



**“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE USUARIOS  
ALTA DIRECCIÓN Y USUARIOS WEB DE ODEPA”**

**Informe de Resultados Finales 2019**

Organismo Mandante:



Diciembre de 2019

[www.ODEPA.gob.cl](http://www.ODEPA.gob.cl)

Santiago de Chile

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



A continuación, se presenta la Contraparte técnica de ACNexo, encargada de realizar el estudio de Satisfacción e Insatisfacción de Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web de ODEPA.

Nombre	Cargo	Correo electrónico
Jaime Rivera Valdivieso	Director de proyectos	jaime.rivera@acnexo.cl
Nicolás Flores Saavedra	Jefe de proyectos	nicolas.flores@acnexo.cl
Felipe Peña Maldonado	Análisis cuantitativo	felipe.pena@acnexo.cl

## **Resumen Ejecutivo**

El presente documento constituye el informe de resultados 2019 para la consultoría “**Estudio de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web de ODEPA**”.

Todos los cuadros y gráficos incluidos en este informe se basan en los resultados arrojados a partir del análisis de 318 encuestas para el caso de Usuarios del Sitio Web, y 41 encuestas para Alta Dirección.

Este análisis tiene como finalidad lograr incrementar los estándares en el proceso de mejora continua que ofrece ODEPA a sus usuarios, entregando datos claves para mejorar su nivel de satisfacción.

Para este año, la investigación se enmarcó en la generación de encuestas vía correo electrónico. Se estableció, entre otras cosas, el nivel de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la elaboración de estrategias de mejora continua para los servicios que promueve ODEPA como organización gubernamental.

De acuerdo a los resultados de los **Usuarios Web**, se observa que mayoritariamente los usuarios de la plataforma Web de ODEPA son hombres representados en un 70,13% del total de encuestados. Las principales ocupaciones de los usuarios corresponden al sector de producción agrícola, pecuaria o forestal, seguido de quienes pertenecen al sector de empresas privadas y Agroindustria.

En cuanto a la “satisfacción general con la calidad de la oferta de información que entrega la página web”, se observa que hay una ligera disminución del indicador, pasando de 80,33% en 2018 a 75,47% en 2019.

Dentro de los ocho aspectos evaluados en relación a la página web, la “Utilidad de los contenidos de la página” es el que obtiene el mejor indicador con un 75,64% de satisfacción. Por otro lado, la dimensión de “Facilidad y eficiencia del buscador” es la que tiene la menor satisfacción entre los usuarios, alcanzado un 53,77% de satisfacción.

En general, el 54,09% de los encuestados dice estar satisfecho con la “Facilidad para encontrar información”. Al realizar un análisis por género, son los hombres los que entregan una mayor satisfacción en comparación las mujeres. A nivel regional, son las otras regiones las que presentan mayor insatisfacción, alcanzando el 18,71%.

Respecto al “Diseño de la página web”, el 56,92% de los usuarios está satisfecho, siendo las mujeres más satisfechas que los hombres. La región metropolitana es la que posee menor satisfacción con un 50,39% y a la vez también, es la que expresa la menor insatisfacción con un 17,32% de usuarios insatisfechos.

En relación al aspecto “Lo amigable para navegar en la página”, dicha dimensión tiene una satisfacción general del 58,49%, y son las mujeres quienes presentan una mayor evaluación con 61,05% de satisfacción. En las otras regiones del país es donde se presenta los mayores indicadores, obteniendo un 61,29% de satisfacción y un 16,77% de insatisfacción.

La “Claridad de la información disponible” tiene una satisfacción de 67,30%. Los hombres expresan una satisfacción de 67,26% y las mujeres de un 67,37%. A nivel regional, no existen grandes diferencias en cuanto a insatisfacción, pero si en la satisfacción, siendo para otras regiones mayor la satisfacción, logrando un 67,10%.

Referente a la evaluación general de la “Extensión de los contenidos”, el 58,81% de los encuestados, expresan satisfacción. Son las mujeres las que alcanzan el mayor indicador con un 62,11%. Al desagregar por regiones, el mayor porcentaje de insatisfacción lo representan Otras Regiones con un 17,42%.

La evaluación de “Periodicidad de la información”, alcanza un nivel de satisfacción del 64,47% a nivel general. Al comparar por género, las mujeres obtienen un mayor grado de satisfacción, alcanzando un 66,32%. Al compararlo por regiones, el nivel de satisfacción es similar, estando en las otras regiones del país, la mayor cantidad de insatisfechos, con un 16,13%.

La evaluación de “Oportunidad de la información”, alcanza un nivel de satisfacción del 62,58% a nivel general. Al comparar por género, las mujeres obtienen un mayor grado de satisfacción, alcanzando un 68,42%. Al compararlo por regiones, son las otras regiones las que concentran la mayor cantidad de insatisfechos, con un 15,48%.

Por otro lado, en cuanto a la regularidad con que visitan la página web de ODEPA, el 38,36% visita a lo menos una vez en la semana la plataforma web.

Las tres categorías de información más prioritarias, buscadas por los usuarios web son: “publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines, estudios), “Información de precios” y “estadísticas productivas”.

Del mismo modo, la información obtenida por los usuarios web en la página de ODEPA a nivel general, tiene como finalidad “Uso laboral, en la empresa o institución donde se trabaja” además, de utilizar la información para “negocio o empresa propia” de los encuestados.

De las variables evaluadas, el aspecto que posee mayor incidencia, en la evaluación de satisfacción general de la página web de ODEPA, corresponde a la dimensión “Utilidad de los contenidos”.

Finalmente considerando todos los atributos evaluados, el 44,97% del total de los encuestados, declara que, sí recomendaría la página web de ODEPA a un familiar o amigo, manteniendo en general una buena evaluación por parte de los usuarios.

Por otra parte, del total de los usuarios de **Alta Dirección** encuestados, el 53,66% corresponde a hombres y el 46,34% a mujeres. Por otra parte, el 39,02% son Jefes de Divisiones, Departamentos y/o Unidades.

Respecto a la satisfacción general con los servicios de asesoría entregados por ODEPA, ésta disminuyó levemente en comparación al año pasado. Para el 2019 la satisfacción alcanzó el 87,80% y una insatisfacción de 7,32%. En cuanto al género, las mujeres tienen una satisfacción mayor que los hombres.

En cuanto a la evaluación de los aspectos relacionados con las asesorías de ODEPA, la variable “Confiabilidad de los datos entregados” obtiene un 95,12% de satisfacción por parte de sus usuarios. El análisis por género indica que el 100% de hombres evalúa positivamente este aspecto.

La oportunidad de respuesta, presenta un nivel de satisfacción del 85,37%, siendo mejor evaluado en las encuestadas mujeres, con 89,47%.

El 90,24% de los usuarios de Alta Dirección se encuentran satisfechos con la “Calidad de la información entregada”. Un 95,45% de hombres y el 84,21% de las mujeres declaran estar satisfechos.

El “Nivel de actualización de los datos entregados”, obtiene una satisfacción general de 90,24%, siendo la segunda variable mejor evaluada de todos los aspectos. Al realizar análisis por género, no se presentan grandes diferencias, siendo los hombres quienes están menos satisfechos que las mujeres.

La evaluación de la “Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, sector, etc.)” tiene la menor satisfacción de los aspectos mencionados anteriormente, alcanzando el 80,00% de satisfacción. Respecto al género, el 85,71% de los hombres y el 73,68% de las mujeres se declaran satisfechos.

A los usuarios de Alta Dirección, se les preguntó cuándo fue la última vez que se relacionaron con ODEPA, a lo que el 65,90% contestó que fue hace una semana o menos.

Respecto a las áreas donde los usuarios han recibido asesorías, el 30,95% fue en relación a “Información de los mercados, rubros y cadenas productivas”, seguido del 20,24% que recibió asesoría en cuanto a “Políticas sectoriales”.

De todas las variables evaluadas, las que presentan mayor incidencia en determinar la satisfacción general, corresponde a “Oportunidad de respuesta”. La variable “Confiabilidad

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



en los datos entregados”, aunque tiene una satisfacción alta, es la que presenta menor satisfacción del conjunto de atributos. Considerando que es la que más incide, se recomienda intervenir esta dimensión.

Finalmente, a nivel general, hay un 63,41% de todos los encuestados, que recomendarían los servicios de asesorías entregados por ODEPA. Al realizar apertura por género, son los hombres quienes registran un porcentaje de recomendación más alto con un 63,64%, por otro lado, un 50,00% de los hombres declara que sí recomendaría los servicios de asesoría de ODEPA.

## Contenido

Resumen Ejecutivo.....	3
1. Introducción.....	12
2. Antecedentes .....	13
3. Objetivos del estudio .....	14
3.1 Objetivo general del estudio .....	14
3.2 Objetivos específicos del estudio.....	14
4. Cobertura del estudio .....	15
4.1 Muestra seleccionada.....	15
5. Metodología utilizada.....	16
5.1 Procedimiento de contacto .....	17
6. Lectura de resultados.....	18
7. Resultados y su discusión .....	21
7.1 Caracterización de la muestra Usuarios Web .....	21
7.1.1 Sexo .....	21
7.1.2 Rango de edad de los encuestados.....	22
7.1.3 Actividad principal de los encuestados.....	23
7.1.4 Nacionalidad de los encuestados.....	25
7.1.5 Región de los encuestados.....	26
7.2 Satisfacción General con el sitio Web.....	27
7.2.1 Evaluación general de los aspectos relacionados con la página web .....	30
7.2.2 Utilidad de los contenidos de la página.....	31
7.2.3 Evaluación de la Facilidad para encontrar la información .....	33
7.2.4 Evaluación del diseño de la página.....	35
7.2.5 Evaluación de la amigabilidad de la página .....	37
7.2.6 Evaluación de la claridad de la información .....	39
7.2.7 Extensión de los contenidos .....	41
7.2.8 Periodicidad de la información.....	43
7.2.9 Oportunidad de la información.....	45
7.2.9 Facilidad y eficiencia del buscador .....	47
7.3. Visita a la página web de ODEPA .....	49
7.4 Frecuencia de la visita a la página web .....	51
7.5 Tipo de información buscada en la página .....	52
7.6 Utilización de la información obtenida en la página web.....	54
7.7 Recomendación de la página web de ODEPA.....	56
7.8 Análisis de regresión lineal .....	58
7.8.1 Análisis de regresión lineal – Usuarios web ODEPA.....	58
7.8.2 Modelo de regresión .....	59
7.8.3 Factores relevantes en los niveles de satisfacción.....	61
<b>7.9 Caracterización de la muestra usuarios Alta Dirección.....</b>	<b>62</b>
<b>7.9.1 Sexo.....</b>	<b>62</b>

7.9.2	Cargo de los encuestados .....	63
7.10	Satisfacción General con los servicios de Asesoría .....	65
7.11	Evaluación general de los aspectos relacionados con la Asesoría.....	67
7.12.1	Oportunidad de respuesta .....	68
7.12.2	Evaluación de la Calidad de la información entregada.....	69
7.12.3	Evaluación de la Confiabilidad de los datos.....	71
7.12.4	Evaluación de la Especificidad y nivel de apertura de la información ....	72
7.12	Relación con ODEPA .....	73
7.13	Áreas en las que ha recibido asesorías.....	74
7.14	Recomendación de Asesorías.....	76
7.15	Análisis de regresión lineal .....	78
7.15.6	Análisis de regresión lineal – Usuarios Alta Dirección.....	78
7.15.7	Modelo de regresión.....	78
7.15.8	Factores relevantes en los niveles de satisfacción .....	81
8.	Conclusiones.....	82
8.1	Conclusiones Usuarios Web ODEPA .....	82
8.2	Conclusiones Usuarios Alta Dirección .....	84
9.	Anexos .....	86
9.1	Instrumento satisfacción e insatisfacción usuarios Web.....	86
9.2	Instrumento satisfacción e insatisfacción Usuarios Alta Dirección .....	93



## Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución de la muestra por género .....	21
Gráfico 2: Distribución de la muestra por edad .....	22
Gráfico 3: Ocupación de los usuarios .....	23
Gráfico 4: Distribución de la muestra por nacionalidad .....	25
Gráfico 5: Distribución de la muestra por región .....	26
Gráfico 6: Satisfacción general con la calidad de la oferta en la página web .....	27
Gráfico 7: Satisfacción con la calidad de la oferta de información en la página por género .....	28
Gráfico 8: Satisfacción con la calidad de la oferta de información en la página, por región .....	29
Gráfico 9: Satisfacción de los aspectos relacionados a la página web .....	30
Gráfico 10: Satisfacción de la utilidad de los contenidos de la página por género.....	31
Gráfico 11: Satisfacción de la utilidad de los contenidos de la página por región.....	32
Gráfico 12: Satisfacción de la facilidad para encontrar información por género .....	33
Gráfico 13: Satisfacción de la facilidad para encontrar información, por región.....	34
Gráfico 14: Satisfacción del diseño de la página por género.....	35
Gráfico 15: Satisfacción del diseño de la página por región .....	36
Gráfico 16: Satisfacción de la amigabilidad de la página por género .....	37
Gráfico 17: Satisfacción de lo amigable para navegar en la página por región .....	38
Gráfico 18: Satisfacción de la claridad de la información disponible por género .....	39
Gráfico 19: Satisfacción con la claridad de la información disponible por región.....	40
Gráfico 20: Última visita a la página web .....	49
Gráfico 21: Última visita a la página web por género .....	50
Gráfico 22: Frecuencia de visita a la página web .....	51
Gráfico 23: Frecuencia de visita a la página web por género .....	51
Gráfico 24: Tipo de información buscada en la página web .....	52
Gráfico 25: Utilización de la información obtenida en la página web .....	54
Gráfico 26: Ámbitos para mejorar la experiencia como usuario <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Gráfico 27: Aspectos para mejorar la experiencia regional <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Gráfico 28: Recomendación de la página web.....	56
Gráfico 29: Recomendación de la página web por género masculino .....	57
Gráfico 30: Recomendación de la página web por género femenino .....	57
Gráfico 31: Distribución de la muestra por género .....	62
Gráfico 32: Distribución de la muestra por cargo que ocupa .....	63
Gráfico 33: Satisfacción general con los servicios de Asesoría.....	65
Gráfico 34: Satisfacción con los servicios de asesoría por género.....	66
Gráfico 35: Satisfacción de los aspectos relacionados a la Asesoría .....	67
Gráfico 36: Satisfacción de la Oportunidad de respuesta por género.....	68
Gráfico 37: Satisfacción de la calidad de la información entregada por género.....	69



Gráfico 38: Satisfacción del nivel de actualización de los datos por género.....	70
Gráfico 39: Satisfacción de la Confiabilidad de los datos por género .....	71
Gráfico 40: Satisfacción de la Especificidad y nivel de apertura de la información por género .....	72
Gráfico 41: Última vez que se relacionó con ODEPA.....	73
Gráfico 42: Última vez que se relacionó con ODEPA por género.....	73
Gráfico 43: Áreas más importantes en las que ha recibido Asesorías.....	74
Gráfico 44: Recomendación de las Asesorías.....	76
Gráfico 45: Recomendación de las Asesorías por género masculino.....	77
Gráfico 46: Recomendación de las Asesorías por género femenino .....	77

### Índice de tablas

Tabla 1: Ficha Técnica.....	16
Tabla 2: Distribución de la edad de los encuestados por género .....	22
Tabla 3: Principal ocupación de los usuarios web por género.....	24
Tabla 4: Tipo de información prioritaria buscada en la página web por género .....	53
Tabla 5: Ámbitos más importantes de la utilización obtenida en la página, por género ...	55
Tabla 6: Mejora más importante para la página web por género; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Tabla 7: Dimensiones abordadas .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 8: R<sup>2</sup> Modelo de regresión Usuarios Web ODEPA.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 9: Estadístico F Modelo de regresión Usuarios Web ODEPA.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 10: Peso específico dentro del modelo.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 11: Dimensiones – Usuarios Web ODEPA .....</b>	<b>61</b>
Tabla 12: Principal cargo de los encuestados de Alta Dirección por género .....	64
Tabla 13: Áreas más importantes en las que ha recibido Asesorías por género .....	75
Tabla 14: Dimensiones abordadas.....	78
Tabla 15: R <sup>2</sup> Modelo de Regresión Usuarios Alta Dirección.....	79
Tabla 16: Estadístico F Modelo de regresión Usuarios Alta Dirección .....	79
Tabla 17: Peso específico dentro del modelo .....	80
Tabla 18: Dimensiones – Usuarios Alta Dirección.....	81

## **1. Introducción**

El presente documento constituye el informe de resultados 2019 para la consultoría “Estudio de satisfacción e insatisfacción usuarios Alta Dirección y Usuarios Web de ODEPA”.

Todos los cuadros y gráficos incluidos en este informe se basan en los resultados arrojados a partir del análisis de 318 encuestas para el caso de Usuarios del Sitio Web, y 41 encuestas para Alta Dirección.

Este análisis permitirá incrementar los estándares en el proceso de mejora continua que ofrece ODEPA a sus usuarios y usuarios, entregando datos claves para mejorar su nivel de satisfacción.

Para este año, la investigación, se enmarcó en la generación de encuestas vía correo electrónico. Se estableció, entre otras cosas, el nivel de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la elaboración de estrategias de mejora continua para los servicios que promueve ODEPA como organización gubernamental.



## **2. Antecedentes**

La Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA), es un servicio público centralizado, dependiente del Presidente de la República a través del Ministerio de Agricultura, su misión es proporcionar información regional, nacional e internacional y apoyar la gestión del Ministerio de Agricultura y de los distintos agentes sectoriales, contribuyendo a fomentar un sector agroalimentario y forestal competitivo, sustentable, innovador, moderno y comprometido socialmente con el desarrollo regional y rural.

Bajo esta perspectiva, ODEPA genera, administra y difunde información sectorial, regional, nacional e internacional que pone a disposición de sus usuarios y público en general, utilizando para ello diversos medios de comunicación. Uno de aquellos canales es su página web institucional.

Es por esto que ODEPA anualmente lleva a cabo una medición de la satisfacción e insatisfacción de sus usuarios, mediante la aplicación de encuestas dirigidas a ellos. Tal instrumento es aplicado a los usuarios que han registrado sus antecedentes en los sistemas SIAC Internet, suscripción simple y suscripción avanzada, siendo distribuida mediante correo electrónico, así como también a la alta dirección sectorial, categoría que agrupa a los distintos agentes públicos y/o privados que se relacionan directamente con ODEPA, recibiendo información y ocupando cargos de jerarquía, que les permite tomar decisiones en áreas vinculadas al ámbito silvo-agropecuario.

### **3. Objetivos del estudio**

#### **3.1 Objetivo general del estudio**

Contar con información cuantitativa y cualitativa, desagregada por sexo, asociada a la satisfacción e insatisfacción de usuarios/as de los servicios de información que ODEPA provee mediante su página Web y de asesoría con la alta dirección, que incorpore en su análisis el enfoque de género y la distribución geográfica, aportando antecedentes básicos para la toma de decisiones acerca de la prestación de servicios de ODEPA.

#### **3.2 Objetivos específicos del estudio**

Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de la información obtenida, considerando el enfoque de género y la distribución territorial que permita a ODEPA ajustar, mejorar y crear servicios de información acorde con las necesidades expresadas por los usuarios/as, bajo la óptica de una mejora continua.

#### **4. Cobertura del estudio**

El universo de este estudio está compuesto por hombres y mujeres, inscritos en la plataforma web de ODEPA, además de usuarios con cargos de alta dirección, agrupando a agentes públicos y/o privados. El tamaño de la muestra será descrito a continuación.

##### **4.1 Muestra seleccionada**

La selección de casos fue probabilística, con un nivel de confianza de 95% y un error de  $\pm 4,78\%$  para el segmento usuarios web y  $\pm 12,52\%$  para alta dirección. De este modo, las muestras alcanzadas permiten la obtención de resultados estadísticamente representativos para los usuarios a nivel nacional. Las unidades de selección muestral se basaron en la siguiente fórmula:

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

- Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño del universo

pq =varianza

e = error muestral

z = nivel de confianza

Para Usuarios Web:

N= 1.298 registros de los usuarios web de Odepa.  
pq= 0.25, ya que:  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$  (varianza máxima)  
e= ( $\pm 4,78\%$ )  
z= 1.96 para 95% de confianza.

Para Alta Dirección:

N= 122 registros.  
pq= 0.25, ya que:  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$  (varianza máxima)  
e= ( $\pm 12,52\%$ )  
z= 1.96 para 95% de confianza.

Vale la pena consignar en este punto que las tasas de respuesta alcanzadas, considerando la coyuntura que está viviendo nuestro país a partir del 18 de Octubre, son consideradas altamente exitosas.

## 5. Metodología utilizada

El estudio se realizó utilizando metodología cuantitativa mediante la aplicación de encuestas online; adicionalmente, se realizó un análisis cualitativo a las preguntas abiertas presentes en ambos cuestionarios.

**Tabla 1: Ficha Técnica**

<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Estudio cuantitativo con aplicación de encuestas a una muestra de Usuarios de la Oficina de Políticas Agrarias. El estudio es de tipo probabilístico y permite inferir los resultados al universo de la población.
<b>GRUPO OBJETIVO</b>	Hombres y mujeres, que sean Usuarios de Alta Dirección y Usuarios web de ODEPA.
<b>CUESTIONARIO</b>	Cuestionario online con preguntas abiertas y cerradas.
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	Noviembre 2019.

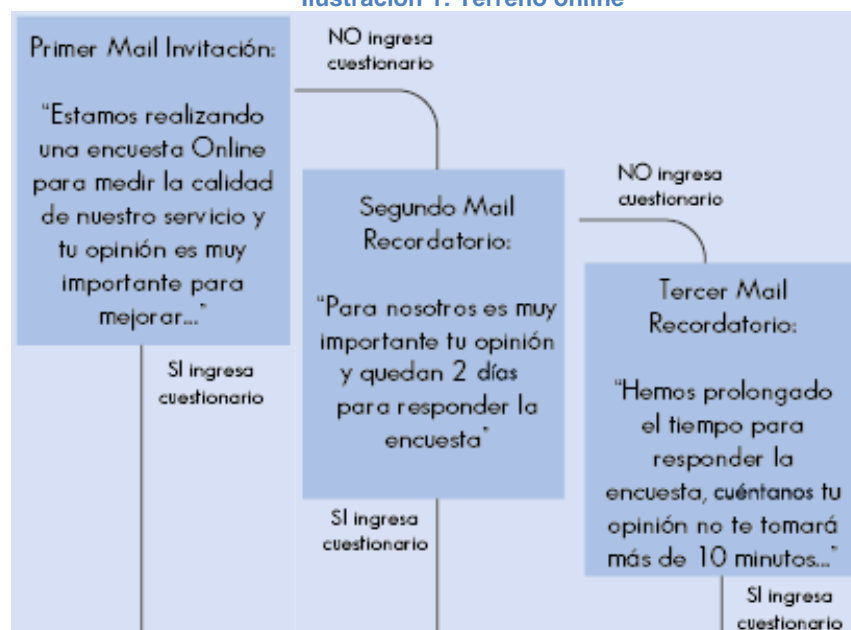


### 5.1 Procedimiento de contacto

Para poder cumplir con los rangos de representatividad definidos en la muestra, se utilizó el medio online como único método de aplicación.

El procedimiento de contacto se realizó en primera instancia enviando un correo electrónico de invitación, en los casos donde no se obtuvo respuesta, se programó avisos recordatorios.

**Ilustración 1: Terreno online**



## 6. Lectura de resultados

En términos generales, el método que se utilizó para medir la satisfacción de los Usuarios de Alta Dirección y Usuarios Web de ODEPA, se basó en la estructuración del instrumento de medición en preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 5, donde 1 representa total insatisfacción y 5 completa satisfacción.

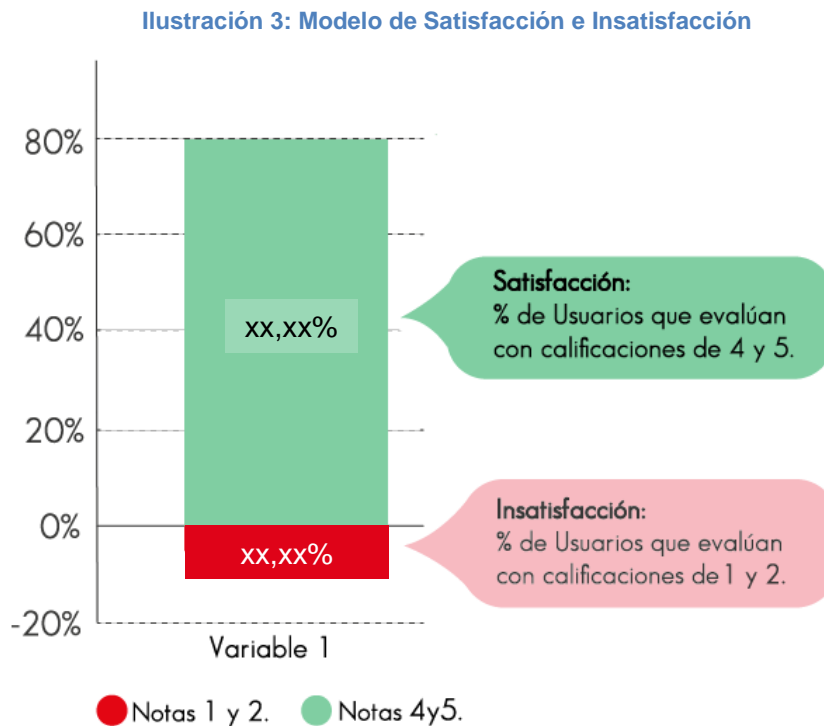
Para estas preguntas, se utilizaron los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 4+5).
- % Insatisfacción (Notas 1 + 2).
- % Satisfacción Neutra (Nota 3).

**Ilustración 2: Indicadores de gestión**



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



Por otra parte, se utilizó la métrica Net Promoter Score (NPS) para la evaluación de la lealtad de los usuarios.

El “Net Promoter Score” se basa en la pregunta: **¿Qué tan probable es que usted recomiende la página web de ODEPA a un amigo?** Por favor utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es Para nada probable y 10 es Muy Probable.

A través de esto, se identifican usuarios satisfechos que posiblemente actuarán como multiplicadores en la generación de negocio para la empresa gracias al efecto “boca a boca”.

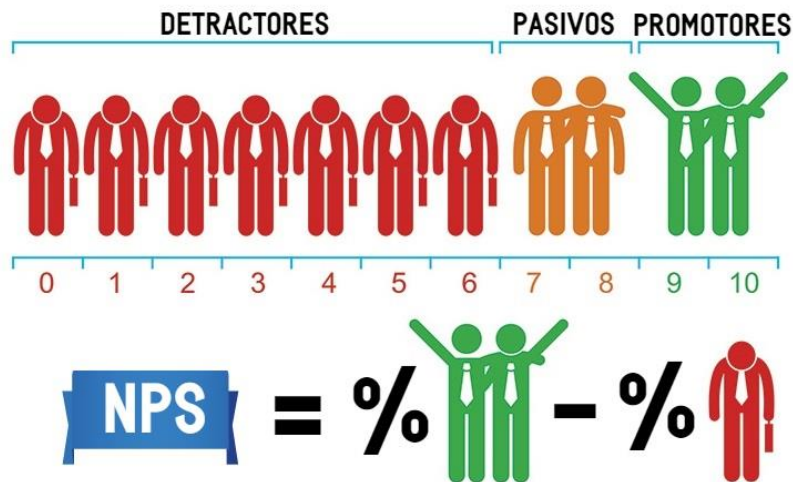
La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:

- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**.
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Pasivos**.

- Los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

Ilustración 4: Modelo de Net Promoter Score



## 7. Resultados y su discusión

A continuación, se presentan los principales resultados para la satisfacción e insatisfacción de los Usuarios de Alta Dirección y Usuarios Web de ODEPA. Aquí se presenta un análisis general de las distintas dimensiones consideradas para la evaluación de la satisfacción e insatisfacción a partir de la utilización de técnicas de análisis univariado, tales como frecuencias y medidas de tendencia central, y técnicas de procesamiento y análisis bivariado, específicamente cruces de datos.

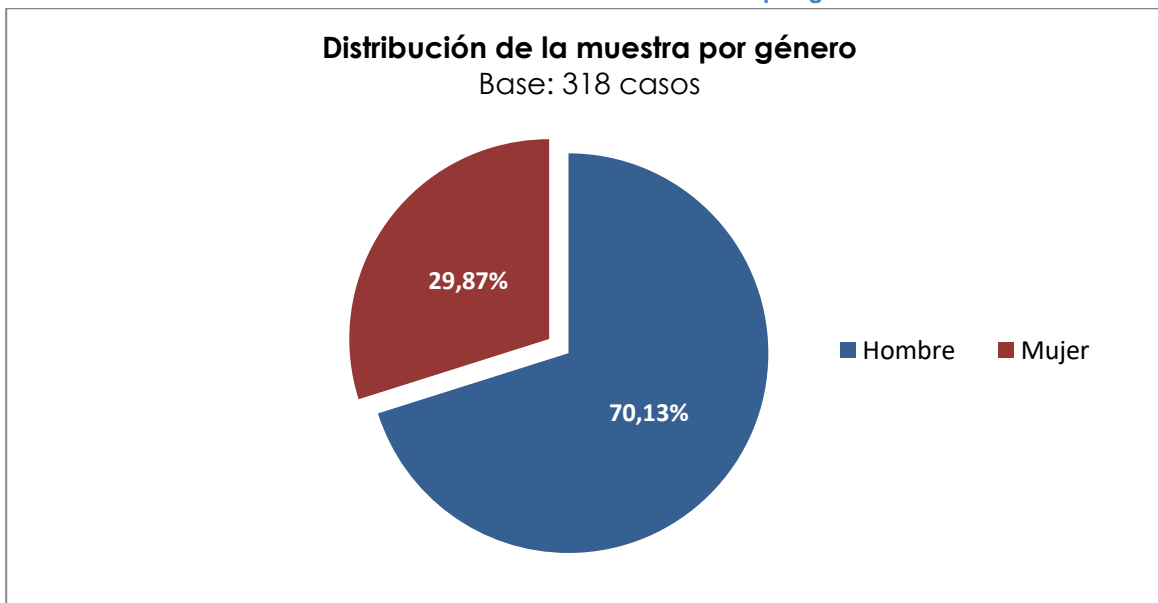
### 7.1 Caracterización de la muestra Usuarios Web

A continuación, se presenta una caracterización para los **usuarios web** con las principales variables de la muestra del estudio realizado sobre la satisfacción e insatisfacción que tienen con ODEPA. Se presentará un análisis general de las distintas dimensiones, configurando un perfil de la muestra de los encuestados.

#### 7.1.1 Sexo

Tal como se aprecia en el gráfico siguiente, un 70,13% de los entrevistados (223 casos) corresponde a hombres, mientras que un 29,87% (95 casos) fueron mujeres.

Gráfico 1: Distribución de la muestra por género



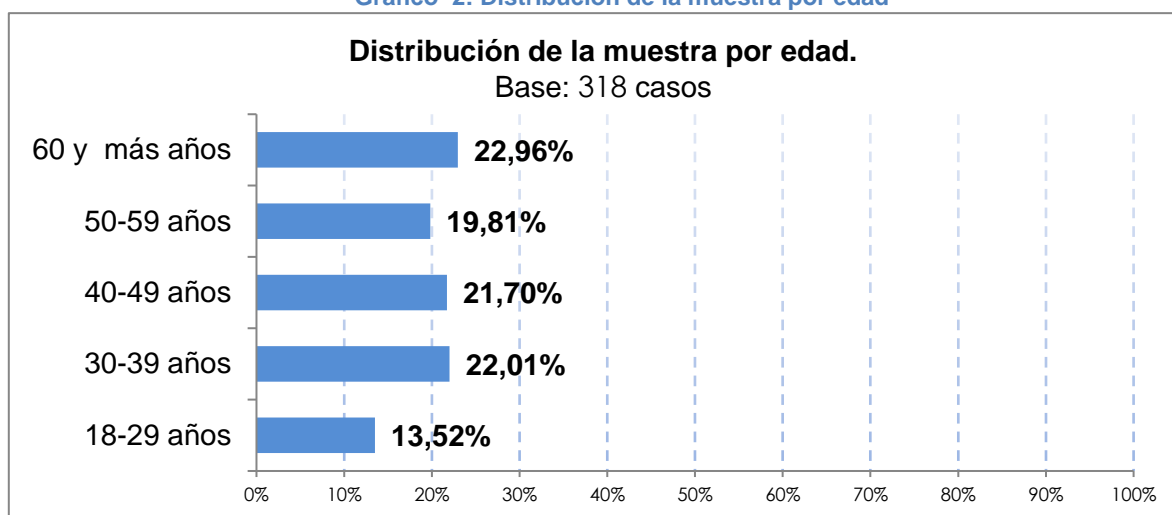
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.1.2 Rango de edad de los encuestados

La distribución de los participantes según su rango etario no presenta grandes diferencias, de hecho, todos los tramos etarios bordean el 20% a excepción del rango 18 a 29 años que sólo alcanza el 13,52%.

La mayoría de los usuarios web encuestados se encuentran entre el rango de edad de 60 y más años con un **22,96%**.

**Gráfico 2: Distribución de la muestra por edad**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

En la distribución de edad por género, el segmento mujeres, se encuentra mayormente en el rango 30 – 39 años representado por un **29,47%**, mientras que los hombres se concentran en el rango de 60 y más años de edad con un **27,35%**.

**Tabla 2: Distribución de la edad de los encuestados por género**

Distribución por edad de los Usuarios Web de ODEPA	Sexo	
	Hombre	Mujer
18 – 29 años	13,00%	14,74%
30 – 39 años	18,83%	29,47%
40 – 49 años	19,73%	26,32%
50 – 59 años	21,08%	16,84%
60 y más años	27,35%	12,63%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.1.3 Actividad principal de los encuestados

El **25,24%** de los usuarios web encuestados, son del sector de producción agrícola, pecuaria o forestal, seguido de un **13,56%** que pertenece a otro tipo de empresas privadas y un **13,25%** al sector Academia o investigación y al sector Agroindustria.

**Gráfico 3: Ocupación de los usuarios**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios ODEPA, 2019.

Al desagregar la actividad de los encuestados por género, vemos que los principales sectores a los que pertenecen las mujeres encuestadas son Producción agrícola, pecuaria o forestal con un **26,32%**.

En el caso de los hombres, el **24,77%** declara pertenecer al sector Producción agrícola, pecuaria o forestal, seguido un **15,77%** que pertenece a Agroindustria.

**Tabla 3: Principal ocupación de los usuarios web por género**

Principal ocupación de los Usuarios Web de ODEPA	Sexo	
	Hombre	Mujer
Producción agrícola, pecuaria o forestal	24,77%	26,32%
Otro tipo de empresas privadas	14,86%	10,53%
Agroindustria	15,77%	7,37%
Academia o investigación	11,26%	17,89%
Sector público, instituciones del Estado	7,21%	16,84%
Comercio de productos agrícolas, pecuarios o forestales	8,56%	7,37%
Estudiantes	4,50%	3,16%
Asociaciones gremiales	2,70%	3,16%
Organismos internacionales	0,00%	1,05%
No Responde	2,70%	1,05%
Otro	7,66%	5,26%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

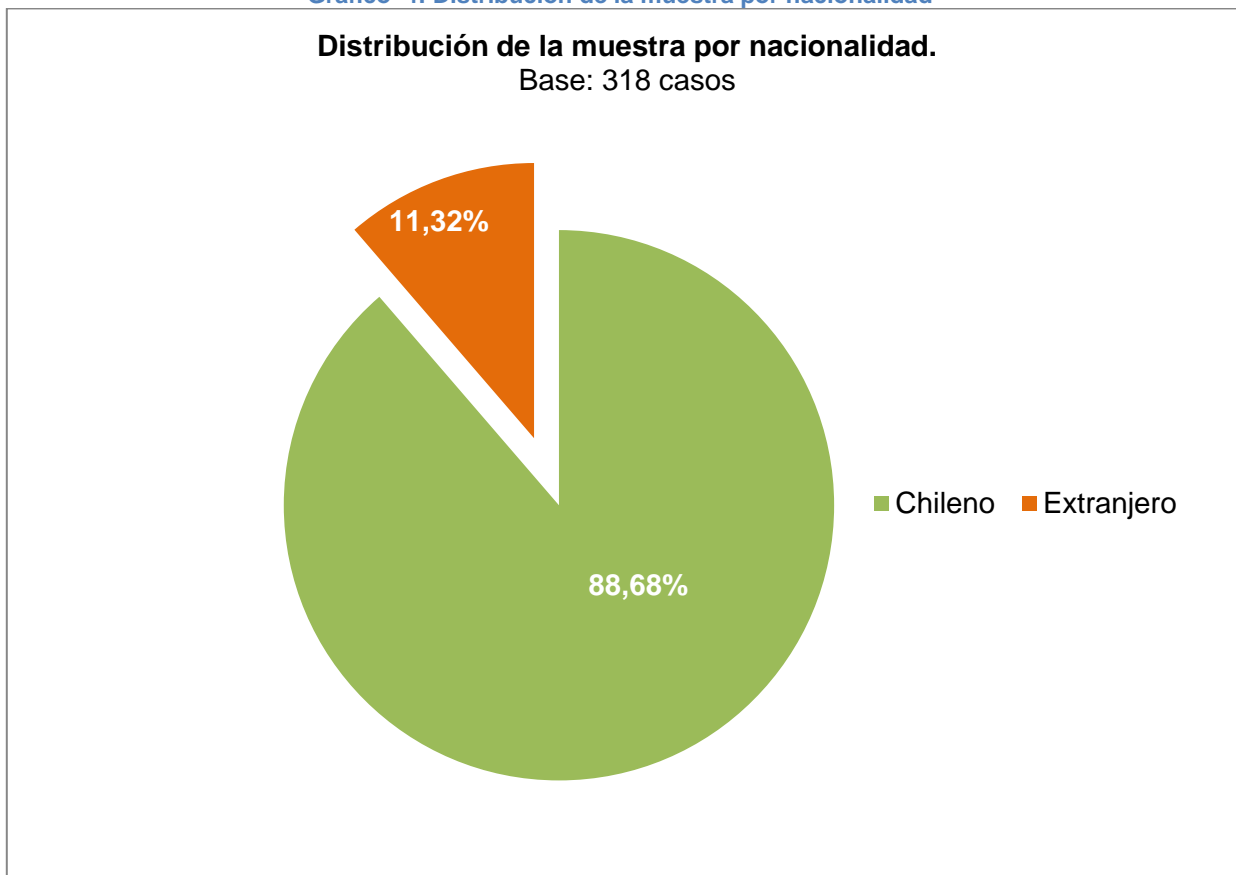
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios ODEPA, 2019.



#### 7.1.4 Nacionalidad de los encuestados

La mayoría de los usuarios web encuestados son de nacionalidad chilena, con un **88,68%** de representación, mientras que solamente el **11,32%** corresponde a extranjeros.

**Gráfico 4: Distribución de la muestra por nacionalidad**

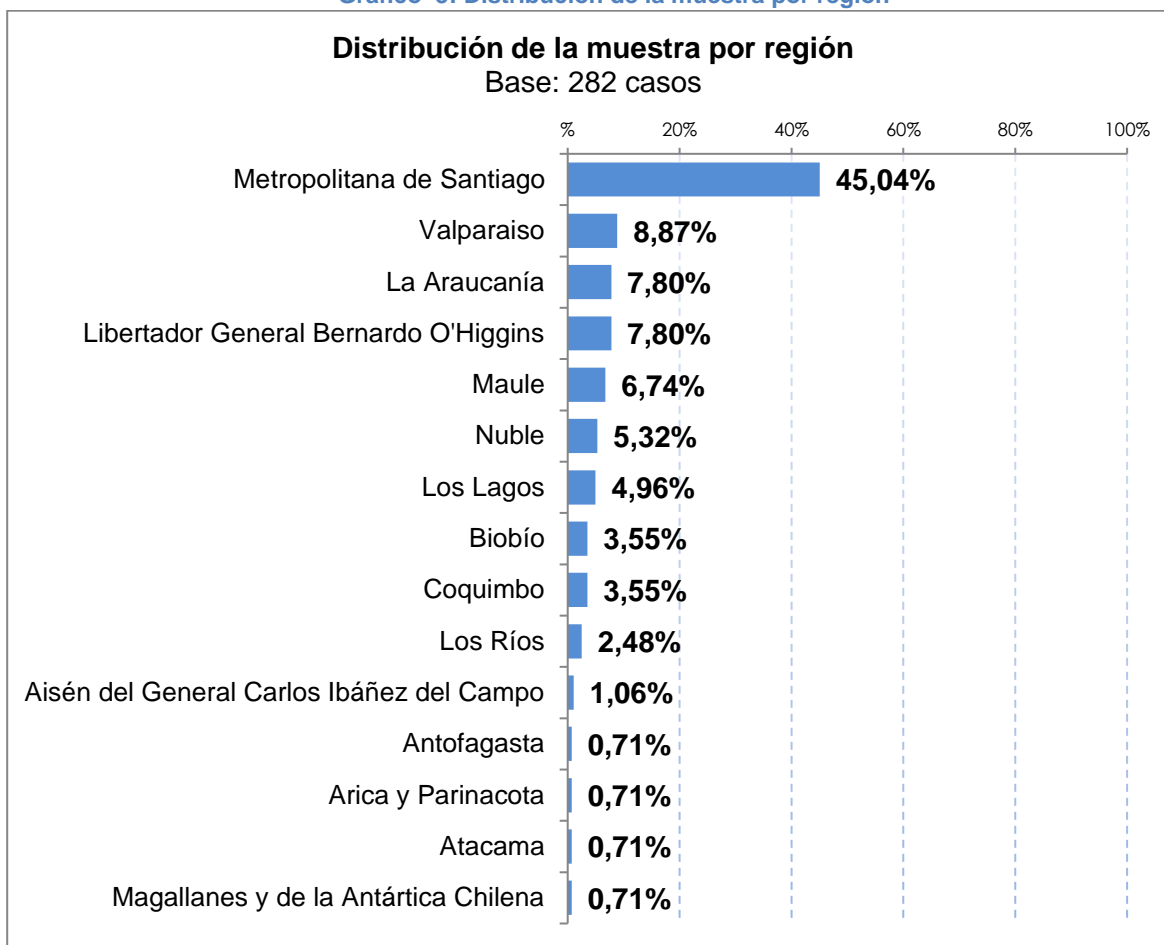


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.1.5 Región de los encuestados

Como se muestra en el siguiente gráfico, existe una gran concentración de usuarios encuestados, que residen en la Región Metropolitana **45,04%**.

**Gráfico 5: Distribución de la muestra por región**

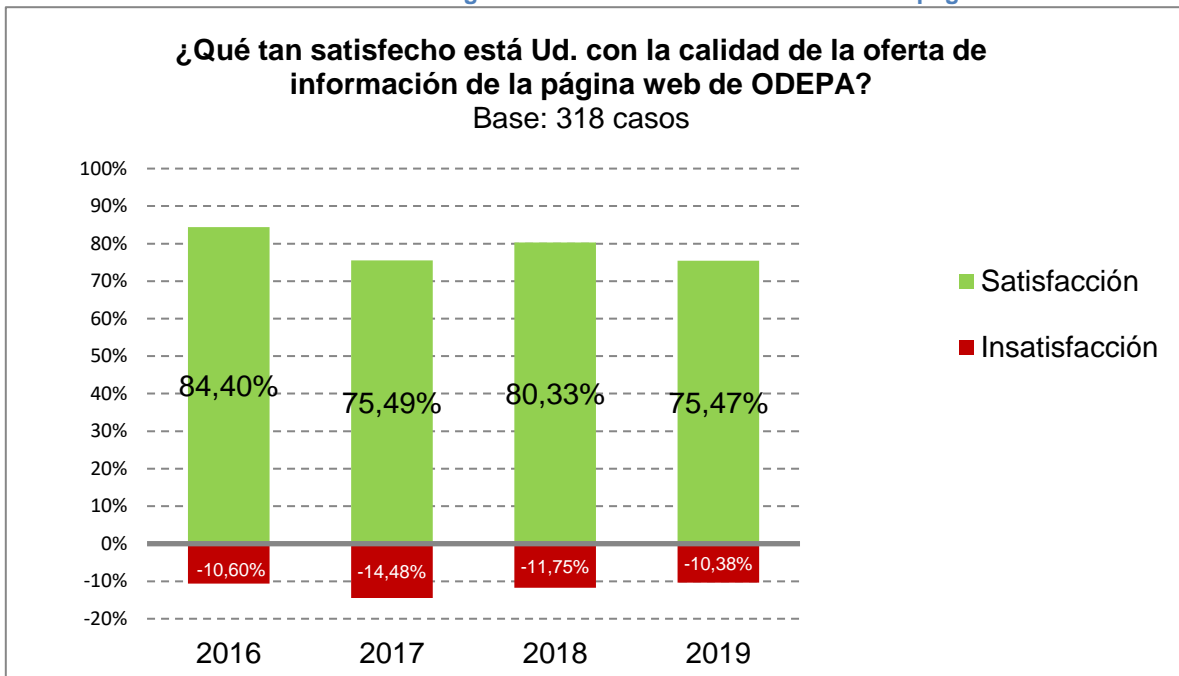


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios ODEPA, 2019.

## 7.2 Satisfacción General con el sitio Web

La satisfacción general, con la calidad de la oferta de información que entrega la página web de ODEPA para el año 2019, ha disminuido en comparación al año anterior, logrando para el presente año un **75,47%** de satisfacción.

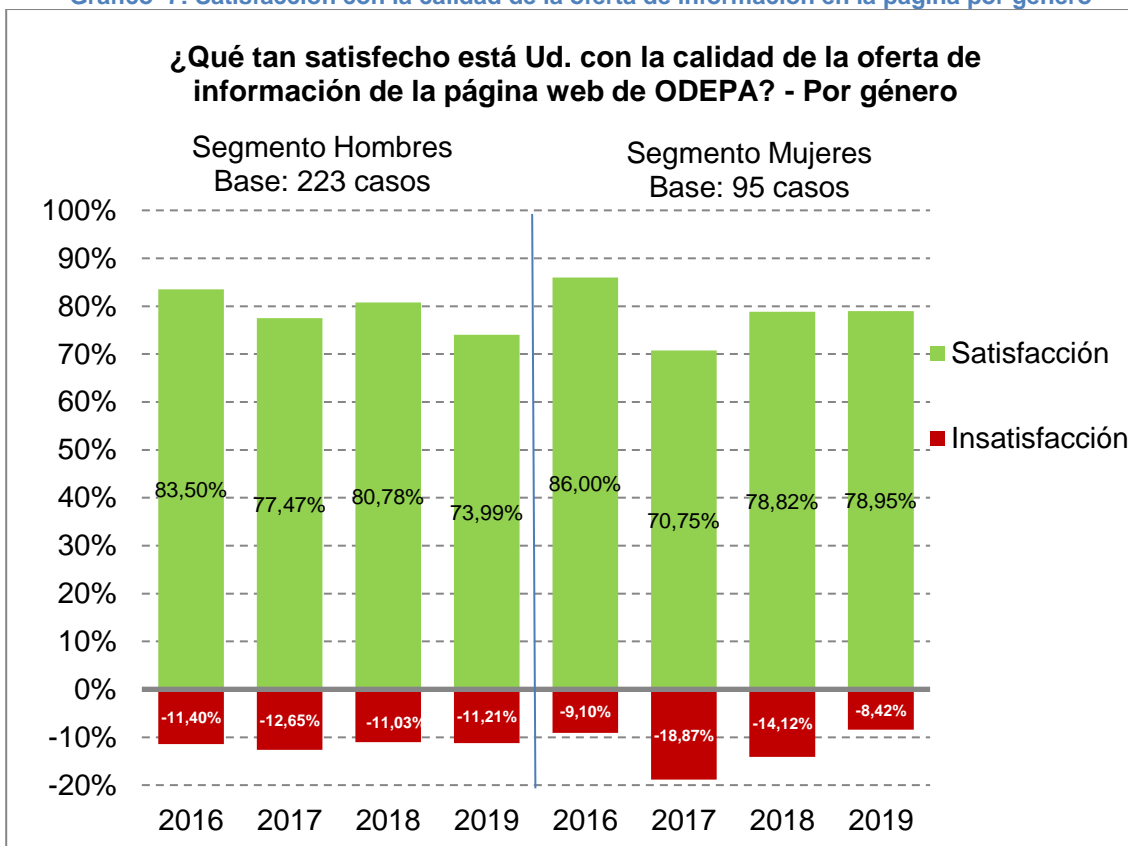
Gráfico 6: Satisfacción general con la calidad de la oferta en la página web



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

Tal como se observa en el gráfico siguiente, el nivel de satisfacción en hombres, alcanza un **73,99%**, inferior a las mujeres que obtienen un **78,95%**. Del mismo modo, el nivel de insatisfacción es menor en mujeres, con un **8,42%**, versus **11,21%**.

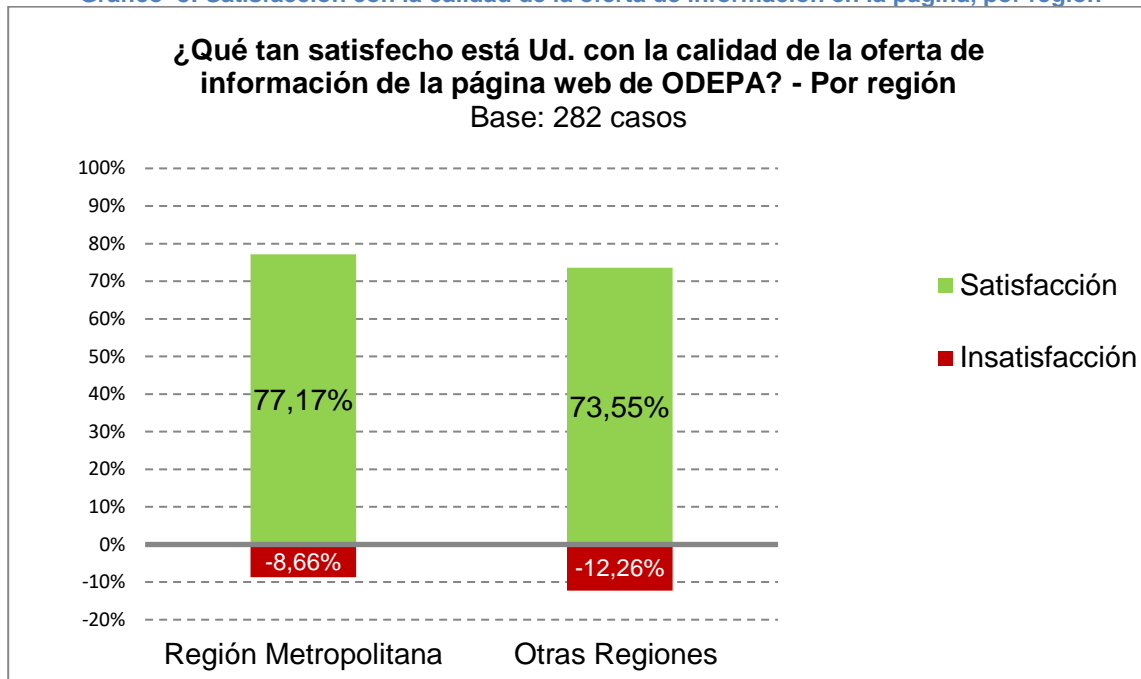
**Gráfico 7: Satisfacción con la calidad de la oferta de información en la página por género**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

Al desagregar territorialmente se puede ver que los usuarios de Región Metropolitana tienen una mayor satisfacción en comparación a Otras Regiones, alcanzando un **77,17%**. En cuanto a las personas insatisfechas, en la Región Metropolitana posee un menor grado de insatisfacción con la oferta de información de la página web, alcanzando un **8,66%**.

**Gráfico 8: Satisfacción con la calidad de la oferta de información en la página, por región**

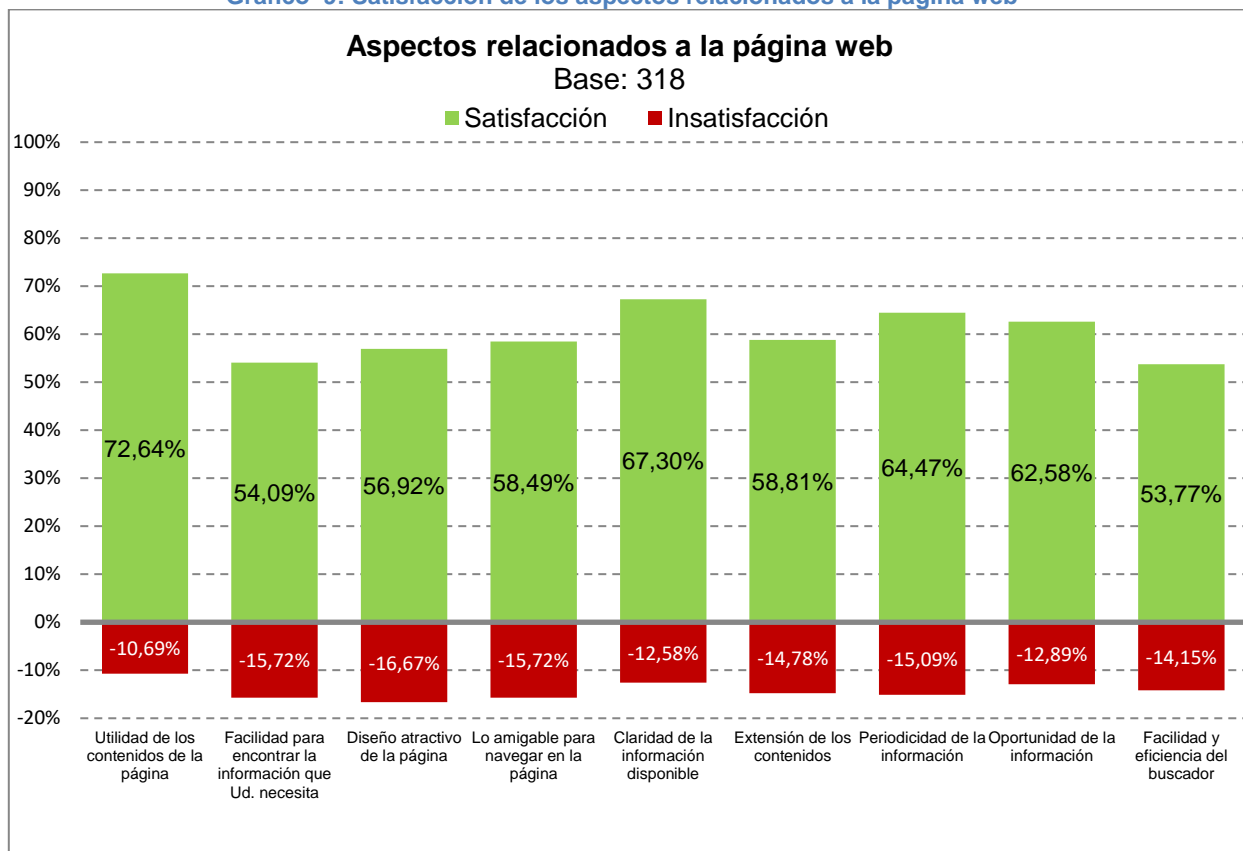


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019

### 7.2.1 Evaluación general de los aspectos relacionados con la página web

El aspecto relacionado a la página web con mayor nivel de satisfacción es la “**Utilidad de los contenidos de la página**” (72,64%). Mientras que los aspectos que mayor respuesta de insatisfacción presentan son la “**Diseño atractivo de la página**” (16,67%), “**Facilidad para encontrar información**” (15,72%) y “**Lo amigable para navegar**” (15,72%).

**Gráfico 9: Satisfacción de los aspectos relacionados a la página web**

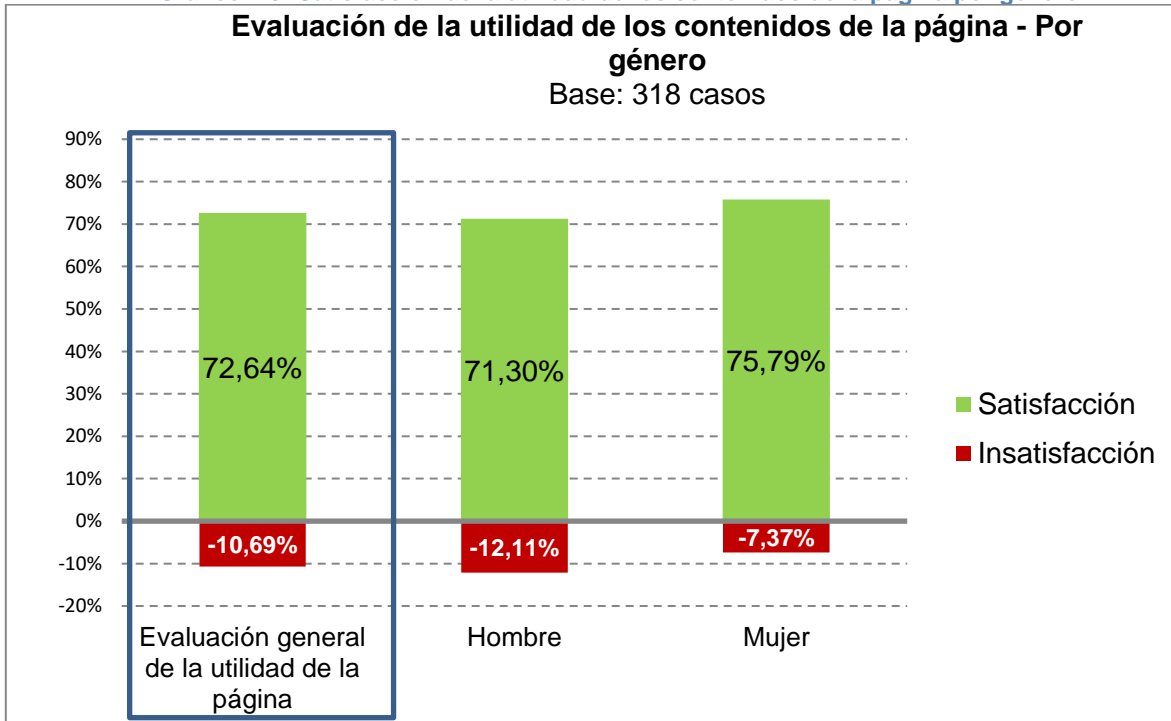


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019

### 7.2.2 Utilidad de los contenidos de la página

Al analizar con un enfoque de género la utilidad de los contenidos de la página web de ODEPA, se puede ver que son las mujeres quienes tienen una mayor satisfacción con un **75,79%**.

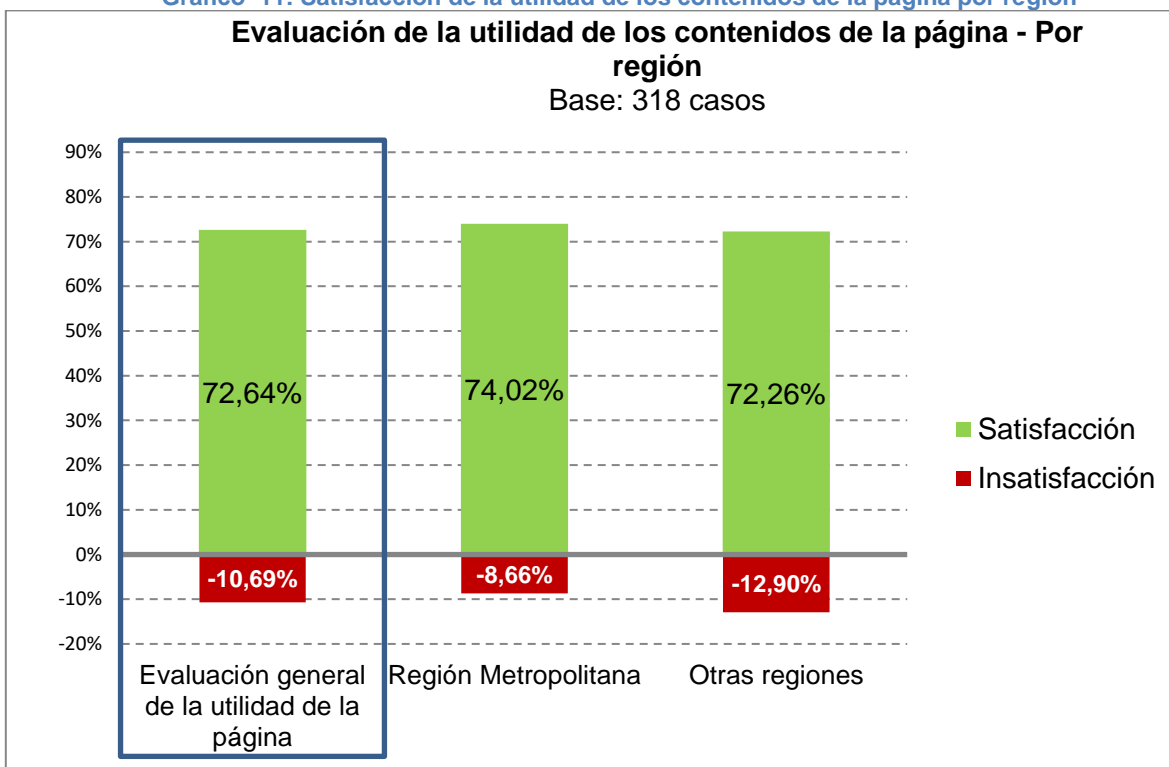
Gráfico 10: Satisfacción de la utilidad de los contenidos de la página por género



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios ODEPA, 2019

Al realizar un análisis regional de la utilidad de los contenidos de la página web, es posible observar, que la Región Metropolitana tiene una mayor satisfacción, alcanzando un **74,02%**, mientras que el **72,26%**, de los usuarios web de Otras Regiones, se siente satisfecho con este aspecto. Respecto a la insatisfacción, los usuarios de regiones son quienes tienen el indicador más alto, alcanzando un **12,90%**.

**Gráfico 11: Satisfacción de la utilidad de los contenidos de la página por región**



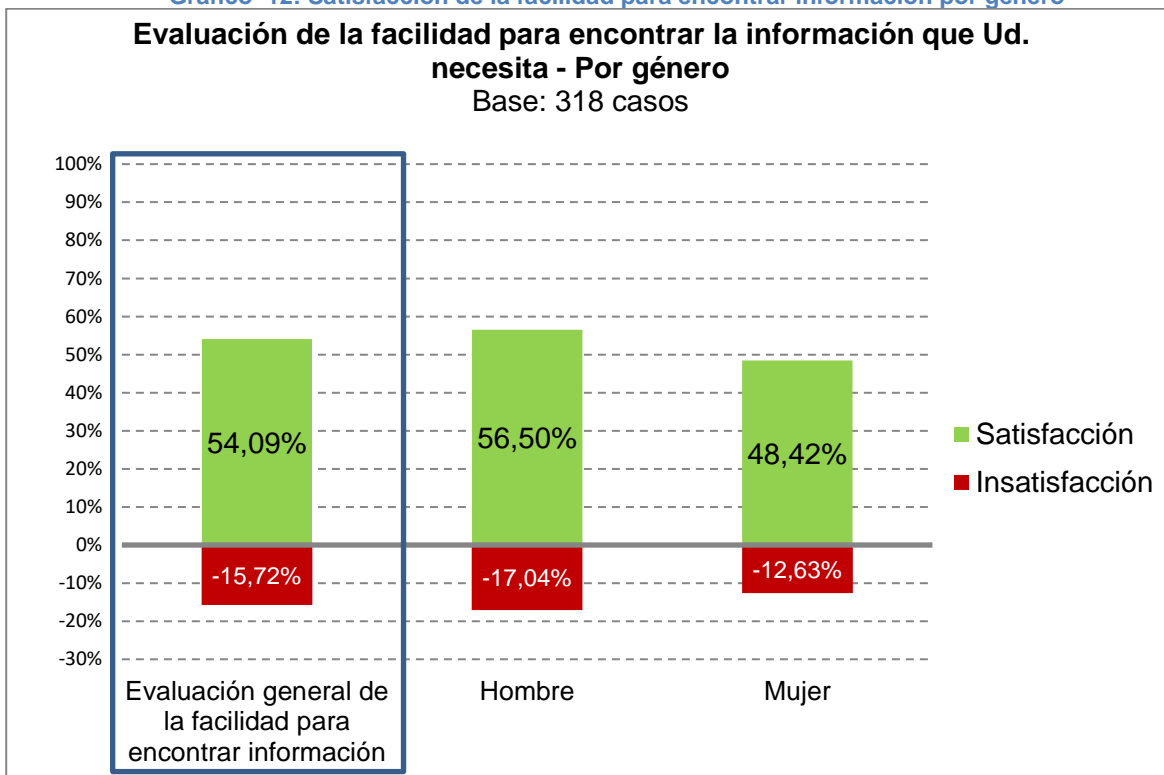
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.



### 7.2.3 Evaluación de la Facilidad para encontrar la información

Al desagregar la satisfacción respecto a la facilidad para encontrar la información por sexo, los hombres tienen un nivel más alto de satisfacción, con un **56,50%**, y un **17,04%** de insatisfacción. En cambio, en las mujeres la satisfacción logra el **48,42%** mientras que su insatisfacción es de **12,63%**.

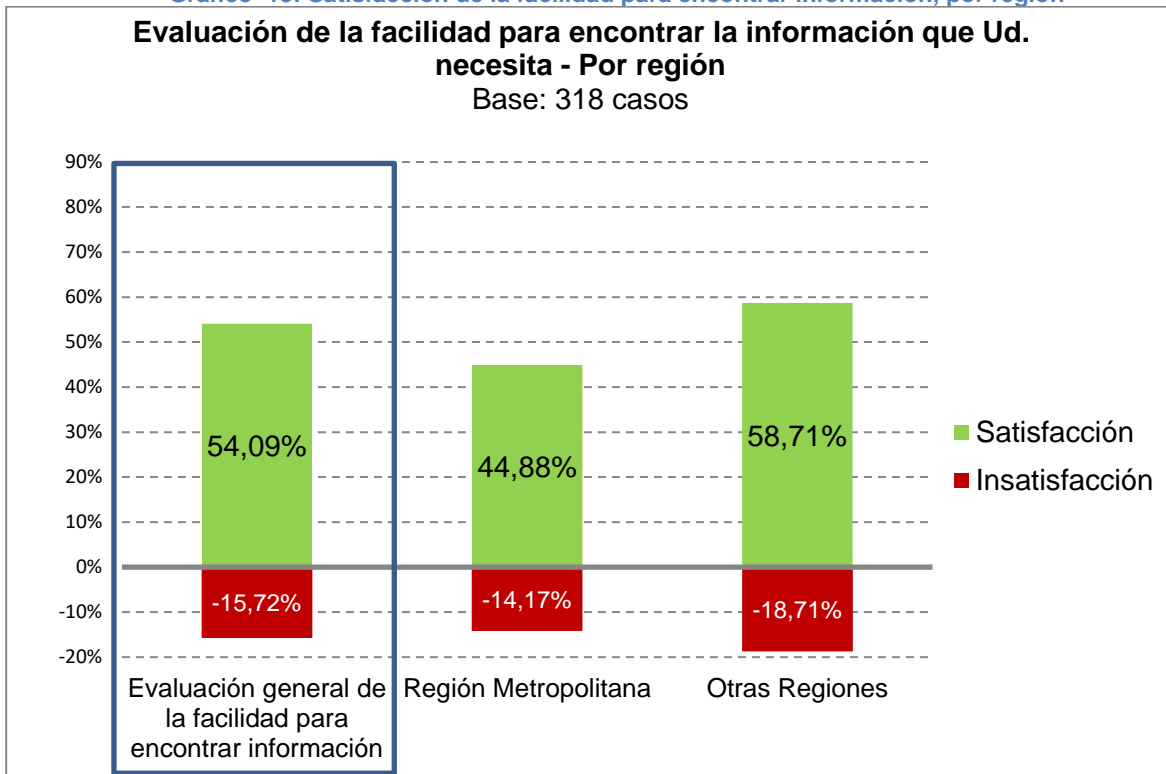
**Gráfico 12: Satisfacción de la facilidad para encontrar información por género**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

Al desagregar la evaluación de la facilidad para encontrar la información por segmento regional, se observa que la Región Metropolitana tiene una menor satisfacción con un **44,88%**, mientras que en Otras Regiones se observa una mayor satisfacción, con un **58,71%**. Los usuarios insatisfechos en la Región Metropolitana, alcanza el **14,17%**.

**Gráfico 13: Satisfacción de la facilidad para encontrar información, por región**



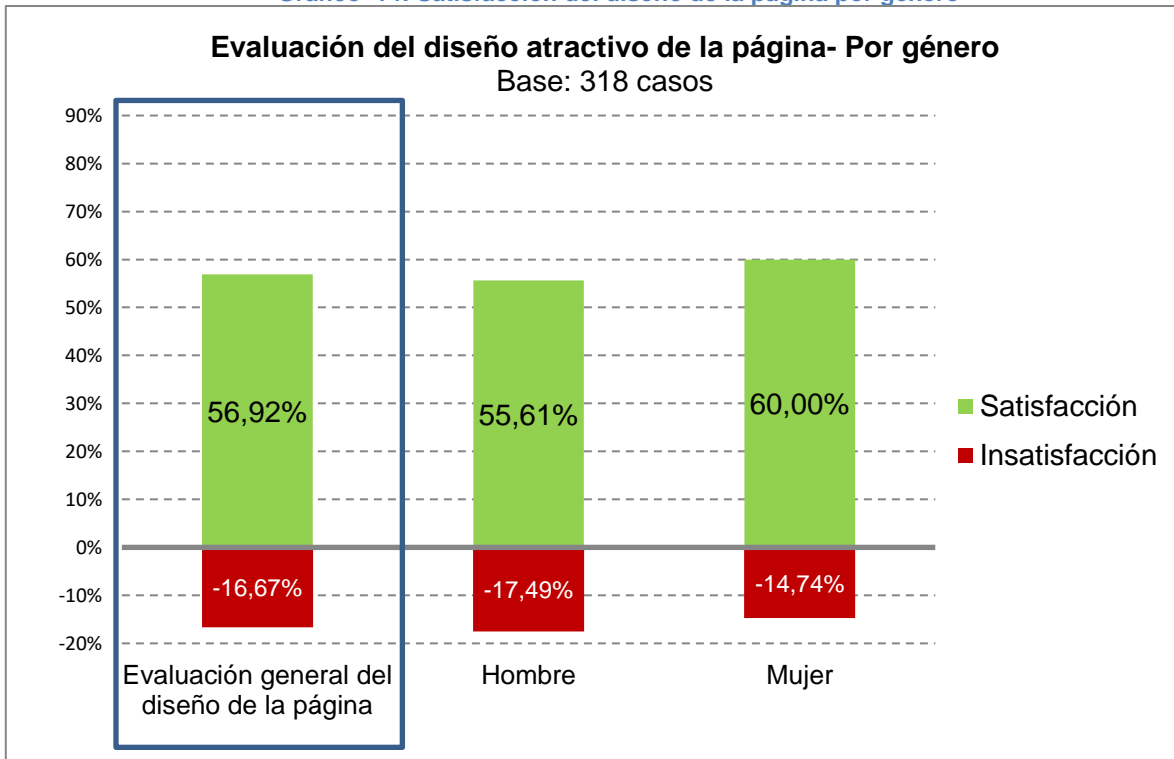
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA

### 7.2.4 Evaluación del diseño de la página

Respecto a la evaluación del atractivo del diseño de la página, se puede observar que el **55,61%** de los hombres está satisfecho, siendo menor porcentaje que el de las mujeres que alcanza el **60%**. El nivel de insatisfacción en este aspecto es mayor en el caso de los hombres, alcanzando un **17,49%**.

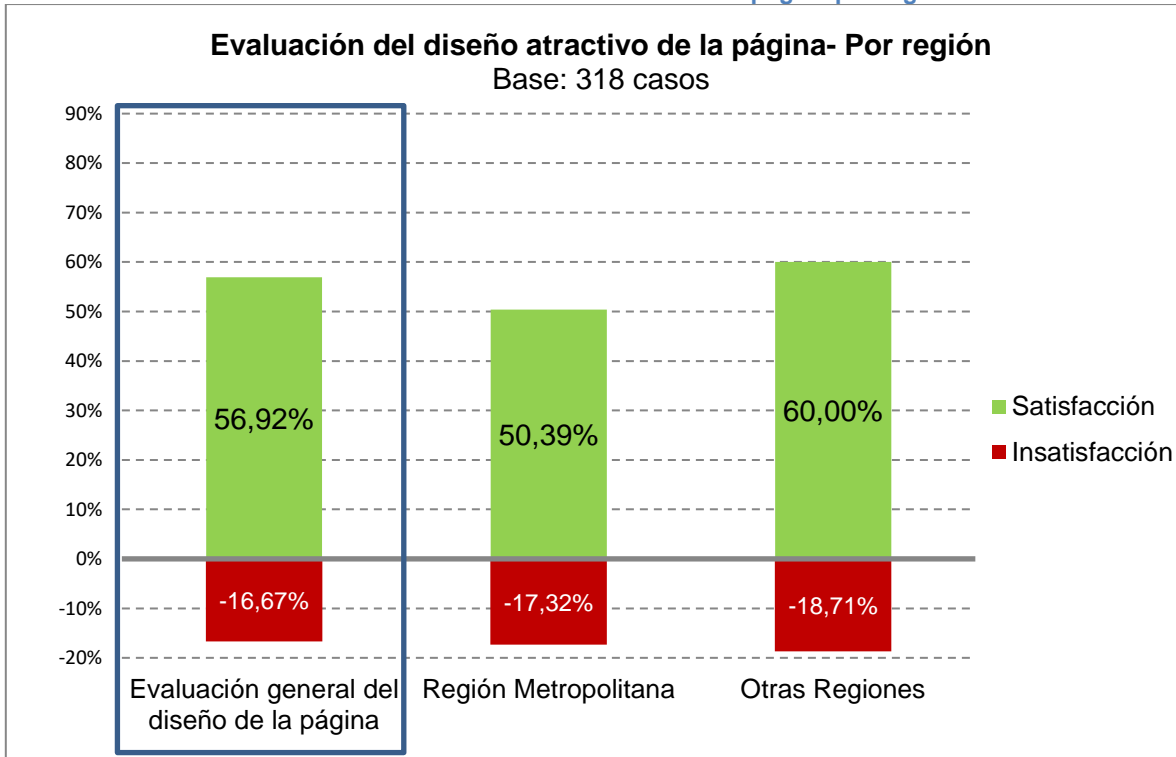
Gráfico 14: Satisfacción del diseño de la página por género



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2018

La satisfacción del diseño de la página web, en la Región Metropolitana, alcanza un **50,39%** y su insatisfacción es del **17,32%**. Por otro lado, la satisfacción es levemente mayor para Otras Regiones, logrando un **60,00%**.

**Gráfico 15: Satisfacción del diseño de la página por región**

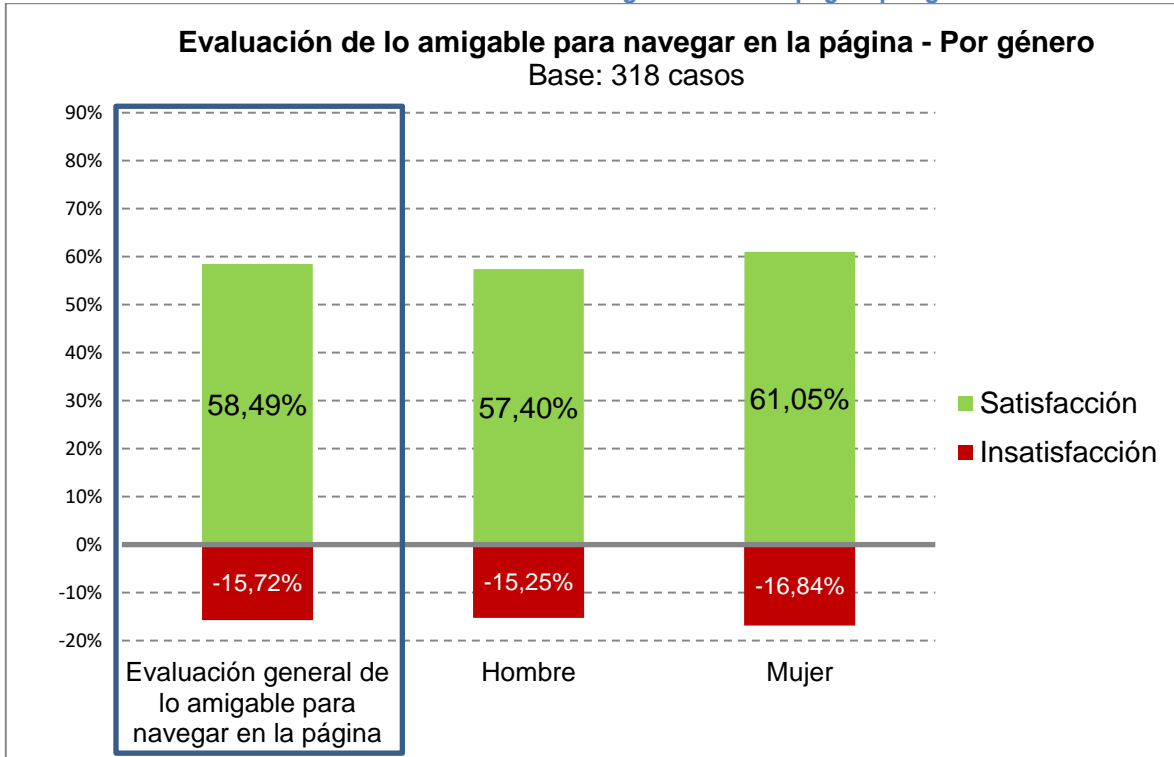


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.2.5 Evaluación de la amigabilidad de la página

Respecto lo amigable que es la página web de ODEPA para navegar, es posible ver que las mujeres tienen una mayor satisfacción, con un **61,05%**. En lo que atañe a la insatisfacción, los hombres registran un menor nivel, alcanzando un **15,25%**.

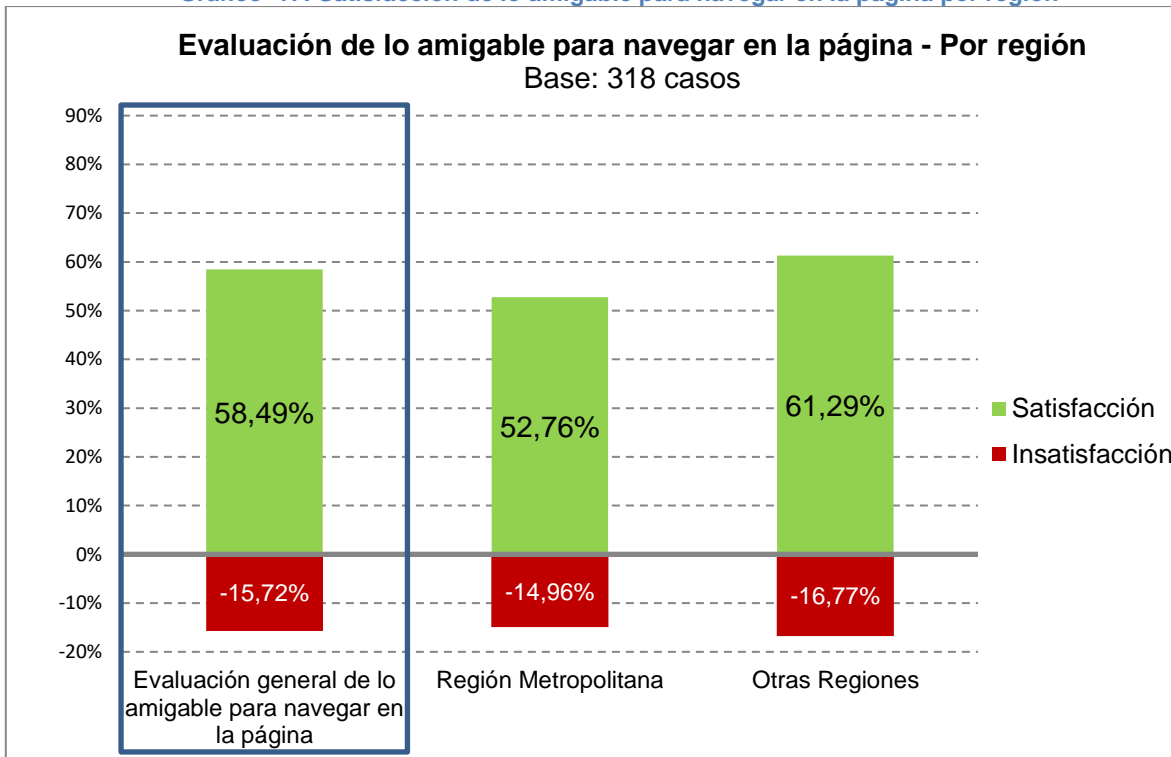
Gráfico 16: Satisfacción de la amigabilidad de la página por género



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

Al hacer un análisis por región de la satisfacción con lo amigable que es la página de ODEPA para navegar, se puede observar Otras Regiones presenta una mejor evaluación, alcanzando un **61,29%**. La Región metropolitana tiene una satisfacción del **52,76%**

**Gráfico 17: Satisfacción de lo amigable para navegar en la página por región**

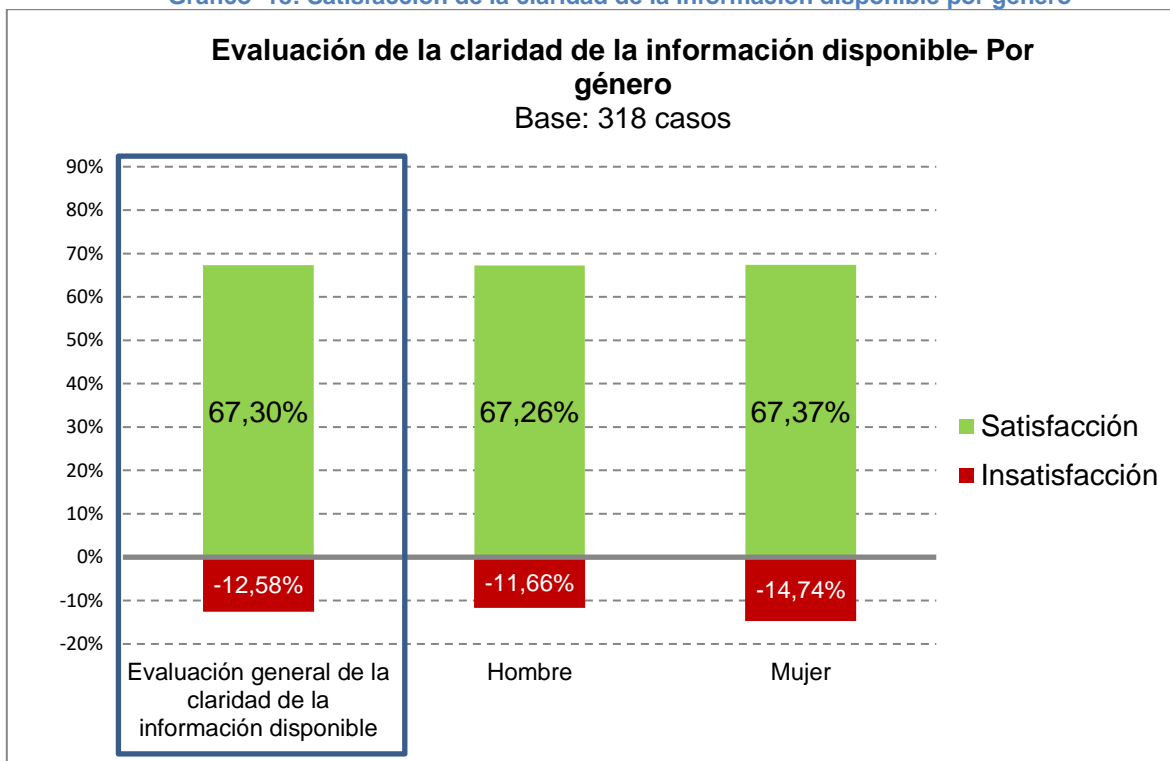


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2018.

### 7.2.6 Evaluación de la claridad de la información

No se observan grandes diferencias por género en la evaluación de la claridad de la información disponible en la página web de ODEPA. Mientras el segmento Hombre alcanza un **67,26%**, mujeres alcanza un **67,37%**.

**Gráfico 18: Satisfacción de la claridad de la información disponible por género**

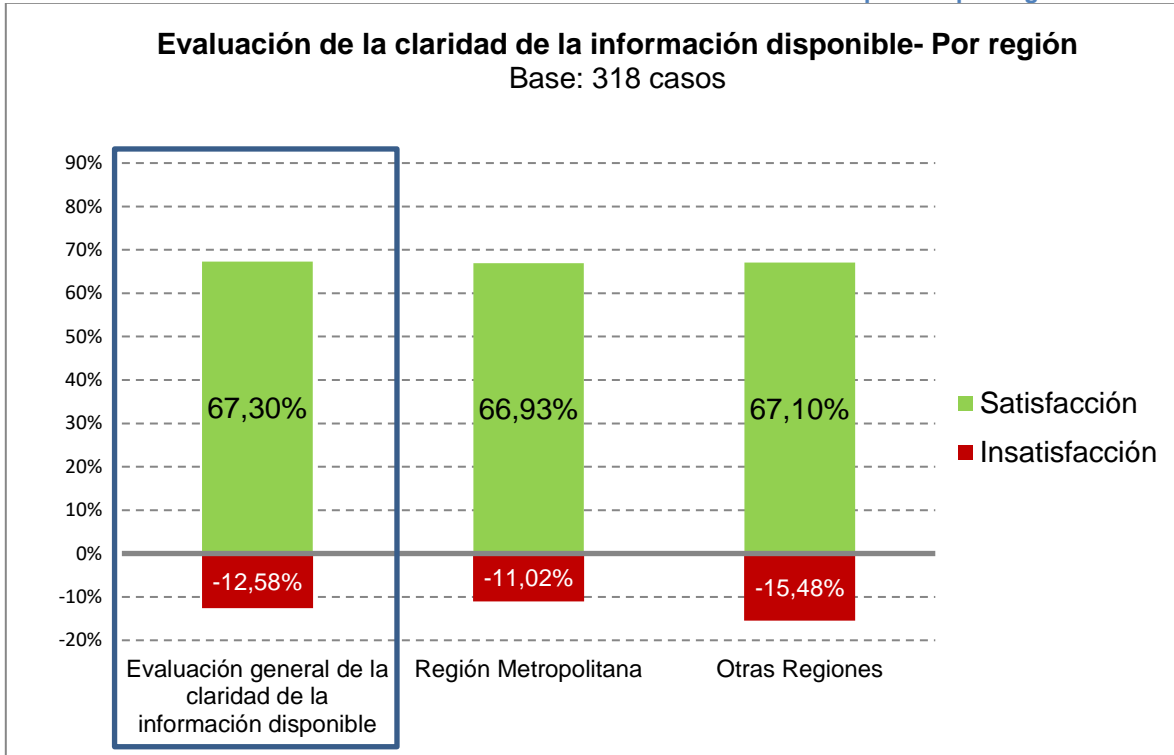


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA

Al desagregar la satisfacción de la claridad de la información disponible por región, se puede observar que la Región Metropolitana tiene una menor satisfacción con un **66,93%**, mientras que Otras Regiones alcanza un **67,10%** de satisfacción. En lo que respecta a la insatisfacción, Otras Regiones presentan un mayor porcentaje, alcanzando **15,48%**.

Gráfico 19: Satisfacción con la claridad de la información disponible por región



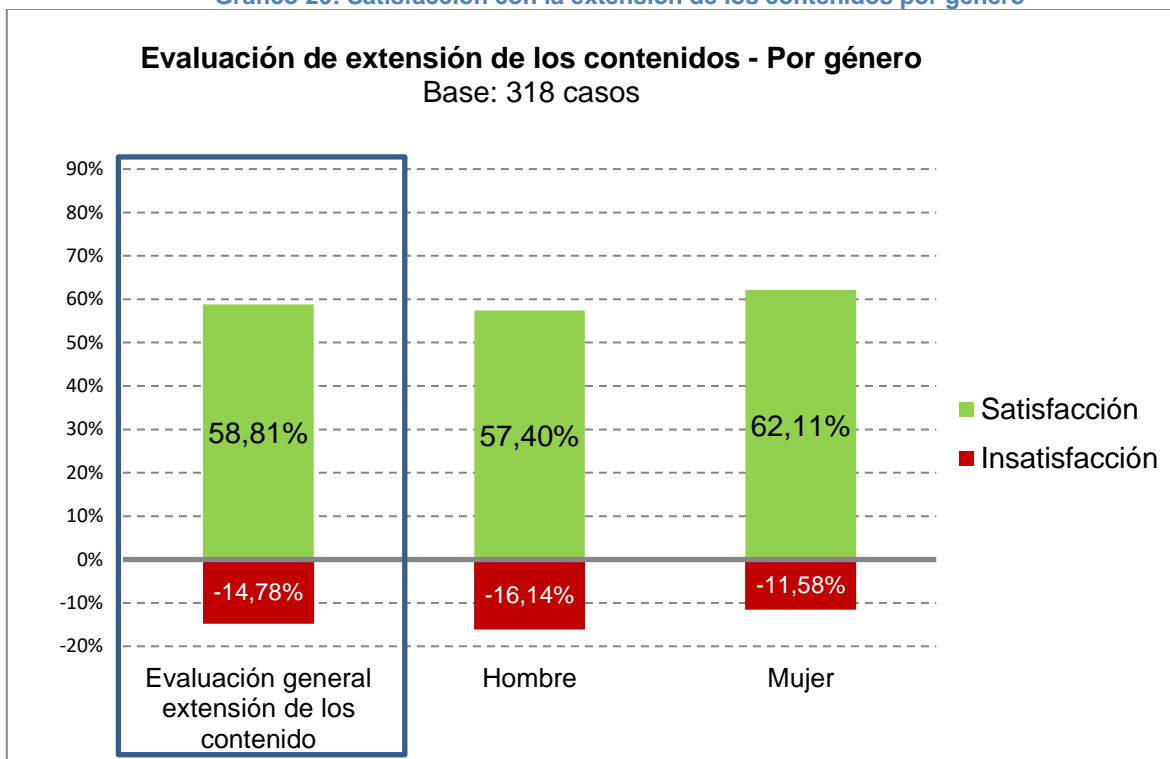
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.



### 7.2.7 Extensión de los contenidos

En cuanto a la “Extensión de los contenidos”, las mujeres alcanzan la mayor satisfacción con un **62,11%**, frente al **57,40%** obtenido por los hombres. En cuanto a la insatisfacción, los hombres tienen un porcentaje mayor, alcanzando un **16,14%**.

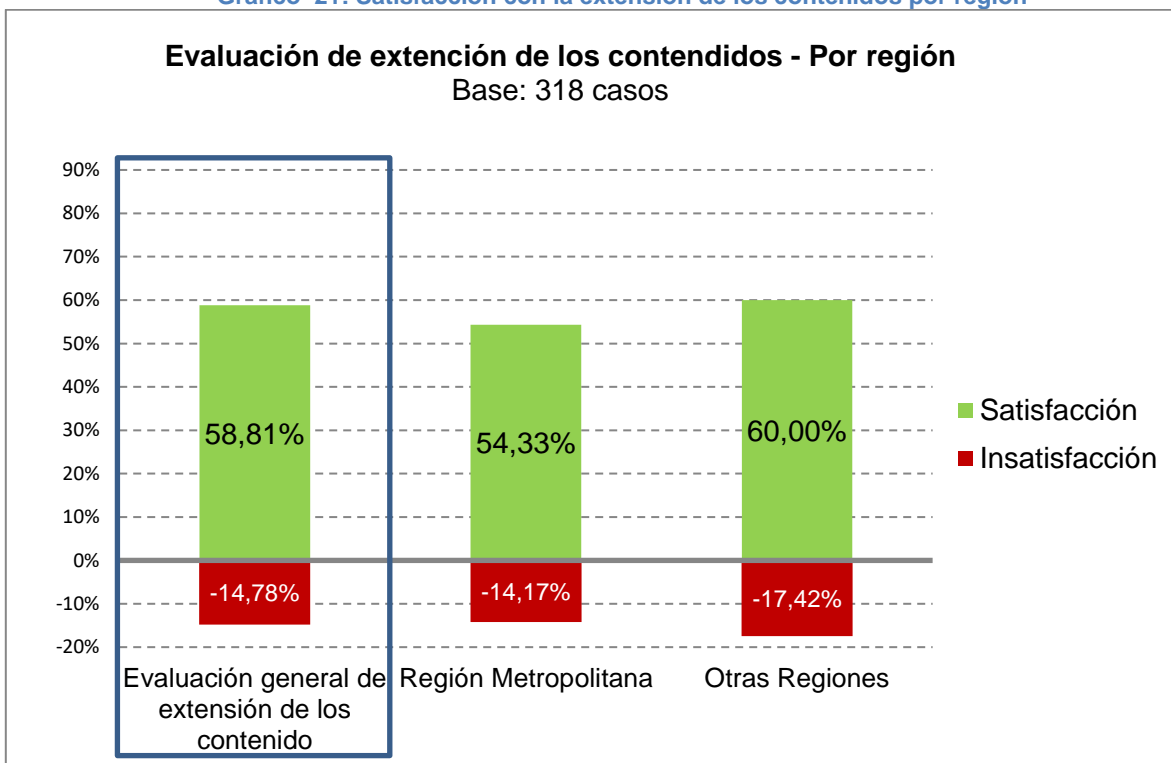
Gráfico 20: Satisfacción con la extensión de los contenidos por género



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

Al desagregar la “Extensión de contenidos” por regiones, se observa que en otras regiones la evaluación es superior (**60,00%**), al igual que la insatisfacción, que alcanza un **17,42%**.

**Gráfico 21: Satisfacción con la extensión de los contenidos por región**

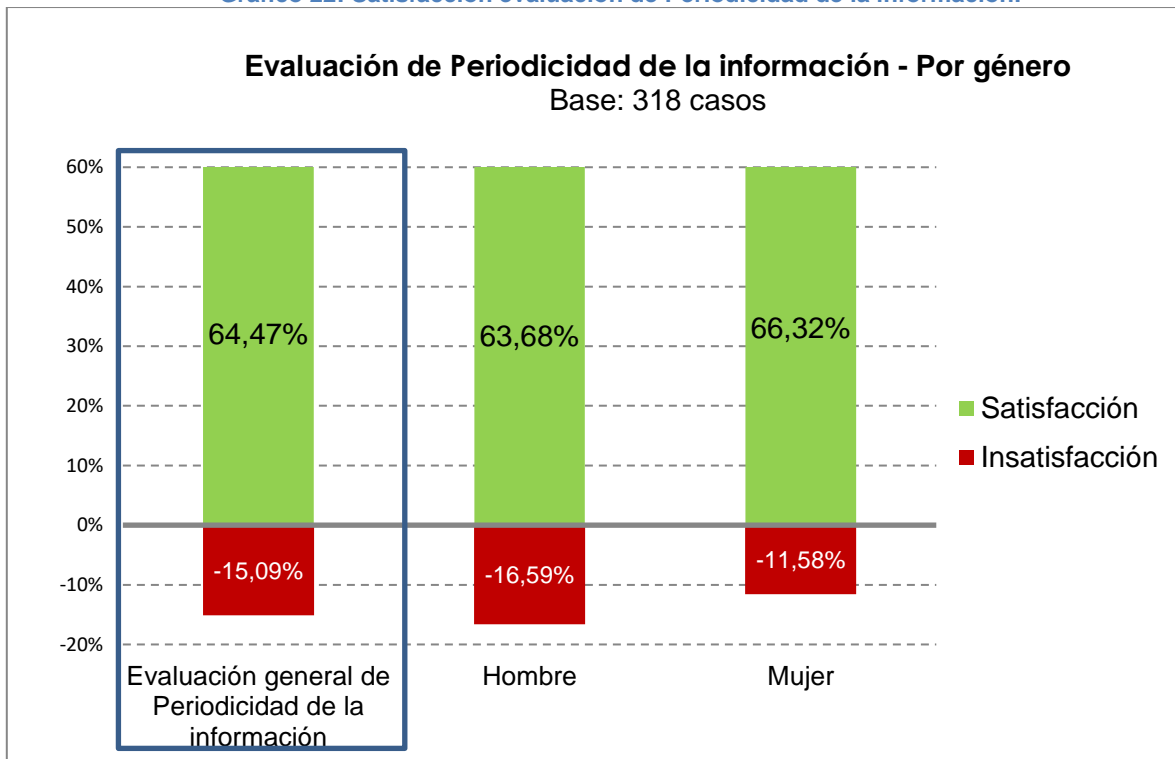


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.2.8 Periodicidad de la información

Respecto a “Periodicidad de la información” desagregada por género, mujeres presentan una mayor satisfacción que los hombres, alcanzando un **66,32% versus un 63,68%**. Respecto a la insatisfacción, los hombres son quienes presentan el mayor indicador, alcanzando un **16,59%**.

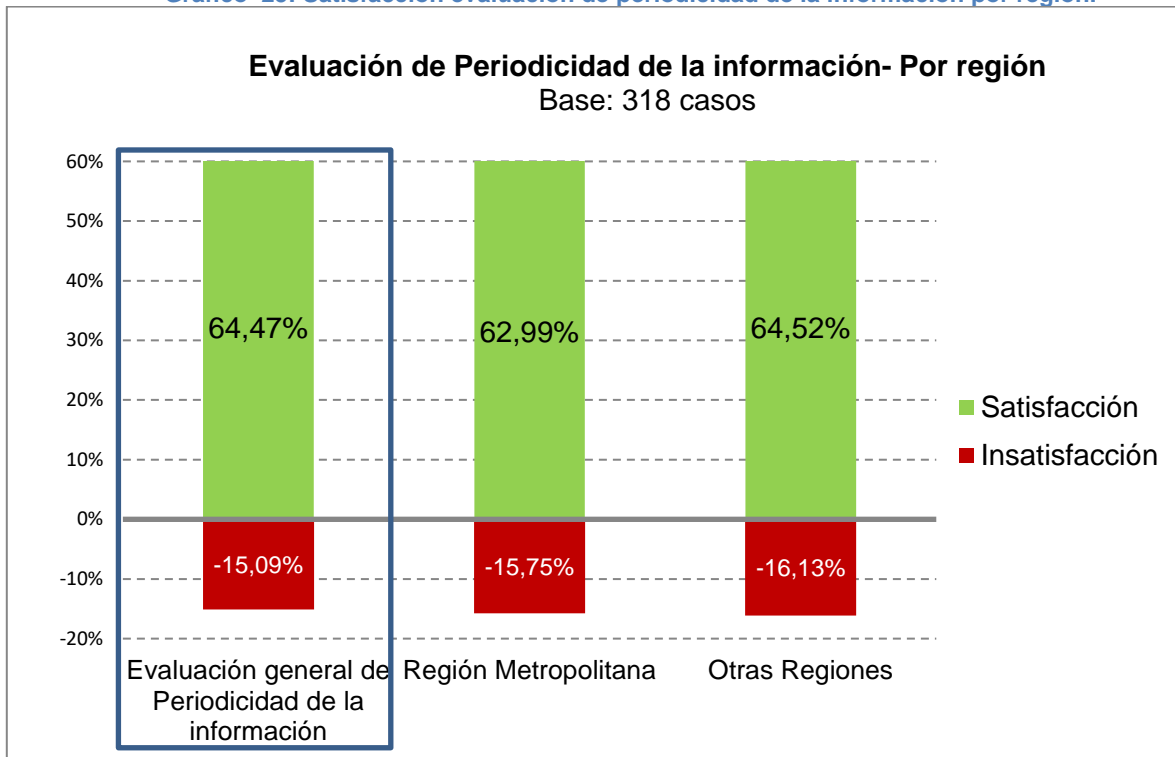
Gráfico 22: Satisfacción evaluación de Periodicidad de la información.



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

En cuanto a “Periodicidad de la información” por región, los niveles de satisfacción son similares entre otras regiones con la región metropolitana, alcanzando un **64,52%** y un **62,99%** respectivamente.

**Gráfico 25: Satisfacción evaluación de periodicidad de la información por región.**

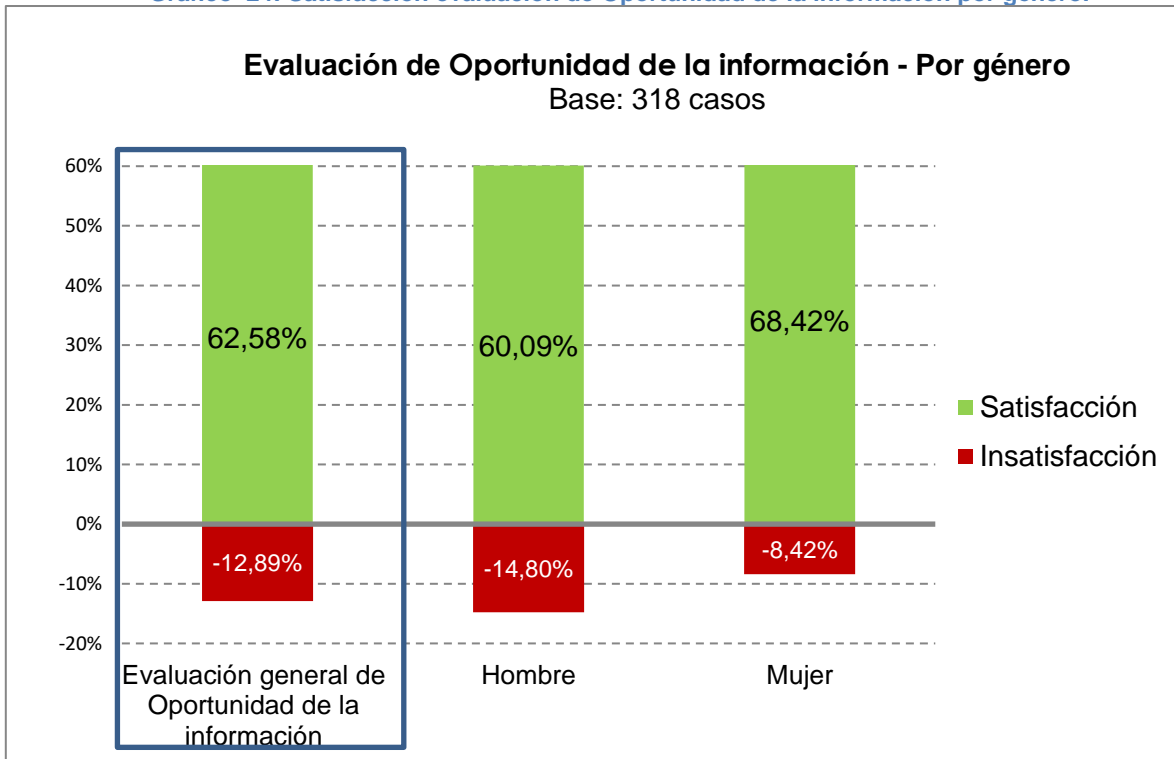


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.2.9 Oportunidad de la información

Respecto a “Oportunidad de la información” desagregada por género los hombres presentan una menor satisfacción que las mujeres, alcanzando un **60,09%**. Respecto a la insatisfacción, son también los hombres quienes presentan el mayor indicador, alcanzando un **14,80%**.

Gráfico 24: Satisfacción evaluación de Oportunidad de la información por género.

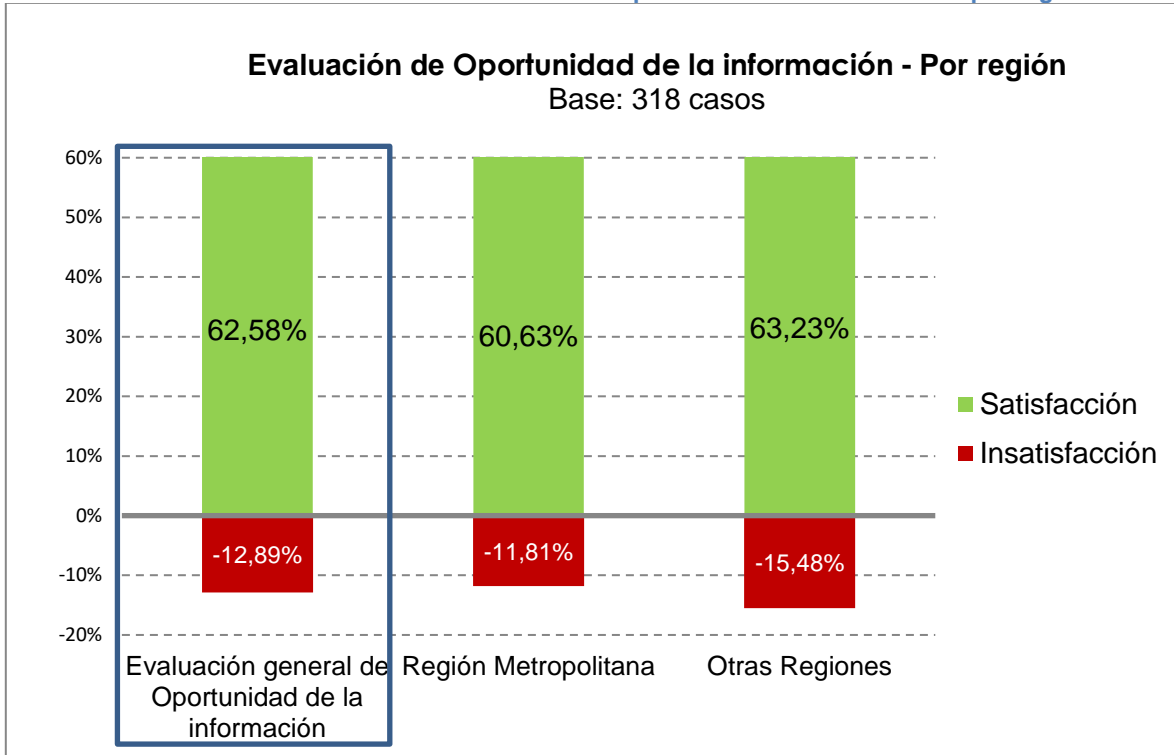


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA

En cuanto a “Oportunidad de la información” por región, los niveles de satisfacción son bastante similares, alcanzando en Otras regiones un **63,23%** y en región metropolitana un **60,63%**. En cuanto a la insatisfacción, es mayor para otras regiones, alcanzando un **15,48%**.

Gráfico 25: Satisfacción evaluación de Oportunidad de la información por región.

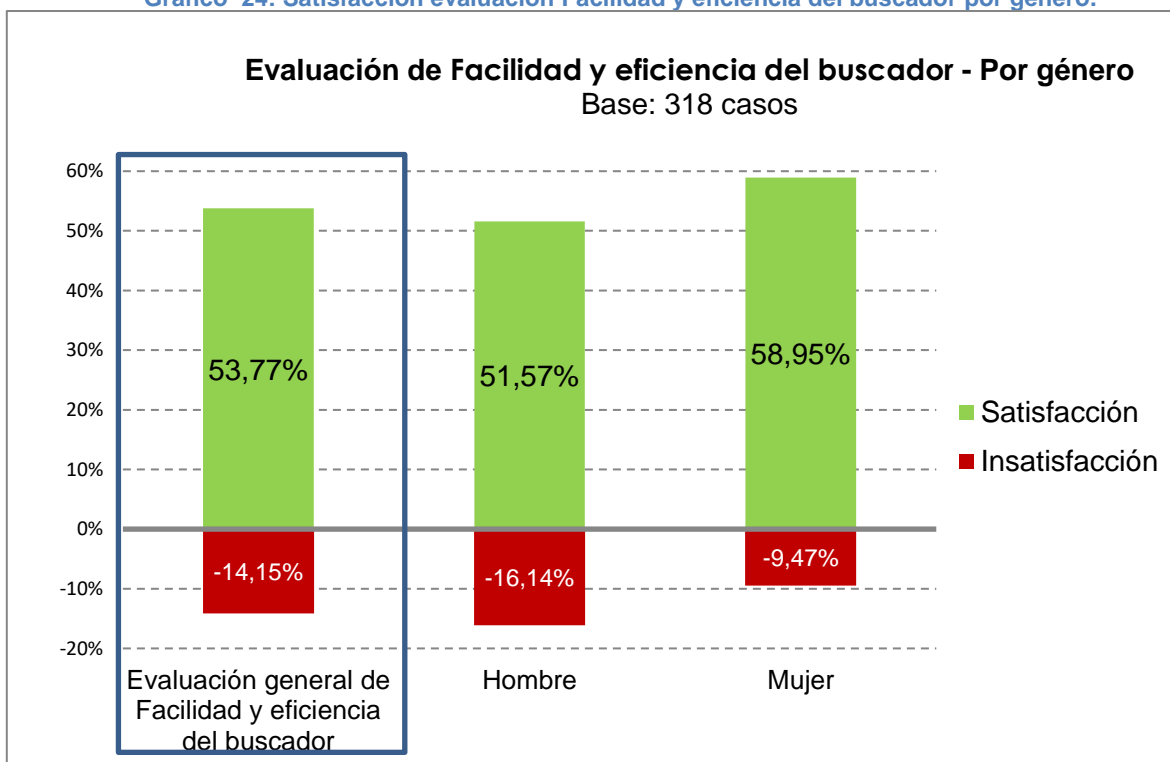


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.2.9 Facilidad y eficiencia del buscador

Respecto a “Facilidad y eficiencia del buscador” desagregada por género las mujeres presentan una mayor satisfacción que los hombres, alcanzando un **58,95%**. Respecto a la insatisfacción, los hombres son quienes presentan el mayor indicador, alcanzando un **16,14%**.

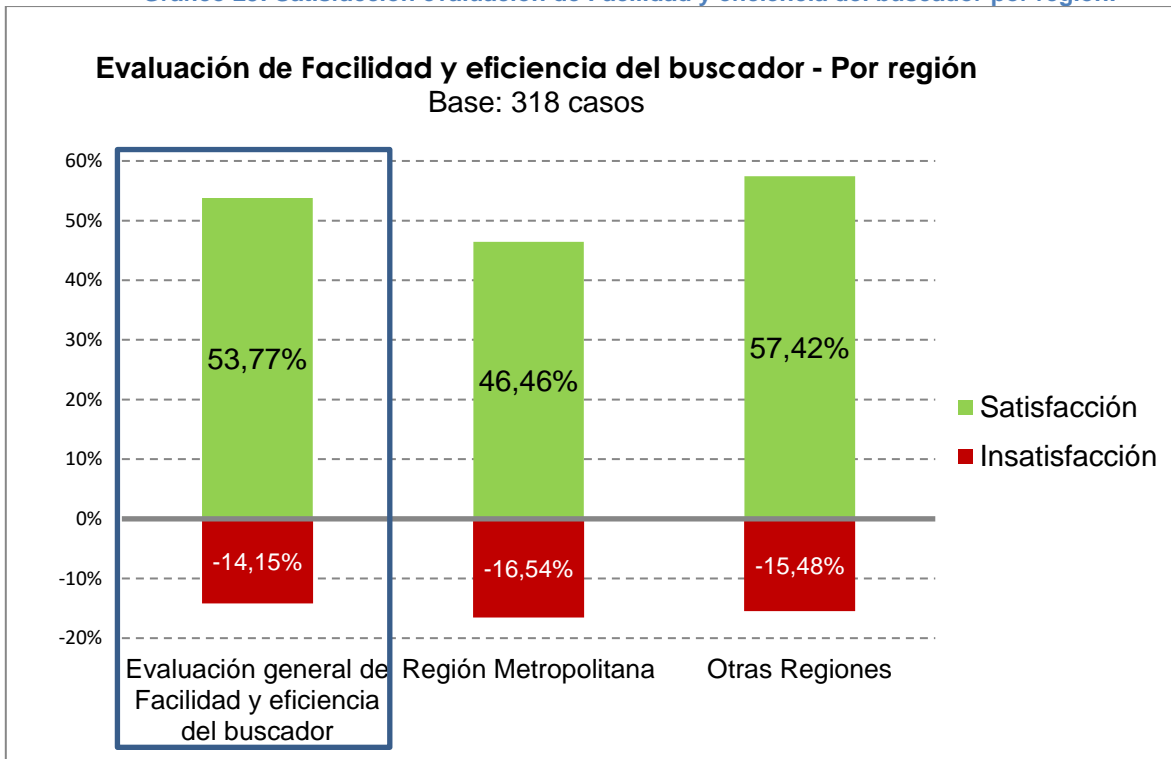
Gráfico 24: Satisfacción evaluación Facilidad y eficiencia del buscador por género.



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

En cuanto a “Facilidad y eficiencia del buscador” por región, los niveles de satisfacción presentan ciertas diferencias. En Otras regiones, es donde se presenta el mayor nivel de satisfacción con un **57,42%**, mientras que para la Región Metropolitana obtiene un **46,46%**.

**Gráfico 25: Satisfacción evaluación de Facilidad y eficiencia del buscador por región.**



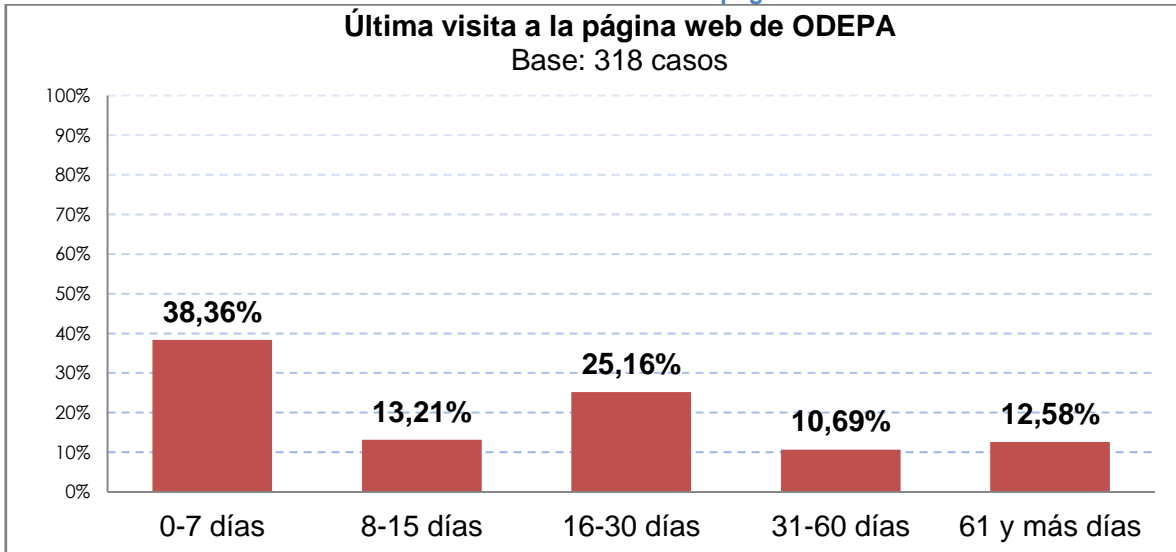
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.



### 7.3. Visita a la página web de ODEPA

Al momento de preguntarles a los usuarios web cuándo fue su última visita a la página web de ODEPA, el **38,36%** declara que la visita fue entre 0 y 7 días.

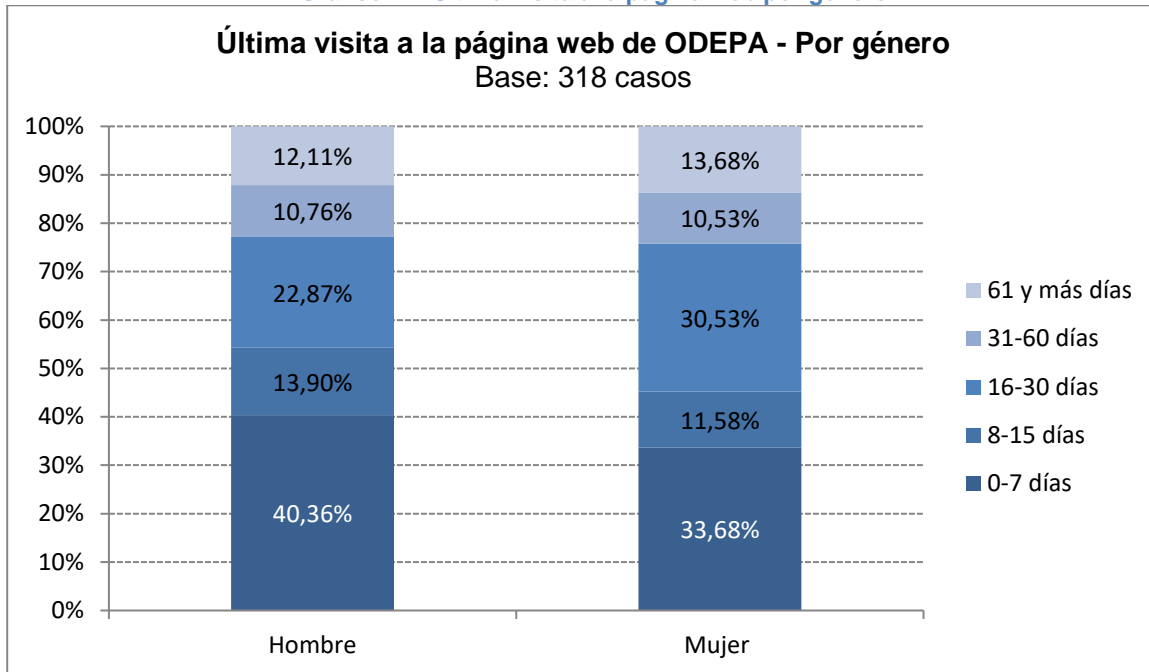
Gráfico 26: Última visita a la página web



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

Al realizar un análisis por género de la última visita al sitio web, es posible observar que tanto hombres como mujeres han visitado mayormente la página entre 0-7 días.

**Gráfico 27: Última visita a la página web por género**

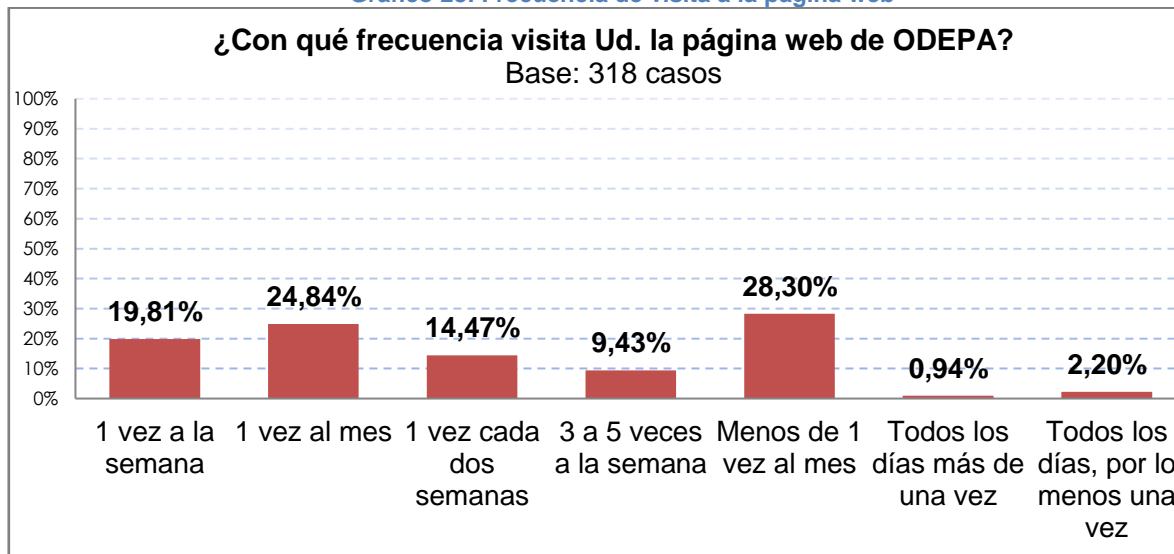


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.4 Frecuencia de la visita a la página web

Como se observa en el siguiente gráfico, **19,81%** de los usuarios encuestados visitan al menos 1 vez a la semana la página web de ODEPA.

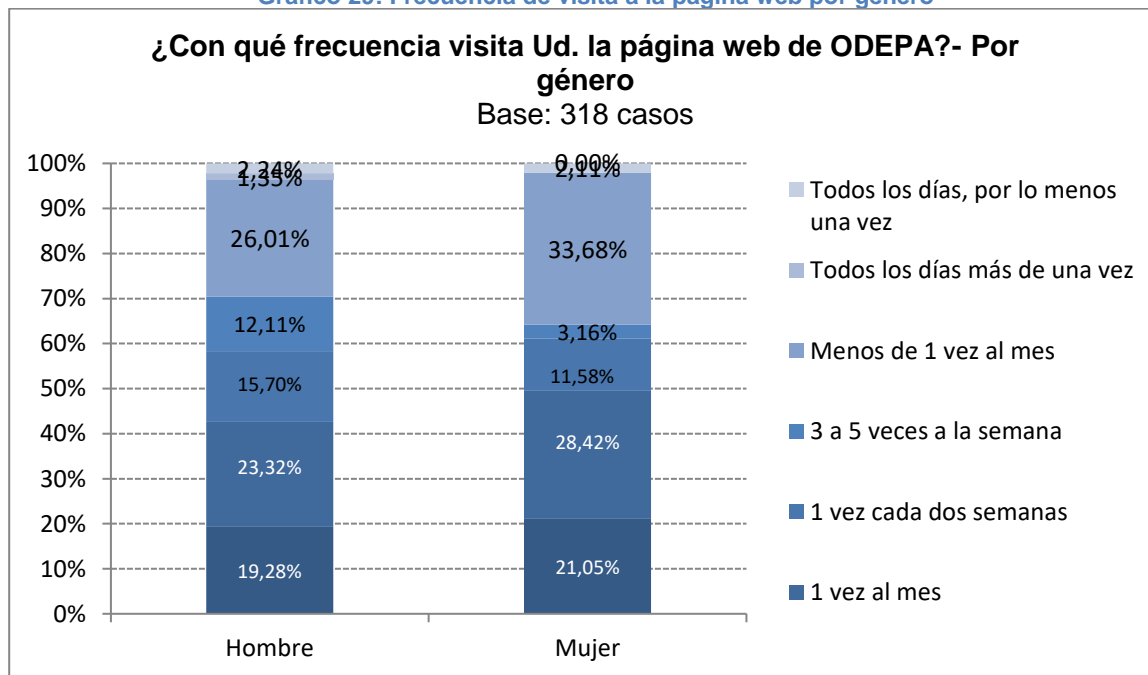
**Gráfico 28: Frecuencia de visita a la página web**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

En el siguiente gráfico, es posible visualizar que los hombres visitan menos de una vez al mes en mayor proporción que las mujeres, alcanzando un **15,70%**.

**Gráfico 29: Frecuencia de visita a la página web por género**

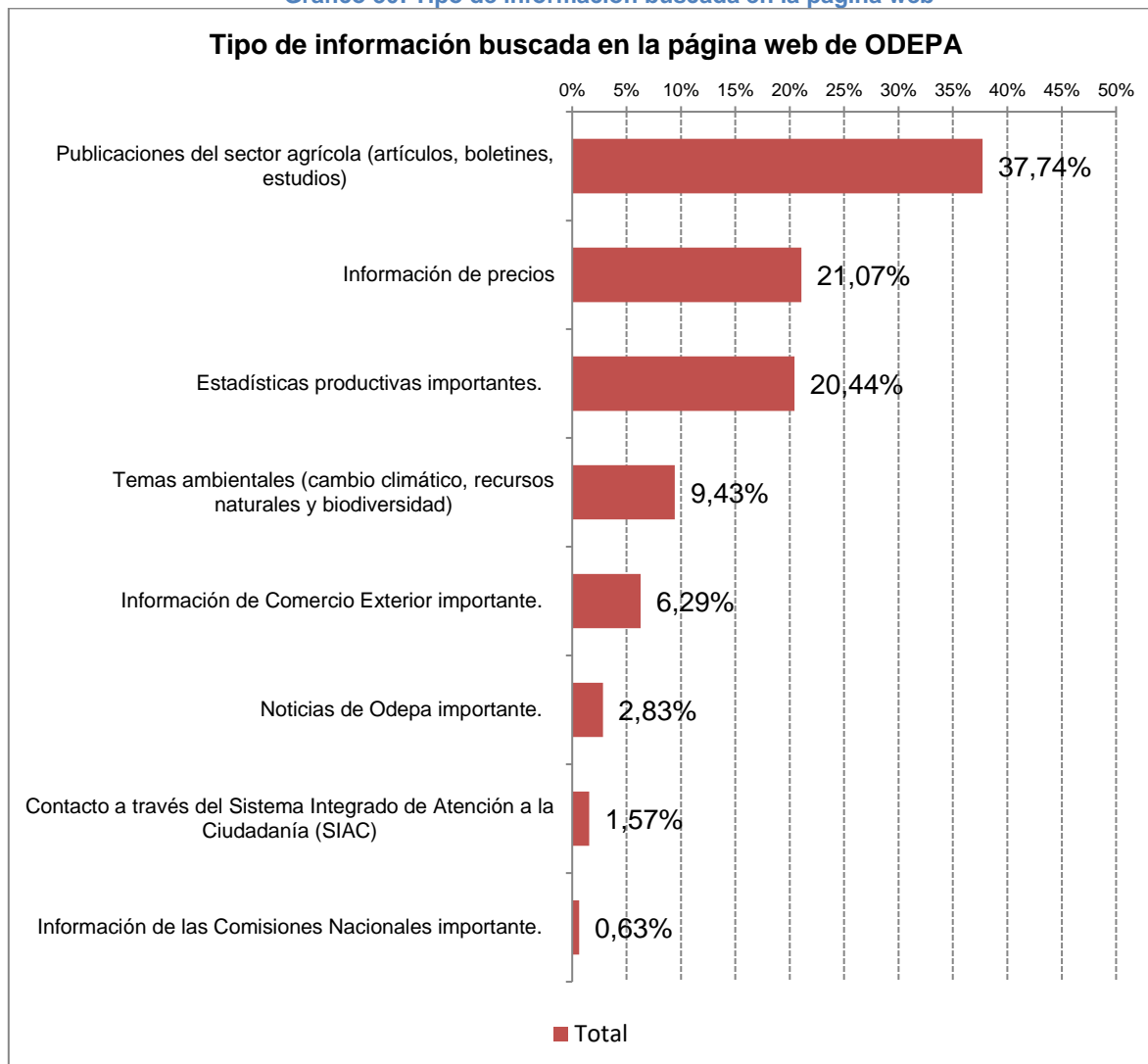


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.5 Tipo de información buscada en la página

Los tres tipos de información buscadas con mayor prioridad por los usuarios en la página web de ODEPA, son “Publicaciones del sector agrícola” (**37,74%**), “Información de precios” (**21,07%**) y “Estadísticas productivas” (**20,44%**).

**Gráfico 30: Tipo de información buscada en la página web**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



Al desagregar por género el tipo de información prioritaria buscada, en ambos casos “Publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines, estudios) son las más buscadas, con un **35,78%** para hombres y un **42,11%** para mujeres.

**Tabla 4: Tipo de información prioritaria buscada en la página web por género**

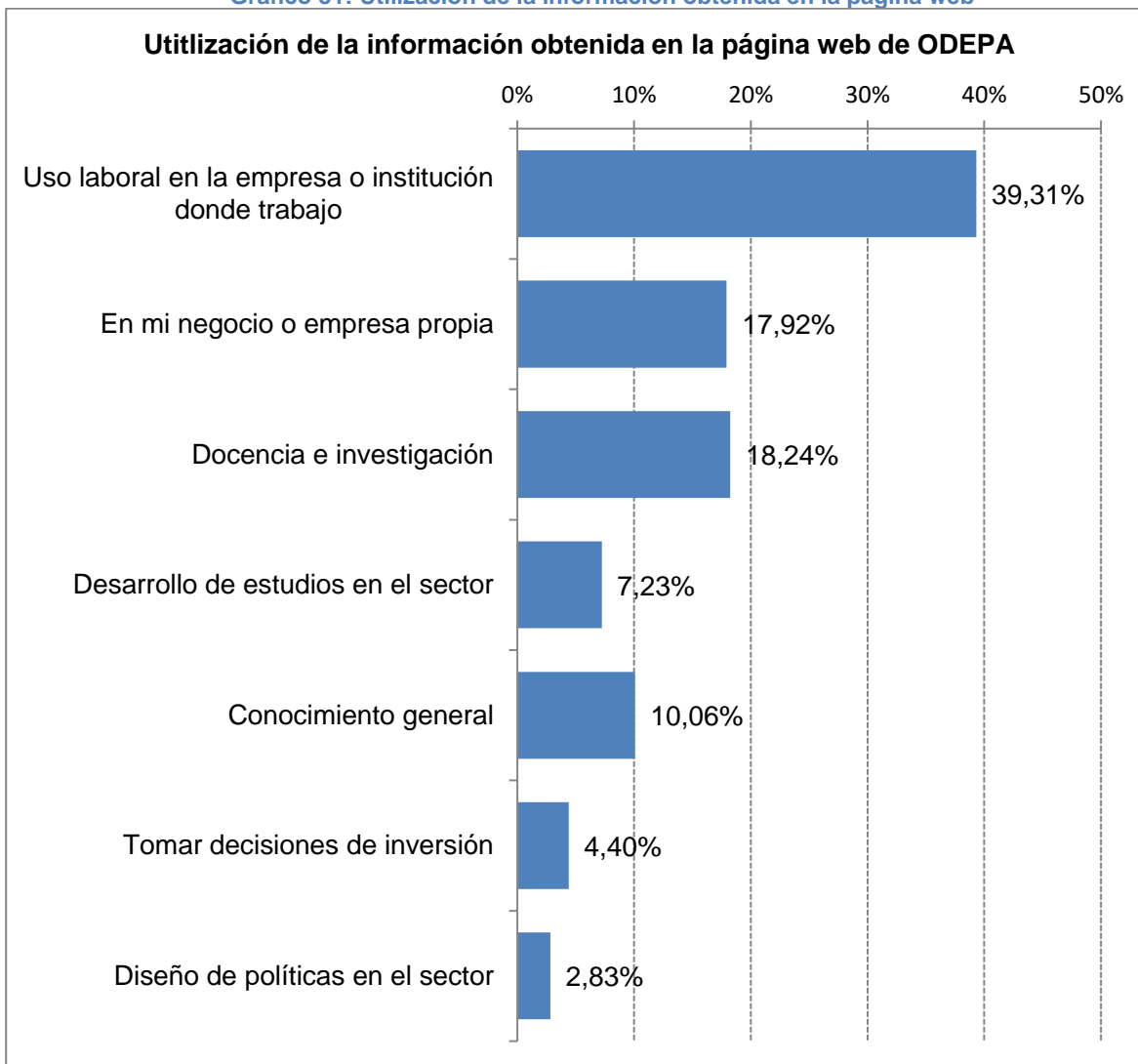
Información prioritaria buscada en la página web	Sexo	
	Hombre	Mujer
Publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines, estudios)	35,87%	42,11%
Información de precios	22,87%	16,84%
Estadísticas productivas importante.	20,18%	21,05%
Información de Comercio Exterior importante.	6,73%	5,26%
Información de las Comisiones Nacionales importante.	0,45%	1,05%
Temas ambientales (cambio climático, recursos naturales y biodiversidad)	10,31%	7,37%
Contacto a través del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)	1,35%	2,11%
Noticias de Odepa importante.	2,24%	4,21%
Total	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.6 Utilización de la información obtenida en la página web

Del total de usos de la información obtenida en la página web de ODEPA, el “Uso laboral en la empresa o institución donde trabajo” (**39,31%**) seguido de “Docencia e investigación” con un **18,24%** y “En mi negocio o empresa propia” con **17,92%**.

Gráfico 31: Utilización de la información obtenida en la página web



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



Tanto para hombres como para mujeres, el ámbito más importante en que utilizan la información obtenida de la página web de ODEPA, es “Uso laboral en la empresa o institución donde trabajo”, con un **37,22%** y **44,21%** respectivamente.

**Tabla 5: Ámbitos más importantes de la utilización obtenida en la página, por género**

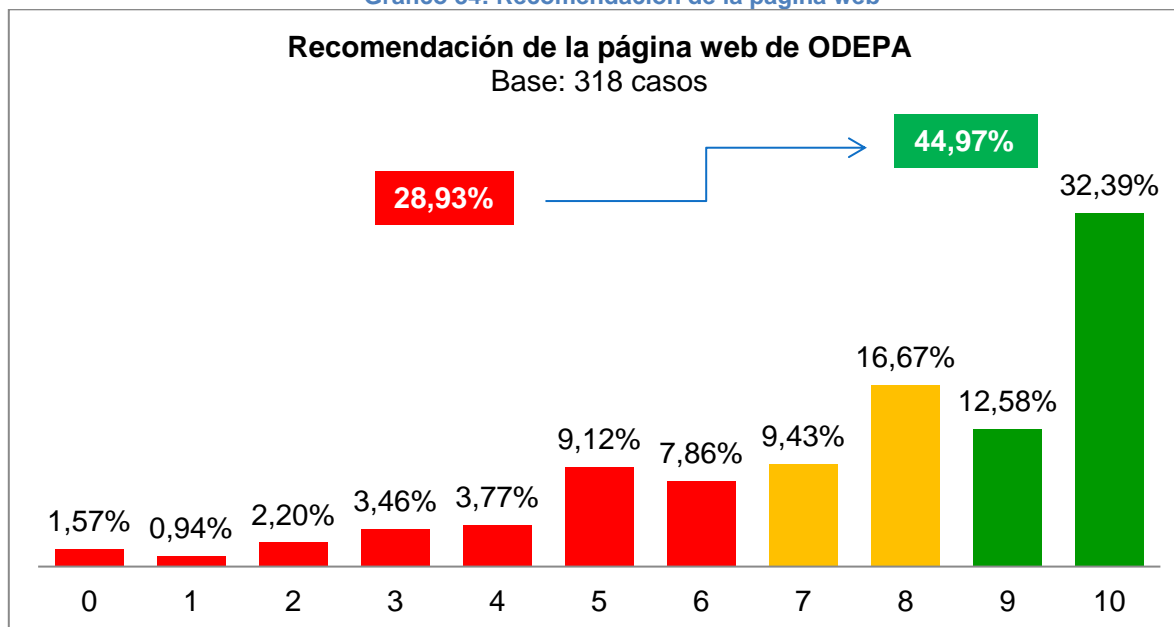
Utilización de la información obtenida en la página web	Sexo	
	Hombre	Mujer
Uso laboral en la empresa o institución donde trabajo	37,22%	44,21%
En mi negocio o empresa propia	19,73%	13,68%
Docencia e investigación	17,49%	20,00%
Desarrollo de estudios en el sector	7,17%	7,37%
Conocimiento general	9,87%	10,53%
Tomar decisiones de inversión	5,38%	2,11%
Diseño de políticas en el sector	3,14%	2,11%
Total	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

### 7.7 Recomendación de la página web de ODEPA

Al momento de preguntarles a los usuarios si recomendarían la página web de ODEPA a algún colega o amigo, el **44,97%** afirma que **Sí** la recomendarían, siendo promotores con el servicio. Por otro lado existe un **28,93%** de detractores, es decir usuarios que **No** recomendarían la página web. De este modo, el indicador **NPS** (Net Promoter Score) alcanza el **16,04%**.

Gráfico 34: Recomendación de la página web

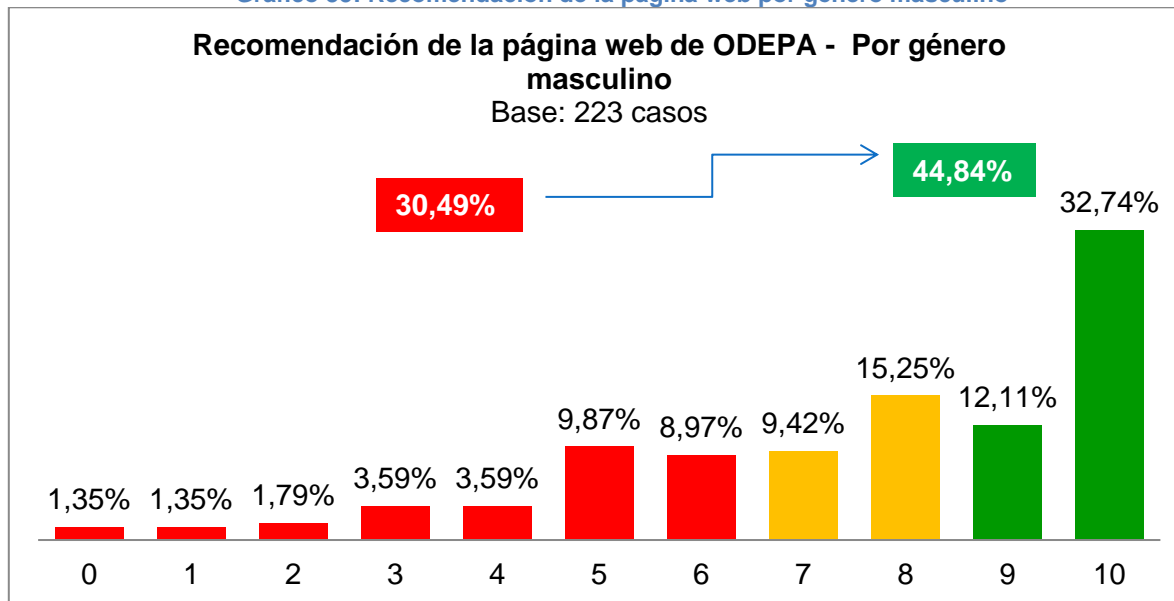


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.



Del total de hombres, el **44,84%** **Sí** recomendaría la página web de ODEPA, y el **30,49%** **No** la recomendaría. De este modo, el NPS del género masculino es de un **14,35%**.

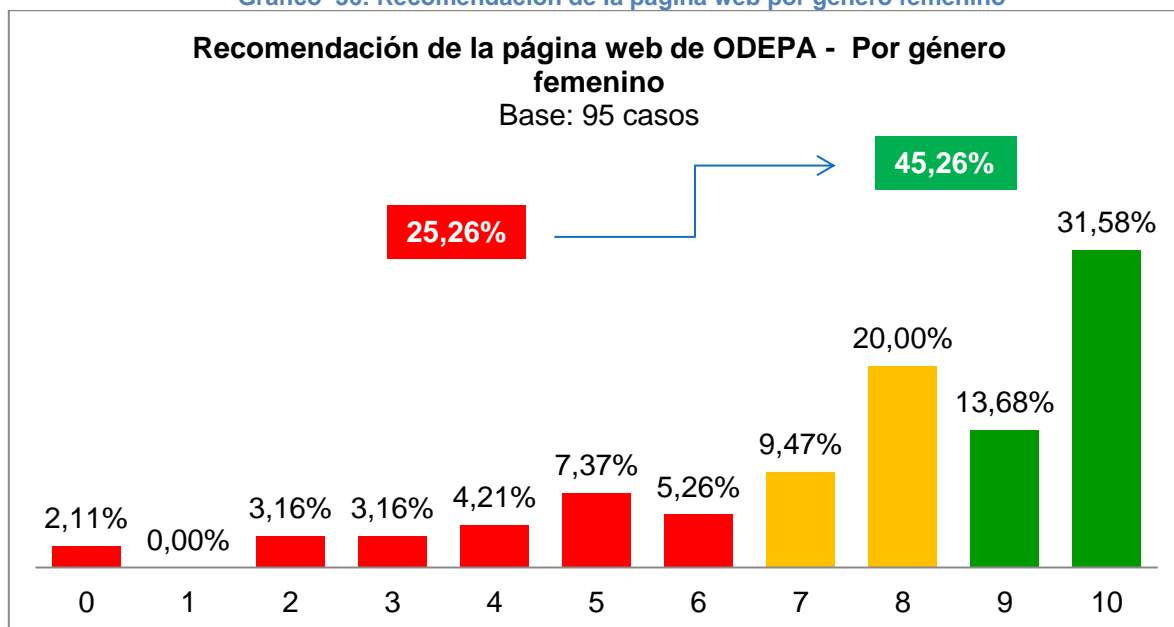
**Gráfico 35: Recomendación de la página web por género masculino**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

Por otro lado, **25,26%** de las mujeres son detractoras y el **45,26%** son promotoras de la página web de ODEPA. Por lo tanto, el NPS de este segmento corresponde a un **20,00%**.

**Gráfico 36: Recomendación de la página web por género femenino**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Web ODEPA, 2019.

## 7.8 Análisis de regresión lineal

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

Con el objetivo de establecer el peso o incidencia de las distintas variables consideradas en el estudio respecto de la satisfacción general con la calidad de la oferta de información de la página web de ODEPA, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple.

### 7.8.1 Análisis de regresión lineal – Usuarios web ODEPA

Para la construcción del modelo de regresión que permite establecer la incidencia de las variables sobre la satisfacción general con la calidad de la oferta de información de la página web de ODEPA por parte de los usuarios web, se consideraron las siguientes dimensiones como variables independientes:

**Tabla 6: Dimensiones abordadas**

<b>Dimensión</b>	<b>Variable que componen la dimensión</b>
<b>D1: Utilidad de los contenidos de la página</b>	Pregunta 6
<b>D2: Facilidad para encontrar la información que Ud. necesita</b>	Pregunta 6
<b>D3: Diseño atractivo de la página</b>	Pregunta 6
<b>D4: Lo amigable para navegar en la página</b>	Pregunta 6
<b>D5: Claridad de la información disponible</b>	Pregunta 6
<b>D6 : Extensión de los contenidos</b>	Pregunta 6
<b>D7 : Periodicidad de la información</b>	Pregunta 6
<b>D8 : Oportunidad de la información</b>	Pregunta 6
<b>D9: Facilidad y eficiencia del buscador</b>	Pregunta 6

### 7.8.2 Modelo de regresión

Satisfacción general con la calidad de la oferta de información de la página web de ODEPA  
 (P1) =  $\beta_0 + \beta_1 D1 + \beta_2 D2 + \beta_3 D3 + \beta_4 D4 + \beta_5 D5...$  Siendo:

- $\beta_0$ : Utilidad de los contenidos de la página
- $\beta_1$ : Facilidad para encontrar la información que Ud. necesita
- $\beta_2$ : Diseño atractivo de la página
- $\beta_3$ : Lo amigable para navegar en la página
- $\beta_4$ : Claridad de la información disponible
- $\beta_5$ : Extensión de los contenidos
- $\beta_6$ : Periodicidad de la información
- $\beta_7$ : Oportunidad de la información
- $\beta_8$ : Facilidad y eficiencia del buscador

El modelo de regresión presenta un  $R^2$  corregido de 0,254 es decir, es capaz de explicar un **25,40%** de las variaciones observadas en la Satisfacción general con la calidad de la oferta de información de la página web de ODEPA.

Tabla 7:  $R^2$  Modelo de regresión Usuarios Web ODEPA

Modelo	R	$R^2$	$R^2$ corregido	Error típ. De la estimación
1	0,504	0,254	0,232	0,882

Como podemos observar en la tabla siguiente, el estadístico F nos permite confirmar que existe relación lineal significativa entre la variable dependiente y el conjunto de variables independientes consideradas en el modelo. El valor de nivel crítico  $p = 0,05$  indica que sí existe relación lineal significativa.

Tabla 8: Estadístico F Modelo de regresión Usuarios Web ODEPA

Modelo	Suma cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	81,676	9	9,075	11,659	,000 <sup>b</sup>
	Residual	239,746	308	,778		
	Total	321,421	317			

Tal como se observa en la tabla siguiente, la dimensión 1 “**Utilidad de los contenidos de la página**”, es la que presenta la mayor incidencia o peso específico dentro del modelo, cuyo valor es significativo a nivel poblacional ( $p < 0,5$ ). Por tanto, esta es la variable que más explica la satisfacción general con la página web de ODEPA.

**Tabla 9: Peso específico dentro del modelo**

Factores explicativos		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
		$\beta$	Error típ.	$\beta$	t	Sig.
	(Constante)	1,729	,225		7,700	,000
	Utilidad de los contenidos de la página	,248	,073	,248	3,373	,001
	Facilidad para encontrar la información que Ud. necesita	,131	,075	,138	1,750	,081
	Diseño atractivo de la página	,074	,074	,080	,997	,319
	Lo amigable para navegar en la página	-,029	,080	-,032	-,361	,719
	Claridad de la información disponible	,008	,074	,009	,114	,910
	Extensión de los contenidos	,131	,070	,142	1,872	,062
	Periodicidad de la información	,088	,073	,096	1,207	,229
	Oportunidad de la información	-,018	,081	-,019	-,223	,824
	Facilidad y eficiencia del buscador	-,071	,074	-,076	-,952	,342

### 7.8.3 Factores relevantes en los niveles de satisfacción

Para visualizar el peso que tienen las dimensiones con la satisfacción general, en relación con la satisfacción con la oferta de información de la página web de ODEPA, se observa en la siguiente tabla, que la Dimensión 1 “Utilidad de los contenidos de la página”, tiene la mayor incidencia con un **29,52%**. Seguido de la dimensión 6 “Extensión de los contenidos”, con un **16,87%** de incidencia.

**Tabla 10: Dimensiones – Usuarios Web ODEPA**

	<b>Incidencia</b>
<b>D1: Utilidad de los contenidos de la página</b>	29,52%
<b>D2: Facilidad para encontrar la información que Ud. necesita</b>	16,50%
<b>D3: Diseño atractivo de la página</b>	9,53%
<b>D4: Lo amigable para navegar en la página</b>	3,76%
<b>D5: Claridad de la información disponible</b>	1,05%
<b>D6 : Extensión de los contenidos</b>	16,87%
<b>D7 : Periodicidad de la información</b>	11,46%
<b>D8 : Oportunidad de la información</b>	2,25%
<b>D9: Facilidad y eficiencia del buscador</b>	9,05%

El factor más relevante, en relación con la satisfacción general en la calidad de la oferta de información de la página web de ODEPA, es la **Utilidad de los contenidos de la página**. Este aspecto que posee una satisfacción general del **72,64%**, se transforma en el factor fortalecido, ya que dentro de los aspectos evaluados, acá se encuentra el mayor indicador de satisfacción.

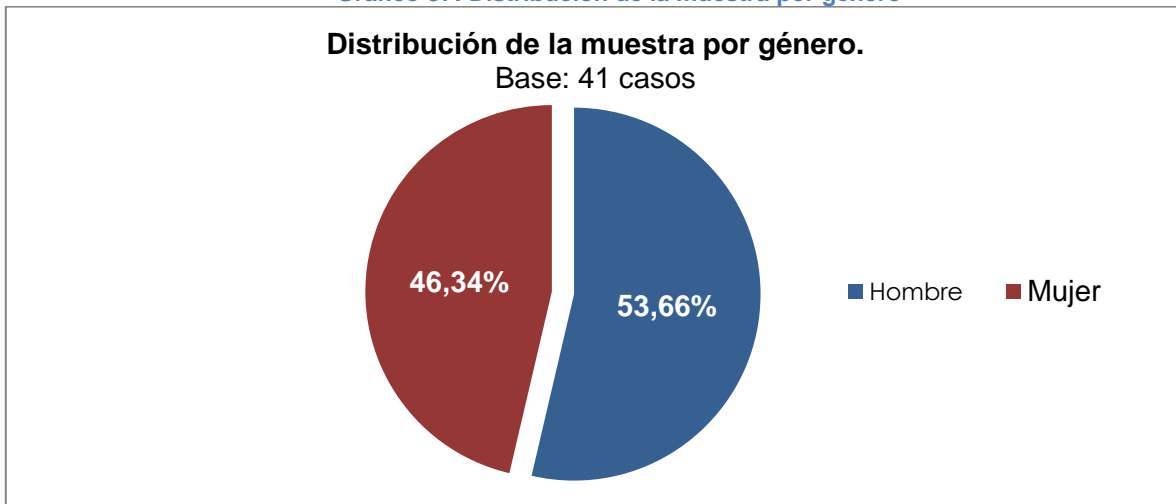
### 7.9 Caracterización de la muestra usuarios Alta Dirección

A continuación, se presenta una caracterización para los **usuarios de Alta Dirección** con las principales variables de la muestra del estudio realizado sobre la satisfacción e insatisfacción que tienen con ODEPA. Se presentará un análisis general de las distintas dimensiones, configurando un perfil de la muestra de los encuestados.

#### 7.9.1 Sexo

Un **53,66%** de los entrevistados corresponde a hombres, mientras que un **46,34%** fueron mujeres.

Gráfico 37: Distribución de la muestra por género

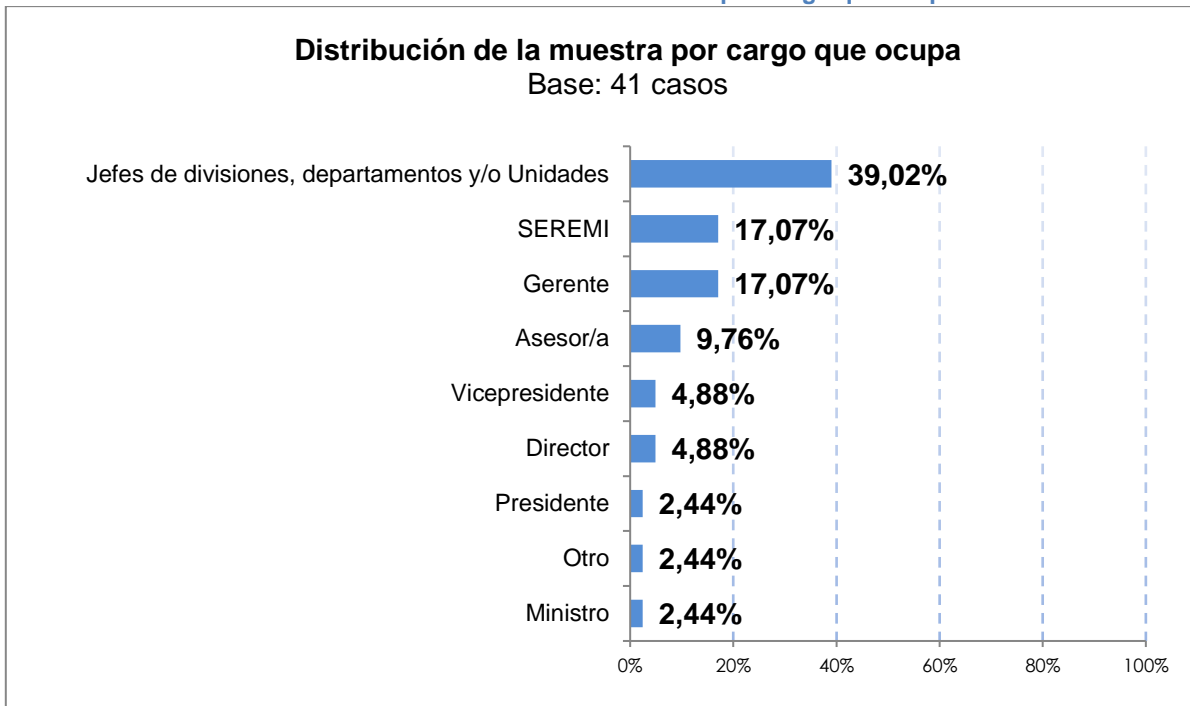


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.9.2 Cargo de los encuestados

El **39,02%** de los encuestados de Alta Dirección de ODEPA son “**Jefes de Divisiones, Departamentos y/o Unidades**”, seguido de un **17,07%** que es “**SEREMI**” y el mismo porcentaje que corresponde a **Gerentes**.

Gráfico 37: Distribución de la muestra por cargo que ocupa



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2018.

Para hombres y mujeres, el principal cargo ocupado es el de “**Jefe de divisiones, departamentos y/o unidades**”, con un **40,91%** y **36,84%**, respectivamente.

**Tabla 11: Principal cargo de los encuestados de Alta Dirección por género**

Principal cargo de los encuestados de Alta Dirección	Sexo	
	Hombre	Mujer
Jefes de divisiones, departamentos y/o Unidades	40,91%	36,84%
Gerente	22,73%	10,53%
SEREMI	9,09%	26,32%
Vicepresidente	9,09%	0,00%
Asesor/a	4,55%	15,79%
Director	4,55%	5,26%
Otro	0,00%	5,26%
Ministro	4,55%	0,00%
Presidente	4,55%	0,00%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

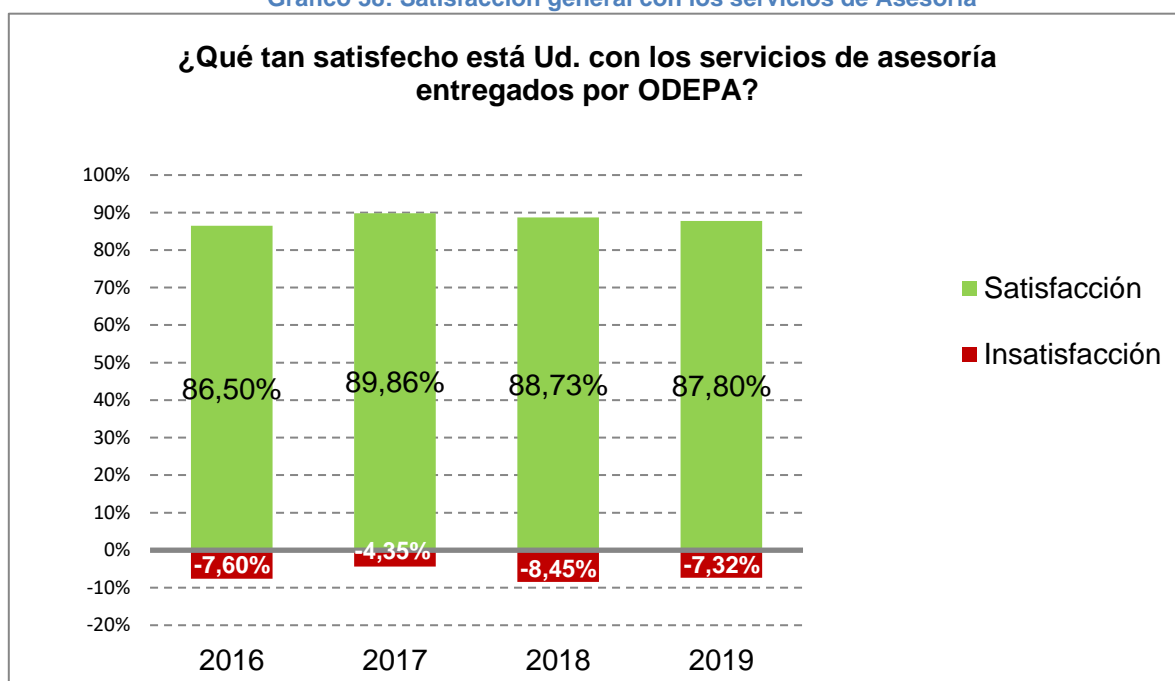


### 7.10 Satisfacción General con los servicios de Asesoría

A nivel general, el **87,80%** de los Usuarios de Alta Dirección encuestados, están satisfechos con los servicios de asesoría entregados por ODEPA, ya sea en términos de la elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros. Solamente el **7,32 %** de los encuestados dice estar insatisfecho.

Como se puede ver en el gráfico, la satisfacción presenta una disminución desde el año 2018, presentando diferencias de **0,07** puntos porcentuales. Se registra además que la insatisfacción disminuyó desde la medición anterior, alcanzando un **7,32%** (**8,45%** en el 2018).

Gráfico 38: Satisfacción general con los servicios de Asesoría

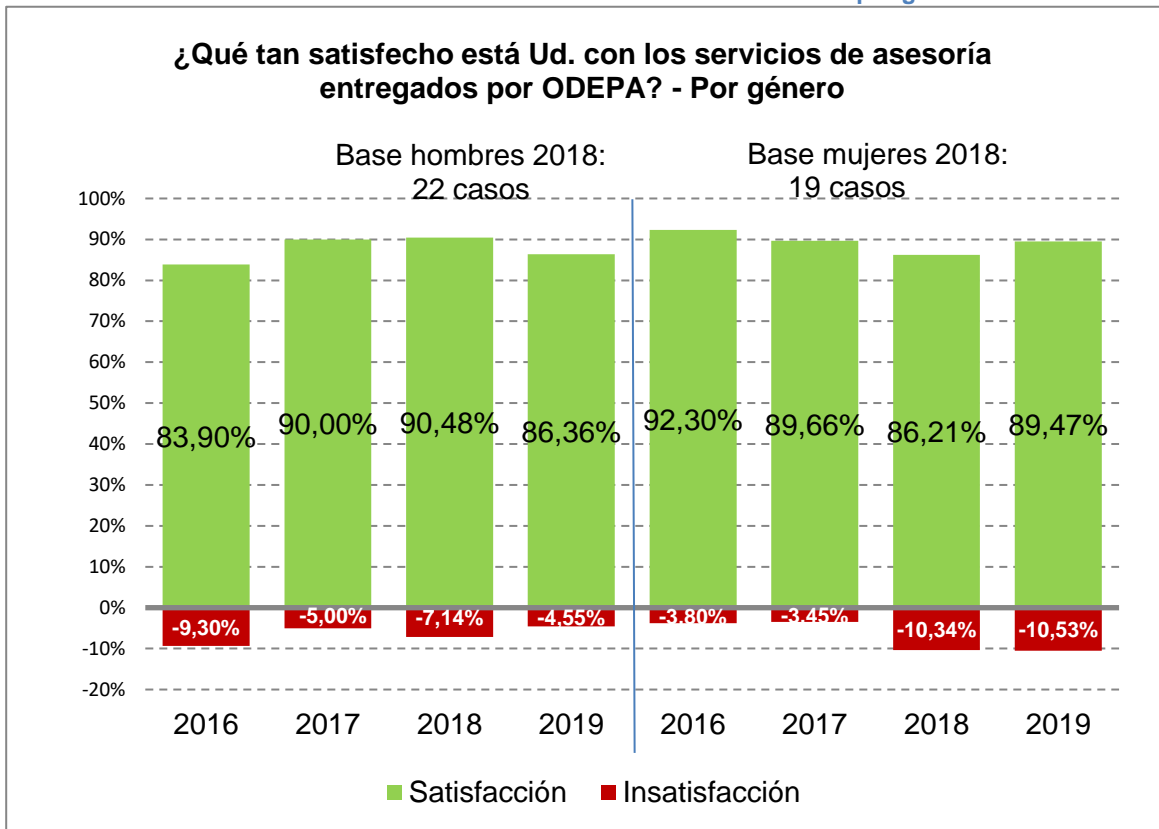


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA

Al desagregar por género la evaluación con los servicios de asesoría entregados por ODEPA, se puede observar que para el año 2019, el **89,47%** de las mujeres está satisfecha con los servicios de ODEPA, mientras que en los hombres alcanza el **86,21%**.

Gráfico 38: Satisfacción con los servicios de asesoría por género

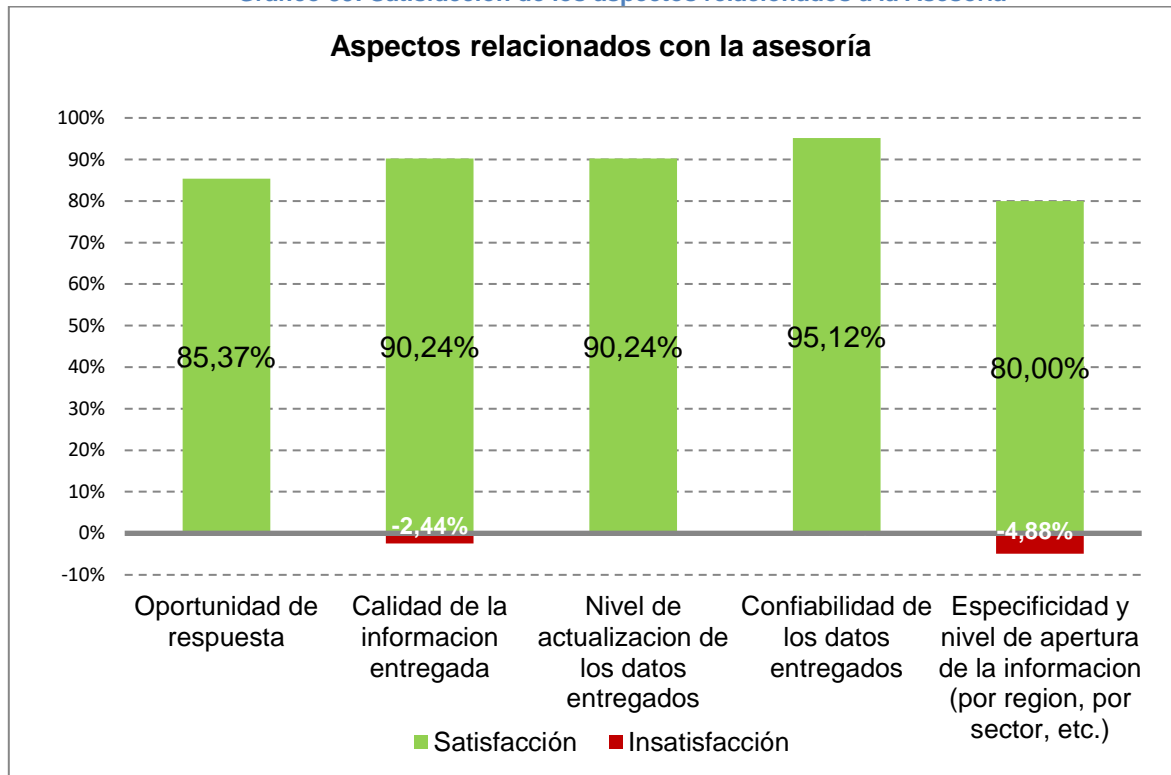


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.11 Evaluación general de los aspectos relacionados con la Asesoría

Respecto a los atributos que conlleva la asesoría entregada por ODEPA, se observa que la **“Confiabilidad de los datos entregados”** es el atributo que obtiene la mayor satisfacción entre los Usuarios de Alta Dirección, alcanzando un **95,12%** (el año 2018, el atributo mejor evaluado fue “Nivel de actualización de los datos entregados”).

Gráfico 39: Satisfacción de los aspectos relacionados a la Asesoría

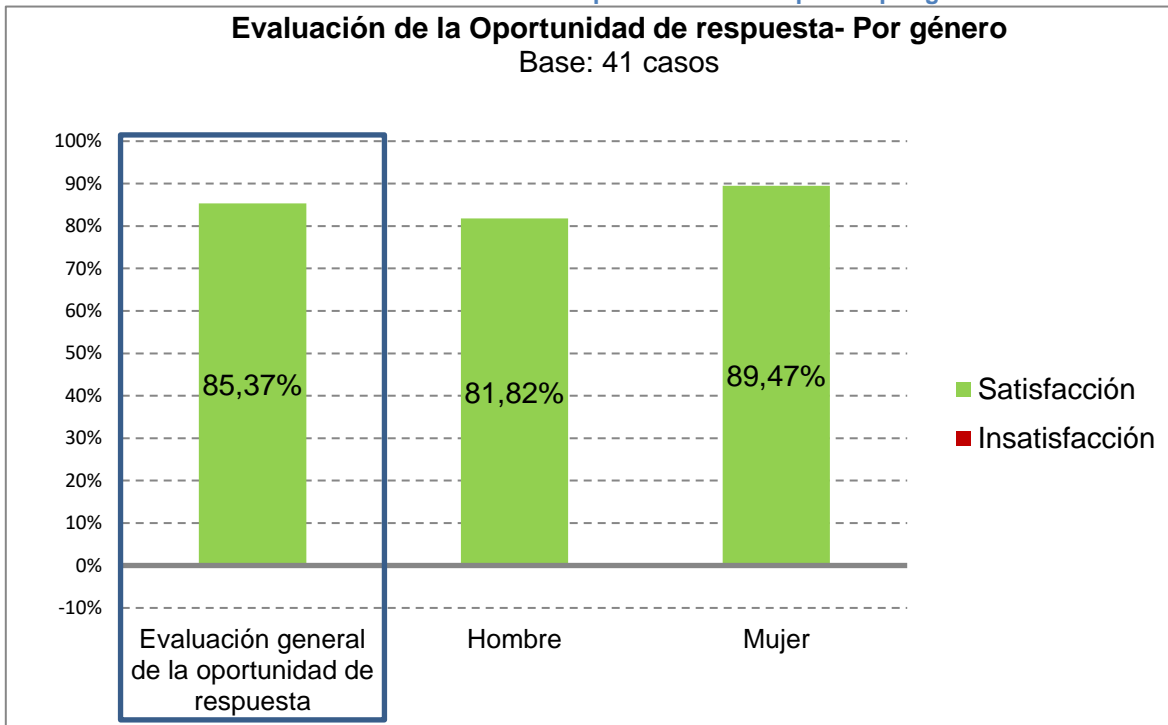


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.12.1 Oportunidad de respuesta

Al realizar un enfoque de género de la “Oportunidad de respuesta” que tiene las asesorías entregadas por ODEPA, tanto hombres como mujeres tienen altas satisfacciones. Se registra además que no hubo evaluaciones de insatisfacción con este aspecto.

**Gráfico 40: Satisfacción de la Oportunidad de respuesta por género**

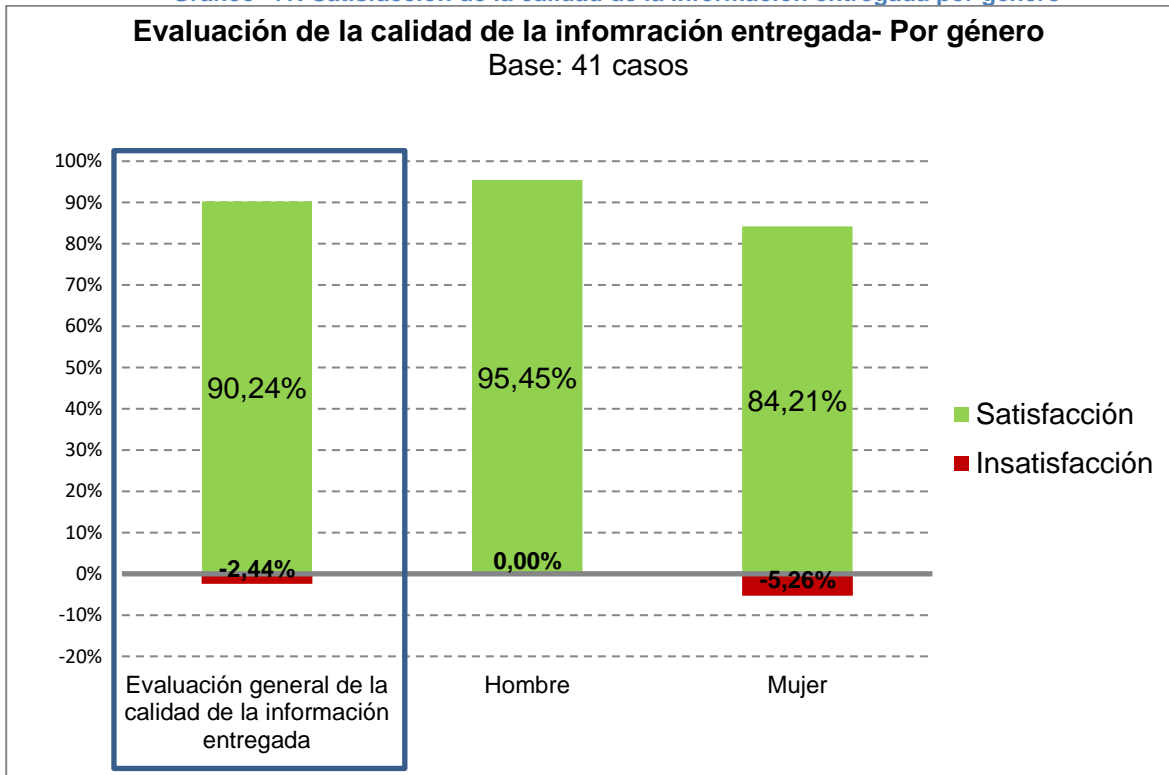


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.12.2 Evaluación de la Calidad de la información entregada

Al realizar una apertura por género de la “Calidad de la información entregada”, tanto hombres como mujeres tienen altas satisfacciones. El **95,45%** de los hombres encuestados está satisfecho, mientras que no se registran insatisfacción. Por otro lado, el **84,21%** de las mujeres está satisfecha, con 5,26% de insatisfacción.

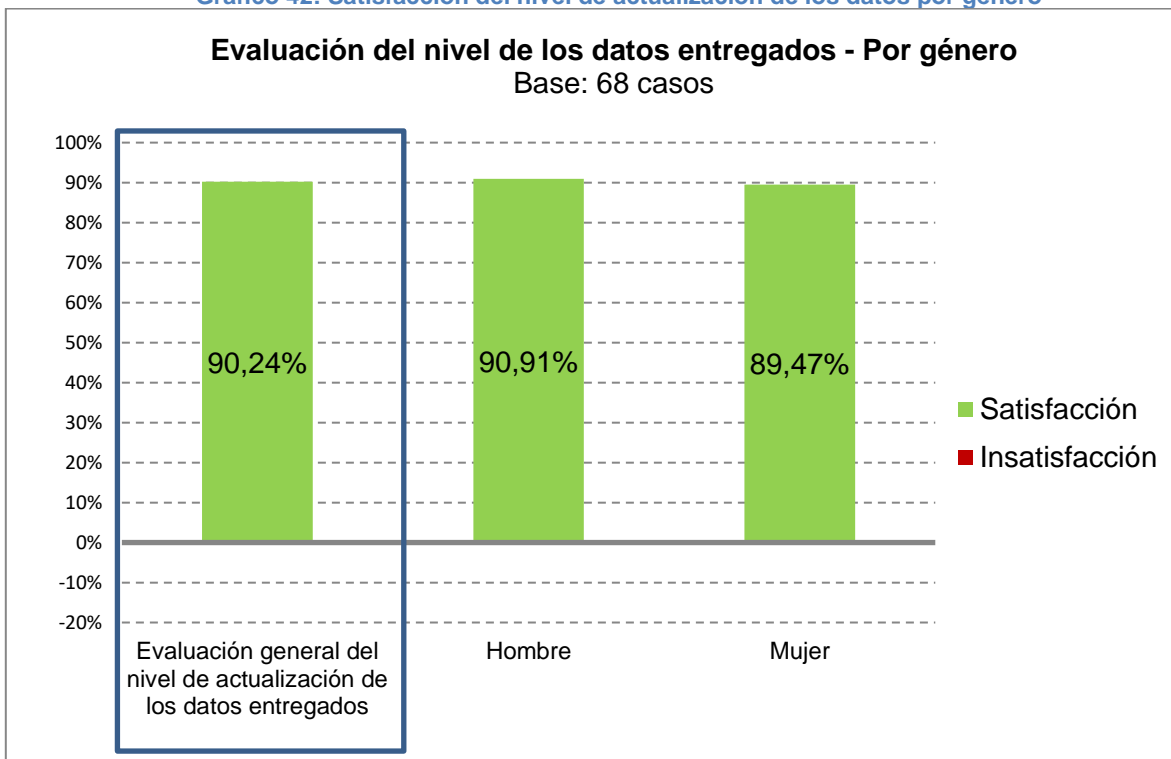
**Gráfico 41: Satisfacción de la calidad de la información entregada por género**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

Respecto a la evaluación del “Nivel de actualización de los datos entregados”, los hombres tienen una satisfacción levemente mayor que las mujeres. El **90,91%** de los hombres y el **89,47%** de las mujeres están satisfechas, tal como muestra el siguiente gráfico.

**Gráfico 42: Satisfacción del nivel de actualización de los datos por género**

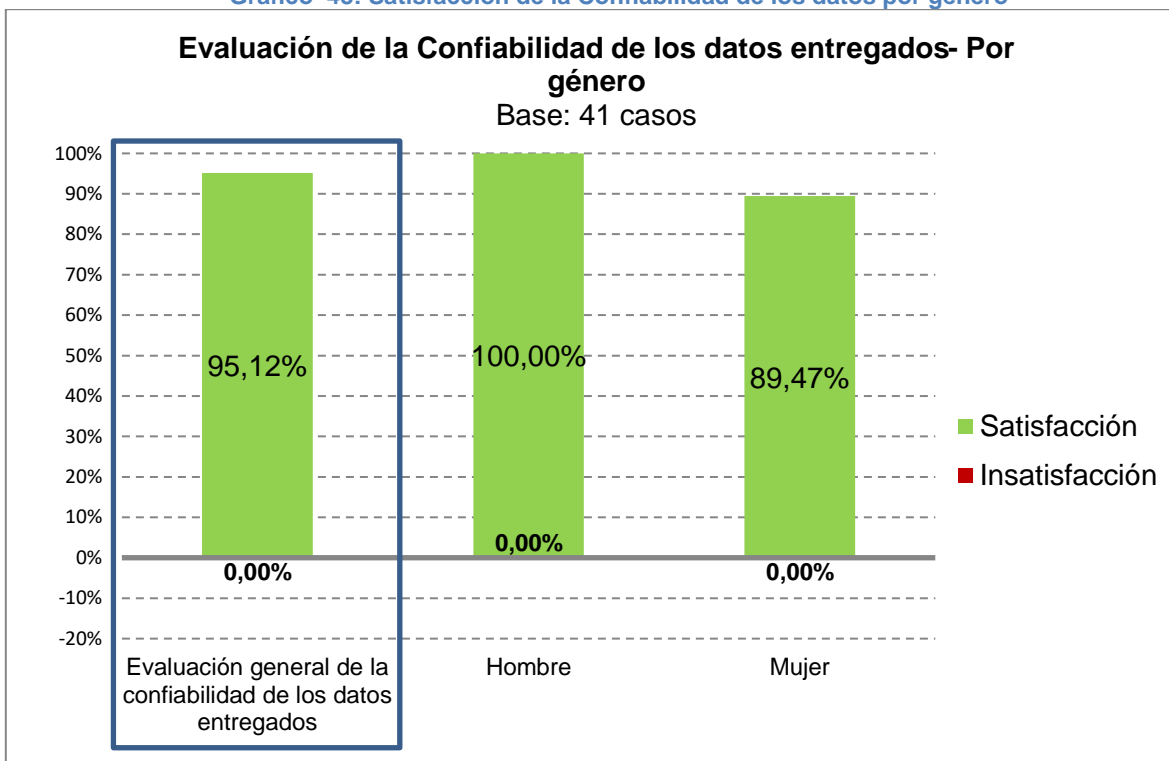


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.12.3 Evaluación de la Confiabilidad de los datos

La satisfacción que existe por género respecto de la “Confiabilidad de los datos entregados” posee grandes considerables: **100,00%** de los hombres y **89,47%** de las mujeres están satisfechos con este aspecto.

Gráfico 43: Satisfacción de la Confiabilidad de los datos por género

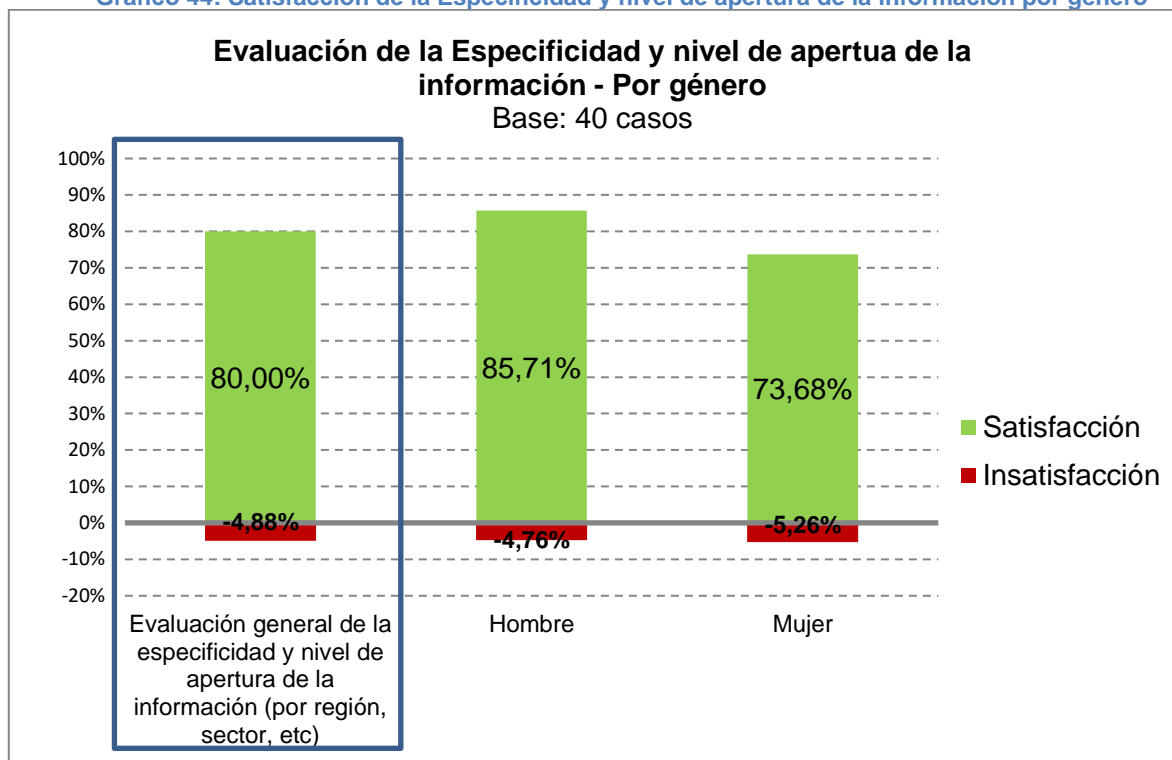


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.12.4 Evaluación de la Especificidad y nivel de apertura de la información

Respecto a la “**Especificidad y nivel de apertura de la información**”, la satisfacción por género presenta diferencias significativas. El **85,71%** de los hombres está satisfecho y el **4,76%** insatisfecho. Mientras que el **76,68%** de las mujeres está satisfecha y el **5,26%** están insatisfechas.

Gráfico 44: Satisfacción de la Especificidad y nivel de apertura de la información por género



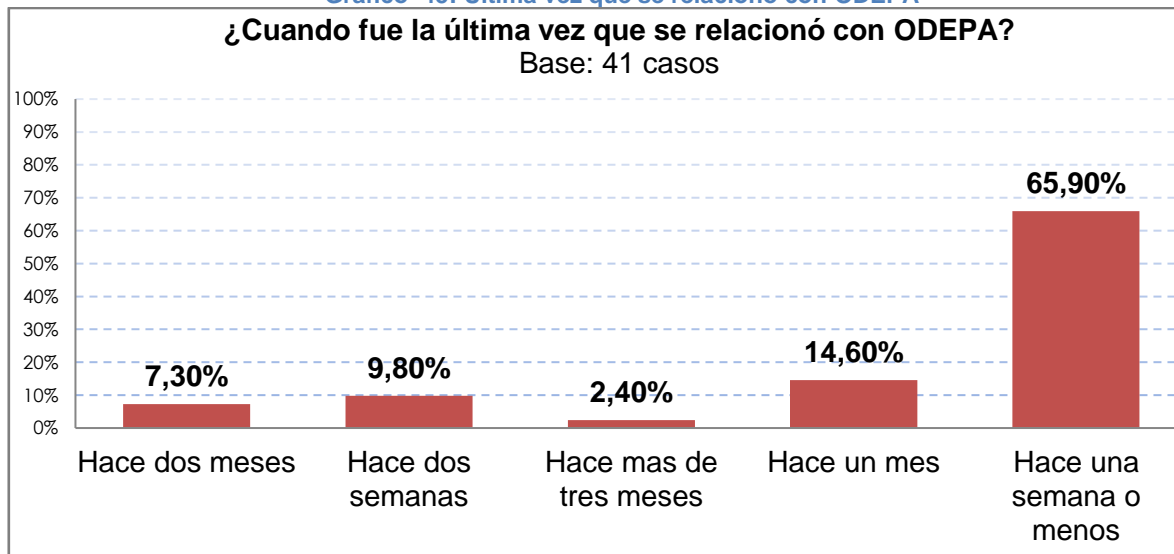
Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.



### 7.12 Relación con ODEPA

Al momento de preguntarles a los usuarios cuándo fue la última vez que se relacionó con ODEPA, el **65,90%** responde que fue hace una semana o menos.

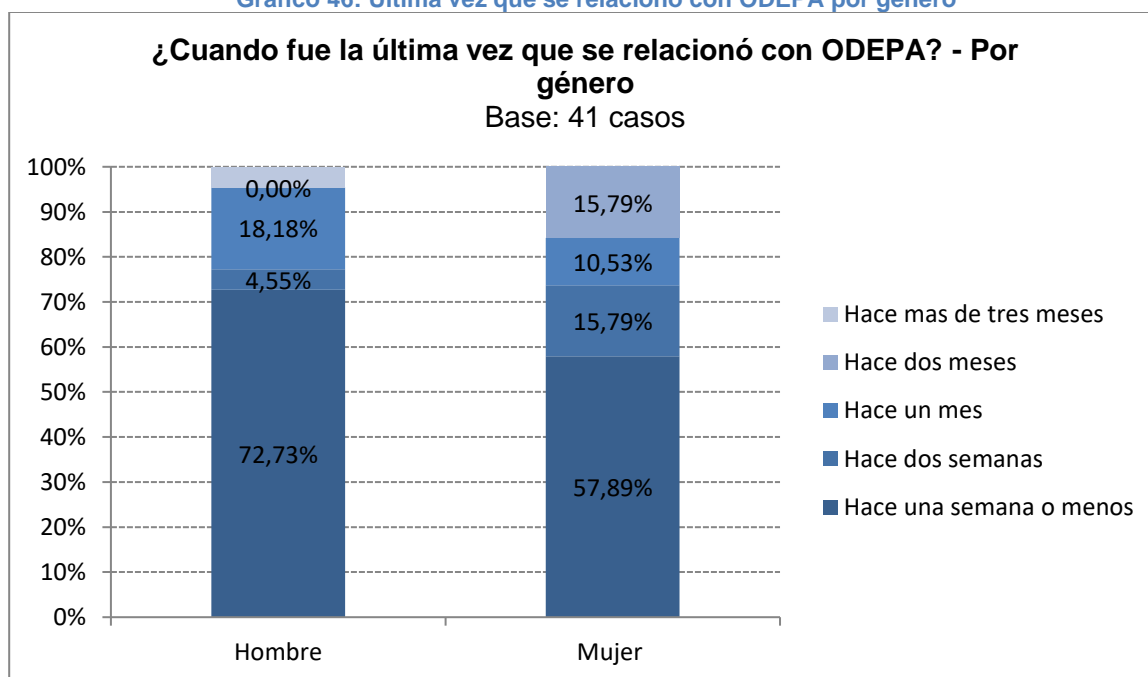
**Gráfico 45: Última vez que se relacionó con ODEPA**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

Al desagregar por género la información de la última vez que se relacionó con ODEPA, el **57,89%** de las mujeres y el **72,73%** de los hombres se relacionaron hace una semana o menos, tal como muestra el siguiente gráfico.

**Gráfico 46: Última vez que se relacionó con ODEPA por género**

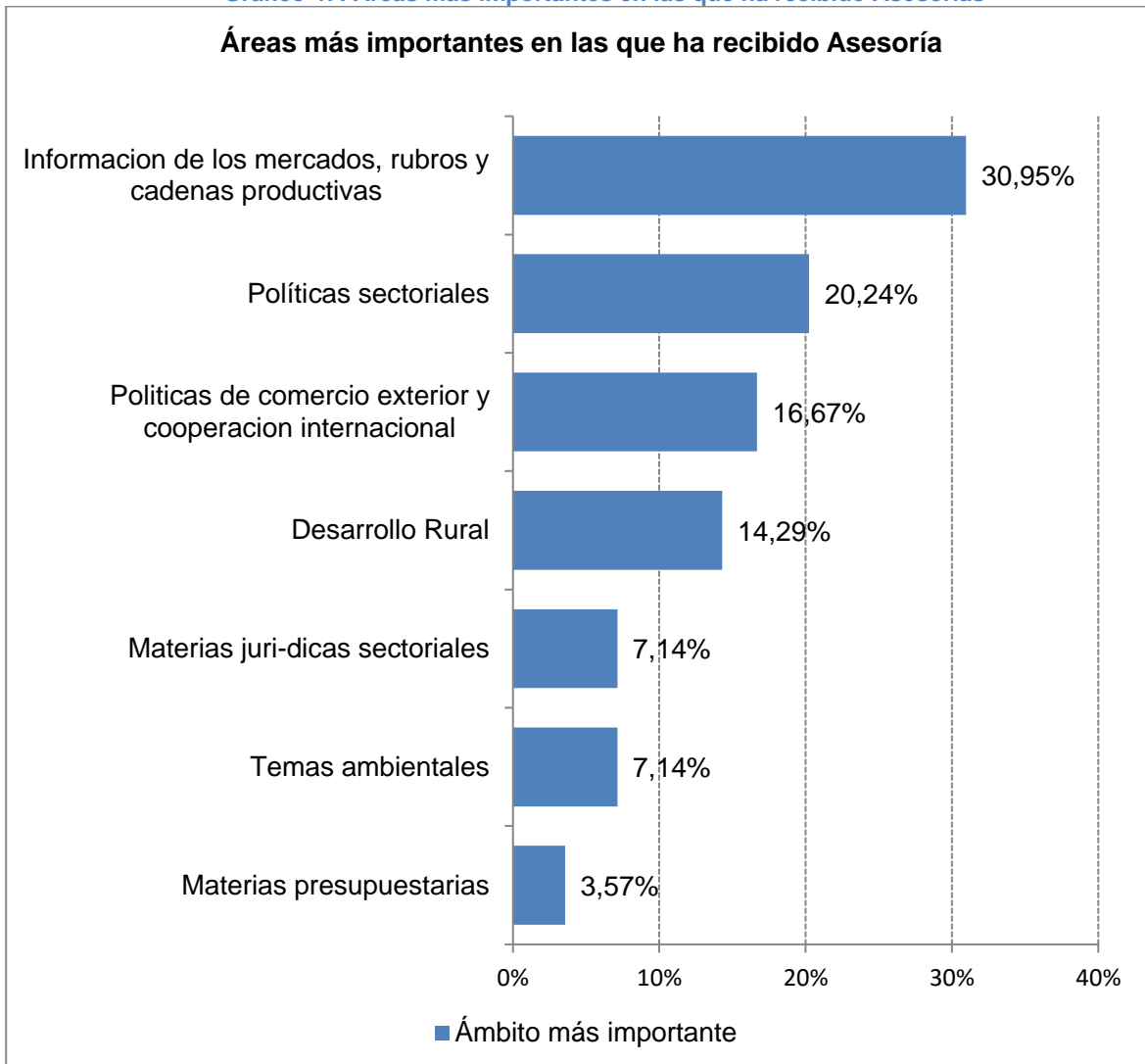


Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.13 Áreas en las que ha recibido asesorías

Del total de menciones de las áreas donde los Usuarios de Alta Dirección han recibido Asesoría, las áreas más importantes son “**Información de los mercados, rubros y cadenas productivas**” con 30,95% y “**Políticas sectoriales**” con un **20,24%**.

Gráfico 47: Áreas más importantes en las que ha recibido Asesorías



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

No se presentan diferencias significativas al desagregar las áreas más importantes donde han recibido asesorías por parte de ODEPA por género. Para hombres y mujeres, el área más importante es “**Información de los mercados, rubros y cadenas productivas**” con un **30,8%** y **31,3%**, respectivamente.

**Tabla 12: Áreas más importantes en las que ha recibido Asesorías por género**

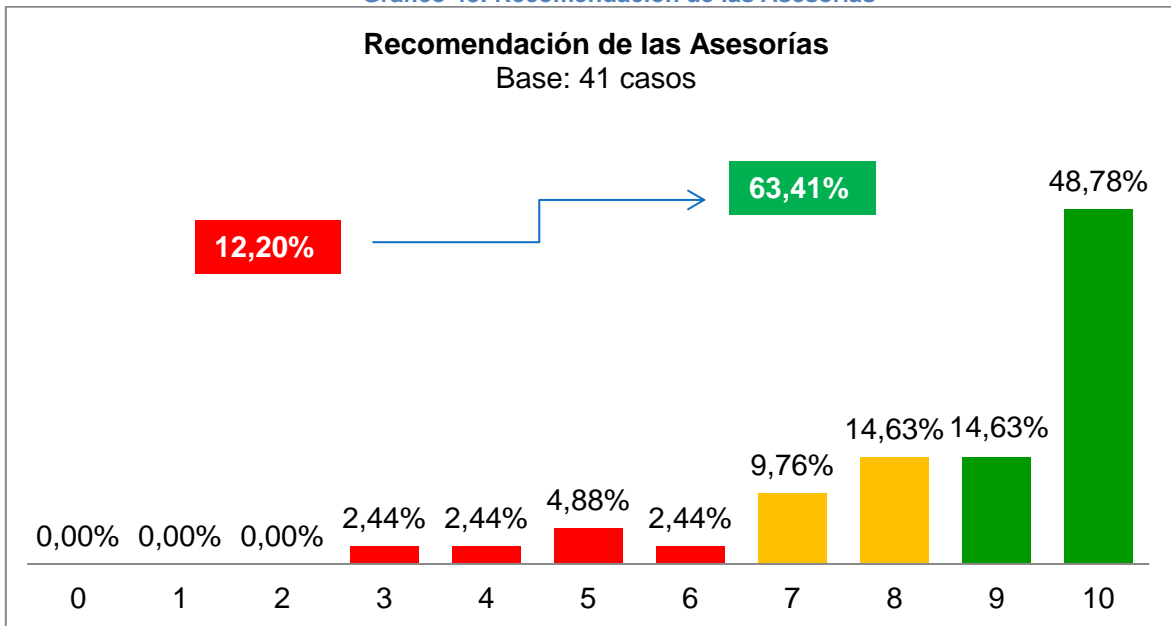
Áreas más importante donde ha recibido asesoría	Sexo	
	Hombre	Mujer
Información de los mercados, rubros y cadenas productivas	30,8%	31,3%
Políticas sectoriales	17,3%	25,0%
Políticas de comercio exterior y cooperación internacional	17,3%	15,6%
Desarrollo Rural	13,5%	15,6%
Materias jurídicas sectoriales	9,6%	3,1%
Temas ambientales	5,8%	9,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

### 7.14 Recomendación de Asesorías

Un **12,20%** de los Usuarios de Alta Dirección, **No** recomendarían las asesorías que entrega ODEPA. Por otro lado, un **63,41%** **Sí** lo recomendarían. De este modo, el **NPS** alcanzado por ODEPA para el año 2019 en el segmento Usuarios Alta Dirección es de **51,22%**.

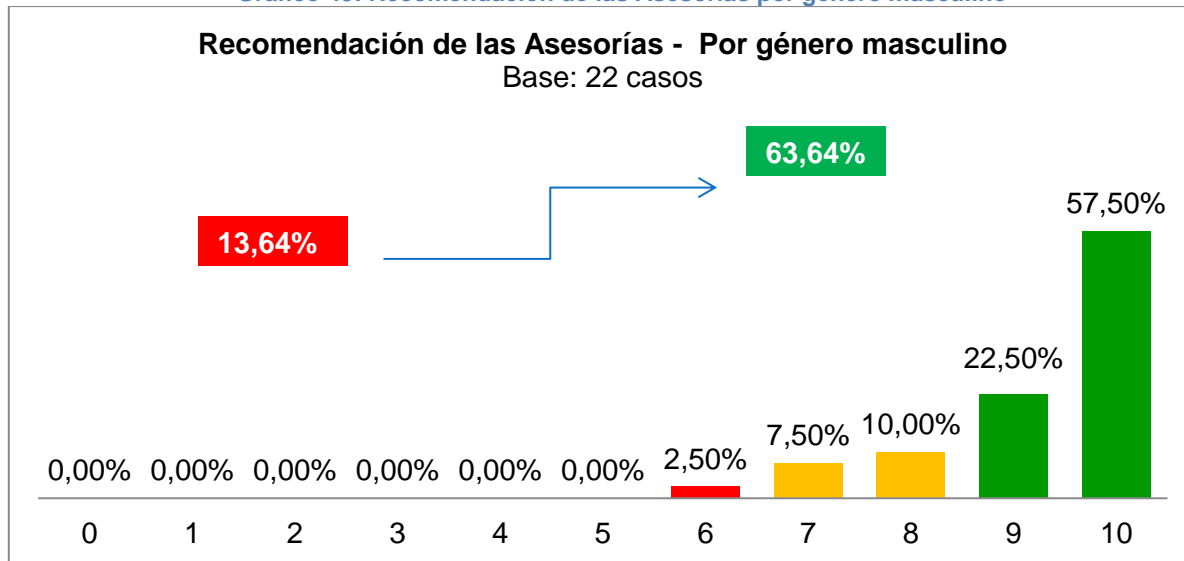
Gráfico 48: Recomendación de las Asesorías



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

Del total de los hombres encuestados, el **63,64%** se clasifican como “**Promotores**” de ODEPA, y un **13,64%** como “**Detractores**”. De esta forma el NPS de ODEPA en este segmento alcanza el **50,00%**.

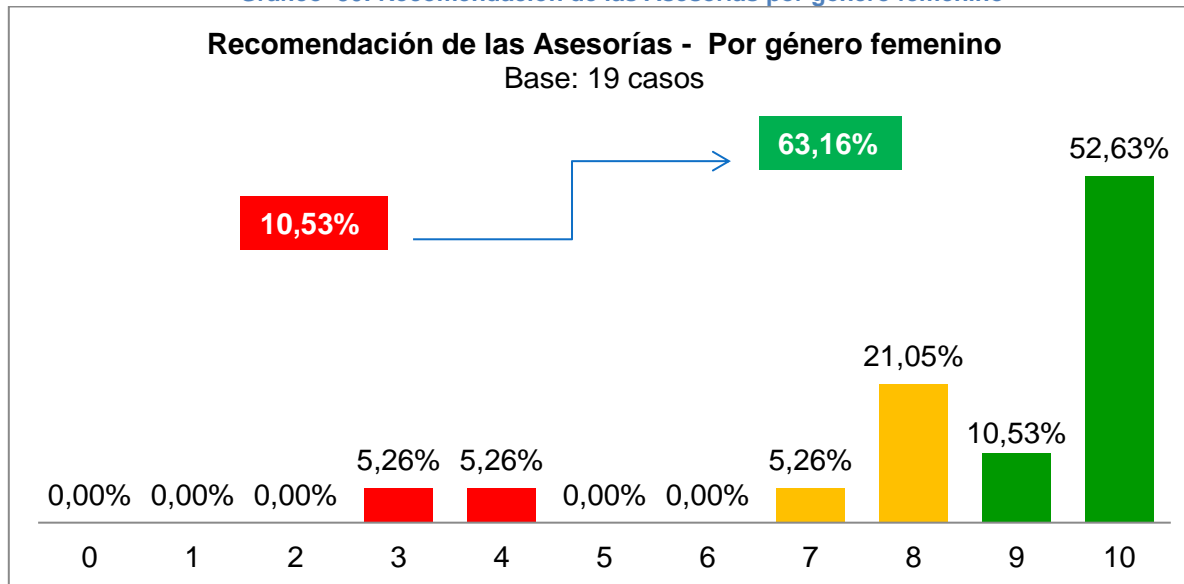
**Gráfico 49: Recomendación de las Asesorías por género masculino**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

Por otro lado, del total de las mujeres encuestadas, el **63,16%** se clasifican como “**Promotores**” de ODEPA, y un **10,53%** como “**Detractores**”. De esta forma el NPS alcanzado en el segmento mujeres alcanza el **52,63%**.

**Gráfico 50: Recomendación de las Asesorías por género femenino**



Fuente: Elaboración ACNEXO partir de Encuesta de Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección ODEPA, 2019.

## 7.15 Análisis de regresión lineal

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

Con el objetivo de establecer el peso o incidencia de las distintas variables consideradas en el estudio respecto de la satisfacción general con los servicios de Asesoría entregados por ODEPA, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple.

### 7.15.6 Análisis de regresión lineal – Usuarios Alta Dirección

Para la construcción del modelo de regresión que permite establecer la incidencia de las variables sobre la satisfacción general con los servicios de Asesoría entregados por ODEPA por parte de los Usuarios de Alta Dirección, se consideraron las siguientes dimensiones como variables independientes:

**Tabla 13: Dimensiones abordadas**

<b>Dimensión</b>	<b>Variable que componen la dimensión</b>
<b>D1: Oportunidad de respuesta</b>	Pregunta 4
<b>D2: Calidad de la información entregada</b>	Pregunta 4
<b>D3: Nivel de actualización de los datos entregados</b>	Pregunta 4
<b>D4: Confiabilidad de los datos entregados</b>	Pregunta 4
<b>D5: Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, por sector, etc.)</b>	Pregunta 4

### 7.15.7 Modelo de regresión

Satisfacción general con los servicios de Asesoría entregados por ODEPA (P1) =  $\beta_0 + \beta_1 D1 + \beta_2 D2 + \beta_3 D3 + \beta_4 D4 + \beta_5 D5$  Siendo:

- D 1: **Oportunidad de respuesta**
- D 2: **Calidad de la información entregada**
- D 3: **Nivel de actualización de los datos entregados**
- D 4: **Confiabilidad de los datos entregados**
- D 5: **Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, por sector, etc.)**

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



El modelo presenta un  $R^2$  corregido de 0,476 es decir, es capaz de explicar un 47,6% de las variaciones observadas en la Satisfacción general con los servicios de Asesoría entregados por ODEPA.

**Tabla 14:  $R^2$  Modelo de Regresión Usuarios Alta Dirección**

Modelo	R	$R^2$	$R^2$ corregido	Error típ. De la estimación
1	,737	,543	,476	,654

Como podemos observar en la tabla siguiente, el estadístico F, nos permite confirmar que existe relación lineal significativa entre la variable dependiente y el conjunto de variables independientes consideradas en el modelo. El valor de nivel crítico  $p = 0,05$  indica que sí existe relación lineal significativa.

**Tabla 15: Estadístico F Modelo de regresión Usuarios Alta Dirección**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17,251	5	3,450	8,077	,000b
	Residual	14,524	34	,427		
	Total	31,775	39			

Tal como se observa en la tabla siguiente, la dimensión 1 “**Oportunidad de respuesta**”, es la que presenta la mayor incidencia o peso específico dentro del modelo, siendo de esta forma la dimensión que más explica los niveles de Satisfacción general con los servicios de Asesoría entregados por ODEPA.

**Tabla 16: Peso específico dentro del modelo**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	$\beta$	Error típ.	$\beta$	t	Sig.
<b>1 (Constante)</b>	-,365	,869		-,420	,677
<b>Oportunidad de respuesta</b>	,621	,187	,502	3,322	,002
<b>Calidad de la información entregada</b>	-,063	,219	-,057	-,289	,774
<b>Nivel de actualización de los datos entregados</b>	,095	,273	,069	,349	,729
<b>Confiableza de los datos entregados</b>	,057	,276	,038	,208	,836
<b>Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, por sector, etc.)</b>	,360	,184	,330	1,959	,058



### 7.15.8 Factores relevantes en los niveles de satisfacción

Para comprender el peso que tienen las distintas dimensiones evaluadas, respecto con la satisfacción general con los servicios de Asesoría entregados por ODEPA, en la siguiente tabla se observa que la Dimensión con mayor incidencia con la satisfacción general es, “**Oportunidad de respuesta**” con un **50,34%** de incidencia. Seguido de la Dimensión 5 “**Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, por sector, etc)**” **33,15%** de incidencia y la Dimensión 3 “**Nivel de actualización de los datos entregados**” con **6,95%** de incidencia.

Tabla 17: Dimensiones – Usuarios Alta Dirección

	Incidencia
<b>D1: Oportunidad de respuesta</b>	50,34%
<b>D2: Calidad de la información entregada</b>	5,73%
<b>D3: Nivel de actualización de los datos entregados</b>	6,95%
<b>D4: Confiabilidad de los datos entregados</b>	3,83%
<b>D5: Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, por sector, etc.)</b>	33,15%

Los tres factores, con mayor incidencia para la satisfacción general con los servicios de Asesoría entregados por ODEPA: “**Oportunidad de respuesta**”, “**Especificidad y nivel de apertura de la información**” y “**Nivel de actualización de los datos entregados**” poseen niveles de satisfacción excelentes.

## **8. Conclusiones**

### **8.1 Conclusiones Usuarios Web ODEPA**

De los resultados obtenidos, se observa que mayoritariamente los usuarios de la plataforma Web de ODEPA son hombres representados en un 70,13% del total de encuestados. Las principales ocupaciones de los usuarios corresponden al sector de producción agrícola, pecuaria o forestal, seguido de quienes pertenecen a “otro tipo de empresas privadas” y a la agroindustria.

En cuanto a la “satisfacción general con la calidad de la oferta de información que entrega la página web”, su indicador disminuye en comparación al año 2018. En comparación al año anterior la satisfacción general pasa de un 80,33% a un 75,47% en el año 2019, siendo las mujeres las que tiene un mayor nivel de satisfacción general con un 78,95%. Por otro lado, a nivel nacional, la Región Metropolitana obtiene un menor porcentaje de usuarios insatisfechos, alcanzado el 8,66% de insatisfacción.

Dentro de los ocho aspectos evaluados en relación a la página web, la “Utilidad de los contenidos de la página” es el que obtiene el mejor indicador con un 72,64% de satisfacción. Por otro lado, la dimensión de “facilidad y eficiencia del buscador” es la que tiene la menor satisfacción entre los usuarios, alcanzado un 53,77% de satisfacción. Sin embargo, el aspecto que presenta el mayor nivel de insatisfacción es “Diseño atractivo de la página” que obtiene 16,67% de insatisfacción entre los usuarios web.

En cuanto a la “Evaluación de la utilidad de la página”, se obtiene una satisfacción del 72,64%, y son las mujeres quienes mejor evalúan este aspecto, con un 75,79% de satisfacción. A nivel nacional, en Región Metropolitana es donde se obtiene una mayor satisfacción con un 74,02%. En tanto, la mayor insatisfacción se registra en usuarias mujeres, con 12,90% de calificaciones negativas.

En general, el 54,09% de los encuestados dice estar satisfecho con la “Facilidad para encontrar información”. Al realizar un análisis por género, son los hombres los que entregan una mayor satisfacción en comparación las mujeres. A nivel regional, es en las otras regiones donde se presenta mayor satisfacción, alcanzando el 58,71%.

Respecto al “Diseño de la página web”, el 56,92% de los usuarios está satisfecho, siendo las mujeres más satisfechas que los hombres. La región metropolitana es la que posee menor satisfacción con un 50,39% y a la vez también, es la que expresa la menor insatisfacción con un 17,32% de usuarios insatisfechos.

En relación al aspecto “Lo amigable para navegar en la página”, dicha dimensión tiene una satisfacción general del 58,49%, y son las mujeres quienes presentan una mayor evaluación con 61,05% de satisfacción. Son las otras regiones del país la que presenta los mayores indicadores, obteniendo un 61,29% de satisfacción y un 16,77% de insatisfacción.

La “Claridad de la información disponible” tiene una satisfacción de 67,30%. A nivel de género, se detectan pequeñas diferencias, en tanto que los hombres expresan una satisfacción de 67,26% y las mujeres de un 67,37%. A nivel regional, tampoco existen grandes diferencias en cuanto satisfacción, siendo para otras regiones quienes alcanzan una mayor satisfacción, logrando un 67,10%.

Referente a la evaluación general de la “Extensión de los contenidos”, el 67,30% de los encuestados, expresan satisfacción. Las diferencias por género considerables, considerando que la satisfacción de mujeres es de 62,11%, mientras que la de hombres es de 57,40%. Al desagregar por regiones, el mayor porcentaje de insatisfacción lo representan Otras Regiones con un 17,42%.

La evaluación de “Periodicidad de la información”, alcanza un nivel de satisfacción del 64,47% a nivel general. Al comparar por género, se presentan diferencias menores, siendo las mujeres quienes obtienen un mayor grado de satisfacción, alcanzando un 66,32%. Al compararlo por regiones, el nivel de satisfacción es mayor en las otras regiones, con 64,52% de satisfacción, y 16,13% de insatisfacción.

La evaluación de “Oportunidad de la información”, alcanza un nivel de satisfacción del 62,58% a nivel general. Al comparar por género, las mujeres obtienen un mayor grado de satisfacción, alcanzando un 68,42%. Al compararlo por regiones, el nivel de satisfacción es mayor en otras regiones, alcanzando 63,23% de satisfacción y 15,48% de insatisfacción.

La evaluación de “Facilidad y eficiencia del buscador”, alcanza un nivel de satisfacción del 53,77% a nivel general. Al comparar por género, las mujeres obtienen un mayor grado de satisfacción, alcanzando un 58,95%. Al compararlo por regiones, el nivel de satisfacción es mayor para otras regiones, con 57,42%, al igual que el nivel de insatisfacción, que alcanza un 15,48%.

Por otro lado, en cuanto a la regularidad con que visitan la página web de ODEPA, el 38,36% visita a lo menos una vez en la semana.

Las tres categorías de información más prioritarias, buscadas por los usuarios web son: “publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines, estudios), “información de precios” y “Estadísticas productivas importantes”. Al realizar un análisis por género, el 42,11% de las mujeres buscan “Publicaciones del sector agrícola”, mientras que el 35,87% realiza la misma búsqueda.

Del mismo modo, la información obtenida por los usuarios web en la página de ODEPA a nivel general, tiene como finalidad “Uso laboral, en la empresa o institución donde se trabaja” además, de utilizar la información para “Desarrollo de estudios en el sector”.

De las variables evaluadas, el aspecto que posee mayor incidencia, en la evaluación de satisfacción general de la página web de ODEPA, corresponde a la dimensión “Utilidad de los contenidos”, siendo este factor, además, el que obtiene el mayor indicador de satisfacción por parte de los usuarios web.

Finalmente considerando todos los atributos evaluados, el 44,97% del total de los encuestados, declara que, si recomendaría la página web de ODEPA a un familiar o amigo, manteniendo en general una buena evaluación por parte de los usuarios.

## **8.2 Conclusiones Usuarios Alta Dirección**

Del total de los usuarios de Alta Dirección encuestados, el 53,66% corresponde a hombres y el 46,34% a mujeres. Por otra parte, el 39,02% son Jefes de Divisiones, Departamentos y/o Unidades.

Respecto a la satisfacción general con los servicios de asesoría entregados por ODEPA, ésta disminuyó ligeramente en comparación al año pasado. Para el 2019 la satisfacción alcanzó el 87,80% y una insatisfacción de 7,32%. En cuanto al género, las mujeres tienen una satisfacción mayor que los hombres; hay un 89,47% de mujeres satisfechas y un 10,53% de insatisfechos, por otro lado, hay un 86,36% de hombres satisfechos y un 4,55% de insatisfechos.

En cuanto a la evaluación de los aspectos relacionados con las asesorías de ODEPA, la variable “Confiabilidad de los datos entregados” obtiene un 95,12% de satisfacción por parte de sus usuarios. El análisis por género indica que el 100,00% de hombres y un 89,47% de mujeres están satisfechos.

En relación a la “Oportunidad de respuesta”, se observa que la satisfacción llega al 85,37%, siendo mejor evaluada por mujeres, con 89,47%. En ambos casos, no se registra insatisfacción.

El 90,24% de los usuarios de Alta Dirección se encuentran satisfechos con la “Calidad de la información entregada”. Un 95,45% de hombres y el 84,21% de las mujeres declaran estar satisfechos.

El “Nivel de actualización de los datos entregados”, obtiene una satisfacción general de 90,24%, siendo esta variable la mejor evaluada de todos los aspectos. Al realizar análisis por género, no se presentan grandes diferencias, siendo las mujeres las que están menos satisfechas que los hombres: 90,91% de satisfacción en los hombres y 89,47% de satisfacción en las mujeres.

La evaluación de la “Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, sector, etc.)” tiene la menor satisfacción de los aspectos mencionados anteriormente, alcanzando el 80,00% de satisfacción. Respecto al género, el 85,71% de los hombres y el 73,38% de las mujeres se declaran satisfechos.

A los usuarios de Alta Dirección, se les preguntó cuándo fue la última vez que se relacionaron con ODEPA, a lo que el 65,9% contestó que fue hace una semana o menos.

## **Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA**



Respecto a las áreas donde los usuarios han recibido asesorías, el 30,95% fue en relación a “Información de los mercados, rubros y cadenas productivas”, seguido del 20,24% que recibió asesoría en cuanto a “Políticas sectoriales”.

De todas las variables evaluadas, las que presentan mayor incidencia en determinar la satisfacción general, corresponde a “Oportunidad de respuesta” y “Especificidad y nivel de apertura de la información”.

Finalmente, a nivel general, hay un 63,41% de todos los encuestados, que recomendarían los servicios de asesorías entregados por ODEPA. Al realizar apertura por género, son los hombres quienes registran un porcentaje de recomendación más alto con un 63,64%. Así, 57,50% % de los hombres declara que si recomendaría los servicios de asesoría de ODEPA.

Finalmente, es atingente señalar que el trabajo de campo se realizó durante un periodo de muchos movimientos y demandas sociales que se comenzaron a realizar a partir del día 18 de octubre y se mantuvieron durante todo el proceso de levantamiento de información. Las situaciones acontecidas a partir del día 18 de octubre y durante el mes de noviembre (marchas multitudinarias con demandas sociales todos los días, ataque al sistema de transporte público de pasajeros, saqueos de supermercados y otros comercios, violencia generalizada en la calle), no tienen precedente en nuestro país y afectó el trabajo de la inmensa mayoría de los Chilenos, independiente de la región del país donde habiten, que vieron afectada su vida diaria. Lo anterior se menciona como contexto de el momento en que se realizó el levantamiento de información.

## **9. Anexos**

### **9.1 Instrumento satisfacción e insatisfacción usuarios Web**

#### **ENCUESTA SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN USUARIOS WEB ODEPA**

Estimado(a),

La Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (Odepa) lo invita a responder esta breve encuesta para evaluar nuestra página web.

Solo le tomará algunos minutos de su tiempo. Para Odepa es muy importante poder contar con su opinión.

Le recordamos que su opinión será confidencial y analizada en forma agregada con la de otras personas.

¡Muchas gracias!

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



### Encuesta

1) Utilizando una escala de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, en términos generales ¿Que tan satisfecho(a) está Ud., con el servicio entregado por el sitio web de ODEPA?\*

- 1. muy insatisfecho(a)
- 2. insatisfecho(a)
- 3. indiferente
- 4. satisfecho(a)
- 5. muy satisfecho(a)

2) ¿Hace cuántos días realizó su última visita a la página web de Odepa? (Si la visitó "hoy" marque "0")\*

---

3) ¿Con qué frecuencia visita Ud. la página web de Odepa?\*

- Todos los días más de una vez
- Todos los días, por lo menos una vez
- 3 a 5 veces a la semana
- 1 vez a la semana
- 1 vez cada dos semanas
- 1 vez al mes
- Menos de 1 vez al mes

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



4) Respecto del tipo de información que usted busca en la página web de Odepa, considerando el siguiente listado, por favor seleccione las 3 que ud considere más relevante asignando un 1 al más importante.

\*

- \_\_\_\_\_ Publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines, estudios)
- \_\_\_\_\_ Información de precios
- \_\_\_\_\_ Estadísticas productivas
- \_\_\_\_\_ Información de Comercio Exterior
- \_\_\_\_\_ Información de las Comisiones Nacionales
- \_\_\_\_\_ Temas ambientales (cambio climático, recursos naturales y biodiversidad)
- \_\_\_\_\_ Contacto a través del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)
- \_\_\_\_\_ Noticias de Odepa

5) Considerando los siguientes aspectos relativos al ámbito en que usted utiliza la información que obtiene en la página web de Odepa, por favor marque los 3 que considera más relevantes, asignando un 1 al más importante.

\*

- \_\_\_\_\_ Uso laboral en la empresa o institución donde trabajo
- \_\_\_\_\_ En mi negocio o empresa propia
- \_\_\_\_\_ Docencia e investigación
- \_\_\_\_\_ Desarrollo de estudios en el sector
- \_\_\_\_\_ Conocimiento general
- \_\_\_\_\_ Tomar decisiones de inversión
- \_\_\_\_\_ Diseño de políticas en el sector



**Estudio Satisfacción e Insatisfacción  
Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA**



6) Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, por favor indique qué tan satisfecho(a) está con cada uno de los siguientes aspectos relacionados a la página web de Odepa:\*

Utilidad de los contenidos de la página	1	2	3	4	5
Facilidad para encontrar la información que Ud. necesita	1	2	3	4	5
Diseño atractivo de la página	1	2	3	4	5
Lo amigable para navegar en la página	1	2	3	4	5
Claridad de la información disponible	1	2	3	4	5
Extensión de los contenidos	1	2	3	4	5
Periodicidad de la información	1	2	3	4	5
Oportunidad de la información	1	2	3	4	5

7) Utilizando una escala de 0 a 10 donde 0 es nada probable y 10 es muy probable.

¿Qué tan probable es que recomiende la página web de Odepa a un amigo o colega?\*

0.- Nada probable

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10.- Muy probable

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA

8) ¿A través de qué dispositivo accede usted, principalmente, a la página web de Odepa?\*

Computador de escritorio

Tablet

Teléfono Móvil

Notebook

Otro: \_\_\_\_\_

9) ¿Qué redes sociales utiliza?

	Si	No
Facebook	( )	( )
Twitter	( )	( )
You Tube	( )	( )
Instagram	( )	( )

10) ¿Conoce usted las siguientes redes sociales de Odepa?

	Si	No
Facebook	( )	( )
Twitter	( )	( )
You Tube	( )	( )
Instagram	( )	( )

11) Nombre

\_\_\_\_\_

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



12) Edad\*

---

13) Actividad principal\*

Producción agrícola, pecuaria o forestal

Agroindustria

Comercio de productos agrícolas, pecuarios o forestales

Otro tipo de empresas privadas

Sector público, instituciones del Estado

Organismos internacionales

Academia o investigación

Asociaciones gremiales

Estudiantes

Otro

No Responde

14) Sexo\*

Hombre

Mujer

15) Nacionalidad \*

Chileno/a

Extranjero/a

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA

16) SOLO SI VIVE EN CHILE. Por favor indique la Región en que reside:

- Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo
- Antofagasta
- Arica y Parinacota
- Atacama
- Biobío
- Coquimbo
- La Araucanía
- Libertador General Bernardo O'Higgins
- Los Lagos
- Los Ríos
- Magallanes y de la Antártica Chilena
- Maule
- Metropolitana de Santiago
- Nuble
- Tarapacá
- Valparaíso

17) SOLO SI NO VIVE EN CHILE. ¿Cuál es su país de residencia?

---

Fin de la Encuesta

## **9.2 Instrumento satisfacción e insatisfacción Usuarios Alta Dirección**



### **Encuesta de Satisfacción Odepa Alta Dirección 2019**

Estimado(a),

La Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, 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. Le recordamos que su opinión será confidencial y analizada en forma agregada.

¡Muchas gracias!

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA



### Encuesta

1) Utilizando una escala de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, en términos generales, ¿Qué tan satisfecho está Ud. con los servicios de asesoría entregados por Odepa (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros)?\*

1. muy insatisfecho(a)

2. insatisfecho(a)

3. indiferente

4. satisfecho(a)

5. muy satisfecho(a)

2) ¿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

## Estudio Satisfacción e Insatisfacción Usuarios Alta Dirección y Usuarios Web ODEPA

3) Considerando las áreas en que ha recibido asesoría de Odepa (elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros), por favor marque el área más importante y otras áreas que considere relevantes.

Seleccione solo 1 Importante \*

	Área más importante	Otras áreas relevantes
Información de los mercados, rubros y cadenas productivas	( )	( )
Políticas sectoriales	( )	( )
Temas ambientales	( )	( )
Materias jurídicas sectoriales	( )	( )
Materias presupuestarias	( )	( )
Políticas de comercio exterior y cooperación internacional	( )	( )
Desarrollo Rural	( )	( )

4) Ahora, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho, por favor 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.\*

Oportunidad de respuesta	1	2	3	4	5
Calidad de la información entregada	1	2	3	4	5
Nivel de actualización de los datos entregados	1	2	3	4	5
Confiabilidad de los datos entregados	1	2	3	4	5
Especificidad y nivel de apertura de la información (por región, por sector, etc.)	1	2	3	4	5

5) Utilizando una escala de 0 a 10 donde 0 es nada probable y 10 es muy probable.

¿Qué tan probable es que recomiende estas asesorías a un amigo o colega?\*

0.- Nada probable

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10.- Muy probable

6) ¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar las asesorías entregadas por Odepa?\*

---

---

7) 7.- Sexo\*

Hombre

Mujer

---

Fin de la Encuesta