

Estudio de Determinación de Demanda y Satisfacción de Usuarios por Seguro Agrícola

Informe Final



QUALITAS AGROCONSULTORES LTDA.

24 DE DICIEMBRE DE 2008

INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CUANTIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO AGRÍCOLA**
 - 2.1. ANTECEDENTES**
 - 2.2. RESULTADOS**
 - 2.2.1. Caracterización socioeconómica de los contratantes encuestados**
 - a) *Condición jurídica*
 - b) *Sexo de los contratantes*
 - c) *Nivel de escolaridad*
 - d) *Edad de los contratantes*
 - e) *Pertenencia a algún pueblo originario*
 - f) *Contratación de otros seguros adicionales*
 - 2.2.2. Nivel de satisfacción de los usuarios en función de las principales características socioeconómicas**
 - a) *Nivel de satisfacción global y disposición a recomendar el instrumento*
 - b) *Nivel de satisfacción en función del tamaño del productor*
 - c) *Nivel de satisfacción en función del sexo de los contratantes*
 - d) *Nivel de satisfacción en función del nivel de escolaridad*
 - e) *Nivel de satisfacción en función de la pertenencia o no a un pueblo originario*
 - 2.2.3. Nivel de satisfacción de los usuarios en función de los procesos operativos del Seguro Agrícola**
 - a) *Medio de contratación.*
 - b) *Proceso operativo del Seguro Agrícola y actores involucrados.*
 - 2.2.4. Nivel de satisfacción de los usuarios asociado a la ocurrencia de siniestros**
 - a) *Información y comunicación con el agricultor.*
 - b) *Apoyo recibido frente a la impugnación de la liquidación.*
- 3. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA ACTUAL Y POTENCIAL**
 - 3.1. INTRODUCCIÓN**
 - 3.2. CONTEXTOS**
 - 3.2.1. Precios y Costos fuera de norma**
 - 3.2.2. Información, conocimiento, acceso**

3.3. OFERTA Y DEMANDA. DESENFQUES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES

- 3.3.1. ¿Riesgo climático o riesgo(s) de mercado?
- 3.3.2. Riesgo climático por pérdidas parciales o totales
- 3.3.3. Seguro con devolución total de producto/inversión
- 3.3.4. Estándares de referencia productiva: sobre/subvaluados
- 3.3.5. Causa eficiente/ factor condicionante
- 3.3.6. Desajustes puntuales (rubros/zonas)
- 3.3.7. Desencuentro operacional
- 3.3.8. El cálculo: plata perdida
- 3.3.9. La interpretación de víctima: queja y risa

3.4. USUARIOS VOLUNTARIOS DEL SEGURO AGRÍCOLA

- 3.4.1. Empalme entre la oferta y la demanda. El seguro es bien recepcionado en sus claves de gestión de riesgos
- 3.4.2. Valoración del subsidio
- 3.4.3. Lo no sabido: el funcionamiento del Seguro en caso de evento indemnizable
- 3.4.3. Cambio o estabilidad climática

3.5. EMERGENTES

- 3.5.1. Demanda por Seguro contra riesgos catastróficos en agricultura de alta inversión
- 3.5.2. ¿El nuevo riesgo climático?

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1. **CONCLUSIONES**
- 2. **RECOMENDACIONES**

- **ANEXO 1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: METODOLOGIA DE MUESTRO**
- **ANEXO 2: ANALISIS CUALITATIVO: METODOLOGIA DE LOS GRUPOS DE DISCUSION**
- **ANEXO 3: ENCUESTA DE SATISFACCION**

1. INTRODUCCIÓN

El modelo de desarrollo agrícola chileno, abierto a la economía internacional, ha generado un conjunto de éxitos a nivel macro que han permitido mantener un país sólido económicamente con aumentos constantes en la productividad, competitividad y niveles crecientes de ingresos al país. Sin embargo esta mirada global del modelo de desarrollo requiere resolver cada vez de mejor forma un conjunto de problemas específicos y que están presentes en todos los países en que los sectores agrícolas y agroindustriales han tomado relevancia y se han convertidos en fuentes de dinamismo económico durante los últimos años. Uno de ellos se refiere a la administración de los riesgos climáticos, que como se sabe, son inherentes a la gestión del negocio agrícola.

Para enfrentar este problema, en nuestro país en el año 2000 se puso en marcha el Programa de Seguro Agrícola, el cual tiene como propósito apoyar al sector productivo agrícola en la administración de los riesgos climáticos, traspasando las pérdidas económicas provocadas por los siniestros climáticos al mercado asegurador. Este instrumento de apoyo entró en funcionamiento el tercer trimestre del año 2000 y opera mediante un Convenio de Transferencia de Fondos entre la Subsecretaría de Agricultura (responsable financiero) y la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO).

El Programa de Seguro Agrícola produce un único componente, cual es el subsidio para el copago de las primas de las pólizas de seguro agrícola. Este componente, corresponde a un subsidio a la demanda, que es entregado a los agricultores que cumplen con los requisitos para ser beneficiarios y que contraten una póliza de Seguro Agrícola con las compañías aseguradoras autorizadas por el Comité de Seguro Agrícola (COMSA).

El Seguro Agrícola otorga una mayor estabilidad financiera a los agricultores, puesto que en caso de ser afectado por un siniestro, el agricultor recuperará los costos directos de producción invertidos en el cultivo asegurado, es decir el capital de trabajo, sea este propio o prestado.

Al finalizar el año 2007 se han completado 7 años de operación (2001 - 2007), período en el cual se han ampliado las coberturas, tanto de cultivos como territoriales, perfeccionado el instrumento, mejorado los sistemas de operación, adecuadas las normas de suscripción y revisado las tasas de primas, entre otros aspectos. Lo anterior, con el propósito de disponer de un instrumento que responda de mejor forma a los requerimientos de los agricultores y a la realidad agronómica y climática del país.

Los datos indican que la demanda por Seguro Agrícola, tanto en términos de número de pólizas como de superficie asegurada no han alcanzado los niveles esperados. Las contrataciones, en el período 2003 - 2007, se han movido entre 7.700 y 11.120 pólizas anuales, siendo el año 2007 el de mayor contratación, alcanzando una superficie asegurada de 70.000 hectáreas. En resumen, al cabo de 7 años, la penetración es del orden del 8%, para una superficie potencial del orden a las 800.000 hectáreas, por debajo de lo proyectado aún considerando que la experiencia internacional habla de penetraciones que difícilmente superan el orden del 35% para este tipo de seguros¹.

¹ Es oportuno precisar que en el mercado de los seguros las penetraciones de mercado no suelen ser altas, debido a que la venta de intangibles es compleja y a que el sentido común de los consumidores no va en la dirección de apoyar la

Por su parte el análisis por tipo de cliente muestra que cerca del 75% de las contrataciones son con clientes cautivos. Productores que solicitan créditos al INDAP y BancoEstado Microempresas, a los que se puede sumar aquellos productores ligados a diversas agroindustrias que entregan financiamiento para las siembras. Los agricultores que por iniciativa propia deciden contratar el seguro son un número muy bajo.

A pesar de los clientes cautivos, existe la sensación generalizada de que la fidelidad que se registra en los primeros 7 años de operación es más bien baja. Un análisis de fidelidad, para 17.481 RUT, indica que: el 48,0% contrató 1 año; el 21,0% lo hizo en 2 años; el 13,0% en 3 años; el 12,7% en 4 años; el 3,9% en 5 años, y el 1,4% (236) en los 6 años.

Si bien la experiencia de los mercados de seguros indica que la fidelización en general no es alta, habría que analizar con más profundidad las características de las personas que muestran los datos anteriores y las razones de su discontinuidad como clientes del seguro. Por ejemplo, en el caso de aquellos que no han sufrido siniestros la probabilidad de que su percepción del riesgo disminuya es por lo general creciente y finalmente suficientemente alta como para que la decisión sea la no contratación.

En el interés de explorar diversas hipótesis que expliquen la relativamente baja penetración y la aparentemente muy baja fidelización de clientes es que se hace necesario este estudio, que permitirá entender de mejor manera qué está pasando en el mercado actual y potencial de productores agrícolas que pueden acceder al seguro agrícola en nuestro país.

Esta falla por la demanda es delicada y corresponde a un objeto clásico de estudios cualitativos: se trata de estimar motivaciones profundas y racionalidades no bien comprendidas hasta ahora que explican "desilusión" o no cumplimiento de las expectativas, tanto del gestor del instrumento (el gobierno, COMSA) y del receptor potencial.

En el fondo, el problema de la baja penetración del seguro pone la pregunta por el tipo de empresariado que está constituyéndose. Por eso es importante la idea de diferenciar finamente entre distintas escalas de producción, indagando especialmente en el ancho y variopinto mundo que está comprendido entre los pequeños agricultores comerciales y los llamados medianos productores. Qualitas AC se propuso analizar el problema de la contratación del Seguro Agrícola desde la perspectiva de la cultura empresarial de un sector productivo que ha sido avanzado en innovación y globalización, pero que parece que en este ámbito no termina de internalizar una herramienta útil para estabilizar su negocio agrícola.

Considerando esta evolución, COMSA encargó un estudio que tiene dos grandes objetivos generales:

- Caracterizar la demanda potencial por el Seguro Agrícola. Determinar las variables que influyen en la contratación o la no contratación del Seguro Agrícola. Comprender motivaciones y frenos de la contratación y levantar *insight* que acerquen a los productores con este producto.

- Cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Agrícola, con énfasis en el subconjunto de usuarios que han sufrido de siniestros.

A juicio de Qualitas AC, los objetivos planteados para el estudio cubren adecuadamente el problema a resolver. Para responderlo en forma eficaz, se identificaron las variables “externas”, que emergen del entorno de los usuarios y que influyen en las decisiones tomadas por el agricultor (contratar un seguro). En forma simultánea se exploraron los elementos “internos”, esto es, la subjetividad de agricultor, los factores cognitivos y emocionales que influyen en su disposición frente a este instrumento. Esta distinción conceptual guió la propuesta elaborada por Qualitas AC para responder a los requerimientos de COMSA. De esta forma, a la luz de la información recogida en el estudio, se han sugerido cursos de acción en la dirección de fortalecer el programa, en el sentido de llegar de mejor forma a los clientes potenciales.

2. CUANTIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SEGURO AGRÍCOLA

2.1. ANTECEDENTES

Con el fin de conocer la forma en que se estructura el nivel de satisfacción de los usuarios del seguro agrícola, identificando los aspectos operacionales relevantes que están jugando a favor o en contra de la aceptación del instrumento, se desarrolló en terreno la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola (ver Anexo 1). Esta evaluación cuantitativa viene a atender el segundo objetivo planteado en el estudio cual es 'cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Agrícola, con especial énfasis en aquellos contratantes que han sufrido de siniestros'.

Este segundo objetivo planteado en el estudio, pretende entregar los antecedentes necesarios que le permitan a COMSA y a los actores involucrados, identificar las áreas factibles de mejorar y aquellas factibles de fortalecer, crear indicadores de monitoreo del servicio que sirvan al control de la gestión y desencadenar nuevas dinámicas con miras a un lograr un alto nivel de satisfacción global del instrumento, entre otras acciones.

La encuesta diseñada fue el resultado concreto del análisis de las bases de datos facilitadas por COMSA y de los antecedentes relevados tanto en los *Focus Group* como en las entrevistas en profundidad llevadas a cabo por los consultores en una etapa previa. La encuesta se estructuró sobre cuatro grandes dimensiones: i) caracterización socioeconómica del usuario contratante; ii) percepción que tienen los contratantes de los principales aspectos del Seguro Agrícola; iii) evaluación de los procesos operativos, con énfasis en el análisis de la operatoria seguida en presencia de siniestros; y iv) evaluación de todos los actores e instituciones involucradas, de una u otra forma, en el proceso.

A continuación, se detalla la metodología utilizada en el diseño de muestreo, los resultados obtenidos y las principales conclusiones que se desprenden del análisis cuantitativo de satisfacción de los usuarios.

3.3. RESULTADOS

2.2.1. Caracterización socioeconómica de los contratantes encuestados

a) Condición jurídica

Como se observa en el Cuadro 1, el 98% de los usuarios encuestados correspondieron a personas naturales y sólo existieron 6 encuestados (2%) que declararon tener alguna personalidad de tipo jurídica. Esta disparidad en la información, confiere cierta irrelevancia al análisis según esta categoría dada la baja representación estadística de los usuarios con personalidad jurídica.

Cuadro 1
Condición jurídica de la muestra efectiva, según tamaño de productor contratante
(n y % de la columna)

Condición jurídica	Pequeño productor	Mediano productor	Gran Productor	ns/nr	Total
Jurídica	2 (1%)	3 (3,8%)	0	1 (7,1%)	6 (2%)
Natural	204 (99%)	76 (96,2%)	8 (100%)	13 (92,9%)	301 (98%)
Total	206 (100%)	79 (100%)	8 (100%)	14 (100%)	307 (100%)

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

b) Sexo de los contratantes

Considerando el universo encuestado que declara ser persona natural, es decir 301 contratantes, se observa que el 92,7% corresponde a hombres, mientras que sólo el 7,3% corresponde a mujeres. Si bien el número de observaciones en el caso de las mujeres contratantes es bajo, se observa una tendencia hacia una mayor representación de ellas en los tamaños productivos mediano (9,2%) y grande (12,5%), versus el 6,9% del tamaño productivo pequeño.

Cuadro 2
Sexo de los contratantes, según tamaño de productor (n y % de la columna)

Sexo	Pequeño productor	Mediano productor	Gran Productor	Ns/nr	Total
Masculino	190 (93,1%)	69 (90,8%)	7 (87,5%)	13 (100%)	279 (92,7%)
Femenino	14 (6,9%)	7 (9,2%)	1 (12,5%)	0	22 (7,3%)
Total	204 (100%)	76 (100%)	8 (100%)	13 (100%)	301 (100%)

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

c) Nivel de escolaridad

En el caso del nivel de escolaridad y considerando el universo de personas naturales, se observa una clara tendencia hacia una mayor formación académica en la medida que crece el tamaño del productor. En efecto, a nivel de pequeños productores, el 60,7% de los contratantes tienen un nivel educacional que no sobrepasa la básica completa, mientras que este porcentaje disminuye a 19,7% y a 25%, en los tamaños mediano y grande, respectivamente.

En los medianos y grandes productores usuarios del Seguro Agrícola, el 71,1% y el 75,0%, respectivamente, declaran tener completa la educación media y/o tener estudios superiores, ya sean completos o incompletos.

Cuadro 3
Nivel educacional de los contratantes, según tamaño de productor (n y % de la columna)

Nivel de escolaridad	Pequeño productor	Mediano productor	Gran productor	ns/nr	Total
No asistió	16 (7,8%)	0	1 (12,5%)	2 (15,4%)	19 (6,3%)
Básica incompleta	59 (28,9%)	8 (10,5%)	0	2 (15,4%)	69 (22,9%)
Básica completa	49 (24,0%)	7 (9,2%)	1 (12,5%)	4 (30,8%)	61 (20,3%)
Media incompleta	24 (11,8%)	7 (9,2%)	0	1 (7,7%)	32 (10,6%)
Media completa	51 (25,0%)	43 (56,6%)	1 (12,5%)	3 (23,1%)	98 (32,6%)
Superior (completa, incompleta)	5 (2,5%)	11 (14,5%)	5 (62,5%)	1 (7,7%)	22 (7,3%)
Total	204 (100%)	76 (100%)	8 (100%)	13 (100%)	301 (100%)

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

d) Edad de los contratantes

Si bien el rango de edad de los usuarios contratantes del Seguro Agrícola fluctúa entre los 24 años y los 86, el promedio total se sitúa en los 52,6 años.

Al analizar la edad promedio de los usuarios según tamaño productivo, no se observan diferencias significativas. En el caso de los pequeños, el promedio alcanza los 52,6 años, mientras que en el caso de los medianos y grandes, este promedio llega a los 51,9 y a los 53, respectivamente. Sólo en el estrato de productores que no declaran un tamaño productivo específico se observa una mayor edad promedio la cual llega a los 56,5 años.

Cuadro 4
Edad de los contratantes según tamaño de productor (promedio)

Edad promedio	Pequeño productor	Mediano productor	Gran productor	ns/nr	Total
	52,6	51,9	53,0	56,5	52,6

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

e) Pertenencia a algún pueblo originario

Finalmente, en lo que se refiere a la caracterización socioeconómica, se observa que 28 usuarios del Seguro Agrícola (9,3% del total encuestado) declaran pertenecer a algún pueblo originario del país, versus los 273 (90,7%) que declaran lo contrario. Esta pertenencia es más marcada en los pequeños productores, donde el 10,8% declara pertenecer a algún pueblo originario. Esta participación disminuye al 2,6% en el caso de los medianos productores, mientras que en el caso de los grandes no existiría representación alguna.

Cuadro 5
Pertenencia o no a algún pueblo originario, según tamaño de productor
(n y % de la columna)

Pertenece a algún pueblo originario	Pequeño productor	Mediano productor	Gran productor	ns/nr	Total n
Si	22 (10,8%)	2 (2,6%)	0	4 (30,8%)	28 (9,3%)
No	182 (89,2%)	74 (97,4%)	8 (100%)	9 (69,2%)	273 (90,7%)
Total	204 (100%)	76 (100%)	8 (100%)	13 (100%)	301 (100%)

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

f) *Contratación de otros seguros adicionales*

Se ha querido incorporar en la encuesta la consulta sobre la contratación de otros seguros del tipo personales, vivienda, automóvil, etc., con el fin de indagar a cerca del nivel de incorporación cultural de los seguros como un bien intangible que sólo en el caso de la ocurrencia de siniestros, confiere retornos.

Cuadro 6
Contratación de otros seguros, según tamaño de productor (n y % de la columna)

Contrata otros seguros?	Pequeño productor	Mediano productor	Gran productor	ns/nr	Total
Si	52 (25,2%)	21 (26,6%)	7 (87,5%)	1 (7,1%)	81 (26,4%)
No	154 (74,8%)	58 (73,4%)	1 (12,5%)	13 (92,9%)	226 (73,6%)
Total	206 (100%)	79 (100%)	8 (100%)	14 (100%)	307 (100%)

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Al analizar las respuestas globales, se observa que el 26,4% de los usuarios del Seguro Agrícola contrata otro tipo de seguros, mientras que el 73,6% sólo registra la contratación del Seguro Agrícola.

Al analizar estas cifras en función del tamaño del productor, se observa que en términos relativos, a medida que aumenta el tamaño del productor, la contratación de otro tipo de seguros aumenta considerablemente, especialmente, en el estrato de grandes productores, donde el 87,5% de los encuestados declara contratar otros seguros.

3.3.2. Nivel de satisfacción de los usuarios en función de las principales características socioeconómicas

A continuación, se entregan los resultados derivados del análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola en términos de nivel de satisfacción declarado, en función de las principales características socioeconómicas, a saber, tamaño del productor, género, nivel de escolaridad y pertenencia a algún pueblo originario.

No se han incluido en este análisis, las variables condición jurídica y edad de los contratantes, dada la baja representación estadística, en el caso de la primera, y las escasas diferencias existentes, en el caso de la segunda.

f) *Nivel de satisfacción global y disposición a recomendar el instrumento*

Respecto del nivel de satisfacción que los usuarios del Seguro Agrícola declaran, los resultados de la encuesta se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 7
Nivel de satisfacción global (n y %)

Nivel de satisfacción	n	%
Completamente conforme	29	9,4%
Conforme	105	34,2%
Indiferente	79	25,7%
Disconforme	62	20,2%
Completamente disconforme	31	10,1%
ns/nr	1	0,3%
Total	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Como se observa, un 43,6% de los usuarios encuestados manifiesta sentirse conforme o completamente conforme con el instrumento. Mientras que el grupo que declara disconformidad o completa disconformidad acumula el 30,3% de los encuestados.

Cabe señalar que un número considerable de encuestados (25,7% del total), manifiesta estar indiferente frente al instrumento. Es importante considerar este grupo puesto que puede en cualquier momento inclinar la balanza de manera significativa en términos de que el programa logre una aceptación clara entre los usuarios o viceversa, sea ampliamente rechazado en términos de disconformidad con lo que éste ofrece.

A la luz de las conversaciones sostenidas en los *focus groups* estos resultados no son una sorpresa e incluso se podría haber esperado números más críticos. Sin embargo, se observa que a lo menos en torno a la mitad de las personas que han contratado el Seguro están satisfechas con el programa.

Asimismo, un elemento que también apareció muy fuerte en los grupos de conversación fue la baja comprensión que los usuarios tienen de este ámbito de temas en general y en particular del Seguro. En este sentido las respuestas acerca la disposición a recomendar el Seguro muestra resultados un tanto extraños. Por ejemplo, sólo el 14,1% de los que queda completamente conforme están dispuestos a recomendar el uso de este instrumento a terceros, mientras que esta cifra asciende al 47,8% en el caso de los agricultores que sólo quedan conformes.

En el otro extremo, los contratantes que se declaran disconformes o completamente disconformes y que por lo tanto no recomendarían el instrumento, llegan al 73,3%, lo cual denota una mayor consistencia. Finalmente, existe un 9,3% de usuarios que habiéndose declarado disconformes o completamente disconformes con el Seguro, aún optan por recomendar el instrumento a terceros. Una mirada optimista pudiese indicar que existen elementos puntuales de la operatoria del Seguro que estarían dejando disconformes a los usuarios, lo cual no alcanza a afectar la utilidad y los beneficios que se logran a través de este instrumento. Una mirada menos optimista de esta respuesta sugiere, como lo veremos más adelante, un preocupante nivel de incomprensión del programa por parte de los usuarios.

Cuadro 8
Nivel de satisfacción y disposición a recomendar el instrumento (n y %)

Nivel de satisfacción	Si recomendaría el Seguro Agrícola		No recomendaría el Seguro Agrícola		ns/nr		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Completamente conforme	29	14,1%	0	0,0%	0	0,0%	29	9,4%
Conforme	98	47,8%	7	6,9%	0	0,0%	105	34,2%
Indiferente	59	28,8%	20	19,8%	0	0,0%	79	25,7%
Disconforme	17	8,3%	45	44,6%	0	0,0%	62	20,2%
Completamente disconforme	2	1,0%	29	28,7%	0	0,0%	31	10,1%
ns/nr	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	0,3%
Grand Total	205	100%	101	100%	1	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

g) Nivel de satisfacción en función del tamaño del productor

Al analizar los resultados de satisfacción de los usuarios en función del tamaño del productor (Cuadro 9), se observa claramente que a medida que aumenta el tamaño del productor existe una mejor percepción en cuanto al nivel de satisfacción. En efecto, mientras que en los pequeños agricultores existe un 39% que se declara completamente conforme o conforme, este porcentaje aumenta al 52% en los medianos y alcanza el máximo valor de 75% en los grandes productores.

Por el contrario, cuando se observan los niveles de disconformidad con el instrumento evaluado, queda en evidencia que son los pequeños productores los que se declaran menos conformes. En este grupo de usuarios el porcentaje que se declara disconforme o completamente disconforme alcanza el 31%, mientras que esta cifra va disminuyendo progresivamente a medida que aumenta el tamaño, observando que a nivel de medianos agricultores alcanza el 28% y en los grandes el 25%.

Cuadro 9
Nivel de satisfacción según tamaño del productor (n y %)

Nivel de satisfacción	Pequeño productor		Mediano productor		Gran productor		ns/nr		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente conforme	11	5,3%	15	19,0%	3	37,5%	0	0,0%	29	9,4%
Conforme	70	34,0%	26	32,9%	3	37,5%	6	42,9%	105	34,2%
Indiferente	60	29,1%	16	20,3%	0	0,0%	3	21,4%	79	25,7%
Disconforme	45	21,8%	11	13,9%	2	25,0%	4	28,6%	62	20,2%
Completamente disconforme	19	9,2%	11	13,9%	0	0,0%	1	7,1%	31	10,1%
(blank)	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%
Grand Total	206	100%	79	100%	8	100%	14	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Respecto al grupo que se declara indiferente frente al instrumento, también se observa la misma tendencia en cuanto a que a medida que aumenta el tamaño del productor esta opción decrece notablemente, partiendo del 29,1% en los pequeños productores y llegando al mínimo de 0% en los grandes.

Sólo un productor pequeño (0,5% de la muestra) se declara sin opinión de respuesta respecto al nivel de satisfacción que le ha brindado el Seguro Agrícola.

h) Nivel de satisfacción en función del sexo de los contratantes

En cuanto al nivel de satisfacción que manifiestan los encuestados en función del sexo del contratante, los resultados de la encuesta muestran una cierta tendencia hacia una mayor satisfacción en las mujeres. En efecto, el 27,3% de ellas se declara completamente conforme con el instrumento v/s sólo el 7,5% que manifiestan los hombres. La agregación de las cifras completamente conforme y conforme entregan un total de 59% para las mujeres y de 42% para los hombres.

Desde otro punto de vista, en el caso de las mujeres, las opciones disconforme y completamente disconforme suman un total de 23%, mientras que en los hombres estas opciones suman el 31%. La opción indiferente se observa con mayor frecuencia en el caso de los hombres alcanzando una participación del 26,2% v/s el 18,2% que se observa en el caso de las mujeres.

Cuadro 10
Nivel de satisfacción según sexo del contratante (n y %)

Nivel de satisfacción	Femenino		Masculino		Total	
	N	%	n	%	n	%
Completamente conforme	6	27,3%	21	7,5%	27	9,4%
Conforme	7	31,8%	97	34,8%	104	34,2%
Indiferente	4	18,2%	73	26,2%	77	25,7%
Disconforme	1	4,5%	60	21,5%	61	20,2%
Completamente disconforme	4	18,2%	27	9,7%	31	10,1%
ns/nr	0	0,0%	1	0,4%	1	0,3%
Total	22	100%	279	100%	301	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Cabe hacer notar que en las mujeres las opciones extremas, completamente conforme y completamente disconforme, son ampliamente manifestadas, alcanzando en conjunto cerca del 46%, mientras que en el caso de los hombres, las respuestas entregadas parecen ser más cautelosas, concentrándose en las opciones intermedias (conforme, indiferente y disconforme) las cuales agregadas alcanzan el 82,5%.

i) Nivel de satisfacción en función del nivel de escolaridad

Al analizar los resultados de nivel de satisfacción en función del nivel de escolaridad de los contratantes, la tendencia observada resulta algo errática. Si bien, los usuarios que declaran tener estudios superiores, ya sea completos o incompletos, muestran los mayores niveles de satisfacción (73% conforme y completamente conforme agregadas), el segundo grupo con mayores niveles de satisfacción es aquel que no tuvo ningún tipo de educación formal (53% conforme y completamente conforme agregadas) ubicado al mismo nivel que aquellos con enseñanza media incompleta. A continuación de estos tres grupos, se ubican los usuarios con enseñanza media completa (41% conforme y completamente conforme agregadas), los con enseñanza básica incompleta (39% conforme y completamente conforme agregadas) y, finalmente, los con enseñanza básica completa (34% conforme y completamente conforme agregadas).

Ahora, analizando los resultados desde el punto de vista de la disconformidad que expresan los usuarios frente al Seguro Agrícola, se observa que son los contratantes con educación básica completa, seguidos por los que tienen educación básica incompleta los que manifiestan los menores niveles de satisfacción, alcanzando los primeros un valor del 39% (disconformes y completamente disconformes agregadas) y los segundos uno del 38%. Les siguen los usuarios con enseñanza media completa (28%), los que no recibieron educación formal (26%), y, finalmente, los que declaran tener enseñanza media incompleta (19%) y los con estudios superiores completos o incompletos (18%).

Cuadro 11
Nivel de satisfacción según nivel de educación (n y %)

Nivel de satisfacción	No asistió		Básica incompleta		Básica completa		Media incompleta		Media completa		Superior (completa, incompleta)		Total	
	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Completamente conforme	1	5,3%	3	4,3%	5	8,2%	3	9,4%	7	7,1%	8	36,4%	27	9,4%
Conforme	9	47,4%	24	34,8%	16	26,2%	14	43,8%	33	33,7%	8	36,4%	104	34,2%
Indiferente	4	21,1%	15	21,7%	16	26,2%	9	28,1%	31	31,6%	2	9,1%	77	25,7%
Disconforme	5	26,3%	15	21,7%	18	29,5%	4	12,5%	15	15,3%	4	18,2%	61	20,2%
Completamente disconforme	0	0,0%	11	15,9%	6	9,8%	2	6,3%	12	12,2%	0	0,0%	31	10,1%
ns/nr	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%
Total	19	100%	69	100,0%	61	100%	32	100%	98	100%	22	100%	301	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Esta tendencia más bien errática de los resultados podría ser explicada en parte por el hecho de que casi el 40% de los usuarios del Seguro Agrícola tienen un nivel de formación académica alto, es decir, con enseñanza media completa y/o estudios superiores (completos e incompletos), mientras que un 23% declara no superar la enseñanza básica y sólo un 6% no haber recibido educación formal. Por lo tanto, la disparidad de la información, en cuanto a número de observaciones, especialmente en el caso de aquellos usuarios que no recibieron educación formal, podría de alguna manera estar distorsionando los resultados.

j) Nivel de satisfacción en función de la pertenencia o no a un pueblo originario

Finalmente, respecto al nivel de satisfacción de los usuarios en función de la pertenencia o no a algún pueblo originario, se observa que los usuarios que se declaran pertenecer a algún pueblo originario manifiestan un menor nivel de satisfacción con el instrumento, acumulando las opciones completamente conforme y conforme un valor de 32%, versus el 45% que acumulan los usuarios que se declaran no pertenecer a ningún pueblo originario.

Por el contrario, las opciones disconforme y completamente disconforme alcanzan una representación conjunta del 39% en el caso de los usuarios pertenecientes a algún pueblo originarios, mientras que aquellos que no lo son, esta representación sólo llega al 30%. En ambos casos, los usuarios que se manifiestan indiferentes frente al instrumento, se ubican en torno al 25% del total.

Cuadro 12
Nivel de satisfacción según pertenencia o no a un pueblo originario (n y %)

Nivel de satisfacción	Pertenece a un pueblo originario		No pertenece a ningún pueblo originario		Total	
	N	%	n	%	n	%
Completamente conforme	1	3,6%	26	9,5%	27	9,4%
Conforme	8	28,6%	96	35,2%	104	34,2%
Indiferente	7	25,0%	70	25,6%	77	25,7%
Disconforme	9	32,1%	52	19,0%	61	20,2%
Completamente disconforme	2	7,1%	29	10,6%	31	10,1%
ns/nr	1	3,6%	0	0,0%	1	0,3%
Total	28	100%	273	100%	301	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

3.3.3. Nivel de satisfacción de los usuarios en función de los procesos operativos del Seguro Agrícola

A continuación se presentan los resultados más relevantes respecto a la percepción que tienen los usuarios de la operatoria general del Seguro Agrícola, la opinión que les merecen los principales actores involucrados en ella y el efecto que tienen estos aspectos sobre el nivel de satisfacción declarado por los contratantes.

c) Medio de contratación.

Uno de los aspectos fundamentales que se releva del análisis de la encuesta es el medio de contratación que adoptan o deben adoptar los usuarios del Seguro. Al respecto, se diferencian dos grandes grupos de usuarios, los denominados ‘clientes cautivos’ que deben contratar el seguro como requisito para solicitar un crédito (INDAP, Banco Estado y agroindustrias) y aquellos clientes particulares que contratan el Seguro por motivación propia. Este primer aspecto marca una diferencia clara en el nivel de satisfacción que manifiestan los contratantes.

Como se observa en el Cuadro 13, los usuarios particulares, si bien son minoritarios (15,6% del total de los usuarios), son los que demuestran tener un mayor nivel de satisfacción frente al instrumento evaluado. En este grupo de usuarios, las opciones conforme y completamente conforme, en forma conjunta, alcanzan un valor de 70,8%, versus el 18,8% que se declara disconforme o completamente disconforme. Los usuarios de este grupo que se declaran indiferentes es bajo y sólo alcanzan el 10,4%.

Cuadro 13
Nivel de satisfacción según medio de contratación (n y %)

Nivel de satisfacción	INDAP		BANCO ESTADO		AGROINDUSTRIA		PARTICULAR		ns/nr		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Completamente conforme	10	5,3%	3	13,6%	6	12,8%	10	20,8%	0	0,0%	29	9,4%
Conforme	61	32,6%	5	22,7%	15	31,9%	24	50,0%	0	0,0%	105	34,2%
Indiferente	55	29,4%	5	22,7%	13	27,7%	5	10,4%	1	33,3%	79	25,7%
Disconforme	40	21,4%	7	31,8%	7	14,9%	6	12,5%	2	66,7%	62	20,2%
Completamente disconforme	20	10,7%	2	9,1%	6	12,8%	3	6,3%	0	0,0%	31	10,1%
ns/nr	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%
Total	187	100%	22	100%	47	100%	48	100%	3	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Estos niveles de satisfacción caen notablemente cuando se trata de usuarios cautivos, donde las opciones conforme y completamente conforme, sólo logran un máximo conjunto de 44,7% en el caso de los clientes asociados a alguna agroindustria. Este valor cae aún más cuando se trata de clientes de INDAP (37,9% la agregación de las opciones conforme y completamente conforme) y clientes del Banco Estado (36,3% la agregación de las opciones conforme y completamente conforme).

Por otro lado, son los clientes cautivos del Banco Estado los que manifiestan mayor disconformidad con el instrumento, alcanzando las opciones disconforme y completamente disconforme una representación del 40,9%. Le siguen los clientes cautivos de INDAP con el 31,4% y los de la agroindustria con el 27,7%.

A nivel global, existen 79 usuarios (25,7%) que se declaran indiferentes frente al instrumento, siendo principalmente clientes de INDAP (55 usuarios con una representación del 29,4%) y clientes de la agroindustria (13 con una representación del 27,7%).

Dado lo anterior, y en complemento con lo que surgió en las conversaciones de los *focus groups*, el tema de la obligatoriedad (requisito) de la contratación del instrumento se convierte en uno de los aspectos a analizar con miras a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios. Al respecto, de los 146 encuestados que responden efectivamente a las preguntas ¿falta algo por ajustar? (pregunta 122 y 123 de la encuesta) y ¿qué falta por cambiar o ajustar? (preguntas 124 y 125 de la encuesta), 12 de ellos (8,2%) señalan expresamente que el Seguro Agrícola no debiera ser requisito para acceder a créditos de INDAP, del Banco Estado o de las agroindustrias. Existen productores que ni siquiera están informados de que cuentan con el Seguro Agrícola, ya que la firma de este contrato es considerada sólo una firma más para la obtención del crédito solicitado, que es el producto o servicio realmente requerido por los productores. Esta situación podría estar determinando que frente a la ocurrencia de un siniestro, no exista declaración por parte del productor y, por lo tanto, tampoco exista la posibilidad de recibir la posible indemnización correspondiente. Esta tesis es consistente con las

opiniones registradas en los grupos de conversación, y también fue evidenciada al momento de hacer las encuestas, de acuerdo a las impresiones del encuestador jefe.

Una visión desde el terreno: percepción del Encuestador Jefe

“Me llamó la atención que gran parte de los agricultores que están asegurados porque han solicitado un crédito en INDAP o BancoEstado, no se acuerdan el nombre de la aseguradora. Incluso he visto varios casos que ni siquiera se acuerdan que están asegurados.

Preguntándoles el porqué, sacan por conclusión, que para ellos, el obtener un Seguro es solo un trámite más para obtener el crédito. No lo ven como un beneficio, sino, como un requisito. Todo este trámite lo realizan normalmente junto al trámite del crédito: firman papeles y entremedio va el Seguro. No se fijan que firman y así, llegado el momento que requieran del Seguro, no lo usan.

Hay entrevistados que desconocen porqué no fueron indemnizados y en verdad la denuncia la han hecho fuera de plazo o no la han hecho. En cambio, aquellos agricultores que han adquirido el Seguro en forma directa, tienen muy claro el nombre de la compañía y jamás se van a olvidar que están asegurados.

Los usuarios de INDAP o BancoEstado son por lo general pequeños agricultores que tienen poca costumbre de involucrarse en trámites más o menos burocráticos. Son personas que van poco a la ciudad y cuando van, firman lo que tengan que firmar y listo, se olvidan.

El grado de desconocimiento de la forma en que operan los seguros es increíble. Muchos de los que se quejan que no han sido indemnizados, ni siquiera han hecho la denuncia.

Falta mucha información al usuario. Un corredor de seguros me manifestó que no hacían más publicidad porque para las aseguradoras era un negocio redondo vender seguros y que nadie cobre los siniestros.

Por último, muchos agricultores no quieren saber nada de seguros. Se sienten engañados porque a él o a un vecino no le han pagado determinado seguro y tienen razón, sin saber que ellos mismos tienen gran parte de culpa por no hacer las cosas como deben ser por falta de información que debieran darles las aseguradoras”.

*Juan Staforelli Zamorano
Encuestador Jefe*

d) Proceso operativo del Seguro Agrícola y actores involucrados.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola abordó la evaluación del proceso operativo del Seguro a partir de los actores involucrados en cada etapa. En efecto, existen dos secciones de la encuesta que consultan, primero, sobre el desempeño de la persona que asesoró en el llenado de la propuesta de aseguramiento, y segundo, sobre el desempeño del inspector de terreno, entendiendo a este último como la persona que visita el predio una vez comenzado el proceso de contratación y la persona que visita el predio para verificar la ocurrencia de un siniestro.

Asesor en el llenado de la propuesta de aseguramiento

En términos generales, se observa que son actores como INDAP los que mayoritariamente asesoran a los usuarios en el llenado de la propuesta de aseguramiento, abarcando el 56,7% de las respuestas. Esto es consistente con el número de usuarios vinculados al Seguro Agrícola a través de esta institución pública, que como muestra el Cuadro 14, alcanzan el 61% del total. A continuación, se ubican ejecutivos de las agroindustrias con el 17,6% de las respuestas, corredores de seguros, con el 14,7% y, finalmente, ejecutivos del Banco Estado con el 7,5%. Los usuarios que respondieron la alternativa 'otro actor', sólo alcanzó el 1,3% del total, mientras que los que respondieron no saber o no contestar fueron 2,3%.

El Cuadro 14 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios en función del actor que los asesoró en el llenado de la propuesta de aseguramiento. En él se observa que aquellos usuarios asesorados por corredores de seguros, mayoritariamente usuarios particulares, manifiestan un alto nivel de satisfacción con el instrumento, sumando las opciones conforme y completamente conforme un 60,0%. Por el contrario, los usuarios que fueron asesorados por ejecutivos INDAP y del Banco Estado son los que muestran los menores niveles de satisfacción, alcanzando un 39,1% la agregación de dichas opciones, en ambos casos. En una posición intermedia se ubican los usuarios asesorados por ejecutivos de la agroindustria (40,7%).

Cuadro 14
Nivel de satisfacción de acuerdo al asesor en el llenado de la propuesta (n y %)

Nivel de satisfacción	Ejecutivo INDAP		Ejecutivo Banco Estado		Ejecutivo Agroindustria		Corredor de Seguros		Otro		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Completamente conforme	10	5,8%	3	13,0%	6	11,1%	9	20,0%	1	25,0%	0	-	29	9,6%
Conforme	58	33,3%	6	26,1%	16	29,6%	18	40,0%	2	50,0%	5	71,4%	105	34,2%
Indiferente	45	25,9%	5	21,7%	16	29,6%	11	24,4%	0	-	2	28,6%	79	25,7%
Disconforme	40	22,9%	7	30,4%	9	16,7%	5	11,1%	1	25,0%	0	-	62	20,2%
Completamente disconforme	20	11,5%	2	8,7%	7	12,9%	2	4,4%	0	-	0	-	31	10,1%
ns/nr	1	0,6%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	1	0,3%
Total	174	100%	23	100%	54	100%	45	100%	4	100%	7	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Estos resultados parecen altamente consistentes con los observados en el ítem satisfacción en función del medio de contratación, donde los mayores niveles se observan en aquellos usuarios particulares.

Teniendo presente los resultados observados en los Cuadro 13 y 14 en términos de nivel de satisfacción según medio de contratación y actor asesor en el llenado de la propuesta, se muestran a continuación los resultados de la evaluación que hacen los usuarios de los principales aspectos asociados a este actor, a saber, calidad técnica del servicio que ofrece, dedicación puesta en el llenado de la propuesta y consideración de los conocimientos del agricultor.

En términos generales y tal como se observa en el Cuadro 15, la calidad técnica del servicio ofrecido por quien asesora al usuario en el llenado de la propuesta, es considerada de buen nivel, sumando las alternativas excelente, muy buena y buena, una representación del 62,9%, mientras que sólo un 26,4% de los encuestados manifiesta que es más bien deficiente (agregación de las opciones regular y baja). Un 10,8% de los encuestados declara no tener opinión al respecto, no saber o no querer contestar.

Cuadro 15
Calidad técnica del servicio prestado por el actor que asesoró en el llenado de la propuesta (n y %)

Calidad técnica del servicio	Ejecutivo INDAP		Ejecutivo Banco Estado		Ejecutivo Agroindustria		Corredor de seguros		Otro		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	19	10,9%	1	4,3%	11	20,4%	12	26,7%	0	0,0%	0	0,0%	43	14,0%
Muy buena	27	15,5%	5	21,7%	5	9,3%	6	13,3%	3	75,0%	1	14,3%	47	15,3%
Buena	57	32,8%	9	39,1%	16	29,6%	18	40,0%	0	0,0%	3	42,9%	103	33,6%
Regular	44	25,3%	6	26,1%	7	13,0%	5	11,1%	0	0,0%	1	14,3%	63	20,5%
Baja	7	4,0%	2	8,7%	6	11,1%	2	4,4%	1	25,0%	0	0,0%	18	5,9%
No tiene opinión	20	11,5%	0	0,0%	8	14,8%	1	2,2%	0	0,0%	1	14,3%	30	9,8%
ns/nr	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%	1	2,2%	0	0,0%	1	14,3%	3	1,0%
Total	174	100%	23	100%	54	100%	45	100%	4	100%	7	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

El análisis según actor muestra que son los usuarios que han sido asesorados por un corredor de seguros (asociado en su mayoría a la contratación particular) los que evalúan de mejor manera el accionar de este actor asesor, alcanzando las opciones excelente, muy buena y buena, el 80% de las preferencias. En segundo lugar se ubica el ejecutivo del Banco Estado con el 65,1% (agregación de las opciones excelente, muy buena y buena) de las preferencias, seguido por los ejecutivos de INDAP y de las agroindustrias, ambos con el 59% de las preferencias.

Por otra parte, también dentro de los usuarios asesorados por ejecutivos del Banco Estado están los que se declaran menos conformes con esta asesoría, señalando en un 34,8% que es de regular a baja calidad. En el caso de los contratantes que fueron asesorados por un corredor de seguros, sólo el 15,5% declara que esta fue de calidad deficiente (opciones regular y baja agregadas). En posiciones intermedias se ubicaron los ejecutivos de INDAP y de la agroindustria con un 29,3% y un 24,1%, respectivamente.

Respecto a la dedicación que ofreció este actor en el llenado de la propuesta, el Cuadro 16 muestra una muy buena evaluación por parte de los usuarios. Si bien los porcentajes son levemente menores a los observados frente a la consulta sobre calidad técnica del asesor, siguen siendo de muy buen nivel, existiendo un 60,6% de los usuarios, con independencia del actor asesor, que declara que este aspecto es excelente, muy bueno o bueno, frente al 28,6% que declara que es regular o bajo. Los usuarios que no tienen opinión o que no responden o no saben, suman el 10,8% de las opiniones.

Al analizar los resultados en función del actor, se observa que son nuevamente los corredores de seguros los que son percibidos por los usuarios como los más dedicados al momento de llenar la propuesta de aseguramiento, sumando las opciones excelente, muy buena y buena, un 80% de las preferencias, mientras que sólo 15,6% manifiesta que este aspecto es regular o bajo. En el caso de los usuarios asesorados por un ejecutivo del Banco Estado las opciones excelente, muy buena y buena suman un total de 60,9%, y en el caso de los asesorados por un ejecutivo INDAP o uno de la agroindustria, esta agregación disminuye a 56,9% y 57,4%, respectivamente.

Cuadro 16
Dedicación del actor que asesoró en el llenado de la propuesta (n y %)

Dedicación	Ejecutivo INDAP		Ejecutivo Banco Estado		Ejecutivo Agroindustria		Corredor de seguros		Otro		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	19	10,9%	2	8,7%	12	22,2%	12	26,7%	0	0,0%	0	0,0%	45	14,7%
Muy buena	30	17,2%	3	13,0%	6	11,1%	9	20,0%	3	75,0%	0	0,0%	51	16,6%
Buena	50	28,7%	9	39,1%	13	24,1%	15	33,3%	0	0,0%	3	42,9%	90	29,3%
Regular	42	24,1%	6	26,1%	6	11,1%	6	13,3%	1	25,0%	2	28,6%	63	20,5%
Baja	12	6,9%	3	13,0%	9	16,7%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	25	8,1%
No tiene opinión	21	12,1%	0	0,0%	7	13,0%	1	2,2%	0	0,0%	1	14,3%	30	9,8%
ns/nr	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%	1	2,2%	0	0,0%	1	14,3%	3	1,0%
Total	174	100%	23	100%	54	100%	45	100%	4	100%	7	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Por otro lado, son los usuarios asesorados por ejecutivos del Banco Estado los que manifiestan, en mayor proporción, que la dedicación puesta en la labor fue regular a baja (39,1% del total). Le siguen los usuarios asesorados por INDAP (31,0%) y luego los asesorados por ejecutivos de la agroindustria (27,8%). Son los contratantes asesorados por corredores de seguros, los que declaran tener menores críticas al respecto con sólo un 15,6% del total.

Finalmente en lo que a este actor se refiere, la consideración de los conocimientos del agricultor, a nivel global, mostró ser levemente inferior a los dos casos anteriores. La evaluación por parte de los usuarios indica que un 59,6% de ellos reconoce este aspecto excelente, muy bueno o bueno, mientras que el 30% de ellos declara que es más bien regular o bajo. Al igual que en los casos anteriores las personas que no tienen opinión, no saben o no quieren contestar alcanzan una representación cercana al 10,5%.

Al analizar este tema según actor, se observa que siguen siendo los usuarios asesorados por corredoras de seguros los que evalúan de mejor manera este aspecto, llegando, al igual que en los dos casos anteriores, al 80% aquellos contratantes que lo evalúan de manera excelente, muy bueno o bueno. A mayor distancia se ubican los usuarios asesorados por ejecutivos del Banco Estado con un 60,9% y los asesorados por la agroindustria con un 59,3%. En el caso de los usuarios asesorados por ejecutivos INDAP, la percepción positiva disminuye levemente en comparación con los dos aspectos evaluados anteriormente, llegando a un 54,6% (Cuadro 17).

Cuadro 17
Consideración de los conocimientos del agricultor por parte del actor que asesoró en el llenado de la propuesta (n y %)

Dedicación	Ejecutivo INDAP		Ejecutivo Banco Estado		Ejecutivo Agroindustria		Corredor de seguros		Otro		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	16	9,2%	1	4,3%	10	18,5%	12	26,7%	0	0,0%	0	0,0%	39	12,7%
Muy buena	26	14,9%	5	21,7%	6	11,1%	9	20,0%	2	50,0%	1	14,3%	49	16,0%
Buena	53	30,5%	8	34,8%	16	29,6%	15	33,3%	1	25,0%	2	28,6%	95	30,9%
Regular	43	24,7%	4	17,4%	7	13,0%	6	13,3%	0	0,0%	2	28,6%	62	20,2%
Baja	16	9,2%	5	21,7%	7	13,0%	1	2,2%	1	25,0%	0	0,0%	30	9,8%
No tiene opinión	20	11,5%	0	0,0%	7	13,0%	1	2,2%	0	0,0%	1	14,3%	29	9,4%
ns/nr	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%	1	2,2%	0	0,0%	1	14,3%	3	1,0%
Total	174	100%	23	100%	54	100%	45	100%	4	100%	7	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Por el contrario, los usuarios asesorados por ejecutivos del Banco Estado son los que evalúan en forma más deficiente la consideración que tienen estos asesores con los conocimientos del agricultor, llegando al 39,1% los usuarios que la evalúan de manera regular o baja. Le siguen los usuarios asesorados por ejecutivos INDAP que suman el 33,9% y los asesorados por ejecutivos de la agroindustria con un 25,9%. Al igual que en los casos anteriores, sólo el 15,6% de los usuarios asesorados por corredoras de seguros, evalúan de manera deficiente este aspecto.

Inspector de terreno

La evaluación que hacen los usuarios del inspector de terreno ha sido abordada en función de la compañía aseguradora, la cual es la encargada de disponer de estos actores a nivel de terreno. Además de los tres aspectos evaluados en el caso del asesor que apoyó en el llenado de la propuesta, vale decir, calidad técnica del servicio, dedicación y consideración de los conocimientos del agricultor, se ha incorporado un cuarto aspecto cual es el cumplimiento de compromisos fechas y horarios, por tener una especial relevancia a la hora de verificar siniestros y posteriores cosechas.

Cuadro 18
Participación de las compañías aseguradoras en el Seguro Agrícola (n y %)

Compañía aseguradora	Magallanes		MAPFRE		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Total	199	64,8%	56	18,2%	52	16,9%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Como se observa en el Cuadro 18, es la Aseguradora Magallanes la que se encuentra más difundida a nivel de los usuarios del Seguro Agrícola, abarcando el 64,8% de los contratos de la muestra encuestada, mientras que MAPFRE sólo tiene el 18,2% de los contratos. Cabe señalar el alto porcentaje de usuarios (16,9%) que declara no conocer la compañía en la cual están asegurados.

En términos generales y en lo que dice relación con la calidad técnica del servicio brindado por el inspector de terreno, los resultados muestran que es considerada de buen nivel por los usuarios, acumulando las opciones excelente, muy buena y buena el 48,5% de las preferencias, frente al 26,4% que considera que es de regular a baja. Existe un 25,1% de los usuarios que señalan no tener opinión, no saber o no responder.

Cuadro 19
Calidad técnica del inspector de terreno en función de la compañía aseguradora (n y %)

Compañía aseguradora	Magallanes		MAPFRE		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%
Excelente	14	7,0%	8	14,3%	2	3,8%	24	7,8%
Muy buena	27	13,6%	9	16,1%	4	7,7%	40	13,0%
Buena	56	28,1%	15	26,8%	14	26,9%	85	27,7%
Regular	30	15,1%	13	23,2%	13	25,0%	56	18,2%
Baja	18	9,0%	3	5,4%	4	7,7%	25	8,1%
No tiene opinión	8	4,0%	5	8,9%	5	9,6%	18	5,9%
ns/nr	46	23,1%	3	5,4%	10	19,2%	59	19,2%
Total	199	100%	56	100%	52	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Al analizar las cifras en función de la compañía aseguradora, se observa una mejor evaluación en el caso de la compañía MAPFRE, donde el 57,1% de los encuestados declara haber recibido un servicio de excelente, muy buena o buena calidad, versus el 28,6% que la considera regular o de baja calidad. Por otro lado, el 48,7% de los usuarios de la compañía Magallanes evalúa de manera positiva la calidad técnica del servicio brindado por el inspector de terreno, frente al 24,1% que manifiesta ser un servicio de regular a baja calidad.

Respecto al cumplimiento de compromisos, horarios y fechas por parte del inspector de terreno, la mayoría de los usuarios se declaran conformes, respondiendo en un 51,1% las opciones excelente, muy buena o buena, mientras que sólo el 23,5% responde regular y baja. Sigue existiendo un 25,4% de los encuestados que declaran no tener opinión, no saber o no querer responder.

Estos resultados, en función de la compañía aseguradora, tienden a ampliar la brecha observada en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por el inspector de terreno entre ambas compañías, alcanzando en este caso, el 62,5% de las preferencias las opciones excelente, muy buena y buena para la compañía MAPFRE, frente al 49,8% de la compañía Magallanes. Por el contrario, los usuarios que se inclinan por calificar el servicio de forma regular a baja, en el caso de la compañía Magallanes alcanzan el 22,6%, versus el 23,2% de la compañía MAPFRE.

Cuadro 20
Cumplimiento de compromisos, fechas y horarios por parte del inspector de terreno, en función de la compañía aseguradora (n y %)

Compañía aseguradora	Magallanes		MAPFRE		ns/nr		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Excelente	15	7,5%	8	14,3%	2	3,8%	25	8,1%
Muy buena	33	16,6%	10	17,9%	6	11,5%	49	16,0%
Buena	51	25,6%	17	30,4%	15	28,8%	83	27,0%
Regular	27	13,6%	9	16,1%	10	19,2%	46	15,0%
Baja	18	9,0%	4	7,1%	4	7,7%	26	8,5%
No tiene opinión	9	4,5%	5	8,9%	5	9,6%	19	6,2%
ns/nr	46	23,1%	3	5,4%	10	19,2%	59	19,2%
Total	199	100%	56	100%	52	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

La evaluación realizada por los usuarios del Seguro Agrícola de la dedicación puesta por el inspector de terreno, señala que, en términos generales, existe un 49,8% de los encuestados que manifiesta que esta es excelente, muy buena o buena, frente al 25,1% que manifiesta que es regular o baja. Al igual que en los casos anteriores, el 25,1% de los usuarios declara no tener opinión, no saber o no querer responder.

Nuevamente, es la compañía aseguradora MAPFRE la mejor evaluada en este aspecto, alcanzando un 66,1% los usuarios que manifiestan que la dedicación puesta por el inspector de terreno es excelente, muy buena o buena, frente al 48,2% de los usuarios de la compañía Magallanes que declaran lo mismo. A su vez, sólo el 21,4% de los usuarios de la compañía MAPFRE declaran que la dedicación de este actor es regular o baja, frente al 24,1% de los usuarios de la compañía Magallanes.

Cuadro 21
Dedicación del inspector de terreno, en función de la compañía aseguradora (n y %).

Compañía aseguradora	Magallanes		MAPFRE		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%
Excelente	16	8,0%	8	14,3%	2	3,8%	26	8,5%
Muy buena	30	15,1%	8	14,3%	7	13,5%	45	14,7%
Buena	50	25,1%	21	37,5%	11	21,2%	82	26,7%
Regular	34	17,1%	7	12,5%	11	21,2%	52	16,9%
Baja	14	7,0%	5	8,9%	6	11,5%	25	8,1%
No tiene opinión	9	4,5%	4	7,1%	5	9,6%	18	5,9%
ns/nr	46	23,1%	3	5,4%	10	19,2%	59	19,2%
Total	199	100%	56	100%	52	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Finalmente, en cuanto al inspector de terreno, el aspecto evaluado de forma más deficiente por los usuarios es la consideración que tienen estos actores de los conocimientos del agricultor. En términos generales, con independencia de la compañía aseguradora, el 42,7% de los encuestados manifiesta que este aspecto es excelente, muy bueno o bueno, mientras que el 31,9% declara que es regular a bajo.

Cuadro 22
Consideración de los conocimientos del agricultor por parte del inspector de terreno, en función de la compañía aseguradora (n y %)

Compañía aseguradora	Magallanes		MAPFRE		ns/nr		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Excelente	16	8,0%	7	12,5%	2	3,8%	25	8,1%
Muy buena	20	10,1%	9	16,1%	5	9,6%	34	11,1%
Buena	48	24,1%	15	26,8%	9	17,3%	72	23,5%
Regular	37	18,6%	6	10,7%	14	26,9%	57	18,6%
Baja	23	11,6%	11	19,6%	7	13,5%	41	13,4%
No tiene opinión	9	4,5%	5	8,9%	5	9,6%	19	6,2%
ns/nr	46	23,1%	3	5,4%	10	19,2%	59	19,2%
Total	199	100%	56	100%	52	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

El análisis por compañía muestra una caída en ambas aseguradoras frente a este aspecto evaluado. En el caso de MAPFRE, el 55,4% de los usuarios declara que la consideración que tiene el inspector de terreno con los conocimientos del agricultor es excelente, muy buena o buena. Por el contrario, el 30,4% de los usuarios considera que este aspecto es de regular a bajo. Calificaciones aún más bajas manifiestan los usuarios de la compañía Magallanes, donde el 42,2% declara que este aspecto es excelente, muy bueno o bueno, frente al 30,2% que lo considera regular o bajo.

Cabe señalar que aquellos usuarios que no responden con cuál compañía aseguradora están operando, son los que evalúan de manera más deficiente los cuatro aspectos analizados del inspector de terreno. En efecto, frente a la evaluación de la calidad técnica ofrecida, el 32,7% de estos usuarios considera que es regular a baja, alcanzando esta cifra el 40,4% cuando se le consulta por la consideración que tiene el inspector de terreno con los conocimientos del agricultor. Este grupo sólo evalúa de manera más eficiente el cumplimiento de compromisos, horarios y fechas por parte del inspector de terreno, donde el 44,2% de los contratantes califican este aspecto como excelente, muy bueno o bueno.

3.3.4. Nivel de satisfacción de los usuarios asociado a la ocurrencia de siniestros

Los resultados obtenidos muestran que existe una clara diferenciación en el nivel de satisfacción de los usuarios, en función de la ocurrencia o no de un siniestro, concebido como tal por el contratante. En efecto y tal como lo muestra el Cuadro 23, el nivel de satisfacción medido como la proporción de personas que se declara muy conformes o conformes con el instrumento, decrece fuertemente de un 66,0% en aquellas que no han tenido siniestros a un 31,9% en aquellas que si lo han tenido. Por el contrario y como es de esperar, el 44,3% de los usuarios que han tenido siniestros manifiestan estar disconformes o completamente disconformes, frente al sólo 3,8% de las personas que no han tenido la ocurrencia de un siniestro.

Cuadro 23
Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la ocurrencia o no de siniestros (n y %)

Nivel de satisfacción	Sí he tenido siniestros		No he tenido siniestros		Total	
	n	%	n	%	n	%
Completamente conforme	13	6,5%	16	15,1%	29	9,4%
Conforme	51	25,4%	54	50,9%	105	34,2%
Indiferente	47	23,4%	32	30,2%	79	25,7%
Disconforme	58	28,9%	4	3,8%	62	20,2%
Completamente disconforme	31	15,4%	0	0,0%	31	10,1%
ns/nr	1	0,5%	0	0,0%	1	0,3%
Total	201	100%	106	100%	307	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Este primer resultado global, abre un abanico de factores que podría estar incidiendo en el bajo nivel de satisfacción declarado por los usuarios, el cual merece ser analizado. Sin embargo, la cancelación o no de una indemnización parece ser el factor decisivo a la hora de evaluar el nivel de satisfacción que manifiestan los usuarios que han sufrido de algún siniestro.

Como se observa en el cuadro siguiente, del total de usuarios que ha sufrido la ocurrencia de un siniestro, el 41,3% (83 usuarios) ha sido indemnizado por la compañía aseguradora, frente al 58,7% (118 usuarios) que no. Mientras que en el primer grupo, el 65,1% declara estar completamente conforme o conforme con el instrumento, sólo un 18,1% de ellos declara lo contrario, vale decir, estar disconforme o completamente disconforme. Esta situación se vuelve radicalmente opuesta al analizar el grupo de agricultores que ha sufrido de siniestros y que sin embargo no ha sido indemnizado. En ellos, sólo el 8,5% se manifiesta muy conforme o conforme con el instrumento, frente al arrollador 62,7% que declara estar disconforme o completamente disconforme. Si a este grupo se le agrega los que están indiferentes, se alcanza el 90% de los encuestados que han vivido esta situación.

Cuadro 24
Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la cancelación de una indemnización (n y %)

Nivel de satisfacción	Si ha tenido siniestros				Total	
	No ha recibido indemnización		Si ha recibido indemnización			
	n	%	n	%	N	%
Completamente conforme	1	0,9%	12	14,5%	13	6,5%
Conforme	9	7,6%	42	50,6%	51	25,4%
Indiferente	33	27,9%	14	16,9%	47	23,4%
Disconforme	48	40,7%	10	12,1%	58	28,8%
Completamente disconforme	26	22,0%	5	6,0%	31	15,4%
ns/nr	1	0,9%	0	0%	1	0,5%
Total	118	100%	83	100%	201	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Ahora bien, entendiendo este factor como decisivo en el nivel de satisfacción, llama la atención el 35% de los usuarios que habiendo recibido indemnización se declara disconforme, completamente disconforme e incluso indiferente. Para indagar más en este tema, se analizaron dos preguntas específicas de la encuesta que dicen relación con la entrega oportuna de la indemnización, por una parte, y con la conformidad que mostró el usuario frente al monto de indemnización recibido.

Los resultados obtenidos (Cuadro 24), muestran que más que el pago oportuno de la indemnización correspondiente, donde el 73,4% de los usuarios manifiesta estar totalmente de acuerdo o más bien de acuerdo, frente al escaso 9,6% que declara lo contrario, es el monto pagado como indemnización lo que genera más controversia entre los usuarios. Si bien las cifras no son considerablemente elevadas, existe un 25,3% de los usuarios que manifiesta estar más bien en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el pago recibido, cifra que sumada a aquellos que manifiestan no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo y aquellos sin opinión, alcanza un valor cercano al 40% de los usuarios.

Estos resultados se relacionan con las observaciones hechas por los encuestados en la sección final del cuestionario, donde de 38 usuarios que respondieron y que se encontraron en la situación de presencia de siniestro y pago de indemnización, el 15,8% de ellos declaró que en la medida que las indemnizaciones pagadas cubrieran una mayor proporción de los daños, el instrumento tendría una mejor acogida por parte de los usuarios. Igual efecto tendría lo manifestado por otro 13,2% de estos encuestados, al referirse al accionar más transparente de las compañías en términos de “cumplir lo que prometen”.

Cuadro 25
Evaluación del pago de la indemnización (n y %)

El pago de la indemnización fue oportuno	n	%	Quedó conforme con la indemnización que le pagaron	N	%
Totalmente de acuerdo	30	36,1%	Totalmente de acuerdo	29	34,9%
Más bien de acuerdo	31	37,3%	Más bien de acuerdo	21	25,3%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	9,6%	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	12,0%
Más bien en desacuerdo	2	2,4%	Más bien en desacuerdo	6	7,2%
Totalmente en desacuerdo	6	7,2%	Totalmente en desacuerdo	15	18,1%
No tiene opinión	6	7,2%	No tiene opinión	2	2,4%
Total	83	100%	Total	83	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Por otro lado y una vez claro el fuerte efecto que tiene sobre el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios el pago de la indemnización, merece la pena analizar la operatoria seguida por los contratantes en presencia de un siniestro, toda vez que de ella se desprenden otros aspectos importantes a la hora de mejorar el servicio, cómo es la calidad de la información y la comunicación mantenida con los siniestrados, entre otros. Estos aspectos fueron abordados en la segunda sección de la encuesta, donde para facilitar el análisis y la comprensión, se han agrupado en tres grandes ejes: i) información y comunicación con el agricultor; ii) consideración de las opiniones del agricultor (tema que fue abordado anteriormente) y iii) apoyo recibido frente a la impugnación de la liquidación.

c) *Información y comunicación con el agricultor*

La evaluación que realizan los usuarios sobre la información que reciben y la comunicación que mantienen con los actores involucrados en la operatoria del instrumento, puede ser desprendida a partir de cuatro preguntas claves de la encuesta que siguen en orden cronológico el proceso:

1. ¿Le avisaron cuándo se haría la inspección para verificar la ocurrencia del siniestro? (pregunta 53).
2. Posteriormente, ¿recibió los documentos de la liquidación? (acta e informe) (pregunta 58).
3. ¿Le informaron cómo continuaba el proceso? (pregunta 61).
4. ¿Le avisaron cuando se haría la nueva inspección? (verificación de cosecha) (pregunta 63)

Respecto al primer aviso de inspección para verificar el siniestro, existe un 86,6% de los usuarios que manifiesta haber sido notificado a tiempo de la visita, versus el 10,4% que declara lo contrario, manteniéndose en un 3,0% las personas que no saben o no responden. Luego, frente a la pregunta respecto a la recepción de los documentos de la liquidación, la proporción de usuarios que manifiesta haberlos recibido disminuye al 65,2%, mientras que la que declara no haberlos recibido alcanza el 26,4%. Los que no saben o no responden aumentan al 8,5% (Cuadros 26 y 27).

Cuadro 26
Aviso de la primera visita de inspección para verificar la ocurrencia del siniestro (n y %)

¿Le avisaron cuándo se haría la inspección para verificar la ocurrencia del siniestro?	N	%
Si	174	86,6%
No	21	10,4%
ns/nr	6	3,0%
Total	201	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Cuadro 27
Recepción de los documentos de liquidación del siniestro (n y %)

¿Recibió los documentos de la liquidación?	N	%
Si	131	65,2%
No	53	26,4%
ns/nr	17	8,5%
Total	201	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

A continuación, se les formuló la pregunta N° 61 sobre si fueron informados o no de cómo continuaba el proceso, frente a lo cual el 49,3% de los encuestados respondió que si fue informado, mientras que el 16,9% declaró no haberlo sido, lo cual se suma al 33,8% que no está claro respecto de este trámite ya que responde que no sabe o no responde esta pregunta.

Cuadro 28
Información sobre la continuación del proceso (n y %)

¿Le informaron cómo continuaba el proceso?	N	%
Si	99	49,3%
No	34	16,9%
ns/nr	68	33,8%
Total	201	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Finalmente, para analizar la última pregunta (nº 63), fue necesario identificar aquellos usuarios que continuaron con el proceso hasta la cosecha, identificando un segundo n total, el cual corresponde a aquellos agricultores que dieron aviso de cosecha y que alcanza los 112 usuarios. De ellos y tal como lo muestra el Cuadro 29, el 76,8% declaró que si fue notificado, mientras que el 16,1% declaró lo contrario. Un 7,1% de los encuestados manifiesta no saber o no responder.

Cuadro 29
Aviso de la segunda visita de inspección para verificar la cosecha (n y %)

¿Le avisaron cuándo se haría la nueva inspección?	n	%
Si	86	76,8%
No	18	16,1%
ns/nr	8	7,1%
Total	112	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

En términos generales, las cifras no parecieran relevar una percepción de desinformación grave por parte de los agricultores, especialmente en lo que dice relación con las visitas de inspección. Sin embargo, los números distan del nivel óptimo esperado, sobre todo en lo que tiene que ver con la recepción de los documentos de liquidación e información de continuidad del proceso. Estos resultados son avalados por las observaciones generales que hacen los encuestados al final del cuestionario, donde aquellos que han tenido la ocurrencia de un siniestro y hacen observaciones (105 usuarios) declaran que el principal problema del instrumento es el ambiente de desinformación en el cual se mueven.

d) *Apoyo recibido frente a la impugnación de la liquidación*

Finalmente y respecto a la percepción de apoyo que tienen los usuarios del Seguro Agrícola frente a la impugnación de la liquidación, se observa que de un número de 169 usuarios que impugnaron la liquidación, sólo el 24,3% fue acogida completamente, mientras que el 14,8% lo fue parcialmente, frente al 61,0% que fue rechazada.

Esto refuerza las opiniones que en los *focus groups* aparecieron en el sentido de que los productores sienten una gran asimetría de fuerzas entre ellos y las compañías de seguro las que en el Seguro Agrícola estarían básicamente comportándose como habitualmente lo harían, en la percepción de los productores, en todo tipo de seguro, esto es, no pagando lo que corresponde.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA ACTUAL Y POTENCIAL

3.1. INTRODUCCIÓN

El texto siguiente informa de las percepciones entre usuarios, actuales y potenciales, del Programa de Seguro Agrícola gestionado por COMSA.

El informe distingue:

- Una dimensión de *satisfacción* respecto a la calidad de su servicio, y
- Una dimensión de pertinencia de su oferta respecto a la *demand*a de los agricultores en esta materia.

El estudio se realizó mediante grupos de conversación, combinando habitualmente usuarios en distintas situaciones respecto al Seguro, y participantes que no lo habían usado.

Se realizaron seis reuniones, que intentaron cubrir la diversidad socio-productiva de los usuarios y sus lógicas de uso del servicio. Así, se analizó la conversación de productores de trigo en Temuco, de berries en Linares, de arroz en Parral, de tomates en Rengo, de maíz en Cocalán y de hortalizas en Lampa. De este modo, fueron representadas seis configuraciones socio-productivas, culturales y hasta paisajísticas, que permitieron agotar con alta estructuración, redundancia y consenso, las diversas aproximaciones que realizan los productores respecto al Seguro en observación.

Las reuniones fueron conducidas sin pauta rígida, pero en lo general se centraron en el siguiente temario: (Introducción) Situación general del cultivo, aspectos climáticos y de riesgo climático asociados, conocimiento y evaluación del Seguro, criterios de mejoramiento o de optimización del Seguro.

Las reuniones se realizaron entre octubre y noviembre de 2008.

La exposición de resultados se hará en el orden siguiente:

- **Contextos:** En primer término, se señalan aspectos de contexto y en particular se analiza el fondo de la conversación actual de la pequeña agricultura respecto a su situación de mercado y de cómo esta puede estar condicionando positiva o negativamente la comprensión y aprendizaje de una cultura de aseguramiento comercial². Asimismo, se analiza la información sobre el Seguro y las condiciones de su acceso, y el juicio al respecto de los participantes.

² Se distingue aseguramiento *comercial* como aquel basado en la transferencia de los riesgos a instituciones especializadas en su administración como son las compañías de seguro, para diferenciarlo de diversas modalidades de auto-aseguramiento.

- **Satisfacción – insatisfacción. ¿Acople o desacople entre oferta y demanda?** En segundo término, y en el núcleo de este informe, se presenta un análisis de la evaluación del usuario y de su demanda distinguiendo, por un lado, aspectos de *diseño* o conceptuales, y por otro, aspectos *operativos* o de relación concreta entre prestadores y usuarios.

Con este análisis se determina una serie de desenfoques entre la oferta y demanda que se explican en el texto.

a) Desenfoques conceptuales.

En el plano del diseño o del concepto, se describe un desencuentro entre la oferta del Seguro -lo que el Seguro ofrece- y la demanda que gatilla o convoca -lo que el demandante le pide- En general, se le pide lo que no ofrece, y ofrece lo que se pide.

Este desenfoque conceptual se despliega en el siguiente cuadro de distinciones con valores distintos para uno (el oferente, de quien se habla) y otro (el demandante, quien habla).

En uno de los polos, la demanda y su perspectiva para evaluar el Seguro. En el otro, la oferta.

Oferta (Seguro Agrícola)	Demanda (Productores)
Riesgo Climático	Riesgo comercial
Pérdida del 33% o más	Perjuicios o pérdidas habituales inferiores al 33%
Restitución de capital invertido	Restitución de ingreso esperado
Estándares de rendimiento bajos	Estándares altos

b) Desencuentros operacionales.

En el ámbito de la operación, se revisa lo que puede describirse como desencuentro operacional, entre la expectativa de respuesta del usuario, y la respuesta efectiva del servidor o prestatario.

En particular, la posibilidad de la instalación de una *leyenda negra* irreatada, que cierre el paso a una expansión del seguro, y hasta al desarrollo o aprendizaje de una cultura de aseguramiento comercial.

c) Evaluación de síntesis.

Seguidamente, se informa de dos juicios de síntesis de los usuarios, y que afectan el prestigio del Seguro. Por una parte, la radicalización del desenfoque como interpretación desde *la sospecha*; por otra, una victimización consistente y extendida.

- **Demandas y emergentes:** En tercer término, abordamos la cuestión de los emergentes, es decir, aspectos sobre una nueva demanda o demandas potenciales y, adicionalmente, el surgimiento de una nueva conciencia de los nuevos riesgos climáticos.
- **Conclusiones:** El texto cierra con un conjunto de reflexiones y sugerencias sobre los datos.

4.2. CONTEXTOS

3.2.1. Precios y Costos fuera de norma

Todos los grupos informan de una situación general especialmente incierta e inestable, que tiene a los agricultores en una situación altamente *estresada* y removida.

Esto es especialmente acentuado por sobre la situación general y crónica de inestabilidad característica de la pequeña agricultura. Los últimos años han introducido modos nuevos de riesgo, de exposición financiera y niveles de incertidumbre recargados. La nota que domina es la incertidumbre intensificada al punto de implicar una crisis de “normalidad” en curso.

a) Por una parte, en los precios de productos, ingresos.

Cambios inesperados en *los precios de productos*, como el maíz y el trigo, establemente deprimidos en esa variable, que logran en los años recientes cotas impensadas y luego vuelven a caer.

“Hay que tomar en cuenta de que el maíz, de que estuvo bueno el año pasado, estuvo bueno...”

Muy bueno...

Pero ahora, vamos para atrás...

Si”

(Tomateros, Rengo)

“¡Se ven mal!

Inestables. Hay harta gente que guardaron sus trigos para venderlos en esta época, pero pasó lo contrario. ¡Imagínese!, están arrepentidos

¡Se quedaron con el trigo! Y ahora los molinos están pagando \$150...”

(Arroceros, Parral)

“Este año que pasó, no me fue mal, pero antes, estábamos a pérdida. Pero el año pasado, la frambuesa, todo se compuso un poco, y este año esperamos que sea igual. Está muy alto el costo, ojalá esté a buen precio, el año pasado yo tiré todo anotado, y se ganaba \$300 por kilo no más poh”

(Frambueseros Linares)

b) Por otra parte, los precios de los insumos, costos.

“El problema son ahora... Los fertilizantes... Los fertilizantes

Porque si Uds. ven las toneladas... suponte una tonelada de urea, el año pasado valía \$240.000”

(Tomateros, Rengo)

“A ver. Todo ha subido. Yo me acuerdo que hace 08 meses atrás, un saco de urea costaba \$14.000. Hoy día cuesta \$36.000...”

(Hortaliceros Lampa)

Casi inmediata reacción en los costes que llegaron a niveles tampoco conocidos y todavía no bien procesados como *normales*.

“Claro. La urea subió... Y el petróleo para el tractor- La semilla ni hablar, la semilla, es un disparate”

(Hortaliceros, Lampa)

“¡El triple! O sea, de qué estamos hablando. Y tú vai a comprar abono y es una locura, entonces vai y veí los pesticidas y es una locura,

Y sigue encalillado más que otro”

(Tomateros, Rengo)

El alza de los granos significó la promesa de una bonanza, que ya al otro año se transformó en desengaño y nuevo temor por el salto que se percibe fuera de control en los insumos.

“Fue la euforia era la avena y el trigo. Pero resulta que eso duró muy poco. El precio del trigo comenzó a caer y subió el precio de los fertilizantes y todos los químicos de un costo de 400 a 500 mil pesos con toda la tecnología, ahora tenemos un costo de un millón doscientos mil Seguro”

(Arroceros, Parral)

“Mira... el asunto es que ahí, es que con la tremenda alza que han tenido los insumos, el precio hoy día la verdad es que es una Lotería”

(Maiceros, Las Cabras)

Por decirlo de otro modo, la agricultura vuelve a vivenciarse en la indeterminación o precariedad de referencias estables en sus balances con el entorno, esta vez de modo recargado.

c) De nuevo el equilibrio es precario, pero ahora a un nivel mucho más alto de presión y peligro.

De dos modos incide lo anterior sobre este estudio y su objeto.

En un primer modo, que desarrollaremos en el punto siguiente (riesgo climático versus de mercado), la sobre-tensión económica, lo mismo hace que los productores necesiten más que nunca el crédito – que trae asociado el Seguro- que, que estos tengan razonablemente otras prioridades de incertidumbre que gestionar antes que las climáticas.

Pero también incide en un modo menos esperable u obvio. Ocurre que en la nueva *escala* de operaciones, especialmente por la subida extraordinaria que se refiere en los insumos, estaría ocurriendo una generalización de la exposición financiera *crítica* especialmente entre los pequeños agricultores.

Así, ciertos cultivos que eran comercialmente poco rentables, pero seguros y de baja inversión, se hacen ahora especialmente riesgosos o peligrosos “financieramente”, pues comienzan a implicar inversiones en capital de trabajo de otra escala a la conocida o habitual³.

“Disculpe... El problema es que el trigo, lo digo por experiencia, se está volviendo un cultivo muy peligroso. ¿En qué aspecto? Una hectárea, los costos dentro de los márgenes, para que no perdamos una buena cosecha, estamos hablando de un millón de pesos. Incluso un millón cien. Entonces, imagínese 10 hectáreas. Estamos hablando de un capital demasiado grande, para que de repente tengamos. En el caso personal sembré mi campo justo días antes de la lluvia, y arrastró semillas, fertilizantes, entonces, uno ahí está en la cuerda, es mucha plata. Es mucha plata la que está en juego”

(Maiceros, Las Cabras)

³ Sus activos tradicionales (tierra y trabajo), pierden relevancia relativa respecto a los otros factores productivos.

Así en el trigo, o el maíz, para señalarlo de modo paradigmático. Pero también en general en todos los cultivos. La condición de riesgo de mercado intensificado, que afecta a la agricultura altamente intensiva en capital, como ocurre en las formas de “avanzada” de la pequeña agricultura (invernaderos), se replicaría ahora a nivel general, afectando en el mismo sentido a los cultivos que tradicionalmente habían sido de bajo riesgo, entendido este como baja exposición financiera.

4.2.2. Información, conocimiento, acceso

Un segundo aspecto contextual, más directamente incidente, corresponde a la información y a las condiciones de acceso al Seguro.

a) Obligatoriedad

La forma básica de conocimiento del Seguro es con ocasión de la gestión de créditos que lo traen asociado como obligación. Se le conoce como exigencia.

“Ahí, en ese tiempo no se conocía que había Seguros Agrícolas, ni se exigía”

(Arroceros, Parral)

Esta nota marcará toda la conversación, en todos los grupos. Lo que signifique el Seguro, para sus usuarios, estará comandado por este rasgo imperativo. El Seguro es antes que un instrumento, un requisito.

“Y Uds. todos tienen Seguro? (Moderador)

Desgraciadamente, es un requisito más para el Crédito”

(Trigueros, Temuco)

“Es una obligación

Bueno y en todos lados, en el Banco, lo quiera o no lo quiera, entonces igual que como que te obligan, entonces igual uno lo toma mal. A lo mejor por eso me pelié con el Seguro (risas)

Si, es obligatorio.

Es obligatorio, obligan

Lamentablemente, todos los pequeños agricultores tenemos que sacar crédito.

Todos los pequeños agricultores piden crédito

Pero no les quepa la menor duda de que obligan a tenerlo y tení que pagarlo...

Porque o si no hay crédito”

(Tomateros, Rengo)

Ocurre también en formas complementarias, como difusión por parte de Aseguradoras. Por resonancia, como comentario o conversación comunitaria. Pero no alcanzan a constituir un conducto estable de información, o al menos no al grado de compensar esta modalidad institucional de acceso.

b) El modo específico de acceso, como obligación asociada a una oferta de crédito, resta todo protagonismo al evento “informativo” propiamente tal.

De hecho la misma pregunta puede resultar impropia: la ironía se hace patente de entrada, al indicarse la diferencia entre “informarse” (saber en general) y “aceptar” (saber ceder).

*“Y en cuanto al trámite para sacar el Seguro, ¿Es complicado o lo hacen directamente aquí?
(Moderador)*

No, pagándole a INDAP está listo

Solo hay que pagarlo

Hay que pagar, y esperar después para que le digan: “Su Seguro no cubre esto, no sirve para lo que Ud. está pidiendo”

(Arroceros, Parral)

No se trata en principio de una información “semántica” – saber qué es, cómo opera, etc.-, sino de una información pragmática –qué implica, a quiénes y a qué los obliga-.

Por ello, no hay un dominio fino de los términos del contrato, ni de las condiciones de su operación.

c) Oferta u obligación.

Así, puede crecer la cobertura, y no la demanda, confundiendo los números. La cobertura lo sería de clientes cautivos, y no de respuesta a un aumento genuino de los demandantes.

*“Dicen: “El crecimiento de la demanda de Seguros ha crecido en un 20 por ciento”.
Perdóname pero es una mentira, porque en el fondo a la gente la obligan”*

(Arroceros, Parral)

*“... le dicen: “Ud. quiere el crédito para el arroz, tome el Seguro, quiere el crédito para el trigo,
entonces tome el Seguro”, entonces en el fondo es un valor que está adulterado...”*

...Yo he estado en el trigo, todos los que están por INDAP, están obligados a contratar el Seguro...

(Arroceros, Parral)

d) Desinformación sobre el subsidio.

Complementariamente, son notorias las desinformaciones circulantes respecto al subsidio –su alcance o monto y el modo en que funciona; de hecho, como se informará en el apartado de Juicios de síntesis, este carácter obligatorio referido, parece hacer innecesario, desde la perspectiva del usuario, casi cualquier precisión en estos sentidos.

4.3. OFERTA Y DEMANDA. DESENFQUES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES

En este apartado revisaremos detenidamente lo que nos parece central en las conversaciones sobre la calidad del Seguro, desde la perspectiva de los usuarios.

En la base del juicio o evaluación que hacen los usuarios, puede observarse un desencuentro *entre el enfoque o concepto de riesgo que está a la base del diseño del Seguro, y el enfoque y concepto de riesgo con el que se guían, para evaluar o demandar un Seguro, los agricultores.*

Referimos así como desenfque la existencia de *dos conceptos distintos*, uno que organiza la oferta y otro la demanda. Esa dualidad es la base del mal entendimiento, y aquel, el soporte del juicio negativo sobre el Seguro.

3.3.7. ¿Riesgo climático o riesgo(s) de mercado?

El seguro agrícola viene a instalarse en un núcleo de la conversación básica del pequeño agricultor: la incertidumbre, el riesgo, *lo venturero*, tanto en lo que se controla como en lo que no.

El riesgo climático está al lado de otros riesgos al parecer más sensibles y observados en el programa del productor: en particular el riesgo comercial, vinculado a la variabilidad de precios de productos y de insumos⁴.

Desenfque:

La demanda tiende a formularse, primero, sobre *el temor a la variabilidad de los precios* y no sobre *el temor a los eventos climáticos* –que es el registro sobre el que está ofrecido el Seguro.

Incide en esto, la ya señalada alta variabilidad de los precios de productos e insumos, por el lado del riesgo de mercado, y, una conciencia extendida de control relativo, respecto a las variables climáticas y meteorológicas.

⁴ En mercados o industrias que operan a niveles muy ajustados de márgenes o por “volumen”.

a) Miedos y riesgos prioritarios: variabilidad de precios de productos y de insumos.

Miedo:

“Los precios altos de costos, bajo de productos.-... ahí estoy, porque el maíz igual, la urea está muy cara...”

El problema que tenemos es el fertilizante, el fertilizante es el que nos tiene así paraos...”

(Tomateros Rengo)

Riesgo:

“No hay que arriesgarse

... No. Los pequeños agricultores tienen que pensarlo bien, este año dijeron en el INDAP, este año van a haber muchos que van a quebrar, y hay que pagar las cuentas.

De todas maneras hay que pagar”

(Tomateros Rengo)

En particular la variabilidad de los precios de los productos.

“Se quiebra principalmente por los precios. Los precios son los que...”

(Tomateros, Rengo)

b) El alto grado de control relativo del riesgo climático que supone disponer el agricultor.

El agricultor percibe que su conocimiento agrícola es uno especialmente orientado a la gestión de las condiciones climáticas, de modo que le parece controla mejor la naturaleza que los mercados –donde se juega su verdadero y priorizado riesgo: el comercio –costos de insumos, precios de productos-.

Los riesgos climáticos habituales les parecen conocidos y semi-controlados. En ese plano, lo casual y el azar habrían sido dominados por un programa agronómico.

Gajes del oficio, cosas de la estación:

“(risas)

Porque uno los riesgos, lleva tantos años, que son pocos los riesgos que llegan por casualidad...

Son pocos los riesgos que llegan por casualidad, dice Ud. (Moderador)

... Claro, sí. Por ejemplo, Lampa, ¿Cuándo ha tenido una nevazón? El año pasado hubo una. Pero ¿Cuánto tiempo atrás hubo una? No, no...

... Para el 70' hubo una

Yo tenía un almácigo de lechuga en mi casa, y lo tenía afuera. Tenía almácigo de perejil fresco, en el techo, a punto de plantarlo, y me levanto en la mañana y está así la escarcha, arriba. ¡Me le murieron las plantas!, salió el sol ¡y las plantas, felices de la vida, no les pasó ninguna cosa!...

...Oiga señor, son cosas de la estación...

... Si yo tengo lechugas de verano en esa época, ¡olvídense!, me les mueren todas...

... Ahora, si yo pongo lechugas de invierno en esta estación, ¡tendría que ser un loco, no más!..."

(Hortaliceros, Lampa)

El clima es un riesgo conocido, hasta medido en números gruesos, integrado en el cálculo del rendimiento. Como si fuere habitual obtener rendimientos menores a lo esperados por efectos climáticos.

"Hace tres años atrás, vino un año bueno, cuarta temporá', al otro año vino una helazón tremenda, al otro año, vino un año mejor, pero siempre nos toca, como decían, a fines de enero y principios de febrero, por ahí, que llegan unos vientos, y a la floración siempre la toman y va fallando y eso afecta harto al arroz"

(Arroceros, Parral)

Es el "perjuicio", o "daño" climático, que, sin embargo, no es el más temido, ni el que, en su percepción, realmente cubre el Seguro.

La agricultura se concibe como adaptada a la Naturaleza, del mismo modo que se siente en desequilibrio con lo económico.

3.3.8. Riesgo climático por pérdidas parciales o totales

Pérdida: ¿parcial o total?

Cuando dicen *riesgo climático*, los agricultores y COMSA están refiriendo a hechos distintos.

COMSA refiere explícita y positivamente al riesgo de pérdidas por sobre un tercio de los rendimientos esperados, lo que es percibido como casi pérdidas totales en la mirada de los productores.

Los usuarios refieren explícita y básicamente, al riesgo de pérdidas parciales, incluidas las inferiores a ese tercio, que son por lo demás, habituales y contempladas en el programa del productor. El miedo climático que tiene el pequeño productor: *no es catastrófico, pero es habitual*.

a) Términos básicos del productor: daños, pérdidas, cobertura contra falla parcial.

El concepto de *daño*: es distinto pérdida total (extraordinario) o casi total, que *daño parcial* (habitual).

“Ahora, por el tema del SEGURO. Igual mire, el SEGURO, a mí no me gusta el SEGURO, la verdad. Porque tú tienes que perder toda la producción, para que el seguro te responda.

O sea que no sea solo por la totalidad-Si hay daños, eso que se pague...

Para eso es un SEGURO, para pagar los daños siempre es para comprar insumos, y qué más”

(Tomateros, Rengo)

El concepto de pérdidas: no es *la* pérdida (total o casi total), son múltiples y parciales.

“Entonces si uno ve que hay un seguro que realmente hay factibilidad, que teniendo pérdidas te van a pagar, por supuesto que uno lo toma...Obvio

Claro

Pero en estas condiciones actuales, no”

(Trigueros, Temuco)

Completar el valor: el riesgo habitual es que el valor final disminuya por efectos climáticos, pero en el margen que el seguro no cubre, es decir, pérdidas entre 1% y 33,3% de la producción esperada.

“...y el Seguro tendría que a la cosecha, cumplir el valor, pues si a Ud. no le alcanzó a tirar su terreno la siembra a lo que a Ud. le aseguró, lo que falta tendría que asegurarle, pero ellos no, pasa así, los Seguros no cubren nada”

(Arroceros, Parral)

La diferencia entre esos dos modos de referir lo que se asegura, esto es, el riesgo climático, es desde la que se reclama y cobra en múltiples modos, que analizaremos en cada relación del usuario con el Seguro. Y es lo que aleja a los otros usuarios posibles.

b) Riesgo y probabilidades.

Así, para el productor, el riesgo al que refiere el Seguro no sería el riesgo *real* suyo, esto es, aquel que él refiere como tal: el riesgo habitual, corriente o normal, a perjuicios o daños por eventos

climáticos, que afectan significativamente los ingresos esperados, al disminuir la cantidad, y eventualmente, la calidad de su producto.

En cambio protegería contra riesgos “irreales”: su baja probabilidad es lo que domina, y no hay una consideración al salto de gravedad que implica en lo que amaga.

La lluvia en verano.

“Pero ¿En qué meses señor Ud. me Asegura? Me dijo “En el Invierno no” ¿Cómo le dije?, ¡Si la lluvia es en el Invierno pues!, En el verano no llueve...”

(Hortaliceros, Lampa)

La helada en enero.

“Pero la verdad es que yo no he escuchado a nadie que haya tomado el Seguro en el arroz. Pero una de las causas principales era esa, que tenía que ser helada, y heladas no se producen en enero y en febrero...”

(Arroceros, Parral)

c) Habitual-parcial, excepcional-total o cuasi total.

El Seguro Agrícola resonó como seguro contra los riesgos climáticos *reconocidos por los productores* (los habituales, parciales). Pero, estando diseñado en el otro concepto de riesgo climático (los no habituales, pero severos)⁵, no ajusta a esa demanda, y parece, desde la perspectiva del agricultor, carecer de lógica. Su demanda no es por protección respecto a lo total o casi total -y extraordinario-, sino a lo parcial -y habitual-.

“Tú tienes razón porque en todos los Seguros, nunca llegamos a poderlos terminar, ¿Me entiendes?, porque nunca vamos a tener una pérdida tan grande para quedarnos con nada.

Correcto. Por eso que el Seguro aquí no es tan válido”

(Arroceros, Parral)

El riesgo climático con el que se opera, anualmente, no contempla el control de desastres climáticos excepcionales; aquel se regula en decisiones de estructura agronómica y socioeconómica de la gestión (cuáles rubros, prácticas, estrategias de reproducción). El riesgo climático operacionalmente contemplado es el por daños ni excepcionales ni dramáticos, sino habituales y parciales.

⁵ No reconocido como tal por el productor, o incluso supuesto como controlado con las decisiones sobre qué agronomía en ese paisaje.

Por eso, el interés y la sensibilidad previsora o aseguradora en los usuarios, están en lo que el seguro no cubre (las pérdidas parciales), y por resonancia deja al descubierto. Por ellos también, cada vez el seguro parecerá, a juicio del productor, *quedar debiendo*.

d) Los sectores.

En el mismo sentido, para el caso de productores de mayor tamaño, juega la imposibilidad de sectorizar las siembras: tomadas como conjunto, la probabilidad de riesgo total, o superior al margen de retorno, tendería a anularse.

“Lo que pasa es que tienes razón tú. Uno no toma el Seguro, por qué, porque en el caso nuestro, nunca, tendría que haber un desastre, no sé, total, total, para llegar a los 35 quintales de producción, ¿Por qué? Porque generalmente los potreros nuestros son de 90 o más hectáreas, entonces en un potrero, te afecta, y ahí tienes un rendimiento de 20 quintales, pero con todo el resto te hace subir el rendimiento, por lo tanto el potrero de 20 hectáreas queda a la par, y queda bajo del porcentaje que el Asegurador me dice”

(Arroceros, Parral)

e) Los primores.

El entendimiento fallido es total cuando lo que se demanda, por ejemplo paradigmático, es la protección contra los riesgos climáticos asociados a unas prácticas agrícolas que gestionan precisamente, incrementándolo de modo controlado y conocido, el riesgo climático.

“Son los primores los que se pierden. Estamos todo el mes de agosto con esa angustia”

(Hortaliceros, Lampa)

“De julio a Agosto, son los meses más terribles pa’ nosotros, porque es cuando partimos, y tenemos un plus, y que es que somos los primeros en cosechar espárragos en la zona central. Siempre nosotros partimos en agosto, cosechando, que era lo normal para nosotros. Incluso en Julio, muchas veces. Como pasa ahora, que el clima cambia mucho y tenemos temperaturas en junio-julio, en julio, perdón agosto, y sale el espárrago. Pero viene una helada y se quema todo. O sea todo el mes de agosto estamos...”

(Hortaliceros, Lampa)

La *toma de riesgo* climático, es un modo específico de controlar los riesgos de mercado aumentando las probabilidades de precios altos junto con aumentar las probabilidades de pérdidas “parciales” e incluso “totales”, por eventos climáticos -así la helada en los primores-.

Es evidente la inconsistencia de una demanda por aseguramiento climático en una gestión que apuesta contra-clima y pro-mercado.

3.3.9. Seguro con devolución total de producto/inversión

a) Restitución: ¿contra Costo o Ingreso Esperado?

Un tercer desenfoque refiere al que existe entre el concepto del productor centrado en el *valor del producto esperado* (total de lo invertido más pago al trabajo gestor y renta de la tierra), y el concepto del Asegurador, centrado en el *valor de reposición del proceso productivo* (total del capital invertido en la operación).

Pérdida de la ganancia:

“Y como decía delante, el Seguro le va a responder hasta 40. Y el gasto de uno son 70. ¿Y qué pasa con ese otra 30 que perdimos? ¡Los perdió!

Entonces claro. Yo Aseguro una hectárea de trigo, imagínese, y según la norma, y lo que se reglamentó ahí se dice que me van a asegurar, que me van a cubrir hasta el tope de las 40 quintales por hectárea. Es muy fácil. ¿Con qué me estoy quedando yo?, ¡cuando yo de costos estoy teniendo de los 40 para arriba y se trató de ver caso a caso, rubro a rubro, somos diferentes, no me puedo comparar yo que produzco lupino amargo y trigo, con uno que produce tomate...

¡Por eso es que nadie lo quiere tomar!

Si él tenía 06 hectáreas, y perdió 02, perdió la ganancia que podría haber tenido”

(Arroceros, Parral)

b) Así por ejemplo gráfico, la no distinción entre la lógica de un seguro de bienes de **consumo** y uno de “inversiones”.

Es el alegato por ejemplo por la *no devolución del total*, como en los seguros de automóviles. Y especialmente, la demanda por no devolución de aquello que representa su “pago” como “gestor-propietario”

“El SEGURO, ¿Sabes cómo debería funcionar? El SEGURO debería funcionar: Tú tení un costo, un costo de semilla, más el costo del trabajo, me entendí, y eso te da cierta cantidad de cultivo, por ejemplo, la mitad o $\frac{1}{4}$ del cultivo o $\frac{3}{4}$ del cultivo, es lo que se invierte y el restante es lo que te podría quedar a ti en utilidades. Si a ti el SEGURO te paga, por ejemplo, el costo de las semillas y parte del abono, o sea ¡Qué te aseguró! No tiene relación, no podí... debería empezar con mínimo te queda algo a ti, y el SEGURO debería asegurarte, cosa que si tú tení alguna pérdida, te podai recibir el dinero y que te quede un margen, aunque sea el más bajo, pero que te quede un margen pa que sea un SEGURO que valga la pena. Si tení un

SEGURO en un vehículo, te lo chocan y te lo dejan como nuevo, el SEGURO tendrá que pagarlo... algunos no funcionan, pero en realidad, o sea ficticiamente debería ser así, algunos caso son así, te arreglan el vehículo completo, para que quede igual, pero por lo menos si tú sembrai y te pasa algo que no tiene que ver contigo, la parte del SEGURO que te devuelva lo que tú invertiste más la proyección mínima digamos”

(Tomateros, Rengo)

No se comprende que la devolución solo puede llegar a esa parte o cuota de valor de la que está excluida la creación de valor que ocurre en el proceso productivo. La no distinción entre estas dos lógicas o modos de referir o medir el valor a restituir, hace que aun en los casos en que el Seguro funciona adecuada y reconocidamente, no logre satisfacer la demanda que convoca o provoca. El seguro así también *queda debiendo*.

3.3.10. Estándares de referencia productiva: sobre/subvaluados

Un cuarto desenfoque conceptual/operacional, ocurre en lo que ambos actores conciben como estándares a considerar como referencia productiva.

Mientras el Seguro lo concebiría en términos del valor de unidades de producto suficientes para asegurar los costos de producción –y así funge como re-financiamiento de la actividad-, el productor lo concibe en términos de su productividad empírico-normal, esto es, lo considerado entre ellos como la cuantía de producción habitual, o mínimo-habitual esperable .

“Porque si vamos a estar con dos mil a tres mil kilos, ¿Y quién va a sacar eso? Casi nadie. Tendría que ser muy malo para sacar diez mil kilos”

(Frambueseros, Linares)

“Porque sí, bajar de 45 a 40 es fácil, o sea puede tener una, o sea, puede tener un problema climático que le reduzca bajo los 45 quintales por hectárea, si, ahí me interesaría. Pero no con 35. 35 para mí no, no tiene ninguna posibilidad... Estamos hablando de costos de producción”

(Trigueros, Temuco)

“En el tema de los Seguros, yo creo que lo primero es que el tema de los parámetros son los que nos aprietan a nosotros. Nosotros tenemos rendimientos de 70 quintales, y los parámetros de ellos son de 45 quintales, en esa idea, los Seguros no sirven.

Entonces, con el tema del trigo, pasa exactamente lo mismo, hasta hace un tiempo atrás, hasta hace un tiempo atrás, se estaba”

(Trigueros, Temuco)

Primero que nada, tendrían que subir las tablas en los rendimientos, o sea poder contratar un Seguro, depende de dónde se ubique 70, 80, 90 o hasta 100 quintales. Debería haber más amplitud en el rendimiento, para poder tener un costo de producción, que es más alto, y que sería más cercano a la realidad”

(Arroceros, Parral)

Por ello, siempre va a parecer que la Aseguradora trabaja con estándares en exceso conservadores, de modo que, desde la perspectiva del productor, parecen imposibles de ocurrir, según sus propias referencias empíricas e históricas.

Una vez más, el texto del Seguro resulta, desde el concepto del agricultor pequeño, incomprensible y lindando en apariencia de insensatez.

“¡Correcto! Pero esa cantidad, sino ¿para qué estamos contratando un Seguro?

A nosotros otra vez nos parece que la negociación, alguien la hizo con mucha gente del lado de las Aseguradoras, y por el lado nuestro, o fueron hombres muy ineptos los que fueron a negociar esto”

(Trigueros, Temuco)

Específicamente les parece incomprensible la lógica de tales estándares, cuando se asume por otra parte la conciencia de productores de alta y creciente eficacia o productividad. Así, el seguro pareciera promover un tipo de productor ineficiente y/o cubrirse a si misma de, prácticamente, toda probabilidad de *daño a recompensar o restituir*.

“Asegurando por un rendimiento de 40 quintales por hectárea. Algo totalmente irrisorio. ¡Imagínese!, este país está ubicado en el lugar 9º, estaba, hasta dentro de unos años atrás, dentro de los más prósperos de las producciones por hectárea, gracias a la genética que se ha desarrollado, entonces, hablar como promedio, de un rendimiento de 40 quintales por hectárea”

(Trigueros, Temuco)

¡Ninguna posibilidad! Por ejemplo eso que le pasó a Ud., que fue como un cinturón de, de granizo que cayó por algunos sectores, y probablemente el tenía una superficie de 40 hectáreas y le afectaron a una superficie de 10 hectáreas. Y las otras 30 le quedaron bien, pero el promedio aún le quedó suficientemente alto como para no pagarle el Seguro.

(Arroceros, Parral)

3.3.5. Causa eficiente/ factor condicionante

Un quinto desenfoque conceptual radica en la no distinción adecuada entre lo que pueda considerarse como *causa eficiente* y como *factor condicionante*.

Mientras para el Seguro, el concepto está centrado en la lógica de la causa eficiente –esto es, restituye cuando es el clima el factor directo que explica la merma-, el concepto del productor tiende a estar más bien descentrado, en la lógica de múltiples factores condicionantes.

“Pero el pulgón, no es climático, y parece que el Seguro...”

Claro, es un Ser, pero a mí me apareció por un tema climático, las altas temperaturas y la humedad

Y el Seguro, ¿Lo considera climático? (Moderador)

No, no me lo va a considerar, pero eso me va a perjudicar el rendimiento, y el Seguro a mí me va a dar por el rendimiento que yo tenga”

(Arroceros, Parral)

Así, demanda restitución en los casos en que puede atribuirse al clima alguna incidencia en el proceso de formación de una pérdida, lo mismo sea como causa, que solo como contexto coadyuvante. El tema de las enfermedades consecuenciales no está incorporado como parte de la oferta actual del programa de Seguro Agrícola.

3.3.6. Desajustes puntuales (rubros/zonas)

Fuera de estas consideraciones, que afectan a la validez, para el usuario, del diseño del programa, y que tienen validez general y transversal, ocurren múltiples otras quejas respecto a la pertinencia del Seguro, esta vez de alcance más local o específico para los distintos rubros.

Si bien es cierto no son generales, el hecho es que en cada caso puede observarse un excedente de demanda que queda provocada y no asistida.

- a) Demanda de aseguramiento entre los productores de berries respecto a su riesgo no climático, sino fitosanitario por asuntos de prácticas, como en el caso de sus replantaciones de huerto.**

“¿No ve que también es importante?, porque a lo mejor en el Seguro le van a decir Vaya a tal invernadero y compre la planta certificada y todo, y nos mató a nosotros, porque no tenemos la plata para comprar del bueno [hijuelo]. Hablemos de hectáreas de 10 mil hijuelos, a \$130, en promedio hablamos de millones, entonces aquí nosotros nos ampliamos con lo de nosotros, y eso el Seguro no lo cubría antes, porque nos estamos dando de la misma enfermedad...”

(Frambueseros, Linares)

- b) El caso de las enfermedades emergentes en la agricultura de invierno-primavera en Lampa.**

“No sé qué es lo que pasa que, parece que es el cambio de temperatura, que las lechugas no se dan buenas, las espinacas salen terriblemente malas”

(Hortalizas, Lampa)

c) Demanda por seguros por año y no por ciclo productivo.

“Yo arriendo una hectárea de tierra, y llevo 04 siembras al año. Son 04 Seguros que tengo que pagar, algo que me quede a mí ¿no cierto? Entonces son 04 Seguros que tengo que pagar, por 01 hectárea, entonces ahí está el problema...”

(Hortalizas, Lampa)

d) El caso de la pérdida de consistencia del grano en el arroz.

“Otra pérdida que es muy común en los arrozales, es cuando, en el mes de febrero, enero, fines de enero, principios de febrero, que es el momento en el que el arroz empieza a granar, florece y grana al tiro. Si hay una baja de temperatura, que baje los 09º [09 grados Celsius], en la noche, produce vanasón, eso tampoco está contemplado en los Seguros Agrícolas, o sea en el Seguro Agrícola del Arroz.”

(Arroceros, Parral)

Puede señalarse que estas quejas nunca son por si mismas la base de una representación negativa del Seguro, pero adquieren validez reforzada en el contexto de una crítica a este por su no ajuste a lo requerido como riesgo. Esto significa que de presentar la oferta verdadera del Seguro algún elemento que dé cuenta de estos aspectos, no es conocido o reconocido por los productores.

3.3.7. Desencuentro operacional

Parte importante del juicio de los usuarios, así como de los potenciales demandantes, está fundado en un rumor consistente y extendido, consensual hasta lo figurativo y expresivo, en relación a una presunta no responsabilidad efectiva del Seguro con sus suscriptores.

Ocurriría, en el juicio común, como si las Aseguradoras nunca, bajo circunstancia conocida, cumplirían efectivamente con lo prometido de modo de resarcir al demandante en sus pérdidas.

“ La Aseguradora siempre le busca las cinco patas al gato pa’ no pagar.y cuando vamos a reuniones, donde van los bancos a presentar pa’ créditos y esas cosas, yo siempre voy y me dicen: Ud. siéntese adelantito, y me dicen al oído, oiga pregúntele esto, oiga, ¿por qué no le pregunta esto otro?...”

(Tomateros, Rengo)

“Yo he escuchado por ahí, han comentado, que nadie ha sido capaz de cobrar un Seguro...”

Es una plata perdida la de los Seguros, porque nadie ha sido capaz de cobrar un Seguro.

¿Uds. han escuchado sobre alguien que haya podido? (Moderador)

No”

(Arroceros, Parral)

Dos parecen ser las fuentes habituales de esta queja. Una, vinculada al ya observado desenfoque desde unas expectativas respecto a ofertas que las aseguradoras en rigor no hacen. Otra, en la que pueda estar coincidiendo un rumor más amplio, respecto a las Aseguradoras en general.

“Eso es lo que pasa, los Seguros cuando tienen que pagar le sacan la última vuelta y no pagan y no pagan. Y por eso que la gente, nadie quiere con Seguros porque, le sacan una traba y otra traba, y que esto pasó y que tienen que asegurarle con esto y con lo otro...”

(Arroceros, Parral)

Dos aspectos son de especial relevancia en el juicio de los usuarios en este respecto: la asimetría y la desconfianza o incredulidad. La *asimetría* en su relacionamiento con la organización y servicios profesionales de la aseguradora, que harían prácticamente inviable cualquier expectativa de soluciones en beneficio del productor.

Lo anterior exacerbado para el caso de los productores de menor tamaño. El Seguro se presenta como una *escena temida* del pequeño agricultor,

“Porque la gente de los Seguros sabe cómo hacer

Entonces si una persona, un agricultor, no tiene el bla bla, no sabe como llegar a esa persona, ¡Queda todo en nada!

Eso es también algo que ellos [los del Seguro], saben que eso pasa. Al saber que eso pasa, también lo dejan, porque así la gente no llega a ellos allá. ¿Me entendí o no? Porque aquí tenía que ir, y gestionar y moverte y todo...

Y mandar una persona...

Voy pa' allá, que te tiran pa' acá que hace eso, te lo hacen complicado...”

(Tomateros, Rengo)

“Para agregar un poco más a eso. Ahí el Seguro está obligado a pagar, porque o si no, buen abogado no más y le sale más caro a la Aseguradora. Nosotros acá, nos machetea de lado a lado...Agr: Somos agricultores-abogados Agr: Todas las personas que estamos acá, juntando todas las superficies, hacemos uno grande, entonces...¡Ni eso alcanzamos!

(Risas)”

(Trigueros, Temuco)

La *desconfianza*, en lo que refiere como un exceso de celo en el acto de tomar nota e investigar el evento –presencia, fotografía, técnicos o expertos, etc. - y lo que se lamenta como nula respuesta efectiva favorable.

“Si, si sacaron fotografías, que incluso yo todavía tengo una fotografía, y no, no pasó nada por el viento botó todas las cuerdas y se perdió todo eso y a nosotros no nos pagaron nada, nada, nada, nada...”

(Frambueseros Linares)

“Lo que sí, vienen. Miran el problema que hay, le sacan fotos y se van y chao...”

(Risas)

Y nosotros tenemos que (risas)

Y uno queda sin solución...

Hacen acto de presencia, sacan una fotito, y...

O sea que vienen a sacar la foto ¿y? (Moderador)

...Y chaíto no más...

(Risas)

Sacaron fotos, fue todo un show de toda la mañana, y Ud. si me pregunta a mí si se pagó, si respondieron... nada. Nada de nada, y el maíz se perdió, se perdió el arriendo, porque arrendaron ese año ahí donde el Rodrigo Gaete, y se perdió todo eso (invertido) para que tanto que van para allá, van para acá, que la foto...

Hacen la Ficha Técnica

“...Que la Ficha Técnica..... Que la Ficha Técnica, si después al final... nadie respondió”

(Tomateros, Rengo)

3.3.8. El cálculo: plata perdida

Puesto en cuestión su sentido práctico, la interpretación más básica y compartida considerarlo como un gasto operacional improductivo, en el que se incurre por razones institucionales, esto es, obligatoriamente.

“Y si la persona, bueno, por algo está pidiendo la plata, porque la necesita, entonces la plata del Seguro es una plata que está perdida, es el Seguro una plata perdida...”

(Arroceros, Parral)

“Si, tiene que haber un mejor apoyo, y con el asunto de los SEGUROS es lo mismo. Los SEGUROS que tenemos ahora, realmente se pagan por pagarse.

Es plata que estamos regalando.

Si”

(Tomateros, Rengo)

“Después me las he ingeniado para pedir plata a INDAP, sin tomar Seguro, porque e s puro perder plata...”

(Trigueros, Temuco)

Viene a sumarse a la estructura de costos financieros, como cobro por acceso a crédito.

Es un “costo más”:

“Hoy en día el Seguro, por el aumento de costos, uno tiene que tomarlo, como parte del costo de la siembra. O sea, si yo quiero sembrar trigo, tendría que ser parte de mi costo...”

(Trigueros, Temuco)

El juicio se ancla sin problemas en lo más profundo de la conciencia del agricultor, especialmente de los más pequeños, agravada con la subida de los costos ya indicada y en general el estrechamiento de los nichos para su reproducción como economías de pequeña escala. Vuelve a señalar o confirmarse la representación básica del productor *discriminado* –sometido a relaciones de poder en el mercado, con el Estado y en fin con todos los actores, en situación de desmedro y amagado en su capacidad de respuesta o defensa.

Dos rasgos han de destacarse en este respecto, y ambas guardan relación con el subsidio estatal.

En primer lugar el subsidio. El hecho de estar subsidiado en el nivel que lo está, le hace, como costo, económicamente no relevante o decisivo en los balances de los agricultores. El costo directo no hace la diferencia entre un buen o mal resultado. En ese sentido, el subsidio hace que la molestia, consistente y consensual, no sea sin embargo intensa y manifiesta.

En segundo lugar, sin embargo, ni el subsidio salva al seguro del juicio irritado, como hacen ver varios grupos de modo explícito.

“Menos mal que el Estado lo ayuda con un 50 por ciento, un 70 por ciento...”

Pero igual...

... Ah no, igual, igual”

(Arroceros, Parral)

“Claro, siempre me han dicho a mí los Aseguradores que van a mi casa: “Señora Carmen, ¡Si es muy barato el Seguro!, 15 mil pesos”. ¡No me importa, no me interesa!, aunque me lo regalen, porque a mí, si me pasa lago, nunca me van a cubrir nada. Son 15 mil pesos o 30 mil para el Asegurador, y punto. Porque yo sé que ellos no me van a dar nada. Si yo supiera que me van a responder, les pago 15 o 40 o más, pero si no para qué”

(Arroceros, Parral)

3.3.9. La interpretación de víctima: queja y risa

El juicio al Seguro se ancla, también, en una emocionalidad y discursividad de víctima, complementada con una interpretación desde la sospecha como de algo *torcido o mal intencionado*.

a) Sospecha.

Negocio redondo:

“Porque supongamos que, lo hacen viajar, que saque este papel, que saque este otro, y al final, quedamos en las mismas no más poh...”

Le sacan el palo igual y no pagan, y el negocio es redondo

Claro”

(Arroceros, Parral)

Interés disfrazado: costo del crédito.

“Eso es lo que le estaba diciendo yo, que uno está pagando igual, está pagando más...”

Por algo que no va a pasar

O sea son más intereses, es un interés disfrazado

en el fondo el SEGURO es...

Por lo que te dicen, tiene que ser una pérdida total...

Es más intereses”

(Tomateros, Rengo)

No comprendiéndose a cabalidad la lógica y los alcances de lo ofrecido y vendido por el Seguro Agrícola, asumiendo además la obligatoriedad de hecho para los pequeños agricultores, así como el aporte estatal en fondos significativos, y no percibiéndose como receptores de ningún beneficio compensatorio, el juicio bordea la acusación de *mala fe*.

“El Seguro no está diseñado para ser una ayuda al Agricultor. El Seguro está diseñado para hacer un negocio con el agricultor. Entonces, mientras no cambie eso, ni un agricultor va a querer tomar un Seguro, porque nadie está dispuesto a estarle dando plata a una empresa que uno ni siquiera puede conversar con el ejecutivo, puro gastar plata, es un negocio”

(Arroceros, Parral)

En el mismo sentido de sospechas, circula la idea o propuesta de una reingeniería del seguro que excluya a las empresas privadas que hoy lo gestionan, y fije el recurso en el propio servicio público que lo hace obligatorio (INDAP).

“Falta que la plata que estamos pasando a la Aseguradora se la pasen a INDAP

Yo creo que sería mejor tener esa caja ahí en INDAP y que esa plata se quedara ahí

Claro, si”

(Arroceros, Parral)

Mi idea es que el INDAP venga y nos diga ¿Cuánto es lo que necesita y para trabajar tú?... ¿Me podís pagar esta plata?, Yo la pago, pero que me pase plata, no que me de subsidio....

(Hortaliceros, Lampa)

Hasta su modo límite, como demanda de re-asignación del recurso aportado por el Estado, directamente a cada productor para que lo utilice en lo que estime racional y adecuado.

“Yo he llegao a decir eso que los entreguen a nosotros o dejarlo ahí en INDAP pa que sea como sea una cosa como fondo.

Por qué INDAP en vez de estar haciendo rico a personas que son ricos, por qué no dejan ese fondo ahí. y si algo llega a pasar vienen las personas de INDAP que están aquí directamente trabajando con nosotros...

(Maiceros, Las Cabras)

b) Queja, risas.

Por eso es que la conversación, en todos los grupos, oscila entre la queja y la risa.

La queja, pues perciben a las reuniones de este estudio como un espacio para hacer oír o declarar un reclamo ante lo que consideran no solo innecesario o inútil, sino también eventualmente ilegítimo o abusivo.

La risa, como el modo masoquista en el que el humor sirve para sobre-llevar una impotencia, el último recurso en que la subjetividad que se percibe derrotada en los hechos, en los dichos se recupera desquitándose con sorna.

3.4. USUARIOS VOLUNTARIOS DEL SEGURO AGRÍCOLA

A través de una entrevista a dos productores del Valle de Cachapoal, usuarios voluntarios del seguro agrícola, se buscó contrastar los planteamientos escuchados en la muestra original del estudio, que estuvo centrada en usuarios institucionales.

En este caso, la consistencia de la diferencia con los grupos anteriores revela efectivamente otro patrón de aproximación e interpretación del Seguro. Así, lo que comanda es un ajuste pleno entre las representaciones que tienen los productores con el que maneja y administra la Aseguradora.

Esto va desde el dominio preciso, y hasta lingüístico, de los términos, la participación en redes de información propicias, hasta sofisticadas estrategias de uso del seguro. En lo central, se constata una comprensión plena de la lógica y alcances específicos del Seguro, no sometiéndole a demandas excedentarias a su programación.

Puede distinguirse, sin embargo dos lógicas distintas de aproximación a la práctica del aseguramiento comercial. Por una parte, puede señalarse al que actúa desde una *filosofía de la prevención* en general, a otra del que actúa desde el *cálculo específico* para el discernimiento de la racionalidad económica, caso a caso, de contratar el Seguro.

En general, destaca también la valoración del Subsidio, como factor que en este caso prácticamente anula cualquier duda de racionalidad en la decisión. Por último, sin embargo, los dos participantes hablan desde su comprensión del Seguro, pero sin contar con experiencias de uso efectivo del derecho a indemnización.

En síntesis, el uso voluntario del Seguro, en contextos de cultura empresarial sofisticada, redundante en pautas de acción en que el Seguro resulta exitoso y valioso para los productores. Resta conocer, en última instancia, el peso específico que aún en estos casos, o al menos en algunos de ellos, cumple la bonificación pública.

3.4.1. Empalme entre la oferta y la demanda. El seguro es bien recepcionado en sus claves de gestión de riesgos

a) Desde el dominio terminológico, hasta la participación de redes en que el seguro comercial es parte habitual.

Agr: Claro. Lo contraté con un Broker's [pronuncia en Inglés], que se llaman Security [pronuncia en Inglés], y que es un Seguro de Magallanes, de la Aseguradora Magallanes

Agr: yo también lo tomé con una corredora.

Ya participan de los circuitos donde los seguros se transan. El seguro agrícola se incorpora como uno más a la carpeta correspondiente.

Agr: ¿Cómo supe que había Seguro?... Tengo que haberlo leído en los diarios.

Llamé a unos corredores de Seguros con los cuales he hecho otras cosas, y me dijeron “Si, nosotros se lo hacemos”

Las redes pueden ser también las informales: entre productores empresariales la alternativa del Seguro ya circula.

Agr: yo me enteré porque me lo recomendó un amigo de acá de Santiago que tiene una parcela con frutales y quería contratarlo por el tema de las heladas, al final no lo contrató, pero me entusiasme más yo que el y lo contraté yo para el maíz.

b) En lo fundamental, ocurre una comprensión plena del sentido del Aseguramiento comercial, incluso en su arista más compleja: la paradoja, así sea aparente, de apostar a perdedor –lo mejor es no tener que usar el Seguro.

Mod: Y ¿Ha sido necesario utilizarlos?

Agr: en mi caso tengo seguro, yo lo pago de forma particular, hago todo particular, sin banco ni nada, pero la idea es nunca ocupar el seguro.

Agr: No, porque (risas) cuando uno toma esto (risas)... No hubo heladas en ninguno de los dos años. Así que no ha sido necesario utilizarlo.

Por eso el seguro se usa de modo continuo, en el entendido que los eventos adversos pueden, y eventualmente se desearía que así fuera, no ocurrir nunca. Aun así, aunque se pague por un abstracto que es la condición de estar asegurado, tiene sentido hacerlo:

Agr: No sé. Pero yo lo he tomado en las últimas 02 temporadas. O sea, tengo un Seguro para esta temporada que viene, para la temporada que comienza la cosecha ahora a fines de enero, y tomé un Seguro para la temporada anterior también. O sea, lo he tomado dos años consecutivos

c) En el mismo sentido, de acople entre la concepción de riesgo y aseguramiento de la oferta y la demanda, ocurre la comprensión razonada del límite de compensación contemplada. A diferencia de lo que ocurría con los usuarios institucionales, los usuarios voluntarios comprenden bien el alcance del Seguro.

Agr: Ellos tienen un estándar, ellos tienen un estándar, y Aseguran por el 75 % de ese estándar

Agr: Yo creo que, o sea, nunca lo he hecho efectivo, así que no sé, pero tengo la impresión de que voy a recuperar las platas que yo he gastado

Mod: Ese es el tema, o sea, recuperaría...

Agr: No voy a tener utilidades. Tengo la impresión de que si me llegaran a pagar algún día, si llegara a tener algún problema, tengo la impresión de que recuperaría las platas que yo he invertido

Recuperaría mis costos

El dominio del lenguaje del aseguramiento alcanza incluso para interpretar lo anterior en el sentido de deducibles:

Mod: ¿Existe un deducible en este Seguro?

Agr: Yo creo que no. Yo creo que no... En realidad lo tiene el deducible, porque aseguran el 75 % de la producción teórica que podría llegar a tener, entonces yo creo que ya hay un deducible ahí, implícito, que está en la Póliza. Esa creo yo, ya es una forma de deducible

d) Con todo, puede distinguirse dos lógicas distintas entre los productores. La primera como orientación racionalizada al máximo. La segunda, como fundada en la combinación de una filosofía preventiva en general, con el dato del subsidio en particular.

En el primer caso, lo que manda es el ejercicio continuo del cálculo y un patrón de uso selectivo y afinado del seguro.

Decisión racionalizada:

- Ponderada, deliberativa.

Agr: No, lo discutimos entre los dos siempre y le damos hartas vueltas, a ver si lo tomamos o no lo tomamos, y decidimos tomarlo

- Ajustada o justificada.

“Yo lo contrato solo para unas pocas hectáreas, porque para qué voy a pagar por las parras que son más firmes.”

“Por eso aseguro unas pocas hectáreas, lo justo y necesario”

“El principal riesgo que tenemos nosotros en nuestro sector, son heladas, para una variedad de uva que se llama Superior [pronuncia en Inglés]. Entonces, para esa uva, nosotros contratamos Seguros.”

Pauta preventiva difusa:

En contraste, puede observarse esta otra pauta de uso del Seguro, entendible ahora como una pauta difusa de prevención.

El aseguramiento comienza en el rubro: el maíz es seguro.

Agr: Yo tengo maíz y la verdad que el maíz no tiene tanto riesgo, por lo menos si lo comparamos con el cultivo que tiene acá el amigo. A el si le pasa algo a las parras puede tener que llegar a arrancarlas incluso, pero en mi caso el maíz es un cultivo que se comienza todo el proceso año a año. Yo soy agricultor viejo, y he pasado por varios cultivos, un tiempo tuve buena parte de la tierra con duraznos, pero al final los arranqué y me quedé al final solo con el maíz

Y se consolida en la adopción del seguro comercial. Nótese como en este caso, el planteamiento previsor se revela como *minoritario* y hasta *extraño* en la cultura de sentido común ambiental del productor.

Agr: nunca, si la cosa es como yo le dije. Lo más probable es que nunca lo ocupe, pero si alguna vez tengo algún problema va a valer la pena estar asegurado y no perder todo. Yo he escuchado siempre de que los seguros no funcionan al momento del siniestro, incluso más de alguien me ha dicho que para qué tomar tantos seguros si al final o no lo voy a necesitar y si lo necesito no me lo van a pagar, pero yo tengo esa mentalidad. Como dicen prevenir es mejor que lamentar

Agr: como le dije, todos encontraban raro eso del seguro, no hay tantos que lo contraten, pero en mi caso yo tengo otra mentalidad...

e) En ambos casos, el acople entre los lenguajes y expectativas, se despliega a lo largo de toda la conversación. En general, todo parece fluir o funcionar. No hay quejas.

Agr: Muy rápido, un par de días

Agr: Si. No tengo quejas. Hasta ahora ha funcionado de manera bastante eficiente la cosa, con los pocos contactos que he tenido

Las tablas de referencia, que en los grupos de usuarios institucionales siempre conducían a la queja por sub-estimación de rendimientos, y por ende como un sobre-aseguramiento en contra del productor, esta vez parecen adecuadas.

Mod: ¿Y las tablas que tienen ellos, a Ud. le parecen adecuadas?

Agr: Me parecen razonables, si. Me parecen razonables

Agr: A mí me parecen razonables. No son espectaculares para el lado de uno, pero yo diría que son razonables.

Y si ocurre, como es el caso del productor de maíz, en que los estándares parecen bajos, el Subsidio viene a resolver cualquier duda.

Agr: yo veo en el caso del seguro del maíz que los estándares con que trabajan las aseguradoras son bajos, o sea, yo ni en el peor año he sacado el rinde que dicen los indicadores que ellos manejan. Pero en caso de que algo pase, tengo algo de vuelta, y le digo el tema del subsidio que existe es decisivo, yo lo pensaría hartos antes de pagar un seguro a sangre de pato, se me elevarían mucho los costos

3.4.2. Valoración del subsidio

El subsidio, en estos casos, es valorado positivamente, y en uno de los casos, como el dato fundamental. En sus condiciones de alta inversión, el subsidio al aseguramiento hace la diferencia y resuelve la duda.

Agr: yo no se si sale a cuenta, sobre todo porque uno paga algo que no va a usar a menos que sea muy necesario, pero en mi caso gestioné un subsidio que cubre buena parte del seguro, entonces ahí sale a cuenta porque es poco lo que se paga y se está cubierto. Porque imagínese que pasa algo con el clima que afecte la producción, ahí estoy cubierto y no es tanto lo invertido en la póliza. Cuando uno tiene varias hectáreas es harto lo que se gasta en el cultivo y por lo mismo si se pierde la siembra de un año son varios millones.

Agr: yo creo que con todo lo que han subido los insumos y la mano de obra y todo en general, es mejor tomar todas las precauciones y si además dan subsidio hay que tomarlo

El subsidio se llama así *incentivo*:

Agr: Ahora, me parece que un atractivo muy grande de estos Seguros, es que CORFO pone una parte de la Póliza. Es un atractivo muy grande porque baja bastante el costo de la Póliza, entonces hace que sea más atractivo, hace que la Póliza sea más barata. Yo creo que sin el incentivo de CORFO...

Mod: Tal vez no lo habría tomado

Agr: Tal vez no lo habría tomado

3.4.3. Lo no sabido: el funcionamiento del Seguro en caso de evento indemnizable

Con todo, queda flotando la duda respecto a lo que pueda ocurrir en caso de eventos climáticos que hagan necesario la respuesta compensadora. Ninguno de los dos productores los ha tenido ni refiere a casos conocidos en que esto haya ocurrido.

Así que no he tenido experiencia en que haya tenido que usar el Seguro, que me hayan tenido que pagar el Seguro, ninguna experiencia de eso

Agr: Claro, si hubiera tenido que usarlo, le habría podido aportar mucho más, pero como no, llego hasta ahí no más.

3.4.4. Cambio o estabilidad climática

Por ultimo, respecto a la pista del cambio climático, se refuerza lo dicho en los otros grupos, en el sentido de no percibirse sistemáticamente signos de ese cambio. Por sobre el cambio, el clima parece lo estable.

¿Ha sentido algo relacionado con el cambio climático?

Agr: No he sentido nada. No, hasta ahora nada

Agr. Es más o menos estable el tema del clima...

Agr: Si, no he notado cambios.

3.5. EMERGENTES

3.5.1. Demanda por Seguro contra riesgos catastróficos en agricultura de alta inversión

La pequeña agricultura de alta inversión, como es el caso de la “agricultura forzada” de los invernaderos, plantea una situación objetiva distinta a la general de los cultivos poco intensivos en capital; específicamente, constituye una condición de riesgo financiero (estrictamente de exposición financiera) cualitativamente más alto, de modo que es posible que ciertos riesgos catastróficos adquieran efectivamente un rango “peligroso” que no se da de igual forma en los cultivos “anuales” no intensivos en capital.

Son los temores del cultivador en invernadero al desastre por un evento climático que derribe sus naves, o el de un cultivador de hortalizas con agua de *pozo profundo* respecto al desastre equivalente, por ejemplo, con un sismo o terremoto.

En ambos casos se configura una situación de exposición a la quiebra que no está presente de igual modo asociado al riesgo climático en la pequeña agricultura modernizada pero menos intensiva en capital.

Pozo profundo: riesgo total.

“Sabe, yo le hice una pregunta al caballero, yo era el Presidente de esa Asociación. Señor, le hago una consulta, le dije yo, ¿Ud. me Aseguraría un pedazo de tierra a mí?, ¿Contra qué poh? Me dijo. No sé, vea Ud. contra un terremoto, le dije yo...”

¿Y a Uds. si les gustaría asegurar el pozo? (Moderador)

¡Pero por supuesto pues señor!

Si viene un terremoto, que no va a ser hoy día ni mañana...

... ¿Y me queda el pozo agarrao? ¡Yo tengo que sacar platita de aquí poh! (suenas golpes, se entiende del bolsillo)...

... Si yo estoy sacando un Seguro, el Seguro tendrá que responderme y pagar un pozo nuevo, y un pozo nuevo, son hartos millones...”

(Hortaliceros, Lampa)

Naves de invernadero.

“Si, 10 naves. Yo las Aseguraría.

Contra el viento y lluvia...

Vienen otras 08 en camino (risa)...

La nave”

(Hortaliceros, Lampa)

El temor en este nuevo régimen, posibilita una representación del Seguro también distinta. Se trata ahora de una comprensión ajustada a lo que el Seguro promete, o más bien, podría prometer, en relación a su orientación a lo *catastrófico/excepcional* y no a los daños o *pérdidas/habituales*.

Para estos productores, el evento catastrófico, aun así sea excepcional, es suficientemente aniquilador como para dar sentido a protegerse contra lo poco probable. Le encuentra así su sentido propio al Seguro y puede operarlo o usarlo en el lenguaje adecuado al programa.

“Que no va a pasar seguramente

Que no me va a pasar, a lo mejor a mí, si la tengo Asegurada, Pero ¡puede ser!...

Puede ser (moderador)

... Puede ser. Como puede ser que en el pozo viene un terremoto grande y me quedo aterrao y chao, se terminó la agricultura pa’ mi. Y me quedo con la inversión terrible de grande, que tengo entubado ahí y...”

(Hortaliceros, Lampa)

Para los agricultores muy intensivos en capital, lo que está en juego no es solo la ganancia, sino también la reproducción como unidad productiva; y específicamente por eventos “naturales” fuera de control, *excepcionales pero irreversibles*. Es contra ese riesgo *total y final* que busca protegerse el nuevo productor intensivo en capital, y que le lleva comprender la razón de protegerse de lo improbable. Es un seguro contra la quiebra por evento climático o “natural” excepcional.

Algo análogo puede estar ocurriendo, de modo menos claro, en todos los productores, en la misma medida que los riesgos económicos se hacen progresivamente más altos, según va aumentando el promedio del capital invertido. El caso de los productores de trigo, por ejemplo, que visualizan como el alza de los precios/costos aumenta el riesgo de desequilibrio económico. En este sentido, el seguro agrícola podría ofrecerse en la perspectiva de posibilitar (acompañar a los productores en) el uso de paquetes tecnológicos más sofisticados y caros, en la medida que los rendimientos esperados y presumiblemente más altos sean debidamente reconocidos por el Seguro.

3.5.2. ¿El nuevo riesgo climático?

Una hipótesis razonable es la que conecta una demanda potencial creciente con el proceso de calentamiento global, y en general la conciencia planetaria respecto a un nuevo orden por el cambio climático.

“Perdón, también hay un problema anexo, a todo esto, del que hablaba Ud. y se trata ya de la anomalía que tenemos en el clima. Yo creo que este año fue terrible, porque, llueve, no llueve nunca y de repente cae toda la lluvia, y 04, 05 días y deja inundado todo, y eso también hay que considerarlo para el Seguro digo yo, porque las pérdidas, en el pasado, por ejemplo,

fueron terribles. A mí me ocurrió. Es un problema anexo, con el Calentamiento Global, quizás qué va a pasar después”

(Arroceros Parral)

“A contar del año pasado ya que empezó a cambiar el clima aquí

Dos años...

Tres años ya-El cambio es grande aquí”

(Trigueros Temuco)

“El problema grande en este momento, es el asunto del clima. Porque tanto perdieron los que plantaron temprano, como los que plantamos tarde. Los que plantamos tarde vemos el abono, y el abono está ahí, porque no ha habido precipitaciones. Uno puede echar lo que tenga, ¿y si llueve?”

(Trigueros Temuco)

La conexión entre este proceso, y su incremental de riesgo climático, viene reconocido explícitamente en algunos grupos, como un nuevo escenario en que la conversación del Seguro puede replantearse.

“Otra cosa que yo quiero también decir, y que se tiene que empezar a negociar en el Seguro, es que este año, por el asunto de las grandes inundaciones se dieron grandes fenómenos, que no se habían dado antes. El agua llegó a lugares que uno jamás se imaginó. Entonces en el caso mío, puntualmente, yo tenía acopiado ahí una compra de producción: Nitrógeno, mezcla y semilla. Y a mí me llegó el agua más o menos a ese lugar, donde jamás nunca había llegado, de 80 centímetros a 01 metro de altura. ¿Qué significó eso? Yo perdí todo lo que tenía acopiado ahí, por un monto de 12 millones de pesos aproximadamente”

(Trigueros Temuco)

No logran sin embargo reconducir la conversación y esta vuelve habitualmente al discurso base antes descrito. Teniendo sentido claro y aceptado, no logra instalarse todavía como un nuevo miedo o temor.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

12. De la caracterización socioeconómica de los contratantes encuestados se desprenden diversos resultados que eran relativamente previsibles: (i) alto predominio de personas naturales (98% de la muestra); (ii) alto predominio de hombres por sobre mujeres (92,7%); (iii) mayor formación académica en la medida que crece el tamaño del productor: 60,7% de los pequeños agricultores con educación básica incompleta versus 71,1% y 75% de los medianos y grandes productores con educación media completa y/o estudios superiores, respectivamente; (iv) inexistencias de diferencias significativas en la edad promedio según tamaño productivo, con un promedio de 52,6 años; (v) baja presencia de contratante que pertenecen a pueblos originarios (9,3% del total encuestado); (vi) bajo nivel de contratación de otro tipo de seguros, pues sólo el 26,4% de los usuarios del Seguro Agrícola contrata este tipo de servicios,

De todos los datos consignados, esta última información tiene la mayor importancia. Como lo veremos más adelante, no existe una “cultura de seguros” entre los clientes del Seguro Agrícola, lo que condiciona buena parte del análisis sobre este instrumento. Otro dato revelador es que al analizar estas cifras en función del tamaño del productor, se observa que en términos relativos, a medida que aumenta el tamaño del productor, la contratación de otro tipo de seguros aumenta considerablemente, especialmente, en el estrato de grandes productores, donde el 87,5% de los encuestados declara contratar otros seguros.

2. Al evaluar el nivel de satisfacción global con el Seguro Agrícola, un 43,6% de los usuarios encuestados manifiesta sentirse conforme o completamente conforme con el instrumento, mientras que el grupo que declara disconformidad o completa disconformidad acumula el 30,3% de los encuestados.

Cabe señalar que un número considerable de encuestados (25,7% del total), manifiesta estar indiferente frente al instrumento. Es importante considerar este grupo puesto que puede en cualquier momento inclinar la balanza de manera significativa en términos de que el Programa logre una aceptación clara entre los usuarios o viceversa, sea ampliamente rechazado en términos de disconformidad con lo que éste ofrece.

Al analizar los resultados de satisfacción de los usuarios en función del tamaño del productor se observa claramente que a medida que aumenta el tamaño del productor existe una mejor percepción en cuanto al nivel de satisfacción. En efecto, mientras que en los pequeños agricultores existe un 39% que se declara completamente conforme o conforme, este porcentaje aumenta al 52% en los medianos y alcanza el máximo valor de 75% en los grandes productores.

3. En cuanto al nivel de satisfacción que manifiestan los encuestados en función del sexo del contratante, los resultados de la encuesta muestran una cierta tendencia hacia una mayor satisfacción en las mujeres. En efecto, el 27,3% de ellas se declara completamente conforme con el instrumento v/s sólo el 7,5% que manifiestan los hombres. La agregación de las cifras completamente conforme y conforme entregan un total de 59% para las mujeres y de 42% para los hombres.

Al analizar los resultados de nivel de satisfacción en función del nivel de escolaridad de los contratantes, la información recogida resulta algo errática. Si bien, los usuarios que declaran tener estudios superiores, ya sea completos o incompletos, muestran los mayores niveles de satisfacción (73% conforme o completamente conforme), el segundo grupo con mayores niveles de satisfacción es aquel que no tuvo ningún tipo de educación formal (53% conforme o completamente conforme) ubicado al mismo nivel que aquellos con enseñanza media incompleta. A continuación de estos tres grupos, se ubican los usuarios con enseñanza media completa (41% conforme o completamente conforme), los con enseñanza básica incompleta (39% conforme o completamente conforme) y, finalmente, los con enseñanza básica completa (34% conforme o completamente conforme).

4. Uno de los aspectos fundamentales que se releva del análisis de la encuesta es el medio de contratación que adoptan o deben adoptar los usuarios del Seguro. Al respecto, se diferencian dos grandes grupos de usuarios, los denominados 'clientes cautivos' que deben contratar el seguro como requisito para solicitar un crédito (INDAP, Banco Estado y agroindustrias) y aquellos clientes particulares que contratan el Seguro por motivación propia. Este primer aspecto marca una diferencia clara en el nivel de satisfacción que manifiestan los contratantes.

Los usuarios particulares, si bien son minoritarios (15,6% del total de los usuarios), son los que demuestran tener un mayor nivel de satisfacción frente al instrumento evaluado. En este grupo de usuarios, las opciones conforme y completamente conforme, en forma conjunta, alcanzan un valor de 70,8%, versus el 18,8% que se declara disconforme o completamente disconforme. El porcentaje de usuarios de este grupo que se declaran indiferentes es bajo y sólo alcanzan el 10,4%.

Estos niveles de satisfacción caen notablemente cuando se trata de usuarios cautivos, donde las opciones conforme y completamente conforme, sólo logran un máximo conjunto de 44,7% en el caso de los clientes asociados a alguna agroindustria. Este valor cae cuando se trata de clientes de INDAP (37,9% conforme o completamente conforme) y clientes del Banco Estado (36,3% conforme o completamente conforme). Por otro lado, son los clientes cautivos del Banco Estado los que manifiestan mayor disconformidad con el instrumento, alcanzando las opciones disconforme y completamente disconforme una representación del 40,9%. Le siguen los clientes cautivos de INDAP con el 31,4% y los de la agroindustria con el 27,7%.

5. Un elemento que también apareció muy fuerte en la encuesta de satisfacción y en los grupos de conversación fue la baja comprensión que los usuarios tienen del Seguro Agrícola. Existen productores que ni siquiera están informados de que cuentan con el Seguro Agrícola, ya que la firma de este contrato es considerada sólo una firma más para la obtención del crédito solicitado, que es el producto o servicio realmente requerido por los productores. Esta situación podría estar determinando que frente a la ocurrencia de un siniestro, no exista declaración por parte del productor y, por lo tanto, tampoco exista la posibilidad de recibir la posible indemnización correspondiente. Esta tesis es consistente con las opiniones registradas en los grupos de conversación, y también fue evidenciada al momento de hacer las encuestas, de acuerdo a las impresiones del encuestador jefe.

6. En relación al nivel de satisfacción de los usuarios en función del actor que los asesoró en el llenado de la propuesta de aseguramiento, se constata que aquellos usuarios asesorados por corredores de seguros, mayoritariamente usuarios particulares, manifiestan un alto nivel de satisfacción con el instrumento, sumando las opciones conforme y completamente conforme un 60%. Por el contrario, los usuarios que fueron asesorados por ejecutivos INDAP y del Banco Estado son los que muestran los menores niveles de satisfacción, alcanzando un 39,1% la agregación de dichas opciones, en ambos casos. En una posición intermedia se ubican los usuarios asesorados por ejecutivos de la agroindustria (40,7%).

7. En relación a la evaluación que hacen los usuarios de la calidad técnica del servicio que ofrece estos asesores, se constata que ésta es considerada en general de buen nivel, sumando las alternativas excelente, muy buena y buena, una representación del 62,9%, mientras que sólo un 26,4% de los encuestados manifiesta que es más bien deficiente (agregación de las opciones regular y baja). Un 10,8% de los encuestados declara no tener opinión al respecto, no saber o no querer contestar. El análisis según actor muestra que son los usuarios que han sido asesorados por un corredor de seguros (asociado en su mayoría a la contratación particular) los que evalúan de mejor manera el accionar de este actor asesor, alcanzando las opciones excelente, muy buena y buena, el 80% de las preferencias. En segundo lugar se ubica el ejecutivo del Banco Estado con el 65,1% (agregación de las opciones excelente, muy buena y buena) de las preferencias, seguido por los ejecutivos de INDAP y de las agroindustrias, ambos con el 59% de las preferencias.

Por otra parte, también dentro de los usuarios asesorados por ejecutivos del Banco Estado están los que se declaran menos conformes con esta asesoría, señalando en un 34,8% que es de regular a baja calidad. En el caso de los contratantes que fueron asesorados por un corredor de seguros, sólo el 15,5% declara que esta fue de calidad deficiente (opciones regular y baja agregadas). En posiciones intermedias se ubicaron los ejecutivos de INDAP y de la agroindustria con un 29,3% y un 24,1%, respectivamente.

Respecto a la dedicación de los asesores en el llenado de la propuesta, se constata una muy buena evaluación por parte de los usuarios: pues el 60,6% de los usuarios considera que este

aspecto es excelente, muy bueno o bueno, frente al 28,6% que declara que es regular o bajo. Los usuarios que no tienen opinión o que no responden o no saben, suman el 10,8% de las opiniones.

Al analizar los resultados en función del actor, se observa que son nuevamente los corredores de seguros los que son percibidos por los usuarios como los más dedicados al momento de llenar la propuesta de aseguramiento, sumando las opciones excelente, muy buena y buena, un 80% de las preferencias, mientras que sólo 15,6% manifiesta que este aspecto es regular o bajo. En el caso de los usuarios asesorados por un ejecutivo del Banco Estado las opciones excelente, muy buena y buena suman un total de 60,9%, y en el caso de los asesorados por un ejecutivo INDAP o uno de la agroindustria, esta agregación disminuye a 56,9% y 57,4%, respectivamente.

8. El análisis de la función realizada por los inspectores de terreno debe hacerse según compañía aseguradora, pues ellas son las encargadas de disponer de estos actores a nivel de terreno. Partiendo del hecho de que la Aseguradora Magallanes es la que se encuentra más difundida a nivel de los usuarios del Seguro Agrícola, abarcando el 64,8% de los contratos de la muestra encuestada, mientras que MAPFRE sólo tiene el 18,2%, se aprecia que la calidad técnica del servicio brindado por el inspector de terreno es considerada de buen nivel por los usuarios, acumulando las opciones excelente, muy buena y buena el 48,5% de las preferencias, frente al 26,4% que considera que es de regular a baja. Existe un 25,1% de los usuarios que señalan no tener opinión, no saber o no responder.

Al analizar las cifras en función de la compañía aseguradora, se observa una mejor evaluación en el caso de la compañía MAPFRE, donde el 57,1% de los encuestados declara haber recibido un servicio de excelente, muy buena o buena calidad, versus el 28,6% que la considera regular o de baja calidad. Por otro lado, el 48,7% de los usuarios de la compañía Magallanes evalúa de manera positiva la calidad técnica del servicio brindado por el inspector de terreno, frente al 24,1% que manifiesta ser un servicio de regular a baja calidad.

Respecto al cumplimiento de compromisos, horarios y fechas por parte del inspector de terreno, la mayoría de los usuarios se declaran conformes, respondiendo en un 51,1% las opciones excelente, muy buena o buena, mientras que sólo el 23,5% responde regular y baja. Sigue existiendo un 25,4% de los encuestados que declaran no tener opinión, no saber o no querer responder.

9. Los resultados de la encuesta muestran que existe una clara diferenciación en el nivel de satisfacción de los usuarios, en función de la ocurrencia o no de un siniestro, concebido como tal por el contratante. En efecto, el nivel de satisfacción medido como la proporción de personas que se declara muy conformes o conformes con el instrumento, decrece fuertemente de un 66,0% en aquellas que no han tenido siniestros a un 31,9% en aquellas que si lo han tenido. Por el contrario y como es de esperar, el 44,3% de los usuarios que han

tenido siniestros manifiestan estar disconformes o completamente disconformes, frente al sólo 3,8% de las personas que no han tenido la ocurrencia de un siniestro.

Este primer resultado global, abre un abanico de factores que podría estar incidiendo en el bajo nivel de satisfacción declarado por los usuarios, el cual merece ser analizado. Sin embargo, la cancelación o no de una indemnización parece ser el factor decisivo a la hora de evaluar el nivel de satisfacción que manifiestan los usuarios que han sufrido de algún siniestro. Del total de usuarios que ha sufrido la ocurrencia de un siniestro, el 41,3% (83 usuarios) ha sido indemnizado por la compañía aseguradora, frente al 58,7% (118 usuarios) que no. Mientras que en el primer grupo, el 65,1% declara estar completamente conforme o conforme con el instrumento, sólo un 18,1% de ellos declara lo contrario, vale decir, estar disconforme o completamente disconforme. Esta situación se vuelve radicalmente opuesta al analizar el grupo de agricultores que ha sufrido de siniestros y que sin embargo no ha sido indemnizado. En ellos, sólo el 8,5% se manifiesta muy conforme o conforme con el instrumento, frente al arrollador 62,7% que declara estar disconforme o completamente disconforme. Si a este grupo se le agrega los que están indiferentes, se alcanza el 90% de los encuestados que han vivido esta situación.

Ahora bien, entendiendo este factor como decisivo en el nivel de satisfacción, llama la atención el 35% de los usuarios que habiendo recibido indemnización se declara disconforme, completamente disconforme e incluso indiferente. Para indagar más en este tema, se analizaron dos preguntas específicas de la encuesta que dicen relación con la entrega oportuna de la indemnización, por una parte, y con la conformidad que mostró el usuario frente al monto de indemnización recibido. Los resultados obtenidos muestran que más que el pago oportuno de la indemnización correspondiente, donde el 73,4% de los usuarios manifiesta estar totalmente de acuerdo o más bien de acuerdo, frente al escaso 9,6% que declara lo contrario, es el monto pagado como indemnización lo que genera más controversia entre los usuarios. Si bien las cifras no son considerablemente elevadas, existe un 25,3% de los usuarios que manifiesta estar más bien en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el pago recibido, cifra que sumada a aquellos que manifiestan no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo y aquellos sin opinión, alcanza un valor cercano al 40% de los usuarios.

Estos resultados se relacionan con las observaciones hechas por los encuestados en la sección final del cuestionario, donde de 38 usuarios que respondieron y que se encontraron en la situación de presencia de siniestro y pago de indemnización, el 15,8% de ellos declaró que en la medida que las indemnizaciones pagadas cubrieran una mayor proporción de los daños, el instrumento tendría una mejor acogida por parte de los usuarios. Igual efecto tendría lo manifestado por otro 13,2% de estos encuestados, al referirse al accionar más transparente de las compañías en términos de “cumplir lo que prometen”.

10. Más allá del fuerte efecto que tiene sobre el nivel de satisfacción el pago de la indemnización, se analizó la operatoria seguida por los contratantes en presencia de un siniestro, toda vez que de ella se desprenden otros aspectos importantes a la hora de mejorar el servicio, cómo

es la calidad de la información y la comunicación mantenida con los siniestrados, la consideración de las opiniones del agricultor y el apoyo recibido frente a la impugnación de la liquidación.

Respecto al primer aviso de inspección para verificar el siniestro, existe un 86,6% de los usuarios que manifiesta haber sido notificado a tiempo de la visita, versus el 10,4% que declara lo contrario, manteniéndose en un 3,0% las personas que no saben o no responden. Frente a la pregunta respecto a la recepción de los documentos de la liquidación, la proporción de usuarios que manifiesta haberlos recibido disminuye al 65,2%, mientras que la que declara no haberlos recibido alcanza el 26,4%. En relación a si fueron informados o no de cómo continuaba el proceso, el 49,3% de los encuestados respondió que sí fue informado, mientras que el 16,9% declaró no haberlo sido, lo cual se suma al 33,8% que no está claro respecto de este trámite ya que responde que no sabe o no responde esta pregunta. Finalmente, de los usuarios que continuaron con el proceso hasta la cosecha (112 usuarios) el 76,8% declaró que fue notificado de que se haría una segunda inspección para verificar la cosecha, mientras que el 16,1% declaró lo contrario

En términos generales, las cifras no parecieran relevar una percepción de desinformación grave por parte de los agricultores, especialmente en lo que dice relación con las visitas de inspección. Sin embargo, los números distan del nivel óptimo esperado, sobre todo en lo que tiene que ver con la recepción de los documentos de liquidación e información de continuidad del proceso. Estos resultados son avalados por las observaciones generales que hacen los encuestados al final del cuestionario, donde aquellos que han tenido la ocurrencia de un siniestro y hacen observaciones (105 usuarios) declaran que el principal problema del Seguro Agrícola es el ambiente de desinformación en el cual se mueven.

11. Finalmente y respecto a la percepción de apoyo que tienen los usuarios del Seguro Agrícola frente a la impugnación de la liquidación, se observa que de un número de 169 usuarios que impugnaron la liquidación, sólo el 24,3% fue acogida completamente, mientras que el 14,8% lo fue parcialmente, frente al 61% que fue rechazada. Esto refuerza las opiniones que en los *focus groups* aparecieron en el sentido de que los productores sienten una gran asimetría de fuerzas entre ellos y las compañías de seguros, las que estarían básicamente comportándose como habitualmente lo harían, en la percepción de los productores, en todo tipo de seguros, esto es, no pagando lo que corresponde.
12. Todos los elementos recabados, especialmente aquellos levantados a través de los *focus groups*, indican que estamos frente a un desenfoque cultural. La insatisfacción con el Seguro se sustenta en un desajuste entre lo que éste oferta positivamente y la demanda que provoca subjetivamente en sus usuarios. Esto es, como un entendimiento fallido, tal que el Seguro siempre parecerá restar o quedar al debe, respecto a una demanda que lo excede multidimensionalmente.

Esta demanda efectiva, aunque en principio no es la esperada o definida por la oferta, viene articulada con la cultura de la producción y reproducción de los agricultores y especialmente en aquellos pertenecientes a la pequeña agricultura, y los significados que en ella tienen los riesgos y lo que habría de significar un seguro.

Así, como prioridad, para ellos, del riesgo de mercado antes que el climático; y como predominio dentro del riesgo climático, de aquellos que quedan fuera de la zona de cobertura del seguro -ya por intensidad del daño, o por habitualidad del evento-.

La lógica misma de este Seguro, a saber, reponer las condiciones financieras de operación, y no restituir o asegurar el total del ingreso, parece moverse precisamente fuera de la zona que ellos valorarían asegurar.

Los agricultores estiman que logran llevar un control básico frente a los eventos catastróficos climáticos, como aquellos que les impliquen pérdidas totales o casi totales, y en cambio se sienten expuestos cotidianamente al riesgo de mercado y al riesgo de pérdidas parciales por efectos climáticos u otros. Es ese tipo de pérdidas lo que quisieran evitar, asegurándose contra sus riesgos.

Por ello es que resulta difícil el asentamiento de una cultura de aseguramiento comercial (mediante compañías de seguro) en que esta gestión del riesgo climático, en el largo plazo, de eventos de daños totales o cuasi totales, y extraordinarios, pueda ser operada sin ruidos.

13. Con todo, los mismos hechos muestran una pista en que esta nueva cultura comienza a emerger y hasta hacerse orgánica a la nueva agricultura, más sofisticada, aún la de menor tamaño. Es el caso, de la pequeña agricultura intensiva en capital, que al mismo tiempo que aumenta su exposición financiera, desarrolla una demanda por un Seguro en los términos que éste lo ofrece, o análogamente a como éste lo ofrece.

Agriculturas poco intensivas en capital, con baja exposición financiera, no están inmediatamente dispuestas a aprender de un Seguro respecto a un riesgo que ellos creen controlar de otro modo, mientras no les presta protección en los riesgos que ellos no logran controlar completamente (los precios ni, en lo mas fino, los eventos climáticos semi-regulares y sólo parcial o puntualmente dañinos).

Es una opinión generalizada y permanente en el tiempo por lo demás, la que cree que las pérdidas climáticas, habituales, nunca, en su parecer, les llegan a sobrepasar el tercio crítico. Asimismo, lo no habitual es considerado de tan baja probabilidad que no merece la pena pagar para cubrirse de esa posibilidad. En cambio, en la misma medida que aumenta la inversión, adquiere sentido creciente una estrategia de protección no contra los eventos habituales-parciales (“reales”-actuales) sino contra los eventos si no habituales, “totales” (reales-potenciales). Una nueva posición frente al riesgo genera una nueva cultura frente al Seguro.

14. Las actuales condiciones del Seguro Agrícola, en que opera como requisito adosado a un derecho u oportunidad de crédito, parecen estar complicando de igual modo el desarrollo de una cultura de aseguramiento. Tenido como requisito ineludible para una gestión inevitable, toda información parece ser innecesaria y aparentemente por ello, no es solicitada y tampoco es brindada por los agentes intermediarios como son INDAP y BancoEstado. De las conversaciones surge la duda razonable respecto de si los agricultores saben si están asegurados y si entienden lo esto significa realmente. Adicionalmente, se puede concluir que respecto de detalles importantes, como son las enfermedades consecuenciales o coberturas especiales como en el caso del arroz, aún menos enterados estarían los productores. Las posibilidades de que el Seguro les sea útil depende crucialmente de lo bien informados que ellos estén.
15. Otro ámbito crítico parece ser esta suerte de cristalización de frontera del 33%, pero esta vez unido o articulado con que los estándares productivos eventualmente conservadores en que estaría diseñado el Seguro, generan la percepción de que éste nunca “pierde”. Es de analizar si esta percepción de sobre-aseguramiento es adecuada o es simplemente la proyección de los intereses del asegurado.
16. Se constata que en este contexto es particularmente difícil informar acerca del Seguro. El destinatario no tiene especialmente interés en informarse (pues a la mayoría de ellos se le exige aceptarlo, no conocerlo), y el contenido de la información es complejo, técnico, y además, diverso a lo que el sentido común del agricultor demandaría como seguro en general, y como seguro climático en particular.

Por su parte, puede que las compañías tampoco tengan un mayor interés en el propósito informativo, pues en gran medida operan en condiciones de clientela cautiva, y en ese caso, no necesariamente se observa un alineamiento en los intereses de las compañías con los intereses del programa. La cultura del aseguramiento comercial, como protección contra pérdidas casi totales o totales, por eventos climáticos poco frecuentes, refleja una racionalidad de cálculo completamente desplegada. Es racionalidad formal y pura. Probablemente sea más posible en formaciones empresariales en que dicha racionalidad se ha desarrollado más tempranamente, o acuciadas por su exposición financiera u otras circunstancias, que en el común de la actual pequeña agricultura. Por lo mismo, su lógica y distinciones resultarán más o menos comprensibles y pertinentes, según evolucione la condición objetiva de esta agricultura (mayor exposición crediticia, mayores o nuevos riesgos climáticos). Pero también según decante el proceso de racionalización de decisiones, que resulta de dinámicas que deben estimularse, más allá de la información, con procesos educativos culturales, análogos a los que en las modernizaciones anteriores acompañó el despliegue de la racionalidad técnica.

2. RECOMENDACIONES

1. Ampliar la reflexión en Chile sobre la problemática de riesgos que enfrenta el sector agrícola. Si bien esta función no es responsabilidad del Seguro Agrícola, el actual énfasis que los productores puedan tener en los riesgos de mercado indica que es necesario recoger este antecedente y evaluar con el MINAGRI (INDAP en particular) la posibilidad de construir un discurso más amplio de aseguramiento moderno, más allá de lo climático. Esto implica promover una cultura amplia de aseguramiento, uniendo conceptos tales como agricultura de contratos, seguros cambiarios y seguro agrícola contra riesgos climáticos, entre otros.

2. Acercar el producto Seguro Agrícola a las expectativas de los agricultores, de alguna forma que permita que los productores sean protegidos aún parcialmente por las pérdidas de menor monto y que son más habituales, es decir, inferiores al 33,3% de la producción esperada⁶. No se pretende con esto insinuar un pago por eventos con alta probabilidad de ocurrencia, lo que iría contra la lógica aseguradora más básica, sino que se sugiere comprender de mejor manera la sensación de los usuarios que la probabilidad de recibir algo concreto del Seguro es demasiado baja como para que ellos se sientan utilizando un apoyo al tener que contratar una póliza.

Según los datos actuariales, los niveles de siniestralidad muestran que existe un cierto espacio como para avanzar en este sentido. El Programa de Seguro Agrícola requiere para su mejor posicionamiento aumentar el número de casos con indemnización pagada. Los casos hasta ahora han sido muy pocos como para que se pueda revertir en alguna medida lo que está en el sentido común de los productores, que es que el Seguro no paga cuando corresponde, lo que aparentemente también es la convicción de muchos de los funcionarios de INDAP.

Para tal efecto, sugerimos evaluar jurídicamente distintos caminos como por ejemplo la posibilidad de acordar con las compañías un aumento del porcentaje de cobertura, en la medida que las indemnizaciones de un año determinado no superen un cierto límite pactado. Siendo este límite, por ejemplo el 50% o 60% de las primas recaudadas. Esto se haría cada año si la siniestralidad resultante de sólo pagar una indemnización a los que pierden más de 33% no supera el límite anteriormente mencionado. En esa situación, procedería a pagarse también, en primer término, a los que pierden más de 32%, luego a los que pierden más de 31%, y así sucesivamente, hasta completar el tope de siniestralidad acordado.

Este camino de análisis ofrece muchas variantes a explorar, que debieran ser materia de análisis de COMSA y las compañías. Lo importante es que, sin poner en riesgo la solvencia del sistema, se logre aumentar el número de asegurados que reciben indemnización, como

⁶ De estar disponible la información, sería muy interesante analizar las liquidaciones de siniestros que se han realizado hasta este momento. Con ello se podría simular qué habría ocurrido con las indemnizaciones si las coberturas hubiesen sido mayores a 2/3.

una estrategia que permita posicionar al Seguro Agrícola de mejor manera en las percepciones de los usuarios.

3. En la misma línea del punto anterior, es importante abordar el desafío comunicacional que enfrenta el Seguro Agrícola. Cuando menos del 4% de las pólizas contratadas reciben indemnizaciones, la posibilidad de que los usuarios creen que “nunca” se paga es alta.

El desafío es complejo, lo entendemos, ya que ese bajo porcentaje de indemnizados se puede llevar un porcentaje no menor de lo recaudado en primas, como es el caso de lo ocurrido el año 2006, en que el 3,2% de las pólizas fueron indemnizadas con el 50% del monto recaudado en las primas.

Esto sugiere que el hecho que los usuarios sepan claramente a quién, cuándo, dónde y por qué se indemnizó a un productor es clave para que se vaya incorporando la idea de que a cada cual le puede llegar la hora de ser protegido por el Programa.

Y no sólo los usuarios; ¿Cuántas personas mantienen en su mente los datos de indemnizaciones pagadas, ya sea por región, comuna, rubro o por tamaño de productor? ¿Sólo los ejecutivos de COMSA? Es clave promover los hechos reales, para así intentar contrarrestar los mitos. Por ejemplo, hacer listados de indemnizados o de no indemnizados pero siniestrados que hayan tenido pérdidas inferiores a 33%. Ejemplo de tabla de información:

Nombre	Siniestro	Tipo	Pérdida	Indemnización	Monto
Felipe Pérez	Si		25	No	
Andrés García	Si		15	No	
Juan Silva	Si	Enfermedad	60	Si	

Junto con la información anterior, la tabla propuesta también debería informar acerca del rubro, la comuna (o mejor aún el sector), condición de riego, nivel tecnológico, si es zona de heladas, entre otros. Es decir, elementos que están en la mente de los productores cuando hacen su propio análisis de su situación de riesgo climático.

Esto serviría para mostrar la realidad del Seguro Agrícola, así como para promoverlo y para entenderlo más. Exponer a la comunidad los datos para ver quién tiene la razón, para ver si es que ocurren los eventos que los productores dicen que no ocurren nunca, o si las pérdidas son siempre pequeñas, o lo que sea que se esté intentando posicionar.

De no hacerse este esfuerzo continuará quedando la idea que el Seguro, asegura sobre lo que no ocurre nunca (combinación de tipo de siniestro y gravedad del mismo), la que es avalada por los resultados actuariales que muestran que las compañías “nunca pierden” hasta

ahora, y todo el posicionamiento se deberá seguir basando en la espera del posible año catastrófico futuro. Claro, si se presentará un año en que las compañías tuviesen que enfrentar indemnizaciones por 150% de lo recaudado, sería un gran avance, en términos del posicionamiento del programa, pero hasta ese momento habría que intentar algo más.

4. Orientar el esfuerzo de búsqueda de nuevos clientes hacia productores de mayor o más intensiva inversión, como la zona (mezcla entre segmento y enfoque del negocio) en que el Seguro adquiere orgánicamente su pertinencia. Esto refuerza decisiones en que ya se ha avanzado por parte de COMSA y significa que la apertura hacia frutales debería ser la oportunidad para que los productores de mayor tamaño y con inversiones más significativas, más educación formal, más cercanía a los seguros en general, sean parte del contingente de clientes que hablen del Seguro. Lo importante es que hablen bien desde el comienzo. Esto implica seguir incorporando a nuevas frutales y eventualmente, en el mediano plazo, pensar en la incorporación de praderas artificiales y mejoradas, para así, hacer negocios de más envergadura en donde el programa obtenga su mayor valoración por parte de los usuarios.
5. Examinar, con ellas, qué es lo que realmente las compañías han estado ofreciendo a los productores de mayor tamaño en cultivos anuales. Por ejemplo, es necesario avanzar hacia las tan solicitadas zonificaciones para efectos de evaluar los siniestros. En los *focus group* vuelve a aparecer la opinión de los grandes productores, que señalan que requerirían de una liquidación de siniestros considerando áreas de su predio o conjunto de predios, porque de lo contrario la compensación de pérdidas en estos casos de grandes extensiones se realiza sin contratar el Seguro actualmente ofrecido. ¿Cómo se está dando la negociación de rendimientos esperados?, si es que se está dando; o la política de descuentos en caso de clientes sin siniestros, entre otras posibilidades.
6. Aprovechar comunicacionalmente el ambiente de credibilidad asociado a los procesos mundiales de cambio climático para potenciar la apreciación de que el riesgo está eventualmente aumentando, en el sentido de la ocurrencia de fenómenos perjudiciales. A través de sus propios instrumentos, COMSA debería generar nuevos debates y promocionar los debates existentes que actualmente se desarrollan en Chile y en mundo acerca de este tema. Por ejemplo, esto implica vincularse a la mesa de trabajo del MINAGRI relacionada con cambio climático, a la red meteorológica coordinada por INIA o a la Comisión Cambio Climático coordinada por PROCHILE. Hay en todo esto una fuente seria e independiente del Seguro que promueve un escenario en el que la administración del riesgo climático tiene más sentido que antes.
7. Incentivar la contratación voluntaria del Seguro Agrícola. En este sentido la incorporación de frutales puede ser la oportunidad de promover, por ejemplo, en el ámbito de los comités de Fedefruta, la racionalidad de fondo del programa. En la medida que más productores contraten voluntariamente, el requisito tendrá menos resistencia en el grupo de productores que se siente obligado a contratarlo.

Si bien se entiende que esta obligatoriedad efectiva no es impuesta desde COMSA sino que es requisito planteado por INDAP, BancoEstado o las agroindustrias, para los productores de menor tamaño esto es lo mismo.

También se entiende que para COMSA es deseable que más instituciones de crédito lo exijan. De hecho en la medida que más instituciones privadas lo exijan, más se validaría el requisito, como por ejemplo lo es el caso de los seguros de desgravamen. Hoy se ve como un acuerdo de gobierno entre las instituciones públicas. Por lo tanto, las versiones o los argumentos que explican las decisiones de las entidades privadas que han decidido utilizar el Seguro, ya sea como un requisito o como un instrumento útil para sus productores, son un elemento muy relevante que debe ser comunicado y difundido con mayor intensidad. No es lo mismo que el Banco Chile ponga como requisito el Seguro Agrícola que lo haga el BancoEstado.

8. En esta misma perspectiva, es necesario promover la conveniencia de contratar el Seguro mediante información de ejercicios simples. Por ejemplo, un cuadro para arroz en que se muestre que si cada 10 o cada 20 años le ocurre a un productor una pérdida de 40%, de 45% o de 60% de la producción esperada, dado la prima que se paga, el resultado es positivo para el contratante. Transmitir el mensaje de fondo en términos simples y con una perspectiva de ciclos largos. En el ejemplo citado, caso arroz, podría operarse con el siguiente instrumento:

Tasa Prima (%)	1 siniestro cada 10 años con pérdida de	Costo Productor	Indemnización	Diferencia
2,5	40%			
	45%			
	60%			

Otro ejemplo de simplicidad al comunicar acerca del Seguro sería evitar el uso de terminología técnica como es el caso cuando se habla de seguros multiriesgo. Esto aparentemente está generando la sensación que al productor se le asegura por cosas absurdas, lo que encarecería la prima. Puede resultar útil hacerlo al revés, preguntarle al productor cual es su mayor riesgo. Si la respuesta en una cierta zona o región es heladas, el Seguro debe hablar de heladas, sin perjuicio de que técnicamente sabemos que también cubre otros riesgos. Esto obliga a conocer más al usuario, su sistema productivo pero también su mentalidad.

9. Validar la discusión sobre estándares productivos. Es muy importante que la discusión de estándares sea más participativa aún de lo que lo es actualmente. Este punto realmente es apreciado como una caja negra por parte de los productores y los técnicos que los asesoran.

Con el tiempo el proceso de discusión acerca de los estándares debe ser más sofisticado, o a lo menos ir siendo generado sobre una base de datos reales, construida estadísticamente. Junto con ello, COMSA podría solicitar el apoyo técnico de diferentes profesionales de las instituciones del MINAGRI como son los técnicos de INIA, ODEPA, INDAP, organizaciones de productores, entre otros, para ir paulatinamente (por ejemplo avanzando de a 4 cultivos por año) fortaleciendo la representatividad y validación de los estándares. No se trata de que las compañías y sus asesores o que COMSA y sus técnicos no dominen estas materias, o no puedan abordarla técnicamente, sino que se trata de legitimar ante los usuarios una mejor forma de generación de esta información.

Bajo una perspectiva más amplia y ambiciosa, el país no cuenta con un sistema integrado de recolección de información agroeconómica con el nivel de sofisticación que requiere una agricultura moderna, a pesar de los diferentes avances que se han logrado en los últimos años, tales como los diversos Centros de Gestión y/o proyectos de agricultura de precisión que operan actualmente en diferentes rubros y regiones del país.

Entendemos que esta aspiración excede el ámbito de trabajo de COMSA, pero avanzar el Comité debería promover ante las autoridades del MINAGRI la generación de un proyecto de este tipo, que además de mejorar la gestión de riesgos con los actuales rubros bajo cobertura, facilite la incorporación de rubros futuros, tales como frambuesa, frutilla, praderas y otros.

10. Complementariamente, se sugiere darle más credibilidad al ejecutivo financiero que está colocando el crédito, y por lo tanto el Seguro, basándose en el análisis que éste haga del crédito que está entregando. Si dicho ejecutivo considera creíble una cierta producción esperada dado ciertos fundamentos técnicos, la compañía también debería aceptar este dato como cierto. Esto al mismo tiempo implicaría mostrar cierta reciprocidad dado que las instituciones crediticias hacen fe en el Seguro como elemento de mitigación del riesgo. Por su parte, las compañías podrían basarse en la información levantada por las instituciones financieras, considerando que estos ejecutivos financieros son lo que tienen, por lejos, el mayor conocimiento del cliente y su historia.

Lo anterior es más válido aún en el caso de los ejecutivos de plataforma especializada de atención que por lo general son profesionales del sector agropecuario. Con ellos se podría analizar y construir un breve *scoring* o pauta que permita clasificar al cliente y asociarlo con un rendimiento esperado determinado.

Adicionalmente, el que esta conversación entre el ejecutivo financiero y el cliente surja, podría ser muy relevante para mejorar la opinión que los usuarios se forman del Seguro y podría incluso motivarlos a que año a año vayan informando sobre sus verdaderos rendimientos.

11. Avanzar decididamente hacia la entrega de un stock mínimo de información relevante para la mayor cantidad posible de productores. Todos los usuarios deben poder acceder a la información necesaria para optar a la indemnización a la que tienen derecho por el Seguro. Esto es clave para evitar falsas expectativas y para minimizar el surgimiento de “mitos” en torno del Programa. La información puede ser del agrado o no de los usuarios, puede convencerlos o no de la utilidad del Seguro, pero lo relevante es que precise lo que ofrece y aclare aún más acerca de las posibilidades de beneficiarse de él. Dicho de otro modo, el Seguro debe mostrarse en su condición de servicio, donde la exigibilidad está esta vez de parte del usuario.

Por ejemplo, ¿en cuántos lugares está disponible (se puede observar, o encontrarse con ella) la información acerca de qué enfermedades consecuenciales están incluidas en las coberturas de riesgo? ¿Existe una nota oficial de COMSA donde se explique por qué ciertas enfermedades sí están consideradas y otras no lo están? Probablemente un documento de este tipo no sea leído por los productores de menor tamaño, pero sí puede ser leído por los asesores técnicos de estos o por los ejecutivos financieros o por los dirigentes gremiales y sus asesores. Con ello se haría circular criterios técnicos que, siendo más o menos aceptados, sin duda contribuirían a abrir el Seguro para disminuir la sensación de que es incomprensible. Por lo menos se tendría evidencia concreta para derribar cualquier insinuación de que no se quiere circular la información que precisamente permite a los usuarios hacer valer sus derechos y directamente con ello evitar el pago de indemnizaciones.

12. Uno de los desafíos más relacionados con los pequeños productores consiste en contrarrestar la sensación que sobretodo ellos tienen en el sentido de encontrarse desproporcionadamente indefensos ante grandes instituciones como son las compañías de seguro. Como una comparación pertinente aparece el caso de IANSA, quién a través de la encargada que hace de contraparte de la compañía y con el apoyo de la Gerencia Agrícola, ha realizado una fuerte actividad en términos tanto de la negociación comercial de las primas y las condiciones generales, incluidas los rendimientos esperados, como en el seguimiento de los siniestros, de las inspecciones y de la negociación de las indemnizaciones en términos de defensa de los intereses de los productores.

En tal sentido, es necesario reforzar la función de acompañamiento de INDAP. Valorando los avances realizados en los últimos años por este organismo, es del todo razonable fortalecer el trabajo de acompañamiento realizado por INDAP. Se debería explorar cómo esto puede ser intensificado de tal manera que las compañías de seguros, pero sobretodo los productores, sientan el surgimiento de una nueva etapa en el seguimiento y acompañamiento que la institución, y en definitiva el Gobierno, hace del Programa y en particular de la correcta aplicación de los contratos establecidos en las pólizas.

En otro ámbito, sería interesante insistir en apoyar que instituciones como son los Comités de Fedefruta (Comité de Paltos, por ejemplo) asuman un liderazgo en representación de sus

productores asociados ante el programa de Seguro Agrícola y ante las compañías. Exponer el caso de IANSA remolacha como eso, un caso de estudio, en que se muestra que se pueden lograr ventajas que aprovechan los espacios de negociación, a partir de las condiciones establecidas por COMSA, que sería lo mínimo que el productor puede obtener de una compañía, estando el máximo relacionado al poder de negociación que cada agrupación pueda lograr.

13. Complementariamente, los ejecutivos de crédito de INDAP y BancoEstado deberían asumir un rol de más protagonismo en el acompañamiento, en el sentido de que quienes contratan los seguros sean verdaderos asesores en materia de administración de riesgos. Esto podría tener efecto también en lo que mencionábamos en el primer punto de estas conclusiones, en el sentido de incorporar el Seguro Agrícola en un contexto más amplio de administración de riesgos, en el que se plantee también elementos de riesgo de mercados (mecanismos como agricultura de contrato o encadenamientos productivos) y otros riesgos como los financieros: riesgo de variación del tipo de cambio y riesgo de crédito.
14. Para los productores de fuera del ámbito de INDAP queremos insistir en que sería relevante hacer un esfuerzo por identificar instituciones que puedan jugar un rol similar al de IANSA o al que eventualmente podría jugar INDAP. Se está pensando, por ejemplo, en los comités por especie de Fedefruta (paltas, berries, otros), los que podrían jugar un rol decisivo al aglutinar demanda para negociar condiciones y acompañar el proceso. Hay que promover que estos comités jueguen este rol. COMSA debe explicar que las condiciones pactadas con las compañías establecen un marco general, una suerte de piso que puede ser negociado y ajustado en la dirección de beneficiar a los productores, adaptando ese marco a la realidad de cada subsector. Para ello se podría realizar un mayor acompañamiento de estos grupos en el sentido de capacitarlos y de asesorarlos en materias del Seguro Agrícola, y en mostrar cómo si se cuenta con más y mejor información productiva, esto se puede volcar a favor de una mejor aproximación de las compañías y en beneficio de los productores. La labor de COMSA debería ser enfatizar este acompañamiento, tal como se acompañó en su momento a IANSA, sin que eso significara una intromisión en la normal negociación entre privados: productores y compañías de seguro.

Un mecanismo de apoyo para reproducir la experiencia de IANSA podría ser la asignación de cofinanciamientos para contratar aglutinadores de demanda, vale decir, profesionales instalados en el sector privado (por ejemplo, en el Comité de Paltos de Fedefruta o en el Comité de Congelados de Chilealimentos), que jueguen un rol de animación y de apoyo a las negociaciones entre estos grupos de productores y las Compañías. Para tal efecto podría apelarse a instrumentos CORFO equivalentes al FAT o instrumentos INDAP tal como se ha hecho con el Bono de Articulación Financiera.

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: METODOLOGÍA DE MUESTRO

1. Desarrollo del diseño de muestreo

1.1. Población de Estudio

A partir de las bases de datos facilitadas por el COMSA se tuvo acceso al universo de usuarios contratantes del Seguro Agrícola, durante todo el periodo de funcionamiento del mismo, esto es entre los años 2000-2008, a lo largo de todas las zonas del país con vigencia del programa. Estas bases de datos registran en detalle la información histórica de todos los usuarios del instrumento, vale decir, caracterización socioeconómica y productiva de los contratantes, número de pólizas contratadas y cultivos asegurados, medios de contratación (clientes cautivos y particulares), historial de siniestros, indemnizaciones pagadas, etc.

Este universo descrito fue identificado como la población objetivo del estudio y tal como lo muestra el Cuadro 1, está conformado por 22.168 usuarios a lo largo del país, que en total contrataron 58.922 pólizas (2,7 pólizas promedio contratadas por usuario). Del total de pólizas contratadas, 5.299 (9% del total suscritas) declararon la ocurrencia de un siniestro, siendo indemnizadas efectivamente un total de 1.985 de ellas, lo que representa el 37,5% de las pólizas siniestradas y sólo un 3,4% del total de pólizas suscritas).

Cuadro 1
Resumen de usuarios, pólizas, siniestros e indemnizaciones pagadas, según región.
Periodo 2001 – 2008

Región	Usuarios que contrataron (n)	Pólizas contratadas (n)	Pólizas contratadas por usuario (promedio)	Siniestros declarados (n)	Indemnizaciones pagadas (n)
XV	454	1.104	2,4	16	9
III	89	209	2,3	57	34
IV	503	884	1,8	97	35
V	728	1.346	1,8	121	48
XIII	871	1.656	1,9	96	32
VI	3.916	10.064	2,6	589	276
VII	6.729	19.756	2,9	1.545	611
VIII	4.449	14.047	3,2	1.247	481
IX	3.124	7.445	2,4	1.244	372
XIV	772	1.553	2,0	155	62
X	533	858	1,6	132	25
Total	22.168	58.922	2,7	5.299	1.985

Fuente: elaboración propia en base a cifras del COMSA, 2008.

1.2. Población Muestreada

Se definió como población muestreada a aquellos usuarios que adquirieron el Seguro Agrícola entre los años 2004 y 2008, y que estuvieron ubicados entre las regiones VI y IX.

La población muestreada si bien reduce la población objetivo, se justifica en cuanto permite acotar a los productores contratantes en años más recientes - por lo tanto creemos con información más fresca en términos de sus apreciaciones- y en límites regionales administrativos donde el programa tiene mayor presencia. En términos prácticos, se ajusta la encuesta dentro del presupuesto estipulado en la propuesta técnica, sin que esto afecte obtener conclusiones válidas y confiables sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

Se consideró como antecedente, que desde el año 2004 en adelante se alcanza un nivel de estabilidad en el número de pólizas contratadas y se acerca a un período más actualizado de los usuarios de este servicio.

Finalmente, el 58% de los contratantes del período 2001-2008 se encuentra en el marco muestral final, mientras que el 17% de ellos registra la ocurrencia de un siniestro en el período de estudio, esto es, casi el doble del promedio ocurrido para del universo total. Los límites administrativos se acotaron al período de mayor representatividad, el 86% de los siniestros se ubican entre la VI y IX Región.

1.3. Marco Muestral y Unidad de Análisis

Como se mencionó anteriormente, la base de datos proporcionada por COMSA permitió construir un listado con el total de contratantes del periodo y sus particulares características asociadas. Es a partir de este marco físico donde se seleccionó la muestra, según el plan de muestreo que se describe a continuación.

La unidad de muestreo coincide con la unidad de observación o análisis, correspondiendo en este caso al empresario o productor contratante y que se encuentra en el Marco Muestral vinculado a un particular RUT.

1.4. Diseño Muestral

Se propone el desarrollo de un diseño de muestreo aleatorio estratificado. Los estratos definidos corresponden a la siguiente clasificación de contratantes:

- **Estrato 1:** Con Indemnización (registran el siniestro y fueron indemnizados)
- **Estrato 2:** Sin Indemnización (registran el siniestro y no fueron indemnizados)
- **Estrato 3:** Rechazados (registran el siniestro y fueron rechazados)
- **Estrato 4:** Mezcla (registran el siniestros y dos o tres de los casos anteriores)
- **Estrato 5:** Sin siniestros (no han registrado ningún siniestro durante el periodo)

Cuadro 2
Distribución de la población muestreada, según estrato definido

Estratos	Frecuencia (n)	Participación (%)
Estrato 1: Con indemnización	1.214	8,2
Estrato 2: Sin indemnización	745	5,0
Estrato 3: Rechazados	176	1,2
Estrato 4: Mezclas	376	2,5
Estrato 5: Sin siniestros	12.365	83,1
Total	14.876	100

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

Como se observa en el Cuadro 2, el estrato mayoritario es el Estrato 5 con el 83,1% de las observaciones, a gran distancia se ubica el Estrato 1 con el 8,2% y el Estrato 2 con el 5,0%. Los Estratos 3 y 4, son los más pequeños representando en conjunto el 3,7% del total de la población muestreada.

Adicionalmente y utilizando un análisis de cluster (k-medias), se establecieron tres segmentos de valor de acuerdo a la variable Monto Medio Asegurado (UF). Estos segmentos se describen a continuación:

- **Nivel 1:** Productor de valor bajo (montos asegurados son menores a 1.825 UF)
- **Nivel 2:** Productor de valor medio (montos asegurados entre 1.825 y 15.179 UF)
- **Nivel 3:** Productor de valor alto (montos asegurados mayores a 15.179 UF)

La distribución final para el Marco Muestral se indica en la tabla

Cuadro 3
Distribución de la población muestreada, según segmento de valor

Estratos	Frecuencia (n)	Participación (%)
Segmento alto	10	0,1
Segmento medio	377	2,5
Segmento bajo	14.489	97,4
Total	14.876	100

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola.

1.5. Estimación de la Muestra

La muestra se ha estimado con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error (d) del 5,8%. Se supone además la condición de mayor variabilidad (P=0,5) para la principal variable de estudio (nivel de satisfacción). La expresión utilizada se presenta a continuación.

$$n = \frac{no}{1 + no / N} ; \quad no = \frac{PQZ_{1-\alpha/2}^2}{d^2}$$

Bajo estas condiciones, el tamaño de la muestra quedó definido en 305 encuestas para una población de 14.876 propietarios definidos en el Marco Muestral.

La distribución de las 305 encuestas en cada estrato, definida utilizando un criterio aproximadamente uniforme para cada uno de ellos, se muestra a continuación:

- **Estrato 1:** 65 encuestas
- **Estrato 2:** 60 encuestas
- **Estrato 3:** 60 encuestas
- **Estrato 4:** 55 encuestas
- **Estrato 5:** 65 encuestas

1.6. Muestra efectiva

El proceso de aplicación de la encuesta en terreno desarrollado durante el mes de noviembre, concluyó con la realización de 317 encuestas, número levemente superior al definido en la muestra teórica. La distribución territorial de la muestra efectiva, según tamaño de productor declarado por el encuestado, se presenta a continuación (Cuadro 4).

Cuadro 4
Distribución territorial de la muestra la muestra efectiva, según tamaño de productor

Región	Comuna	Pequeño Productor	Mediano Productor	Gran Empresario	ns/nr	Total
VI Región	LAS CABRAS	29	1	0	0	30
	MALLOA	1	0	0	0	1
	PEUMO	4	0	0	1	5
	PICHIDEGUA	2	0	0	0	2
	REQUÍNOA	0	0	1	0	1
	SAN VICENTE	3	0	0	0	3
	LA ESTRELLA	11	0	0	0	11
	LITUECHE	1	0	0	0	1
	MARCHIGUE	1	0	0	0	1
	SAN FERNANDO	1	0	0	0	1
	CHÉPICA	1	1	0	0	2
	CHIMBARONGO	8	1	0	0	9
	SANTA CRUZ	1	0	0	0	1
Subtotal VI		63	3	1	1	68
VII Región	CAUQUENES	1	0	0	0	1
	COLINA	0	1	0	0	1
	CUREPTO	1	1	0	0	2
	CURICO	3	4	0	0	7
	HUALAÑE	2	0	0	0	2
	LINARES	5	2	0	1	8
	MOLINA	2	4	1	1	8
	PELARCO	7	5	0	1	13
	PENCAHUE	0	0	0	1	1
	RAUCO	2	0	0	0	2
	RIO CALRO	1	0	0	0	1
	RIO CLARO	11	0	0	0	11

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola.

Cuadro 4
Distribución territorial de la muestra la muestra efectiva, según tamaño de productor
(continuación)

VII Región	ROMERAL	1	0	0	0	1
	SAGRADA FAMILIA	7	3	4	1	15
	SAN CLEMENTE	8	3	0	0	11
	SAN RAFAEL	2	3	0	0	5
	TALCA	3	1	0	1	5
	TENO	15	2	1	0	18
	YERBAS BUENAS	1	0	0	0	1
Subtotal VII		72	29	6	6	113
VIII Región	BULNES	4	1	0	0	5
	CAÑETE	3	0	0	0	3
	CHILLAN	6	6	0	0	12
	CHILLAN VIEJO	1	0	0	0	1
	COIHUECO	7	3	0	1	11
	EL CARMEN	4	1	0	0	5
	LEBU	1	0	0	0	1
	LOS ANGELES	2	9	0	0	11
	MULCHEN	1	0	0	0	1
	NEGRETE	0	1	0	0	1
	ÑIQUEN	3	2	0	0	5
	PEMUCO	1	1	0	0	2
	PINTO	3	1	0	0	4
	QUILACO	2	0	0	0	2
	SAN CARLOS	3	5	0	0	8
	SAN CARLOS PONIEN	0	0	0	1	1
	SAN IGNACIO	1	2	0	0	3
	SAN ROSENDO	1	0	0	0	1
	SANTA BARBARA	1	0	0	0	1
	TUCAPEL	1	0	0	0	1
YUNGAY	1	0	0	0	1	
Subtotal VIII		46	32	0	2	80
IX Región	TEMUCO	0	2	0	0	2
	CARAHUE	3	5	0	2	10
	CUNCO	2	1	0	0	3
	FREIRE	2	4	0	0	6
	LAUTARO	1	1	0	0	2
	NUEVA IMPERIAL	5	0	0	1	6
	PADRE LAS CASAS	7	0	0	1	8
	TEODORO SCHMIDT	2	0	0	0	2
	VILCÚN	2	1	0	0	3
	ERCILLA	0	0	0	1	1
	VICTORIA	1	1	1	0	3
Subtotal IX		25	15	1	5	46
Total		206	79	8	14	307

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola.

Cuadro 5
Resumen de la distribución territorial de la muestra efectiva según tamaño de productor contratante (%)

Región	Pequeño Productor	Mediano Productor	Gran Productor	ns/nr	Total
VI	92,6%	4,4%	1,5%	1,5%	22,1%
VII	63,7%	25,7%	5,3%	5,3%	36,8%
VIII	57,5%	40,0%	0%	2,5%	26,1%
IX	54,3%	32,6%	2,2%	10,9%	15,0%
Total	67,1%	25,7%	2,6%	4,6%	100%

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Programa de Seguro Agrícola

En términos generales, el 22,1% de las encuestas correspondieron a usuarios de la VI Región, el 36,8% a la VII, el 26,1% a la VIII y el restante 15% a la IX. Mientras que del total de usuarios encuestados, el 67,1% se declaró pequeño productor, el 25,7% mediano y el 2,6% gran productor. Hubo un 4,6% que no declaró tamaño de productor.

1.7. Procesamiento de las encuestas

La información recogida con las encuestas, después de ser revisada en detalle, fue ingresada a una Base de Datos Access que permitió su procesamiento en Excel a través de tablas dinámicas. Frente a información de caracterización del contratante poco clara o ausente, se utilizaron las bases de datos del COMSA como medios de verificación.

ANEXO 2

ANÁLISIS CUALITATIVO: METODOLOGÍA DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

1. Determinación de las variables que influyen en la contratación del Seguro Agrícola

El estudio analizó diferentes hipótesis de trabajo para establecer las verdaderas razones que se relacionan con la demanda. A partir de ellas, propuso ajustes, modificaciones, perfeccionamientos y otros elementos para mejorar la demanda por Seguro Agrícola.

Cuadro 1. Hipótesis de trabajo para explicar disposición a contratar el Seguro Agrícola

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Desconocimiento del seguro agrícola</i> • <i>Baja sensación de riesgo</i> • <i>Falta de cultura de seguro de los agricultores</i> • <i>Cobertura ofrecida no satisface los requerimientos</i> • <i>Se estima que es caro, a pesar del subsidio</i> • <i>Críticas a las liquidaciones de siniestros</i> • <i>No ofrece beneficios tangibles en caso de no tener siniestro</i> • <i>Otros</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Déficit comercial de las compañías</i> • <i>Falta de promoción y difusión</i> • <i>Falta de información</i> • <i>Problemas en el diseño de instrumento</i> • <i>Carácter no dañino del clima chileno</i> • <i>Administración engorrosa (avisos y otros)</i> • <i>Fallas en la contratación</i> • <i>Otros</i>

2. Caracterización de la demanda: el análisis cualitativo

Esta metodología pretende captar, analizar e interpretar los aspectos significativos y diferenciales de la conducta y de las representaciones de las personas, buscando la libre participación y manifestación de los individuos en estudio. Esto implicó indagar acerca de sus creencias, valores, expectativas y actitudes a un nivel más profundo, obteniendo información más rica en matices en torno al tema en estudio. La fase cualitativa de esta investigación entregó categorías más cercanas y fidedignas de la realidad de las personas, lo que permitió elaborar ciertas hipótesis que luego fueron validadas en una fase cuantitativa, otorgándole el peso relativo a las distintas tendencias encontradas.

Cuadro 2. Ámbitos de análisis

Ámbito	Aspectos a considerar
Necesidades específicas del rubro	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Eventos del mundo agrícola frente a los que se sienten desprotegidos</i> • <i>Acciones que toman para cubrirse frente a estos eventos</i> • <i>Conocimiento de la oferta de algún producto que sirva de resguardo frente a estos eventos</i> • <i>Percepciones sobre quién debiera hacerse cargo de estas temáticas</i>
Conocimiento, percepción y relación con la categoría	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Opiniones frente a los seguros. Motivos</i> • <i>Aspectos positivos y negativos identificados</i> • <i>Conocimiento de otros tipos de seguros (personales y laborales)</i> • <i>Grado de comprensión de los seguros que poseen</i> • <i>Conocimiento de quienes sería los oferentes validados por el segmento para ofrecer un seguro para el rubro agrícola y los motivos asociados</i>
Expectativas de un seguro agrícola	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aspectos que debiera considerar un seguro para el rubro agrícola:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Coberturas</i> • <i>Servicios</i> • <i>Deducible</i> • <i>Beneficios</i> • <i>Asistencias</i> • <i>Aspectos del seguro que motivan y frenan la contratación de un seguro</i> • <i>Medios por los que debiera darse a conocer este seguro</i> • <i>Perfil de la persona que lo debiera ofrece. Interlocutor válido</i> • <i>Evaluación de aspectos específicos del seguro a ofrecer</i>
Disposición a contratarlo	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Aspectos que debieran estar presentes para la contratación de este seguro</i> • <i>Identificar condicionantes asociadas a la contratación</i> • <i>Comprender si existen beneficios que ayudarían a tangibilizar este producto. Cuáles</i>

En función de estas orientaciones, se realizaron los siguientes grupos de discusión con productores agrícolas pequeños, medianos y grandes que han utilizado el Seguro Agrícola y que han tenido siniestros, grupo que a su vez se dividió entre los que han recibido una indemnización y aquellos que no la han recibido.

- Un grupo de pequeños, medianos y grandes productores especializados en maíz/trigo, VI Región
- Un grupo de pequeños, medianos y grandes productores especializados en tomate, VI Región
- Un grupo de pequeños y medianos/grandes productores especializados en hortalizas, Región Metropolitana
- Un grupo de pequeños y medianos/grandes productores especializados en *berries* (frambuesas), VII Región
- Un grupo de pequeños y medianos/grandes productores especializados en trigo y raps, IX Región
- Un grupo de pequeños y medianos/grandes productores especializados en arroz, VII Región

A estos *focus group* se adicionaron algunas entrevistas en profundidad realizadas con productores que optaron en forma voluntaria al Seguro Agrícola, así como algunas entrevistas a informantes claves:

- Eugenio Rodríguez, COMSA
- Ramón Masquiarán, COMSA
- Juan José Romero, Aseguradora Magallanes
- Daniel Rojas, MAFPRE
- Loreto Agurto, IANSA
- Felipe Montillo, CONOSUR
- Jaime Maureira, Presidente Fedearroz

ANEXO 3: ENCUESTA DE SATISFACCION
(en archivo separado)