



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA



# **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS 2016**

**ELABORADO POR: LICENCIADA  
LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**MARZO 2017**



### Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. METODOLOGÍA.....	5
III. RESULTADOS OBTENIDOS .....	8
1. Direcciones Regionales e instancias que fueron evaluadas por los usuarios .....	8
2. Actividad a la que se dedican los que participaron en la encuesta: .....	11
3. Detalle de respuestas dadas con relación a la percepción de la calidad del servicio brindado por los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería. ....	18
IV. CONCLUSIONES.....	43
V. RECOMENDACIONES .....	44

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron al llamado de llenar la encuesta que estuvo a disposición de la ciudadanía en la página web del Ministerio de Agricultura y Ganadería del 9 de setiembre 2016 al 24 de octubre del 2016.

La información suministrada por los usuarios de esta institución, es un insumo muy importante para la toma de decisiones en cuanto a alcanzar una mejora continua en los servicios que se brindan a nivel de todo el país por parte de los personeros del Ministerio.

Es por lo anterior, que los funcionarios institucionales que brindan diferentes servicios deben garantizar eficiencia y eficacia en su gestión a fin de proveer a los usuarios de los servicios métodos y herramientas que les permita elevar su nivel de satisfacción y beneficios.

Los resultados arrojados, son indicadores que nos permiten conocer hasta donde se está cumpliendo con la Visión institucional, la cual reza:

“Un MAG con servicios de calidad, oportunos y eficaces focalizados a apoyar la dignificación de las familias rurales de los pequeños y medianos productores en la satisfacción de las necesidades de seguridad, soberanía alimentaria y nutricional, con responsabilidad productiva, social y ambiental y que posibilite una articulación exitosa en el desarrollo agropecuario nacional e internacional”.



## MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA



Este es el primer informe sobre medición de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería y que se emite por parte de la Contraloría de Servicios.

Este documento se enviará como anexo al informe anual a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, por lo que se constituye en el primer estudio formal realizado por esta instancia el cual no solo brinda información a los jefes para toma de decisiones sino que igualmente cumple con lo que por Ley 9158 le corresponde llevar a cabo a las Contralorías de Servicio.

## **II. METODOLOGÍA**

El medio utilizado para obtener la información fue a través de una encuesta que se puso a disposición en la página web del Ministerio de Agricultura y Ganadería., entre los días 9 de setiembre 2016 al 24 de octubre del 2016.

En primera instancia se elaboró un borrador de encuesta la cual fue sometida a aprobación y ajustes ante la Oficialía Mayor así como ante la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria.

Esta es la primera vez que la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería pone a disposición de la ciudadanía una encuesta para medir la satisfacción de los servicios prestados, no obstante, a través del proceso se visualizan mejoras para incorporar en el próximo ejercicio.

Una vez que se hicieron las observaciones al borrador propuesto, se solicitó a la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria el listado de correos que mantienen bajo su custodia y que corresponden a todos los usuarios a nivel de todo el país que están registrados.

Los parámetros que se fijaron para que los usuarios marcaran la mejor opción que se ajustara a sus valoraciones fue la siguiente:

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy Malo



## MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA



Como se puede apreciar, se trató de equilibrar las posibles respuestas, dando tres opciones que se pueden marcar que denotan que el servicio que se brinda es aceptable y tres opciones que reflejan eventualmente una alerta con relación a lo que se está evaluando.

Se contó con la colaboración del Departamento de Tecnologías de Información, en cuanto a la utilización de un programa que permitiera subir la encuesta y a la vez poder filtrar los resultados.

Se hicieron las pruebas respectivas de manera que el acceso al link fuera exitoso.

De acuerdo al archivo de correos de los usuarios de los servicios que se brindan por parte del Ministerio de Agricultura y Ganadería y que fue suministrado por la Dirección de Extensión Agropecuaria, se procedió a remitir el día 9 de setiembre y 13 de setiembre un correo a cada uno de los destinatarios invitándoles a entrar al link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeP8BW9PIIvHJpTDWN4CcPu5iZMSyxmmdqd-4YUtlpYrP4Eg/viewform?c=0&w=1>, mismo igualmente se les suministró en el comunicado de invitación para que llenaran la pequeña encuesta.

El envío de correos se fue haciendo por grupos de 25 con el fin de evitar que se diera una saturación en el servidor.

El total de destinatarios a los que se les invitó a acceder el link fue de 686, no obstante, hubo una gran cantidad de correos que fueron rechazados por diferentes motivos tales como término de relación laboral con la empresa, direcciones que no existen, entre otros.

Al monitorearse el avance que se iba obteniendo con relación a las respuestas, se determinó que la misma había sido mínima desde el momento en que se envió la



## MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA



primera invitación, razón por la cual se hizo otro envío de correos el 26 de setiembre y por último del 13 de octubre 2016.

Para el último día en que estuvo a disposición la encuesta ya se habían registrado 88 opiniones de diferentes usuarios, mismos que se visualizan en el siguiente apartado.

Al haberse invitado a 686 usuarios de correo a llenar la encuesta y haber obtenido 88 respuestas, significa que solamente un 12.82% respondió a esa solicitud.

Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a trasladarla a hojas de Excel en donde se les asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumían la información de la pregunta.

Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Para los efectos que persigue esta Contraloría de Servicios, se puntualizará en aquellas preguntas en dónde se externen criterios sobre valoraciones deficientes.

Es importante señalar que para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitantes por parte de la Administración, lo que facilitó el trabajo.

Se pretende ir ajustando en las próximas ocasiones, los instrumentos que se van a poner a disposición de la ciudadanía de manera que toda la información que se derive de un proceso como éste enriquezca el accionar de la institución y del usuario de los servicios.

### **III. RESULTADOS OBTENIDOS**

En este apartado se ofrecen los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería a nivel de todo el país. Se irán mostrando las tablas con los respectivos resultados y el gráfico correspondiente, así como un comentario de lo que se infiere en torno a la percepción manifestada. Los primeros seis cuadros y gráficos, informan sobre generalidades de las oficinas analizadas, el resto puntualizan sobre la opinión de la calidad de los servicios ahí brindados.

Una vez que se hayan mostrado los datos correspondientes a la generalidad de la encuesta, hará un análisis Dirección por Dirección a fin de tener mayor claridad con relación a los servicios que se brindan en cada una de ellas.

#### **1. Direcciones Regionales e instancias que fueron evaluadas por los usuarios.**

El Ministerio de Agricultura y Ganadería se encuentra representado a nivel de todo el territorio nacional en las ocho regiones a saber:

- Región Huetar Norte
- Región Huetar Caribe
- Región Central Oriental
- Región Central Occidental
- Región Brunca
- Región Pacífico Central
- Región Central Sur
- Región Chorotega



## MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA



Asimismo se brindan servicios directamente en Oficinas Centrales, razón por la cual igualmente se incluyó a nivel de la Encuesta.

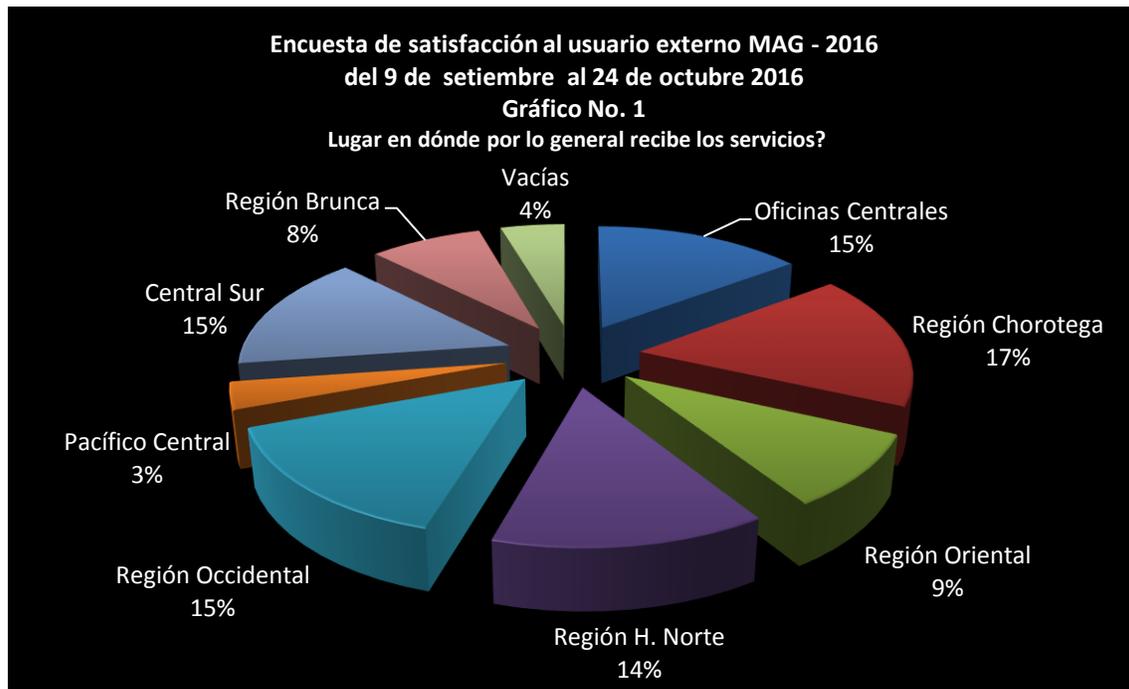
En el cuadro No.1 y Gráfico No.1 se visualiza las Direcciones Regionales y otras instancias del nivel central que fueron consideradas por los usuarios en la encuesta que se llevó a cabo por medio de la web del Ministerio de Agricultura y Ganadería entre el 9 de setiembre 2016 y el 24 de octubre 2016.

Como dato importante se debe señalar que en cuanto a la Dirección Huetar Caribe no se contó con ninguna opinión por parte de los usuarios, razón por la cual no aparece en el análisis de los datos.

Asimismo, se hace el señalamiento que algunos de los usuarios que llenaron la encuesta, lo hicieron de forma parcial, conllevando con ello que muchas de las preguntas quedarán sin ningún contenido de información.

Un insumo importante que se considerará para efectos de conclusiones y recomendaciones, son las observaciones plasmadas en la encuesta., las cuales conllevan criterios que deberán ser atendidos para una mejora continua de los servicios que se brindan por parte de los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

<b>CUADRO NO. 1 LUGAR EN DÓNDE POR LO GENERAL RECIBE LOS SERVICIOS</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
Oficinas Centrales	13	14,77%
Región Chorotega	15	17,05%
Región Oriental	8	9,09%
Región H. Norte	12	13,64%
Región Occidental	13	14,77%
Pacífico Central	3	3,41%
Central Sur	13	14,77%
Región Brunca	7	7,95%
Vacías	4	4,55%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>



Con respecto a la información mostrada en el cuadro y gráfico anterior, se puede observar que la zona donde hubo mayor respuesta por parte de los usuarios a participar en la encuesta fue la Región Chorotega, seguidas por la Central Sur, Región Occidental y Oficinas Centrales y donde hubo menor respuesta fue en la Región Pacífico Central.

## **2. Actividad a la que se dedican los que participaron en la encuesta:**

En este punto se despliega una lista de las diferentes actividades a las que se dedican los encuestados:

- Agrícola
- Agropecuaria
- Apícola
- Café
- Caprino
- Floricultura
- Ganadero
- Gestión Ambiental
- Ovinocultura
- Palma Africana
- Piña
- Plantas Ornamentales
- Producción Orgánica Piña , café y banano
- Tabaco
- Otros

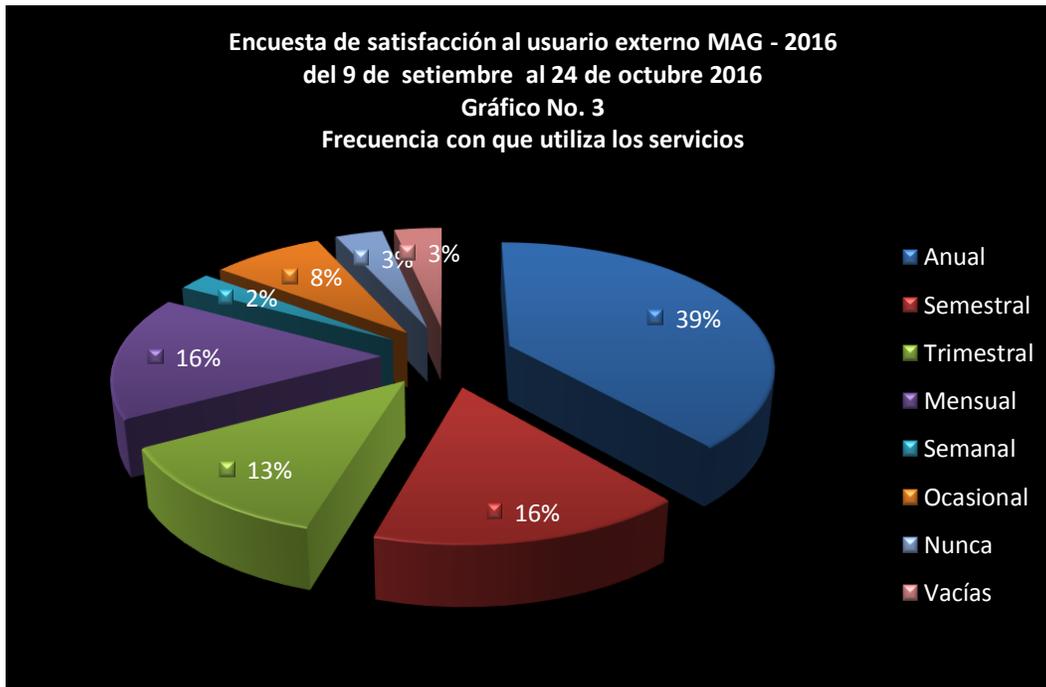
CUADRO NO. 2

ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECEN LOS ENCUESTADOS

Agricultor	Finca La Sonata
Agricultor y ganadero independiente - vivo en la Regional Occidente (Grecia)	Finca Nataura S.A.
Agrocomercial los Quirós SA	Frutylac y Lecheria pardo alemana
Agropecuaria Eva S.A.	Ganadera La Cuesta
Agropecuaria LUM	Hda. Las Imágenes
ALTOPALMA S.A.	Heredia
ApiCenter	Inversiones Bernina S.A.
Apropepac	Inversiones Yarinacocha
Aradura de Orotina SA	Kamuk S.A.
Asociación de productores de la Península	MEP
ASOMOGA	Municipalidad
Avícola Buena Ventura	Nandayure
CACA Santa Bárbara, Comité Regional Occidental de Ferias, UPA	Nicoya
Café Batalla	Orquídeas Costarricenses S.A
Café y agricultura	Pequeño productor agrícola
Cámara de ganaderos de nicoya	Piñas Orgánicas Sogo
Cámara de plantas, flores y follajes	Pital de San Carlos
Carara y la Gloria	Productor independiente
Carnicerías	Productos Agropecuarios VISA S.A.
Cartago	Privada
Centro Agrícola Cantonal San Carlos	SFE
Chires	Turriplantas S.A
Coopechires	Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de San Carlos
Coopelibertad	Upala Agrícola S.A.
Empresa Agropecuaria	Vázquez Coronado
Empresa propia	vineda y Sanchez y Altamirano

En el cuadro No. 3 y gráfico No. 3 que se presentan a continuación se muestra el comportamiento de la periodicidad con que los usuarios hacen uso de los servicios que brinda la institución, por lo que las respuestas dadas con relación al resto de preguntas formuladas en la encuesta, tienen un gran peso en lo que se refiere a los servicios que se les brinda en forma anual seguido por los que se dan en forma semestral y mensual.

CUADRO NO. 3 FRECUENCIA CON QUE UTILIZA LOS SERVICIOS		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Anual	34	38,64%
Semestral	14	15,91%
Trimestral	11	12,50%
Mensual	14	15,91%
Semanal	2	2,27%
Ocasional	7	7,95%
Nunca	3	3,41%
Vacías	3	3,41%
Total	88	100,00%



Como se indicó en párrafo anterior, se puede observar que la frecuencia con que los usuarios requieren servicios de la institución, está concentrada en su mayoría a consultas realizadas en forma anual, seguidas por las semestrales, trimestrales y mensuales, las cuales en total suman un 84%, significando con ello que lo externado en la encuesta con respecto al servicio obedece al trato recibido por los usuarios.

Llama la atención que seis usuarios indiquen no haber requerido ningún servicio o bien dejaron vacío el espacio, por lo que más adelante se analizará si aportaron algún insumo de información que pueda ser considerado para la mejora de los servicios del MAG.

En el Cuadro No. 4, se reflejan los servicios demandados por los cuales los usuarios encuestados que los hacen acercarse a las oficinas del Ministerio de Agricultura y Ganadería

<b>CUADRO NO. 4 SERVICIO BRINDADO</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
Apoyo Formulación de Proyectos y Gestión Empresarial	4	4,55%
Asesoría en Investigación	1	1,14%
Asistencia Técnica	17	19,32%
Atención de Consultas	43	48,86%
Emisión de constancias y certificados	15	17,05%
Ninguna	4	4,55%
CV	1	1,14%
Vacías	3	17,05%
Regular	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

Como se puede ver, un 50% indicó que lo que más demandan del Ministerio en cuanto a servicios es la atención de consultas seguido por la emisión de constancias y certificados.

Ese 50% es un dato muy importante con respecto a las demás preguntas que se formularon en la encuesta, ya que la mayoría están encausadas a conocer su valoración con relación al servicio brindado., razón por la cual más adelante se retomará ese porcentaje.

En el cuadro No. 5 y Gráfico No. 5, se podrá observar quiénes fueron los que atendieron a los usuarios que brindaron la información a través de la encuesta.

<b>CUADRO NO. 5 PERSONAL QUE BRINDÓ EL SERVICIO</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
Director	8	9,09%
Director, Extensionista, personal administrativo	9	10,23%
Extensionista	28	31,82%
Extensionista y personal administrativo	9	10,23%
Personal Administrativo	28	31,82%
Vacías	6	6,82%
Total	88	100,00%



Con base en la información anterior, se infiere que la mayoría de los usuarios fueron atendidos por el Extensionista y Personal Administrativo, información que conduce a las apreciaciones brindadas por los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios.

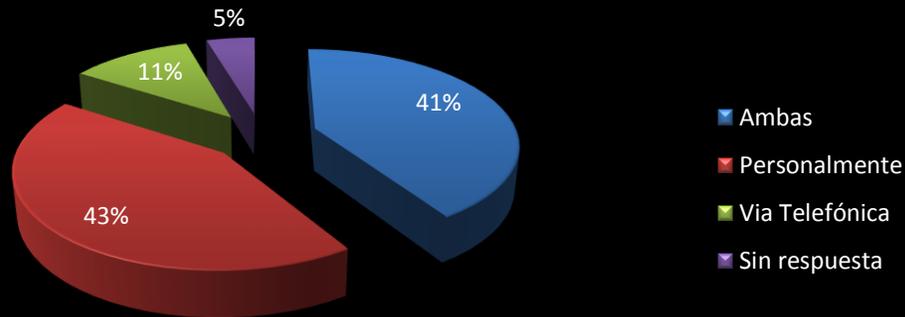
En el siguiente Cuadro y Gráfico, se brinda la información del medio utilizado para solicitar el servicio al MAG

<b>CUADRO NO. 6</b>		
<b>MEDIO UTILIZADO POR EL USUARIO PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS REQUERIDOS QUE BRINDA EL MAG</b>		
Personalmente	38	43,18%
Vía Telefónica	10	11,36%
Ambas	36	40,91%
Sin respuesta	4	4,55%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

Encuesta de satisfacción al usuario externo MAG - 2016  
del 9 de setiembre al 24 de octubre 2016

Gráfico No. 6

Medio utilizado por el usuario para acceder a los Servicios requeridos  
que brinda el MAG



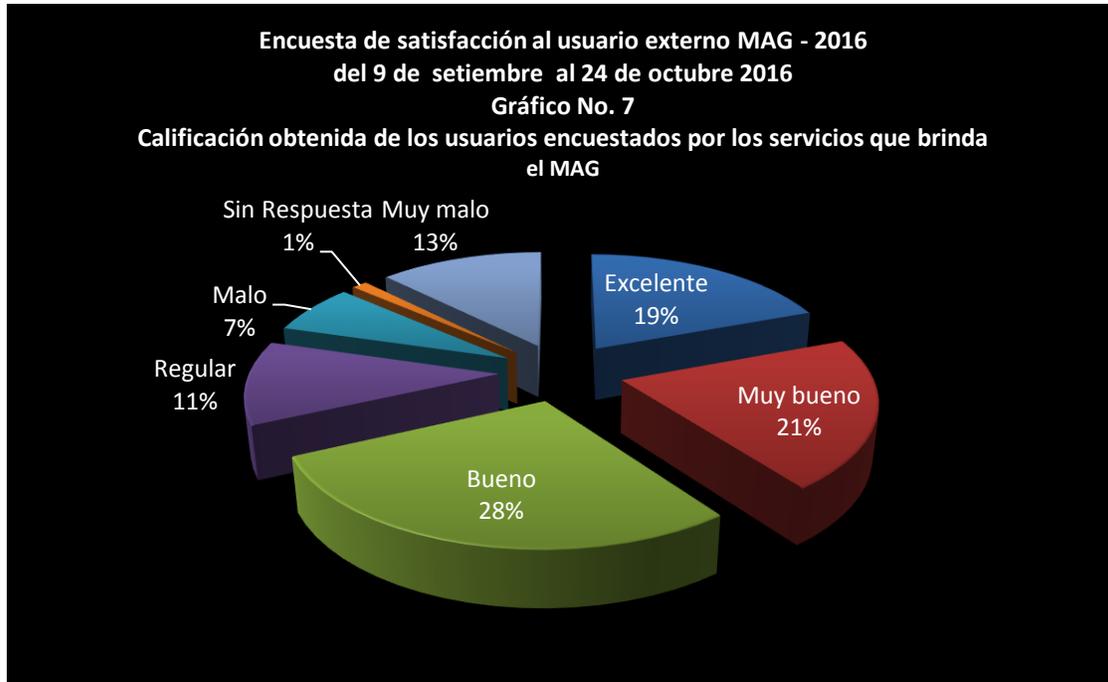
Se observa que un 43% de los usuarios contestó que ha utilizado los servicios personalmente, mientras que un 41% manifiesta que lo ha hecho en forma personal y telefónica. Lo que si se asume que de ese 41% la mitad es vía telefónica sumada al 11% que sí indicó que lo había hecho por ese medio, el porcentaje es de un 31%, por lo que se presume que sus apreciaciones con respecto al servicio brindado es en función de cómo fueron atendidos telefónicamente.

La mayoría de atenciones se dieron vía personal y por teléfono, por lo que la percepción que tuvieron de la orientación y suministro de información de las consultas planteadas indica un porcentaje de un promedio de 70% en la calidad del servicio, lo que implica que hay que aunar esfuerzos para que la información fluya entre el personal y la misma llegue de la forma más completa al usuario.

**3. Detalle de respuestas dadas con relación a la percepción de la calidad del servicio brindado por los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.**

El siguiente cuadro y gráfico resume la valoración dada en cuanto a la calificación en general del servicio brindado por los funcionarios de la oficina del MAG donde normalmente los encuestados realizan las gestiones.

CUADRO NO. 7 CALIFICACIÓN OBTENIDA DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Excelente	17	19,32%
Muy bueno	18	20,45%
Bueno	25	28,41%
Regular	10	11,36%
Malo	6	6,82%
Sin Respuesta	1	1,14%
Muy malo	11	12,50%
Total	88	100,00%



Como se señaló en la metodología empleada en la elaboración de la encuesta, se tomaron valores que arrojaran información de manera que el encuestado tuviera opciones de marcar una respuesta acorde a su percepción. Para garantizar un equilibrio en las respectivas respuestas se clasificaron de la siguiente forma:

- Excelente, Muy Bueno, Bueno.
- Regular, Malo, Muy Malo

De acuerdo a esas valoraciones, resulta más real tomar las primeras tres opciones como un resultado favorable. A partir de Regular en adelante es un indicador al cuál hay que prestarle atención.

Siguiendo con el análisis de la pregunta consignada en el cuadro No. 7, tenemos que 60 de las personas encuestadas señalaron el servicio entre Excelente, Muy Bueno y Bueno, teniendo mayor puntuación el calificativo de Bueno.

No obstante, si tomamos el resto de los valores hay 27 personas que consideran que el servicio que se ofrece va de Regular, Malo y Muy Malo. Teniendo Mayor puntuación el de Muy Malo con 11 valoraciones, constituyéndose en un 12.50% de los encuestados.

Ahora bien, a continuación se consignan los comentarios que brindaron estos usuarios en la columna de observaciones que se destinó en el instrumento utilizado para conocer

la percepción del servicio, no obstante, por respeto a los encuestados, **estos comentarios se transcribirán tal como fueron externados en la encuesta.**

Para mayor claridad se indicará primeramente la Región a la que se refirió el usuario. Los comentarios se ordenaron por Dirección iniciando con Oficinas Centrales del MAG y los que no se identificaron. En aquellos casos donde no se señaló la Dirección u Oficina a la que se referían, solo se mostrará el comentario:

- Oficinas Centrales Sabana Sur, Regional Occidental (Grecia), Regional Huetar Norte (San Carlos): “El problema mayor que tengo es en San Carlos, Vasconia de Aguazarcas con los mosquitos que atormentan el ganado y lo hacen bajar de peso por el constante esfuerzo que hacen para quitárselas además de heridas que se infectan causadas por las múltiples y frecuentes picaduras. Las respuestas en blanco es porque se trata de servicios o atenciones que no he utilizado o recibido”
- Oficinas Centrales Sabana Sur- Camara de plantas, flores y follajes: En el caso de los problemas surgidos por la U.E., cerrando la exportación de la palma Phoenix, que implica una problemática socioeconómica en el Caribe de Costa Rica, y un problema país, al disminuir el ingreso de dolares, han asumido con responsabilidad la problemática, técnica como política.
- Oficinas Centrales Sabana Sur, Regional Occidental (Grecia), Regional Huetar Norte (San Carlos): El problema mayor que tengo es en San Carlos, Vasconia de Aguazarcas con los mosquitos que atormentan el ganado y lo hacen bajar de peso por el constante esfuerzo que hacen para quitárselas además de heridas que se infectan causadas por las múltiples y frecuentes picaduras. Las respuestas en blanco es porque se trata de servicios o atenciones que no he utilizado o recibido.
- Oficinas Centrales Sabana Sur: no tiene suficiente alcance , no ayuda a los pequeños agricultores , al menos la oficina del cantòn de aserri se encuentra en el centro (zona Urbana) mi criterio es que deberìa dsplazarse a la zona rural , no se siente presencia ni ayuda para la zona cafetalea .Pregunro Cual agricultor de la zona de la Legua o de la Uruca , o monte redondo sacaría un dia para desplazarse hasta el centro de aserri a hacer alguna consulta ¿

- Oficinas Centrales Sabana Sur: Como productores orgánicos requerimos de un departamento de agricultura orgánica que realmente nos apoye y este disponible cuando surgen necesidades inesperadas o plagas. La práctica de la agricultura orgánica conlleva muchos detalles en documentación y registro de insumos, sería de gran valor que el Mag apoye al productor con una lista actualizada de los insumos permitidos. Gracias por su atención.
- Sin identificar: Presentar más información ; vídeos y experiencia de los agricultores nacional o internacional sobre la realidad de mercados , tecnologías y nuevos agro químicos.
- Sin identificar: las visitas me las hacen los ing que visitan la finca para rebizar que la plantacion se encuentre bien, si me quejo del MAG en Palmares, yo no se si saben que existimos, nunca realizan una visita, no se que hacen metidos en oficina o talvez no les corresponda visitarnos.
- Regional Brunca: LA PARTICIPACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS EN EL PROCESO ES INSUFICIENTE, NECESITAN MAYOR PREPARACIÓN Y CONOCIMIENTO AL RESPECTO, YA QUE EL CLIENTE ES EL QUE REALIZA EL PROCESO.
- Región Brunca: Se necesita más personal y que además estén capacitados en formulación de proyectos y mercadeo.
- SAN VITO: EL GASTO EN RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EN EL MAG ES EXCESIVO EN COMPARACIÓN AL PRODUCTO QUE OBTIENEN.
- Oficina en San Vito: La secretaria de la zona atiende de forma descortés y de mala gana a los productores que se apersonan a realizar consultas.
- Regional Central Sur (Puriscal): En realidad en 15 años que he tenido en ocasiones hasta 500 cerdos de engorde y 15 animales de engorde y 1.5 hectáreas de café nunca he recibido la visita de un funcionario del Mag exacto en 2 ovaciones el funcionario de senasa para para recoger muestras de sangre
- Regional Central Sur (Puriscal): En realidad los trámites realizados han sido pocos, básicamente el tema relacionado con la acreditación para Riteve y conseguir en ocasiones pocos árboles para reforestar pequeñas áreas.

- Regional Central Sur (Puriscal): se deberian regular las siembras en todo el pais para evitar la sobre producción.
- Regional Central Sur (Puriscal) El problema mayor que tengo es en San Carlos, Vasconia de Aguazarcas con los mosquitos que atormentan el ganado y lo hacen bajar de peso por el constante esfuerzo que hacen para quitárselas además de heridas que se infectan causadas por las múltiples y frecuentes picaduras. Las respuestas en blanco es porque se trata de servicios o atenciones que no he utilizado o recibido.
- Regional Central Sur (Puriscal): respetuosamente me parece que el sector agropecuario esta en total abandono por parte de las autoridades gubernamentales.
- Regional Central Sur (Puriscal)- Coopechires: Es importante que el Mag lleve un registro de cultivos a sembrar para evitar la sobreproducción.
- Regional Central Sur (Puriscal): Mi evaluación como veran es negativa porque la persona que me atendió es el responsable de emitir certificaciones sobre uso agricola de la finca y no puede ser que emita una certificación con el numero de finca incorrecto. No he vuelto porque el documento que emiten en la Muni no funciona y además, no se ocupa para nada segun la Muni. Además, solo una vez, hace 3 años un extensionista ha visitado mi finca, sin embargo, no conocen sobre cultivo de Guanábana y Mamón chino, por lo que tampoco los requiero.
- Regional Chorotega (Guanacaste) Cámara de Ganaderos de Nicoya: he marcado algunas preguntas sin recibir el servicio pero considero que la atencion y servicio es vastante bueno, esto es una mala decision del director regional que sabiendo que el canton de nicoya es el mas productor de ganado de la provincia y el que tiene el inventario mas grande de ganado de toda la provincia no cuente con un especialista en ganaderia, no podemos esperar mas..."
- Regional Chorotega (Guanacaste) (Nicoya): Capacitar al personal del MAG sobre las verdaderas necesidades de la comunidad.
- Regional Chorotega (Guanacaste): falta de proyección en campo

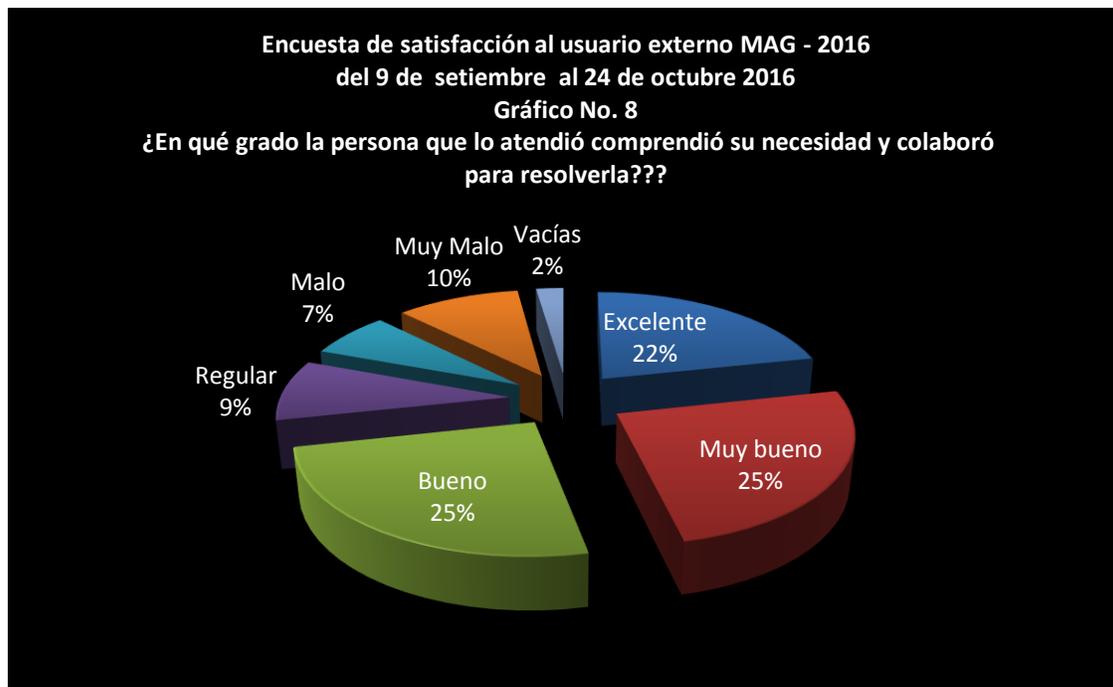
- Regional Chorotega (Guanacaste), Sarapiquí: Pueden hacer exámenes por anemia en caballos más barato para que más gente pueden participar.
- Regional Chorotega (Guanacaste) sin temor a equivocarme el servicio que deberían ofrecer lo funcionarios del MAG en Santa Cruz Gte es pésimo, aquí nunca hay presupuesto para visitas y ocupan de ese pretexto para no brindar ayudas a los agricultores y ganaderos, aquí nunca se ve que ejerzan una actividad hacia los campesinos, deberían de intervenirla lo más pronto posible. ni siquiera para colocar la ayuda que da la CNE sirven.
- Regional Chorotega (Guanacaste) Nandayure: Los funcionarios les falta capacitación no saben utilizar los sistemas de computación y son un batazo.
- Regional Huetar Norte (San Carlos): Felicidades y crear más programas como el de Corfoga y el mag. Realmente funcionan. De ser posible crear un cartera de crédito especial para programas como estos. Muchas veces lo que necesitamos es que se nos enseñe a usar de la mejor forma lo que tenemos
- Regional Huetar Norte (San Carlos) Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de San Carlos: Promover la diversificación agrícola y agregar valor a los productos
- Regional Oriental (Cartago) Me parece muy bueno que le brinden seguimiento a los proyectos.
- Turrialba: El MAG de manera general está fallando en el tema de extensión. La extensión actualmente se siente más por parte de las Universidades públicas, Entes públicos no estatales e incluso de parte de la Empresa privada (casas comerciales).
- Regional Oriental (Cartago): Nosotros estamos ubicados en Alajula, pero empezamos a trabajar con la sede de Cartago desde hace 2 años, ya que ahí si respetan el tiempo de las personas y nos ayudan a trabajar correctamente. Anteriormente trabajábamos con Grecia y ahí no nos atendían bien, la renovación de los CVO tardaban hasta 30 días para entregarlos y había que ir hasta 4 veces por una renovación, en cambio con Cartago solo tengo que ir una vez y me atienden como nos lo merecemos y nos resuelven

inmediatamente todo lo correspondiente a nuestras dos granjas, la diferencia entre cartago y Grecia es gigante en lo que se refiere a servicio al cliente si tuviera que evaluar a Grecia mi calificación sería Muy malo o pésimo.

- Regional Oriental (Cartago): Desde mi punto de vista si ustedes tienen alguien dando el servicio considero que no deben seguir botando la plata.
- Regional Occidental (Grecia): El 80% o 90% del personal del MAG es vago y desinteresado, son personas sin conocimiento técnico, en sus visitas no me aportan nada que me ayude. Cuando solicito algo, la mayoría de las respuestas es "se sale de mis manos". El PAI, lo único que hace es cerrar puertas al agricultor y darle ese mercado a intermediarios, el registro de agroquímicos es demasiado lento, lo cual dificulta mi control de plagas. Requiere que me ayuden con capacitaciones de calidad y con asesoría de personal que realmente pueda aportar algo a mis cultivos y comercio.
- Regional Occidental (Grecia): Considero que en la ASA de Naranjo hay demasiados funcionarios que tienen poco que hacer.
- Regional Occidental (Grecia), Regional Central Sur (Puriscal): En Santiago de Puriscal nunca se encuentra el personal y cuando lo hacen atienden de mala forma con pereza.
- Poas: Ofrecer más información , vídeos sobre tecnologías empleadas por el ministerio y universidades y el agricultor . Los campos son muchos, tecnologías , mercados experiencia nacional y extranjera , también sobre agro químicos.
- Heredia: Información de programas x correo electrónico, capacitaciones, otros

En el cuadro y gráfico No. 8 se visualizan las respuestas dadas por los encuestados en cuanto a conocer el grado en que la persona que lo atendió comprendió su necesidad y colaboró para resolverla.

CUADRO NO. 8 GRADO EN QUE LA PERSONA ATENDIÓ Y COMPRENDIÓ LA NECESIDAD DEL USUARIO Y COLABORÓ EN RESOLVERLA		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Excelente	19	21,59%
Muy bueno	22	25,00%
Bueno	22	25,00%
Regular	8	9,09%
Malo	6	6,82%
Muy Malo	9	10,23%
Vacías	2	2,27%
Total	88	100,00%

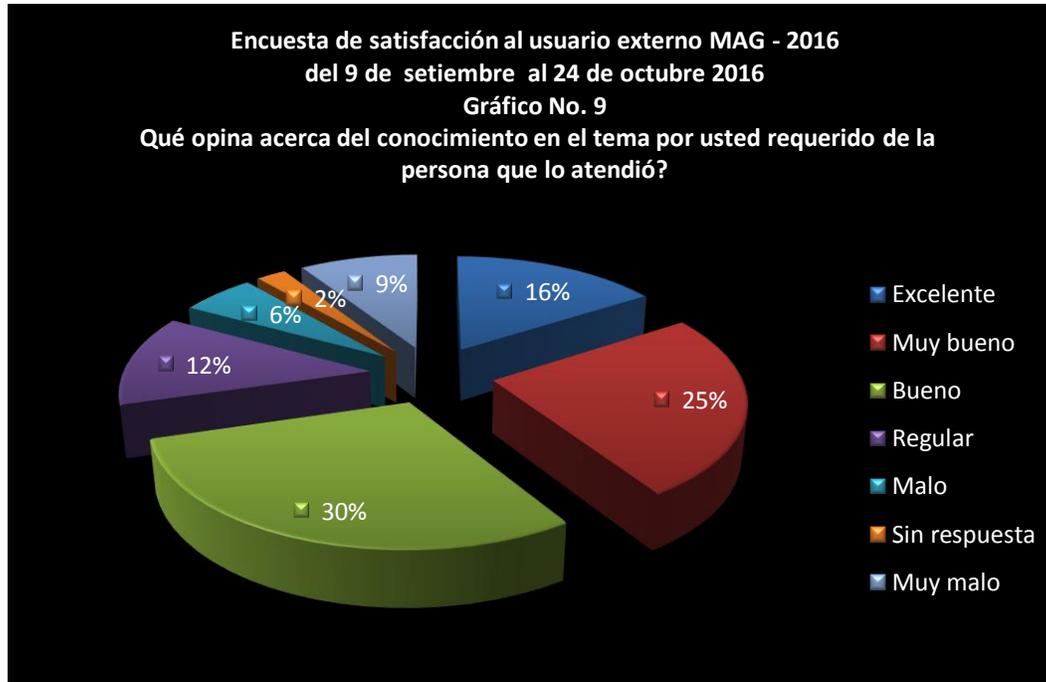


Como bien se ilustra en la gráfica anterior, los encuestados manifiestan un porcentaje bastante alto en cuanto a que los funcionarios que los atendieron comprendieron su

necesidad y colaboraron en resolverla. Si sumamos las opciones que son indicadores de aceptación tales como: Excelente, Muy Bueno y Bueno se tiene un total de 72% de percepción positiva por parte de los encuestados. No obstante, el restante 28% hay que prestarle atención a fin de buscar acciones de mejora.

No obstante, se planteó una pregunta en cuanto al conocimiento del tema de la persona que lo atendió, los resultados se observan en el siguiente cuadro y gráfico:

<b>CUADRO NO. 9</b>		
<b>QUÉ OPINA ACERCA DEL CONOCIMIENTO EN EL TEMA POR USTED REQUERIDO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ?</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
Excelente	14	15,91%
Muy bueno	22	25,00%
Bueno	26	29,55%
Regular	11	12,50%
Malo	5	5,68%
Sin respuesta	2	2,27%
Muy malo	8	9,09%
Total	88	100,00%

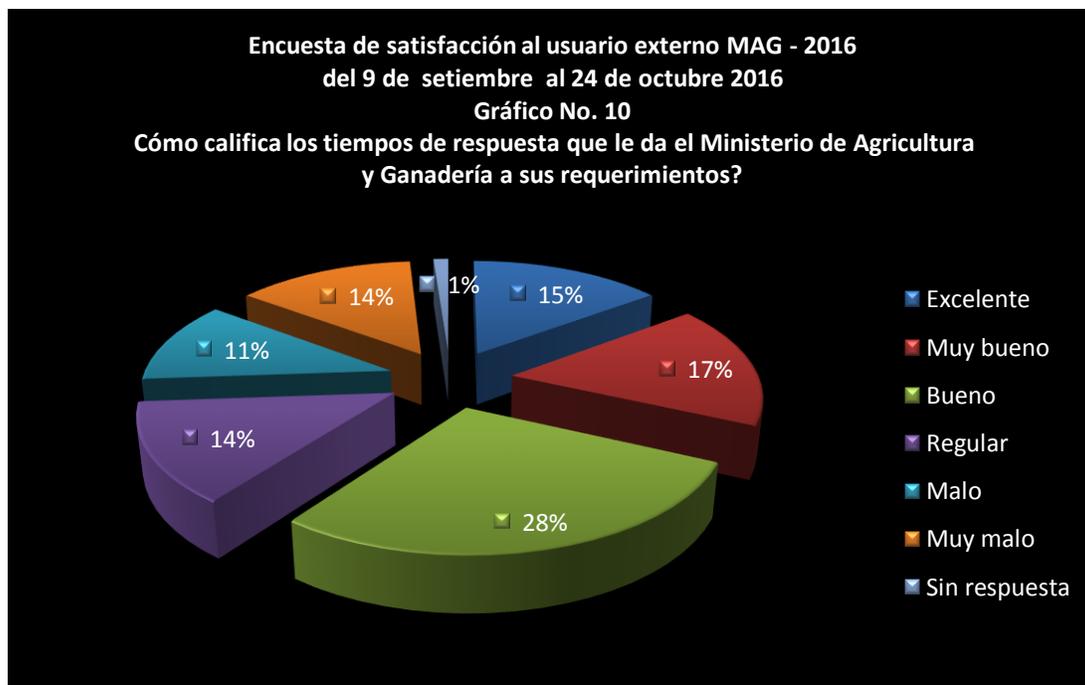


De lo anterior, se rescata un porcentaje bastante alto, de un 70,46 entre los rangos de Excelente, Muy Bueno y Bueno, lo que implica que el restante 29,54% está enviando una alerta de que los funcionarios que atienden público no han orientado satisfactoriamente a los usuarios con respecto a sus consultas.

Siempre sobre este mismo tema se hace necesario rescatar uno de los comentarios emitidos por los encuestados y que es importante prestarle atención:

Otro factor predominante para evaluar la prestación de los servicios está directamente asociado con los tiempos de respuesta., por lo anterior, se formuló una pregunta en esa misma línea. Seguidamente se presentan los resultados obtenidos.

CUADRO NO. 10 CÓMO CALIFICA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA QUE LE DA EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA A SUS REQUERIMIENTOS		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Excelente	13	14,77%
Muy bueno	15	17,05%
Bueno	25	28,41%
Regular	12	13,64%
Malo	10	11,36%
Muy malo	12	13,64%
Sin respuesta	1	1,14%
Total	88	100,00%



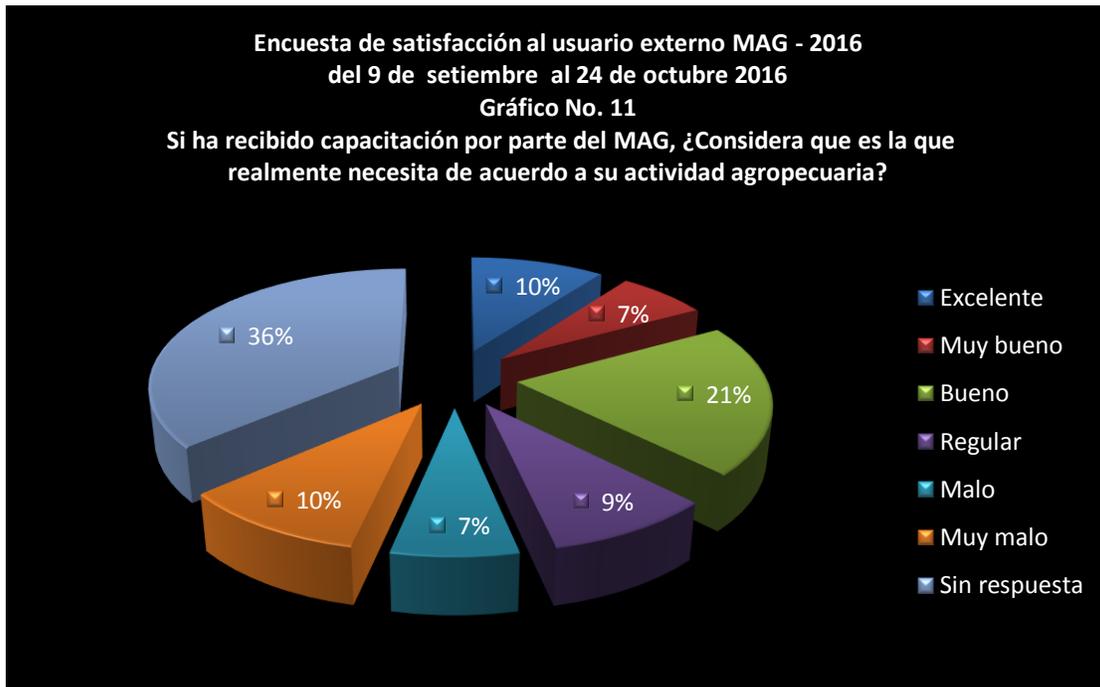
Si se suman los valores que se dieron de excelente, muy bueno y bueno, se cuenta que un 60,18% de los encuestados consideró que los tiempos de respuesta están en ese rango que los ubica en una posición muy aceptable, no obstante, un 38,64% manifestó que los mismos van de Regular, Malo y Muy Malo.

Si bien es cierto, el porcentaje que se obtuvo con mayor impacto fue positivo, casi un 40% está disconforme con los tiempos de respuesta. Retomando el análisis de la pregunta 7 y 8, habría que revisar los lineamientos que se están dando a los funcionarios que les permita tener claridad de los procesos que envuelven las gestiones que presentan los usuarios. Lo anterior por cuanto si se da que un determinado funcionario no tiene claro los procedimientos, esto eventualmente se sumaría a las causas que conllevan atrasos en los tiempos de respuesta.

En esta encuesta se incursionó en temas diversos con el fin de obtener información que le permita a las autoridades tomar decisiones en función de los requerimientos de los usuarios que se atienden en la institución.

Por lo anterior, se les consultó si la capacitación que eventualmente ha recibido del MAG, es la que se ajusta a su actividad agropecuaria y se obtuvo estos resultados:

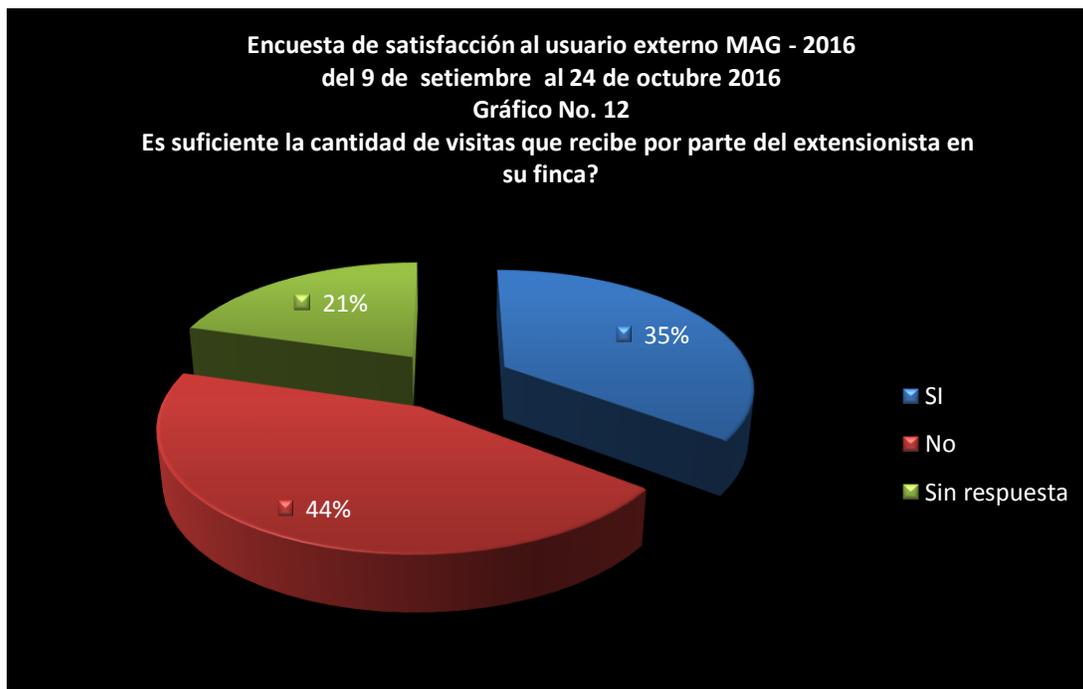
<b>CUADRO 11</b>		
<b>SI HA RECIBIDO CAPACITACIÓN POR PARTE DEL MAG, ¿CONSIDERA QUE ES LA QUE REALMENTE NECESITA DE ACUERDO A SU ACTIVIDAD AGROPECUARIA?</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
Excelente	9	10,23%
Muy bueno	6	6,82%
Bueno	18	20,45%
Regular	8	9,09%
Malo	6	6,82%
Muy malo	9	10,23%
Sin respuesta	32	36,36%
Total	88	100,00%



De la información anterior, se desprende que un 37.5% considera que sí le pareció muy afín la capacitación recibida a su actividad agropecuaria, no obstante, un 26,14% manifiesta que la misma no fue de su utilidad. Lamentablemente se tiene un alto porcentaje de usuarios que no contestaron., lo que sesga en parte el resultado de la encuesta.

La pregunta que se planteó a los usuarios de que si consideran que las visitas que hace el extensionista a la finca del entrevistado son suficientes, se obtuvo los siguientes resultados:

CUADRO NO. 12 ES SUFICIENTE LA CANTIDAD DE VISITAS QUE RECIBE POR PARTE DEL EXTENSIONISTA EN SU FINCA		
Parámetro	Totales	Números Relativos
SI	31	35,23%
No	39	44,32%
Sin respuesta	18	20,45%
Total	88	100,00%

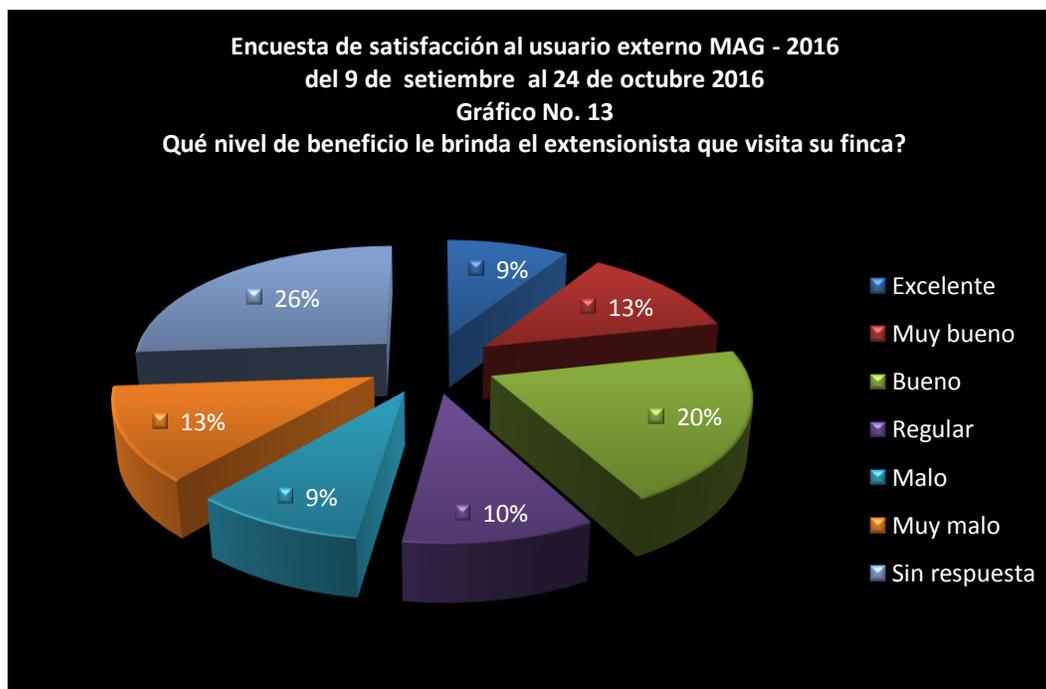


Con base en el cuadro y gráfico anterior, hay más usuarios que consideran que la cantidad de visitas que hace el extensionista a su finca no es suficiente con respecto a los que manifiestan que sí. Hay un 20% que no se refirió a la pregunta.

Con respecto a este punto, habría que revisar la cantidad de personal y la distribución del mismo según las diferentes zonas que les corresponde atender, a fin de determinar si la programación de visitas que se ha trazado para el período se ajusta al recurso humano con que se dispone y si las actividades agropecuarias a las que se refieren los encuestados están identificadas como prioritarias en el Plan Nacional de Desarrollo y en el Programa de Desarrollo Agropecuario.

Al consultárseles a los usuarios sobre el nivel de beneficio que le brinda el extensionista a la finca se obtuvo los siguientes resultados:

CUADRO 13 QUÉ NIVEL DE BENEFICIO LE BRINDA EL EXTENSIONISTA QUE VISITA SU FINCA		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Excelente	8	9,09%
Muy bueno	11	12,50%
Bueno	18	20,45%
Regular	9	10,23%
Malo	8	9,09%
Muy malo	11	12,50%
Sin respuesta	23	26,14%
Total	88	100,00%

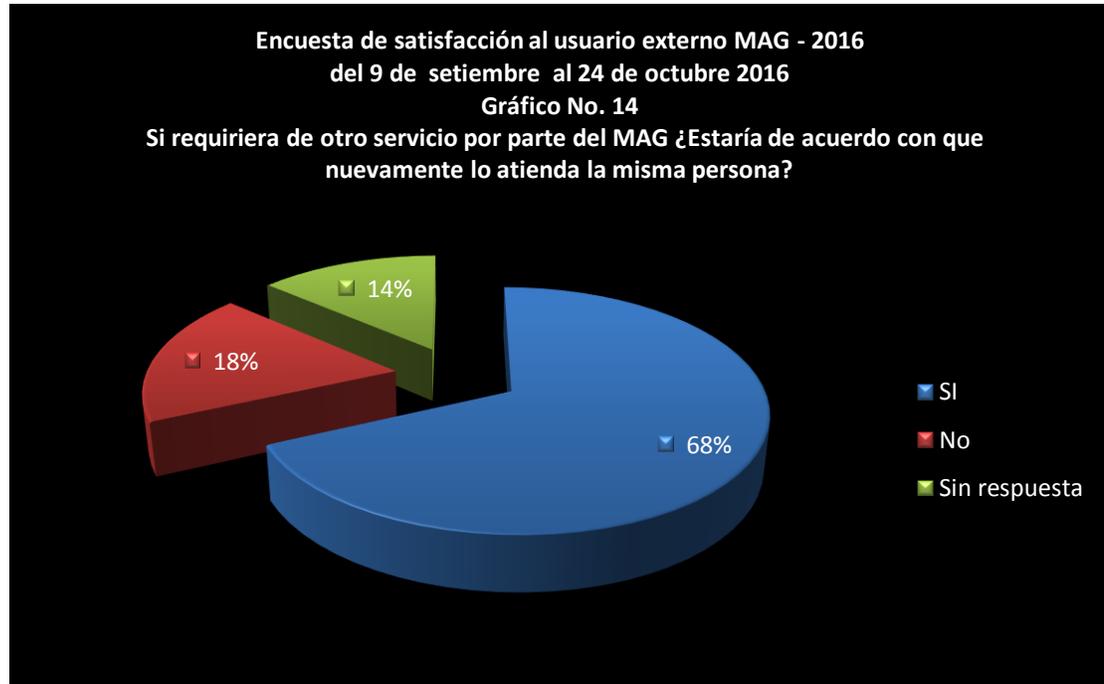


De estos datos obtenidos 77 usuarios que contestaron la pregunta, un 42.04% vio positivo el beneficio que resulta de las visitas que hace el extensionista a la finca, mientras que un 26.14% opinó en forma negativa.

Estos resultados muestran que no hay una percepción del todo satisfactoria con relación a lo que se busca con la asistencia que brindan los extensionistas, razón por la que habría que implementar un sistema de evaluación que no comprometa a los usuarios con la opinión que puedan dar y a la vez consultar qué servicios serían los que ellos esperan de la visita de los funcionarios del MAG.

No obstante, se planteó una pregunta a los usuarios si estarían de acuerdo con que el funcionario extensionista lo atendiera de nuevo y los resultados se muestran a continuación:

<b>CUADRO NO. 14</b>		
<b>SI REQUIRIERA DE OTRO SERVICIO POR PARTE DEL MAG ¿ESTARÍA DE ACUERDO CON QUE NUEVAMENTE LO ATIENDA LA MISMA PERSONA?</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
SI	60	68,18%
No	16	18,18%
Sin respuesta	12	13,64%
Total	88	100,00%



La información anterior, muestra que un 68% de los encuestados están de acuerdo en que el funcionario de la Oficina de Extensión Agropecuaria que lo atendió le vuelva a brindar el servicio., un 18% señala que no está de acuerdo.

Del porcentaje de usuarios que están anuentes a que sea el mismo funcionario el que les vuelva a brindar el servicio, se infiere que los funcionarios han logrado establecer una comunicación asertiva con los productores y un trato personal apropiado al momento de realizar su trabajo. El restante porcentaje, hay que ponerle cuidado, ya que los funcionarios públicos debemos brindar un servicio de calidad, demostrando capacidad, dedicación, esmero, diligencia y probidad.

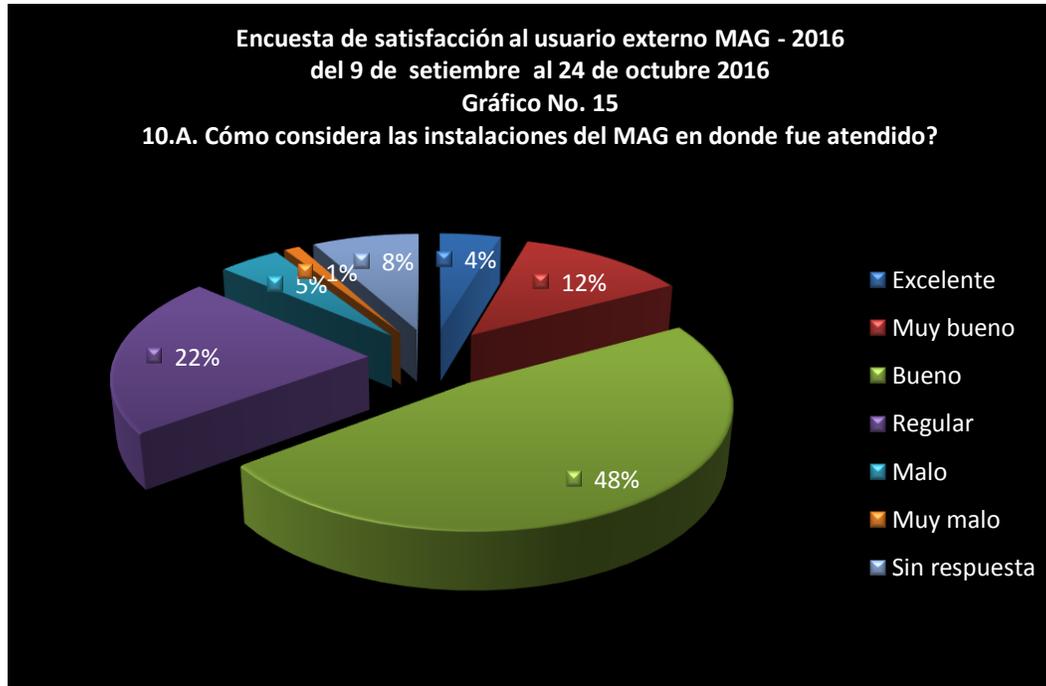
Asimismo, se infiere que los funcionarios están alineados en cuanto a mejorar los servicios que se brindan al usuario desde la finca hasta en la oficina. En los comentarios que se hicieron por parte de los encuestados, surgen algunas apreciaciones que están asociadas con la actitud y aptitud de los funcionarios. Ese insumo de información se consignó en el análisis del Cuadro No. 7 de este informe.

En el siguiente cuadro se muestra la opinión de los usuarios con relación a las instalaciones del MAG en donde se brindaron los servicios. Aun cuando hay un porcentaje que sumando los resultados sobrepasa el 50% que manifiestan conformidad con las instalaciones, es importante tomar en cuenta que se debe revisar si se cumple

además con la Ley 7600 en cuanto a las condiciones que debe reunir un edificio, tales como rampas, ascensor si fuera del caso, personal capacitado para interpretar un lenguaje de señas, sanitarios entre otras.

Estas interrogantes, serán parte del próximo sondeo de opinión que se realizará en el año 2017, permitiendo con ello medir el nivel de cumplimiento de las exigencias de la Ley 7600 y así fundamentar las posibles recomendaciones.

<b>CUADRO NO. 15 CÓMO CONSIDERA LAS INSTALACIONES DEL MAG EN DONDE FUE ATENDIDO</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
Excelente	4	4,55%
Muy bueno	11	12,50%
Bueno	42	47,73%
Regular	19	21,59%
Malo	4	4,55%
Muy malo	1	1,14%
Sin respuesta	7	7,95%
Total	88	100,00%

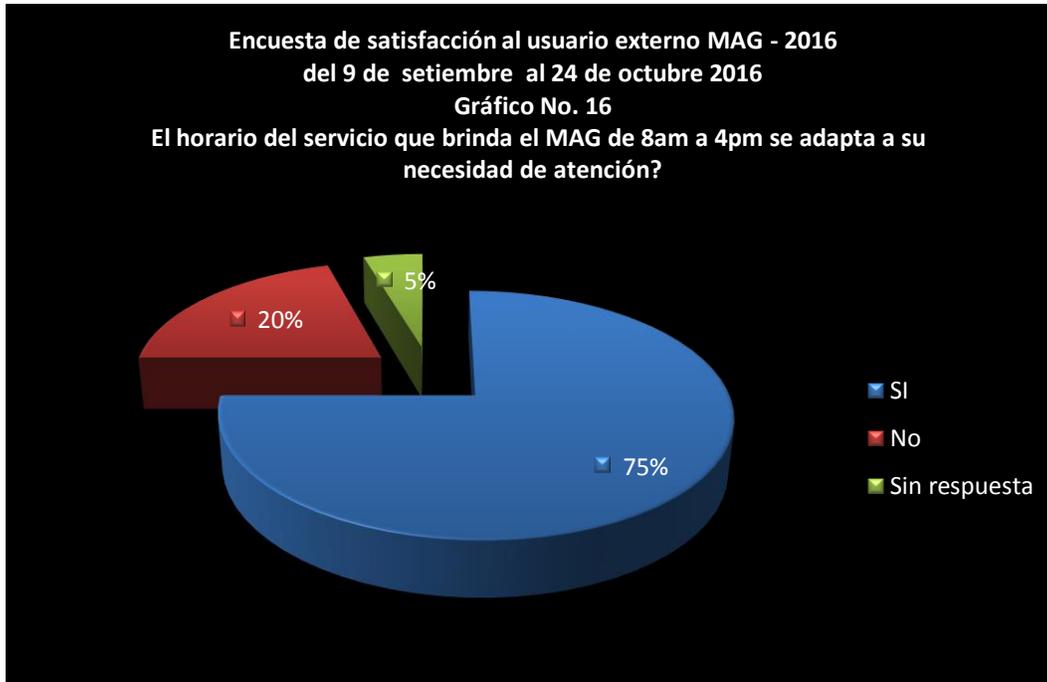


En el presente estudio se hizo un sondeo para conocer la opinión de los usuarios con relación al horario establecido por la institución y si el mismo se adapta a las necesidades de atención. En ese momento la pregunta se direccionó al horario de 8 am a 4 pm.

El cuadro siguiente resume los resultados y se puede observar que un 75% de los encuestados manifestó satisfacción con el horario consultado. El restante 20,45% consideró que no es un horario que se adapta a las necesidades de los usuarios.

**CUADRO NO. 16**  
**OPINIÓN DE ACEPTACIÓN DE HORARIO DE 8 AM A 4 PM**

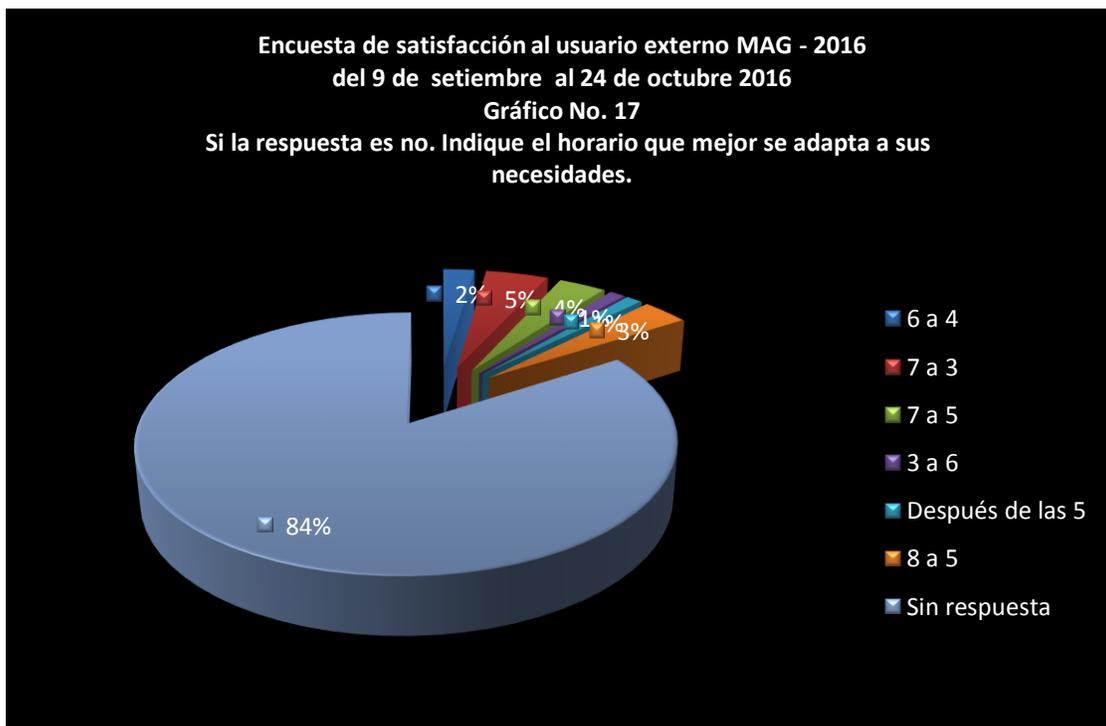
Parámetro	Totales	Números Relativos	
Si	66	75,00%	
No	18	20,45%	
Sin respuesta	4	4,55%	
Total	88	100,00%	



No obstante, a pesar de que la mayoría de los encuestados manifestó satisfacción con el horario que tiene establecido el Ministerio de Agricultura y Ganadería, se solicitó criterio a los que manifestaron su disconformidad con el mismo para que indicaran cuál sería el más propicio.

De los 18 encuestados que no estuvieron conformes, lo que se puede visualizar es que éstos abogan porque el servicio inicie antes de las 8 am, ya que señalan que inicie a las 6 o 7 de la mañana.

CUADRO NO. 17 PROPUESTA DE HORARIO SUGERIDAS POR USUARIOS QUE MÁS SE ADAPTA A SUS NECESIDADES		
Parámetro	Totales	Números Relativos
6 a 4	2	2,27%
7 a 3	4	4,55%
7 a 5	3	3,41%
3 a 6	1	1,14%
Después de las 5	1	1,14%
8 a 5	3	3,41%
Sin respuesta	74	84,09%
Total	88	100,00%

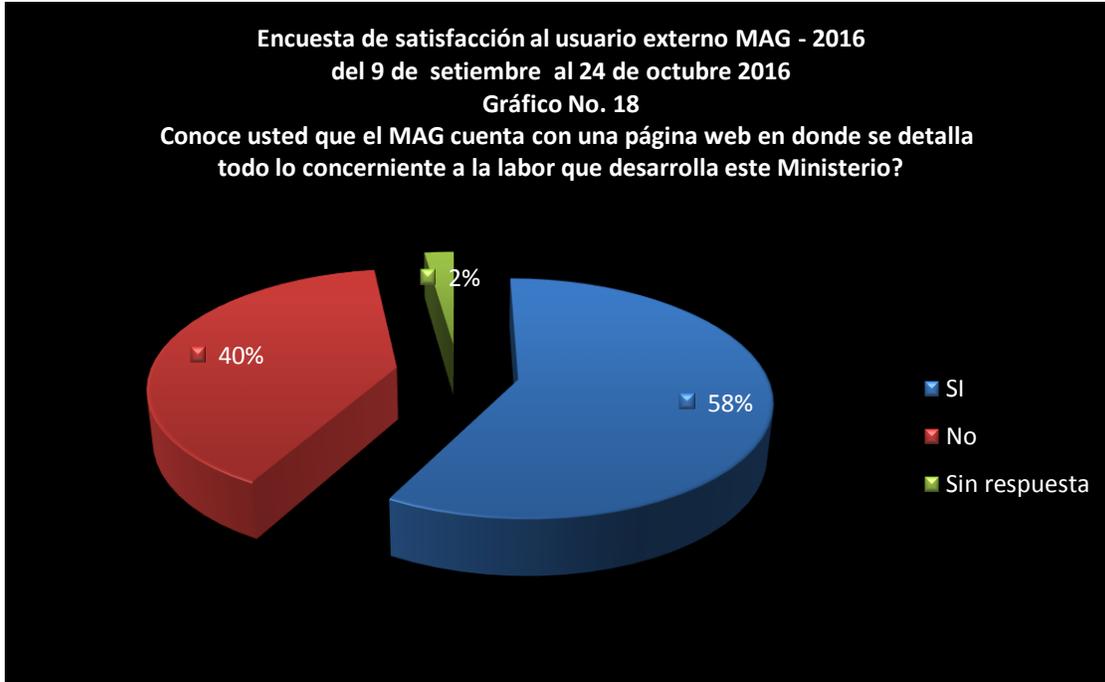


Como parte de los objetivos de esta encuesta de satisfacción se planteó una pregunta con el fin de determinar si los usuarios tienen conocimiento de que el Ministerio de

Agricultura y Ganadería cuenta con un sitio web en el cual se detalla todo lo concerniente a la labor que se lleva a cabo en la institución.

Los resultados arrojaron que un poco más del 50% sí tiene conocimiento del sitio web, lo implica que muy probablemente han hecho uso de este insumo para orientar sus peticiones o requerimientos de información. El restante casi 40% al contestar negativamente, ya tomaron conocimiento de que sí existe un sitio web de consulta., por lo que el ejercicio en sí mismo contribuyó a brindar esa información en forma indirecta.

<b>CUADRO NO. 18</b>		
<b>CONOCE EL USUARIO DE LA EXISTENCIA DE UNA PÁGINA WEB EN DONDE SE DETALLA LA LABOR DEL MAG?</b>		
<b>Parámetro</b>	<b>Totales</b>	<b>Números Relativos</b>
SI	51	57,95%
No	35	39,77%
Sin respuesta	2	2,27%
Total	88	100,00%

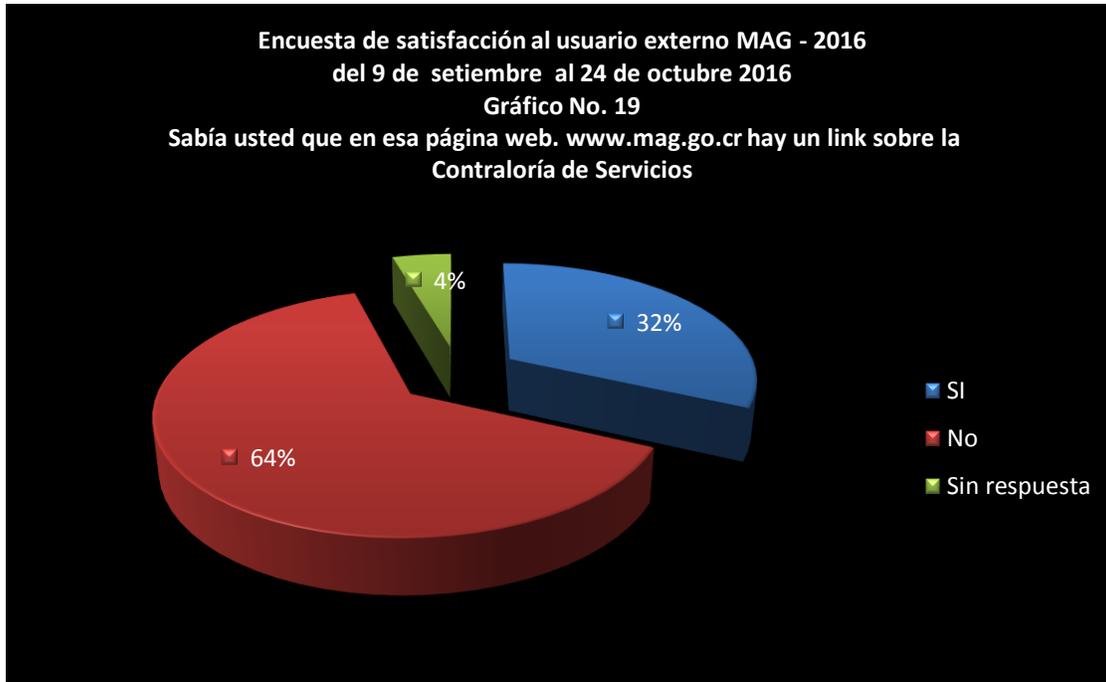


Fue interés de esta Contraloría de Servicios conocer si los usuarios del sitio web habían utilizado o sabían de que la institución tiene un link para que los usuarios manifiesten quejas, denuncias etc relacionadas al servicio que brindan los funcionarios del MAG.

El resultado indica que solo 28 personas encuestadas equivalente a un 31.82% manifestó que sí conocía de ese link. El restante 63.64% señaló que no.

**Cuadro NO. 19**  
**Conoce el usuario de un link sobre la Contraloría de Servicios del MAG para presentar quejas, etc?**

Parámetro	Totales	Números Relativos	
SI	28	31,82%	
No	56	63,64%	
Sin respuesta	4	4,55%	
Total	88	100,00%	



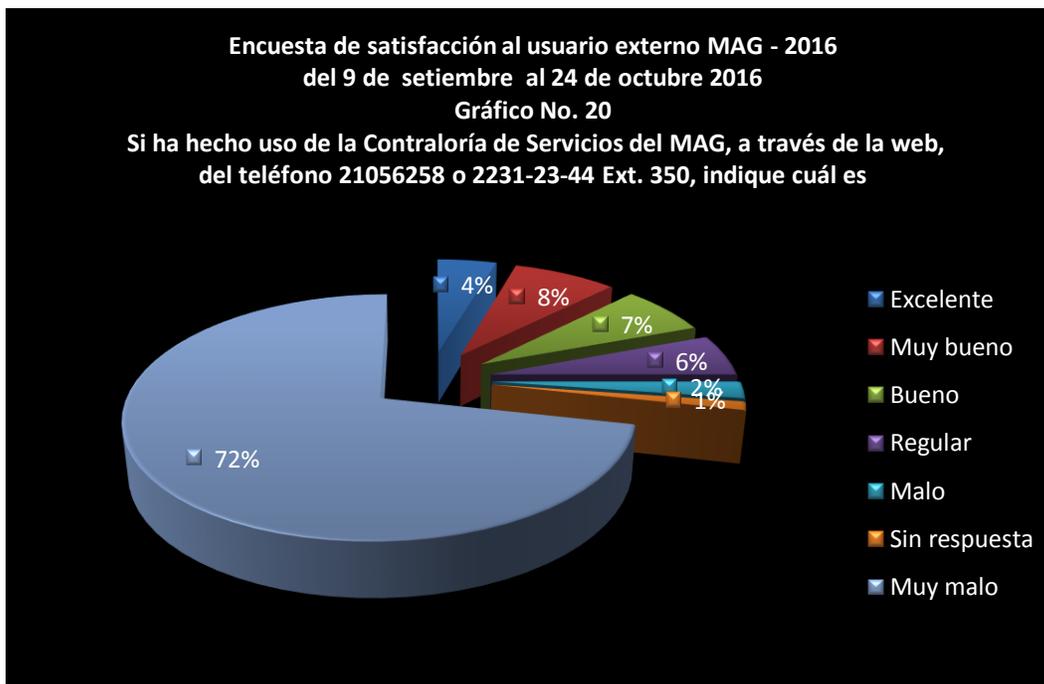
Por último, se les pidió su opinión si habían hecho uso de la Contraloría de Servicios y 63 personas manifestaron que el servicio es muy malo. Ese porcentaje es importante tenerlo presente para medir la percepción en la próxima encuesta de opinión., ya que se han hecho múltiples esfuerzos por tener un servicio continuo, no obstante, por razones diversas como son reuniones, talleres y requerimientos de información en diferentes instancias del MAG, no siempre se puede atender a los usuarios que recurren a la Contraloría de Servicios a través del teléfono, ya que por el momento es unipersonal.

En el próximo sondeo, se solicitará que se especifique los factores que determinan una opinión con relación al servicio brindado por la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería., esto contribuirá a mejorar en aquellas áreas que eventualmente señalen.

No obstante, en la misma encuesta se indicó lo siguiente:

“Muy buena la atención de Doña Lorena de contraloría de servicios ese tipo de funcionarios es que hacen la diferencia en un tipo de identidad como esta. Excelente el Servicio”.

Cuadro NO. 20 OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE BRINDA LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Excelente	4	4,55%
Muy bueno	7	7,95%
Bueno	6	6,82%
Regular	5	5,68%
Malo	2	2,27%
Sin respuesta	1	1,14%
Muy malo	63	71,59%
Total	88	100,00%



#### **IV. CONCLUSIONES**

1. Este primer ejercicio impulsado por la Contraloría de Servicios del MAG, no solo responde a una de sus funciones de conformidad a la Sección III, Artículo 14, numeral 13. , sino es una estrategia que permite un acercamiento con los usuarios, logrando con ello tener un percepción de los servicios que brinda la institución a través de los funcionarios.
2. Se infiere que existe muy poco conocimiento del sitio web del MAG, no solo por los resultados arrojados en cuanto a una pregunta relacionada con ese tema, sino por la poca participación de los visitantes al momento en que se puso a disposición la encuesta en la web.
3. La poca participación de los usuarios en esta encuesta no permite tener conclusiones robustas, por lo que se espera que poco a poco los usuarios de los servicios tengan más interés en utilizar una herramienta como lo es la encuesta para poder manifestar opiniones que le permitan a la Administración tomar decisiones para el mejoramiento en la calidad de los servicios.
4. Como estrategia adicional, se hizo una invitación vía correo a los productores que se encuentran registrados en la Dirección de Extensión Agropecuaria, no obstante, hubo un rechazo considerable de correos, se hace necesario mantener un registro actualizado de direcciones de productores.
5. Los resultados arrojados en la encuesta deben ser analizados a la luz de que los mismos son un insumo importante para buscar acciones de mejora en todos los campos del accionar de la institución.
6. Se determinó durante el análisis de los datos que existen vacíos en el planteamiento de las preguntas, por lo que para la encuesta del 2017 se tratará de hacer un enfoque que permita obtener resultados más concretos con relación al nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
7. En la próxima encuesta se debe ser enfático en que se está midiendo los servicios que brinda el MAG, no así el de los órganos adscritos a este Ministerio, ya que algunas de las respuestas estuvieron orientadas a la labor sustantiva del SENASA y SFE y además dieron algunas opiniones al respecto que ya fueron

plasmadas en este documento cuando se analizó la percepción sobre los servicios que brinda el MAG.

- a) Con este primer ejercicio, ya se tiene una base para poder comparar con los siguientes resultados que se generen a través de las encuestas de opinión que se elaborarán anualmente por parte de esta Contraloría de Servicios.
- b) La responsabilidad de las acciones de mejora en cuanto a los temas que han reflejado debilidades recae única y exclusivamente sobre el superior inmediato de la dependencia como parte de sus obligaciones establecidas en la normativa que regula su accionar.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Cada una de las respuestas generadas deben de ser un insumo para incorporarlas en el mejoramiento de los servicios que brinda la institución y

garantizar que todas las acciones y decisiones están debidamente alineadas al principio de legalidad.

2. En razón de que los correos de cada productor que están registrados en la Dirección de Extensión Agropecuaria, los cuales fueron suministrados para llevar a cabo esta encuesta, muchos fueron rechazados porque el destinatario probablemente no existe, se sugiere implementar un mecanismo en el campo que permita recabar información al respecto con el fin de actualizar esos datos.
3. Lograr mayor participación por parte de la Dirección de Extensión Agropecuaria en la elaboración y formulación de las preguntas que se van a incluir en la encuesta que medirá el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del MAG.
4. El documento que reúne todo lo concerniente a la encuesta realizada en el 2016 debe de ser del conocimiento de las instancias involucradas para que sea analizado y conozcan que han sido opinadas o valoradas por los usuarios y producto de su análisis, se deberán desprender acciones o planes de corrección cuando corresponda o bien, llevar a cabo las medidas preventivas.
5. Esta Contraloría de Servicios sugiere que para captar información de los usuarios con relación a los servicios que brinda la institución, se apruebe la implementación de un método de encuesta en formulario impreso en donde se requerirá la colaboración de los funcionarios que laboran en campo. Sobre este punto es importante aclarar que este es adicional al que se seguirá utilizando a través de la web del MAG.
6. Los comentarios de los usuarios que se agregaron en el punto donde se hizo un análisis de la pregunta relacionada a la "Calificación obtenida de los usuarios encuestados por los servicios que brinda el MAG", debe constituirse en un insumo de orientación para revisión y toma de decisiones en cuanto a los procedimientos que se siguen en la prestación del servicio, no contra los funcionarios a los cuales se hacen alusión., ya que sin un debido proceso no se pueden asumir esos criterios como absolutos.



# MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA

