegian mayormente al consultor por sobre la información de la CNR.

Gráfico N°82: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(NOTA PROMEDIO) con la información entregada:
Calendario y bases del concurso



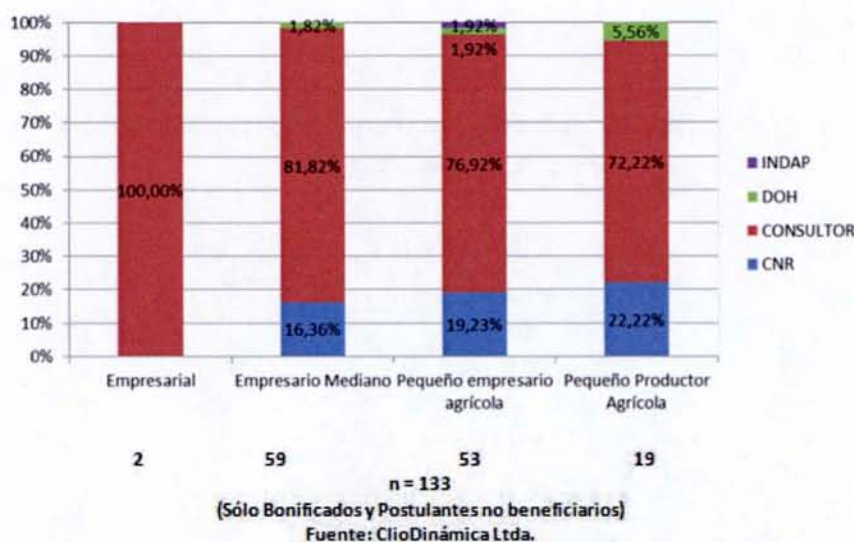
Otro punto importante a evaluar tiene que ver con la **apertura del concurso y la entrega de las carpetas técnicas y legales**.

Al respecto es posible apreciar que la totalidad del grupo empresarial aduce que se entera de este proceso a través del consultor (100%). Del mismo modo, es la figura del consultor la que predomina en todos los tipos de beneficiarios: 81,82% en los empresarios medianos, 76,92% en los pequeños empresarios agrícolas y 72,22% en los pequeños productores agrícolas.

En segundo lugar aparece la CNR como fuente de información respecto de la apertura del concurso y la entrega de las carpetas técnicas y legales. Si bien aumenta su presencia en los grupos a medida que dismi-

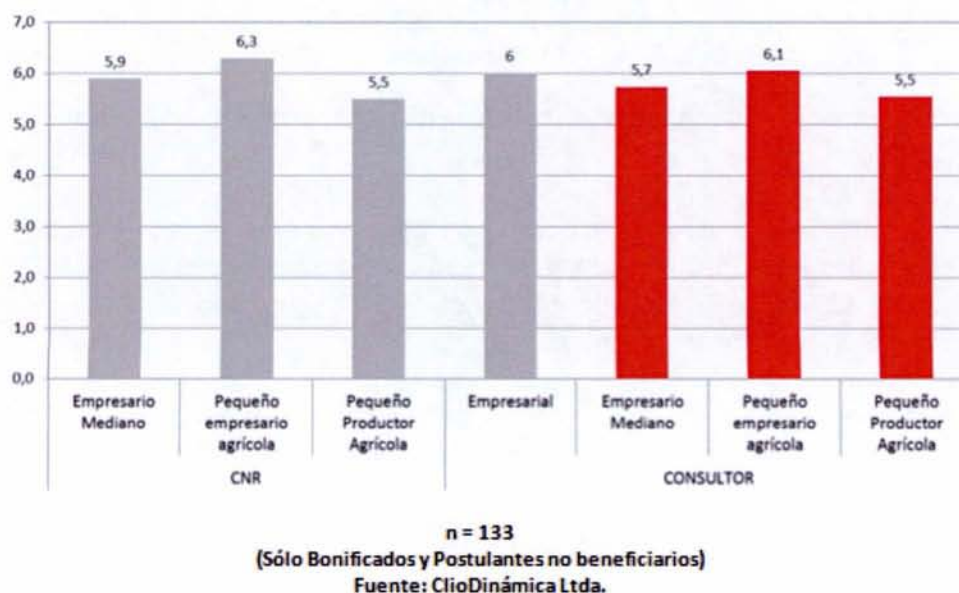
nuye su tamaño (16,36% en los empresarios medianos, 19,23% en los pequeños empresarios agrícolas y 22,22% en los pequeños productores agrícolas) ésta sigue siendo una fuente de información relativamente menor para los postulantes.

Gráfico N°83: A través de qué fuente se enteró de: Apertura del concurso entrega de las carpetas técnica y legal)



En lo que respecta a la evaluación realizada con las observaciones al proyecto para cada uno de los beneficiarios, es posible observar que son los pequeños empresarios agrícolas quienes realizan las mejores evaluaciones tanto de la CNR como de los Consultores (6,3 y 6,1 respectivamente). El grupo empresarial sólo evalúa a la CNR como la fuente de información en las observaciones del proyecto y la califica con nota 6,0. El resto de las calificaciones se ubica en tramos medios altos tanto en la CNR como en los Consultores.

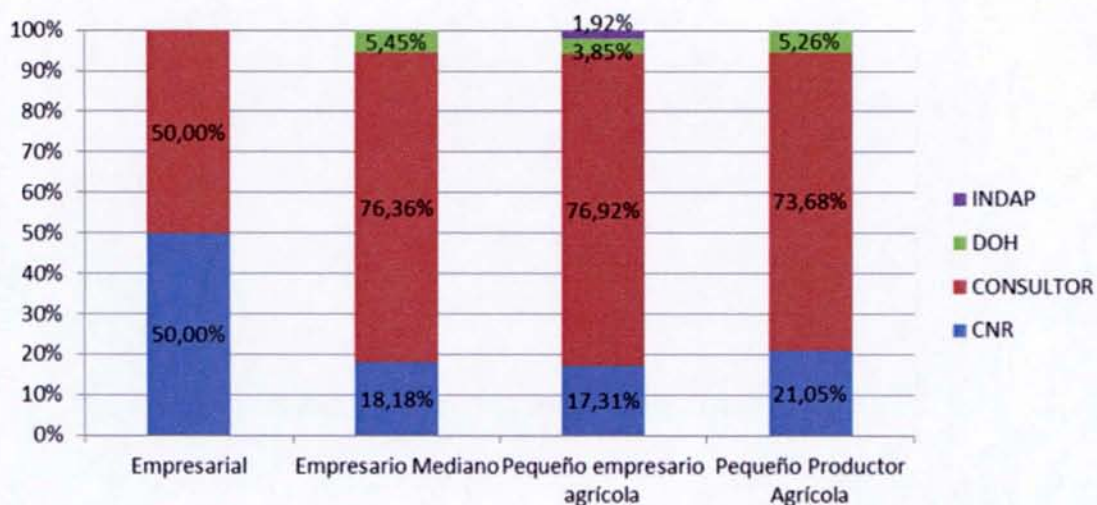
Gráfico N°84: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(NOTA PROMEDIO) con la información entregada: Apertura del concurso entrega de las carpetas técnica y legal



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, pequeños empresarios agrícolas y medianos empresarios (con un 73,68%, un 76,92% y un 76,3% respectivamente). No obstante, en el caso del grupo empresarial, un porcentaje comparativamente menor señaló que tanto el consultor como la CNR eran la principal fuente respecto para este ítem (50% para cada uno). No obstante, a pesar de ser la segunda fuente de información para los postulantes respecto de las observaciones al proyecto, ésta sigue siendo una fuente de información relativamente menor para los postulantes.

Si bien los porcentajes son menores, no dejan de ser importante en la medida que en las categorías de beneficiarios medianos y pequeños aparece la figura de la DOH como la fuente de información que realiza las observaciones al proyecto. Tal fenómeno representa 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**.

Gráfico N°85: A través de qué fuente se enteró de: Observaciones al proyecto (%)



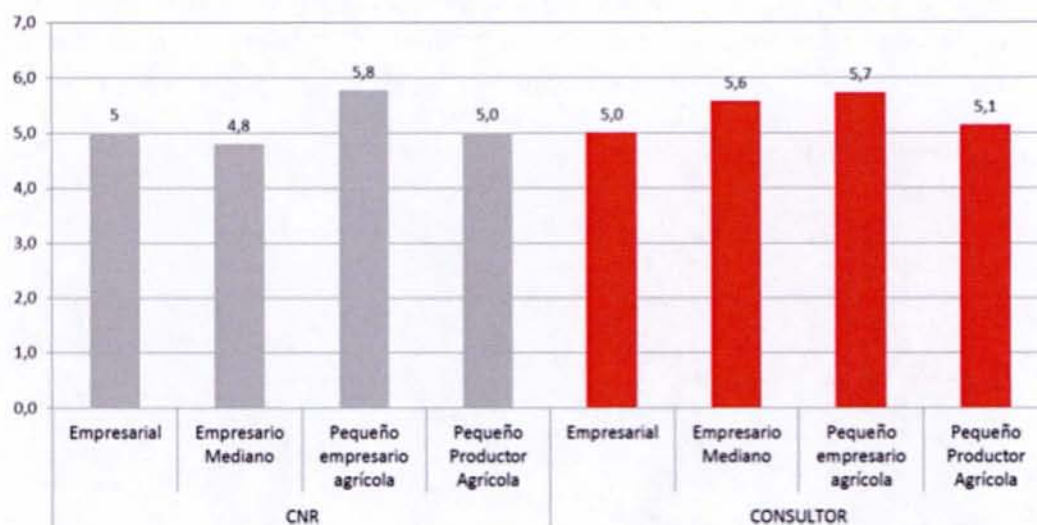
n = 133
(Sólo Bonificados y Postulantes no beneficiarios)
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Los niveles de satisfacción de las distintas categorías de beneficiarios **respecto de la información entregada en las observaciones del proyecto** son bastante similares ya se trate de la CNR o del Consultor en todas las categorías. Tales niveles de satisfacción se ubican en un rango medio bajo con promedios que van desde el 4,8 hasta el 5,8.

Siendo más precisos, el grupo empresarial evalúa con nota 5,0 tanto a la CNR como a los Consultores respecto de la información recibida por las observaciones realizadas al proyecto. En cambio los empresarios medianos evalúan mejor la información entregada por los consultores respecto de este tema (promedio 5,6) que a la CNR (promedio 4,8) siendo este grupo el que manifiesta la más amplia preferencia entre ambas fuentes de información y el que realiza la mejor evaluación de todas las categorías de beneficiarios.

Los pequeños productores y pequeños empresarios evalúan de modo similar tanto a la CNR como al consultor como fuentes de información respecto de las observaciones al proyecto con promedios de notas similares que van entre el 5,8 para la CNR y el 5,7 para los consultores en el caso de los pequeños empresarios y un 5,0 para la CNR y un 5,1 para los consultores en el caso de los pequeños productores agrícolas, promedios que se ubican en un tramo medio de la escala de evaluación de su satisfacción.

Gráfico N°86: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud. (Promedio notas) con la información entregada: Observaciones al proyecto (%)



n = 133
(Sólo Bonificados y Postulantes no beneficiarios)
Fuente: ClioDinámica Ltda.

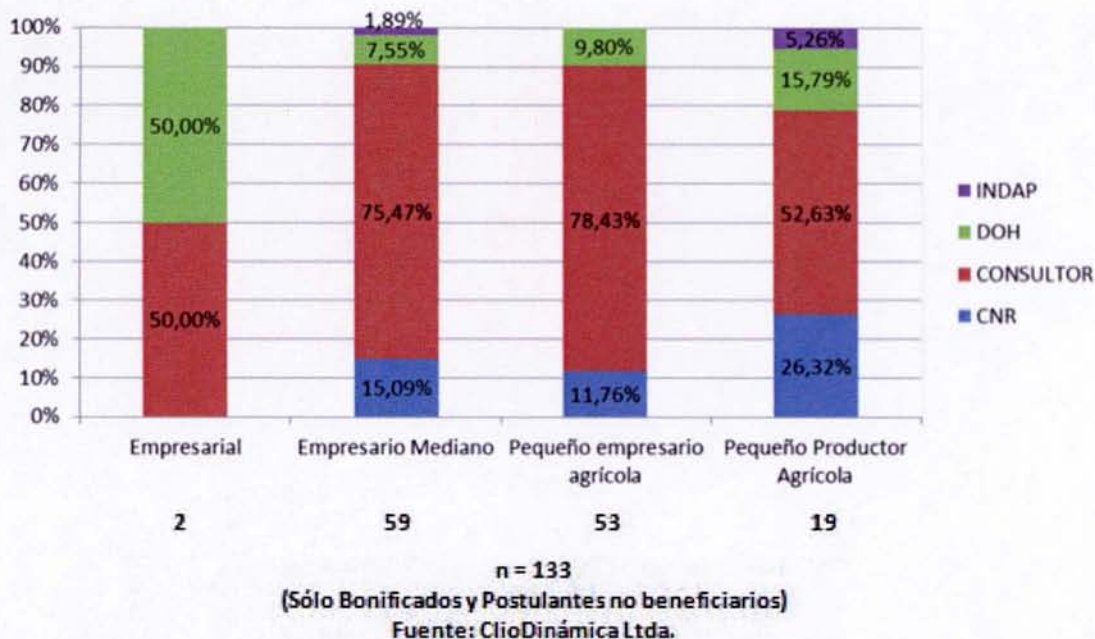
Con respecto a las fuentes de información que declaran los beneficiarios respecto de la Visita a Terreno, es posible observar nuevamente un predominio de la figura del consultor en todos los grupos de beneficiarios, seguida la CNR y de la DOH como fuentes de información.

En el grupo empresarial se observa un predominio tanto del consultor como de la DOH como las fuentes de información respecto de las visitas a terreno con un 50% para ambas. En los demás grupos comienzan a aparecer otras fuentes de información aunque en ellas predomina fuertemente el consultor. De este modo, en los empresarios medianos hay un 75,47% de predominio del consultor y un 15,09% que declara a la CNR como fuente de información. Similar situación sucede en los pequeños empresarios agrícolas donde hay un predominio del consultor (78,43%) seguida de la CNR (11,76%) y de la DOH (9,8%).

Es en el grupo de los pequeños productores donde se observa la mayor heterogeneidad respecto de las fuentes de información que le informan acerca de las visitas a terreno. A pesar de haber un predominio del consultor en dicho grupo (52,63%), 1 de cada 4 (26,32%) declara que es la CNR la fuente de información,

un 15,79% alude a la DOH y un 5,26% a INDAP. Tal fenómeno si bien presenta un predominio del consultor en dicho grupo llama la atención la variedad de fuentes de las que los beneficiarios se enteran de las visitas a terreno.

Gráfico N°87: A través de qué fuente se enteró de: Visita a Terreno

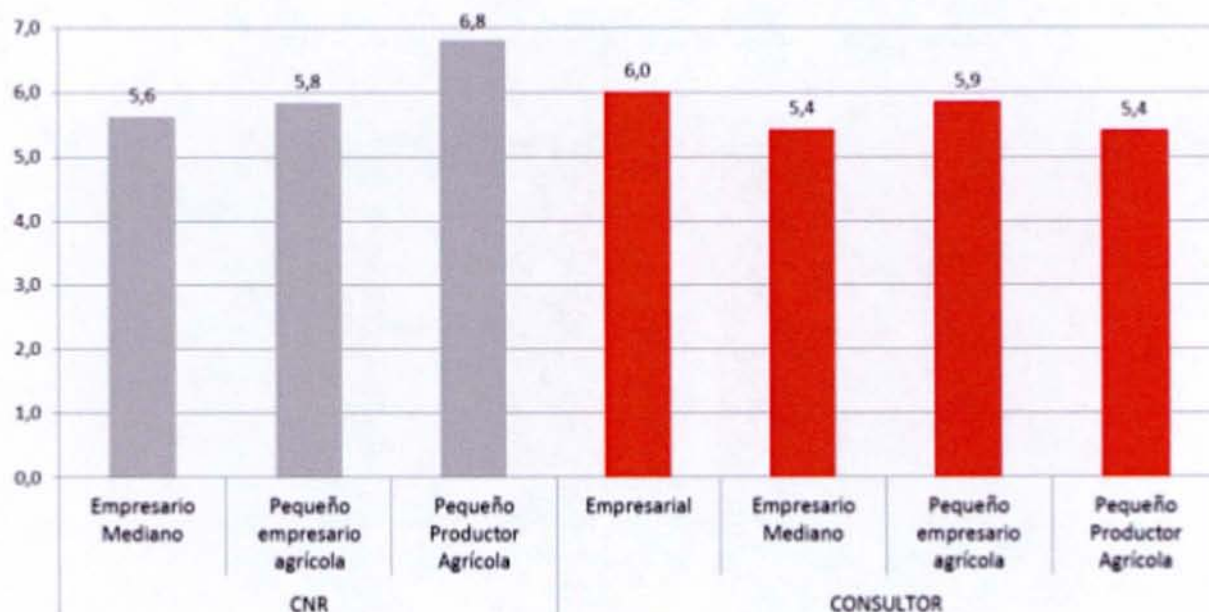


Los niveles de satisfacción que tienen los diversos grupos con respecto a la **información entregada en las visitas a terreno** tanto de la CNR como de los consultores presentan niveles medios altos.

Dado que el grupo empresarial no declara a la CNR como fuente de información respecto de las visitas a terreno, éstos evalúan con nota 6,0 a los consultores lo que da cuenta de altos niveles de satisfacción respecto de la información entregada por dichos actores. Con respecto a la evaluación que hacen los empresarios medianos, estos presentan un nivel de satisfacción ligeramente mayor respecto de la CNR que con los consultores calificando con un 5,6 y un 5,4 respectivamente. Los pequeños empresarios agrícolas evalúan de modo similar tanto a la CNR como a los consultores (5,8 sobre un 5,9), mientras que la mayor diferencia es observada en los pequeños productores quienes evalúan con un 6,8 el nivel de satisfacción con la información que les entregó la CNR contra un 5,4 otorgado a los consultores, hecho que da cuenta de niveles de satisfacción medios con respecto a la información entregada por estos últimos.

Llama la atención en el caso de los pequeños productores la buena calificación que hacen de la información entregada por la CNR, por cuanto las son muy pocos los que declaran haberse enterado de la existencia de la Ley y demás procesos a través de organismos institucionales.

Gráfico N°88: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(promedio notas) con la información entregada: Visita a Terreno



n = 133

(Sólo Bonificados y Postulantes no beneficiarios)

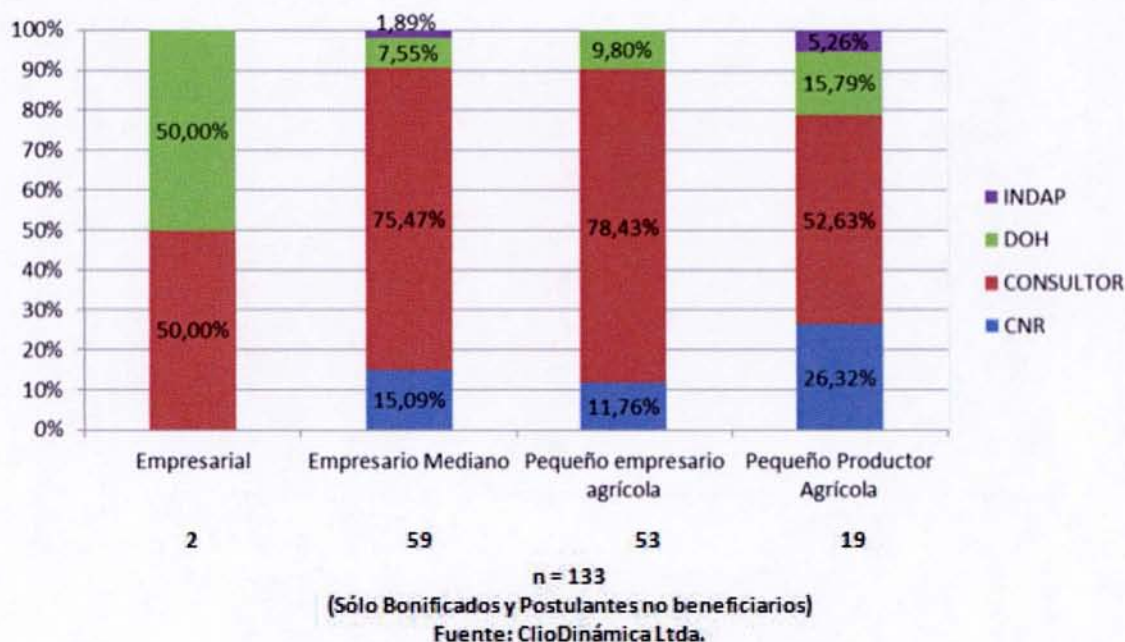
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Acerca de la **admisión al concurso (primer listado)**, para este proceso el consultor aparece nuevamente como la fuente principal de información en todos los tipos de productores.

No obstante el porcentaje que tiende a bajar a medida que disminuye el tamaño del productor y beneficiario. En segundo lugar aparece la CNR como fuente de información de la admisión al concurso (primer listado) distribuyéndose de modo similar entre los medianos y los pequeños beneficiarios.

Cabe destacar que es en el grupo de los pequeños productores donde se observa la mayor heterogeneidad en las respuestas presentando incluso porcentajes al INDAP y a la DOH (5,26% y 10,53% respectivamente), lo que da cuenta del bajo nivel de claridad de estos beneficiarios respecto de cómo se informaron en relación a este ítem.

Gráfico N°89: A través de qué fuente se enteró de: Admisión a concurso (primer listado)



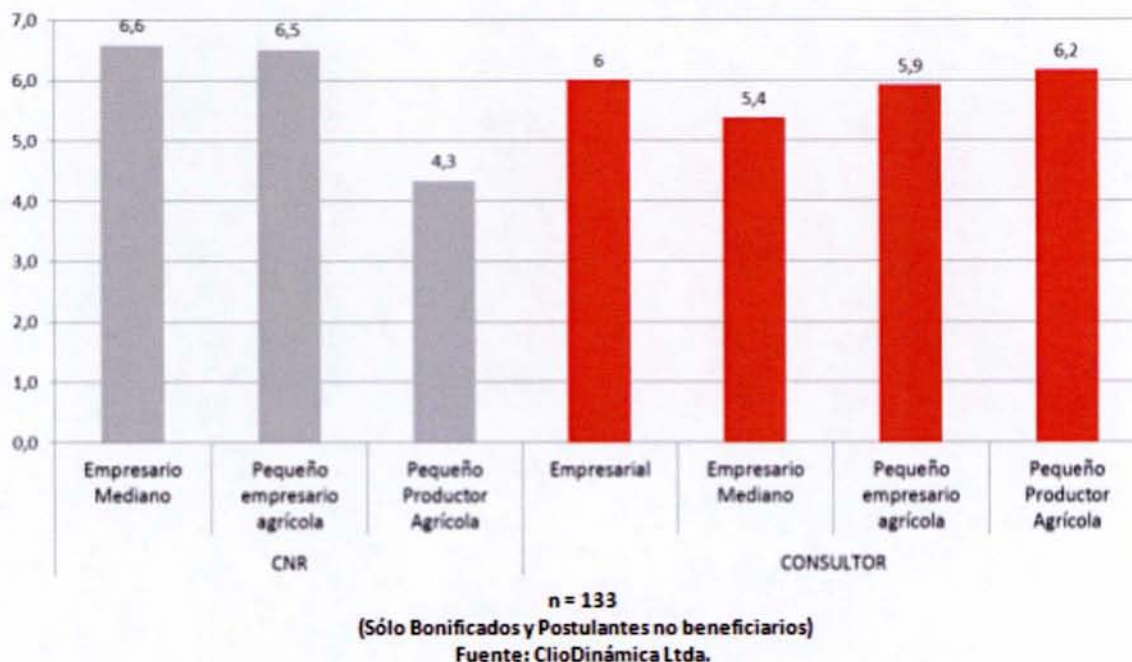
En cuanto a los niveles de satisfacción respecto de la **información entregada en el proceso de admisión a concurso**, el grupo empresarial presenta altos niveles de satisfacción respecto de la información entregada por los consultores en cuyo caso el promedio llega al 6,0.

Los empresarios medianos en tanto, presentan mayores niveles de satisfacción con la información que entrega la CNR que la que entrega el consultor en este ítem por cuanto las calificaciones otorgadas son de un 6,6 para la CNR y un 5,4 para el consultor. Caso similar ocurre con los pequeños empresarios agrícolas, que presentan mayores niveles de satisfacción con la información entregada en la CNR (promedio 6,5) que la de los consultores (5,9).

Caso contrario sucede con los pequeños productores por cuanto ellos presentan mayor nivel de satisfacción con la información entregada por los consultores en este ítem la que llega al 6,2, mientras que la CNR sólo alcanza un promedio de 4,3 ubicado en un tramo bajo de la escala de satisfacción.

Cabe destacar este hecho por cuanto para los pequeños productores los consultores manejan mayores niveles de información respecto de la información con respecto a la admisión, hecho que se refuerza con el hecho que este proceso esté a cargo mayormente de los consultores y que ellos no tengan mayor injerencia en dicho proceso.

Gráfico N°90: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud.(promedio notas) con la información entregada: Admisión a concurso (primer listado)

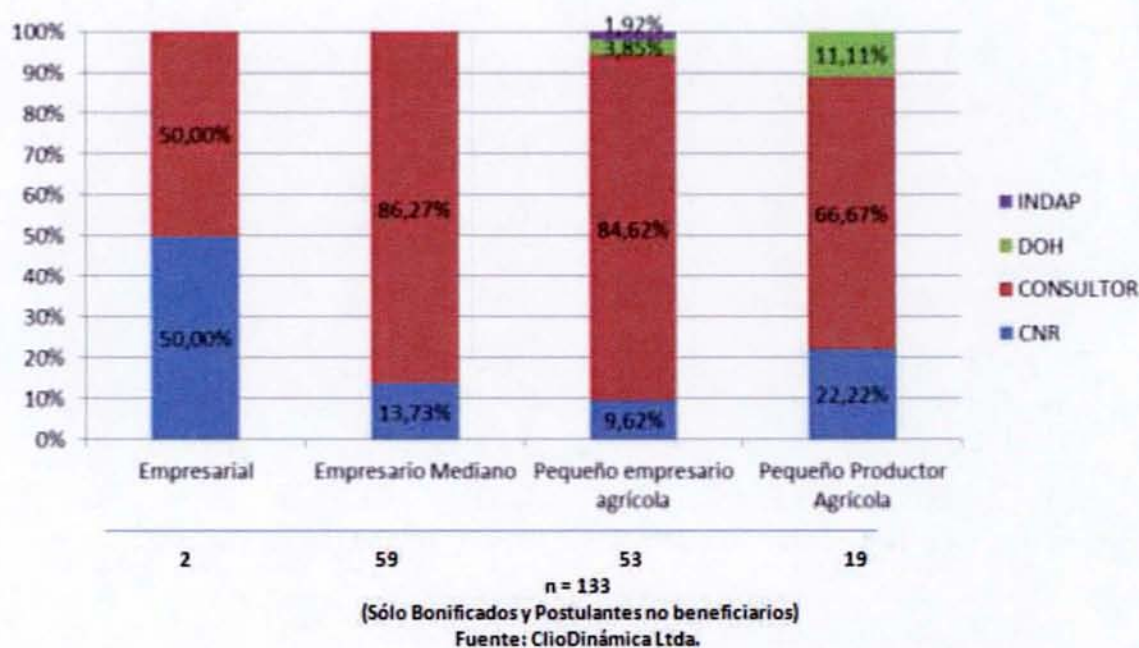


En cuanto a las fuentes de información respecto de las **reclamaciones o apelaciones**, el consultor nuevamente aparece como la figura predominante en todos los grupos de beneficiarios con excepción del grupo empresarial que además, presenta a la CNR como una fuente importante a través de la cual se informaron de las reclamaciones o apelaciones (50% para ambos casos).

De este modo, el predominio del consultor, y al igual que en los demás ítems analizados, tiende a disminuir a medida que disminuye el tamaño del productor y asimismo surgen como fuentes organismos públicos que tienen poca relación con el ítem como es el caso de INDAP y la DOH; en ésta última el porcentaje mayor llega al 11,11% del total en el caso de los pequeños productores agrícolas.

Por último cabe destacar la presencia de la CNR como una fuente transversal de información en todos los grupos respecto de las reclamaciones y apelaciones que se ubica siempre en segundo lugar luego de la información entregada por el consultor.

Gráfico N°91: A través de qué fuente se enteró de: Reclamaciones o apelaciones



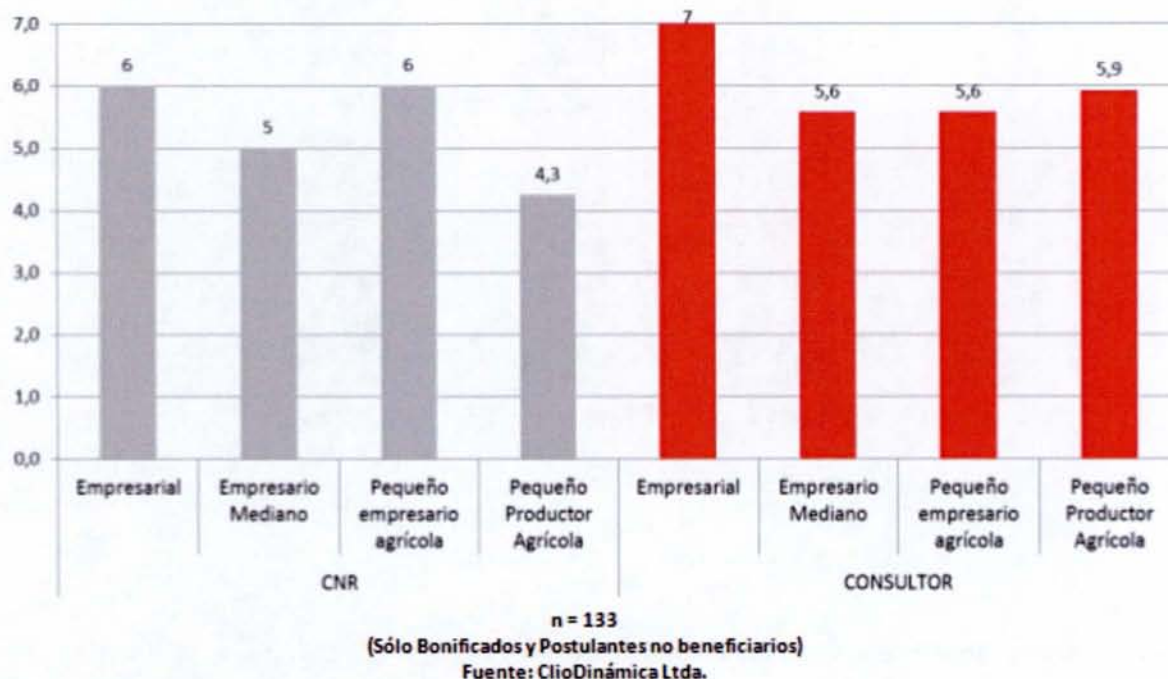
Los **niveles de satisfacción respecto de la información entregada** en cada uno de las principales fuentes según cada una de las categorías de productores, se presentan de modo diverso según sea la CNR o los consultores.

Así se aprecia que el grupo empresarial presenta altos niveles de satisfacción respecto de la información entregada por la CNR evaluando con un promedio de 6,0. No obstante, presenta la más alta satisfacción con la información entregada por el consultor para la evaluación de dicho ítem cuyo promedio llega al 7,0.

Para la evaluación de la CNR los demás grupos presentan niveles de satisfacción disimiles entre unos y otros. En ese sentido, los empresarios medianos presentan niveles de satisfacción medios con la información entregada en este ítem (promedio 5,0), mientras que los pequeños empresarios agrícolas presentan altos niveles de satisfacción (promedio 6,0) y los pequeños productores agrícolas presentan niveles de satisfacción bajos con promedios de 4,3.

Diferente es lo que sucede con respecto a la información entregada por el consultor en estos grupos. En ellos se mantiene la satisfacción en niveles medio altos con promedios entre el 5,6 para los empresarios medianos y pequeños y el 5,9 en el caso de los pequeños productores.

**Gráfico N°92: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud. (promedio notas) con la información entregada:
Reclamaciones o apelaciones**

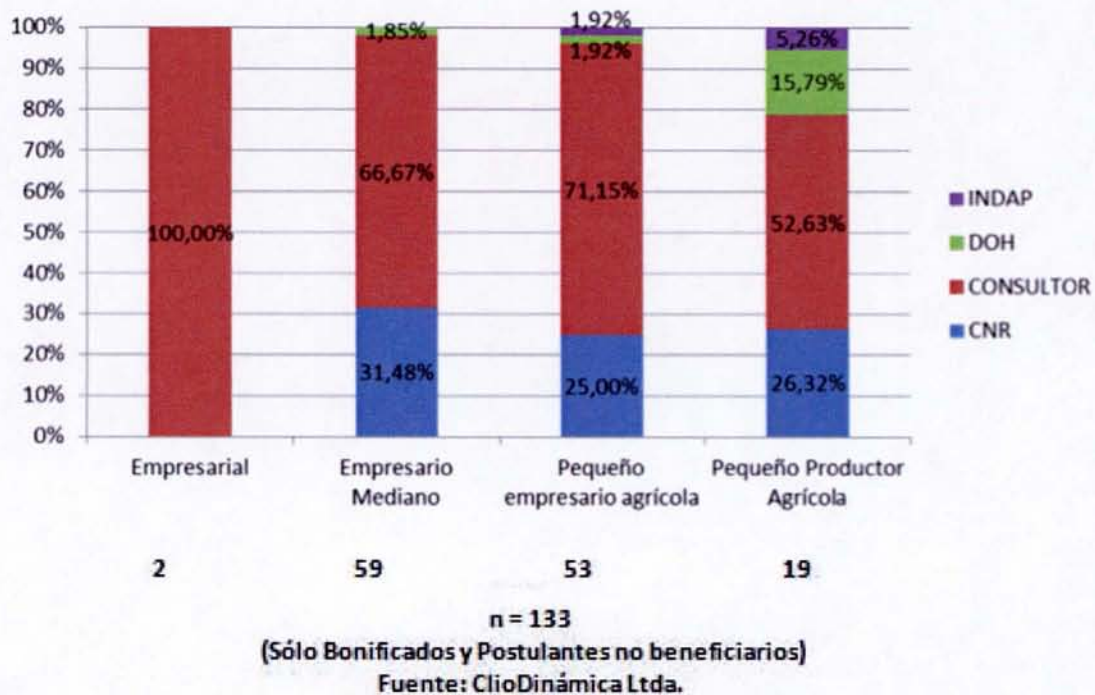


Con respecto a la fuente de información que **entregó los resultados del concurso** los beneficiarios nombran en primer lugar al consultor y en segundo lugar a la CNR.

En el caso del grupo empresarial se observa un total predominio del consultor como la figura que informa al postulante el resultado del concurso, mientras que en los empresarios medianos éste llega al 66,67% y luego la CNR con un 31,48%. Los pequeños empresarios agrícolas indican que se enteraron por los consultores (71,15%) y luego por la CNR (25%). Por último los pequeños productores, como ha sido la tónica en la evaluación de estos ítems presentan una mayor diversidad de respuestas. No obstante predomina el consultor con un 52,63%, seguida de la CNR con un 26,32%, luego la DOH con un 15,79% y por el INDAP con un 5,26% del total de las respuestas.

Este hecho refuerza la idea del bajo conocimiento que tienen los pequeños productores respecto de estos ítems.

Gráfico N°93: A través de qué fuente se enteró de: Resultado del concurso

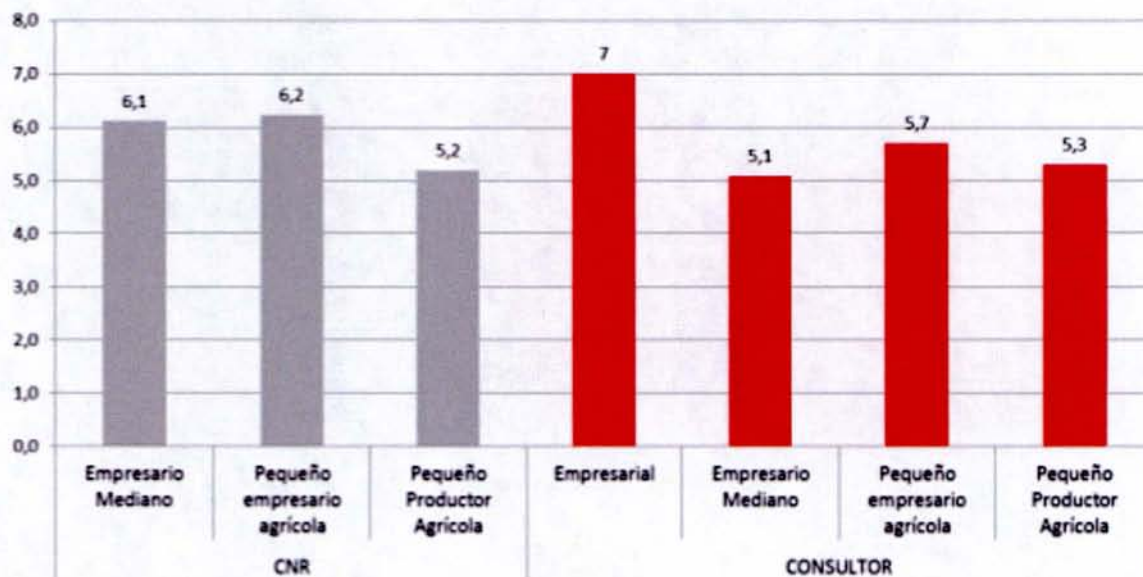


En cuanto a los **niveles de satisfacción de la información entregada** por los dos principales emisores para cada uno de los grupos, se observa que la CNR presenta mayores niveles de satisfacción que los consultores respecto de la entrega de resultados del concurso.

A pesar que el grupo empresarial evalúa con la satisfacción máxima a los consultores (nota 7,0) en los demás grupos se observan niveles de satisfacción medios entre el 5,1 de los empresarios medianos y el 5,7 de los pequeños empresarios.

La CNR en tanto presenta altos niveles de satisfacción sobre todo en los medianos y pequeños empresarios cuyos promedios van desde el 6,1 al 6,2 respectivamente. Sólo el grupo de los pequeños productores presenta niveles medios de satisfacción con un promedio de notas de 5,2 el que es similar para el caso del consultor (5,3).

Gráfico N°94: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud. (promedio notas) con la información entregada: Resultado del concurso



n = 133
 (Sólo Bonificados y Postulantes no beneficiarios)
 Fuente: ClioDinámica Ltda.

4.3. Tipo de Financiamiento a usar

Al desagregar el **tipo de financiamiento a usar** 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 (56,4% de los bonificados, 54,1% de los no bonificados y un 65,12% de los pagados). Le sigue en importancia el crédito bancario (26,74% para el caso de los pagados, 34,43% en los no beneficiarios y un 23,94% en los bonificados).

Llama la atención la alta proporción de no beneficiarios que declara utilizará como fuente de financiamiento el crédito bancario, diferencia que es estadísticamente significativa respecto de lo declarado por beneficiarios y pagados. Esto puede explicarse en la medida que los no bonificados deben buscar insistentemente otra fuente de financiamiento para la construcción de la obra, de ahí el alto porcentaje de créditos bancarios observados en dicho grupo.

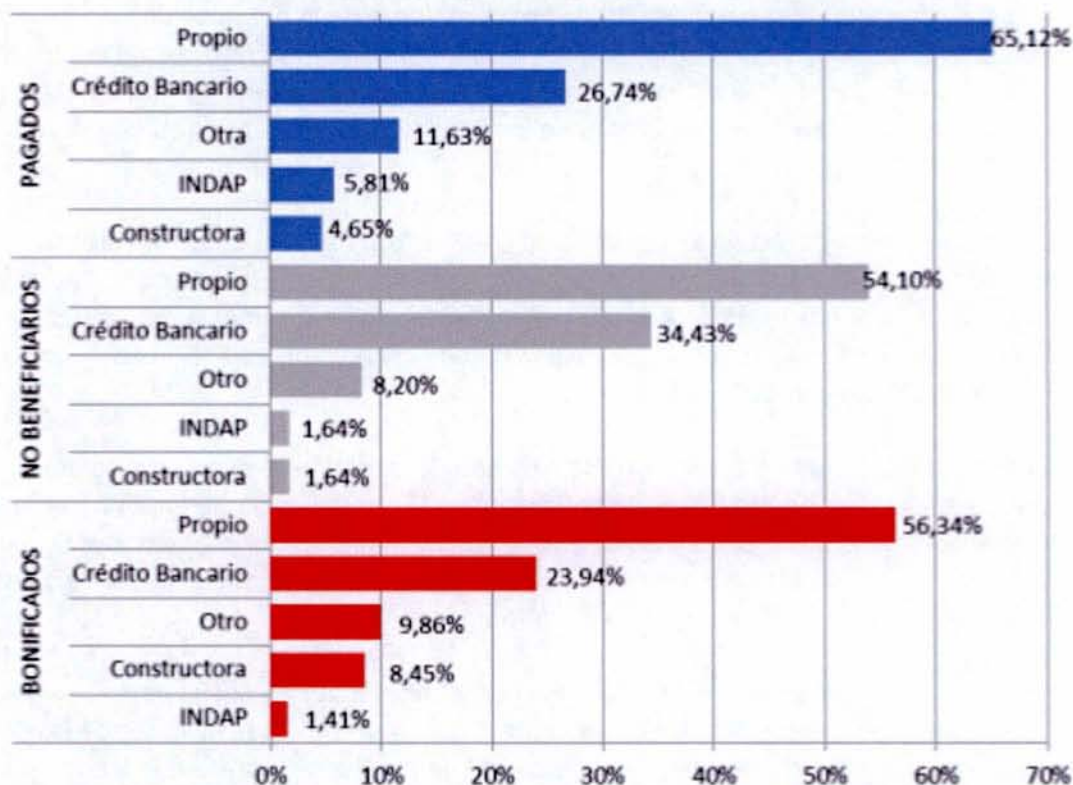
Del mismo modo, resulta interesante observar que son los bonificados los que mayormente declaran que utilizarán a la constructora como fuente de financiamiento para la construcción de la obra con un 8,45% contra un 1,64% de los no beneficiarios y un 4,65% de los pagados. En éste último grupo destaca la mayor proporción de encuestados que declaran utilizar al INDAP como fuente de financiamiento con un 5,81% contra un 1,64% de los no beneficiarios y un 1,41% de los bonificados.

Por último, al comparar los resultados con los obtenidos en el año 2010, es posible apreciar que en el caso de los postulantes pagados, éstos mantienen porcentajes bastante similares respecto de las dos principales fuentes de financiamiento declaradas, representando ya una tendencia de financiamiento. Caso bastante similar ocurre en la comparación entre las fuentes de financiamiento en los bonificados del año 2010 y el 2011.

Lo mismo se observa en el caso de los no beneficiarios, donde también se observa que se mantienen las mismas fuentes de financiamiento, aunque éstas sufren variaciones como el aumento de quienes declaran financiar con dineros propios, el que pasa de un 46,7% en 2010 a un 54,1% en 2011. Quiénes declaran utilizar crédito bancario sufren una disminución pasando de un 42,2% en 2010 a un 34,43% en 2011.

En resumen, en las dos últimas mediciones se mantienen las fuentes de financiamiento en todos los postulantes, lo que permitiría establecer algunas tendencias respecto del comportamiento de los postulantes frente al proyecto.

**Gráfico N°95: Para la construcción de obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando Ud. (respuesta múltiple)
% de respuestas Bonificados, Pagados, Postulantes No Beneficiarios**



Sobre la base de 72 bonificados, 88 pagados y 61 postulantes no beneficiados

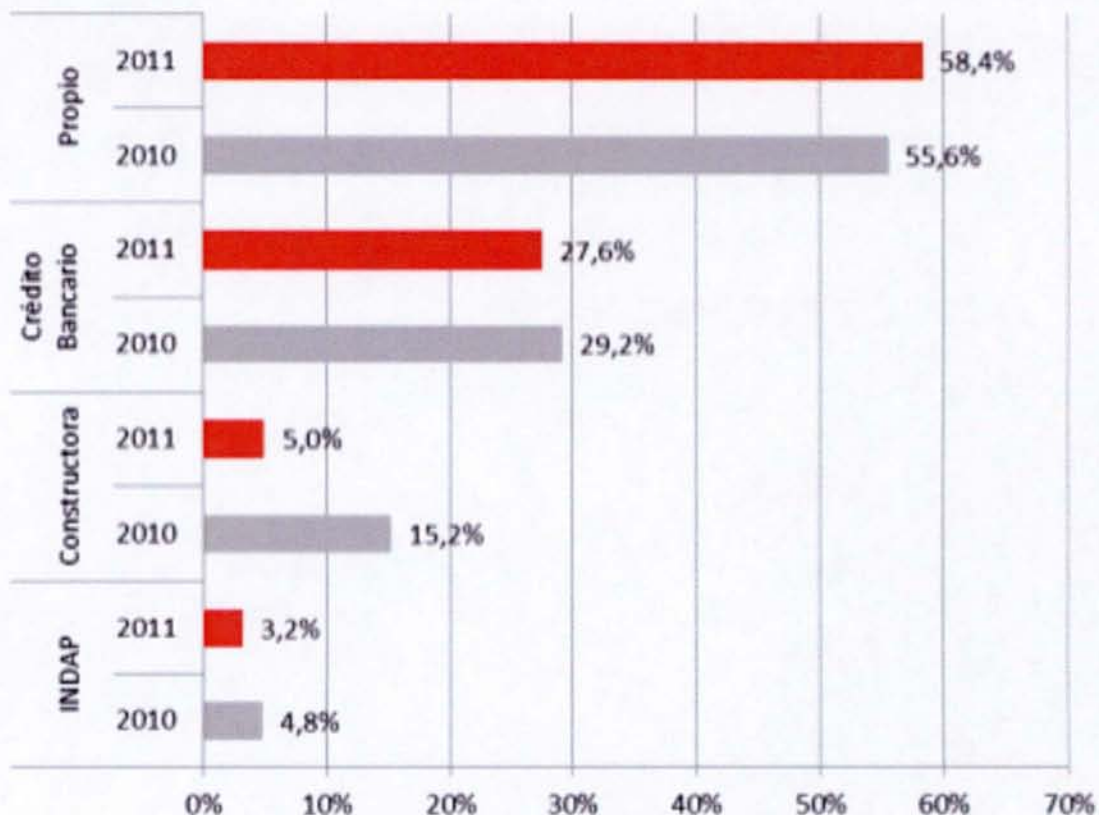
Fuente: ClioDinámica Ltda.

"...hay diversos tipos de situaciones, los agricultores de medianos a grandes, en general, ejecuta las obras incluso antes de recibir el bono con el sistema de inicio anticipado de obras y ejecuta (...), pero ha habido agricultores que tienen el proyecto aprobado, el bono aprobado y no tienen las platas para ejecutarlos y los bancos para la agricultura funcionan mal, porque el agricultor es un mal cliente para un banco, es demasiado riesgoso..."

(Consultor, Región del Maule).

Respecto del **tipo de financiamiento** que utilizarán o están utilizando los bonificados de modo comparativo, se puede señalar que se mantiene la distribución de las principales fuentes de financiamiento de modo bastante similar. De ese modo, se conserva el predominio del financiamiento propio, que pasa del 55,6% en el 2010 al 58,4% en el 2011. Le sigue el crédito bancario que baja alrededor de dos puntos porcentuales respecto de la medición anterior (29,2% en 2010 y 27,6% en 2011). En tercer lugar se ubica la constructora como fuente de financiamiento que baja ostensiblemente desde un 15,2% en 2010 a un 5% en 2011; caso similar ocurre con el INDAP quien baja de un 4,8% en 2010 a un 3,2% en 2011.

Gráfico N°96: Para la construcción de obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando Ud. (respuesta múltiple % de respuestas SI TODOS LOS CASOS 2011 - 2010)



n = sobre la base de 250 casos en el año 2010

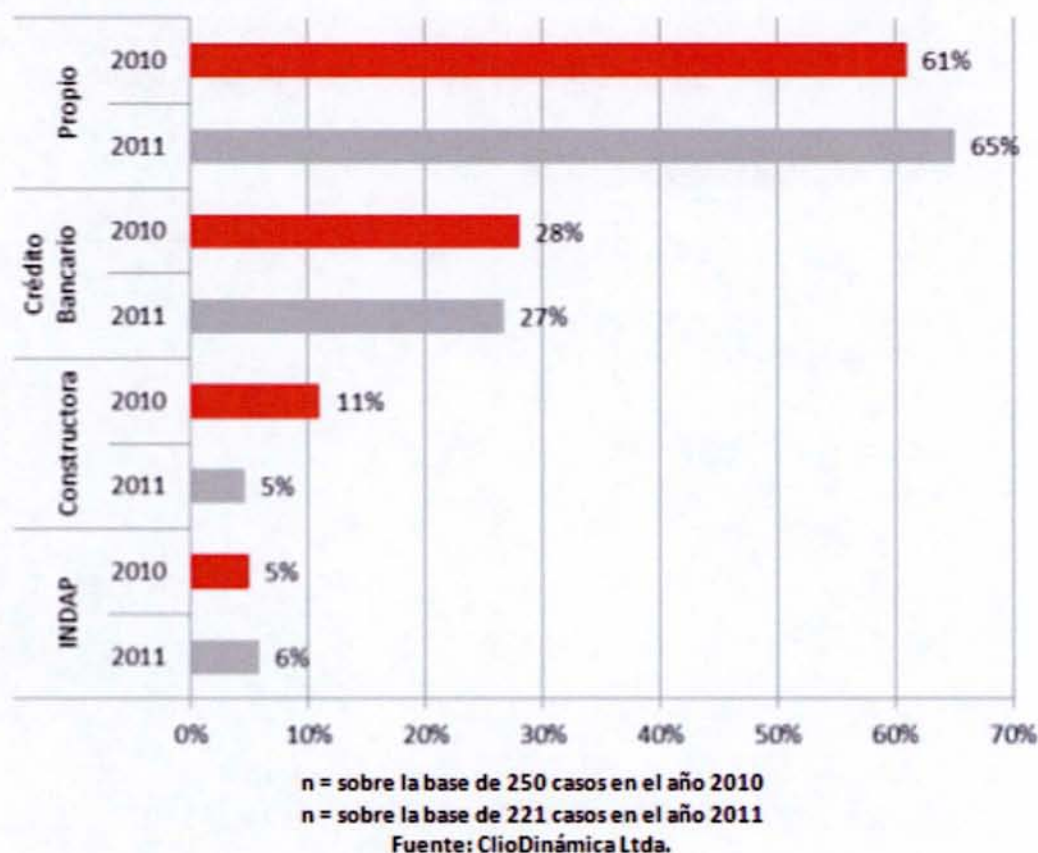
n = sobre la base de 221 casos en el año 2011

Fuente: ClioDinámica Ltda.

Situación similar ocurre en el caso de los pagados. En ellos se mantiene la misma distribución de la medición anterior con pocas variaciones en las dos principales fuentes de financiamiento. En ese sentido, se observa que el financiamiento propio experimenta un leve crecimiento respecto del año anterior, pasando del 61% en el 2010 al 65% en el 2011. Quienes declaran utilizar el crédito bancario experimentan una baja de un punto porcentual entre una medición y otra pasando del 28% en el 2010 al 27% en el 2011, lo que representa una relativa estabilidad en dicha fuente.

En cuanto a quienes declaran utilizar la constructora como fuente de financiamiento experimentan una baja. Estos en el año 2010 llegaban al 11% y en la medición del 2011 sólo llegan al 5%. Por último, con respecto al INDAP, este experimenta un leve aumento, pasando del 5% del 2010 al 6% en el 2011.

Gráfico N°97: Para la construcción de obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando Ud. (respuesta múltiple % de respuestas SI 2011 - 2010) PAGADOS



Para el caso de los encuestados que declararon que financiarán la obra con un crédito bancario, éstos presentan mayormente una preferencia por el Banco de Chile, seguido del Banco Estado.

En el caso de los pagados, 8 de un total de 24 encuestados, declara pedir crédito en el Banco de Chile, seguido de 5 de ellos que lo harán en el Banco Estado. Similar es el caso de los bonificados, donde 5 de ellos –de un total de 15- pedirán crédito en el Banco de Chile, seguido del Banco Estado y el Banco Santander (con 3 encuestados para cada uno).

Tabla N° 13: ¿En qué banco pedirá crédito bancario? (frecuencia)

	PAGADOS	BONIFICADOS	TOTAL
Banco de Chile	8	5	13
Banco Estado	5	3	8
Banco Santander	3	3	6
BBVA	1		1
BCI	1		1
BICE	1		1
CoorpBanca	2	1	3
Scotiabank	3	1	4
Banco del Desarrollo		1	1
ITAU		1	1
TOTAL	24	15	39

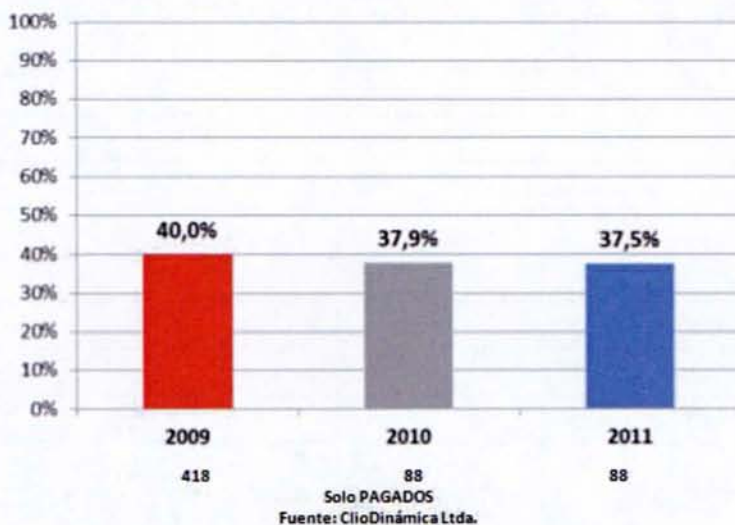
Fuente: ClioDinámica Ltda.

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

4.4. Si no hubiese recibido la bonificación de CNR, ¿igualmente hubiese llevado a cabo las obras?

El análisis comparativo de las tres últimas mediciones muestra que la disposición a realizar las obras, aunque no se hubiese recibido la bonificación, presenta una leve baja entre el 2009 al 2010 pasando del 40% al 37,9% en 2010. Dicha disposición se mantiene estable entre el año 2010 y el 2011 cuyos porcentajes van desde el 37,9% en el 2010 y 37,5% en el 2011.

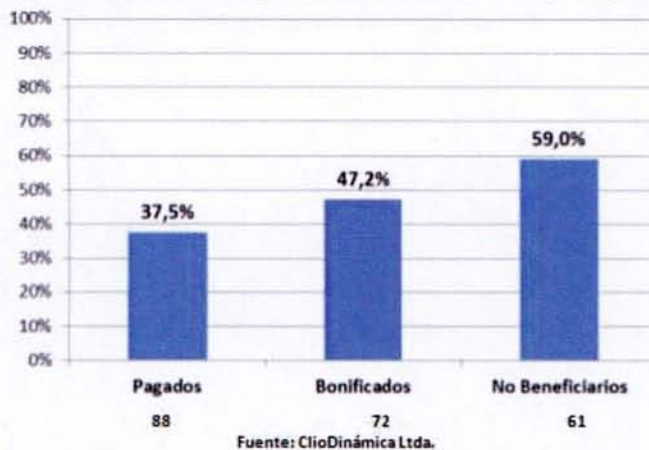
Gráfico N°98: En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras? (% SI, PAGADOS 2009-2010 - 2011)



Al desagregar por segmento, es posible constatar que un 37,5% de los pagados, un 47,2% de los bonificados, y un 59,02% 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.

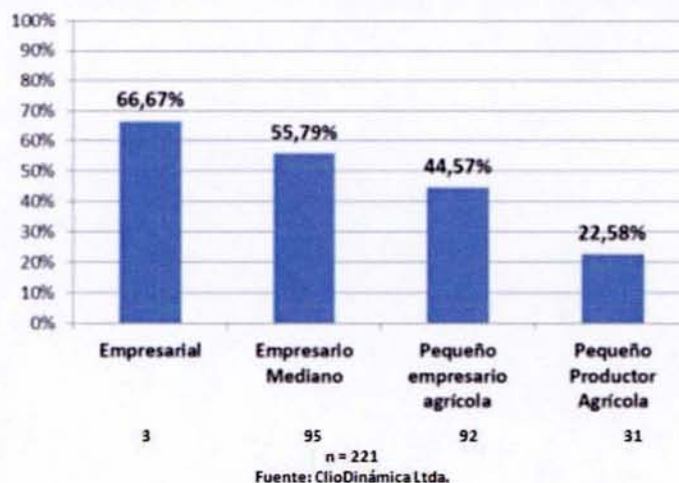
Gráfico N°99: En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras? (% SI por tipo de encuestado)



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 22,58% de los pequeños productores, un 44,57% de los pequeños empresarios, un 55,79% de los medianos empresarios y un 66,67% del grupo empresarial señaló que aunque no se recibiera el bono, igualmente llevaría a cabo las obras. Tal situación se explica en la medida que en todos los grupos estudiados se observa la presencia de financiamiento propio y créditos bancarios como principales fuentes para llevar a cabo la ejecución de las obras. Este hecho es más relevante en el caso del grupo empresarial que presenta una mayor independencia de la bonificación de la Ley, caso totalmente opuesto a lo observado en los pequeños productores donde 3 de cada 4 (77,4%) manifiesta que si no recibe el bono, no podrá seguir con la ejecución de la obra.

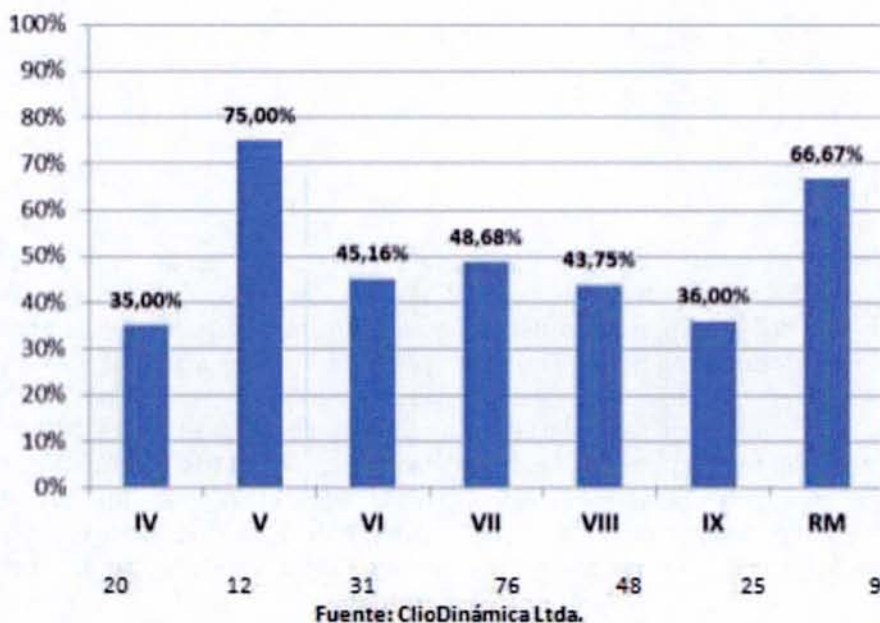
Este hecho reviste alta importancia en la medida que la Ley 18.450 permite a los pequeños productores ejecutar proyectos de riego que van en beneficio de su productividad. Este beneficio presentaría un mayor impacto en los grupos pequeños que sobre los grandes, más allá que a la Ley postulen todo tipo de empresarios dado que estos grupos, acceden a mejorar sustantivamente sus niveles de productividad gracias a beneficios como estos y que, sin ellos, sería improbable alcanzar.

Gráfico N°100: 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 año 2011)



La distribución por **regiones** muestra un mayor nivel de dependencia en el caso de la IV y IX regiones respecto de la Ley cuyos porcentajes se ubican en el 35% y 36% respectivamente. Por el contrario, son las regiones V y Metropolitana las que presentan menores niveles de dependencia de la Ley por cuanto sus porcentajes son de 75% y 66,67% respectivamente.

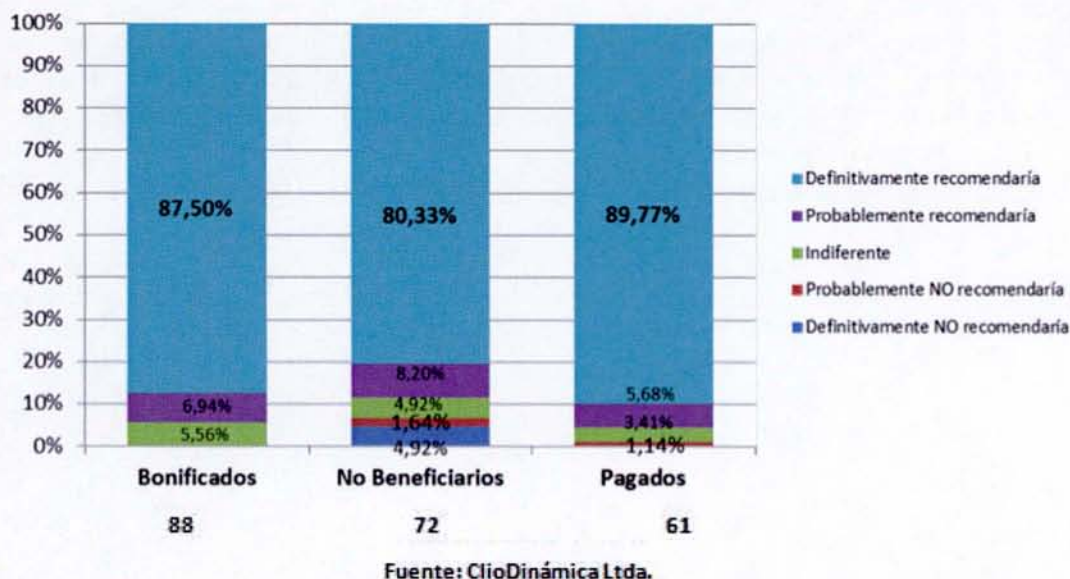
Gráfico N°101: En el caso eventual que usted no hubiese recibido la bonificación de parte de la Comisión Nacional de Riego ¿Usted hubiese llevado a cabo igualmente las obras? (% SI; por región año 2011)



4.5. Recomendación Ley 18.450

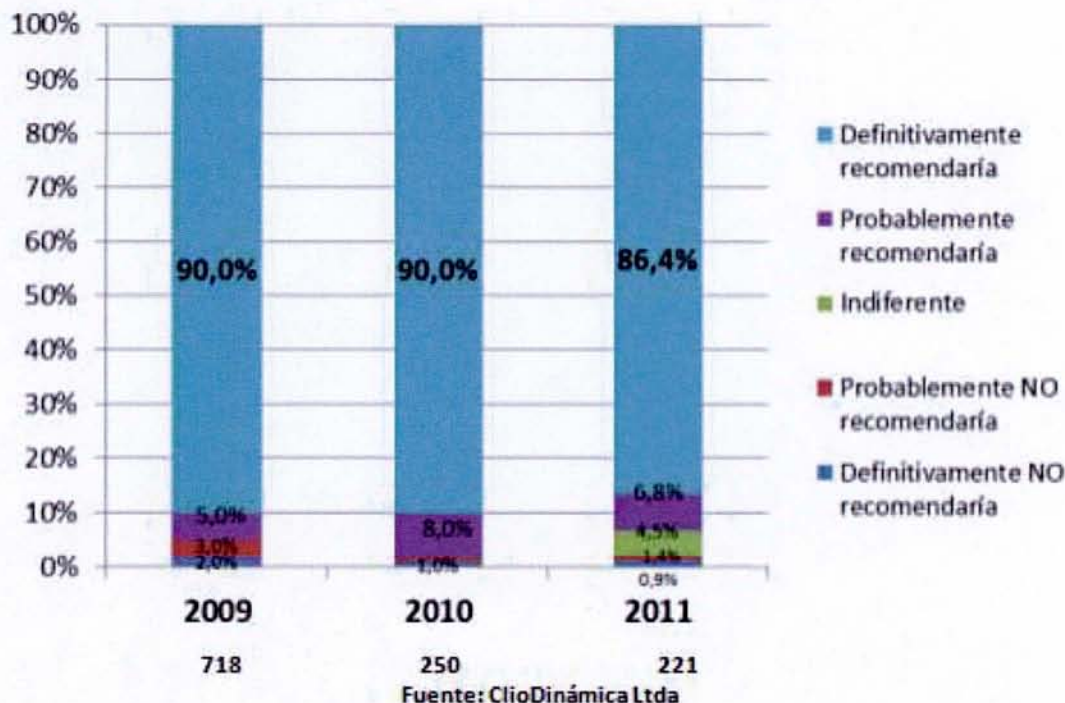
Respecto a la recomendación por parte de los entrevistados en relación a la postulación a la Ley de Fomento al Riego, los resultados muestran un mayor predominio de aquellos encuestados que declara sí recomendarían la Ley en todos los grupos estudiados incluso en los no beneficiarios donde un 80,33% de ellos definitivamente recomendaría la Ley de fomento al riego.

Gráfico N°102: ¿Ud. Recomendaría a otro agricultor u organización postular a la ley de fomento al riego? (% por segmento)



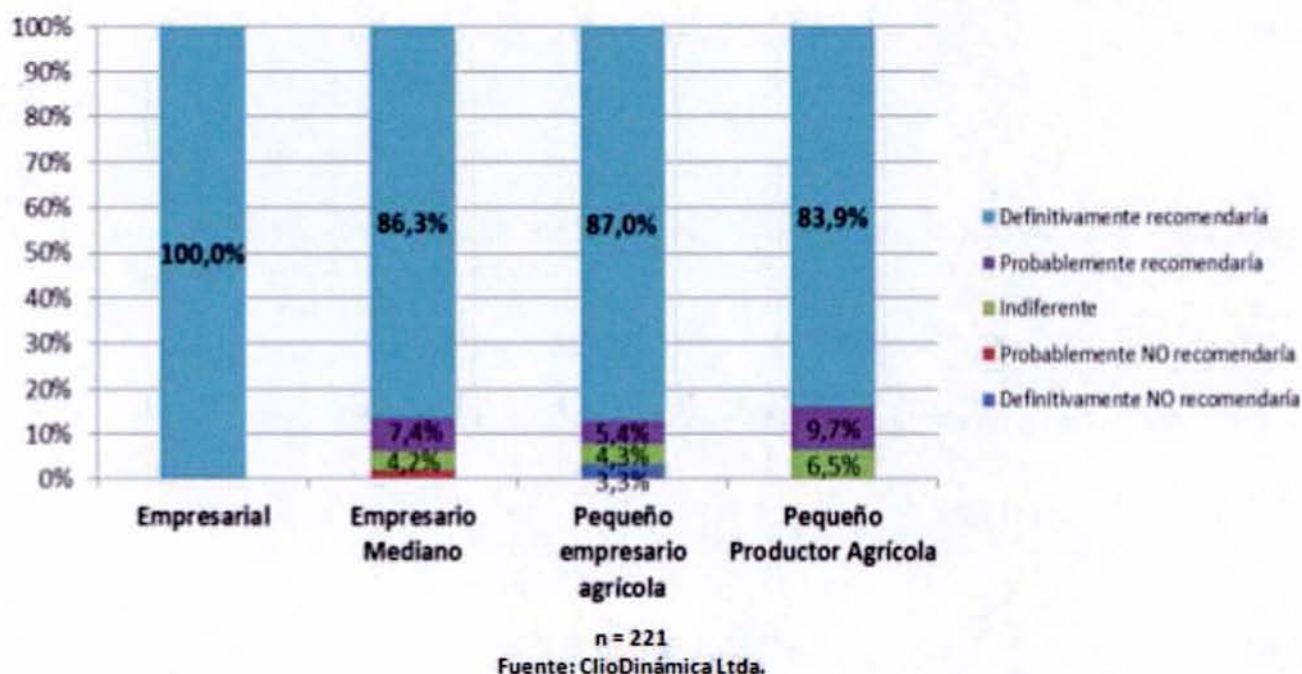
La comparación por año indica que, si bien persiste el predominio de aquellos que definitivamente recomendarían postular a la ley de fomento al riego, ésta sufre una leve baja de 4 puntos aproximadamente entre la medición del 2010 y la del 2011 (90% en el 2010 y 86,4% en el 2011) que se venía presentando estable entre el 2009 y el 2010 con porcentajes de 90% en cada una de ellas.

Gráfico N°103: ¿Ud. Recomendaría a otro agricultor u organización postular a la ley de fomento al riego?(% general)



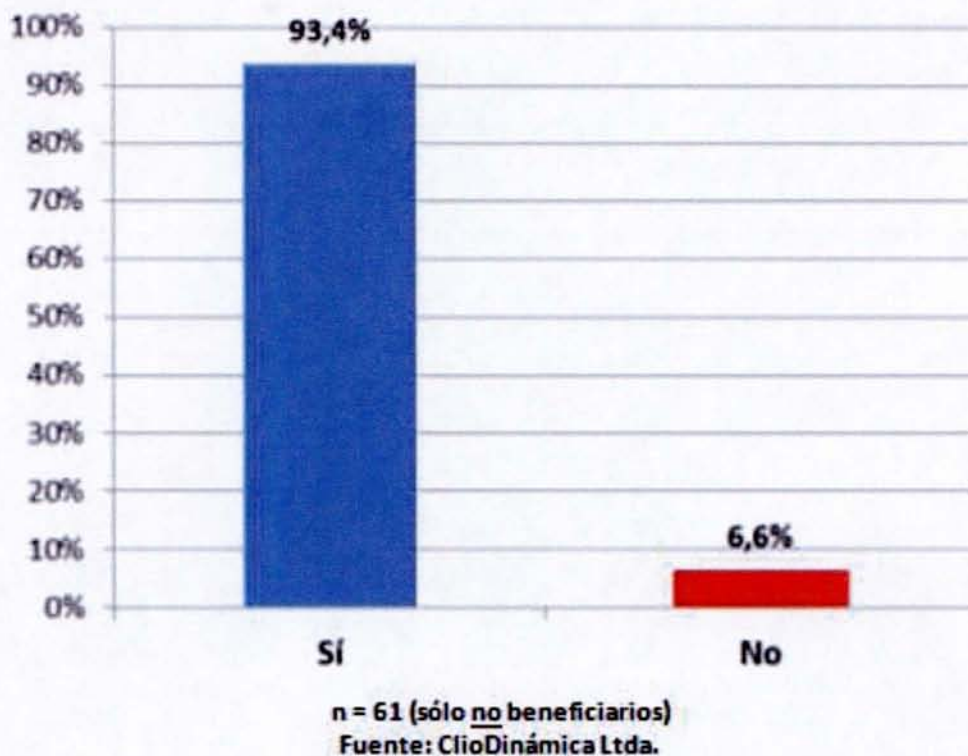
Similar es lo que sucede en la desagregación para cada uno de los beneficiarios estudiados. En el gráfico se observa que la totalidad (100%) del grupo empresarial definitivamente sí recomendaría la postulación a la ley de fomento al riego. Similar cosa sucede en los medianos empresarios quienes en un 86,3% manifiestan que definitivamente sí recomendarían la postulación a la Ley, mientras que los pequeños empresarios con un 87% también declaran lo mismo. Sólo los pequeños productores presentan un nivel levemente menor de recomendación con un 83,9%, pues aumenta en ellos el porcentaje de quienes probablemente recomendarían (9,7%) y los indiferentes (6,5%). Esto es explicable en la medida que este riesgo presenta mayores niveles de riesgo asociados a la postulación, adjudicación y construcción de las obras. Es este mayor nivel de riesgo el que lleva a presentar esos porcentajes.

Gráfico N°104: ¿Ud. Recomendaría a otro agricultor u organización postular a la ley de fomento al riego?
 (% según tipo de beneficiario)



Estos resultados son aún más llamativos en el caso de los No Beneficiarios. De ellos, un 93,44% declara que sí volvería a postular a la Ley de Fomento al riego y apenas un 6,6% declara que no volvería a postular al concurso. Dicho porcentaje llama la atención considerando que no fueron beneficiados, pero que, sin embargo, asumen que la Ley representa una buena oportunidad para acceder a mejoras de riego en sus predios.

Gráfico N°105: Después de su experiencia, ¿usted volvería a postular a un nuevo concurso de la Ley de Fomento al Riego? (%Sí)



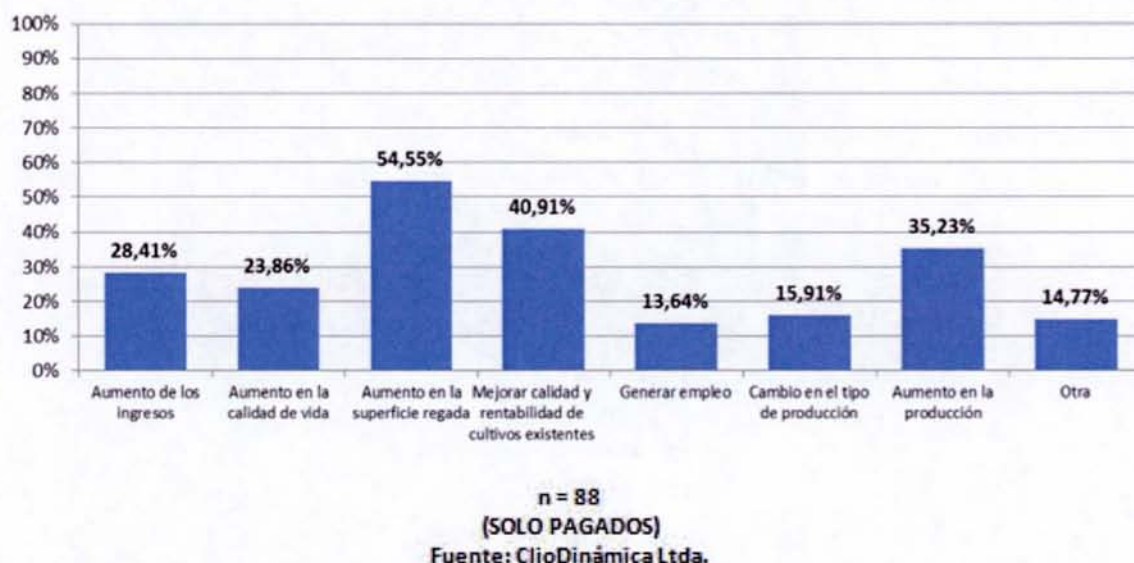
4.6. Impactos Observados

En relación a los **ámbitos de impacto** generados por el proyecto, los encuestados Pagados indican en una gran proporción que el proyecto construido genera impactos en distintos ámbitos y de magnitudes diferentes.

Dentro de este contexto destaca el aumento de la superficie regada como el área de mayor impacto generado por el proyecto con un 54,55% de las respuestas. Le sigue el impacto que ha tenido el proyecto en mejorar la calidad y rentabilidad de cultivos existentes con un 40,91% de las respuestas. Ya en menor medida destacan el impacto en el aumento de la productividad (35,23%) y en el aumento de los ingresos (28,41%).

Por el contrario, los aspectos que han tenido menor impacto con el proyecto son el generar empleo (13,64%) y el cambio en el tipo de producción (15,91%).

Gráfico N°106: Ámbitos de impacto generados por el proyecto construido (Respuesta Múltiple; % SI)



"Aumenta la productividad, mejorar la calidad de vida de la gente que trabaja con nosotros, aumenta la producción en nuestra región, que es de Salamanca a la cordillera, que son suelos prácticamente desérticos que los hemos ido incorporando a la producción, de manera que el apoyo es impagable....yo creo que aumentar la zona de riego, mejorar los suelos que estaban absolutamente perdidos, debería mejorar la distribución, dando un buen uso del recurso, mejorando la calidad de vida, indudablemente de todo el mundo, de los vecinos, de gente pequeña, de los empleados nuestros, así uno puede hacer una mejor redistribución del dinero, entonces va a pagar mejores sueldos, va a tener mejores gentes".

(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo)

Al desagregar dichos resultados por **tipo de obra y para cada uno de los impactos** señalados es posible señalar que en las obras civiles el mayor impacto está dado en el aumento de la superficie regada con un 48,4%, seguido del aumento de la producción con un 32,3%.

En el caso de las obras por drenaje presenta un alto impacto en el aumento en la calidad de vida (100%) y en mejorar la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes (50%).

En el caso de las obras de riego por pozo, el único impacto señalado de los proyectos recae en el mejoramiento de la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes (100%).

Por último en las obras por riego tecnificado se observa que el mayor impacto está en el aumento de la superficie regada (61,1%), seguida del mejoramiento en la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes y el aumento de la producción con un 40,7% y un 38,9% respectivamente.

Tabla N° 14: Impacto percibido, por ámbito según Tipo de Obra (% SI)

	Aumento de los ingresos	Aumento en la calidad de vida	Aumento en la superficie regada	Mejorar calidad y rentabilidad de cultivos existentes	Generar empleo	Cambio en el tipo de producción	Aumento en la producción
Civil	29,0%	29,0%	48,4%	38,7%	12,9%	16,1%	32,3%
Drenaje	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pozo	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tecnificado	29,6%	18,5%	61,1%	40,7%	14,8%	16,7%	38,9%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

La **distribución de los impactos por tipo de actor** presenta interesantes resultados. A simple vista es observable que es en el grupo empresarial donde se observan la mayor cantidad de impactos generados. De este modo, la totalidad de los encuestados en este grupo aduce presentan un alto impacto (100%) en el aumento de los ingresos, el aumento de la superficie regada, mejorar la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes, generar empleo y aumentar la producción. Los únicos impactos que no se dieron en este grupo fueron el aumento en la calidad de vida y el cambio en el tipo de producción (0%).

En el caso de los empresarios medianos se observa una distribución menor de los impactos. No obstante destaca el aumento de la superficie regada como el principal impacto generado por el proyecto con un 63,9% de las respuestas. Le siguen en importancia los impactos generados en mejorar la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes y en el aumento de la producción con un 38,9%. Por el contrario, el menor impacto es observado en el aumento en la calidad de vida y en el cambio en el tipo de producción.

Los pequeños empresarios agrícolas presentan un mayor impacto en el aumento en la superficie regada (53,8%) en el mejoramiento de la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes (41%), mientras que el menor impacto se dio en la generación de empleo y en el cambio en el tipo de producción con un 15,4% para cada uno.

Por último los pequeños productores presentan un mayor impacto del proyecto en el mejoramiento de la calidad y rentabilidad de los cultivos existentes con un 41,7% y en segundo lugar, el impacto que ha tenido en el aumento de la producción con un 33,3%.

Por el contrario, los aspectos que generaron menor impacto del proyecto se dieron en el aumento de los ingresos y en el cambio en el tipo de producción con un 16,7% para cada uno.

A modo de resumen se puede concluir que el mayor impacto de los proyectos en todos los beneficiarios se dio en relación al mejoramiento de la rentabilidad y calidad de los cultivos existentes y en el aumento de la superficie regada de modo transversal.

No obstante cabe señalar que sólo el grupo empresarial presenta un impacto en la generación de empleo y en el aumento de los ingresos, mientras que los demás no presentan altos impactos en dicho aspecto. De lo anterior es posible deducir que los proyectos en los empresarios medianos y pequeños presentan impactos que no son económicos, sino productivos tanto en su nivel como en su calidad, como también contribuye al mejoramiento y aprovechamiento de la superficie dispuesta al riego.

Tabla N°15: Impacto percibido, según tipo de postulante (Notas Promedio)

	Aumento de los ingresos	Aumento en la calidad de vida	Aumento en la superficie regada	Mejorar calidad y rentabilidad de cultivos existentes	Generar empleo	Cambio en el tipo de producción	Aumento en la producción
Empresarial	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Empresario Mediano	22,2%	16,7%	63,9%	38,9%	11,1%	16,7%	38,9%
Pequeño empresario agrícola	35,9%	30,8%	53,8%	41,0%	15,4%	15,4%	30,8%
Pequeño Productor Agrícola	16,7%	25,0%	25,0%	41,7%	8,3%	16,7%	33,3%

Fuente: ClioDinámica Ltda.

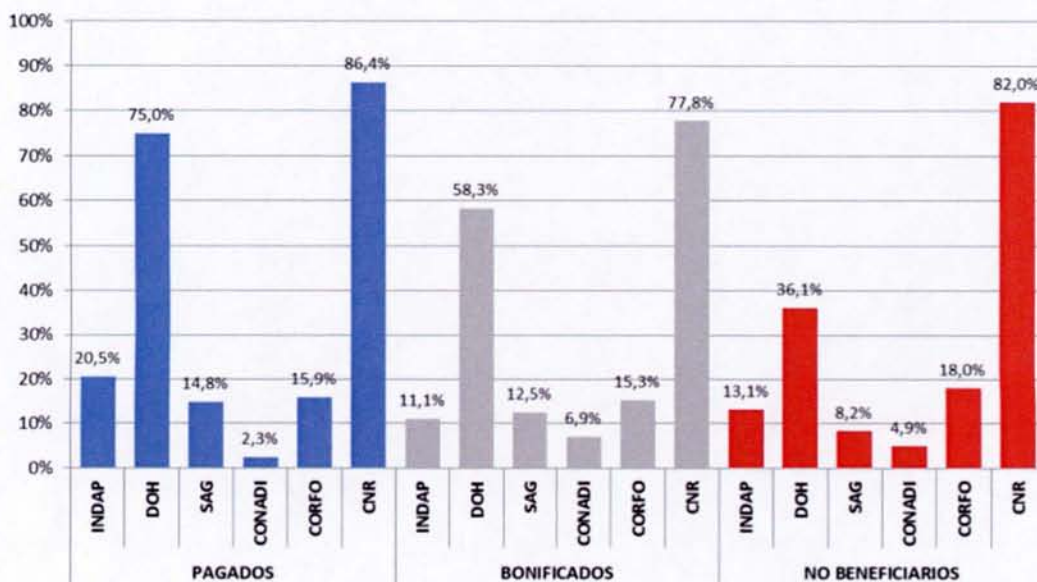
4.7. Participación de instituciones públicas en el proceso

Con respecto a la participación de las **instituciones públicas en el proceso**, destacan las dos que mayormente fueron nombradas como fuentes de información en los diversos procesos, a saber: la CNR y la DOH.

Tales resultados predominan en **todos los tipos de actores entrevistados** aunque presentan diferencias en los porcentajes de participación entre ellos. De este modo, en el grupo de los pagados, la CNR alcanza una participación del 86,4%, mientras que en los bonificados es de 77,8% y en los no beneficiarios es de 82%, lo que es explicado en la medida que éstos últimos mantienen a la CNR como una fuente importante de información sobre todo en los primeros procesos de la Ley.

En cuanto a la participación de la DOH, ésta es mucho mayor en el grupo de los pagados donde alcanza un porcentaje de 75%, mientras que llega al 58,3% en los bonificados y a sólo un 36,1% en el caso de los beneficiados. Éste hecho es relevante pues indicaría que la DOH presenta una participación importante en las etapas del proyecto sobre todo en las últimas, de ahí el alto porcentaje en el grupo de los pagados, quienes son, en definitiva, los que han pasado por todos los procesos de la Ley.

Gráfico N°107: Indique si los siguientes servicios públicos participaron en el proceso (% SI)



n = 221

Fuente: ClioDinámica Ltda.

"CNR ve todo lo que es el tema de la fiscalización y el pago exige nuevamente otros documentos para acreditar un poco la vigencia de la sociedad y las aguas"
(Beneficiario, mediano, Región Metropolitana)

"Yo lo que tengo entendido y la experiencia nuestra es que va la DOH, confirma de acuerdo al libro de obras, da el OK, que la obra está funcional, está cumpliendo con lo establecido".

(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo)

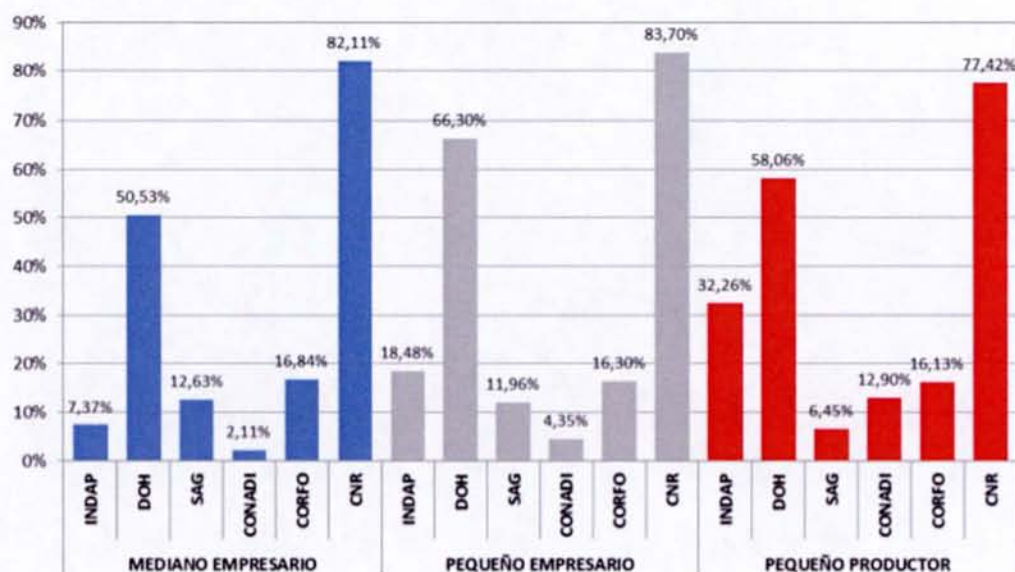
La distribución por **tipo de beneficiario** muestra también un alto predominio de la CNR y la DOH como los principales servicios públicos que participaron del proceso.

De este modo, la CNR es la que presenta la mayor participación en todos los beneficiarios estudiados, alcanzando promedios de 82,11% en el caso de los medianos empresarios, un 83,7% en el caso de los pequeños empresarios y un 77,42% en el caso de los pequeños productores.

En el caso de la DOH, el mayor porcentaje de participación es observado en el grupo de los pequeños empresarios con un 66,30%, seguida de la participación en los pequeños productores (58,6%) y en menor medida en los empresarios medianos con un 50,53%.

Llama la atención el alto porcentaje que indica la participación del INDAP en el proceso sobre todo en el grupo de los pequeños productores, hecho que se debe a la poca experiencia con la Ley.

Gráfico N°108: Indique si los siguientes servicios públicos participaron en el proceso (% SI según tipo de beneficiario)



n = 221

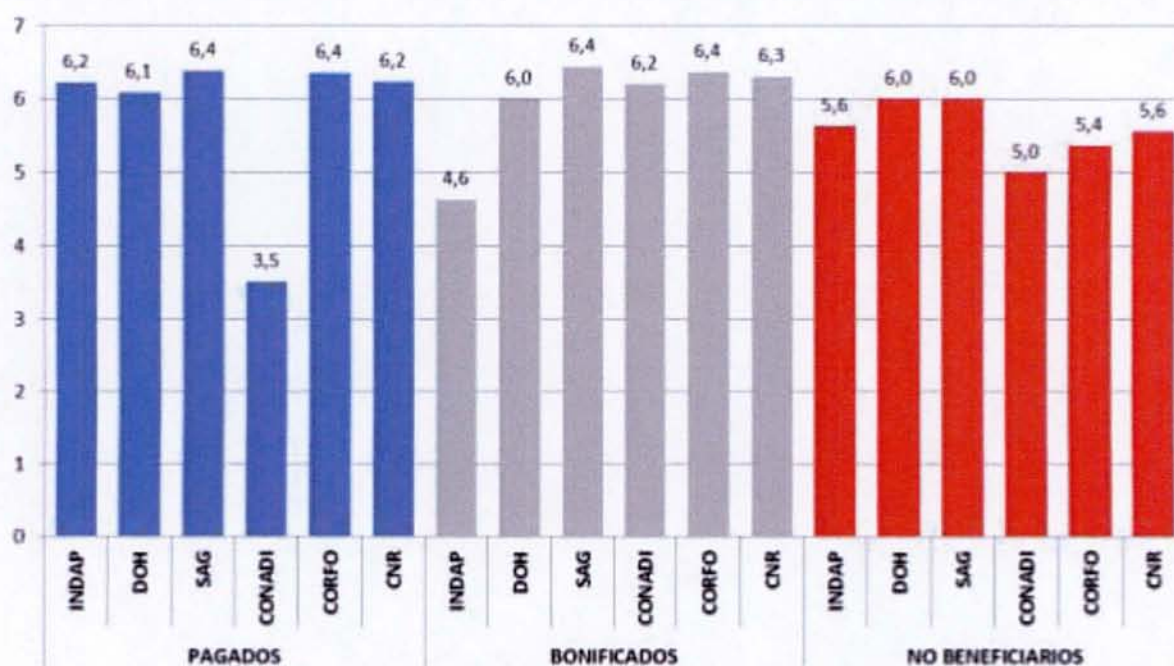
Fuente: ClioDinámica Ltda.

Por último, y en relación con los **niveles de satisfacción de los grupos seleccionados con las instituciones relacionadas con el proyecto**, los pagados presentan altos niveles de satisfacción con el servicio prestado por todas las instituciones relacionadas. Destacan en ellas el SAG y la CORFO como las que presentan los más altos niveles de satisfacción con promedio de 6,4 cada uno. Por el contrario, es la CONADI la que presentan bajos niveles de satisfacción con un promedio de notas de 3,5.

En el caso de los bonificados también se observan altos niveles de satisfacción con el servicio prestado por las instituciones relacionadas con el proyecto, destacando igualmente el SAG y la CORFO con promedios de 6,4. Por el contrario, es el INDAP la institución que presenta los menores niveles de satisfacción evaluándolo con un promedio de 4,6 que representa niveles de satisfacción medio bajo.

Por último, los no beneficiarios presentan una satisfacción menor de las instituciones relacionadas con el proyecto, ubicándose en promedios que van desde el 5,0 a la CONADI al 6,0 para la DOH y el SAG lo que permite ubicarlas en un tramo medio de satisfacción que no deja de ser relevante considerando que este grupo no logró ser beneficiado con el proyecto.

Gráfico N°109: ¿Qué tan satisfecho quedó Ud. con el servicio entregado por ellas (PROMEDIO DE NOTAS)



n = 221

Fuente: ClioDinámica Ltda.



Modelos de regresión lineal múltiple y mapas de mejoras

5. MODELOS DE REGRESION LINEAL MULTIPLE Y MAPAS DE MEJORAS

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

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

Esta información (betas), será cruzada con la satisfacción neta asociada a cada variable independiente en gráficos de doble entrada, para la configuración de mapas de mejora. De esta manera, se podrá conocer qué variables tienen una alta (o baja) capacidad explicativa sobre la satisfacción general de los usuarios en un tema específico, y al mismo tiempo, si esta variable goza de un alto (o bajo) nivel de satisfacción. De esta forma, aquellas variables con alta capacidad explicativa y baja satisfacción neta, constituyen un ámbito específico que debiera intervenir para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el tema bajo evaluación.

Además, es necesario señalar que en dichos mapas sólo se incluyó aquellas variables que en cada uno de los modelos de regresión resultaron estadísticamente significativos respecto de su capacidad explicativa de la satisfacción general medida.

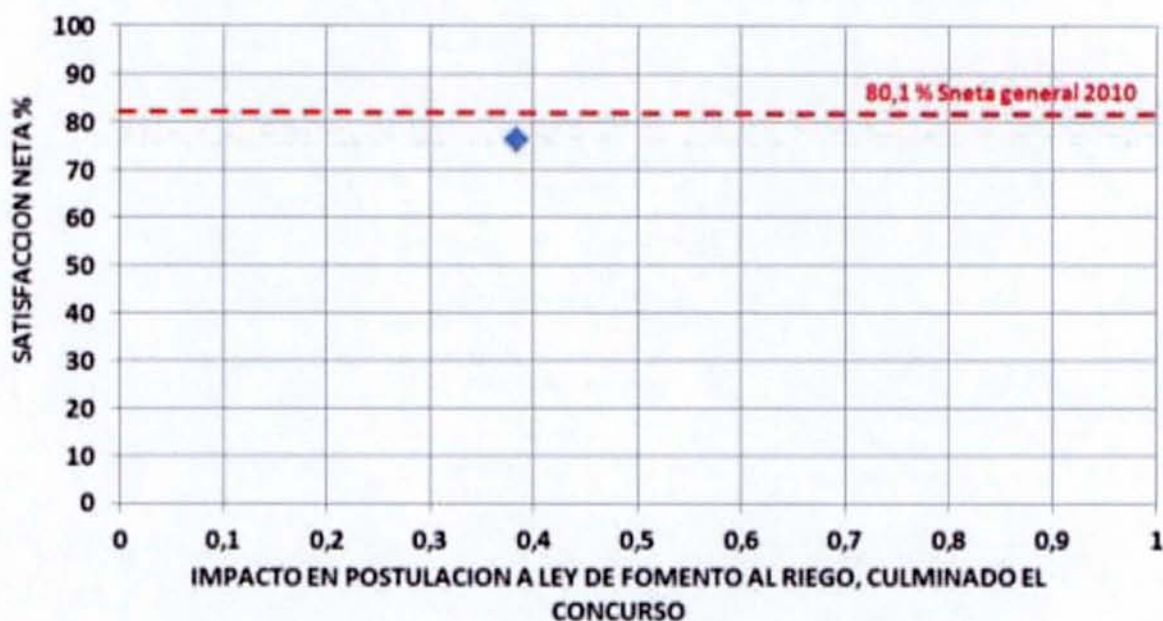
A continuación, se presenta una **tabla de síntesis** con todas las variables incluidas en cada uno de los modelos de regresión desarrollados, con sus betas estandarizados correspondientes y su nivel de significancia estadística (las variables estadísticamente significativas y que ingresaron a cada uno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

ACTOR	MODELO	VARIABLE	BETA (STD)	SIGNIFICANCIA
BONIFICADOS	Satisfacción general con la Ley de fomento al riego después de haber postulado al concurso BONIFICADOS	Satisfacción con proceso de postulación y adjudicación del bono	,385	,002
		Satisfacción con el consultor	-,102	,405
	Satisfacción con proceso de postulación y adjudicación del bono	Índice de satisfacción con procesos operativos	,301	,008
		Índice de satisfacción con calidad de información entregada por distintas fuentes	,281	,011
		Satisfacción con tiempo de demora para informar resultados del concurso	,326	,001
	Satisfacción general con el consultor	Conocimiento de normas y procedimientos	,044	,747
		Calidad técnica y asesoramiento del consultor	,224	,244
		Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	,592	,001
		Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	-,185	,255
		Dedicación y permanencia consultor	,359	,033
		Confianza y credibilidad consultor	-,369	,069
		Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	-,157	,305
		Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	,291	,029
PAGADOS	Satisfacción general de la Ley después de haber recibido la bonificación PAGADOS	Satisfacción general con proceso de ejecución de obras	,005	,970
		Satisfacción general con constructor	,012	,930
		Satisfacción con servicios de DOH	-,029	,830
		Satisfacción general con proceso de pago de bonificación	,109	,393
		Satisfacción con consultor durante el pago de la bonificación	,330	,013
	Satisfacción general con proceso de ejecución de la obra	Cumplimiento con objetivos del proyecto en la ejecución de la obra	,183	,084
		Construcción de obras y/o instalación de equipos	,249	,035
		Calidad de proyecto terminado según lo presentado al inicio	,477	,000
	Satisfacción general con el constructor	Cumplimiento de los plazos de ejecución de la obra	,083	,346
		Conocimiento de normas y procedimientos	,014	,881
		Calidad técnica del servicio	-,013	,880
		Dedicación y permanencia del constructor	,043	,683
		Confianza y credibilidad del constructor	,309	,017
		Valoración y respeto de los	,499	,000

	Satisfacción con servicios entregados por la DOH	conocimientos del agricultor		
		El tiempo entre la solicitud de inicio de obras y la verificación por parte de la DOH (14 días según meta DOH)	,017	,908
		El tiempo entre la solicitud de recepción de obras y su recepción por parte de la DOH (30 días según meta DOH)	,209	,225
		El número de inspecciones técnicas realizadas por la DOH	-,059	,687
		La contribución de las inspecciones técnicas realizadas por la DOH para mejorar las obras	,320	,032
	Satisfacción con proceso de pagos en la bonificación	La claridad y oportunidad de la información entregada por la DOH respecto de los plazos durante la etapa de construcción	,264	,091
		El monto recibido respecto de lo solicitado	,028	,645
		El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería	,448	,000
		Las exigencias para la acreditación de las inversiones y el pago	,045	,515
		La claridad y oportunidad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago	,512	,000
NO BENEFICIARIOS	Satisfacción con ley de fomento al riego luego de haber postulado al concurso NO BEFICIARIOS	Satisfacción con proceso de postulación y resolución del concurso	,354	,017
		Satisfacción general con el consultor	-,018	,902
	Satisfacción general con el consultor	Conocimiento de normas y procedimientos	,025	,795
		Calidad técnica y asesoramiento del consultor	,171	,363
		Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	,173	,172
		Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	,262	,005
		Dedicación y permanencia consultor	,019	,919
		Confianza y credibilidad consultor	,327	,032
		Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	,087	,505
		Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	-,059	,523
	Satisfacción con proceso de postulación y resolución del concurso	Satisfacción con tiempos de demora para dar a conocer resultados del concurso	,348	,003
		Índice satisfacción con la calidad de la información dada por distintas fuentes	,317	,009
		Índice satisfacción con procesos operativos	,292	,019

5.1. Bonificados

MODELO Satisfacción general con la Ley de fomento al riego después de haber postulado al concurso



• Satisfacción con proceso de postulación y adjudicación del bono

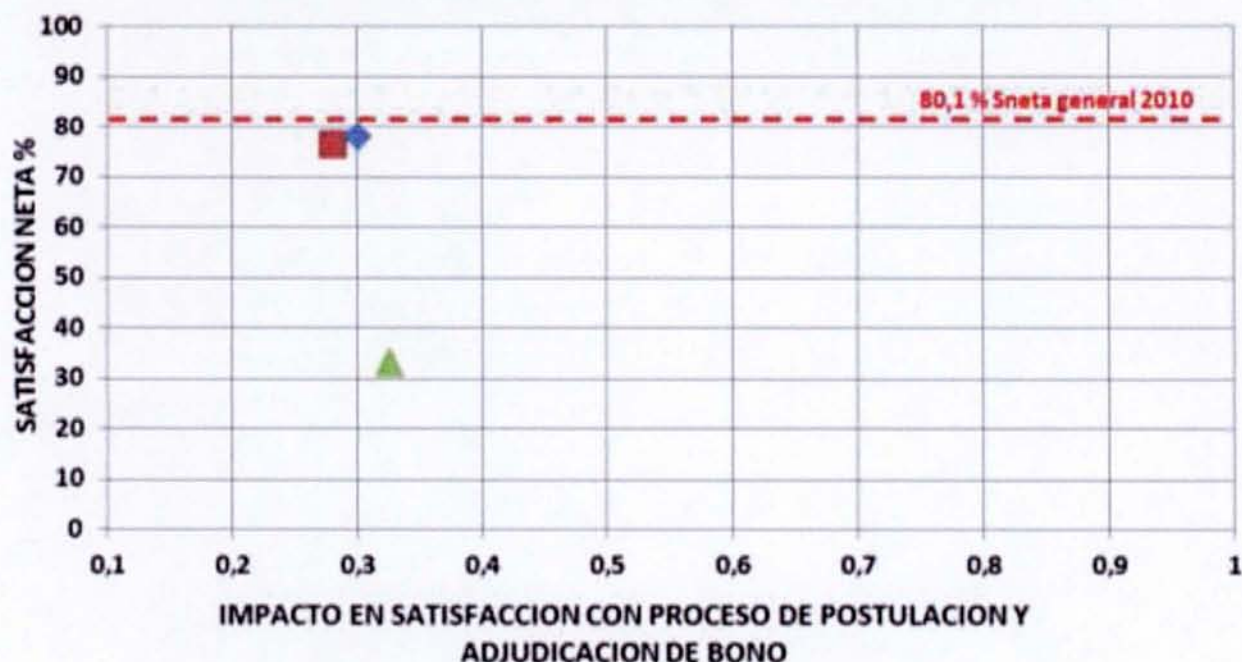
Fuente: Cliodinamica Ltda.

Según se observa en el análisis realizado, se aprecia que sólo la variable de satisfacción con el proceso de postulación y adjudicación del bono tiene significancia estadística, y que mejorando esta última variable, se mejora a su vez la satisfacción general con la ley de fomento al riego después de haber hecho la postulación; de hecho, al subir la evaluación de estos procesos en un punto, la satisfacción general con la Ley crecería en 0,4 puntos (en la escala de evaluación de 1 a 7).

Lo anterior da cuenta de que entre los bonificados, la satisfacción general con la Ley pasa principalmente por su percepción del proceso de postulación y adjudicación, antes que otros ámbitos relevantes de evaluación como la visión respecto del consultor, la evaluación de la información recibida durante el desarrollo del concurso o la evaluación de otras instituciones involucradas en esta fase.

Esto es importante además ya que como se aprecia en el gráfico, la satisfacción neta con este tema está bajo la satisfacción general con la Ley observada el año 2010, lo que da cuenta de un espacio de crecimiento que es necesario desarrollar.

MODELO Satisfacción con el proceso de postulación y adjudicación de bono



- Satisfacción con calidad de información dada por distintas fuentes
- ▲ Satisfacción con los tiempos de demora para dar resultados del concurso
- ◆ Satisfacción con procesos operativos

Fuente: Cliodinamica Ltda.

Según se observa en el mapa, entre los bonificados se observa un nivel de satisfacción con la calidad de la información recibida en el marco del concurso y con los procesos operativos del concurso que está dentro de un rango alto y cercano al 80,1% de satisfacción general con la Ley observada en el 2010; además, ambos tienen un nivel de capacidad explicativa de la satisfacción con proceso de postulación y adjudicación de bono que es bastante similar.

Por otro lado, se muestra una baja satisfacción con los tiempos que demoraron en dar la entrega de los resultados del concurso. Asimismo, el efecto de esta variable sobre la satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación de bono es algo mayor en comparación con las otras dos variables observadas, lo que entrega un margen de trabajo para una mejora en la satisfacción general con este ámbito; de esta forma el aumento en un punto en la satisfacción con los tiempos redundaría en un aumento de 0,3 puntos en la satisfacción general con este ámbito (en una escala de 1 a 7).

5.2. Pagados

MODELO Satisfacción general con proceso de ejecución de las obras



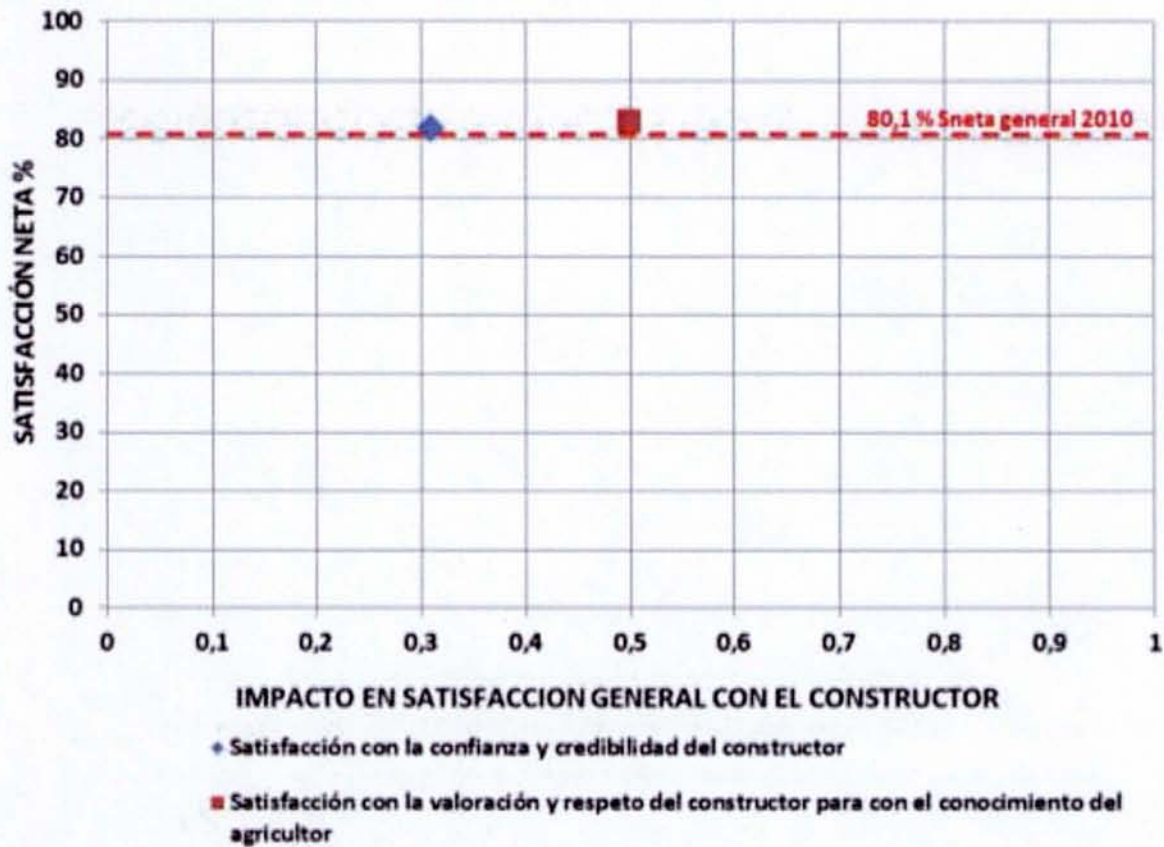
Fuente: Cliodinamica Ltda.

Se aprecia que las tres variables presentan un alto nivel de satisfacción, y que la satisfacción del proyecto terminado según lo presentado al inicio se alza como la variable que más influye en la satisfacción general con los procesos de ejecución de las obras. No obstante lo anterior, y como es de esperar, la satisfacción con el producto final es la que tiene más peso explicativo sobre la satisfacción general con proceso de ejecución de las obras, ya que es esperable que a nivel de percepción usuaria todo el proceso se juegue en definitiva en la calidad de la obra terminada; de hecho, el aumento en la satisfacción con el proyecto terminado en un punto significa casi medio punto adicional de satisfacción con el proceso completo (en una escala de 1 a 7).

La percepción usuaria sobre los objetivos cumplidos y satisfacción con obras e instalación de equipos constituyen las otras dos variables que inciden en la satisfacción general con los procesos de ejecución de obras.

Por último, en general se observa un nivel de satisfacción alto en relación al proceso de ejecución de las obras, temática que remite a una relación entre privados, usuarios y constructores, donde en principio la CNR no tendría mucha injerencia.

MODELO Satisfacción general con constructor



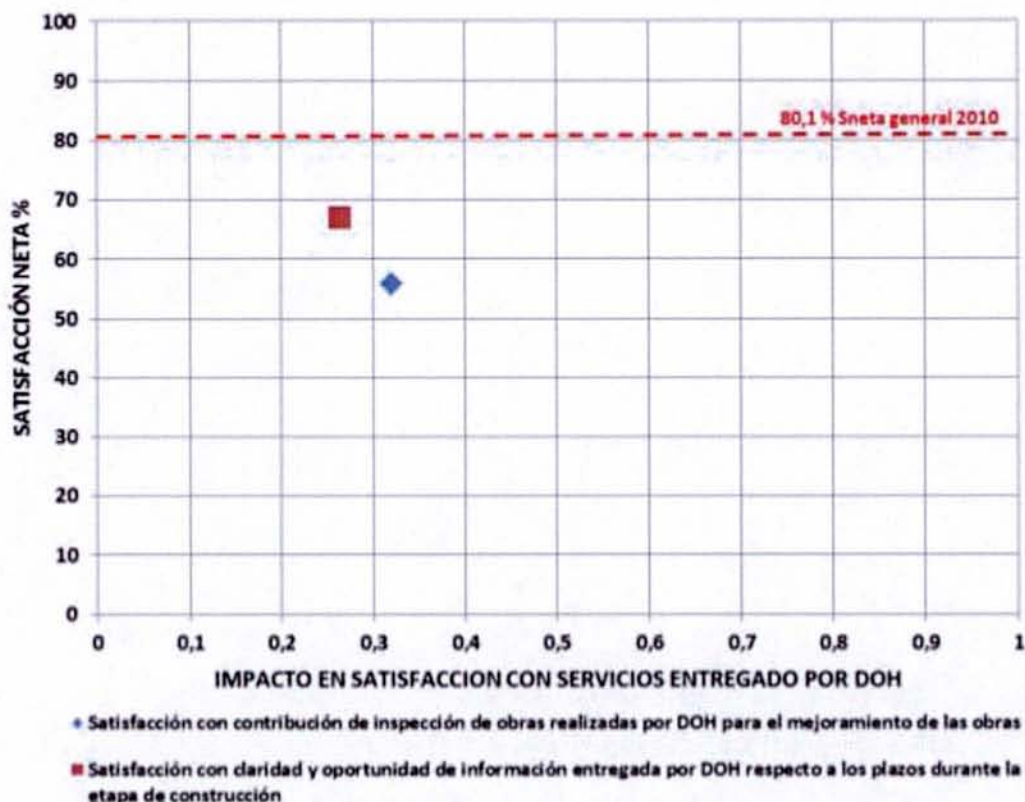
Fuente: Cliodinamica Ltda.

En relación al modelo construido para observar la satisfacción con el constructor, se aprecian dos variables estadísticamente significativas: el mayor predictor de la satisfacción general con el constructor es la valoración de y respeto por parte del constructor de los conocimientos del agricultor, y sigue la confianza y credibilidad del constructor.

Ambos ámbitos aparecen con un alto nivel de satisfacción entre los usuarios (sobre el 80,1% de satisfacción general con la Ley observado en 2010), lo que vuelve a reforzar la visión general que los usuarios tienen en torno a esta temática, como ya pudo apreciarse anteriormente con el mapa de evaluación del proceso de construcción.

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

MODELO Satisfacción con servicios entregados por DOH

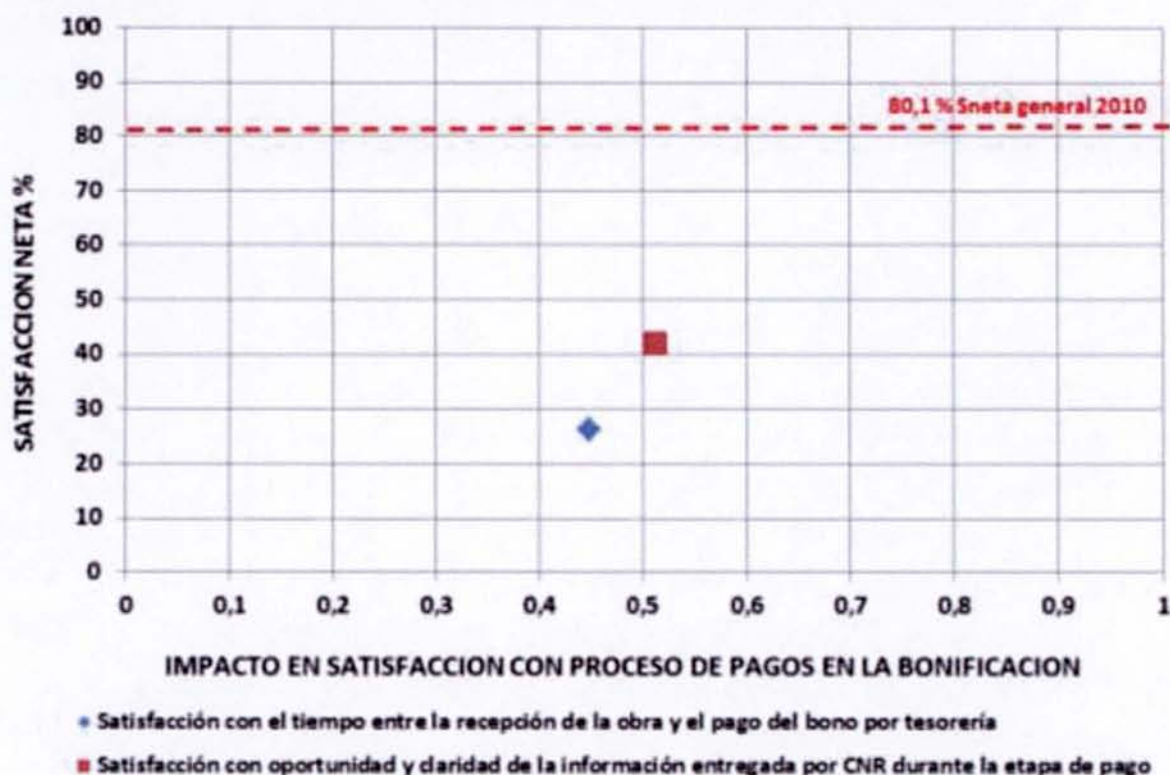


Fuente: Cliodinamica Ltda.

Respecto a la satisfacción por los servicios entregados por la DOH, se aprecia que la inspección para el mejoramiento de obras y la oportunidad y claridad de la información que entrega respecto a los plazos que operan durante la construcción de la obra se erigen como las dos variables que explican la satisfacción general de los usuarios con la institución aludida. Ambas variables presentan niveles similares en términos de su capacidad explicativa de la satisfacción con los servicios entregados por DOH: una variación positiva de un punto de cada variable, significa un alza entre 0,2 y 04 puntos de aumento en la satisfacción general con la DOH (en una escala de 1 a 7).

Ambas variables presentan un nivel de satisfacción neta (inferior al 80,1% de sneta obtenido el año 2010), lo que representa una oportunidad de mejora importante para esta institución en términos de satisfacción usuaria.

MODELO Satisfacción general con proceso de pago de bonificación



Fuente: Cliodinamica Ltda.

Las dos variables incidentes en la satisfacción general con el pago en la bonificación es la satisfacción con el tiempo entre la recepción de la obra y el pago por parte de tesorería y la información que entregó CNR durante la etapa del pago. Ambas variables, que tienen un deficiente nivel de satisfacción, explican en forma importante la variación de la satisfacción general con el pago.

Es interesante constatar que ambas variables representan importantes oportunidades de mejora en la satisfacción general con proceso de pago de bonificación: el aumento en un punto en la satisfacción con el tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería, significaría cerca de 0,45 puntos de aumento en la satisfacción usuaria con proceso de pago de bonificación; por su parte, el aumento en un punto en la satisfacción con la oportunidad y claridad de la información entregada por CNR durante la etapa de pago, significaría cerca de 0,52 puntos de aumento en la satisfacción usuario con este proceso (en la escala de evaluación utilizada, que va de 1 a 7).

5.3. Postulantes no Beneficiarios

MODELO Satisfacción general con el consultor

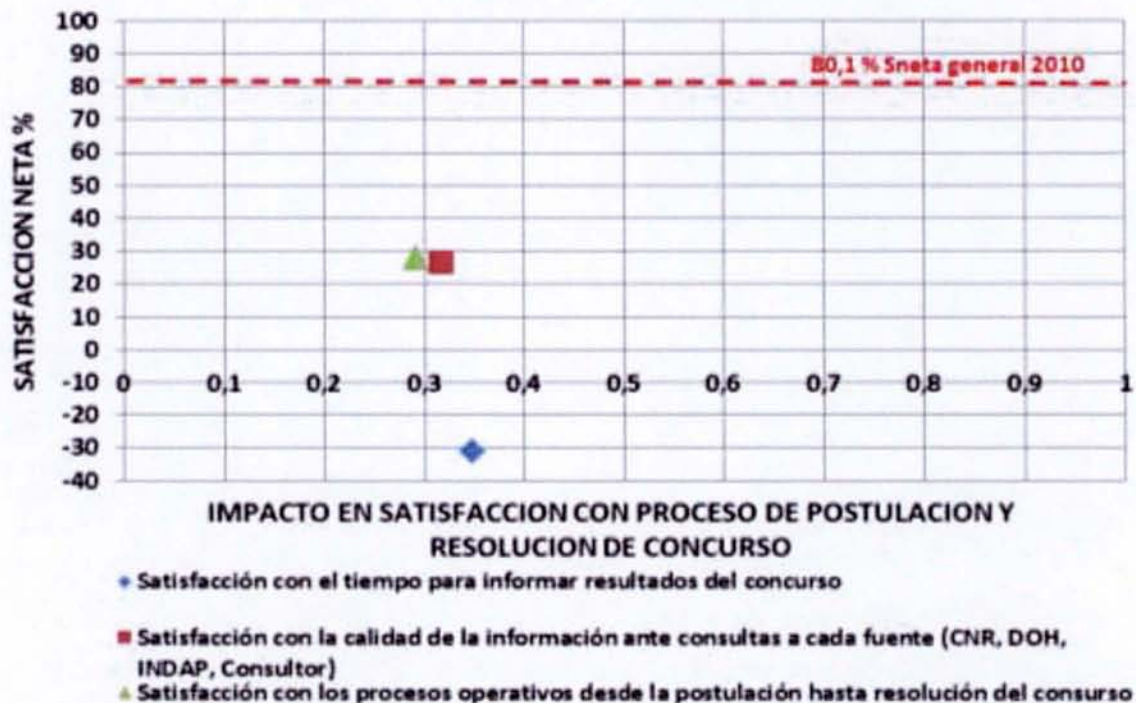


Fuente: Cliodinamica Ltda.

Respecto a la satisfacción general con el consultor, las dos variables que resultaron ser estadísticamente significativas como factores que explican la satisfacción general con este ámbito entre postulantes no beneficiarios son los honorarios que los consultores cobran por su trabajo y la confianza y credibilidad que éstos generan. Dentro de este contexto, destaca la confianza y credibilidad con este actor, toda vez que el aumento en un punto en la satisfacción con este ámbito, significaría cerca de 0,35 puntos adicionales en la satisfacción con el consultor.

Ambas variables muestran bajos niveles de satisfacción, por lo que en el marco de este grupo hay una brecha importante de crecimiento que podría ser capitalizada por los consultores. No obstante, es evidente que estas bajas satisfacciones netas representan un castigo por parte de los usuarios por no haber recibido la bonificación.

MODELO Satisfacción con proceso de postulación y resolución del concurso



Fuente: Cliodinamica Ltda.

Respecto con la satisfacción referida a la postulación y resolución del concurso observada entre postulantes que no resultaron beneficiados, se observa que de todas las variables incluidas en el modelo sólo tres resultaron estadísticamente significativas como factores explicativos: la satisfacción con el tiempo para informar resultados del concurso; la satisfacción con la calidad de la información ante consultas a cada fuente (CNR, DOH, INDAP, Consultor); y la satisfacción con los procesos operativos desde la postulación hasta resolución del concurso.

Dentro de este contexto, destaca particularmente la satisfacción con el tiempo que se demoraron en la entrega de los resultados, dado que al aumentar la satisfacción con este ítem en un punto, la satisfacción general con el proceso de postulación y resolución del concurso aumentaría en promedio 0,35 puntos (de una escala de 1 a 7). Este dato no es menor sobre todo si se toma en consideración que esta variable presenta una satisfacción neta negativa, lo que da cuenta de un muy bajo nivel de satisfacción entre postulantes no beneficiados. Este dato representa una oportunidad importante de crecimiento en este segmento, sobretodo tomando en consideración que aparece como un grupo de clientes potenciales

Por último, se aprecia que los otros dos factores estadísticamente significativos del modelo, también expresan un bajo nivel de satisfacción usuaria, por lo que un trabajo tendiente a la mejora de dichas condiciones podría mejorar la satisfacción general con este ámbito.



Análisis cualitativo



6. ANALISIS CUALITATIVO

Este apartado tiene como fin levantar información no contemplada en la fase de encuestas. Los datos obtenidos permiten profundizar el análisis, ya que enriquecen la información obtenida, por medio de elementos y características emergentes no previstas por los investigadores en la línea cuantitativa de la investigación.

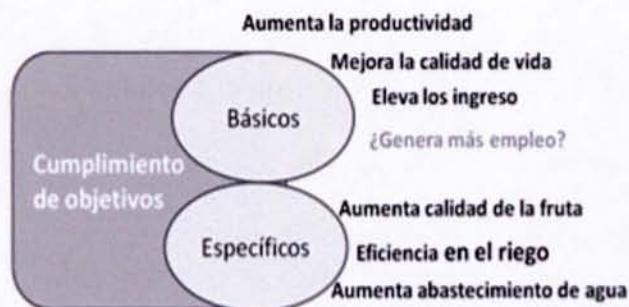
Para lograr tal objetivo, se construyó un instrumento que permitió reconocer las dimensiones relevantes definidas en el desarrollo de la investigación. Con ello, se aplicaron entrevistas semi-estructuradas, con preguntas abiertas, para ser aplicada a la muestra definida por ambas partes.

5.4. Resultados de la ley, esperados y reales

Objetivos de la ley

Esta dimensión aborda la percepción de cumplimiento de objetivos por parte de los beneficiarios. Desde la percepción de los actores involucrados, ley tiene objetivos que son los básicos y otros más específicos. Los primeros aluden al beneficio económico/social, los segundos son de carácter más técnico.

Respecto a unos y otros, la percepción general tanto de beneficiarios como consultores, es que los resultados de las obras dan cumplimiento a dichos objetivos, generando, a su vez, múltiples consecuencias tanto en la estricta labor agrícola como en la vida cotidiana de los trabajadores y/o empleadores.



"Aumenta la productividad, mejorar la calidad de vida de la gente que trabaja con nosotros, aumenta la producción en nuestra región, que es de Salamanca a la cordillera, que son suelos prácticamente desérticos que los hemos ido incorporando a la producción, de manera que el apoyo es impagable....yo creo que aumentar la zona de riego, mejorar los suelos que estaban absolutamente perdidos, debería mejorar la distribución, dando un buen uso del recurso, mejorando la calidad de vida, indudablemente de todo el mundo, de los vecinos, de gente pequeña, de los empleados nuestros, así uno puede hacer una mejor redistribución del dinero, entonces va a pagar mejores sueldos, va a tener mejores gentes".

(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo)

"Se cumplen 100% en todos los puntos, porque mejorar la productividad eso está claro, está comprobado que mejorar los riegos, la uniformidad de los riegos a nivel de campo mejora la productividad...con la productividad, lógicamente somos más competitivos, mejora la eficiencia del uso de los recursos, es decir, el recurso hídrico está cada día más limitado y optar por un riego tecnificado o con construcciones mejoradas significa aprovechar de mejor forma los recursos...en cuanto a mejorar la empleabilidad, yo creo que sí, porque manejar este tipo de sistemas requiere de personal capacitado y entrenado y eso significa casi con seguridad dar mayores recursos a la gente que esté involucrada con él".

(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía)

Si bien las citas anteriores abordan tanto objetivos básicos como específicos, en relación a si la Ley genera un aumento efectivo de la empleabilidad existen diferencias entre los beneficiarios. No todos coinciden en

que la ley genere más empleo, respondiendo algunos beneficiarios negativamente ante esta posibilidad. De hecho, estos resultados son coincidentes con el análisis de la encuesta, toda vez que en ésta también los usuarios relevan el cumplimiento de los objetivos de tipo más inmediato o de “resultado”, pero son más conservadores a la hora de identificar la presencia de impactos de mayor profundidad como el aumento de la empleabilidad como consecuencia de la Ley.

“Yo creo que aumentar el empleo no sé si tanto, pero los demás sí, porque del punto de vista mío, al momento de maquinizar el campo, todo el riego es tecnificado...ya no necesitamos de 5 regadores, con un regador regamos 20 hectáreas y antes con 2 o 3 regábamos las 20, entonces es menos gente la que va a trabajar”

(Beneficiario, mediano, Región de O’Higgins)

“El tema de la mano de obra es complejo, entonces tú quieres automatizar estos sistemas para disminuir un poco la necesidad de mano de obra en el riego. Antes tenías que hacer canales, eran sistemas totalmente ineficientes, mucho más pérdida de agua (...) ahora es mucho más eficiente, ocupamos menos agua para cumplir el objetivo y ocupas menos gente para cumplir el mismo objetivo”.

(Beneficiario, pequeño, Región de Araucanía)

6.1. Características de la postulación

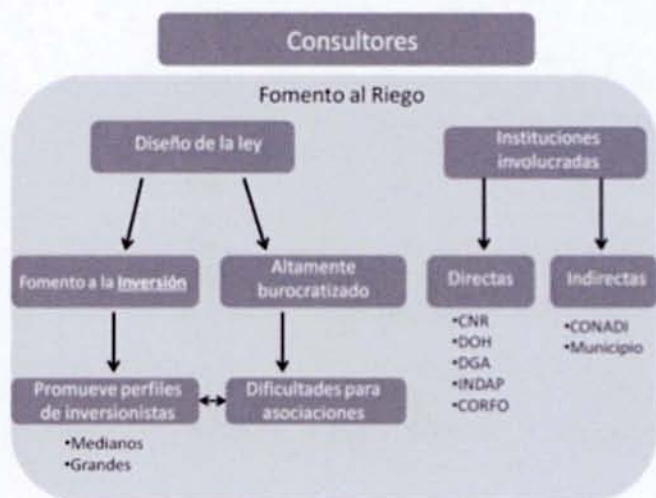
Conocimiento de la ley

Dimensión de análisis que alude al conocimiento de los actores acerca de la Ley, busca saber cuáles son los elementos característicos de ésta. Se consultó a los entrevistados desde hace cuánto tiempo tienen noción de la existencia de la Ley y las veces que han postulado a los beneficios que otorga. A ello se le agrega el nivel de conocimiento en torno a los requisitos legales y administrativos para la postulación y los siguientes procesos.

Es posible observar que existen variadas versiones acerca de la Ley. El conocimiento de la ley está arraigado al tipo de actor, pues un grupo tiene un alto conocimiento de la Ley, saben en qué consiste, sus alcances y procesos. Como era de esperar, este grupo está constituido estrictamente por consultores. Luego, se encuentran los beneficiarios, los cuales presentan menores niveles de conocimiento de los objetivos, los

componentes y requisitos legales y administrativos para participar. Cabe destacar que dentro de los beneficiarios hay una gran diferencia intra-grupo, pues algunos presentan un conocimiento general y otros niveles bajísimos.

En el caso de los consultores, el nivel de conocimiento es alto. Reconocen que la Ley 18.450 fomenta el riego, por medio del aprovechamiento racional del recurso hídrico. Saben cómo opera la Ley y qué permite su diseño. De esta manera, están al tanto que está orientada para ser un fomento a la inversión en riego. Del mismo modo, saben que para obtener el beneficio, hay que seguir un proce-



so altamente burocratizado en cuanto a requisitos legales y administrativos. Este diseño tiene 2 consecuencias que están altamente relacionadas.

La primera tiene que ver con el fomento a la inversión. Al motivar la inversión y no ser un subsidio, son las partes privadas las que se hacen responsables del proceso completo. Sin embargo, no todos son capaces de realizar y hacerse cargo de la inversión por sí mismos, por lo que la Ley promueve perfiles específicos de inversionistas. Estos perfiles son los empresarios agrícolas medianos y grandes, mientras que los pequeños productores agrícolas tienen mayores dificultades para obtener los beneficios de la Ley.

“La Ley de Fomento al Riego, en realidad está toda orientada a todos los agricultores que pueden ser beneficiados, pero particularmente son los medianos y grandes los beneficiados regularmente, los pequeños en general quedan fuera (...) como son pequeños no tienen recursos económicos para hacer las cosas, no tienen capacidad técnica y lo otro es que los proyectos que hacen son de muy pequeños montos y por lo tanto la ingeniería no alcanza a ser pagada por el tamaño de los proyectos...”

(Consultor, Región del Maule).

La segunda consecuencia que los consultores mencionan en torno al diseño de la Ley, es que su proceso burocrático castiga a las asociaciones de canalistas. Esto se fundamenta en que para postular a los beneficios, las asociaciones deben reunir toda la documentación de cada uno de los integrantes de la organización. Obtener todo lo necesario para cumplir los requisitos legales y administrativos es una tarea difícil de cumplir, mermando el incentivo a las asociaciones de canalistas a participar o a trabajar en conjunto con ellas.

“Las que tienen más problemas son las comunidades de regantes, porque están menos organizadas y hay diferencias entre los títulos y la realidad”.

(Consultor, Región del Maule).

“Las comunidades no han podido acreditar que el terreno donde se emplaza el estanque es de propiedad de la comunidad, porque son terrenos que vienen de la reforma agraria o son de herencia y eso no está regularizado (...) también hay problemas con la posesión efectiva”.

(Consultor, Región de Coquimbo).

Ahora bien, los consultores conocen bien las instituciones que promocionan el fomento del riego y que están involucradas la aplicación de la Ley. Por un lado hay instituciones que, bajo el alero de la Ley, cumplen un rol fundamental para que ésta sea aplicada y logre sus objetivos. Por este motivo, se define una relación directa para aquellas que, según los consultores, tienen un papel muy relevante. Dentro de éstas están la Comisión Nacional de Riego (CNR), la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH), la Dirección General de Aguas (DGA), el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) y la Corporación de Fomento (CORFO).

No obstante, algunos consultores expresan una visión crítica con las instituciones participantes del proceso, ya sea porque señalan que falta una mayor coordinación entre estas entidades (por ejemplo, CNR y DOH), la que se asocia también a una falta de retroalimentación hacia los consultores; esto redundando además en que entre estos actores existan visiones distintas de la Ley, que no necesariamente se encuentran. Otra de las críticas observadas es respecto a la dinámica operativa de algunas instituciones, marcadas en algunos

casos por el exceso de burocracia o por la lentitud de sus procesos internos; este problema, no siendo un proceso directo de la Ley, genera problemas en la gestión del concurso, impactando sobre la percepción de estos actores sobre todo el proceso.

"Hay algunas herramientas para los medianos agricultores como la CORFO y en el caso de los pequeños agricultores está el INDAP..."

(Consultor, Región del Maule)

"Lo que pasa es que es vital que existan instancias de retroalimentación, la Comisión [Nacional de Riego] o la DOH tienen una visión de los proyectos y los consultores tenemos otra y yo diría que es más global..."

(Consultor, Región de Coquimbo)

"La Dirección General de Aguas es verdaderamente un buen escollo que se tiene en todos los proyectos, desde la captación, desde los derechos de aguas de cauces naturales, porque todos los proyectos que tienen plazo con la DGA tienen que prepararse 1, 2 o 3 años antes de postularlos, porque ese es el plazo que la DGA se demora en un trámite"

(Consultor, Región del Maule).

Por su lado, hay instituciones que participan de manera indirecta en la aplicación de la Ley. Son aquellas que no están contempladas explícitamente, pero que tienen instrumentos que pueden participar y apoyar a los productores para ser beneficiarios de la Ley. Estos actores institucionales, sin tener injerencia directa en la gestión de la Ley, juegan un rol de apoyo importante especialmente para los pequeños productores en la medida que les brindan soporte, asesoría y apoyo económico para la realización de los proyectos, sin los cuales sus posibilidades de participación en el concurso serían bajas; en concreto, estas instituciones de apoyo aportan a que los "segmentos con menos herramientas" dentro de los postulantes puedan hacer viables y sustentables sus proyectos, y tengan mayores posibilidades de adjudicación. Dentro de este contexto, los consultores mencionan a las municipalidades y a la CONADI.

"El estudio que tiene un costo, lo ha subsidiado la municipalidad de Padre Las Casas, ha financiado otros estudios también"

(Consultor, Región de la Araucanía).

"[Para financiar la postulación] ocasionalmente tú puedes pedirle un poco a la CONADI, para completar un 90, un 95%"

(Consultor, Región de la Araucanía).

Ahora, llevando el análisis acerca de los conocimientos de la Ley por parte de los beneficiarios es posible establecer 2 grupos. El primero conoce la Ley desde hace varios años, incluso algunos señalaron conocerla desde sus inicios. Lo que caracteriza a este segmento es que han realizado varias postulaciones para obtener la bonificación para la inversión en riego, lo que indica que entre estos agricultores está muy bien posicionada, pues han postulado más de una vez. De hecho, y como dato complementario, en general la Ley está altamente posicionada entre todos los usuarios, no sólo en este grupo, como lo demuestra que en la presente encuesta un 86,4% de los encuestados señaló que definitivamente recomendaría la Ley a otro agricultor, y un 93,4% de los postulantes no beneficiarios de la Ley volvería a postular en el futuro. Con todo, este grupo conoce hace varios años la ley y con el tiempo se han transformado en requirientes

periódicos de sus beneficios.

“Personalmente la conozco hace varios años, desde que existe...”
 (Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

“La conozco desde el año 2006-2007, que fue la primera postulación que hicimos a la ley, nosotros como comunidad de agua ya hemos postulado 2 veces...”
 (Beneficiario, asociación, Región de Coquimbo).

“La conozco hace alrededor de 10 años y hemos postulado a ella 8 veces”
 (Beneficiario, grande, Región de O’Higgins).

Luego se encuentra el segundo grupo, el cual está compuesto por beneficiarios que realizaron su primera postulación. Las razones de este primer acercamiento son en primer lugar el conocimiento de otros beneficiarios de la Ley que recomiendan postular a ella (que de acuerdo a los datos cuantitativos levantados, es una de las principales fuentes a través de la cual los usuarios se enteran de la Ley), y en segundo lugar aparece la necesidad de reconstrucción de obras de riego, debido a la destrucción de ellas por el terremoto de febrero de 2010, de este último grupo en particular, fue posible relevar que hay una visión muy positiva de la Ley ya que los ayudó atenuar consecuencia que habían sido muy negativas para su producción, por la falta de agua, además de que en general el proceso se desarrolló con rapidez, percepción que también se releva entre los usuarios de concursos especiales por terremoto que fueron incluidos en la línea cuantitativa de la investigación.



“Yo la conozco del año 2010, por el tema del terremoto, porque se nos cayeron todos los canales de regadío, nunca habíamos sido beneficiarios, nunca los habíamos usado...”
 (Beneficiario, asociación, Región del Maule).

Estos dos grupos convergen en la opinión acerca de los requisitos legales y administrativos. De los discursos analizados se observa que en general los usuarios concuerdan en las opiniones sobre los requerimientos y el carácter de la Ley. La primera opinión alude a que son necesarios los requisitos y la documentación, ya que al igual que lo que se levantó el año 2010 a través de entrevistas, se estima que otorgan seriedad al proceso administrativo y excluyen cualquier decisión arbitraria; la organización burocrática permite que sea las decisiones sean transparentes.

"Yo creo que está bien, porque son platas estatales..."
(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo).

"Considero que son los requisitos para postular a la Ley son adecuados..."
(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).



Luego, se encuentra que la documentación requerida, a pesar de ser necesaria, es demasiada. Los beneficiarios consideran que el proceso es engorroso y se necesita mucho papeleo para postular a los beneficios de la Ley 18.450. A esto se agrega, dadas sus características, que las comunidades de aguas o asociaciones de canalistas son mayormente afectadas por estos requisitos. Dado que son muchos productores que componen estas organizaciones, es sumamente dificultoso reunir toda la documentación.

"Hay cosas que son muy engorrosas por tratarse de asociaciones, en el caso de una reparación de un canal matriz, te pide hacer encuesta sobre todos los regante y en el caso nuestro, hacer encuesta sobre 2.000 personas es bastante engorroso"

(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

Otra característica que aseveran los entrevistados es que el proceso es sumamente rígido y no permite adecuaciones según la realidad de cada productor. No todos pueden cumplir con las exigencias de la Ley, pero consideran que se debe a problemas administrativos que no pueden resolver por sí mismos. Esta rigidez dificulta el ingreso de nuevos beneficiarios a la bonificación. En general, y especialmente entre aquellos usuarios que conocen la Ley hace varios años, existe la percepción de que los requisitos, lejos de irse simplificando y dinamizando en el tiempo, se han ido haciendo cada vez más complejos, lo que amplifica esta percepción de que los requisitos solicitados en el marco de la postulación es un factor que tiende a generar exclusión (no obstante, siempre en un marco de percepción de transparencia e igualdad, como lo reveló la información cuantitativa levantada).

"Hace un tiempo nosotros cumplíamos con los requisitos, porque la Ley entendía, pero ahora la Ley no entiende, es muy categórica y no admite razones o explicaciones"
(Beneficiario, asociación, Región de Coquimbo).

Finalmente, es necesario destacar el dato emergente más relevante de esta dimensión. Casi la totalidad de los beneficiarios considera que el proceso y la documentación son para obtener un subsidio estatal, muy lejos de lo que efectivamente sería la Ley. Ésta ha sido diseñada para ser un fomento a la inversión en riego entre privados antes que un subsidio (en el sentido más universal del término, como un "apoyo" del

Estado asociado a pocas condiciones, para un segmento más vulnerable y que tiene una lógica más asistencialista). Al tener aquella percepción, los beneficiarios otorgan responsabilidad en el proceso al Estado y no comprenden que es el usuario el gran responsable de la construcción y posterior uso y mantenimiento de la obra construida en el marco de la Ley.

"[Postulamos] por el subsidio que da, la inversión de hacer un riego tecnificado es muy grande"
(Beneficiario, mediano, Región de O'Higgins).

"La junta de vigilancia contaba en ese entonces y cuenta aún con un grupo de profesionales que están bastante familiarizados con los instrumentos financieros que permiten a las comunidades de aguas y/o a los agricultores postular a este tipo de subsidios"
(Beneficiario, asociación, Región de Coquimbo).

Motivaciones

Se abordan las razones por las cuales los agricultores participan de la postulación a los beneficios de la Ley. Se intenta reconocer qué los condujo a ser parte del proceso, cuáles fueron las causas que involucraron a los agricultores con la Ley.

Los resultados obtenidos destacan principalmente 2 motivos que acercan a los beneficiarios a la Ley. El primero de ellos es el financiamiento que les permite realizar las obras de riego. El segundo, y ligado estrechamente a lo anterior, es la recomendación de terceros.

Las obras de riego que se realizan al amparo de la Ley 18.450, permiten aumentar la productividad de las siembras y rentabilizar los cultivos. Asimismo, la asignación del bono es una herramienta para asegurar cultivos, en tanto permite el riego en años secos o de escasez del recurso hídrico. También permite respaldar económicamente las obras de reparación de canales y tecnificación del riego. De fondo, se aprecia la necesidad de lograr un manejo eficiente del agua extra predial e intra predial, respectivamente.



"El motivo fundamental es asegurar el riego para nuestros agricultores, (...), porque para los agricultores está siendo muy difícil regar, de que nos alcance el agua..."
(Beneficiario, asociación, Región de Coquimbo).

"Yo creo que es una excelente herramienta para poder hacer inversiones importantes, de alto valor para rentabilizar más el campo, es una gran ayuda para poder hacer más rentable el área agrícola..."
(Beneficiario, mediano, Región Metropolitana).

"Yo soy usuario de un canal que tiene más de 100 años y queríamos postular a los concursos del área de la Comisión Nacional de Riego para mejorar este canal, que como le decía tiene más de 100 años y no se le han hecho buenas mantenciones..."

(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

"...la inversión de hacer un riego tecnificado es muy grande, entonces hay que buscar subsidios en otros lados para poder tener fondos..."

(Beneficiario, mediano, Región de O'Higgins).

El Segundo motivo, la recomendación de terceros, también cuenta con 4 fuentes por las cuales los agricultores deciden postular a hacer las obras de riego por medio de los beneficios de la Ley 18.450.

La recomendación se realiza principalmente a través otros agricultores que ya tienen experiencia con la bonificación de la Ley; de hecho en los resultados de la encuesta se releva que esta dinámica es principal instancia de difusión de la Ley (donde un 40% de los encuestados referenció que se enteró de la Ley gracias a vecinos y otras agricultores), dato que al ser cruzado con el hecho de que un 86,4% de los encuestados en 2011 recomendaría la Ley, permite hacer un primer diagnóstico positivo de este fuente de información, toda vez que al menos se estaría transmitiendo un mensaje positivo en relación al concurso (aunque esto no es sinónimo de entrega de información de calidad). Por su lado, los consultores también cumplen un rol significativo, pues ofrecen sus servicios a agricultores que desconocen la Ley, acercándolos y relatando los alcances de ésta. La misma estrategia utilizan las empresas de riego, ya que al igual que los consultores, se acercan por sí mismas a productores y regantes. Finalmente, se hace por medio de las instituciones de gobierno implicadas en la Ley.



"...la Dirección de Obras Hidráulicas, a través de sus funcionarios, fueron personas que visitaron el canal determinaron las obras (...) fue una facilitación de esa gente"

(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

"Fuimos motivados por la misma institución que nos hizo el proyecto, ahí nos dijeron que podíamos postular a una ley que nos subsidiaba"

(Beneficiario, mediano, Región de O'Higgins).

"Averiguamos y nos contactamos con una empresa de riego y a través de ellos con un consultor"
(Beneficiario, mediano, Región Metropolitana).

"...por medio de un amigo, la consultora me la presentó un amigo, ahí contacté con la ley y con la consultora"
(Beneficiario, asociación, Región del Maule).

6.2. Difusión e información

Medios de difusión

Esta dimensión se refiere a cómo se enteran los distintos actores de la Ley. Está orientada a descubrir cuáles son los medios por los cuales se informan sobre los beneficios, los requisitos, las fechas del proceso y los resultados de éste.



En torno al conocimiento de la Ley, los distintos actores afirman que hay diversos medios por los cuales se informan sobre la existencia de la bonificación al riego. Tal como se releva en el análisis cuantitativo, son las redes sociales las que hacen el mayor aporte a nivel de difusión. Otros productores con experiencia previa, vecinos, consultores, compañeros de asociaciones de regantes, etc., configuran una red a través de la cual se transmiten los principales temas relativos a la Ley.

En un segundo plano aparecen otras fuentes como la página web de la CNR, correos electrónicos y letreros que se instalan en los predios beneficiados.

Respecto de los carteles, y pese a no ser una de las principales fuentes asociadas al conocimiento de la Ley, tiene un efecto importante de reconocimiento en terreno, en general los usuarios reconocen los "carteles de la CNR" y dan cuenta de la presencia de la institución a nivel territorial, toda vez que a través de éstos el usuario sabe que su vecino u otro productor está desarrollando un proyecto con el apoyo de esta institución.

"Uno va a los campos y ve el cartel, el típico cartel que hay que poner que es beneficiario de la ley 18.450 y ahí uno va preguntando en los campos, cómo se postula, qué hacen..."
(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo).

Respecto del correo electrónico, aunque no constituye una fuente masiva en el marco de la Ley y de sus procesos, tienen la ventaja de constituir un puente directo entre la CNR y los usuarios, sin la mediación

de otros actores como el consultor, lo que es relevante dado que en general los usuarios perciben que esta relación por lo general es muy superficial e inconstante; en este sentido, promover herramientas de esta naturaleza permitiría levantar y potenciar estos puentes de comunicación directa entre el usuario y la institución. De hecho, destaca entre los usuarios de medios electrónicos que a través de éstas herramientas no sólo conocen de qué se trata la ley, sino que también pueden informarse más detalladamente sobre plazos, requisitos y apertura de concursos.

En un segundo plano, con mucha menor influencia e impacto, están la televisión, la radio, los diarios y los afiches en las distintas oficinas públicas.

"Hoy día los medios que nosotros hemos visto son correos electrónicos, que hacen alusión a la ley de fomento al riego, algunos afiches publicitarios, que generalmente están a nivel de las municipalidades, algunos diarios han hecho publicidad y un par de ocasiones me ha tocado ver a nivel de televisión, pero principalmente vía correo electrónico..."

(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

"En términos generales, la información, la fecha y el concurso, todo eso está en la página web, en ese sentido la página es bien amigable, porque está toda la información..."

(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

"La comisión tiene un sistema de ingreso digital de los datos y ahí se informan los resultados de los concursos, la recepción de obras o un pago..."

(Consultor, Región del Maule).

Por otro lado, en la información relativa a la entrega del bono el consultor es un nexo entre las instituciones y el beneficiario; también fue posible identificar algunos casos donde la CNR se contacta directamente con los beneficiarios o a través de su página web, en donde se publican los resultados del concurso; como recién se señaló, potenciar este tipo de herramientas permitiría acercar al usuario con la institución, en la medida que establece lazos de comunicación directos entre ambos.

"[Nos enteramos] vía correo electrónico (...) ese correo nos lo manda el consultor por un lado y por otro, directamente la CNR"

(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

"...de repente llegan unos documentos, llegan unas circulares, cómo cobrar el bono, sí hay información de parte de ellos..."

(Beneficiario, asociación, Región de O'Higgins).

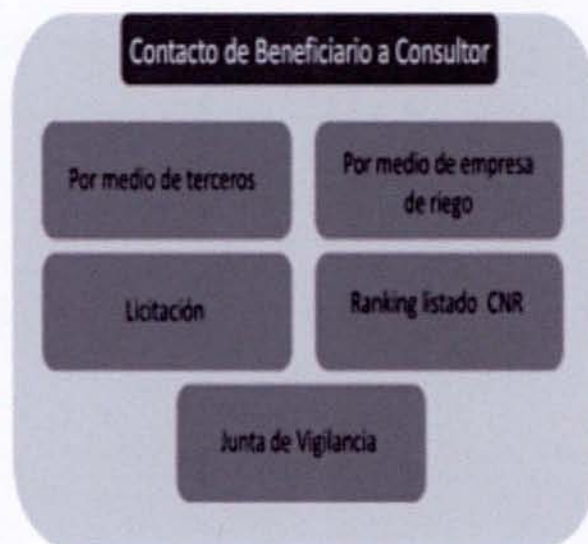
"Por internet, por los medios electrónicos, podemos verlo todo por el sistema, tenemos nuestro propio acceso a una cuenta registrada de CNR donde podemos ver los resultados de los proyectos"

(Consultor, Región de Coquimbo).

Contacto con consultor

Trata de las estrategias por parte de los beneficiarios para hacer el primer contacto con los consultores. Busca saber cómo los beneficiarios se acercaron al consultor para realizar la postulación a los beneficios de la Ley 18.450.

Los beneficiarios presentan 5 estrategias para contactarse con los consultores. Una de ellas es por medios de terceros, la cual alude a acceder al consultor en base a la recomendación de algún agricultor o conocido. Así también, otro modo de contacto son las empresas de riego que también prestan servicios de consultoría. Otra forma para contactarlos es a través de un llamado a licitación abierta. Igualmente, algunos agricultores utilizan el ranking del listado de la CNR que publica en su página web. Finalmente, se contactan con ellos por medio de las juntas de vigilancia de cauces, la cuales tienen convenios con determinados consultores.



Al cruzar esta información con los datos cuantitativos observados, es posible apreciar que la gran mayoría de los usuarios encuestados señaló que son ellos los que directamente se acercaron al consultor (66,9%), que fueron identificadas en el análisis cualitativo y que fueron recién descritas; dentro de este contexto, destaca la búsqueda de algunos usuarios en el ranking de consultores, instancia cuya importancia debería ir creciendo progresivamente, dado que constituye un “antecedente formal” respecto de la calidad profesional del consultor (tema que debería ser profundizado en el estudio 2012).

“Fundamentalmente uno los elige de acuerdo al comportamiento que han tenido en los proyectos o por recomendaciones cercanas y en eso nosotros hemos sido bastante asertivos...”

(Beneficiario, asociación, Región del Maule).

“Agricultores grandes me llamaban por teléfono o miraban el portal para saber cuáles son los consultores de aquí, de la región y si me conocían o tenían un referencia mía, me llaman por teléfono...”

(Consultor, Región de la Araucanía)

“Ellos son una empresa grande que se dedican a la instalación de riego tecnificado, entonces ellos trabajan en los 2 lados, nos vio la postulación...”

(Beneficiario, mediano, Región de O’Higgins).

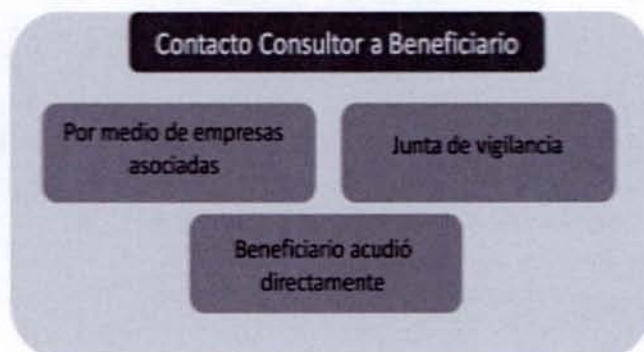
“Se llamó a licitación, se trató de contactar a una empresa que se dedicara al tema...”

(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo).

"El primer consultor fue por medio de la junta de vigilancia y los otros consultores fueron a través de la página de la CNR, ahí buscamos y vimos cuáles eran los que tenían mejor ranking..."
(Beneficiario, asociación, Región de O'Higgins).

Contacto beneficiario

Si la dimensión anterior indagaba en las estrategias de contacto desde los usuarios al consultor, en este caso se indaga en las estrategias desarrolladas desde el consultor hacia los usuarios, y en cómo ellos logran acercarse a los productores para que éstos sean beneficiados por la ley de fomento al riego (de acuerdo a la información cuantitativa levantada, un 23,1% de los usuarios señaló haber sido contactado por los consultores).



De acuerdo a lo que se pudo levantar en las entrevistas, los consultores utilizarían 2 estrategias principales de contacto, estas son: por medio de empresas asociadas al consultor, por la junta de vigilancia de algún río o canal y por el acercamiento espontáneo del agricultor al consultor. La primera refiere a que las empresas de riego o constructoras trabajan conjuntamente con aquellos que ofrecen servicios de consultoría. La segunda refiere a convenios entre la junta y los consultores.

"...nosotros trabajamos con empresas diseñadoras e instaladoras de riego tecnificado, entonces como esas empresas se dedican a eso y no a la ley de fomento del riego, ellos nos contactan cuando tienen un cliente..."
(Consultor, Región del Maule).

"...las comunidades de regantes, porque ahí no existen las empresas diseñadoras, somos nosotros, entonces ellos nos buscan o nosotros los buscamos directamente..."
(Consultor, Región del Maule).

6.3. Financiamiento

Mecanismos de financiamiento de postulación

Esta dimensión trata acerca de la opinión sobre el financiamiento en las distintas etapas del proceso de postulación. Además de aquello, busca recolectar información acerca de cómo se obtiene tal financiamiento para postular.

Desde la perspectiva de los beneficiarios, los mecanismos de financiamiento de la postulación tienen 4 características que resultan relevantes de mencionar. Por un lado, algunos empresarios medianos y los empresarios grandes mencionan que los costos que deben asumir para la postulación son razonables. Esto se fundamenta al considerar que para realizar los estudios y recabar toda la documentación solicitada se necesita la ayuda de expertos y profesionales. A esto se le agrega que son costos menores en comparación a los totales de las obras de riego.



Cabe destacar que estas posiciones son fundamentalmente argüidas por beneficiarios grandes, medianos y asociaciones de canalistas. Los pequeños productores presentan mayores problemas para financiar esta etapa.

"En la medida que el bono resulte, se paga el 100% de los trámites y la consultoría, de lo contrario se paga un mínimo establecido como norma y es un valor que me parece razonable..."

(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

"En el caso nuestro, nosotros como organización recurrimos a nuestro mecanismo de financiamiento, que son las cuotas que pagamos los asociados. De nuestro presupuesto consignamos un valor para poder financiar..."

(Beneficiario, asociación, Región del Maule).

Continuando con los beneficiarios, en el caso que necesiten de recursos para financiar la etapa de postulación recurren a instituciones de gobierno, principalmente CORFO e INDAP. Éstas brindan una ayuda efectiva para cubrir parte de los gastos que implica postular a los beneficios de la Ley 18.450.

Otra alternativa es una vía no convencional, que implica buscar medios alternativos, no basados en el dinero como forma de pago. Ejemplo claro de esto último es el pago por medio de insumos por parte de los agricultores al consultor.



Ahora bien, desde la mirada de los consultores, es posible encontrar fundamentalmente 2 opiniones sobre este tema.

Primero, se vislumbra que los consultores utilizan y conocen opciones para financiar esta fase, apoyando con insumos financieros: CORFO en medianos y grandes productores, e INDAP en pequeños. Sin embargo, tienen una posición crítica acerca del funcionamiento de las instituciones, ya que deberían ajustar sus procesos de entrega de recursos para hacerlos más eficientes y visibles para un público objetivo más amplio.

"Hay algunas herramientas para los medianos agricultores como la CORFO y en el caso de los pequeños agricultores está el INDAP. Ambos funcionan deficitariamente, porque podría haber mucho más demanda y podrían postular muchos más y con limitaciones en los montos..."

(Consultor, Región del Maule).

"Yo creo que los instrumentos están. INDAP tiene los instrumentos para apoyar a aquellos pequeños para hacer el estudio. (...) ese fondo te cubre hasta el 90% del costo total, CORFO trabaja con un 70 y un 30 en el programa inversiones en riego..."

(Consultor, Región de Coquimbo).

(Beneficiario, asociación, Región de O'Higgins).

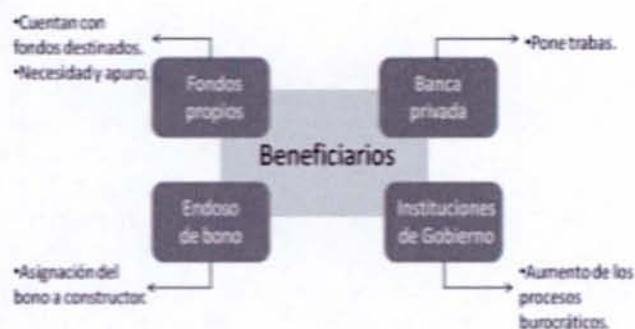
Financiamiento etapa de construcción

Esta dimensión intenta descubrir la opinión sobre el financiamiento en el proceso de construcción de las obras de riego. Busca también recabar datos acerca de los medios por la cuales se obtiene tal financiamiento.

Dentro de las posibilidades que barajan los beneficiarios para el financiamiento de la construcción, y esto es coincidente con los resultados observados en la línea cuantitativa del estudio¹, encontramos que una de las alternativas de financiamiento de mayor uso por los usuarios es cubrir con fondos propios las obras. Además de lo anterior, la necesidad y el apuro de hacer las obras de riego, alientan a los agricultores a hacer por sí mismos la inversión de la construcción y apostar a posteriori con la Ley en el marco del artículo cuarto.

"En los 2 casos que hemos concursado, en los 2 apelamos al artículo cuarto, inicio anticipado de obras, por lo cual nosotros tuvimos que invertir y gastar antes de recibir los bonos, entonces fue más pesado el tema de financiamiento y más complicado, pero es un tema de necesidad y apuro, porque teníamos que desarrollarlo"

(Beneficiario, mediano, Región Metropolitana).



[1] Para la presente encuesta, un 65,1% de los pagados, un 54,1% de los bonificados y un 56,3% de los no beneficiarios señaló que construyó o construiría las obras con fondos propios.

[2] En la presente encuesta un 26,7% de los pagados, un 34,4% de los bonificados y un 23,9% de los no beneficiarios señaló que construyó o construiría las obras con a través de créditos bancarios, siendo la segunda opción más referenciada.

Una segunda estrategia utilizada, en coincidencia con los resultados de la encuesta², es recurrir a la banca privada por medio de créditos; no obstante ser una alternativa altamente referenciada, los beneficiarios tienen la percepción de que las instituciones financieras ponen importantes trabas para otorgar el financiamiento, ya sea con altas tasas de interés, con muchos resguardos y exigencias o simplemente no aprobando los créditos, donde el problema de fondo es que para la banca el sector agrícola sería altamente riesgoso, lo que los inhibiría a hacer el préstamo.

“La banca privada es muy reacia a este tipo de cosas...”
(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

“Yo le diría que básicamente la exigencia que hace la banca privada, a diferencia que tiene que ser un precio de características muy especiales, genera a veces dificultades para la obtención del bono...”
(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana).

En tercer lugar, muchos productores endosan el bono a la empresa constructora, la cual al final de todo el proceso puede hacer cobro de éste. Esta modalidad depende mucho de las condiciones impuestas por el constructor.

“Yo la verdad, como uno no tiene que ver con ese tema, uno se los endosa a las constructoras y ellos trabajan con los bonos y lo traspasan no más, no sé si lo financian ellos, no sé...”
(Beneficiario, mediano, Región del Maule).

Finalmente algunas instituciones de Gobierno asociadas a la Ley, como por ejemplo INDAP en el caso de los Pequeños productores, prestan ayuda a los beneficiarios para que puedan realizar las obras de riego.

“Ahora tuvimos una participación muy activa de INDAP que fue post terremoto, en el tema de un tranque, fue súper expedito y muy bueno”
(Beneficiario, asociación, Región del Maule).

Desde la perspectiva de los consultores, se observan en su visión tres temas relevantes acerca del financiamiento de la etapa de construcción. La primera es que ellos utilizan fondos propios para realizar y financiar los trabajos; se hace la inversión y luego se cobra el bono correspondiente. Otra de las opciones es que los

productores recurran a los bancos para costear la construcción por medio de un crédito; pero nuevamente, entre estos actores también está la percepción de que el problema radica en que la banca no suele otorgarlos fácilmente, toda vez que considera a los agricultores como clientes riesgosos.

En último término, los consultores consideran que las instituciones gubernamentales hacen un aporte significativo en cuanto cuentan con herramientas para cubrir parte del costo de la construcción. La crítica que los consultores hacen es que postular a este financiamiento aumenta los procesos burocráticos.



ticos, en un marco previo de alta burocracia. Por lo tanto, hay una crítica velada al sistema en términos de que si bien es un apoyo efectivo para aquellos productores que no cuentan con los medios para financiar las obras, los procesos asociados a su consecución son engorrosos, y suman más burocracia a un proceso altamente burocratizado.

"...hay diversos tipos de situaciones, los agricultores de medianos a grandes, en general, ejecuta las obras incluso antes de recibir el bono con el sistema de inicio anticipado de obras y ejecuta (...), pero no son agricultores que requieran un apoyo financiero. Ha habido agricultores que tienen el proyecto aprobado, el bono aprobado y no tienen las platas para ejecutarlos y los bancos para la agricultura funcionan mal, porque el agricultor es un mal cliente para un banco, es demasiado riesgoso..."
(Consultor, Región del Maule).

"Lo único dificultoso es la calificación, ese es el trámite engoroso, tienes que ser admitido por INDAP y entregar una cantidad de papeles enorme, tienen que ser potenciales beneficiarios de INDAP (...) para personas que viven en un medio rural, sacar un papel, sacar una fotocopia, cuesta mucho..."
(Consultor, Región de Coquimbo).

En definitiva, desde una perspectiva general se observa que no hay total conformidad con el sistema de financiamiento a las obras, por las dificultades que significa para la mayoría de los usuarios el tener que financiar la obra completa. Como alternativa, se plantea la posibilidad de que el bono fuese cobrable por etapas, según avance de la construcción, lo que sería un aporte importante para los usuarios, especialmente los más pequeños.

"A cualquiera le gustaría que el financiamiento pueda ser asociado a un estado de avance, porque eso nos permitiría a nosotros no acceder a la banca, sino que más bien optar por los mismos fondos de forma anticipada, pero entiendo que hay un trasfondo que tiene relación con que un proyecto de riego uno pudiera no ejecutarlo de manera completa habiendo recibido parte de los fondos"
(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

6.4. Pago del bono

Condiciones establecidas en construcción y pago

Esta dimensión tiene por objetivo conocer si existieron problemas relacionados con el proceso de aprobación al pago del bono, por ejemplo, rechazo o rebajas de éste. También busca conocer las opiniones acerca de la validez de estas condiciones de aprobación impuestas por la Ley 18.450.

Los actores consideran que el proceso de cierre y las condiciones establecidas en la inspección de la construcción y la aprobación al pago del bono se caracterizan por ser procesos rigurosos. Se revisa la documentación y se visitan las obras para acre-



editar que está todo en orden. Esto tiene como consecuencia que finalizar el proceso sea un proceso lento, pero que a la vez tiene un componente alto de seriedad y transparencia; en este sentido, el propósito final del proceso se valida porque se trata de dineros públicos, no obstante, se referencia la necesidad de buscar alternativas para agilizar los procesos.

“Yo creo que no puede ser menos, porque estamos acreditando plata del Estado, entonces se tiene que hacer con la rigurosidad con la que hoy día se hace”

(Consultor, Región de Coquimbo).

Ahora bien, los beneficiarios aseveran que las condiciones impuestas tienen que ver con cumplir las bases del concurso y lo que busca la Ley, que es fomentar el riego. Por ello, se trata de resquicios técnico-jurídicos cuyo cumplimiento debe ser evaluado con rigor, ya que permiten en definitiva que los proyectos cumplan con los objetivos para los cuales fueron diseñados y postulados.

“La rebaja o no pago de un bono tiene que ver con una justificación técnico-legal, no es un capricho...”

(Beneficiario, asociación, Región del Maule).

No obstante, esta rigurosidad de criterios en el marco de la inspección de las obras y la aprobación de modificaciones a veces jugaría en contra, especialmente cuando las modificaciones son, en opinión de los usuarios, “más bien pequeñas” y que no afectan significativamente el proyecto original.

“Yo creo que es un tema que se puede mejorar y profundizar, porque hay muchos proyectos que tienen pequeñas modificaciones, entonces aquí no hay ningún criterio para aceptar aquellas pequeñas modificaciones, hay que documentar todo de nuevo y eso es complicado...”

(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

Por su parte, los consultores consideran, al igual que en la dimensión anterior, que hay un excesivo celo en cuanto a la recepción de las obras y cierre del proceso. A pesar de aquella crítica, consideran que el proceso es claro, que saben cómo hacerlo y que los resultados son acorde a lo que la Ley exige.

“El excesivo celo que tienen en la revisión de acreditación de inversión, ambos lo hacen, la DOH y la Comisión Nacional de Riego, pero en el sentido que debe haber coincidencia en la obra en todo lo que se planteó...”

(Consultor, Región del Maule).

“...el proceso de acreditación es claro, el procedimiento que hay es claro, es preciso y es lo mínimo para asegurarse que las platas del Estado estén bien, ahí no hay mucho que hacer...”

(Consultor, Región de Coquimbo).

Problemas asociados a la inspección de las obras y la acreditación de inversiones

Se observa que los problemas asociados o críticas sobre ambos procesos en general son variados. Tanto usuarios como consultores mencionan que en el marco de la inspección de las obras no hay uniformidad de criterios a nivel territorial, es decir, la DOH en una región aplica ciertos criterios de evaluación y validación que son contradictorios con los utilizados por la misma institución en otra región. Esto tiene como consecuencia que tengan problemas para acreditar las inversiones, que las revisiones de documentación tengan que ser repetidas, que las visitas de inspectores a las obras tengan que realizarse varias veces, haciendo ineficientes los procesos.

"la diferencia de criterios que pueden existir en relación a la región, hay situaciones que no presentan mayores inconvenientes, pero que en la otra región pasa exactamente lo contrario, hay una diferencia de criterios a nivel direccional, de la Dirección de Obras Hidráulicas en este caso."

(Consultor, Región del Maule).

Por parte de los consultores encontramos que presentan críticas en torno a la acreditación de inversiones y aprobación del pago del bono. Dicen que hay un excesivo celo en la aprobación del pago, que la justificación de los gastos y la finalización de las obras son revisadas de manera muy exhaustiva. Esto impacta de manera que aumenta la demora en la validación del pago del bono. Siguiendo con esta línea, comentan que la disminución del bono es mucho más frecuente de lo que se espera, por lo que casi nunca terminan recibiendo completamente los dineros presupuestados.

"Nos demoramos 4 a 5 meses o más en la etapa de acreditación de inversiones, hay un excesivo celo que tiende a extender el pago del bono, que es la finalidad..."

(Consultor, Región del Maule).

"Te entregan un bono que se sabe que va a ser reducido (...) ahí tenemos algo que es mucho más frecuente que lo que quisiéramos..."

(Consultor, Región de la Araucanía).

6.5. Actores asociados al proceso

Instituciones que participan en postulación, construcción y entrega de bono

Se interrogó a los beneficiarios sobre el rol que cumplen diversas instituciones durante la etapa de postulación, así como la evaluación que hacen de las instituciones identificadas con la etapa y su comunicación con los usuarios.

En la etapa de postulación, se identifica mayoritariamente a la CNR, y en menor medida a la DOH. A la primera institución se le atribuye el papel de recibir y verificar el cumplimiento de requisitos y la posterior aprobación de las inversiones y pago de la bonificación; a la segunda, se le atribuye el rol de visar los proyectos que se presentan.



"La Comisión Nacional de Riego es la que recepciona todos los antecedentes a través del consultor"
(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana)

"CNR son los revisores, vienen a revisar que todo esté conforme a lo que se estableció y dan la autorización para la cancelación del bono..."
(Beneficiario, empresarial, Región de O'Higgins)

"CNR me imagino que será ir verificando si se cumplen los requisitos y después la evaluación de si está bien efectuada...y la DOH será la parte de si se ajusta todo a la parte ingeniería".
(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo)

Se interrogó también respecto al rol de las instituciones en la etapa de construcción, pidiendo también evaluar las instituciones identificadas en esta etapa del proceso. Una vez más, las instituciones más identificadas fueron la CNR y DOH; en menor medida se identificó a la DGA. Sin embargo, especialmente para los usuarios fue difícil identificar a cada institución con una labor más específica, y en general se hacían las mismas referencias generales.

"La CNR, a través de los ingenieros y profesionales de la DOH son los que recepcionan las obras..."
(Beneficiario, asociación, región Metropolitana)

"...CNR ve todo lo que es el tema de la fiscalización y el pago exige nuevamente otros documentos para acreditar un poco la vigencia de la sociedad y las aguas..."
(Beneficiario, mediano, Región Metropolitana)

“Yo lo que tengo entendido y la experiencia nuestra es que va la DOH, confirma de acuerdo al libro de obras, da el OK, que la obra está funcional, está cumpliendo con lo establecido”.

(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo)

Por lo anterior, pareciera que, al menos al momento de designar funciones, es difícil para los usuarios separar etapas y diferenciar entre postulación y construcción, de modo tal que tiende a confundirse la labor de los organismos identificados, desconociéndose si corresponde a la etapa de postulación o bien a la etapa de construcción y pago, y a menudo funciones que son de una entidad se las atribuyen a otra y viceversa.

De lo anterior, se puede deducir también que no están totalmente interesados en el proceso (sino que más bien en el resultado final) y que descansan principalmente en la figura del consultor; en este sentido consideran que la Ley no es su negocio, sino que es el negocio del consultor. A los usuarios les interesa el producto final en la medida que permita mejorar su producción y rentabilizar la inversión hecha, para el proceso de la Ley contratan a un responsable experto en el cual descansan totalmente. Esto permitiría explicar, en definitiva, no sólo el desconocimiento de los usuarios en relación a los procesos de la Ley, sino que también su posible desinterés en interiorizarse más en estos temas.

Rol del consultor

Esta dimensión pretende levantar información respecto a cómo se percibe el rol del consultor por parte de los beneficiarios. Se inquirió sobre la importancia que se le atribuye en el funcionamiento de la Ley, además de la evaluación sobre el trabajo realizado y el apoyo que brindó.

Al respecto, se reconoce al consultor como el actor que se ocupa de la recopilación de antecedentes y requisitos legales y administrativos; esa es la definición más común. Asimismo, mayoritariamente se hace una positiva evaluación, reconociéndole que sin su apoyo los beneficiarios difícilmente hubiesen presentado algún proyecto y que en la etapa de postulación el consultor cobra total protagonismo:



“Yo creo que es fundamental el rol del consultor para el funcionamiento de la Ley, porque ellos se encargan de hacer todos los trámites de tipo administrativo y burocrático, que muchas veces las empresas agrícolas no tenemos como una organización o una estructura para hacerlo, en cambio ellos se encargan, se preocupan de las fechas, se encargan de postular y repostular en el caso de no conseguir los fondos, uno termina desvinculándose de lo que es esa práctica”.

(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía)

"Mucha importancia, porque nos quita un gran peso de encima a nosotros...en las postulaciones no hacíamos nada, nos pedían los papeles, planos, pero ellos hacían todo, no vimos nada casi...yo creo que la consultora fue una excelente consultora, creo que como consultora la evaluación fue muy buena, ayudó en todo lo que pedíamos...en la postulación es más importante, ahí es cuando tiene que hacer todas las funciones..."

(Beneficiario, asociación, Región de O'Higgins)

Del mismo modo, los consultores, si bien no hacen una tan detallada definición de lo que realizan, dicha definición se acerca a lo que perciben los beneficiarios, del mismo modo, se asignan gran importancia para el desarrollo y correcto funcionamiento de la ley:

"El consultor es indispensable, ya que el agricultor nunca se va a leer las bases y si se las lee no las va a entender...estos cambios de criterios y de políticas que siempre están habiendo nos permite estar un poco al día de qué es lo que está pasando y por lo tanto prevenir errores...el rol de nosotros como consultores es conseguirle al agricultor el máximo beneficio, no el mínimo..."

(Consultor, Región del Maule)

"Es básico, el consultor tiene que ser una persona que le dé a los agricultores asesoramiento técnico para saber postular...uno como profesional tiene que tomar la idea de lo que quiere el agricultor, saber interpretar lo que ellos quieren y saber interpretarlos y asesorarlos para que el proyecto sea competitivo..."

(Consultor, Región de la Araucanía)

De hecho, estos resultados son coincidentes con los observados en la línea cuantitativa de la investigación. De hecho, en la actual medición fueron evaluados con un 70,8% de satisfacción neta por parte de los beneficiados (lo que está dentro de un rango medio-alto), mientras que fueron evaluados con una Sneta de 59,3% por parte de los no seleccionados (lo que está dentro de un rango medio). Además, es importante recalcar que la figura del consultor es relevante no sólo en el proceso de postulación, sino que brinda un acompañamiento importante en las etapas de construcción y pago; así un 87,5% de los pagados señaló que recibió apoyo del consultor durante la construcción de la obra, y un 77,3% señaló que recibió apoyo del consultor durante la fase de pago, lo que vuelve a relevar la importancia de este actor en el desarrollo de todos los procesos asociados a la Ley.

"Yo creo que los instrumentos están. INDAP tiene los instrumentos para apoyar a aquellos pequeños para hacer el estudio. (...) ese fondo te cubre hasta el 90% del costo total, CORFO trabaja con un 70 y un 30 en el programa inversiones en riego..."

(Consultor, Región de Coquimbo).

Rol de la constructora

Esta dimensión pretende rescatar la evaluación que se hace de la constructora y el trabajo que realizó.

En ese sentido, la opinión de los beneficiarios es mayoritariamente positiva, subrayando en el buen trabajo de las obras, y deslizándose sólo algunas veces alguna crítica pero muy menor:

"La verdad que nosotros no hemos tenido ningún problema, la empresa ejecutora de los proyectos en general, son bastante profesionales, muchas veces se sobrecargan de trabajo y entregan un poco más tarde las obras, pero en general el trabajo es muy bueno..."

(Beneficiario, grande, Región de la Araucanía).

"Yo creo que fue bueno, nos dio la opción de endosarle el bono y cumplió con los plazos, cumplió con los requisitos del proyecto, nos dio facilidad de pago en el porcentaje de aporte, no tuvimos inconvenientes con ellos..."

(Beneficiario, asociación, Región de O'Higgins).

Estos resultados son totalmente coincidentes con los observados en la encuesta, donde la constructora es evaluada con un 86,4% por los pagados encuestados, lo que está dentro de un rango alto de satisfacción neta.

6.6. Expectativas y Sugerencias

Expectativas futuras

Esta dimensión indaga en las expectativas futuras en torno a la Ley, sus resultados y procedimientos. La intención fue levantar información a como vislumbran el vínculo futuro con la Ley y los beneficios que podrían reportarle.

Las respuestas apuntaban básicamente a que se pretende mantener el vínculo con la Ley, esto es, continuar postulando y verse así beneficiado con el financiamiento de las obras. Asimismo, al reconocer que se pretende seguir postulando, consecuentemente se referenciaron mejoras en torno al proceso y objetivos que requieren financiamiento.



"Mi expectativa es que me sigan apoyando, porque tengo un proyecto estancado...estoy esperando y tengo mucha fe de que nos va a resultar nuevamente".

(Beneficiario, mediano, Región de Coquimbo)

"Mi expectativa es que siguiera igual el tema y ojalá se bonificara, que hubieran más concursos para grandes empresarios, porque me parece que el concurso para pequeños productores hay varios dentro del área y para grandes empresarios hay 1 o

2. Que hubieran más concursos y poder optar a mayor porcentaje de bonificación"

(Beneficiario, grande, Región de O'Higgins)

"Yo creo que hay un tema con los concursos, saber los concursos con la debida anticipación es un tema clave para poder generar bien los proyectos y no estar a última hora corriendo...es una herramienta súper importante, esperamos que se prolongue, que siga en aumento no más el tema de la bonificación o los montos de los concursos"

(Beneficiario, asociación, Región Metropolitana)

Estos resultados son altamente coincidentes con los resultados observados en la encuesta; de hecho, y tal como ya se referenció en este análisis un 86,4% de los encuestados para este año señaló que "definitivamente recomendaría" la Ley a otro agricultor, mientras que el 93,4% de los no beneficiarios señaló que volvería a postular a la Ley, pese a no haber obtenido un resultado satisfactorio en la postulación.

Recomendaciones para el proceso

En esta dimensión se recogió opiniones en torno a cómo optimizar los procedimientos asociados a la Ley, aludiéndoles a los beneficiarios los objetivos de ésta, los tiempos asociados, el financiamiento y el pago de bonos, las obras y la calidad de las mismas.

Las sugerencias vertidas por los usuarios se orientaron en muchas direcciones. De este modo, se recomendó aumentar la asignación de recursos, generar transferencias por etapas y no sólo una vez finalizada la construcción, además de generar concursos a nivel regional y descentralizar el proceso y las decisiones.



Pese a todo lo anterior, las sugerencias más recurrentes dicen relación a los tiempos asignados, tanto en su mejora como en su cumplimiento. Esto es interesante, ya que el análisis cuantitativo y los mapas de mejoras son totalmente coincidentes con este análisis, toda vez que la dimensión temporal constituye un ámbito clave para comprender la satisfacción usuaria en torno a la Ley.

"El otro tema es el de los plazos, que se fijen plazos y que se cumplan".

(Beneficiario, grande, Región de O'Higgins)

"Tener los calendarios con la debida anticipación es importantísimo...igual que hay un calendario de postulación, deben tener plazos definidos, la DOH debería tener plazos definidos para recepcionar obras".

(Beneficiarios, asociación, Región Metropolitana)

"Yo creo que estos concursos deberían ser más cortos, en su plazo de postulación, en su plazo de evaluación de riego"

(Beneficiario, asociación, Maule).

Conclusiones y recomendaciones

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Principales hallazgos y recomendaciones del estudio

Descripción de la muestra

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

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

Tales resultados muestran una tendencia en relación a la edad y contribuye a formal un perfil de los postulantes a la Ley 18.450 que permite establecer que son mayoritariamente menores de 55 años y que presentan altos niveles educacionales. Del mismo modo es interesante notar que la población postulante a la Ley difiere en general de lo que muestra la caracterización de la población agrícola nacional según el último Censo realizado por ODEPA, que habla más bien de una población agrícola que es mayor a los 55 años y que presenta bajos niveles educacionales, sobre todo en los pequeños productores que son la mayor proporción de agricultores en el país.

Satisfacción general con la Ley 18.450

Para el 2011 la satisfacción neta experimenta una disminución de 14 puntos porcentuales, pasando del 80,1% en 2010 al 66,1% en 2011. Sin embargo, esto se explica en gran medida por la variación que ha experimentado la muestra en las diversas mediciones: la medición de satisfacción del año 2009 fue realizada con sólo con bonificados y pagados, la del año 2010 se realizó con bonificados, pagados y no seleccionados, mientras que el año 2011, contempló los tres grupos del años 2010, sino que también incluyó no admitidos y retirados. Dadas estas circunstancias, era esperable una baja en la satisfacción, dado que es esperable que los nuevos grupos tengan una visión más crítica sobre la Ley.

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

En el caso de los beneficiados para la línea especial que tiene que ver con el Concurso Terremoto, los resultados muestran una buena evaluación de la satisfacción general con respecto a la Ley con notas que se ubican en el tramo alto de la escala de evaluación. Asimismo, estos resultados se condicen con lo expresado en el total general, donde también la mayor parte de las evaluaciones se ubica en el tramo alto de la escala de evaluación. Esto permite concluir dos cosas: por un lado la especial atención que se puso en estos beneficiarios por parte de organismos institucionales como la CNR y la DOH dio frutos positivos en la medida que

los beneficiarios evaluaron en buena medida dicha línea. En segundo lugar es posible argüir que si bien estos concursos tuvieron una especial atención por parte de dichos organismos institucionales, los niveles de satisfacción no experimentan mayores diferencias con el resto de los postulantes y beneficiarios.

Satisfacción general con el proceso de postulación y adjudicación del bono

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

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

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

Lo contrario sucede al comparar los niveles de satisfacción de los no beneficiarios del año 2010 con los no beneficiarios del 2011. Para el año 2010 se observaba un nivel de satisfacción neta de 2% consideraba baja que en el año 2011 experimenta una baja considerable llegando al -25% que los mantiene en un tramo bajo de la satisfacción.; además, esta baja está directamente relacionada con la inclusión de no admitidos y retirados en el estudio.

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

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

Considerando los **procesos operativos**, en general se observan altos niveles de satisfacción entre los bonificados destacando, al igual que en el año 2010, la transparencia del proceso (6,3), seguidos por la imparcialidad del proceso (con un 6,2). En contraste, el ámbito peor evaluado para este grupo son los requisitos legales y exigencias administrativas (como sinónimo del exceso de burocracia asociado al pro-

ceso), y siguiendo la misma lógica del 2010, lo equitativo del proceso (que todos los agricultores puedan acceder por igual).

Respecto de la satisfacción usuaria en torno al **tiempo entre el proceso de apertura y resolución del curso**, se aprecia una baja permanente en el nivel de satisfacción con éste ítem en las tres mediciones, baja que viene a consolidarse en la presente medición con un 3,8% de satisfacción neta; siendo nuevamente **uno de los ítems peor evaluados del estudio**. De lo anterior es necesario rescatar dos cosas:

- en primer lugar, que la tendencia de las tres mediciones es que este ítem representa uno de los peor evaluados por los usuarios del sistema;
- y segundo, que la baja significativa expresada en 2011 es sin duda resultado de la inclusión de retirados y no admitidos.

Satisfacción general con el consultor

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

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

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

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

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

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

Respecto de la pregunta relativa a cómo los beneficiarios llegaron a contactarse con los consultores, en relación a si fue iniciativa de los postulantes y beneficiarios o viceversa, al desagregar estos datos por región, fue posible apreciar que en casi todas las regiones un porcentaje mayoritario (sobre el 50%) de los encuestados declaró que fueron ellos quienes se acercaron a los consultores; la excepción es la Novena Región, donde este porcentaje baja al 47,1% situación que podría explicarse, a manera de hipótesis de trabajo, por el perfil de algunos usuarios de la región lo que obligaría a los consultores a “buscarlos”; por ejemplo, nos referimos a usuarios de origen étnico o que están emplazados en localidades aisladas.

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

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

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

Satisfacción general con el proceso de pago

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

Tal como se señaló en el estudio anterior, esta baja satisfacción está asociada con el no cumplimiento de las expectativas de los beneficiarios en torno a los plazos para el pago de la bonificación, y la percepción de

excesiva burocracia en el proceso. De hecho, al observar la evaluación por ítems específicos del proceso, en las tres mediciones la que presenta una nota más baja es “el tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono por tesorería”. Además, el análisis de la información cualitativa levantada volvió a relevar estos temas como una de las fuentes más importantes de insatisfacción, lo que lleva a concluir que sin duda es la dimensión temporal de los procesos la que genera una percepción más negativa en los usuarios.

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

Satisfacción general con proceso de ejecución de la obra

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

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

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

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

Satisfacción general con el constructor

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

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

nexo con los distintos actores ligados al desarrollo de la Ley, donde son los vecinos y otros agricultores y los propios consultores el principal nexo entre beneficiarios y constructores, como recomendación directa.

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

Satisfacción general con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)

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

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

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

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

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

Tasa de problemas

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

Al desagregar por tipo de encuestado, se aprecia que son los bonificados los que expresan una tasa menor de problemas (29,2%), mientras que pagados y no beneficiarios presentan una tasa mayor y muy similar (43,1% y 34,4% respectivamente). La hipótesis detrás de estos resultados es que los beneficiarios, al verse involucrados en un número menor de procesos y actores, tienen al mismo tiempo una menor probabilidad de verse expuestos a algún inconveniente; luego, el grupo de pagados expresa una mayor tasa de problemas al estar expuesto a más procesos y actores, mientras que no beneficiarios expresan una tasa mayor la que podría estar asociada al resultado negativo de su postulación (de hecho la tasa más alta de problemas la expresa el grupo de no admitidos con un 37,0%).

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

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

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

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

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

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

En general los problemas más recurrentes tienen que ver con la percepción de demora de algunas etapas. En este sentido es común el efecto de la "caja negra" en el que si bien hay problemas complejos atrás del proceso, cuando el cliente deja de tener control o participación, se produce la sensación de que sólo se está demorando. Esto es posible resolverlo generando sistemas de trazabilidad de los procesos en el que

las etapas sean explícitas. De hecho, y al igual que el año pasado, se recomienda desarrollar instancias de comunicación directa entre CNR y los postulantes, para mantenerlo al tanto de los resultados y procesos intermedios (y no sólo los finales), de manera tal de “ir transparentando esta caja negra” y disminuir los niveles de ansiedad de los usuarios generada por el proceso.

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

Principal institución responsable de la Ley

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

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

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



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

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

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

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

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

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

En lo más específico, más allá de la necesidad de hacer una nueva revisión de procesos de la Comisión y de los otros organismos que intervienen en el proceso, el desafío más importante tiene que ver con la espe-



cificación de expectativas sobre el instrumento. Para esto es necesario no sólo definir buenas bases sino complementar con instrumentos accesorios de menor complejidad como infografías u otras herramientas que permitan transparentar los procesos internos y así disminuir el efecto “caja negra”. Así mismo, avanzar en la mejor definición de SLA (estándares de atención) para los usuarios.

Es importante ver en el sentido de lo anterior cual es el nivel de rigurosidad con que se están aplicando los procedimientos. La aplicación de los sistemas de gestión de calidad como el ISO 9001 son claves en esto, sin embargo puede ser que no sean tan rápidos en la detección del problema y por lo tanto tampoco en la aplicación de una medida de mitigación, por lo que se recomienda intervenir directamente acá.

Tipo de financiamiento a usar

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

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

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

Respecto del uso del crédito como fuente de financiamiento, al comparar entre pequeños, medianos y grandes empresarios el porcentaje de encuestados de cada grupo que lo referenció como alternativa va

creciendo progresivamente, situación que podría estar asociada a que las posibilidades de acceso van creciendo a medida que también lo hace el tamaño de la empresa. Estas tendencias son muy similares a las observadas en 2010. Por su parte, la información cualitativa levantada permitió constatar que pese a ser una alternativa altamente referenciada por los usuarios como alternativa de financiamiento, los beneficiarios tienen la percepción de que las instituciones financieras ponen trabas para otorgar el financiamiento, ya sea con altas tasas de interés, con muchos resguardos y exigencias o simplemente no aprobando los créditos, donde el problema de fondo es que para la banca el sector agrícola sería altamente riesgoso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Recomendación Ley 18.450

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

Llama la atención que la baja en 2011 es bastante menor si se toma en consideración que este año se incluyen no admitidos y retirados en el análisis; de hecho un 80,33% del total de no beneficiarios definiti-

vamente recomendaría la Ley (porcentaje que baja cerca de 6 puntos porcentuales si se le compara con los no beneficiarios del 2010, que sólo incluía no seleccionados).

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

Impactos observados

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

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

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

Difusión e información

Para el contacto del consultor aun es clave el “boca a boca”. Por la importancia de este proceso y tal cual se ha mencionado en otras partes del informe, la posibilidad de proveer de un servicio de registro de consultores en la CNR podría mejorar el desempeño completo del sistema. Así mismo un sistema de promoción y/o desarrollo del mercado de consultores, podría ser decisión en el sentido de mejorar la evaluación

de todos los procesos de la aplicación de la ley. De hecho, la información cualitativa levantada permitió constatar que el ranking de consultores disponible en la web es utilizada por algunos postulantes para la selección de su asesor; este tipo de herramientas “formales” deberían ser potenciadas y socializadas en el futuro, porque entregan una referencia validada institucionalmente de la calidad profesional de estos actores.

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

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

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

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

Resultados de la Ley, expectativas y sugerencias

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

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

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



8. ANEXOS

8.1. Instrumentos Cuantitativos

8.1.1. Instrumento Bonificados



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



IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nº Certificado bonificación (CBRD) (LLENAR DESDE BBDD)

Folio N° / ID

Fecha encuesta

Nombre entrevistado

RUT entrevistado

Nombre o razón social del postulante (DESDE BBDD)

Edad entrevistado

Teléfono entrevistado

Email entrevistado

Casilla/Dirección Postal

Sexo entrevistado

Femenino

1

Masculino

2

Condición jurídica (LLENAR DESDE BBDD)

Persona natural

1

Persona jurídica

2

Tipo de beneficiario (a)

(LLENAR DESDE BBDD)

Pequeño Productor Agrícola

1

Pequeño Empresario Agrícola

2

Empresario(a) mediano

3

Empresarial

4

Organizaciones de pequeños productores

5

Organizaciones de usuarios

6

Sexo postulante (LLENAR DE BBDD)

Femenino

1

Masculino

2

N/C

3

Nivel escolaridad del entrevistado

Básica Incompleta

1

Básica Completa

2

Media Incompleta

3

Media Completa

4

Superior Incompleta

5

Superior Completa

6

No asistió

7

Relación con el proyecto

Postulante

1

Familiar del postulante

2

Administrador predio

3

Directivo organización

4

Asesor Legal

5

Arrendatario

6

Otro

7

¿Pertenece a un pueblo originario?

Sí

1

No

2

SÓLO ORGANIZACIONES DE USUARIOS

¿Su organización tiene un equipo técnico permanente?

Sí

1

No

2

Región

Comuna

Dirección del entrevistado

Nº de veces que ha postulado a la Ley Nº 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 Nº

Tipo de obra (LLENAR DESDE BBDD)

Tecnificado

☐

Civil

☐

Drenaje

☐

Pozo

☐

Otro

☐

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

Sí

1

No

2

Buenos días/tardes soy encuestador(a) de ClioDinámica 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)

Conocimiento de la entidad responsable del beneficio, objetivos y beneficiarios

P1

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 PRODUCCION
(CORFO)

☐

CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA
(CONADI)

☐

DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS (DOH)

☐

INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)

☐

COMISION NACIONAL DE RIEGO (CNR)

☐

P2

Según su visión, ¿Cuáles son los principales objetivos que tiene la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

P3

Según su visión, ¿Qué productores y empresarios son los principales beneficiarios de la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

Procesos operativos

P4 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
- Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras
- La transparencia del proceso, es decir que todo se informe y se cumpla lo pactado
- La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto.
- Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual

NOTA

Información

P5 ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje?

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

P6 ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de postulación y adjudicación del Bono?

P6.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?

	P6				P6.a
	CONSULTO R	CNR	DO H	INDA P	NOT A
Entrega de Calendario y Bases de concurso					
Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)					
Observaciones al proyecto					
Visita a Terreno					
Admisión a concurso (primer listado)					
Reclamaciones o apelaciones					
Resultado del concurso					

P7 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

Tiempos

P8 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 que se demoraron en dar los resultados del concurso?

Nota

Satisfacción General con el proceso

P9 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

P10 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P8) la etapa de postulación y adjudicación del bono?

--

Consultor

P11 ¿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

P12 ¿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 P14

Yo me acerqué a él ☐ Pasar a P13

P13 ¿A través de qué medios se enteró Ud. de la posibilidad de trabajar con el consultor? - 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 ☐

Otra ☐ ¿Cuál?

P14 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	
Calidad técnica y asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
Dedicación y permanencia consultor	
Confianza y credibilidad consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	
Satisfacción general con el consultor	

P15 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P13) al consultor en general?

--

P16 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	
------	--

P17 ¿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?

--

P18 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

P19 Financiamiento
 Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizará o está utilizando usted? *Respuesta múltiple y espontánea*

Propio		¿En qué banco? Banco de Chile__ Banco Santander__ Banco Estado__ Banco del Desarrollo__ BCI__ Otro ¿Cuál?_____
Credito Bancario		
INDAP		_____
Constructora		
Otra	¿Cuál?	_____

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

Sí ☐ Pasar a P21 No ☐ Pasar a P21

P21 Tasa de problemas
 ¿Podría indicarme si durante todo el proceso, desde la postulación hasta la adjudicación usted tuvo algún problema?

Sí ☐ Pasar a P22 No ☐ Pasar a P24

P22 ¿Qué problema tuvo? PREGUNTA ABIERTA Y ESPONTÁNEA

Categorías	Marcar con una X
Demora en entrega de bono	
Excesiva burocracia en el proceso	
Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc.)	
Falta de información	
Problemas con el consultor	
Problemas de financiamiento	
Problemas en la postulación por internet	
Otra, ¿Cuál?	

P23 ¿Su problema fue solucionado?

Sí ☐ Pasar a P23.a No ☐ Pasar a P23.b

P23.a ¿La solución fue entregada de manera oportuna?

Sí ☐ Pasar a P24 No ☐ Pasar a P24

P23.b SÓLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON QUE NO EN P23: ¿Por qué no fue solucionado?

P24 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 adjudicación del bono.

P24.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 HIDRAULICAS (DOH)			
SAG			
CONADI			
CORFO			
CNR			

SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR

P25 ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

INDAP

DIRECCION DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)

SAG

CONADI

CORFO

CNR

P26 Finalmente, ¿qué sugerencia entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y adjudicación del bono?

AGRADECER Y TERMINAR

8.1.2. Instrumento Pagados

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 Agrícola

Pequeño Empresario Agrícola

Gran empresario

Empresarial

Organizaciones de pequeños productores

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

Nº de veces que ha postulado a la Ley Nº 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 Nº

Tipo de obra (LLENAR DESDE BBDD)

Tecnificado

☐

Civil

☐

Drenaje

☐

Pozo

☐

Otro

☐

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

Sí

1

No

2

Buenos días/tardes soy encuestador(a) de Cliodinámica 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)

Conocimiento de la entidad responsable del beneficio, objetivos y beneficiarios

P1 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 PRODUCCION (CORFO)	
CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA (CONADI)	
DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS (DOH)	
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)	
COMISION NACIONAL DE RIEGO (CNR)	

P2 Según su visión, ¿Cuáles son los principales objetivos que tiene la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

P3 Según su visión, ¿Qué productores y empresarios son los principales beneficiarios de la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

--

P4 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

P5 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P3) la etapa de ejecución de la obra?

P6 Desde su visión, ¿Cuáles fueron los principales beneficios efectivamente generados por el proyecto construido en el manejo del agua y el uso del suelo? RESPUESTA MÚLTIPLE Y ESPONTÁNEA

Aumento de los ingresos
Aumento en la calidad de vida
Aumento en la superficie regada
Mejorar calidad y rentabilidad de cultivos existentes
Generar empleo
Cambio en el tipo de producción
Aumento en la producción
Otra, ¿Cuál?

P7 ¿Ha recibido apoyo del consultor durante la realización de las obras? (Nota aclaratoria: es el profesional que le hizo el proyecto)
Sí ☐ Pasar a P8 No ☐ Pasar a P11

P8 ¿En qué temas puntuales lo apoyó?

--

P9 ¿Qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante la ejecución de la obra?

Nota	
------	--

P10 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P7) al consultor?

--

P11 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	

P12 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P9) al constructor?

P13 ¿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	
Carteles de CNR en las obras	
Publicidad escrita	
Iniciativa propia	
Consultor	
Otro	

¿Cuál?

DOH

P14 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	

P15 ¿Tuvo que solicitar modificación de obras a la DOH?

Sí ☐ Pasar a P16 No ☐ Pasar a P17

P16 ¿Y qué tan satisfecho quedó usted con la DOH en cuanto a...?

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

NOTA

P17 ¿Y en general qué tan satisfecho quedó con el servicio entregado por la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH)?

Nota

P18 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P15) a la DOH?

P19 **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?

El monto recibido respecto de lo solicitado
El tiempo entre la recepción de la obra y el pago del bono portadores
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

NOTA

P20 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P17) el proceso de Pago de la Bonificación?

P21 ¿Ha recibido apoyo del consultor durante el proceso de pago de la bonificación?

Sí ☐ Pasar a P22 No ☐ Pasar a P25

P22 ¿En qué temas puntuales lo apoyó?

P23 ¿Qué tan satisfecho quedó con el apoyo entregado por el consultor durante el proceso de pago de la bonificación?

Nota

P24 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P20) al consultor?

P25 **SÓLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON QUE NO EN P21: ¿Quién lo ayudó en el proceso de pago?**

P26 **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

P27 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P22) la ley 18.450?

--

Recomendación

P28 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

Financiamiento

P29 Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento utilizó usted? - *Respuesta múltiple y espontánea*

Propio	☐	¿En qué banco? Banco de Chile ___ Banco Santander ___ Banco Estado ___ Banco del Desarrollo ___ BCI ___
Credito Bancario	☐	
INDAP	☐	Otro ¿Cuál? _____
Constructora	☐	
Otra	☐	¿Cuál? _____

P30 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 ☐ No ☐

Tasa de problemas

P31 Podría indicarme si desde la construcción hasta el proceso de pago usted tuvo algún problema?

Sí ☐ Pasar a P32 No ☐ Pasar a P34

P32 ¿Qué problema tuvo?

Categorías	Marcar con una X
Demora en aprobación de modificaciones	☐
Problemas técnicos con las obras	☐
Demora en pago de bonificación	☐
Atraso de la entrega de la obra	☐
Rebaja del bono	☐
Problemas con el consultor	☐
Problemas de financiamiento	☐
Problemas con el constructor	☐
Problemas con la DOH	☐
Otra, ¿Cuál?	☐

33 ¿Su problema fue solucionado?

Sí ☐ Pasar a P33.a No ☐ Pasar a P33.b

33.a Y la solución, ¿fue entregada oportunamente?

Sí ☐ Pasar a P34 No ☐ Pasar a P34

33.b SÓLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON QUE NO EN P33: ¿Por qué no fue solucionado?

--

P34 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.

P34.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?

INDAP
 DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS (DOH)
 SAG
 CONADI
 CORFO
 CNR

P32	
SI	NO

P32.a

P35 SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR (INDICAR INSTITUCIÓN)?

¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al

INDAP

--

DIRECCION DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)

--

SAG

--

CONADI

--

CORFO

--

CNR

--

P36 Finalmente, ¿qué sugerencias entregaría para mejorar los servicios de construcción de la obra y pago del bono?

--

AGRADECER Y TERMINAR

8.1.3. Instrumentos No Beneficiarios

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

1

Masculino

2

Condición jurídica (LLENAR DESDE BBDD)

Persona natural

1

Persona jurídica

2

Tipo de beneficiario (a)

(LLENAR DESDE BBDD)

Pequeño Productor Agrícola

1

Pequeño Empresario Agrícola

2

Empresario(a) mediano

3

Empresarial

4

Organizaciones de pequeños productores

5

Organizaciones de usuarios

6

Sexo postulante (LLENAR DE BBDD)

Femenino

1

Masculino

2

N/C

3

Tipo de no beneficiario (LLENAR DE BBDD)

No seleccionado

1

No admitido

2

Retirado

3

Retirado Total

4

Nivel escolaridad del entrevistado

Básica Incompleta

1

Básica Completa

2

Media Incompleta

3

Media Completa

4

Superior Incompleta

5

Superior Completa

6

No asistió

7

Relación con el proyecto

Postulante

1

Familiar del postulante

2

Administrador predio

3

Directivo organización

4

Asesor Legal

5

Arrendatario

6

Otro

7

¿Pertenece a un pueblo originario?

Sí

1

No

2

SÓLO ORGANIZACIONES DE
USUARIOS

¿Su organización tiene un equipo técnico permanente?

Sí

1

No

2

Región

Comuna

Dirección del entrevistado

Nº de veces que ha postulado a la Ley Nº 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 Nº

Tipo de obra (LLENAR DESDE BBOD)

Tecnificado

☐

Civil

☐

Drenaje

☐

Pozo

☐

Otro

☐

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

Sí

1

No

2

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, objetivos y beneficiarios

Para comentar, 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 PRODUCCION (CORFO)

☐

CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA (CONADI)

☐

DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS (DOH)

☐

INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)

☐

COMISION NACIONAL DE RIEGO (CNR)

☐

P2 Según su visión, ¿Cuáles son los principales objetivos que tiene la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

P3 Según su visión, ¿Qué productores y empresarios son los principales beneficiarios de la Ley 18.450 de Fomento al Riego?

--

Procesos operativos

P4 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
 Las exigencias técnicas del proyecto, respecto a lo que se debe exigir en este tipo de obras
 La transparencia del proceso, es decir que todo se informe y se cumpla lo pactado
 La imparcialidad del proceso, es decir, que se usen sólo criterios estrictamente técnicos para seleccionar el proyecto.
 Lo equitativo del proceso, es decir, que puedan acceder todos los agricultores por igual

NOTA

Información

P5 ¿Cómo se enteró de la existencia de la Ley 18.450, de Fomento a la Inversión Privada en Obras de Riego y Drenaje?

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

P6 ¿A través de qué fuentes se enteró de los siguientes temas ligados al proceso de postulación y resolución del concurso?

P6.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?

Entrega de Calendario y Bases de concurso
 Apertura del concurso (entrega de las carpetas técnica y legal)
 Observaciones al proyecto
 Visita a Terreno
 Admisión a concurso (primer listado)
 Reclamaciones o apelaciones
 Resultado del concurso

P6			
CONSULTO R.	CNR	DO H	INDA P

P6.a
NOTA

P7 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, folletos, charlas, entre otros)
 La información existente respecto a los consultores, para su selección

NOTA

P8 ¿Cuál está al tanto de las razones por las cuáles su proyecto no fue seleccionado para recibir el bono?

Sí pasar a P9 No pasar a P12

P9 ¿Quién le informó? PREGUNTA DE RESPUESTA ESPONTÁNEA

INDAP
 Dirección de Obras Hidráulicas
 La CNR
 El Consultor
 Otro

¿Cuál?

P10 ¿Cuáles fueron las principales razones por las cuales su proyecto no recibió bonificación?

Proyecto incompleto (técnico o legal)
 No responde observaciones (técnicas o legales)
 Error en el diseño
 Error en el cálculo del presupuesto
 Error en el cálculo de hidrología
 Bonificado en otro concurso
 Fuera de Bases de concurso
 Error en carta de aporte
 No presenta antecedentes administrativos
 No acredita inicio anticipado de obras
 Consultor no inscrito
 No acredita aguas

Otro

¿Cuál?

P11 Al margen de quien le haya informado esta vez, ¿Quién debería informar al respecto? PREGUNTA DE RESPUESTA ESPONTÁNEA

INDAP
 Dirección de Obras Hidráulicas
 La CNR
 El Consultor
 Otro

¿Cuál?

P13 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 que se demoraron en dar los resultados del concurso?

Nota

P14 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

P15 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P8) la etapa de postulación y resolución del concurso?

--

P16 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

P17 ¿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 P19 Yo me acerqué a él ☐ Pasar a P18

P18 ¿A través de qué medios se enteró Ud. de la posibilidad de trabajar con el consultor? -
 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	
Otra	
¿Cuál?	

P19 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	
Calidad técnica y asesoramiento del consultor	
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios	
Los honorarios que cobró el consultor respecto del trabajo realizado	
Dedicación y permanencia consultor	
Confianza y credibilidad consultor	
Valoración y respeto de los conocimientos del agricultor	
Acompañamiento en la construcción de las obras (sólo si ha construido la obra)	
Satisfacción general con el consultor	

P20 ¿Por qué evalúa con nota (MENCIONAR NOTA DE P13) al consultor en general?

Satisfacción final con Ley 18.450

P21 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	
------	--

P22 ¿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?

- P23 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 |

- P24 Repostulación**
Después de su experiencia, ¿usted volvería a postular a un nuevo concurso de la Ley de Fomento al Riego?
- Sí ☐ 1 No ☐ 2

- P25 Financiamiento**
Para la construcción de las obras, ¿qué tipo de financiamiento habría utilizado usted? *Respuesta múltiple y espontánea*
- | | | |
|------------------|--------------------------|--|
| Propio | ☐ | ¿En qué banco? Banco de Chile ___ Banco Santander ___ Banco Estado ___ Banco del Desarrollo ___ BCI ___
Otro ¿Cuál? _____ |
| Credito Bancario | ☐ | |
| INDAP | ☐ | |
| Constructora | ☐ | |
| Otra | ☐ | ¿Cuál? _____ |

- P26** Pese a no haber recibido la bonificación, ¿va a llevar a cabo igualmente las obras?
- Sí ☐ Pasar a P20 No ☐ Pasar a P20

- P27 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

- P28** ¿Qué problema tuvo? **PREGUNTA ABIERTA Y ESPONTÁNEA**

Categorías	Marcar con una X
Excesiva burocracia en el proceso	
Problemas técnicos en el proyecto (bombas de agua, falta de tecnología, etc.)	
Falta de información	
Problemas con el consultor	
Problemas de financiamiento	
Problemas en la postulación por internet	
Otra, ¿Cuál?	

P29.b SÓLO PARA AQUELLOS QUE RESPONDIERON QUE NO EN P22: ¿Por qué no fue solucionado?

--

Evaluación de instituciones contempladas en el proceso

P30 Finalmente, de los siguientes servicios públicos que le mencionaré me puede indicar si participaron en el proceso de postulación y resolución del concurso.

P30.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?

P30		P30.a
SI	NO	
INDAP		
DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS (DOH)		
SAG		
CONADI		
CORFO		
CNR		

SI LA EVALUACIÓN ES 5 O MENOS PREGUNTAR

P31 ¿Por qué evalúa con (INDICAR NOTA) al (INDICAR INSTITUCIÓN)?

INDAP

--

DIRECCION DE OBRAS HIDRÁULICAS (DOH)

--

SAG

--

CONADI

--

CORFO

--

CNR

--

32 Finalmente, ¿qué sugerencia entregaría para mejorar el servicio entregado en el proceso de postulación y resolución del concurso?

AGRADECER Y TERMINAR

8.2. Instrumentos Cualitativos

8.2.1. Pauta Entrevista Beneficiarios

Entrevista semiestructurada Beneficiarios

Entrevistado:
Fecha:
Hora inicio:
Hora de término:
Entrevistador:

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 entrevista Consultores

Entrevista semiestructurada Consultores

Entrevistado:
Fecha:
Hora inicio:
Hora de término:
Entrevistador:

1. 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., solicitud 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).
- 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.

8.3. Descripción de la Etapa de Trabajo de campo

Descripción general del proceso

Fase 0: del 22 al 26 de agosto:

Esta semana se da inicio al proceso de trabajo de campo con la coordinación general del proceso y el envío de los paquetes con las encuestas, tarjetas, herramientas de identificación y muestra distribuida a cada uno de los equipos regionales.

Con estos insumos, cada equipo regional tuvo una reunión inicial de coordinación dirigida por los supervisores, en la que se volvió a revisar el cuestionario, se resolvieron las últimas dudas en torno al cuestionario y al manual, los protocolos de aplicación, y se revisaron los marcos muestrales para cada encuestador, donde estaba disponible la información de las personas a encuestar. En el caso de aquellas regiones que contaban con sólo un encuestador, los supervisores del nivel central responsables de estas regiones coordinaron estos temas y profundizaron en torno a la aplicación de la encuesta a través de video conferencia.

Este trabajo inicial de coordinación se desarrolló hasta el día viernes 26 de agosto, para dar inicio al proceso de aplicación desde el día 29 de agosto. No se inició inmediatamente la aplicación, con el propósito de que el equipo de encuestadores volviera a revisar su manual y a estudiar en detalle las instrucciones previas dadas por su supervisor.

Fase 1: del 29 de agosto al 4 de septiembre:

Esta semana se da inicio al proceso de aplicación de encuestas en todas las regiones incluidas en el proceso. Al mismo tiempo, se da inicio al proceso de supervisión por parte de los supervisores, los cuales debían llamar permanentemente a su equipo de encuestadores para ir monitoreando el número de aplicaciones realizadas y el nivel de cumplimiento de las cuotas definidas para la semana.

Al final de la semana, se coordinó la entrega de las encuestas a los supervisores, las que debían ser revisadas en conjunto con los encuestadores para identificar algún tipo de problema, y hacer un primer proceso de revisión y validación de los cuestionarios, antes de ser enviados a Santiago para dar inicio al proceso de validación definitiva y preparación del proceso de digitación (en el caso de aquellas regiones que contaban con más de un encuestador por región con supervisores instalados en el territorio). En el caso de aquellas regiones que contaban con sólo un encuestador, el envío de las encuestas fue constante de modo tal que los supervisores responsables en el nivel central de su trabajo pudiesen hacer una revisión permanente y exhaustiva de su trabajo, con el propósito de identificar cualquier problema en la aplicación y corregirlo rápidamente.

En el caso en que los encuestadores presentaran algún error sistemático en la aplicación del instrumento, el supervisor debía revisar el manual en conjunto con éste para hacer su rectificación. Por otro lado, en

el caso que alguna encuesta quedara invalidada por problemas en su aplicación, esto era informado inmediatamente al encuestador para que hiciera los ajustes requeridos en el futuro, una segunda visita al encuestado en caso de ser necesario, o definitivamente utilizara un nuevo caso de la sobremuestra para reemplazar la aplicación invalidada. Todos estos temas quedaron debidamente sistematizados en el primer informe generado por los supervisores y enviado vía correo electrónico al jefe de control.

Fase 2: del 5 al 11 de septiembre:

Esta semana se continúa con el proceso de aplicación de la encuesta, se hace la validación desde el nivel central de las encuestas realizadas la primera semana, y se da inicio al proceso de supervisión telefónica desde el nivel central.

Dentro de este contexto, se da inicio desde el nivel central de la supervisión telefónica para lo cual se hizo una selección aleatoria de encuestas aplicadas, y se hicieron los llamados correspondientes para corroborar que efectivamente se haya aplicado la encuesta, además de corroborar los datos de caracterización de los encuestados y algunas preguntas generales en la aplicación. En caso que algunos problemas fueran detectados (no coincidencia entre lo expuesto en la encuesta y lo declarado por el encuestado), se dio aviso inmediato al supervisor para que tomara las acciones del caso.

Por su parte, en el nivel central se definió la estructura de la base de datos para el vaciado de la información, la que fue validada en conjunto con el Jefe del Equipo.

Al final de la semana se coordinó el envío de las nuevas encuestas aplicadas, previa revisión de los supervisores en regiones y para la revisión posterior de los supervisores en el nivel central, y dar inicio al proceso de digitación la semana siguiente. Además, los supervisores debieron hacer entrega del segundo informe de terreno para reportar el desarrollo del proceso durante la semana.

Adicionalmente, al final de esta semana se envió el primer reporte de terreno a la contraparte, dando cuenta del nivel de avance del proceso de terreno, desagregado por región. Este informe fue enviado el día 12 de septiembre, y contenía el total de encuestas realizadas hasta el día 9 de septiembre (105 encuestas):

Región	Bonificado	Pagado	No beneficiado	Total
Coquimbo	4	5	3	12
Valparaíso	2	3	2	7
Metropolitana	2	2	1	5
O'Higgins	6	8	7	21
Maule	11	16	9	36
Biobío	4	5	4	13
Araucanía	5	1	4	12
Total al 9/09	34	41	30	105
Muestra total	66	84	58	208

Fase 3: del 12 al 15 de septiembre:

Esta semana se continúa con el proceso de aplicación de la encuesta, se hace la validación desde el nivel central de las encuestas realizadas la semana anterior, y se continúa con el proceso de supervisión telefónica. Además, se da inicio al proceso de digitación de las encuestas y la supervisión respectiva.

Esta semana baja la tasa de encuestaje de manera importante, lo que claramente está asociado a vísperas de las fiestas patrias; de hecho, el día viernes 16 se decidió no aplicar encuestas ya que normalmente se comienzan las celebraciones el último día hábil en la tarde.

Toda esta información fue incluida en el tercer informe semanal generado por cada supervisor, al momento de hacer el envío de las nuevas encuestas aplicadas y revisadas esta semana, tanto en cada región como en el nivel central.

Fase 4: del 20 al 25 de septiembre:

Esta semana se continúa con el proceso de aplicación de la encuesta, se hace la validación desde el nivel central de las encuestas realizadas la semana anterior, se continúa con el proceso de supervisión telefónica.

No obstante, se mantiene la baja en la tasa de aplicaciones semanales, partiendo de la base que el día lunes 19 fue feriado. Adicionalmente, se mantiene una baja tasa de encuestas porque los posibles encuestados desplazaron las citas para la semana siguiente, probablemente para poder ponerse al día en sus labores luego de fiestas patrias.

Toda esta información fue incluida en el cuarto informe semanal generado por cada supervisor, al momento de hacer el envío de las nuevas encuestas aplicadas y revisadas esta semana.

Por otra parte, el día viernes 23 de septiembre se hizo la entrega de un segundo reporte de terreno a la contraparte, con el total de encuestas realizadas por región hasta el día jueves 22 (150 encuestas).

Región	Bonificado	Pagado	No beneficiado	Total
Coquimbo	7	7	4	18
Valparaíso	3	4	3	10
Metropolitana	3	3	2	8
O'Higgins	8	10	7	25
Maule	16	22	12	50
Biobío	6	11	6	23
Araucanía	7	4	5	16
Total al 22/09	50	61	39	150
Muestra total	66	84	58	208

Este mismo día se hizo una nueva revisión por parte de los supervisores, para dar continuidad al proceso de digitación.

Fase 5: del 26 de septiembre al 2 de octubre:

Esta semana fue la quinta semana de aplicación, y se repunta en la tasa de aplicación luego de la caída observada antes y después de las fiestas patrias. En esta semana se continúa con el proceso de control territorial desarrollada por los supervisores en cada una de las regiones incluidas en la muestra (tanto en el territorio como desde el nivel central), y se continúa con el proceso de digitación de encuestas y la supervisión de este proceso de sistematización de la información realizada en terreno.

Toda la información de control generada por los supervisores fue sistematizada en un quinto informe semanal, desarrollado en paralelo al envío de las nuevas encuestas aplicadas y revisadas esta semana.

Fase 6: del 3 de octubre al 6 de octubre:

Esta fue la última semana de aplicación, en la que se lograron cumplir las cuotas asignadas a cada uno de los distintos tipos de encuestados y su distribución regional. El día miércoles los supervisores hicieron recepción de las últimas encuestas realizadas para su revisión, y al día siguiente fueron enviadas a Santiago para ser finalmente validadas y pasadas al proceso de postcampo. Todo el proceso de control desarrollado por los supervisores a lo largo del trabajo de campo fue sistematizado en un informe final de campo, el que fue entregado al jefe de terreno al momento de hacer el envío de las últimas encuestas.

Finalmente, la semana siguiente se cerró al proceso de postcampo con la digitación de las últimas encuestas y la supervisión del proceso, con lo que la información levantada en terreno fue totalmente sistematizada.



Informes semanales de supervisores territoriales

Para generar un seguimiento de la ejecución del terreno, se instruyó a cada uno de los 4 supervisores que llenarán una planilla de seguimiento semanal donde pudiera dejar plasmado los aspectos más relevantes.

Respecto de la **APLICACIÓN PRESENCIAL**, las etapas e hitos generados durante la aplicación son las siguientes:

- Entre el 22 y el 26 de agosto, se generó el envío de información a las regiones, las encuestas y las respectivas muestras para la aplicación en terreno.
- El proceso se desarrolló en 6 semanas de aplicación.
- Los **reportes semanales generados por los supervisores**, fueron enviados:
 - * En la **1° semana de aplicación**, desarrollada entre el 29 de agosto y el 4 de septiembre, se entregaron los primeros reportes vía mail entre los días 05 y 06 de septiembre.
 - * En la **2° semana de aplicación**, desarrollada entre el 05 y el 11 de septiembre, se entregaron los reportes entre los días 12 y 13 de septiembre.
 - * En la **3° semana de aplicación**, desarrollada entre el 12 y el 15 de septiembre, se entregaron los reportes el día 16 de septiembre.
 - * En la **4° semana de aplicación**, desarrollada entre el 20 y el 25 de septiembre, se entregaron los reportes entre los días 26 y 27 de septiembre.
 - * En la **5° semana de aplicación**, desarrollada entre el 26 de septiembre y el 02 de octubre, se entregaron los reportes entre los días 3 y 4 de octubre.
 - * En la **6° semana de aplicación**, desarrollada entre el 20 y el 25 de septiembre, se entregaron los reportes entre los días 26 y 27 de septiembre, correspondientes a los reportes finales.

Reportes globales de la supervisión:

APLICACIÓN PRESENCIAL

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

Inválidas luego de la supervisión

Cerca de 20 encuestas de un total de 241 encuestas aplicadas (aproximadamente un 8,5%) fueron inválidas.

Razones

- En 16 encuestas los campos llenados no superaron el 85%, con la presencia de un alto porcentaje de missing.
- 2 encuestas que pasaron por el proceso de supervisión telefónica poseían números de contacto erróneos.
- 2 encuestas fueron rechazadas por otras razones (legibilidad de la encuesta, encuestas incompletas a nivel de hojas, etc.)

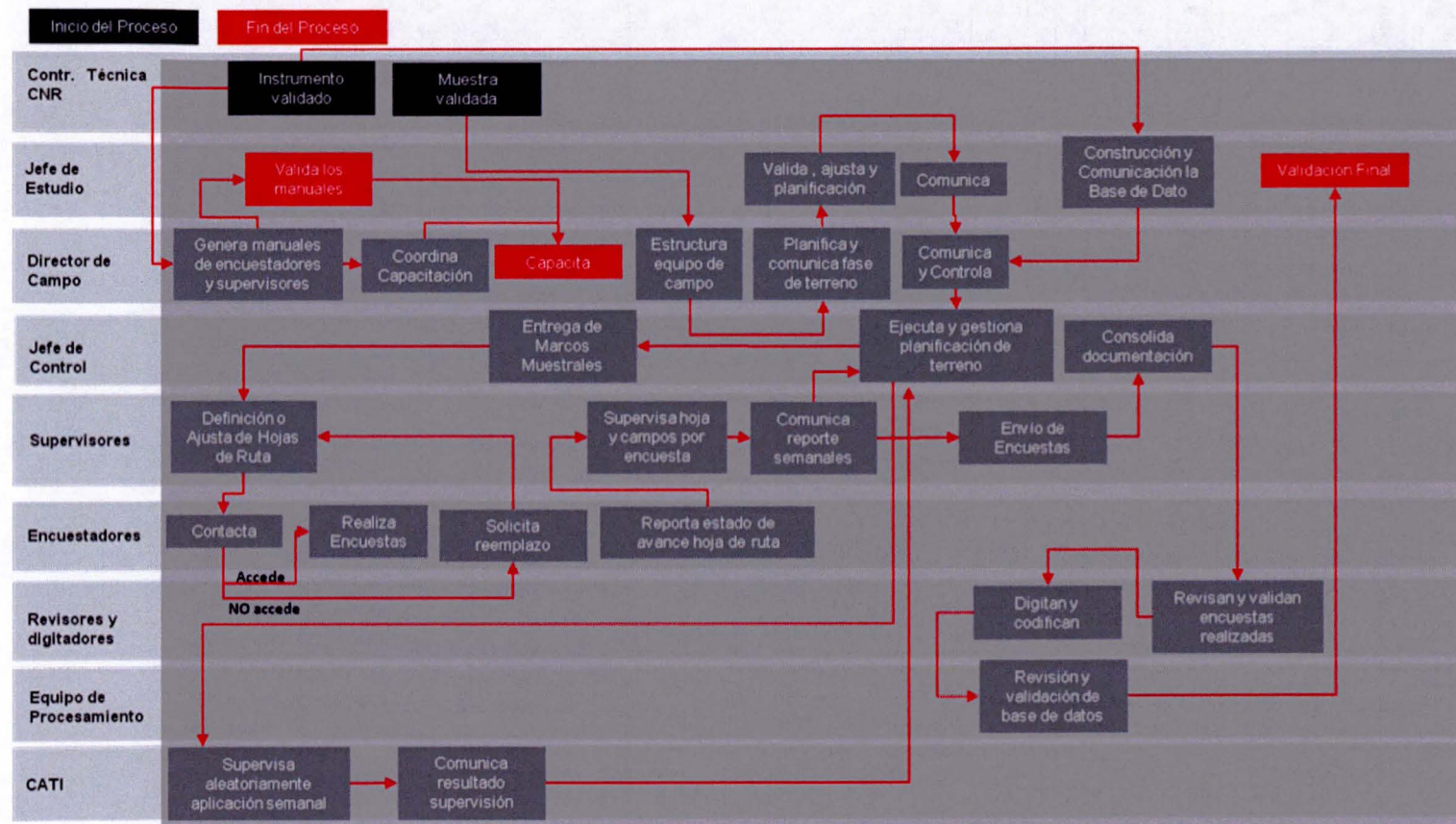
Fichas de reporte de supervisores

Estas fichas eran entregadas al Jefe de Control y al Director de Campo semanalmente vía mail por cada uno de los supervisores, siendo la última firmada y enviada en soporte físico junto a las encuestas realizadas.

Sobre esta ficha es que el Director de Campo y el Jefe de Control generaron los procesos y atenciones especiales a las diferentes etapas de terreno.

REPORTE FINAL DE TERRENO					
NOMBRE SUPERVISOR					
RUT SUPERVISOR					
REGIÓN					
NÚMERO DE ENCUESTADORES A CARGO					
RANGO DE FOLIOS APLICADOS					
SEMANA	TOTAL APLICADAS	TOTAL VÁLIDAS	TOTAL NO VÁLIDAS	TOTAL RECHAZO	TOTAL
del 29 de agosto al 4 de septiembre					
del 5 al 11 de septiembre					
del 12 al 15 de septiembre					
del 20 al 25 de septiembre					
del 26 de septiembre al 02 de octubre					
del 03 al 09 de octubre					
TOTAL					
OBSERVACIONES AL PROCESO					
FIRMA SUPERVISOR					

Descripción de programa de gestión de calidad



Revisión de gabinete de encuestas aplicadas y supervisión telefónica aleatoria a encuestas realizadas

La revisión de gabinete diseñada para el presente servicio de consultoría esta generada sobre tres etapas:

1° etapa: Supervisión a nivel regional de las encuestas realizadas

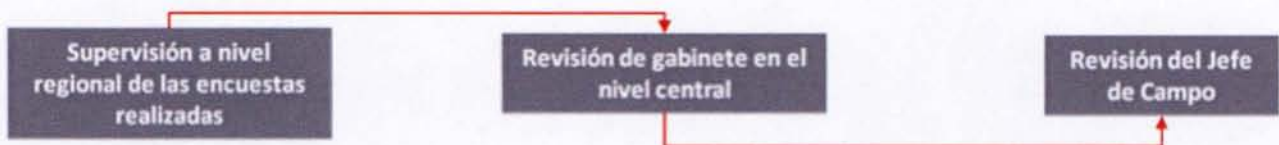
Para que las encuestas sean válidas para el proceso de postcampo, los supervisores regionales debieron hacer una revisión al detalle de las encuestas que estaba desarrollando su equipo de encuestadores antes de enviarlas.

2° etapa: Revisión de gabinete en el nivel central

Una vez enviadas las encuestas al nivel central un equipo de revisores, bajo la dirección del jefe de control, revisaron las encuestas por medio de la asignación de un grupo de módulos por revisores. Esta revisión se le realizó al 100% de las encuestas y se centró en observar el nivel de completación y coherencia de las respuestas. En términos generales no existieron problemas en dichas revisiones respondiendo a los reportes generados por los supervisores regionales y del nivel central (3 encuestas presentaron diferencias del total del proceso).

3° etapa: Revisión del Jefe de Campo

El Director de Campo, a partir de una selección aleatoria de encuestas, revisó el 3% de las encuestas entregadas en Santiago, no presentando observaciones a las encuestas.



Respecto de la supervisión de telefónica de las encuestas realizadas, donde se le consultó a los encuestados:

- ¿Se les encuestó?
- ¿La encuesta fue presencial?
- Confirmación de datos de caracterización de la persona (nombre completo, edad, RUT)
- ¿Qué evaluación hace del encuestador que la visitó?

Equipo de terreno

En la tabla que vemos a continuación se observa la conformación del equipo responsable del trabajo en terreno, desagregado por región:

Regiones	Supervisores	Encuestadores
Coquimbo	Roger Rosas	Cristina Medina
Valparaíso		Sebastian Muñoz
Metropolitana		Freddy Colin
O'Higgins	Julissa Barahona	Lucila Pozo
		Angela Contreras
		Luz alarcon
Maule	Sandra Macaya	Isabel Rojas
		Jose Wilson
		Claudia Inostroza
Biobío	Pamela Campos	Gabriela Inostroza
Araucanía		Sandra Huilcaman

Nótese que sólo en aquellas regiones que contaban con más de un encuestador, se dispuso de un supervisor exclusivo para este equipo residente en dicha región (O'Higgins: Julissa Barahona; El Maule: Sandra Macaya).

Por su parte, en aquellas regiones donde existía sólo un encuestador, dado que el número de encuestas a realizar no justificaba un número mayor, se dispuso de supervisores instalados en el nivel central, funcionarios responsables de la calidad de la información levantada. De esta forma, Roger Rosas fue responsable de la supervisión de las encuestas producidas en Coquimbo, Valparaíso y la Región Metropolitana. Mientras que Pamela Campos fue la responsable de supervisar el trabajo de los encuestadores del Biobío y la Araucanía.

Caracterización general de equipo de terreno

De esta forma, se trabajó con un equipo de **4 supervisores y 11 encuestadores**. En aquellas regiones que contaron con más de un encuestador, se incluyó un supervisor residente en la región de aplicación; por su parte, en aquellas regiones que contaron con sólo un encuestador, se dispuso de un supervisor en el nivel central, responsable en forma paralela de varias regiones. Tal como se desprendió de la experiencia del año 2010, este año se privilegió trabajar con un equipo de terreno con un nivel de experiencia importante en la aplicación de encuestas presenciales en procesos de campo de alta dificultad, antes que en un equipo cuyo perfil fuera más cercano al de individuos expertos en las materias consultadas (como se privilegió el año pasado).

En términos generales, se puede señalar que el equipo de **supervisores** está dentro de un rango de 25 y 35 años, y todos cuentan con experiencia en la aplicación de encuestas de gran complejidad como la CASEN y la FPS, formando parte del equipo de encuestadores de instituciones como el Centro Microdatos (Universidad de Chile) y el Observatorio Social (Universidad Alberto Hurtado).

Por su parte, nuestro equipo de encuestadores está dentro de un rango de los 20 y 40 años de edad, con niveles de escolaridad que van desde la educación media completa y la educación superior incompleta. A nivel de experiencia, cerca de la mitad del equipo cuenta con experiencia en la aplicación de encuestas de escala nacional y de gran complejidad como CASEN y FPS, además todos cuentan con experiencia específica desarrollada en encuestas de satisfacción y evaluación de programas y políticas públicas como parte de los equipos de terreno en el marco de diversas consultorías desarrolladas por Cliodinamica.

Supervisores

- Entre 25-35 años de edad
- Experiencia en la aplicación de encuestas como CASEN y FTP
- Experiencia en la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria y evaluación de políticas y programas

Encuestadores

- Entre 20 -40 años de edad
- Escolaridad entre la educación media completa y educación superior incompleta
- Experiencia en la aplicación de encuestas como CASEN y FTP
- Experiencia en la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria y evaluación de políticas y programas

Digitación de encuestas

Desde la mitad de la tercera fase de terreno se dio inicio al proceso de digitación de las encuestas, con las debidas supervisiones. Para este propósito, se hizo una selección aleatoria de un 20% de las encuestas ya digitadas, las que se volvieron a digitar en Excel para constatar que no existiesen diferencias entre la segunda digitación y la llevada a cabo por el equipo de digitadores (a través de la construcción de una fórmula en la hoja de cálculo, en la que se corroboraba que la diferencia de la resta entre la digitación original

y su réplica fuera 0); en total, se realizaron dos procesos de supervisión de la digitación, uno con la primera mitad de la información digitada y otra con la segunda mitad. Este proceso se fue realizando en grupos de a 10 encuestas para tener un mejor control del proceso.

La digitación se realizó a través del **Software Cati Gandia**, el cual previa construcción del formulario bajo la lógica del software, permite un claro seguimiento del instrumento y una fácil digitación.

Codificación de respuestas abiertas

Se inició el proceso de Post campo con la construcción del libro códigos, de las preguntas abiertas. Para este proceso se seleccionó un 40% de encuestas aprobadas por encuestador, con el fin de obtener una amplia gama de respuestas, que diera fundamento a la construcción del libro de código. El libro de código fue construido bajo la lógica de respuestas positivas, negativas y neutras. Entendiendo también que cada pregunta tiene como posibles respuesta la opción no sabe/ no responde a la cual se le asigna un código 99 o una respuesta única que se le asigna el código 98.

Problemas encontrados y soluciones generadas

Lo primero que es relevante señalar es que, en términos generales, el proceso de terreno se desarrolló prácticamente sin dificultades. Esto debido a dos razones principales:

- En **primer lugar**, al importante número de datos adicionales que surgieron gracias a revisión de las carpetas, que permitió aumentar de manera importante los marcos muestrales.
- En **segundo lugar**, al conocimiento y experiencia construido en la aplicación anterior de la encuesta, que nos permitió identificar los nudos críticos y anticipar soluciones antes de que pusieran en riesgo el normal desarrollo del proceso de terreno.

Algunos de los **principales problemas** generados en el proceso de levantamiento de información se describen a continuación, con su **correspondiente solución**:

- Número importante de beneficiarios en las **bases de datos** enviadas, que **no tenían poblados los datos de teléfono ni mail**, por lo dificultaba de manera importante el contacto inicial y reducía de manera importante el marco muestral disponible para la aplicación de las encuestas; este fue uno de los temas más críticos el año pasado y que más riesgo generó en la fase de trabajo de campo. **La solución implementada** este año fue partir el proceso de terreno de forma inmediata con el poblamiento de la base, ya sea a través del contacto temprano con los consultores detrás de los proyectos sin datos, y la revisión de las carpetas de los proyectos disponibles en CNR como fuentes alternativas de información. Ambas estrategias permitieron contar, antes del inicio del proceso de aplicación, con un número importante de datos que permitieron incluso entregar sobremuestra a los equipos de terreno; con esto, se logró solu-

- cionar el problema de la falta de datos experimentada en el estudio anterior, controlando de paso uno de los factores más críticos de todo el proceso de campo (sino de toda la consultoría).
- **Número genérico para varios proyectos**, haciendo engorroso obtener el informante clave de cada proyecto. Para solucionar este problema, si **incluyeron estos datos dentro de los datos solicitados a cada uno de los consultores** incluidos en el proceso; de esta forma, los casos con datos de contacto repetidos fueron trabajados como si no tuvieran datos de contacto; de esta manera, se logró obtener nuevos datos de contacto para una proporción importante de casos con datos repetidos.
 - Beneficiarios **que aparecían en las bases como bonificados, pagados, o incluso como no beneficiarios**, por lo que no se tenía certeza respecto de qué instrumento aplicarle. Como se trató de casos muy puntuales, se los excluyó del proceso de terreno como posible encuestado, ya que esta incerteza habría invalidado esta aplicación.
 - Números telefónicos disponibles en la base estaban malos, es decir: constantemente apagados (intentos de llamados de 3 a 5 veces); no correspondían a los beneficiarios referenciados en las bases de datos; no correspondían a la región referenciada. Para controlar este problema, **se excluyó estos casos del proceso de terreno** dado que la información referenciada hacía imposible hacer el contacto con el encuestado.

Sugerencias para próximos procesos de aplicación

Selección de encuestadores: un primer tema de relevancia para el buen desarrollo de la etapa de terreno, es la selección de los encuestadores. Inicialmente, se sugería que los encuestadores fueran gente con conocimiento en el área de riego, sin embargo, la experiencia recogida en este trabajo de campo corrobora la impresión generada en el proceso de campo anterior en relación de que el perfil más adecuado para la aplicación de estas encuestas es el de encuestadores con experiencia en terrenos que revisten algún tipo de complicación.

Contacto con los consultores: este es uno de los aspectos claves para el buen desarrollo del proceso de terreno. Se sugiere iniciar el poblamiento del marco muestral de manera inmediata, una vez recibida este de parte de la contraparte, como primer proceso de campo; en caso que sea necesario, esta actividad deberá realizarse de forma paralela al trabajo de campo, en la medida que los datos con contacto disponibles no permitan entregar la muestra necesaria para el cumplimiento de las cuotas territoriales y por actor.

Revisión de carpetas de proyectos en CNR: de manera complementaria al trabajo desarrollado con los consultores para el poblamiento de la base, una fuente alternativa de datos que es necesario explotar son las carpetas de los proyectos disponibles en CNR, dado que pueden contar con información de contacto inicialmente no sistematizada. Este trabajo de revisión deberá realizarse al comienzo del proceso, antes del inicio del trabajo de aplicación de encuestas propiamente tal.

8.4. Regresiones lineales y mapas de mejoras

En la sección 5 estudio se utilizó una técnica estadística ampliamente conocida y utilizada en ciencias sociales llamada **regresión lineal**, la cual consiste en establecer y cuantificar como una serie de variables, llamadas independientes, inciden en conjunto y por sí solas en la determinación de otra variable, la cual es dependiente. Al utilizar esta técnica, nuestro objetivo es estudiar cómo la satisfacción general de los usuarios con distintos ámbitos de la evaluación desarrollada en la presente investigación (satisfacción con la Ley, consultores, procesos operativos, etc.), está determinada por las dimensiones que la componen, como variables independientes. En otras palabras, se pretende visualizar una serie de indicadores seleccionados como variables independientes y su condición de factores explicativos de la satisfacción general con ámbitos específicos del estudio, como variables dependientes.

La entrega de beneficios y las dimensiones incluidas en la ley, como la ejecución de la obra, los procesos de adjudicación y pago, son complejos, y difícilmente podemos atribuir a una sola variable los resultados o impactos en otra; en consecuencia, 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. En otras palabras, a mayor beta, mayor incidencia y mayor alteración de la variable independiente o explicativa sobre la dependiente o explicada.

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 $<.1$ 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 $.1$ 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.





