

INFORME DE RESULTADOS

“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS PARA LA OFICINA DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS AGRARIAS (ODEPA)”

SEGMENTO: CLIENTES / USUARIOS ALTA DIRECCIÓN

Preparado para: Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA)

ODEPA
Oficina de Estudios y
Políticas Agrarias



8 de Noviembre de 2013

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
3. METODOLOGÍA APLICADA	5
4. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	15
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
6. ANEXOS.....	29

1. ANTECEDENTES

El presente documento se enmarca en el desarrollo del Estudio de Satisfacción de Clientes / Usuarios de la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (de aquí en adelante ODEPA), y tiene como objetivo primordial el entregar los principales resultados y conclusiones del estudio.

Como antecedente se debe considerar que anualmente, ODEPA lleva a cabo una medición de satisfacción de sus clientes / usuarios, respecto de los servicios de información que esta Oficina pone a disposición de la comunidad, mediante la aplicación de encuestas vía Web dirigidas tanto a sus clientes o usuarios registrados en alguno de sus servicios de difusión de información, como a quienes forman parte de la alta dirección sectorial, categoría que agrupa a los distintos agentes público y/o privados que se relacionan directamente con ODEPA recibiendo información de esta, y que ocupan cargos de jerarquía que les permiten tomar decisiones en áreas vinculadas al ámbito silvoagropecuario.

Para el año 2013, ODEPA decidió externalizar el servicio que busca medir la satisfacción de los clientes / usuarios de ODEPA ya mencionados, contratando a Sismarket para la ejecución de este estudio. Las funciones Sismarket en este estudio fueron: diseño de una metodología estadísticamente válida para la captura de información; la elaboración de instrumentos de aplicación vía Web; la captura, seguimiento y control de la información generada; y finalmente el análisis cualitativo y cuantitativo de los datos recogidos, considerando además un conjunto de recomendaciones para la elaboración de estrategias de mejora continua para los servicios que esta organización entrega a sus clientes / usuarios.

Como antecedente adicional se debe mencionar que una vez adjudicado el estudio, se realizaron reuniones de trabajo con la contraparte de ODEPA y entrevistas con funcionarios de la institución para ajustar los niveles y alcances de la investigación.

A continuación se presentan los Objetivos que guiaron la investigación, la Metodología Aplicada, los Principales Resultados, las Conclusiones y Recomendaciones y los Anexos, fundamentalmente los instrumentos de medición utilizados.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **OBJETIVO GENERAL**

- Contar con información cuantitativa y cualitativa asociada a la satisfacción de clientes/usuarios de los servicios de información que ODEPA provee mediante sus asesorías y/o colaboración con la Alta Dirección, que incorpore en su análisis en enfoque de género y la distribución geográfica; aportando antecedentes básicos para la toma de decisiones acerca de la prestación de servicios de ODEPA.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Proponer y ejecutar una metodología para levantar y evaluar la satisfacción de los clientes / usuarios considerando las asesorías y colaboración brindada a la Alta Dirección.
- ✓ Diseñar y aplicar instrumentos de consulta, con contenidos temáticos para los clientes / usuarios de Alta Dirección, para determinar el grado de satisfacción del cliente con respecto a los servicios de información que ofrece ODEPA.
- ✓ Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de la información obtenida, considerando en este enfoque de género y distribución territorial, que permita a ODEPA ajustar, mejorar y crear servicios de información acordes con las necesidades expresadas por los clientes / usuarios, bajo la óptica de una mejora continua de los mismos.

3. METODOLOGÍA APLICADA

- **GRUPO OBJETIVO**

El target hacia el cual apuntó el presente estudio se focalizó en:

1. Clientes / usuarios de asesoría y/o colaboración con la Alta Dirección. Se incorporaron en este segmento a los distintos agentes públicos y privados que se relacionan directamente con ODEPA recibiendo información y que ocupan cargos de jerarquía, lo que les permite tomar decisiones en áreas vinculadas al ámbito silvoagropecuario.

Cabe mencionar que se entiende como “Alta Dirección”, para el proceso de la realización de Encuesta de satisfacción 2013, a los distintos agentes públicos y/o privados que se relacionan directamente con nuestra institución y que son actores claves en la toma de decisiones del sector silvoagropecuario.

En el caso de los funcionarios públicos se entiende como Alta Dirección hasta los jefes de departamento y/o área institucional. Mientras que para las instituciones privadas se considera el directorio, presidente y gerente general de la empresa.

- **TIPO DE ESTUDIO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Estudio de carácter cuantitativo concluyente, sobre la base de encuestas vía correo electrónico a ambos grupos objetivo. Las encuestas se realizaron a través del sistema CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) que posee Sismarket.

- **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Se utilizó un cuestionario semi-estructurado que contempló fundamentalmente preguntas cerradas categorizadas y escalas de evaluación. Sin embargo, también se incorporaron algunas preguntas abiertas, que posteriormente fueron codificadas y cuantificadas.

La extensión del cuestionario fue entre 4 a 5 minutos de aplicación.

• **MARCO MUESTRAL**

A continuación se presenta una lista con el detalle de los cargos de los funcionarios que se consideraron para la ejecución de la presente encuesta en clientes / usuarios de asesorías en Alta Dirección, la cual fue oportunamente validada por DIPRES y el equipo de ODEPA.

Cabe señalar que del siguiente listado se procuró no entrevistar al Director Nacional de Odepa, quién aparece como miembro del Comité del Seguro Agrícola, como tampoco a aquellas personas, que por las responsabilidades de su cargo, están repetidas.

nº	Institución	Cargo
1	MINAGRI	Ministro
2	MINAGRI	Subsecretario
3	MINAGRI	Jefe Gabinete Ministro
4	MINAGRI	Jefe Gabinete Subsecretario
5	MINAGRI	Asesores del Ministro de agricultura
6	MINAGRI	Asesores del Subsecretario de agricultura
7	SAG	Director Nacional
8	SAG	Jefes de División
9	SAG	Directores Regionales
10	INDAP	Director Nacional
11	INDAP	Subdirectora Nacional
12	INDAP	Jefes de División
13	INDAP	Directores Regionales
14	INDAP	Jefes de Área
15	CNR	Secretario Ejecutivo
16	CNR	Jefe Gabinete
17	CNR	Jefe División
18	INFOR	Dirección Ejecutiva
19	INFOR	Consejo Directivo
20	INFOR	Gerencia Técnica Nacional
21	CONAF	Consejo Directivo
22	CONAF	Director Ejecutivo
23	CONAF	Directores Regionales
24	FIA	Consejo Directivo
25	FIA	Director Ejecutivo
26	FIA	Jefe División
27	INIA	Consejo Directivo
28	INIA	Director Nacional

29	INIA	Subdirector Nacional de Investigación y Desarrollo
30	CIREN	Consejo Directivo
31	CIREN	Director Ejecutivo
32	CIREN	Asistente Dirección ejecutiva
33	FUCOA	Consejo Directivo
34	FUCOA	Vicepresidente Ejecutivo
35	COMSA	Consejo Directivo
36	COMSA	Director Ejecutivo
37	COMSA	Jefes de Unidades
38	ACHIPIA	Secretario Ejecutivo
39	ACHIPIA	Consejo de Subsecretarios
40	ACHIPIA	Grupo Interinstitucional
41	DIRECON	Director General de Relaciones Económicas Internacionales
42	DIRECON	Director de Dirección de Asuntos Económicos Bilaterales
43	DIRECON	Jefes de Departamentos Director de Dirección de Asuntos Económicos Bilaterales
44	DIRECON	Director Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales
45	DIRECON	Jefes de Departamentos Director Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales
46	DIRECON	Director de Dirección de Promoción de Exportaciones
47	DIRECON	Jefes de Departamentos Dirección de Promoción de Exportaciones
48	COTRISA	Consejo Directivo
49	COTRISA	Gerencia General
50	COTRISA	Gerencia
51	AGREGADURIA AGRICOLA	Agregados Agrícolas
52	SEREMIS	Seremis Regionales
53	SEGPRES	Ministro
54	SEGPRES	Subsecretario
55	SEGEOB	Ministro
56	SEGEOB	Subsecretario
57	HACIENDA	Ministro
58	HACIENDA	Subsecretario
59	ECONOMIA	Ministro
60	ECONOMIA	Subsecretario
61	DIPRES	Director Nacional
62	DIPRES	Subdirector Nacional
63	INE	Director Nacional
64	INE	Subdirector Nacional
65	INE	Directores Regionales

66	UNEA	Encargado Nacional
67		Ministro de Agricultura
68		Subsecretario de Agricultura
69		Subsecretario General de la Presidencia
70		Subsecretario de Salud Pública
71		Director General de Relaciones Económicas Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores
72		Director Nacional de la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA)
73		Director Nacional del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)
74		Director Nacional del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)
75		Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)
76		Director del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
77		Director Nacional del Servicio Nacional de Aduanas
78		Director de la Dirección de Promoción de Exportaciones (ProChile)
79		Vicepresidente Ejecutivo del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas
80		Presidente del Consejo de Innovación para la Competitividad
81		Presidente de Fundación Chile
82	Consejo Chile Potencia Alimentaria y Forestal	Presidente de la Federación de Productores de Frutas de Chile (FEDEFruta)
83		Presidente de la Asociación de Productores Avícolas de Chile (APA) y de la Asociación de Productores de Cerdos de Chile (ASPROCER)
84		Presidente de la Asociación de Exportadores de Chile (ASOEX)
85		Presidente de la Asociación de Plantas Faenadoras Frigoríficas de Carnes (FAENACAR)
86		Presidente de la Asociación de Empresas de Alimentos de Chile (Chilealimentos)
87		Presidente de la Asociación de Exportadores de Productos Lácteos (EXPORLAC)
88		Presidente de la Asociación de Productores de Aceite de Oliva (CHILEOLIVA)
89		Presidente de la Asociación de la Industria del Salmón de Chile (SALMON-CHILE)
90		Un representante de la Asociación de Productores de Vinos Finos de Exportación (CHILEVID) y de la Asociación de Viñas de Chile, nombrado de común acuerdo por ellas
91		Presidente de la Sociedad Nacional de Pesca (SONAPESCA)
92		Presidente de la Sociedad Nacional de Agricultura (SNA)
93		Presidente del Consorcio Agrícola del SUR (CAS)
94	Presidente del Movimiento Unitario Campesino y Etnias de Chile (MUCECH)	
95	Presidente de la Confederación Nacional La Voz del Campo	
96	Presidente de la Fundación Cinco al Día	
97	CNC	Presidente Confederación Nacional Campesina
98	MUCECH	Vicepresidente del Movimiento Unitario Campesino y Etnias de Chile

(MUCECH)

99	UNT	Presidente de Unión Nacional de Trabajadores
100	FEDEFRUTA	Gerente General
101	FEDEFRUTA	Directorio
102	SNA	Directorio
103	SNA	Secretario General
104	CONADI	Director CONADI
105	SOFO	Directorio
106	SOFO	Presidente
107	ASOEX	Directorio
108	ASOEX	Presidente del Comité Ejecutivo
109	Voz del campo	Secretario General
110	Voz del campo	Directorio
		Total

- **FECHA DE APLICACIÓN**

Las encuestas se realizaron entre el 17 de agosto y el 22 de octubre del 2013.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La muestra provino de los clientes / usuario de las asesorías y/o colaboración con la Alta Dirección, de los cuales **un total de 117 clientes / usuarios fueron encuestados.**

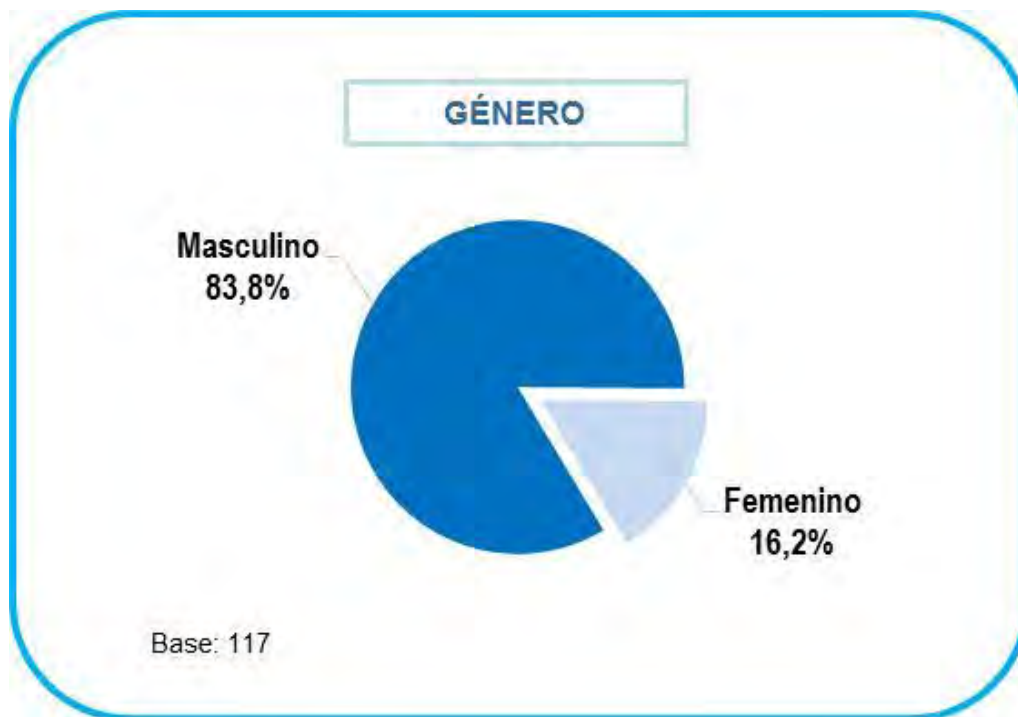
DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS DE LA MUESTRA

- **GÉNERO**

De acuerdo a lo que se presenta en el siguiente gráfico, la distribución por género de los clientes / usuarios de Alta Dirección de ODEPA se divide en 83,8% de clientes masculinos y 16,2% femenino.

Gráfico 1: Distribución por Género ALTA DIRECCIÓN

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

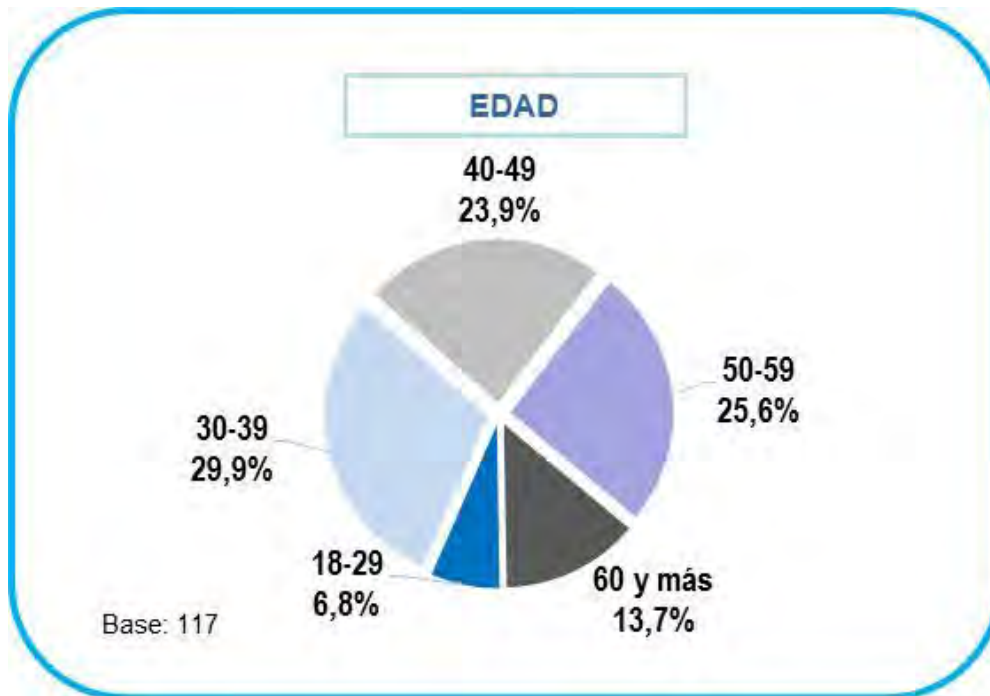


- **EDAD**

En términos del perfil por edades como se muestra en el gráfico N°2, se observa que los clientes / usuarios de Alta Dirección se concentran en los tramos de entre 30 y 39 años (30%), entre 40 y 49 años (24%) y entre 50 y 50 años (26%).

Gráfico 2: Distribución por Edad ALTA DIRECCIÓN

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



• **ACTIVIDAD**

Cerca de un 20% de los entrevistados declara cumplir actualmente con la actividad de “Jefe de Área”.

Otras actividades con alta presencia porcentual son: “Directores Regionales” (16%), “Secretarios Regionales Ministeriales” (9%) y “Jefes de División” (8%).

Cabe mencionar el alto grado de “dispersión” de la muestra, es decir que se obtuvieron respuestas de varios segmentos o tipos de actividades distintos, lo que da un mayor aporte a los resultados del estudio.

Gráfico 3: Distribución por Actividad ALTA DIRECCIÓN

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



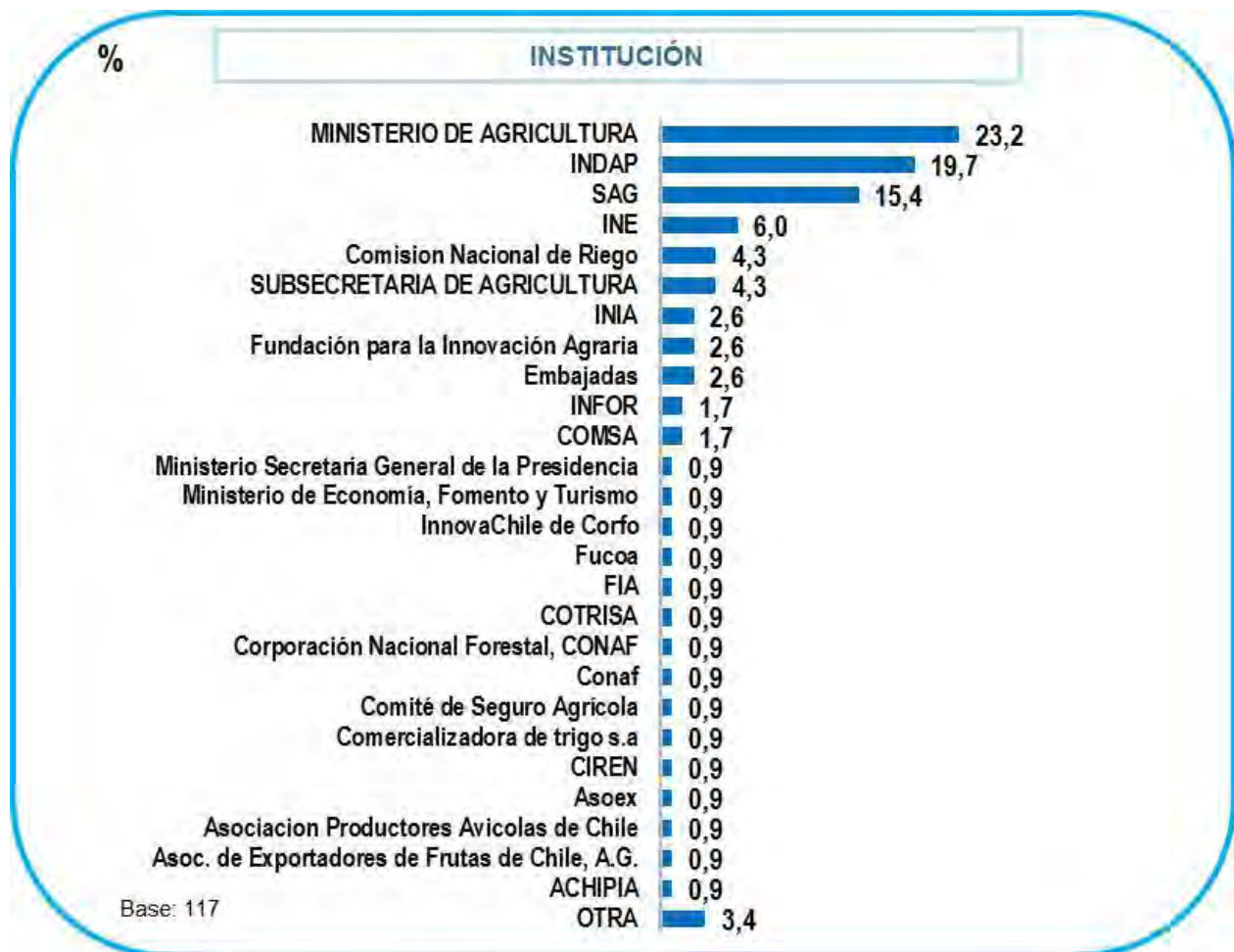
- **INSTITUCIÓN**

Al igual que en el caso de la actividad, los encuestados de Alta Dirección presentan alta dispersión en términos de las instituciones a las cuales representan.

De todas formas destacan tres: “Ministerio de Agricultura” (23%), “INDAP” (20%) y “SAG” (15%).

Gráfico 4: Distribución por Institución ALTA DIRECCIÓN

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

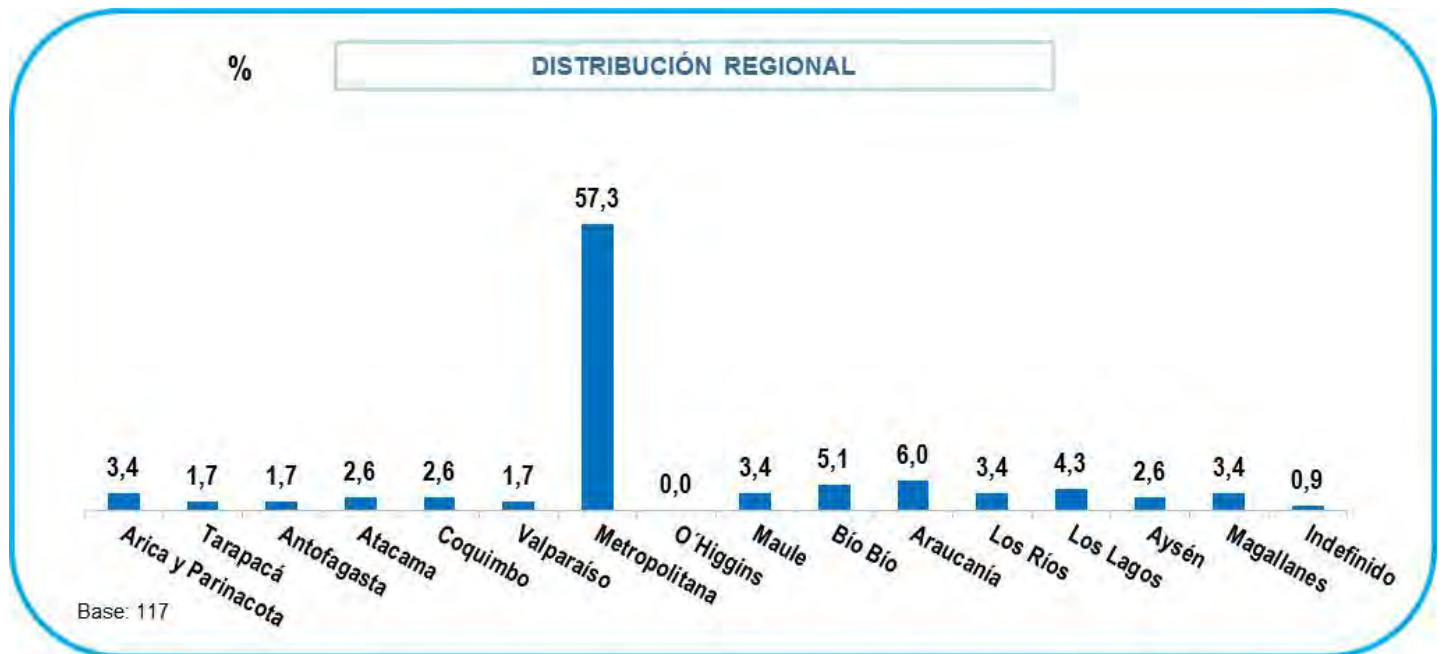


- **REGIONES**

Respecto de las regiones a las cuales pertenecen los encuestados existe una alta concentración en la Región Metropolitana. En efecto, un 57% declara pertenecer a esta región, seguida por La Araucanía (6%) y Bío Bío (6%).

Gráfico 5: Distribución por Región ALTA DIRECCIÓN

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



4. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- **ÚLTIMA RELACIÓN CON ODEPA**

Respecto de la última relación que ha establecido con ODEPA, se detecta que los clientes / usuarios de Alta Dirección han mantenido una interacción “reciente” con la institución.

En efecto, un 44% declara que se ha vinculado “hace una semana o menos”. Un 15% se ha relacionado “hace dos semanas” y un 18% “hace un mes”.

Gráfico 6: Distribución Última relación con ODEPA ALTA DIRECCIÓN
¿Cuándo fue la última vez que se relacionó con ODEPA?

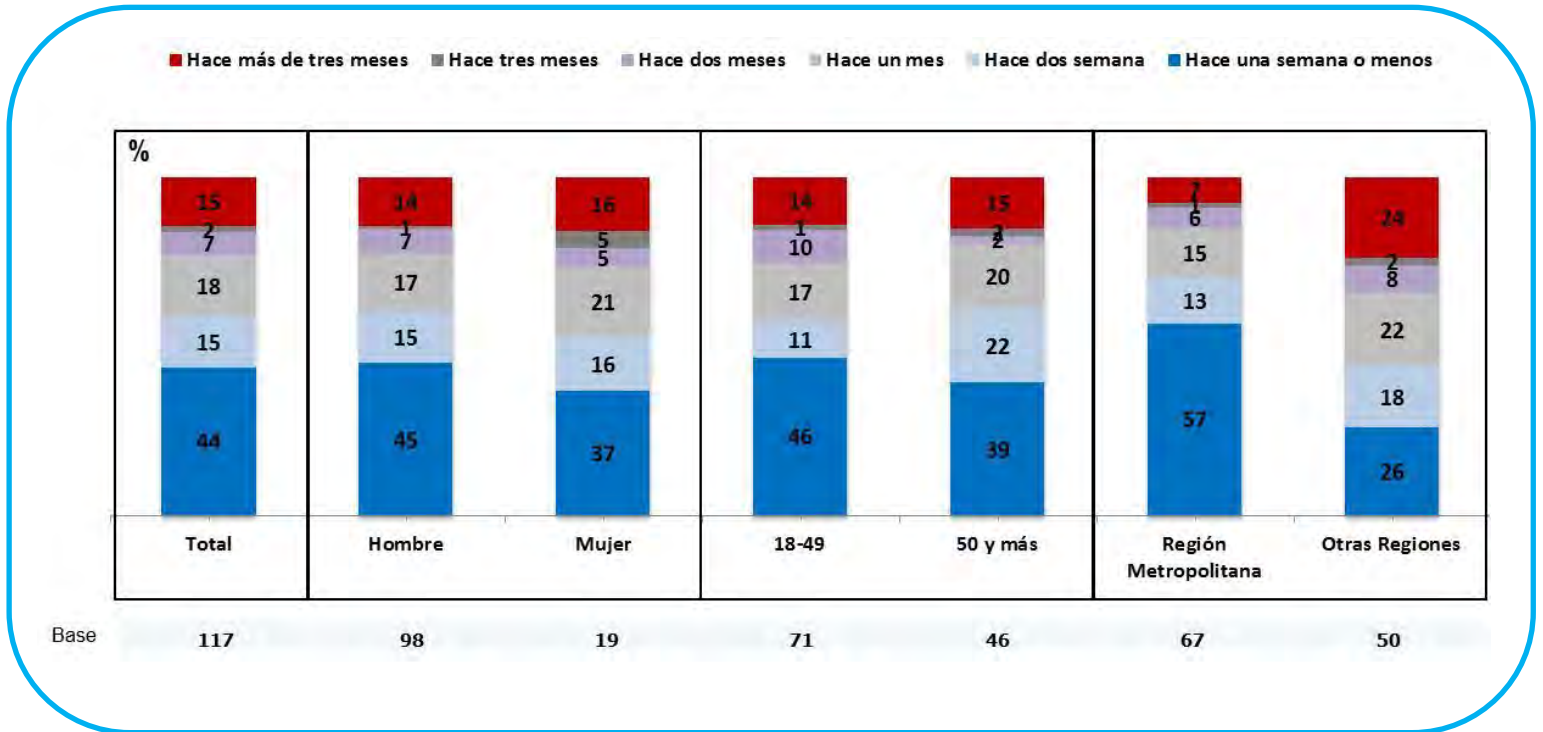
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



De acuerdo al gráfico siguiente se observa que han tenido una relación más reciente con ODEPA los clientes / usuarios hombres, los más jóvenes y los de la Región Metropolitana.

Gráfico 7: Distribución Última relación con ODEPA por Segmentos ALTA DIRECCIÓN
¿Cuándo fue la última vez que se relacionó con ODEPA?

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



• **ÁREAS EN LAS QUE HA RECIBIDO ASESORÍAS DE ODEPA**

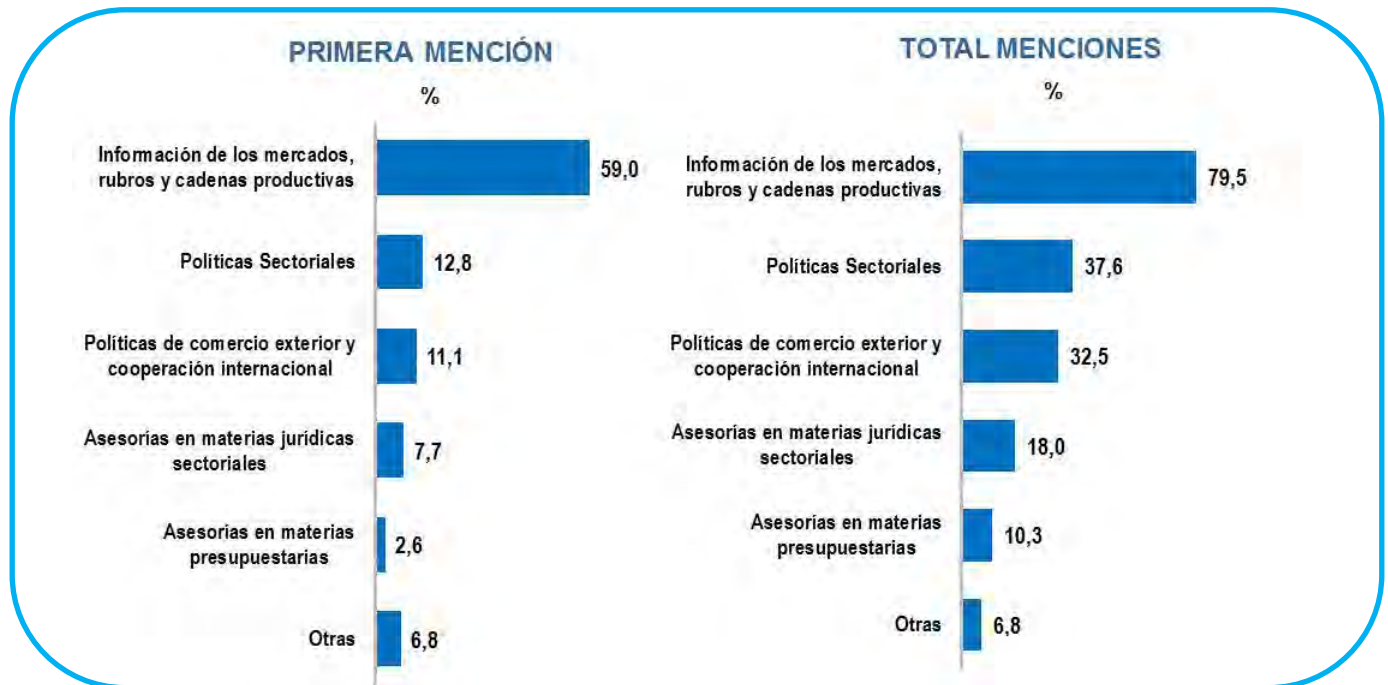
Como se observa en el gráfico N°8, y considerando la “primera mención” (top of mind –TOM-, suma 100%) los clientes / usuarios de las asesorías de ODEPA han recibido apoyo principalmente en “información de los mercados, rubros y cadenas productivas” (59%), seguido por “políticas sectoriales” (13%) y de “políticas de comercio exterior y cooperación internacional” (11%).

Considerando el “total menciones” (más de una mención, suma más de 100%) se observa que se mantienen estos tres principales objetos de asesoría, manteniéndose como la más importante la “información de los mercados, rubros y cadenas productivas” (80%).

Gráfico 8: Distribución Áreas de asesoría ALTA DIRECCIÓN

¿En cuál de las siguientes áreas ha recibido asesoría de ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)? Marque la más importante (última) y otras menciones

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

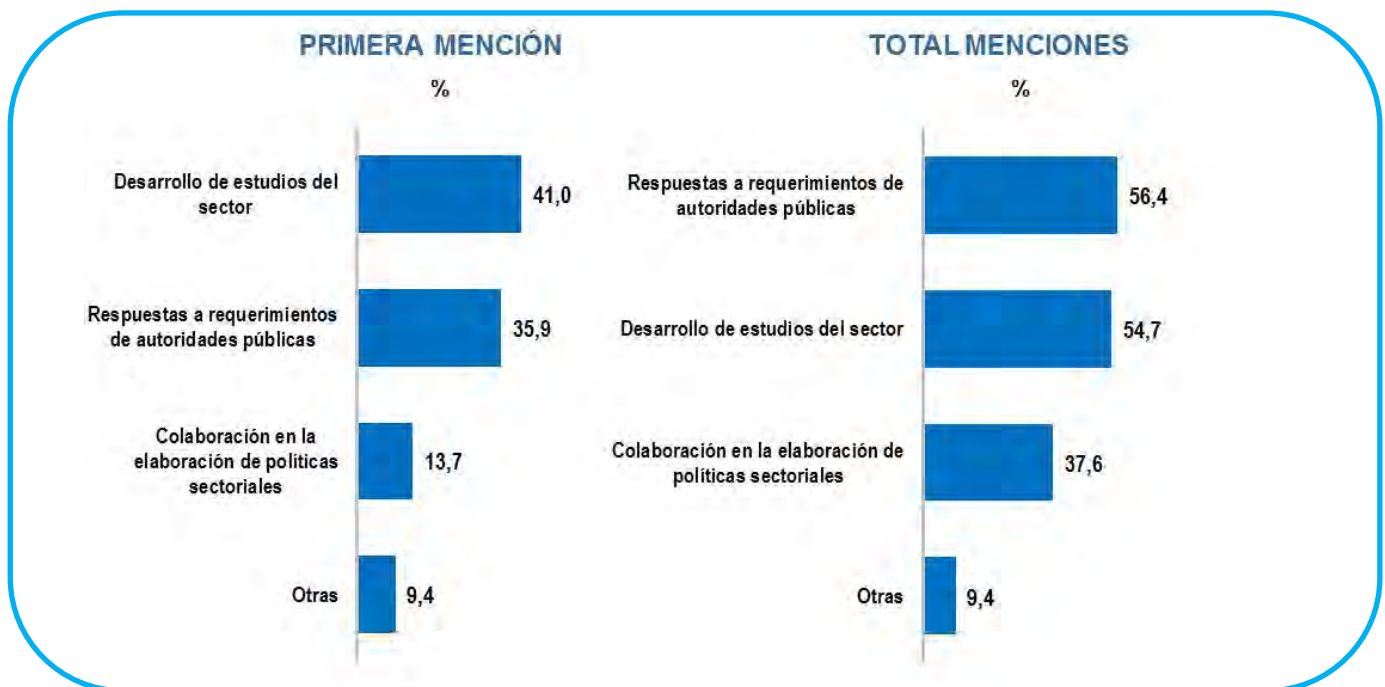


• UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Cuando se consulta respecto de la utilización o uso que se le da a los resultados obtenidos por las asesorías entregadas por ODEPA, se observa en primera mención que lo más importante apunta a dos aspectos: “desarrollo de estudios en el sector” (41%) y “respuestas a requerimientos de autoridades públicas” (36%).

Cuando se considera el total de las menciones, se mantienen estos mismos dos aspectos como los más mencionados, aunque se invierte el orden de relevancia en que son mencionados.

Gráfico 9: Distribución Utilización de información ALTA DIRECCIÓN
¿En qué ámbito principal utiliza Ud. los resultados de la asesoría de ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



- **NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LAS ASESORÍAS**

De forma de evaluar la calidad del servicio entregado en las asesorías de ODEPA se consultó acerca del nivel de satisfacción de los clientes / usuarios.

Se utilizó una escala Likert, de cinco categorías. De esta forma los encuestados podía responder que estaban: Muy satisfecho(a), Satisfecho(a), Indiferente, Insatisfecho(a) o Muy Insatisfecho(a).

La pregunta correspondiente a este dato fue la siguiente:

5- Y en términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con la asesoría entregada por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)?

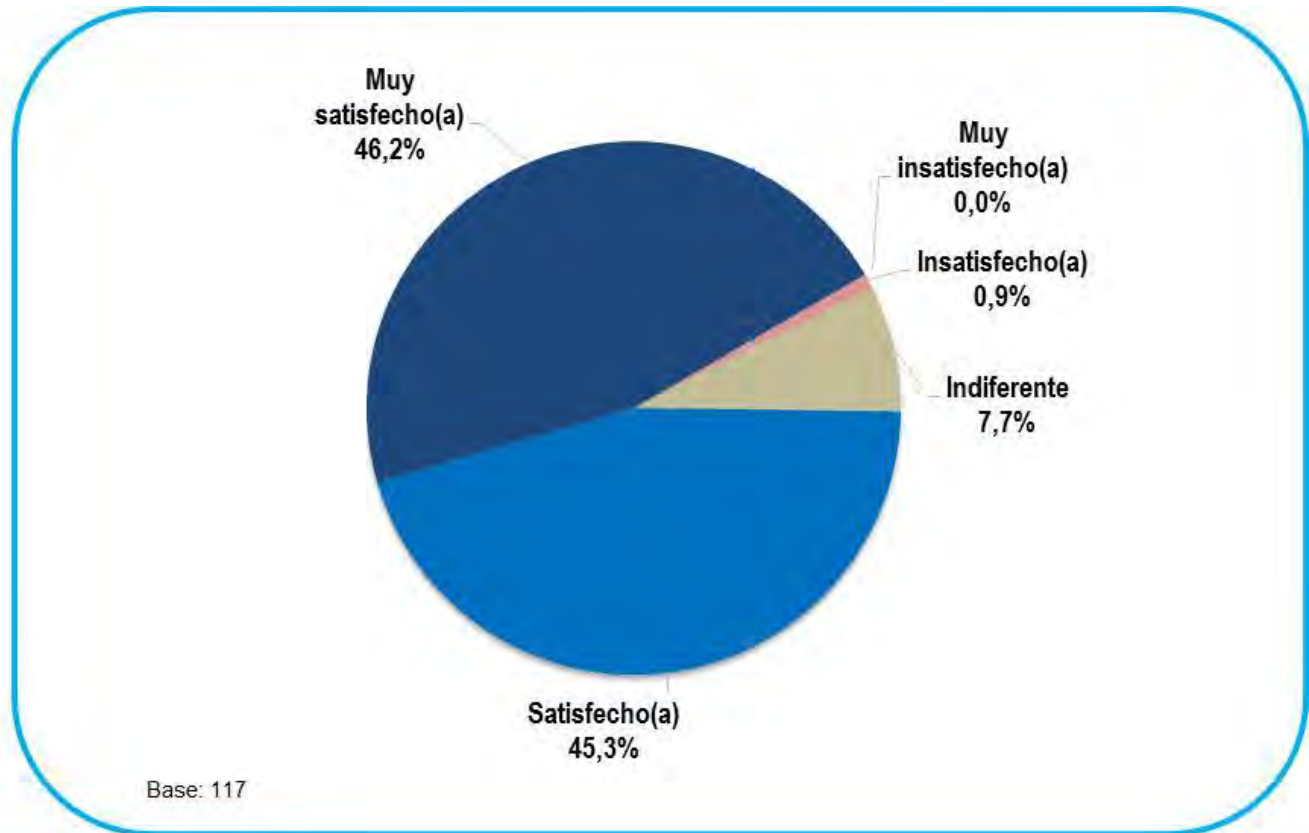
Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Indiferente	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)
5	4	3	2	1

Un **91,5%** de los encuestados declaró estar satisfecho con los servicios entregados por el sitio, porcentaje construido a partir de la suma simple de los porcentajes de personas que están Muy Satisfechos + Satisfechos.

Como se observa en el gráfico N°10, un 46,2% de los clientes / usuarios de Alta Dirección se muestran Muy Satisfecho(a), un 45,3% está Satisfecho(a), un 7,7% Indiferente, un 0,9% Insatisfecho(a) y un 0% Muy Insatisfecho(a).

Gráfico 10: Distribución Nivel de Satisfacción general ALTA DIRECCIÓN
En términos generales,
¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con la asesoría entregada por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)?

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho(a)	54	46,2
Satisfecho(a)	53	45,3
Indiferente	9	7,7
Insatisfecho(a)	1	0,9
Muy insatisfecho(a)	0	0,0
Total	117	100

• **NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE LAS ASESORÍAS DE ODEPA**

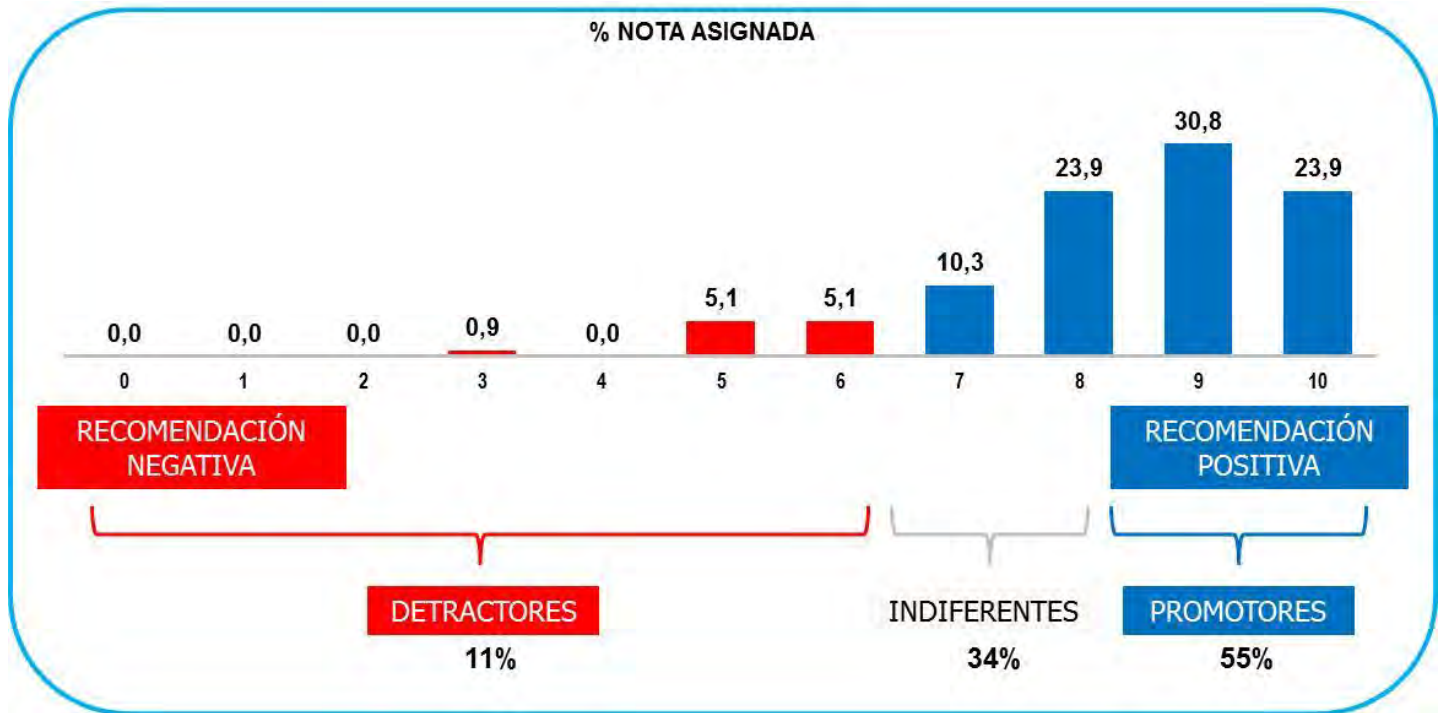
Se les consultó a los encuestados cuál es el nivel de recomendación que ellos harían de las asesorías de ODEPA. Se utilizó una escala de 0 a 10, tal como se utiliza en otros estudios similares a nivel internacional, tanto para empresas privadas como para instituciones públicas como ODEPA.

En base a esta consulta se obtuvo que un 55% de los clientes / usuarios daría una recomendación altamente positiva (notas 9 y 10), por lo tanto este es el grupo de “promotores”.

Por el contrario, un 11% se declara ser un “detractor” de las asesorías, es decir que daría una recomendación más negativa (notas entre 0 y 6).

Gráfico 13: Distribución Nivel de Recomendación Asesorías ALTA DIRECCIÓN
Si le pidieran una opinión acerca de las asesorías entregadas por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros), ¿Cómo recomendaría usted estas asesorías? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "con toda seguridad daría una recomendación negativa" y 10 es "con toda seguridad daría una recomendación positiva"

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

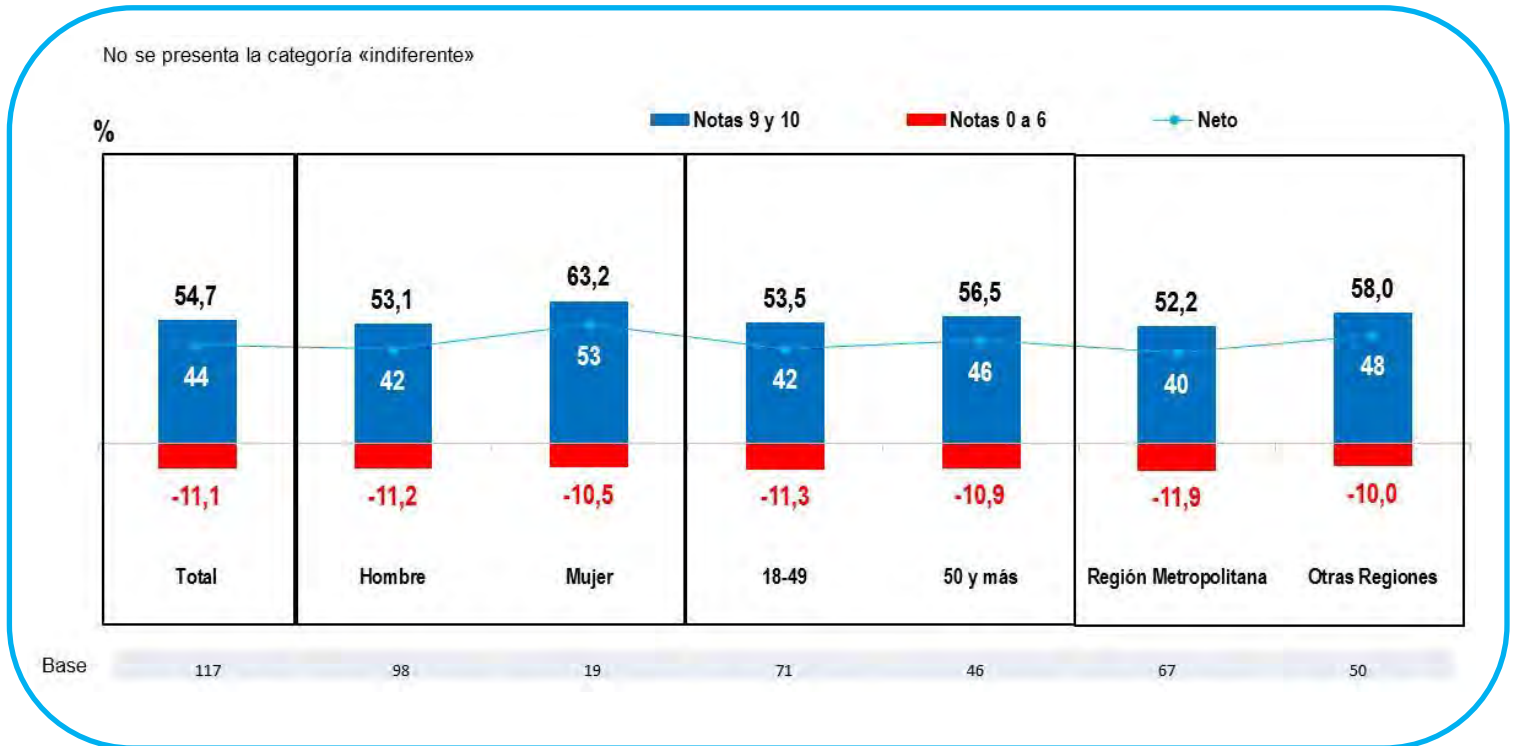


El NPS (Net Promotore Score) o Índice Neto de Promotores se calcula restando el indicador de Promotores (55%) menos el indicador de Detractores (11), lo que resulta en un NPS de 44 puntos para la muestra total.

En términos de los segmentos de cruce, se observa que las mujeres son mucho más promotoras que los hombres (53 v/s 42) al igual que los clientes / usuarios de regiones versus los de la RM (48 v/s 40).

Gráfico 14: Distribución Nivel de Recomendación Asesorías por Segmentos ALTA DIRECCIÓN
Si le pidieran una opinión acerca de las asesorías entregadas por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros), ¿Cómo recomendaría usted estas asesorías? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "con toda seguridad daría una recomendación negativa" y 10 es "con toda seguridad daría una recomendación positiva"

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



• **IMAGEN PROYECTADA POR ODEPA**

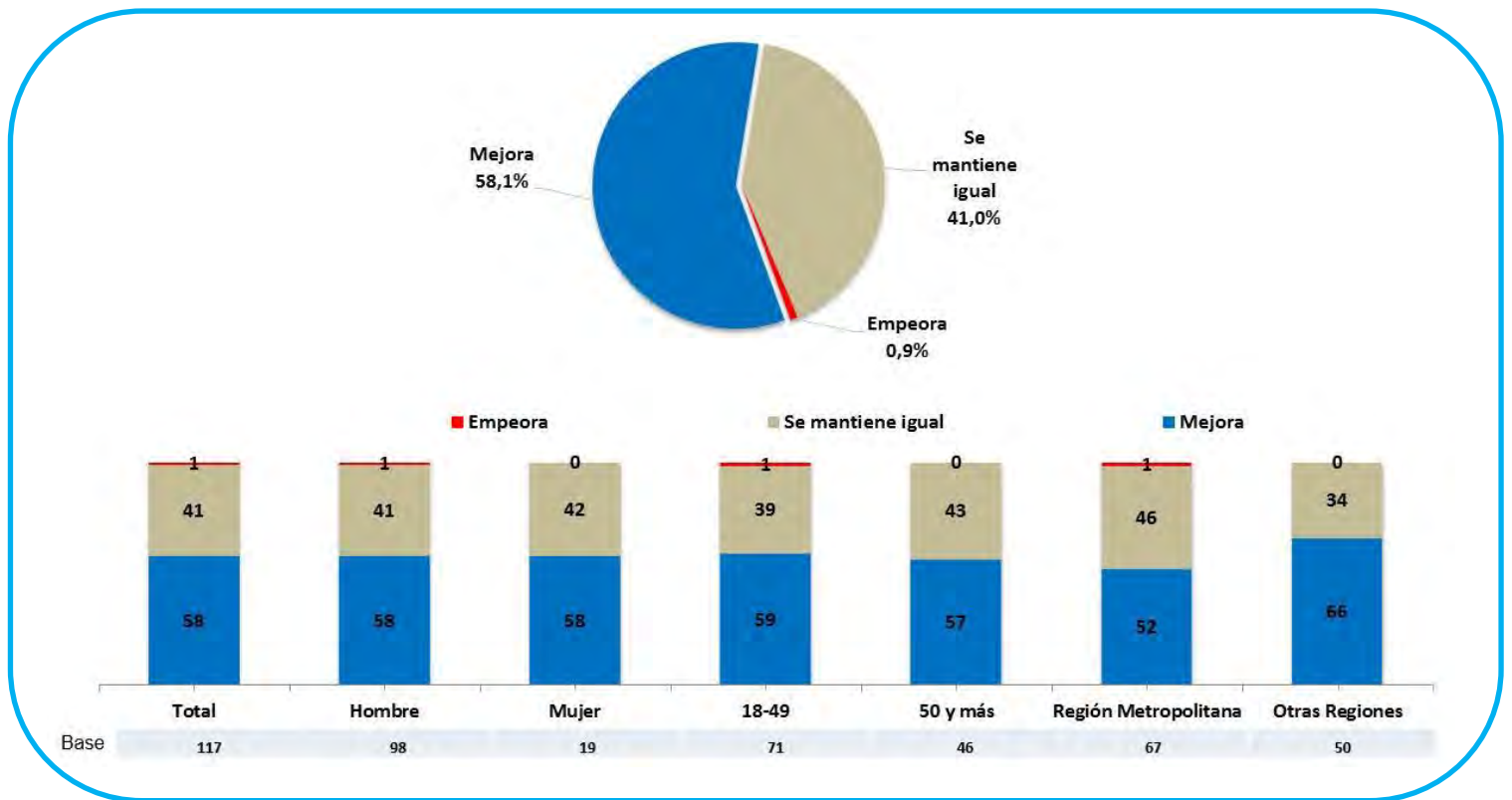
De acuerdo a lo mostrado por el siguiente gráfico N°15, se observa que las asesorías de ODEPA tienen un buen impacto en la imagen que proyecta ODEPA en sus clientes / usuarios.

En efecto, casi el 60% de los entrevistados declara que la imagen que tienen de ODEPA mejora después de recibir una asesoría.

Este resultado es transversal a todos los grupos estudiados como segmentos de cruce, pero es más marcado entre los clientes / usuarios de regiones, donde un 66% declara que su imagen institucional mejora después de recibir la asesoría.

Gráfico 15: Distribución Imagen proyectada por ODEPA Total y Segmentos ALTA DIRECCIÓN Después de recibir una asesoría, ¿Ud. cree que la imagen que Ud. tiene de ODEPA mejora, se mantiene igual o empeora?

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

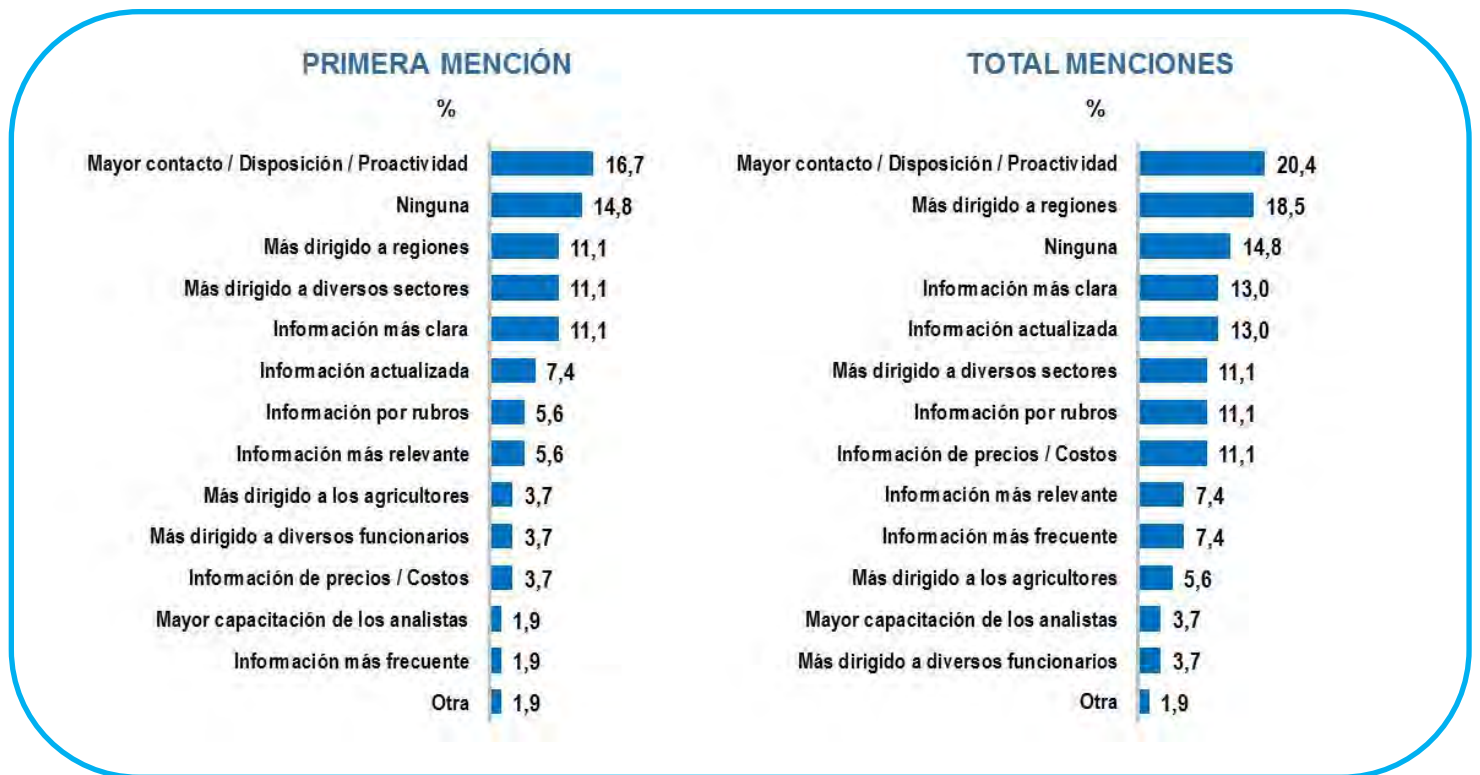


• **SUGERENCIAS A LAS ASESORÍAS DE ODEPA**

Al consultar sobre las sugerencias o recomendaciones que harían los clientes / usuarios respecto de las asesorías entregadas por ODEPA, de forma para mejorar el servicio entregado, se observa que en el total menciones, un 20% declara que podría existir “mayor contacto, disposición y proactividad”. Le sigue después una sugerencia relacionada con que podrían existir asesorías “más dirigidas a regiones” (19%). Un 15% menciona que no haría ninguna sugerencia.

Gráfico 16: Distribución Sugerencias a las Asesorías de ODEPA ALTA DIRECCIÓN
¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar las asesorías entregadas por ODEPA?
¿Alguna más?

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



Profundizando en un detalle más de corte cualitativo se detecta que la sugerencia “mayor contacto, predisposición y proactividad” se refiere a: «...*anticiparse generar información acorde a los nuevos desafíos del sector público y privado...*» (Cliente AD) y a «...*lograr mayor influencia y presencia del equipo profesional que labora en ODEPA...*» (Cliente AD).

Por su parte la sugerencia “más dirigido a regiones” se refiere a: «...*mayor presencia en regiones explicando todas las asesorías que ODEPA puede entregar...*» (Cliente AD) y a «...*visita a las regiones de los sectorialistas más que activarse el contacto solo ante un requerimiento coyuntural...*» (Cliente AD).

Gráfico 17: Frecuencia Discurso Sugerencias a las Asesorías de ODEPA ALTA DIRECCIÓN
¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar las asesorías entregadas por ODEPA?
¿Alguna más?

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Un **91,5%** de los encuestados / usuarios de Alta Dirección declaro estar satisfecho con los servicios entregados por el sitio, porcentaje construido a partir de la suma simple de los porcentajes de personas que están Muy Satisfechos + Satisfechos.
- Los clientes / usuarios de Alta Dirección de ODEPA son en su gran mayoría de la RM. Resultaría relevante que ODEPA fortaleciera sus lazos regionales (presencia y comunicación) y ofreciera asesorías especializadas en realidades alejadas de la capital.
- En segundo término, los clientes / usuarios declaran un vínculo “reciente” con la institución, lo que facilitaría el hecho de fortalecer la interacción con ellos y especialmente reforzar los lazos regionales.
- Respecto de los tipos de asesoría ofrecidos destaca –por lejos- el de la entrega de información de mercados, rubros y cadenas productivas. Quizás en este aspecto sería interesante diversificar la oferta y potenciar los servicios de políticas sectoriales y de comercio exterior. De esta forma también se reforzaría la colaboración en la elaboración de políticas sectoriales, las cuales sólo ocupan el tercer puesto en los tipos de utilización de la información obtenida por los clientes, detrás de las respuestas a requerimientos de autoridades públicas y al desarrollo de estudios en el sector.
- Las asesorías de ODEPA presentan buenos niveles de recomendación. En efecto, un 55% de los clientes/ usuarios daría una recomendación altamente positiva (“promotores”). En este punto se detecta que son más promotores las clientes mujeres y los clientes de regiones.
- Las principales sugerencias de los clientes/ usuarios se vinculan a tener “mayor contacto, disposición y proactividad” y a estar “más dirigidos a regiones”. Lo anterior plantea el desafío de anticiparse más y generar información acorde a los nuevos desafíos del sector público y privado, además de visitar más frecuentemente a las regiones de los “sectorialistas” y activar los contactos más allá de un mero requerimiento coyuntural.

6. ANEXOS

A continuación se presentan los cuestionarios, en formato Word, con todos los indicadores que se incluyeron en el estudio, para cada uno de los públicos objetivo.

Cabe destacar que las encuestas en formato web fueron alojadas en un link, donde se respondieron directamente por los clientes / usuarios. Como modo de ejemplo se mostrará al final de este capítulo el “facing” de cada la encuesta en formato Web.

6.1. INSTRUMENTOS EN FORMATO WORD

CUESTIONARIO ODEPA ALTA DIRECCIÓN

DÍA		MES		AÑO	
				1	3

CUERPO DEL E-MAIL:

Estimado(a), ODEPA lo invita a responder esta breve encuesta para conocer su opinión respecto de las asesorías entregadas por nuestra institución, en términos de la elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial y entrega de información relevante para la toma de decisiones. Sólo le tomará algunos minutos de su tiempo.

Para ODEPA es muy importante poder contar con su opinión. Ud. fue seleccionado a partir de un listado de altos directivos que se han relacionado con ODEPA. Sus respuestas serán analizadas en forma agregada con las de otras personas y en forma completamente anónima. ¡Muchas gracias!

Para comenzar con la encuesta por favor haga un click en el siguiente link:

<http://encuestaodepaad.primestudio.cl/>

ENCUESTA:

Nombre		
Edad <input type="checkbox"/>	Exacta: _____	Tramo: 1. 18-29 2. 30-39 3. 40-49 4. 50-59 5. 60 y más
Actividad/ tipo de trabajo	1. Profesional 2. Académico / Investigador 3. Ejecutivo / Gerente 4. Estudiante 5. Técnico 6. Comerciante 7. Empleado Administrativo 8. Directivo Público 9. Empresario 10. Representante Gremial 11. Otro _____	
Institución	_____	
Sexo <input type="checkbox"/>	1. Hombre 2. Mujer	
Región <input type="checkbox"/>	1. Tarapacá 2. Antofagasta 3. Atacama 4. Coquimbo 5. Valparaíso 6. O'Higgins 7. Maule 8. Bío Bío 9. Araucanía 10. Los Lagos 11. Aysén 12. Magallanes 13. Metropolitana 14. Los Ríos 15. Arica y Parinacota	
Comuna	_____	

PARÁMETROS DE LA ASESORÍA

1. ¿Cuándo fue la última vez que se relacionó con ODEPA?

Hace una semana o menos	Hace dos semanas	Hace un mes	Hace dos meses	Hace tres meses	Hace más de tres meses
1	2	3	4	5	6

2. ¿En cuál de las siguientes áreas ha recibido asesoría de ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)? Marque la más importante (última) y otras menciones.

Tipos de información	Primera Mención	Otras menciones
Información de los mercados, rubros y cadenas productivas	1	1
Políticas Sectoriales	2	2
Asesorías en materias jurídicas sectoriales	3	3
Asesorías en materias presupuestarias	4	4
Políticas de comercio exterior y cooperación internacional	5	5
OTRA 1: _____	6	6
OTRA 2: _____	7	7

3. ¿En qué ámbito principal utiliza Ud. los resultados de la asesoría de ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)? Marque el más importante y otras menciones.

Ámbitos de aplicación	Primera Mención	Otras menciones
Desarrollo de estudios del sector	1	1
Respuestas a requerimientos de autoridades públicas	2	2
Colaboración en la elaboración de políticas sectoriales	3	3
OTRA 1: _____	4	4
OTRA 2: _____	5	5

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA ASESORÍA

4. Ahora díganos qué tan satisfecho(a) está con los siguientes aspectos de la(s) asesoría entregada(s) por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros). Si Ud. ha recibido más de una asesoría, por favor responda en términos globales.

Atributo	Muy insatisfecho(a)	Insatisfecho (a)	Indiferente	Satisfecho (a)	Muy satisfecho(a)	No aplica
Oportunidad de respuesta						
Calidad de la información entregada						
Nivel de actualización de los datos entregados						
Confiablez de los datos entregados						

5. Y en términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con la asesoría entregada por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)?

Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Indiferente	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)
5	4	3	2	1

RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIAS

6. Si le pidieran una opinión acerca de las asesorías entregadas por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros), ¿cómo recomendaría usted estas asesorías? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "con toda seguridad daría una recomendación negativa" y 10 es "con toda seguridad daría una recomendación positiva".

RECOMENDACIÓN NEGATIVA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	RECOMENDACIÓN POSITIVA

7. Después de recibir una asesoría, ¿Ud. cree que la imagen que Ud. tiene de ODEPA mejora, se mantiene igual o empeora?

Mejora	Se mantiene igual	Empeora
1	2	3

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar las asesorías entregadas por ODEPA? ¿Alguna más?

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

6.2. INSTRUMENTOS EN FORMATO WEB

1. Portada de ingreso de datos de identificación



encuestaodepaad.primestudio.cl

ODEPA Oficina de Estudios y Políticas Agrarias

Ministerio de Agricultura Gobierno de Chile

CUESTIONARIO ODEPA ALTA DIRECCIÓN

sismarket

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE COMPLETO

EDAD SELECCIONE

ACTIVIDAD SELECCIONE **OTRO:**

INSTITUCIÓN

SEXO Hombre Mujer

REGIÓN Seleccione Región

COMUNA

Por favor ingrese email donde le llego la invitación a la encuesta:

INGRESAR DATOS

2. Encuesta / PARÁMETROS DE LA ASESORÍA

encuestaodepaad.primestudio.cl

ODEPA Oficina de Estudios y Políticas Agrarias

Ministerio de Agricultura Gobierno de Chile

CUESTIONARIO ODEPA ALTA DIRECCIÓN

sismarket

PARÁMETROS DE LA ASESORÍA

1. ¿Cuándo fue la última vez que se relacionó con ODEPA?

SELECCIONE

2. ¿En cuál de las siguientes áreas ha recibido asesoría de ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)? Marque la más importante y otras menciones.

Tipos de Información	Primera Mención (SELECCION ÚNICA)	Otras Menciones (SELECCION MULTIPLE)
Información de los mercados, rubros y cadenas productivas	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Políticas Sectoriales	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Asesorías en materias jurídicas sectoriales	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Asesorías en materias presupuestarias	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Políticas de comercio exterior y cooperación internacional	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
OTRA 1: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
OTRA 2: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿En qué ámbito principal utiliza Ud. los resultados de la asesoría de ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)? Marque el más importante y otras menciones.

Ámbitos de aplicación	Primera Mención (SELECCION ÚNICA)	Otras Menciones (SELECCION MULTIPLE)
Desarrollo de estudios del sector	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Respuestas a requerimientos de autoridades públicas	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Colaboración en la elaboración de políticas sectoriales	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
OTRA 1: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
OTRA 2: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

3. Encuesta / EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA ASESORÍA

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA ASESORÍA

Ahora díganos qué tan satisfecho(a) está con los siguientes aspectos de la(s) asesoría entregada(s) por

4. ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros). Si Ud. ha recibido más de una asesoría, por favor responda en términos globales.

Atributo	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Indiferente	Satisfecho (a)	Muy satisfecho(a)	No Aplica
Oportunidad de respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la información entregada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nivel de actualización de los datos entregados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiabilidad de los datos entregados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Y en términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con la asesoría entregada por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)?

SELECCIONE

4. Encuesta / RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIAS

RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIAS

Si le pidieran una opinión acerca de las asesorías entregadas por ODEPA (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros), ¿cómo recomendaría usted estas asesorías? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "con toda seguridad daría una recomendación negativa" y 10 es "con toda seguridad daría una recomendación positiva".

Recomendación Negativa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendación Positiva

7. Después de recibir una asesoría, ¿Ud. cree que la imagen que Ud. tiene de ODEPA mejora, se mantiene igual o empeora?

SELECCIONE

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar las asesorías entregadas por ODEPA? ¿Alguna más?

INGRESAR DATOS

GRACIAS

Sismarket Inteligencia de Mercado
Evaristo Lillo 112, Piso 6
Las Condes, Santiago de Chile
Teléfono: (56-2) 3665400
www.sismarket.cl