



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DEL MODELO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE  
SERVICIO AL USUARIO EN EL MAGAP DE PORTOVIEJO**

**AUTORES:**

**VERA RIVERA MARÍA GABRIELA  
ZAMBRANO ALMEIDA MARÍA DOLORES**

**TUTOR:**

**ING. WLADIMIR ALEXANDER PALACIOS ZURITA, MGE**

**CALCETA, OCTUBRE 2013**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

María Gabriela Vera Rivera y María Dolores Zambrano Almeida, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

---

**MARÍA GABRIELA VERA RIVERA**

---

**MARÍA DOLORES ZAMBRANO ALMEIDA**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Wladimir Alexander Palacios Zurita certifica haber tutelado la tesis **PROPUESTA DE UN MODELO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MAGAP DE PORTOVIEJO**, que ha sido desarrollada por María Gabriela Vera Rivera y María Dolores Zambrano Almeida, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. WLADIMIR ALEXANDER PALACIOS ZURITA, MGE.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **PROPUESTA DE UN MODELO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL MAGAP DE PORTOVIEJO**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por María Gabriela Vera Rivera y María Dolores Zambrano Almeida, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

ECO. JAIME MUÑOZ ZAMBRANO, MG  
**MIEMBRO**

---

EC. PATRICIO BRAVO PEREZ, MG  
**SECRETARIO**

---

ING. COLUMBA BRAVO MACÍAS, MG  
**PRESIDENTA**

## **AGRADECIMIENTO**

Buscar la excelencia y el éxito solo está en nuestras manos. Aquello es fuente de inspiración para agradecer a Dios padre celestial y creador de todo lo maravilloso.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día.

A nuestros queridos padres, quienes han sido pilar fundamental en nuestras vidas, quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de nosotras unas personas con valores para podernos desenvolver como esposas madres y profesionales.

A nuestros esposo e hijos que nos han apoyado durante este proyecto de vida.

A nuestros familiares y amigos que siempre estuvieron brindándonos ese apoyo moral incondicional cuando lo necesitamos.

Al Ing. Alexander Palacios tutor y guía, al tribunal y docentes, que han estado presente en las correcciones y contribuyeron con la realización de la presente tesis de grado.

A nuestros compañeros con quienes hemos compartido momentos muy gratos en esta corta y alegre estadía dentro y fuera del aula de clase.

**María Gabriela Vera Rivera**  
**María Dolores Zambrano Almeida**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es el logro más grande que hemos alcanzado en nuestra larga carrera como estudiantes fruto de constancia y sacrificio; por tal razón dedicamos humildemente esta tesis a las personas más importantes en nuestras vidas nuestros padres, esposos e hijos los que siempre nos brindaron su apoyo incondicional, depositando en nosotros toda su confianza y su amor aun en los momentos de flaqueo estuvieron ahí levantándonos el ánimo y dándonos fuerzas para seguir adelante, deseosos de ver a sus hijas, esposas y madres coronándose como profesionales de la patria.

**María Gabriela Vera Rivera**  
**María Dolores Zambrano Almeida**

## CONTENIDO GENERAL

1 CARÁTULA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL .....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS .....	ix
CUADROS .....	ix
GRÁFICOS .....	xi
FIGURAS .....	xiii
FOTO.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
PALABRAS CLAVES.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
KEY WORDS .....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	2
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER .....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. MARCO CONCEPTUAL .....	5
2.1.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	5
2.1.2. CLIENTE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	6
2.1.3. GESTIÓN PÚBLICA .....	6
2.1.4. SISTEMAS DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA CALIDAD.....	7
2.1.5. CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	8
2.1.6. NORMA ISO 10001.....	10
2.1.7. GESTIÓN DE PROCESOS.....	10
2.1.8. MEJORA CONTINUA .....	11
2.1.9. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS .....	12

2.1.10. DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO.....	13
2.1.11. DIAGRAMA BRAINSTORMING.....	13
2.1.12. ENCUESTA .....	14
2.1.12.1. MUESTRA .....	15
2.1.13. ENTREVISTA .....	15
2.1.14. ESCALA DE LIKERT .....	15
2.1.15. BASE LEGAL CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO.....	17
2.1.15.1. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP).....	17
2.1.15.2. NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DE PROCESOS.....	17
2.1.15.3. PLAN DEL BUEN VIVIR.....	18
2.1.15.4. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	18
2.2. MARCO REFERENCIAL .....	18
2.2.1. MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA (MAGAP).....	18
2.2.2. MISIÓN.....	19
2.2.3. VISIÓN.....	19
2.2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL MAGAP .....	19
2.2.5. POLÍTICAS DE ESTADO PARA EL SECTOR AGROPECUARIO .....	20
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....</b>	<b>21</b>
3.1. UBICACIÓN.....	21
3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	22
3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS .....	22
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	23
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO.....	23
3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
4.1. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	26
4.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL MAGAP PORTOVIEJO .....	26
4.1.2. BRAINSTORMING (LLUVIA DE IDEAS).....	30
4.1.3. DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE RECIBEN LOS USUARIOS EN EL MAGAP DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO .....	31
4.2. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO DEL MAGAP PORTOVIEJO .....	130
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>145</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>150</b>

## CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

### CUADROS

Cuadro 3. 1. Procedimientos metodológicos de la investigación .....	274
Cuadro 4. 1. Población Cantón Portoviejo .....	27
Cuadro 4. 2. Determicion del servicio de Fertilizanes .....	32
Cuadro 4. 3. Servicio de Suelos .....	33
Cuadro 4. 4 Servicio de Semillas .....	34
Cuadro 4. 5. Servicio de Mecanización Agrícola .....	35
Cuadro 4. 6 Servicio de Insumos y bio insumos .....	36
Cuadro 4. 7. Resumen Servicio Agricultura .....	37
Cuadro 4. 8. Atención en las oficinas el personal es amable .....	38
Cuadro 4. 9. Personal Capacitado.....	39
Cuadro 4. 10. Personal Colaborador .....	40
Cuadro 4. 11. Personal Respetuoso .....	41
Cuadro 4. 12. Resumen Atención Agricultura .....	42
Cuadro 4. 13. Atención manera continua .....	43
Cuadro 4. 14. Atención en tiempo adecuado .....	44
Cuadro 4. 15 Resumen duración del servicio Agricultura .....	45
Cuadro 4. 16. Instalaciones y Recursos Área aseada .....	46
Cuadro 4. 17. Área Ventilada.....	47
Cuadro 4. 18. Área en buen estado .....	48
Cuadro 4. 19 Área iluminada .....	49
Cuadro 4. 20. Área con recipientes de basura .....	50
Cuadro 4. 21. Resumen Instalaciones y recursos en el Área de Agricultura .....	51
Cuadro 4. 22. Baños aseados .....	52
Cuadro 4. 23. Baños ventilados .....	53
Cuadro 4. 24. Baños en buenas condiciones .....	54
Cuadro 4. 25. Resumen Baños Agricultura .....	55
Cuadro 4. 26. Horarios puntuales .....	56
Cuadro 4. 27. Horarios adecuados .....	57
Cuadro 4. 28. Horarios respetados .....	58
Cuadro 4. 29. Resumen Horarios Atención Agricultura .....	59
Cuadro 4. 30. Atención amable a dudas .....	60
Cuadro 4. 31. Atención forma inmediata sugerencias .....	61
Cuadro 4. 32. Atención a Dudas de forma clara .....	62
Cuadro 4. 33. Atención a dudas de manera receptiva .....	63
Cuadro 4. 34. Resumen Atención a dudas y sugerencias Agricultura .....	64
Cuadro 4. 35. Expectativas del servicio.....	65
Cuadro 4. 36. Resumen Área Agricultura .....	66
Cuadro 4. 37. Servicio de Areteo .....	67
Cuadro 4. 38. Servicio de Ovinos .....	68
Cuadro 4. 39. Resumen Servicio Ganadería.....	69
Cuadro 4. 40. Personal amable .....	70
Cuadro 4. 41. Personal capacitado .....	71
Cuadro 4. 42 Personal dispuesto a colaborar .....	72
Cuadro 4. 43. Personal respetuoso.....	73
Cuadro 4. 44. Resumen Atención Ganadería .....	74
Cuadro 4. 45. Atención de manera oportuna .....	75
Cuadro 4. 46. Atención tiempo adecuado .....	76
Cuadro 4. 47. Resumen duración Ganadería .....	77
Cuadro 4. 48. Áreas aseadas .....	78
Cuadro 4. 49. Área ventilada .....	79
Cuadro 4. 50. Áreas en buen estado .....	80
Cuadro 4. 51. Áreas iluminadas .....	81

Cuadro 4. 52. Áreas con recipiente de basura .....	82
Cuadro 4. 53. Resumen Instalaciones y recursos Ganadería .....	83
Cuadro 4. 54. Baños aseados .....	84
Cuadro 4. 55. Baños ventilados .....	85
Cuadro 4. 56. Baños en buenas condiciones .....	86
Cuadro 4. 57. Resumen Baños Ganadería .....	87
Cuadro 4. 58. Horarios puntuales .....	88
Cuadro 4. 59. Horarios adecuados .....	89
Cuadro 4. 60. Horarios respetados .....	90
Cuadro 4. 61. Resumen horarios Ganadería .....	91
Cuadro 4. 62. Atención manera amable .....	92
Cuadro 4. 63. Atención forma inmediata .....	93
Cuadro 4. 64. Atención forma clara .....	94
Cuadro 4. 65. Atención a dudas de manera receptiva .....	95
Cuadro 4. 66. Resumen atención a dudas y sugerencias Ganadería .....	96
Cuadro 4. 67. Expectativas del servicio .....	97
Cuadro 4. 68. Resumen Ganadería .....	98
Cuadro 4. 69. Servicio área Avicultura .....	99
Cuadro 4. 70. Atención amable .....	100
Cuadro 4. 71. Personal capacitado .....	101
Cuadro 4. 72. Personal dispuesto colaborarle .....	102
Cuadro 4. 73. Personal respetuoso .....	103
Cuadro 4. 74. Resumen de atención Avicultura .....	104
Cuadro 4. 75. Atención manera oportuna .....	105
Cuadro 4. 76. Atención en tiempo adecuado .....	106
Cuadro 4. 77. Resumen Duración Avicultura .....	107
Cuadro 4. 78. Áreas aseadas .....	108
Cuadro 4. 79. Área ventilada .....	109
Cuadro 4. 80. Áreas buen estado .....	110
Cuadro 4. 81. Áreas iluminadas .....	111
Cuadro 4. 82. Área recipiente basura .....	112
Cuadro 4. 83. Resumen Instalaciones y recursos Avicultura .....	113
Cuadro 4. 84. Baños aseados .....	114
Cuadro 4. 85. Baños ventilados .....	115
Cuadro 4. 86. Baños en buenas condiciones .....	116
Cuadro 4. 87. Resumen Baños Avicultura .....	117
Cuadro 4. 88. Horarios manera puntual .....	118
Cuadro 4. 89. Horarios adecuados .....	119
Cuadro 4. 90. Horarios establecidos .....	120
Cuadro 4. 91. Resumen horarios Avicultura .....	121
Cuadro 4. 92. Atención a dudas de manera amable .....	122
Cuadro 4. 93. Atención a sugerencias .....	123
Cuadro 4. 94. Atención de forma clara .....	124
Cuadro 4. 95. Atención a dificultades de manera receptiva .....	125
Cuadro 4. 96. Resumen atención a dudas y sugerencias .....	126
Cuadro 4. 97. Expectativas del servicio .....	127
Cuadro 4. 98. Resumen Área de Avicultura .....	128
Cuadro 4. 99. Consolidado .....	129
Cuadro 4. 100. Introducción del plan de acción .....	131
Cuadro 4. 101. Objetivos del plan de acción .....	132
Cuadro 4. 102. Caracterización de la atención al cliente .....	133
Cuadro 4. 103. Definición de la duración de la atención al usuario .....	134
Cuadro 4. 104. Análisis de las instalaciones y recursos del área de atención al cliente .....	135
Cuadro 4. 105. Mejoramiento del área de los baños .....	136
Cuadro 4. 106. Análisis de los horarios de atención .....	137
Cuadro 4. 107. Análisis de la atención a dudas y sugerencias .....	138

Cuadro 4. 108. Medición de la satisfacción del usuario .....	139
Cuadro 4. 109. Calculo satisfacción del usuario .....	140
Cuadro 4. 110. Plan de retroalimentación .....	141
Cuadro 4. 111. Evaluación y seguimiento .....	142
Cuadro 4. 112. Cronograma plan de acción MAGAP Portoviejo.....	143
Cuadro 4. 113. Resumen .....	144

## GRÁFICOS

Gráfico 4. 1. Determinación del servicio de Fertilizantes. ....	32
Gráfico 4. 2. La dinámica en la calidad del servicio de suelos está dada en un 31% como muy satisfecho.....	33
Gráfico 4. 3. La dinámica en la calidad del servicio de semillas está dada en un 51% como muy satisfecho .....	34
Gráfico 4. 4. La dinámica en la calidad del servicio de Mecanización Agrícola está dada en un 30% como satisfecho .....	35
Gráfico 4. 5. La dinámica en la calidad del servicio de Insumos y bio insumos está dada en un 36% como muy insatisfecho .....	36
Gráfico 4. 6. Dinámica general en el área de agricultura de la pregunta 1 del servicio muestra un mejor nivel en el literal c. Semillas .....	37
Gráfico 4. 7. La dinámica de la atención en las oficinas el personal es amable está dada en un 36% como satisfecho .....	38
Gráfico 4. 8. La dinámica del personal está capacitado para brindar atención al cliente está dada en un 27% como satisfecho y un 27% muy satisfecho.....	39
Gráfico 4. 9. La dinámica del personal está dispuesto a colaborarle y darle asistencia en su trámite está dada en un 49% como muy satisfecho .....	40
Gráfico 4. 10. La dinámica del personal tiene un trato respetuoso al atenderlo está dada en un 38% como satisfecho .....	41
Gráfico 4. 11. Resumen Atención Agricultura .....	42
Gráfico 4. 12. Atención de manera continua .....	43
Gráfico 4. 13 Atención en tiempo adecuado .....	44
Gráfico 4. 14. Resumen duración del servicio Agrucultura .....	45
Gráfico 4. 15 La dinámica del personal en cuanto a l área de atención al cliente esta aseada está dada en un 41% como satisfecho .....	46
Gráfico 4. 16. Área Ventilada.....	47
Gráfico 4. 17. Área en buen estado .....	48
Gráfico 4. 18. Área Iluminada .....	49
Gráfico 4. 19. Área con recipiente de basura. ....	50
Gráfico 4. 20. Resumen Instalaciones y recursos en el Área de Agricultura .....	51
Gráfico 4. 21. Baños Aseados.....	52
Gráfico 4. 22. La dinámica del personal en cuanto al área de atención al cliente cuenta con baños ventilados está dada en un 48% como insatisfecho .....	53
Gráfico 4. 23. Baños en buenas condiciones .....	54
Gráfico 4. 24. Resumen Baños Agricultura. ....	55
Gráfico 4. 25 Horarios puntuales. ....	56
Gráfico 4. 26. Horarios Adecuados .....	57
Gráfico 4. 27. Horarios respetados. ....	58
Gráfico 4. 28. Resumen Horarios Atención Agricultura.....	59
Gráfico 4. 29. Atención amable a dudas .....	60
Gráfico 4. 30. Atención forma inmediata sugerencias .....	61
Gráfico 4. 31. Atención a dudas de forma clara. ....	62
Gráfico 4. 32. Atención a dudas de manera receptiva.....	63
Gráfico 4. 33. Dinámica general en el área de agricultura de la pregunta 7 en cuanto a la atención a dudas y sugerencias en el área de agricultura muestra un mejor nivel en el literal d Manera receptiva.....	64
Gráfico 4. 34. La dinámica del personal en cuanto a Expectativas del servicio está dada en un 43% como satisfecho .....	65
Gráfico 4. 35. Dinámica de calificaciones en cuanto a la atención al cliente .....	66

Gráfico 4. 36. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en el Servicio de Areteo está dada en un 33% como insatisfecho. ....	67
Gráfico 4. 37. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en el Servicio de Ovino está dada en un 35% como insatisfecho. ....	68
Gráfico 4. 38. Dinámica general en el área de Ganadería de la pregunta 1 en cuanto al servicio muestra un mejor nivel en el literal a Areteo. ....	69
Gráfico 4. 39. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal se muestra amable está dada en un 43% como satisfecho. ....	70
Gráfico 4. 40 La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal está capacitado está dada en un 51% como satisfecho. ....	71
Gráfico 4. 41. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal está dispuesto a colaborar está dada en un 37% como insatisfecho. ....	72
Gráfico 4. 42. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal es respetuoso está dada en un 47% como muy satisfecho. ....	73
Gráfico 4. 43. Dinámica general en el área de Ganadería de la pregunta 2 en cuanto a la atención muestra un mejor nivel en el literal b está capacitado. ....	74
Gráfico 4. 44. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la n pregunta 3 Duración atención de manera oportuna está dada en un 39% como satisfecho. ....	75
Gráfico 4. 45. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la Duración la atención que se le prestó se da en un tiempo adecuado está dada en un 35% como muy insatisfecho. ....	76
Gráfico 4. 46. Dinámica general en el área de Ganadería de la pregunta 3 en cuanto a la Duración muestra un mejor nivel en el literal a manera oportuna. ....	77
Gráfico 4. 47. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área e atención al cliente esta aseada está dada en un 49% como muy satisfecho. ....	78
Gráfico 4. 48. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área de atención al cliente esta ventilada está dada en un 53% como muy satisfecho. ....	79
Gráfico 4. 49. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área de atención al cliente los asientos está en buen estado está dada en un 47% como satisfecho. ....	80
Gráfico 4. 50. Áreas iluminadas. ....	81
Gráfico 4. 51. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura está dada en un 37% como insatisfecho. ....	82
Gráfico 4. 52. Resumen instalaciones y recursos ganadería. ....	83
Gráfico 4. 53. Baños aseados. ....	84
Gráfico 4. 54. Baños Ventilados. ....	85
Gráfico 4. 55. Baños en buenas condiciones. ....	86
Gráfico 4. 56. Resumen Baños Ganadería. ....	87
Gráfico 4. 57. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en los Horarios de se cumplen de manera puntual está dada en un 49% como satisfecho. ....	88
Gráfico 4. 58. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en los Horarios son adecuados para el usuario está dada en un 55% como muy satisfecho. ....	89
Gráfico 4. 59. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en los Horarios son respetados está dada en un 51% como satisfecho. ....	90
Gráfico 4. 60. Resumen horarios Ganadería. ....	91
Gráfico 4. 61. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la Atención a dudas y sugerencias se responde de manera amable está dada en un 52% como satisfecho. ....	92
Gráfico 4. 62. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Atención a Dudas y Sugerencias las sugerencias son atendidas de forma inmediata está dada en un 51% como satisfecho. ....	93
Gráfico 4. 63. Atención forma clara. ....	94
Gráfico 4. 64. Atención a dudas de manera receptiva. ....	95
Gráfico 4. 65. Resumen atención a dudas y sugerencias Ganadería. ....	96
Gráfico 4. 66. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Expectativas del servicio está dada en un 58% como muy satisfecho. ....	97
Gráfico 4. 67. Resumen área de ganadería. ....	98
Gráfico 4. 68. La dinámica del personal en cuanto al área de Avicultura. ....	99
Gráfico 4. 69. La dinámica del personal en cuanto al área de Avicultura el 37% de la atención es amable. ....	100
Gráfico 4. 70. La dinámica del personal capacitado en cuanto al área de Avicultura el 38% es satisfactorio. ....	101
Gráfico 4. 71. La dinámica del personal del área de Avicultura – colaboración y asistencia. ....	102

Gráfico 4. 72. Trato respetuoso por parte del personal - área de Acuicultura .....	103
Gráfico 4. 73. Resumen de atención al usuario del área de Acuicultura. ....	104
Gráfico 4. 74. Atención oportuna hacia el usuario .....	105
Gráfico 4. 75. Atención en tiempo adecuado .....	106
Gráfico 4. 76. Resumen duración acuicultura .....	107
Gráfico 4. 77. Áreas aseadas .....	108
Gráfico 4. 78. Área ventilada .....	109
Gráfico 4. 79. Asientos en buen estado .....	110
Gráfico 4. 80. Áreas iluminadas .....	111
Gráfico 4. 81. Ausencia o presencia de recipiente para la basura .....	112
Gráfico 4. 82. Resumen Instalaciones y recursos Acuicultura .....	113
Gráfico 4. 83. Baños aseados en el área de atención al cliente .....	114
Gráfico 4. 84. Ventilación en baños del área de atención al cliente.....	115
Gráfico 4. 85 Dinámica de la condición de los baños en el área de atención al cliente.....	116
Gráfico 4. 86. Resumen (baños) área acuicultura .....	117
Gráfico 4. 87. Cumplimiento del horario de forma puntual por parte de los servidores públicos .....	118
Gráfico 4. 88 Horarios adecuados para el usuario .....	119
Gráfico 4. 89 Respeto a los horarios establecidos .....	120
Gráfico 4. 90. Resumen respecto a los horarios del área de acuicultura.....	121
Gráfico 4. 91. Respuesta a inquietudes de forma amable por parte del servidor público .....	122
Gráfico 4. 92. Atención a sugerencias .....	123
Gráfico 4. 93. Atención en forma clara hacia el usuario .....	124
Gráfico 4. 94. Atención a dificultades de manera receptiva .....	125
Gráfico 4. 95. Resumen atención a dudas y sugerencias .....	126
Gráfico 4. 96. Expectativas del servicio recibido .....	127
Gráfico 4. 97. Resumen global área avicultura.....	128
Gráfico 4. 98. Consolidado .....	129

## FIGURAS

Figura 4.1. Lluvia de ideas MAGAP Portoviejo.....	30
Figura 4.2. Diagrama de Ishikawa del MAGAP Portoviejo.....	130

## FOTO

Foto 3. 1 Ubicación del MAGAP - Portoviejo.....	21
---	----

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo la finalidad de proponer un modelo de gestión para mejorar la calidad de servicio al usuario en el Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca, para el desarrollo de la propuesta se recopiló información para el análisis de la situación actual de la institución, mediante la lluvia de ideas se identificó los principales criterios de estudio de las áreas del MAGAP, para el diagnóstico de la calidad de servicio se realizó una encuesta tomando como muestra a 100 personas cada área (Agricultura, Ganadería y Avicultura), con este instrumento se determinó el grado de satisfacción del usuario mediante los indicadores de servicios, atención en las oficinas, duración del servicio, baños, horarios, dudas y sugerencias, expectativas del servicio, teniendo como resultado un promedio de calificación de 2,8 sobre 4 que de acuerdo a la escala se encuentra entre los parámetros de insatisfecho, por tal razón se efectuó un diagrama de causa y efecto en el que se expuso el principal problema, luego se propuso una alternativa de mejora mediante un plan de acción basado en la norma ISO 10001.

## **PALABRAS CLAVES**

Calidad de servicio, propuesta de mejora, usuario

## **ABSTRACT**

The present work of investigation had as purpose propose a management model for improve the quality of service the user in the Ministry of Agriculture Livestock Acoacultura and Fisheries, for development of the proposal was conducted by compiling of information for analysis of the current situation of the institution, by brainstorming was identified the main criteria for study from areas of the MAGAP, for diagnosing service quality a survey was carried taking as sample at 100 people per the area of Agriculture, Livestock and Aviculture, with this instrument could be determined the degree of user satisfaction through the indicators of services, attention in offices, duration of service, bathrooms, schedules, doubts and suggestions, expectations of the service, having as result that an average of rating of 2, 8 that according to the scale is located between the parameters of unsatisfied, such reason was effected a diagram of cause and effect in which was exposed the main problem, then proposed a improvement alternative through a plan of action based on the norm ISO 9001.

## **KEY WORDS**

Quality of service, proposed improvements, user

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La Gestión Pública tradicional llevada a cabo por los países desarrollados en el siglo XX, apenas presentaba problemas, dadas las características del sector público y de su entorno; el cambio reciente en dicho entorno ha puesto de manifiesto la necesidad urgente de renovar la organización y las normas administrativas con el objetivo de conseguir una administración pública más moderna y competitiva. La base que propicia estos cambios está apoyada principalmente en el ahorro y reducción de costes, en la evolución de las tecnologías y en la mejora de los servicios públicos. Uno de los instrumentos para mejorar la calidad del servicio son las normas ISO que regulan el mejoramiento de los procesos y procedimientos de una gestión de calidad.

En el Ecuador hace unos cinco años atrás la situación de la administración pública en cuanto a servicios al usuario era sinónimo de una atención pésima, en el año 2011 se emitió una norma técnica de gestión de procesos que consta en el Acuerdo No. 784 (Ministerio de Relaciones Laborales, 2011), para la mejora continua de la entidades públicas del país, que consiste en un proceso conformado por un ciclo de actividades recurrentes, que continuamente aumentaran las capacidades de un procedimiento que cumple con requerimientos del cliente interno, cliente externo, ciudadanía, empresas y gobierno.

Según datos del SENPLADES (2008) en una encuesta realizada a usuarios del servicio público, mencionaron en un 28.3% de los encuestados calificaron con 5 en una escala de 10 el funcionamiento de las instituciones públicas, además con relación a la calidad de servicio se mencionó con respecto a la eficacia que la gente considera que las instituciones públicas son más ineficaces que eficaces. En el mismo sentido que la atención a los ciudadanos en las instituciones públicas resultan más lentas que rápidas.

Siguiendo la tendencia se indicó que en las instituciones públicas hay despreocupación por mejorar el servicio.

El sector público en la provincia de Manabí como a nivel nacional presenta innumerables problemas en cuanto a calidad de servicio se refiere, las entidades públicas no ofrecen un servicio ágil, rápido, eficaz y de calidad, no existe un ambiente adecuado para atender al usuario, además el personal no está capacitado en la atención de calidad, muchas veces no brindan una información eficaz acerca de cualquier trámite que se quiera realizar tornándose una pesadilla burocrática.

El Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca (MAGAP) de la ciudad de Portoviejo, es una institución multisectorial que regula, norma, facilita, controla, y evalúa la gestión de la producción agrícola, ganadera, avícola y pesquera de la provincia, además promueve acciones que permiten el desarrollo rural y propician el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores, en los actuales momentos esta institución presenta problemas organizacionales que influyen directamente en la calidad del servicio al usuario que presta esta organización. Por tal razón se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera se podría mejorar la calidad del servicio al usuario en el MAGAP de la ciudad de Portoviejo para alcanzar la excelencia institucional?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La propuesta de un modelo que sirve para mejorar la calidad de la gestión pública del MAGAP de la ciudad de Portoviejo, los resultados de esta investigación beneficiará en el ámbito social a los usuarios, autoridades y empleados de esta entidad ya que se mejorará el servicio y el ambiente de trabajo, este estudio tiene valor práctico debido a que se fundamenta en investigaciones realizadas en otras organizaciones con resultados positivos,

además se solucionará el problema latente en cuanto al deficiente servicio que se brinda en esta entidad.

Los sistemas de gestión pública son muy utilizados en la actualidad para establecer procesos de mejora continua, de acciones correctiva y preventivas en el sector público, además en el Ecuador según la Ley Orgánica del servicio público (LOSEP) en el Art. 2 menciona que la finalidad de esta ley es proponer el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y normas que fundamentan el procedimiento de mejora de la calidad de servicio.

Además la Norma Técnica de Gestión de Procesos Acuerdo 784 menciona en el Art. 6 que la gestión de procesos es un conjunto de actividades sistemáticas que siguen un ciclo de mejora continua que implica la definición, medición, análisis, mejora y control de los procesos, con el objetivo de que las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva entreguen servicios de calidad que satisfagan a la sociedad.

En el ámbito económico la investigación de este proyecto no causara gastos adicionales a la institución, debido a que el modelo administrativo es una propuesta que brinda una alternativa para mejorar el servicio en el MAGAP de Portoviejo, de esta manera se podrá optimizar y canalizar los recursos del Estado de una manera favorable que permita el desarrollo y crecimiento del país.

La metodología de la investigación se basó en un proceso de mejora continua de acciones correctivas y preventivas de gestión de calidad de servicio, propuesto por las normas ISO 10001, en las que se estudiará los factores que intervienen en la dotación de un servicio, satisfacción al cliente y como mejorar cada una de las áreas para atender al usuario bajo estándares internacionales de servicio público.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar la propuesta del modelo que permita el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del MAGAP de la ciudad de Portoviejo.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recopilar información cuantitativa para sustentar la propuesta de este trabajo.
- Establecer el procedimiento metodológico para la propuesta del modelo que mejore la calidad del servicio.
- Socializar la propuesta de investigación del modelo para mejorar la calidad del servicio al usuario del MAGAP de la ciudad de Portoviejo.

## **1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER**

Si se propusiera el modelo de mejora en la calidad de servicio al usuario se podrá alcanzar la excelencia institucional en el MAGAP de la ciudad de Portoviejo.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.1.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Administración Pública puede ser entendida desde dos puntos de vista. Desde un punto de vista formal, se entiende a la entidad que administra, o sea al organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales. Desde un punto de vista material, se entiende más bien la actividad administrativa, o sea la actividad de este organismo considerado en sus problemas de gestión y de existencia propia, tanto en sus relaciones con otros organismos semejantes como con los particulares para asegurar la ejecución de su misión. Para bonnin (2009) las relaciones entre ciudadanos y el Estado, es el primer principio o principio primitivo del gobierno para respetar la voluntad pública

La idea clave es sustituir la filosofía del modelo administrativo tradicional, por una visión más amplia y adaptativa. Administrar no es implantar un modelo, sino disponer los recursos y la organización de la manera más eficiente y eficaz, escoger entre una variedad de soluciones administrativas y organizativas aquella que optimice la productividad de los recursos y la eficiencia de los procesos de producción, es el ámbito de la eficiencia, las mejora de resultados, las técnicas y herramientas de administración y organización, el llamado micro managment. (Losada, 2008)

Toda administración pública tiene como fin brindar servicios al ciudadano, además gestiona los bienes y recursos de la zona que está bajo su jurisdicción, con el fin de lograr un manejo sustentable perdurando para generaciones posteriores.

### **2.1.2. CLIENTE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El cliente interno que es el empleado público que recibe servicios de otro empleado de la propia administración, en este sentido todos son clientes internos, puesto que constantemente se están recibiendo servicios de la entidad. El cliente externo que es el consumidor de las informaciones y atenciones al ciudadano procedente de los informadores públicos, es el cliente más valioso, pues sin él no tiene sentido la actividad laboral de los funcionarios, todos son clientes externos desde el momento en que se necesita asesoramiento o tenga necesidad de cualquier servicio de la administración. (Martos, F. 2010)

La nueva administración, además de tener al cliente como referencia, abre al máximo las posibilidades de elección del mismo y sus herramientas del control directo sobre la dirección y la marcha del proceso y sus resultados, cada cliente es un controlador del funcionamiento y velocidad de la red organizativa. Se trata de potenciar todas las formas de transferir poder y capacidad de elección real a los ciudadanos, introducir la competencia interna y multiplicar las posibles soluciones que el cliente puede escoger en cada caso entre el mayor número posible de opciones. (Losada, 2008)

El cliente dentro de toda institución pública es la razón de ser de la organización, la nueva gestión pública estudia de cerca los requerimientos y tendencias de este, para poder mejorar los servicios que está brinda.

### **2.1.3. GESTIÓN PÚBLICA**

La gestión pública dedicada a organizar el gobierno en grupos de agencias y departamentos; adoptar decisiones estratégicas orientadas a la obtención de resultado; utilizar objetivos de output, indicadores de rendimiento o gestión, pagos en relación con los resultados y medidas de mejora de la calidad, recortar los gastos, una mayor flexibilidad, una mejora de la eficiencia en la prestación de servicios públicos; la promoción de la competencia en el estado y entre organizaciones del Sector Público. En definitiva, se trata de alcanzar una

estructura institucional flexible que favorezca la transparencia y la rendición de cuentas, que se centre en la mejora de los resultados de las intervenciones públicas en vez de procesos y normas rígidas para la provisión de servicios. Esto contribuye a reformar la gestión pública, propiciando la exploración de nuevas alternativas en la prestación de servicios públicos o la supresión de aquellos innecesarios, así como una orientación hacia el mercado que sin duda, promueve la competencia y la innovación. (Fernández, 2008)

La nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones. Es decir, el actual sistema de gestión pública se mueve en un nuevo escenario con dos diseños básicos de coordinación. En primer lugar, el sector público reduce las diferencias respecto al sector privado en términos de personal, sistemas de remuneración y métodos de gestión; y, en segundo lugar, existe una disminución del volumen de reglas y procedimientos que articulan la actuación de gestión de los departamentos, sujetos a reglas uniformes para contratar e incurrir en costes. (García, 2008)

La optimización del sector público mediante una gestión pública de calidad mejora los procesos, logrando fortalecer la estructura organizativa aprovechando el potencial del talento humano para dirigirlo según las competencias a los puestos adecuados, además ayuda a evitar desperdicios de recursos y pérdidas económicas.

#### **2.1.4. SISTEMAS DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA CALIDAD**

Los sistemas de gestión de la calidad se inician en la industria de EEUU a comienzos del siglo XX, consiguen un gran desarrollo en la industria japonesa en los años cincuenta y produjeron una gran transformación en las empresas que lideraban los mercados mundiales. Si hasta ahora, prevalecían las cuestiones internas y los principios por los que se regía la organización tenían

valor por sí mismos, en ese momento, el único valor de referencia pasó a ser el cliente, que estaba fuera de la organización. Esto hizo que las empresas empezaran a ver la organización desde la óptica del cliente, y que tuvieran que adaptar sus estructuras y el punto de vista de todos sus miembros. La aplicación de los sistemas de gestión de la calidad pasó primero del sector industrial a las empresas del sector servicios, y posteriormente a las distintas Administraciones públicas. (Uvalle, 2009)

Un sistema de gestión de calidad consiste en un grupo de símbolos y reglas operativas. Símbolo es una orden para hacer surgir de la memoria una cosa o eventos determinados, o bien un conjunto específico de cosas o eventos; en tanto, las reglas operativas son los instrumentos mediante los cuales los modelos realizan directamente la producción del conocimiento. Esencialmente, el modelo es una construcción racional, cuya función central es reflejar con una máxima aproximación las realidades en estudio. (Herrera, 2012)

El manejo de una institución mediante un sistema de gestión de calidad ayuda a organizar los procesos y actividades que se realizan, ya que mediante los métodos y técnicas de esta herramienta de administración estratégica se puede optimizar los servicios que prestan las organizaciones que aplican estos sistemas.

### **2.1.5. CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La calidad de la administración pública es el conjunto de propiedades de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresas o implícitas. Actualmente ha variado la forma de concebir la calidad, de modo que ya no refiere las características intrínsecas que diferencian a un producto o servicio de otro de la misma especie, sino trasciende esta cualidad para identificarla con la capacidad del producto o servicio para satisfacer un propósito, una necesidad o una expectativa. En síntesis, la calidad solía referir una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un objeto o servicio, que permiten juzgar su valor; mientras, el concepto moderno la entiende como la totalidad de rasgos y características de

un producto o servicio que se refiere a la habilidad de satisfacer una necesidad. (García, 2012)

La calidad tiene su origen en latín y significa tributo o propiedad que distingue a las personas bienes y servicios, en la actualidad se define a la calidad como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud, para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. Además la calidad es como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (Herrera, 2012)

Según se dispone en la resolución emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales No. 055 que indica en el Artículo 1 que la disposición de la norma técnica tiene por objeto establecer los estándares para la evaluación y control de la calidad de servicio, y el procedimiento para la emisión de la Certificación de Calidad de Servicio de las instituciones públicas, teniendo como ámbito de aplicación obligatoria para todas las instituciones públicas determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2012)

La resolución No. 057 del Ministerio de Relaciones Laborales en cuanto a la Norma Técnica de atención al usuario, según el artículo 1 tiene por objeto establecer el mecanismo de medición y evaluación, con un enfoque integral y participativo de los servidores públicos que prestan servicios a usuarios, con el fin de establecer los indicadores del nivel de servicio, solución de necesidades y percepción de las y los usuarios. Se constituye como atención al usuario según el artículo 3 el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que permiten conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de las y los usuarios. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Mejorar la calidad es uno de los principales objetivos de cualquier institución, dentro de la nueva gestión pública se utilizan normas y sistemas que contribuyen a mejorar los procesos y actividades para brindar un servicio óptimo al ciudadano.

### **2.1.6. NORMA ISO 10001**

Mantener un nivel elevado de satisfacción del cliente es un reto significativo para muchas organizaciones. Una manera de conseguir este reto es desarrollar y utilizar un código de conducta para la satisfacción del cliente. Un código de conducta para la satisfacción del cliente consta de promesas y disposiciones relacionadas que tratan asuntos tales como la entrega del producto, la devolución de los productos, el tratamiento de la información personal de los clientes, la publicidad y las disposiciones relativas a los atributos particulares de un producto o a su desempeño. Un código de conducta para la satisfacción del cliente puede ser parte de un enfoque eficaz para la gestión de las quejas. Esto implica:

- a) La prevención de las quejas, utilizando un código de conducta apropiado para la satisfacción del cliente.
- b) El tratamiento interno de quejas, por ejemplo cuando se reciben manifestaciones de insatisfacción.
- c) La resolución de conflictos de forma externa, para aquellas situaciones en las que las quejas no pueden tratarse satisfactoriamente de forma interna.

Esta norma proporciona orientación para ayudar a una organización a determinar que las disposiciones de su código para la satisfacción del cliente cumplen las necesidades y expectativas del cliente, y que el código para la satisfacción del cliente es exacto y no induce a error.

### **2.1.7. GESTIÓN DE PROCESOS**

La definición de los procesos incluye la clasificación del mismo, breve descripción, la identificación del inicio y fin del proceso, la identificación de los gestores del proceso, sus usuarios y posibles colectivos participantes, enumera los proveedores internos o externos y presenta las interrelaciones con otros procesos tanto de la Unidad como de otras Unidades de la UPV.

Acompaña a la ficha de proceso en la que se recoge toda esta información un diagrama del proceso y de los procedimientos asociados. (Valencia, 2011)

La gestión por procesos no es un modelo ni una forma de referencia si no un cuerpo de conocimientos con unos principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de la calidad que se gestiona. Al orientar el esfuerzo de todos los objetivos comunes de empresa y clientes. El principal criterio para el diseño de procesos es añadir valor tanto en los propios procesos como en las actividades que lo integran. (Herrera. 2012)

La gestión por procesos permite organizar las actividades de la organización hacia una meta específica, que le permita cumplir los objetivos propuestos logrando optimizar la relación entre los servicios y el ciudadano, siendo los procesos el norte de los esfuerzos de mejora para disponer de procesos más fiables o mejorados, que al ejecutarse periódicamente inducen eficacia en el funcionamiento de la organización.

#### **2.1.8. MEJORA CONTINUA**

La Mejora Continua de Procesos es definida una metodología sistemática desarrollada para ayudar a una organización a tener avances significativos en la manera que operan sus procesos. El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora: el análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora; el establecimiento de los objetivos para la mejora; la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos; la evaluación de dichas soluciones y su selección; la implementación de la solución seleccionada; la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos; la formalización de los cambios. Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. (Suarez, 2008)

Las entidades públicas que se preocupan por mejorar de manera continua mediante metodologías en las que aplican herramientas, normas y procesos, logran cumplir con los estándares requeridos a nivel nacional e internacional. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, así mismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

### **2.1.9. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Las acciones correctivas se definen como un método para implementar mejoras, con el fin de eliminar la causa raíz de los problemas que incluyen errores, defectos, falta de controles del proceso adecuado, una vez logrados los requisitos planificados del proceso, la organización debería enfocar sus esfuerzos en acciones para mejorar el desempeño del proceso a niveles más altos, de manera continua. (Contreras, 2008)

Además estas herramientas de evaluación consisten en la toma de acciones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las Acciones Correctivas deben ser apropiadas a los defectos de las no conformidades encontradas. Las acciones preventivas tienen el objetivo de dar solución a las no conformidades para prevenir que vuelvan a producirse. Acción que se toma para solucionar un problema presente producto no conforme o no confirmado. (Uady, 2008)

La utilización de herramientas de evaluación que permitan reconocer las falencias que se presentan en la organización, permite diagnosticar el estado en que se encuentra y donde se debe fortalecer, para en lo posterior emitir acciones correctivas que permitan el funcionamiento óptimo de la entidad pública.

### **2.1.10. DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO**

El diagrama de causa y efecto también conocido coloquialmente como diagrama tipo espinazo de pescado, es una herramienta de análisis que se utiliza para categorizar causas potenciales de un problema o cuestión de manera ordenada, analizar qué es lo que está sucediendo realmente con un proceso y capacitar a los equipos, las personas acerca de nuevos procesos y procedimientos corrientes. (Chang, 2010)

A este diagrama se le conoce también como: “espina de pescado” o Ishikawa. Para hacer un análisis básico de las causas y efectos de los problemas se realizan los siguientes pasos: Paso 1.- Definición del problema: Este se inscribe en el cuadro que representa la cabeza del pescado. Paso 2.- Determinación de los conjuntos de causas: Sobre la línea que va al recuadro del problema, coloque como flechas Mano de obra, Maquinaria, Método, Materiales, Medio ambiente. Paso 3.- Participación de los integrantes del grupo en una sesión de lluvia de ideas: Cada persona debe indicar exactamente a qué conjunto de causas pertenece su idea. El esquema final de la sesión de lluvia de ideas debe reflejarlas debidamente agrupadas; de esta forma se facilitará su análisis. Paso 4.- Revisión de ideas: Se identifica la “espina” con las causas más recurrentes, y posteriormente, se priorizarán las causas de esa espina de acuerdo a su recurrencia. (Kaoru, 2008)

La finalidad del diagrama de causa y efecto es ayudar a los equipos de mejora a detectar los diferentes tipos de causas que influyen en un problema, seleccionar los principales y jerarquizarlos.

### **2.1.11. DIAGRAMA BRAINSTORMING**

El brainstorming lluvia de ideas es una herramienta de planteamiento que se puede utilizar para obtener ideas a partir de la creatividad de un grupo. Los equipos y departamentos deberían emplear esta herramienta cuando deseen determinar las posibles causas y/o soluciones a los problemas, planifiquen las

etapas de un proyecto, decidan en que problema u oportunidad de mejora trabajar. (Chang, 2010)

La lluvia de ideas o braisntorming en inglés es una técnica para generar ideas sobre un tema dado. Generalmente se usa para obtener información importante sobre un tema o un proceso directamente tomando las ideas del personal que está más familiarizado con él en el área de trabajo, oficina, etc. Este método permite promover participación, generar entusiasmo en un grupo de personas, así como analizar y mostrar todas las causas posibles de un problema para su posterior solución. Esta herramienta es útil para la identificación de objetivos de un grupo de trabajo o de una tarea a la que enfoca un grupo determinado, cuando existen problemas y obstáculos que afectan la calidad del trabajo, para el análisis de problemas potenciales con intención de tomar medidas preventivas, para la búsqueda de soluciones a los problemas presentados. (Kaoru, 2008)

Los equipos de evaluación a menudo emplean este diagrama de lluvia de ideas como una herramienta para crear consenso en situaciones donde necesitan generar un número elevado de ideas.

#### **2.1.12. ENCUESTA**

La encuesta puede ser entendida como una herramienta de la investigación en la que se produce información mediante procedimientos que sean experimentales, la perspectiva restringida concibe la encuesta como un procedimiento que considera información de una muestra con el objeto de inferir a la población origen de la muestra. Los sustentos teóricos de la encuesta son la inferencia estadística clásica y la teoría psicosocial de la comunicación con entrevistas. La inferencia se nutre de la teoría de la estimación, esta se basa en el cálculo de probabilidades y en particular en las funciones de distribución, el teorema del límite central y la ley de los grandes números. (Vivanco, 2010)

La técnica de encuestas es una técnica importante para conocer la opinión acerca de la satisfacción del cliente frente a un servicio, además permite

conocer las tendencias y necesidades del consumidor del producto, en el caso de las entidades públicas la encuesta realizada al usuario permite conocer las falencias o acertadas acciones de la institución.

#### **2.1.12.1. MUESTRA**

La muestra es un punto esencial, porque una vez que se aplique la fórmula se podrá obtener la cantidad de habitantes a los que se le realizará la encuesta, para de esta forma obtener la información que se requiere de la población objeto de estudio.

#### **2.1.13. ENTREVISTA**

La entrevista como proceso de comunicación se da entre un entrevistador experto y una autoridad o persona involucrada en la investigación, dando por resultado una interacción humana con manifestaciones conscientes e inconscientes, y por medio de la cual se analizan e investigan las pautas de comportamiento, estructura de personalidad, síntomas, mecanismos de defensa, relaciones de objeto, trastornos de carácter, habilidades, destrezas, puntos de vista psicoanalítico y funcionalidad del perfil, con el objetivo de analizar la información adquirida y mejorar los procedimientos de la organización. (Llanos, 2008)

La técnica de la entrevista es una técnica importante para conocer la opinión acerca de la satisfacción del cliente o usuario frente a las acciones de la institución, además permite conocer las necesidades del empleado público.

#### **2.1.14. ESCALA DE LIKERT**

La escala Likert es otra escala que evita el problema de desarrollar pares de objetivos dicotómicos, consiste en una serie de declaraciones que expresan una actitud ya sea favorable o desfavorable hacia el concepto que se está estudiando. Se pide al participante que indique su nivel de acuerdo o

desacuerdo con cada declaración, asignándole una calificación numérica, después se suma el total de las calificaciones para medir la actitud del participante. (Mcdaniel, 2005)

El creador de la escala Rensis Likert creo esta escala para medir la actitud de una persona hacia ciertos conceptos, actividades etc. Recomendó los siguientes pasos para estructurarla:

- a) El investigador identifica el concepto de la actividad que va a calificar la escala.
- b) El investigador anota un gran número de declaraciones de (75 a 100) concernientes a los sentimientos del público hacia el concepto o la actividad.
- c) El investigador califica cada aspecto de la prueba como generalmente favorable o desfavorable en lo que concierne a la actitud que se está estudiando. No se hace ningún intento para clasificar los aspectos; sin embargo, se hace una prueba previa que incluye todo el conjunto de declaraciones y una muestra limitada de los participantes.
- d) En la prueba previa el participante indica si está de acuerdo o no con cada aspecto, marcando uno de los siguientes descriptores de la unidad de la dirección:

- (0) No aplica
- (1) Muy insatisfecho
- (2) Insatisfecho
- (3) Satisfecho
- (4) Muy satisfecho

Esta escala se utilizó para calificar el servicio que presta la institución al usuario, mediante estos parámetros se pudo indicar la puntuación que tiene cada área con respecto a la calidad de atención al cliente que brindan.

## **2.1.15. BASE LEGAL CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO**

### **2.1.15.1. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP)**

Según lo que menciona la Ley orgánica del servicio público en el Art. 2 menciona que la finalidad de esta ley es proponer el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y normas que fundamentan el procedimiento de mejora de la calidad de servicio. Además en el Art. 135 Desarrollo institucional, es el conjunto de principios, políticas, normas, técnicas, procesos y estrategias que permiten a las instituciones, organismos y entidades de la administración pública central, institucional y dependiente, a través del talento humano, organizarse para generar el portafolio de productos y servicios institucionales acordes con el contenido y especialización de su misión, objetivos y responsabilidades en respuesta a las expectativas y demandas de los usuarios internos y externos .(LOSEP, 2011)

### **2.1.15.2. NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DE PROCESOS**

Según lo que menciona la Norma Técnica de Gestión de procesos en el Art. 2.- Contenido de la Norma.- Esta norma contendrá lineamientos generales de la gestión de procesos. Los ámbitos metodológicos y herramientas técnicas de esta norma serán especificados mediante guías metodológicas y cuadernos de trabajo que emitirá y difundirá la Secretaría Nacional de la Administración Pública oportunamente. Además en el Art. 6.- Gestión de procesos.- La gestión de procesos es un conjunto de actividades sistemáticas que siguen un ciclo de mejora continua que implica la definición, medición, análisis, mejora y control de los procesos, con el objetivo de que las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva entreguen servicios de calidad que satisfagan a la sociedad. (NTGP, 2011)

### **2.1.15.3. PLAN DEL BUEN VIVIR**

El Plan Nacional del Buen Vivir para los años 2009 – 2013 en su objetivo 3 se refiere a mejorar la calidad de vida de la población, menciona buscar condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos. (SENPLADES, 2013)

### **2.1.15.4. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008**

En la sección novena que menciona sobre las personas usuarias y consumidoras, en el Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Constitución República del Ecuador, 2008)

## **2.2. MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1. MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA (MAGAP)**

El Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca (MAGAP) es un institución multisectorial que regula, norma, facilita, controla, y evalúa la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país, además promueve acciones que permiten el desarrollo rural y propician el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores. (MAGAP, 2011)

### **2.2.2. MISIÓN**

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca es la institución rectora del multisectorial, para regular, normar, facilitar, controlar, y evaluar la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país; promoviendo acciones que permitan el desarrollo rural y propicien el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores, en particular representados por la agricultura familiar campesina, manteniendo el incentivo a las actividades productivas en general.

### **2.2.3. VISIÓN**

Para el 2020 el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca contará con un modelo de gestión de calidad basado en sistemas de información y comunicación. Que posibiliten la producción de bienes y servicios que garanticen la seguridad alimentaria del país, el crecimiento y desarrollo equitativo, generando valor agregado con rentabilidad económica, equidad social, sostenibilidad ambiental e identidad cultural.

### **2.2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL MAGAP**

- a) Promover la integración sectorial y multisectorial público – privada y la coordinación de acciones y servicios en las áreas de transferencia tecnológica, rescate de los saberes ancestrales, agro diversidad, acceso a factores de producción, marco regulatorio e innovación mediante la ejecución de planes, programas y proyectos orientados al desarrollo productivo y sustentable del multisectorial; y
- b) Impulsar la revalorización del agro ecuatoriano a través de la proposición de políticas de Estado a largo plazo, el fortalecimiento institucional y del mecanismo de cooperación para el desarrollo del sector agroalimentario y del medio rural.

### **2.2.5. POLÍTICAS DE ESTADO PARA EL SECTOR AGROPECUARIO**

- a. Fortalecimiento de la Institucionalidad del sector Público y Privado
  - b. Desarrollo de la Agroindustria, Mercados y Sistemas de Comercialización Internos y Externos
  - c. Desarrollo integral de las nacionalidades indígenas, pueblos montubios, afro ecuatorianos y agricultores en general
  - d. Asociatividad en Cadenas y Territorios
  - e. Normativa y sistemas de sanidad e inocuidad agropecuaria
  - f. Financiamiento, inversión y uso de seguros para el sector agropecuario
  - g. Producción y Mercados : difusión de información
  - h. Investigación, transferencia de tecnología y capacitación al recurso humano
  - i. Manejo y conservación de los recursos naturales
  - j. Titulación y regularización de tierras
  - k. Cooperación internacional para el desarrollo del sector agropecuario
- Apoyo a productos sensibles del sector agropecuario.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La investigación se desarrolló en la ciudad de Portoviejo en la provincia de Manabí que está ubicado geográficamente en las siguiente coordenadas  $1^{\circ}3'22''S$   $80^{\circ}27'19''O$ , en las oficinas del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, ubicada en la calle Ramos Iduarte entre la primera y segunda Transversal.



Foto 3. 1 Ubicación del MAGAP - Portoviejo

Fuente: Mapa satelital Portoviejo.

### 3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La propuesta del modelo para mejorar la calidad del servicio se realizó en el MAGAP de la ciudad de Portoviejo, con una duración aproximada de 9 meses.

### 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la propuesta del modelo para mejorar la calidad de servicio en el MAGAP de Portoviejo, se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

- **Descriptiva.** En la investigación descriptiva se detalló las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, donde se describió la situación actual que se presenta en el MAGAP de la Ciudad de Portoviejo.
- **Bibliográfica.** Mediante la investigación bibliográfica se recopiló información necesaria para fundamentar la teoría conceptual sobre cómo mejorar la calidad de servicio en el sector público en la que se analizó información de libros, revistas científicas, periódicos, e internet. La evaluación de la calidad del servicio se lo efectuó mediante la búsqueda de artículos científicos, libros y documentales oficiales.
- **De campo.** Se empleó una investigación de campo para realizar entrevistas, encuestas en el lugar donde suscitan los hechos en el MAGAP de la Ciudad de Portoviejo.
- **Observación directa.** Este método se utilizó para conocer el desempeño del personal de la institución objeto de estudio.

### 3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

Dentro de todo trabajo investigativo existe gran variedad de técnicas o herramientas para la recolección de datos, y para el presente desarrollo de este trabajo se utilizaron las siguientes:

- **Ficha de observación.-** Sirvió para recolectar la información necesaria en el trabajo de campo.
- **Encuesta.-** Técnica en la que se empleó una serie de preguntas cerradas en relación al tema de investigación, se dirigió a los usuarios del MAGAP

de la Ciudad de Portoviejo, con la que permitió valorar la calidad del servicio que la Institución presta a sus usuarios.

- **Entrevista.-** A través de ella se pueden obtener información para llenar las fichas que permitan diagnosticar la calidad del servicio.
- **Microsoft Excel.-** Es una herramienta que se utilizó para transformar todos los datos recopilados de la encuesta, en datos reales, concretos, fehacientemente comprensibles, presentados mediante gráficos y barras, es decir ver lo positivo y lo negativo de los resultados obtenidos en la evaluación de la calidad de los servicios en el MAGAP de la Ciudad de Portoviejo.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población se determinó en la Ciudad de Portoviejo, es decir es el fenómeno a estudiar de los usuarios que poseen una característica común la satisfacción de la calidad de los servicios ofertados por el Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca de la Ciudad de Portoviejo. La población es de 1370 personas que por promedio acuden a esta Institución cada mes y la muestra es 300 personas lo cual corresponde 100 encuestados por cada área.

### **3.6. VARIABLES DE ESTUDIO**

Las variables de estudio, se basarán en la siguiente hipótesis:

Si se propusiera el modelo de mejora en la calidad de servicio al usuario se podrá alcanzar la excelencia institucional en el MAGAP de la ciudad de Portoviejo.

- **VARIABLE INDEPENDIENTE:** Propuesta del modelo
- **VARIABLE DEPENDIENTE:** Mejorar la calidad del servicio al usuario

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para cumplir con el proceso metodológico de la investigación se realizó de acuerdo a los objetivos fases y actividades, usando la propuesta del modelo ,

se utilizó el método de investigación descriptivo, bibliográfico, de campo al que se le realizó un análisis situacional de la institución, se aplicó la encuesta para el cliente externo, la entrevista para el cliente interno, luego la investigación analítica y estadística para analizar e interpretar los resultados del estudio y desarrollar la propuesta de la investigación.

**Cuadro 3. 1 Procedimiento Metodológico de la investigación**

Fases	Actividades	Técnicas y Herramientas
<b>PRIMERA ETAPA:</b> Recopilación de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis de la información obtenida sobre sistemas de gestión pública A</li> <li>✓ Búsqueda sobre normas aplicadas a la calidad de servicio B</li> <li>✓ Caracterización de la institución C</li> <li>✓ Análisis del servicio del MAGAP A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión documental R</li> <li>✓ Brainstorming B</li> </ul>
<b>SEGUNDA ETAPA:</b> Diagnosticar la calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descripción del problema de la institución D</li> <li>✓ Determinación de la causa raíz D</li> <li>✓ Determinación de la mejora correctiva D</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagrama de Causa y efecto D</li> <li>✓ Encuestas E</li> </ul>
<b>TERCERA ETAPA:</b> Propuesta del modelo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Propuesta del Modelo P</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema de mejoras correctivas S</li> </ul>
<b>CUARTA ETAPA:</b> Socialización de la propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentar los resultados al MAGAP Portoviejo P</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sustentación S</li> </ul>

Fuente: Gabriela Vera y Dolores Zambrano

**PRIMERA ETAPA: Recopilación de información en el MAGAP de la ciudad de Portoviejo que permitió conocer la administración y servicio que brinda a los usuarios.**

Para la recopilación de información se procedió a visitar la Institución en donde se realiza el fichaje de observación, la aplicación de encuesta y entrevista a las tres áreas facilito conocer más de cerca la administración y servicios que brinda el MAGAP, este instrumento que sirvió de evidencia demostrando que la información es verídica pudiendo realizar el debido diagnóstico.

**SEGUNDA ETAPA: Diagnosticar la calidad del servicio que reciben los usuarios en el MAGAP de la ciudad de Portoviejo.**

Una vez obtenida toda la información realizará un análisis sobre sistemas de gestión pública, de acción correctiva y preventiva para la mejora continua de la institución, mediante la revisión documental de libros, revistas, folletos, documentos oficiales y el Internet, también se realizará la búsqueda sobre normas aplicadas a la calidad de servicio mediante la norma ISO 10001.

**TERCERA ETAPA: Propuesta del modelo**

El modelo se desarrolló para tomar acciones correctivas en el MAGAP de Portoviejo permitiendo mejorar la calidad de servicio, se efectuó una revisión de la problemática que se presenta en la institución, luego se propuso el sistema de control y seguimiento de la propuesta del modelo que se planteó a la organización.

**CUARTA ETAPA: Socialización de la propuesta del modelo de los resultados obtenidos en el MAGAP de la ciudad de Portoviejo en lo que respecta a la calidad de servicio.**

Para socializar los resultados de la propuesta fue necesario presentar en un documento organizado sistemáticamente en la que se determinen los efectos de la investigación, siendo entregado a las autoridades de la institución objeto de estudio.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

#### 4.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL MAGAP PORTOVIEJO

##### Ubicación

El cantón Portoviejo está ubicado en la micro región centro de la provincia de Manabí, república del Ecuador, América del sur. La jurisdicción del cantón Portoviejo se localiza en el sector centro oeste de la república del Ecuador, y centro sur de la provincia de Manabí, en la línea de costa del océano Pacífico, con una extensión 954.9 km<sup>2</sup> y en el límite con los cantones:

**Al Norte:** La parroquia Charapotó del cantón Sucre; y por las jurisdicciones de las cabeceras cantonales: Rocafuerte, Junín y Calceta.

**Al Este:** La parroquia San Sebastián, constitutiva del cantón Pichincha.

**Al Sur:** Las parroquias Honorato Vásquez, y Ayacucho, así como por la jurisdicción de la cabecera cantonal Santa Ana, todas constitutivas del cantón de igual nombre.

**Al Oeste:** La jurisdicción de la cabecera cantonal Jipijapa, del cantón de igual nombre; por la parroquia La Pila del cantón Montecristi; y por las jurisdicciones de las cabeceras Cantonales Montecristi y Jaramijó.

##### Población

Los datos del último censo de Población y vivienda del 2010 según el INEC, establecen una población total para el cantón Portoviejo es de 280.029 habitantes. La tasa de crecimiento registrada en el cantón de Portoviejo por el último Censo, es del 1,5% anual. Dicha tasa se encuentra a la par de la tasa de crecimiento nacional la misma que asciende a 2,3%.

**Cuadro 4. 1 Población Cantón Portoviejo**

POBLACIÓN	URBANA	RURAL	HOMBRES	MUJERES
280.029	223.086	56.943	137.969	142.060

Fuente: INEC 2010

### **Servicios básicos**

El sistema de agua potable del cantón Portoviejo, con una proyección para atender a 260.000 personas, mediante las siguientes plantas de tratamiento:

- Planta de tratamiento Cuatro Esquinas (90.000 m<sup>3</sup>/día)
- Planta de Tratamiento Guarumo (43.200 m<sup>3</sup>/día)
- Planta de tratamiento Las Pulgas (4.000 m<sup>3</sup>/día)

El sistemas de alcantarillado abastece en el área urbana llega a 85%, mientras que en el área rural este sistema alcanza únicamente 27%, cuenta con un sistema separado, que está constituido por una red sanitaria conformada por 25,4 km de colectores principales y 6,6 km de colectores secundarios, además de una red pluvial compuesta por 8,4 km de colectores principales y 14,9 km de colectores secundarios, a la red sanitaria se hallan conectados alrededor de 20.000 usuarios.

### **Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP)**

El Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca (MAGAP) es un institución multisectorial que regula, norma, facilita, controla, y evalúa la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país, además promueve acciones que permiten el desarrollo rural y propician el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores ( MAGAP, 2011)

## **Misión**

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca es la institución rectora del multisectorial, para regular, normar, facilitar, controlar, y evaluar la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país; promoviendo acciones que permitan el desarrollo rural y propicien el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores, en particular representados por la agricultura familiar campesina, manteniendo el incentivo a las actividades productivas en general.

## **Visión**

Para el 2020 el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca contará con un modelo de gestión de calidad basado en sistemas de información y comunicación. Que posibiliten la producción de bienes y servicios que garanticen la seguridad alimentaria del país, el crecimiento y desarrollo equitativo, generando valor agregado con rentabilidad económica, equidad social, sostenibilidad ambiental e identidad cultural.

## **Objetivos**

- Fortalecer la institucionalidad del sector público del agro, para que sea un factor coadyuvante al desarrollo de la competitividad, sostenibilidad y equidad de los recursos productivos.
- Mejorar las condiciones de vida de los agricultores y comunidades rurales mediante estrategias de: inclusión social de los pequeños y medianos productores; vinculación al mercado nacional e internacional; y, de acceso a los beneficios del desarrollo de los servicios e infraestructura.
- Elevar la competitividad del agro, a través del desarrollo productivo con un Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca – MAGAP, fortalecido administrativa y técnicamente, para alcanzar con altos estándares de productividad, bajos costos unitarios y calidad, que

garanticen la presencia estable y creciente de la producción del agro en los mercados internos y externos.

- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación a la gestión del agro, que garantice la soberanía alimentaria y su desarrollo.
- Impulsar la modernización del agro, orientado a la reactivación productiva, en función de la demanda y con énfasis en la calidad, diferenciación y generación de valor agregado orientado a su desarrollo sustentable
- Desarrollar factores productivos, que proporcionen condiciones humanas, naturales y materiales en las cuales se sustente la producción competitiva, a través de mesas de concertación, con el enfoque de cadenas agroalimentarias que consoliden y modernicen al agro.
- Actualizar permanentemente el marco jurídico institucional y sectorial de acuerdo al entorno cambiante, para que constituyan instrumentos jurídicos y que aporten soluciones oportunas, dentro de la perspectiva del desarrollo sustentable.
- Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional con Entidades Adscritas y otras relacionadas con el agro, para planificación, ejecución y evaluación de políticas, planes.
- Programas y proyectos que permitan mejorar la prestación de servicios, fortaleciendo los espacios de diálogo entre el sector público y privado a nivel nacional, zonal y local.

### **Políticas de Estado para el sector Agropecuario**

- Fortalecimiento de la Institucionalidad del sector Público y Privado
- Desarrollo de la Agroindustria, Mercados y Sistemas de Comercialización Internos y Externos
- Desarrollo integral de las nacionalidades indígenas, pueblos montubios, afroecuatorianos y agricultores en general
- Asociatividad en Cadenas y Territorios
- Normativa y sistemas de sanidad e inocuidad agropecuaria
- Financiamiento, inversión y uso de seguros para el sector agropecuario

- Producción y Mercados: difusión de información
- Investigación, transferencia de tecnología y capacitación al recurso humano
- Manejo y conservación de los recursos naturales
- Titulación y regularización de tierras
- Cooperación internacional para el desarrollo del sector agropecuario
- Apoyo a productos sensibles del sector agropecuario

#### 4.1.2. BRAINSTORMING (LLUVIA DE IDEAS)

La generación de ideas se realizó mediante la técnica de lluvia de ideas, con la que se pudo identificar los principales criterios para el análisis de las áreas de atención al cliente del MAGAP de Portoviejo.

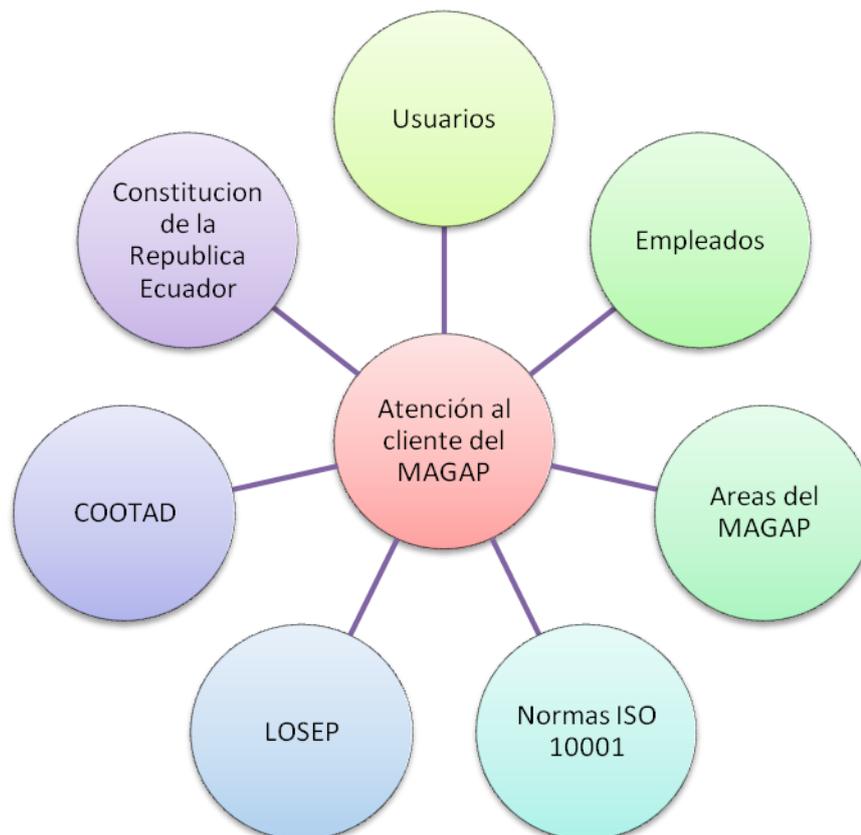


Figura 4. Lluvia de ideas MAGAP Portoviejo

Figura

Fuente.: Elaboración propia

### 4.1.3. DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE RECIBEN LOS USUARIOS EN EL MAGAP DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

Para medir la calidad del servicio se realizó una encuesta a los usuarios que acuden al Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca del cantón Portoviejo, se tomó como muestra a 300 personas lo cual corresponde a 100 encuestados por cada área teniendo en cuenta el flujo de visitantes promedio que es de 1370 usuarios que acuden mensualmente a esta institución.

**Fórmula:**

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{Ne^2 + [(Z)^2 \cdot p \cdot q]}$$

**Dónde:**

**n=** muestra

**z=** nivel de confianza (1,96)

**p=** probabilidad de un hecho factible (0,5)

**q=** probabilidad que un hecho no sea factible (0,5)

**e=** margen de error (0,05)

**N=** población

$$n = \frac{(1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 1370)}{700(0,05)^2 + [(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5]}$$

$$n = \frac{(3.8416 \cdot 0,25 \cdot 1370)}{1370(0,0025)^2 + [(3.8416)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5]}$$

$$n = \frac{1315.748}{3.425 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1315.748}{4.3854}$$

$$n = 300,02$$

$$n = 300 \text{ encuestados}$$

**ÁREA DE AGRICULTURA**

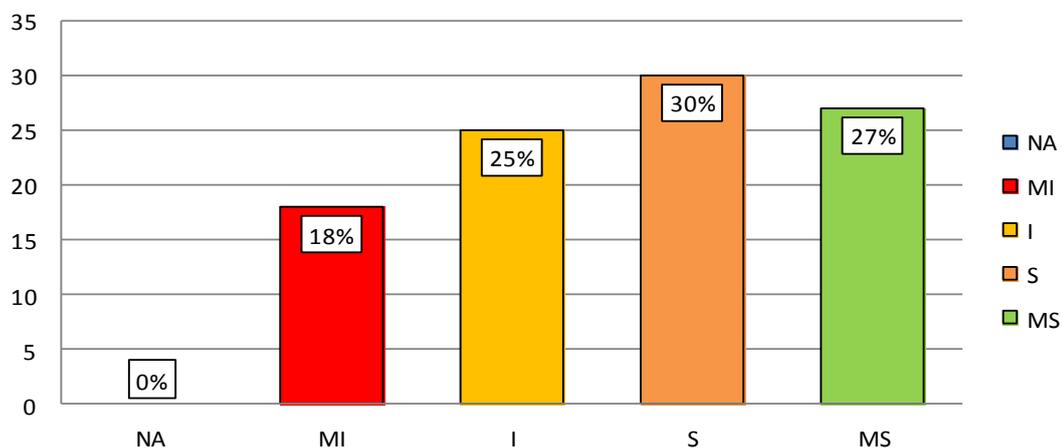
## 1. SERVICIO

a) ¿Cómo califica el servicio que brinda el departamento que entrega los Fertilizantes?

**Cuadro 4. 2. Determinación del servicio de Fertilizantes**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	18	18
(2) Insatisfactorio	25	25
(3) Satisfactorio	30	30
(4) Muy satisfactorio	27	27
Total	100	100%

**Gráfico 4. 1. Determinación del servicio de Fertilizantes.**



### Análisis e interpretación

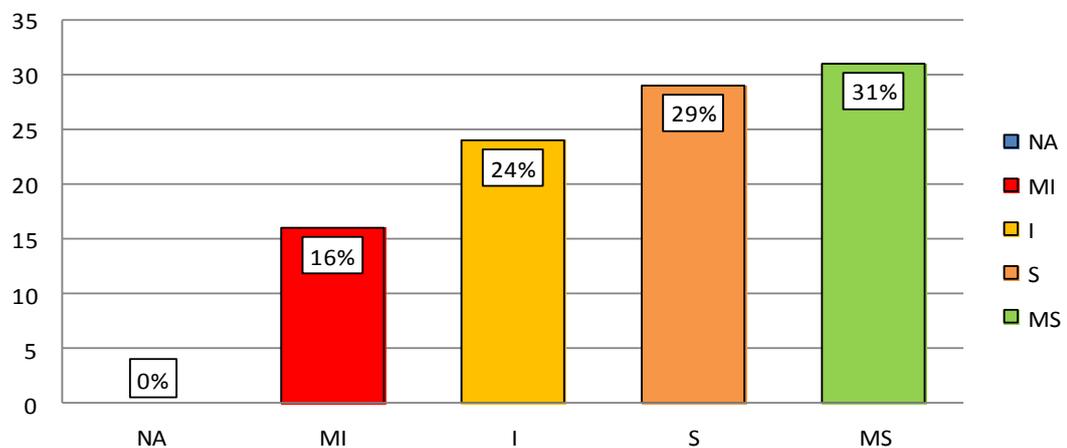
Se establece que los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el área de fertilizantes tiene un grado de satisfacción del 57% lo cual corresponden al 30% satisfactorio y el 27% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 43% que se divide en 25% insatisfecho y 18% se siente muy insatisfecho

b) ¿Cómo califica el servicio que ofrece el servicio suelos?

**Cuadro 4. 3. Servicio de Suelos**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	16	16
(2) Insatisfactorio	24	24
(3) Satisfactorio	29	29
(4) Muy satisfactorio	31	31
Total	100	100%

**Gráfico 4. 2 La dinámica en la calidad del servicio de suelos está dada en un 31% como muy satisfecho**



### **Análisis e interpretación**

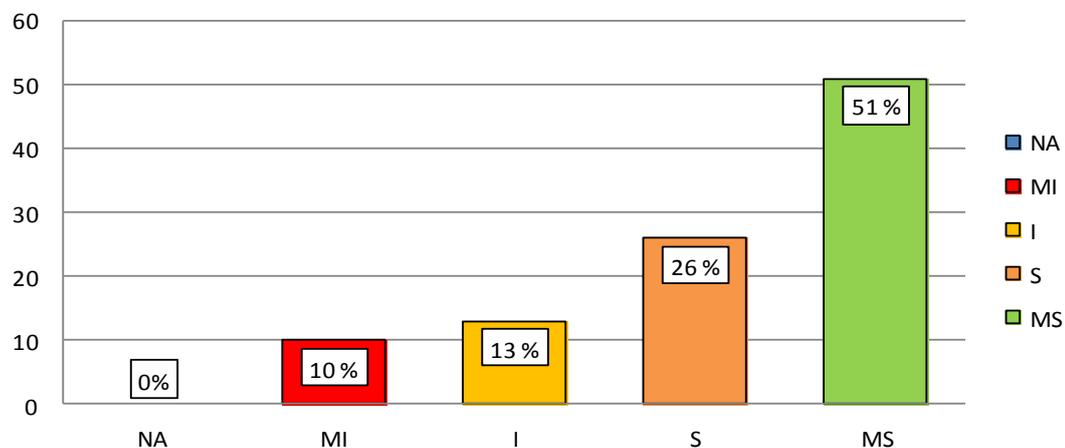
Se refleja que los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el servicio suelo tiene un grado de satisfacción del 60% que corresponde al 31% muy satisfactorio y el 29% de los usuarios se sienten satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 40% de éste, el 24% manifestó que se sienten insatisfechos y el 16% se siente muy insatisfecho.

c) ¿Cómo califica el servicio que ofrece el departamento que entrega las Semillas?

**Cuadro 4. 4. Servicio de Semillas**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	10	10
(2) Insatisfactorio	13	13
(3) Satisfactorio	26	26
(4) Muy satisfactorio	51	51
Total	100	100%

**Gráfico 4. 3. La dinámica en la calidad del servicio de semillas está dada en un 51% como muy satisfecho**



### **Análisis e interpretación**

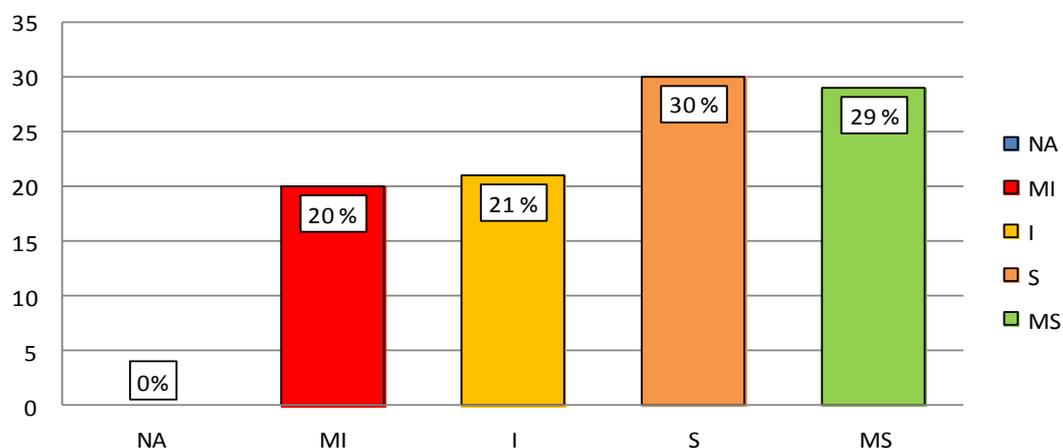
Se determina que los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el departamento de entrega de semillas tiene un grado de satisfacción del 77% lo cual corresponde al 51% muy satisfecho y el 26% de los usuarios se sienten satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 23% de éste, el 13% manifestó que se sienten insatisfechos y 10% se siente muy insatisfecho.

d) ¿Cómo califica el servicio en el área de Mecanización Agrícola?

**Cuadro 4. 5. Servicio de Mecanización Agrícola**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	20	20
(2) Insatisfactorio	21	21
(3) Satisfactorio	30	30
(4) Muy satisfactorio	29	29
Total	100	100%

**Gráfico 4. 4. La dinámica en la calidad del servicio de Mecanización Agrícola está dada en un 30% como satisfecho**



### **Análisis e interpretación**

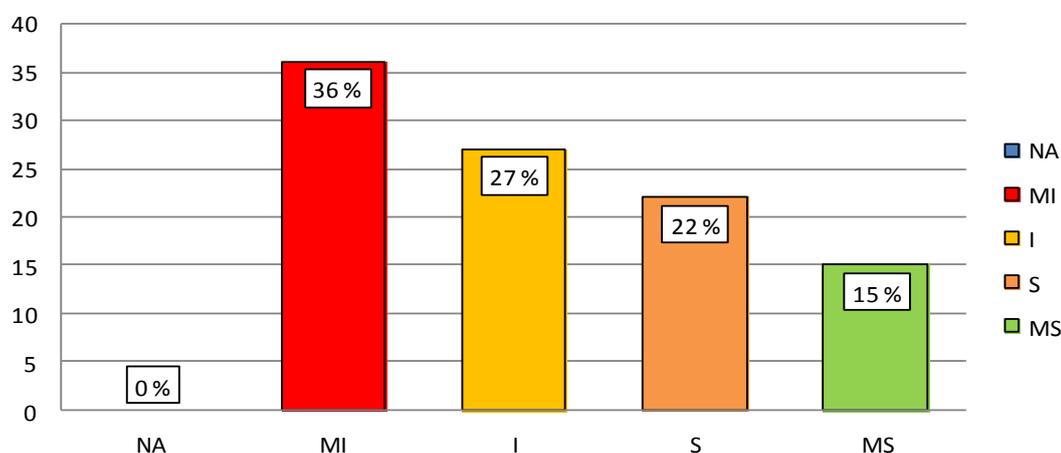
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el área de Mecanización agrícola tiene un grado de satisfacción del 59% lo cual corresponde al 30% satisfecho y el 29% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 41% de éste, 21% manifestó que se sienten satisfecho y el 20% se siente muy insatisfecho.

e) ¿Cómo califica el servicio brindado en el área de Insumos y bio insumos?

Cuadro 4. 6. Servicio de Insumos y bio insumos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	36	36
(2) Insatisfactorio	27	27
(3) Satisfactorio	22	22
(4) Muy satisfactorio	15	15
Total	100	100%

Gráfico 4. 5. La dinámica en la calidad del servicio de Insumos y bio insumos está dada en un 36% como muy insatisfecho



### Análisis e interpretación

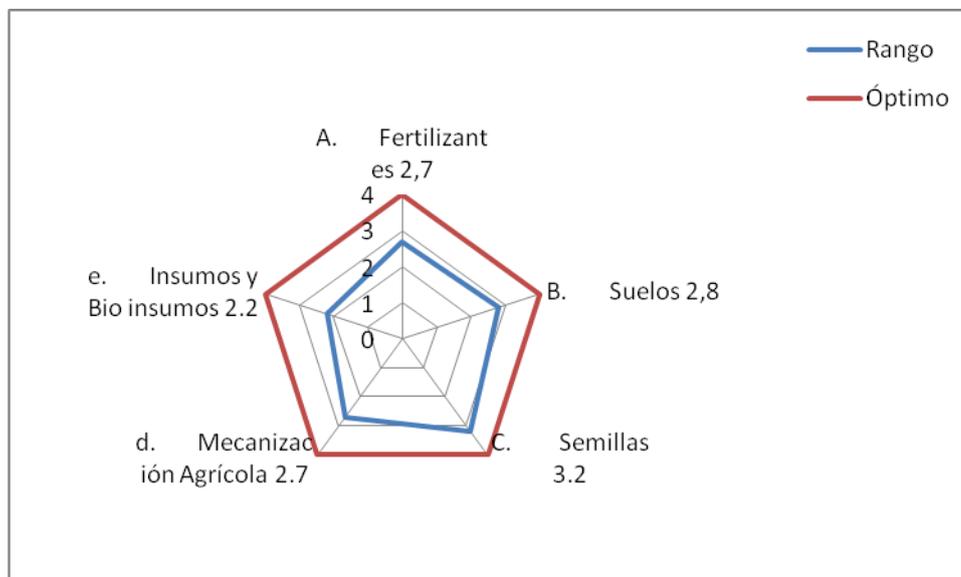
Se establece que los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el área de Insumo y bio insumo tiene un grado de satisfacción del 37% lo cual corresponde al 22% satisfecho y el 15% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 63% de éste, el 36% se siente muy insatisfecho y 27% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 1 en cuanto al Servicio

Cuadro 4. 7. Resumen Servicio Agricultura

SERVICIO	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
a. Fertilizantes	0	18	25	30	27	266	2,7
b. Suelos	0	16	24	29	31	275	2,8
c. Semillas	0	10	13	26	51	318	3.2
d. Mecanización Agrícola	0	20	21	30	29	268	2.7
e. Insumos y Bio insumos	0	36	27	22	15	216	2.2

Gráfico 4. 6. Dinámica general en el área de agricultura de la pregunta 1 del servicio muestra un mejor nivel en el literal c. Semillas



### Análisis e interpretación

Se determinó según los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,7 que se ubica entre Satisfactorio, la opción B tiene como promedio de 2,8 que se ubica en Satisfactorio, la opción C tiene un promedio 3,2 que se ubica en Satisfactorio, en la opción D tiene un promedio de 2,7 que se ubica entre Satisfactorio, la opción E tiene un promedio 2,2 que se ubica entre insatisfactorio.

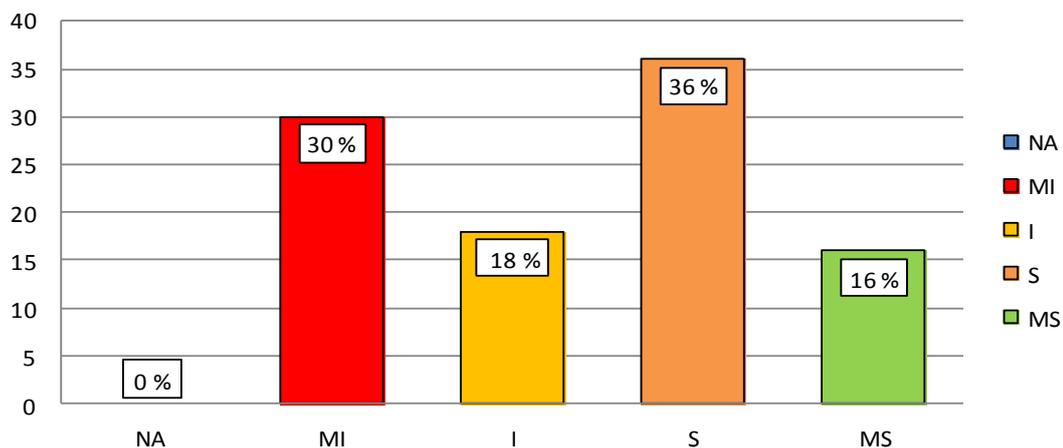
## 2. Atención en las oficinas

a) ¿El personal de nuestras oficinas es amable?

Cuadro 4. 8. Atención en las oficinas el personal es amable

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	30	30
(2) Insatisfactorio	18	18
(3) Satisfactorio	36	36
(4) Muy satisfactorio	16	16
Total	100	100%

Gráfico 4. 7. La dinámica de la atención en las oficinas el personal es amable está dada en un 36% como satisfecho



### Análisis e interpretación

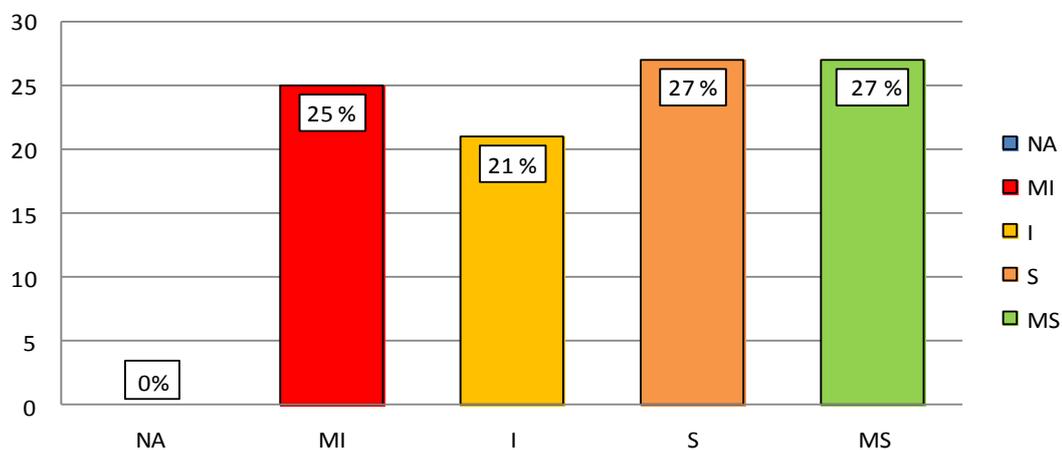
Se establece que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en las oficinas que presta el personal tiene un grado de satisfacción del 52% lo cual corresponde al 36% satisfecho y el 16% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 48% de este, el 30% se siente muy insatisfecho y 18% manifestó que se sienten insatisfecho.

b) ¿El personal está capacitado para brindar atención al cliente?

**Cuadro 4. 9. Personal Capacitado**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	25	25
(2) Insatisfactorio	21	21
(3) Satisfactorio	27	27
(4) Muy satisfactorio	27	27
Total	100	100%

**Gráfico 4. 8. La dinámica del personal está capacitado para brindar atención al cliente está dada en un 27% como satisfecho y un 27% muy satisfecho**



### **Análisis e interpretación**

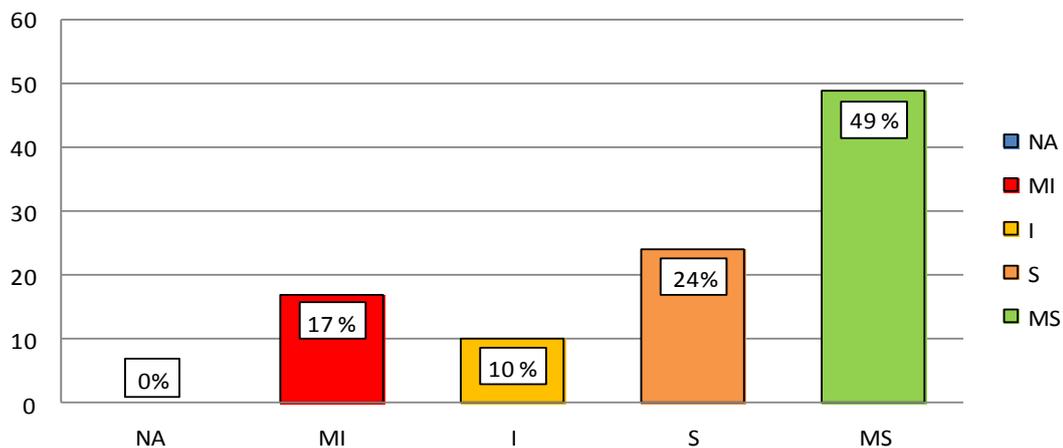
Se determinó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en las oficinas que presta el personal tiene un grado de satisfacción del 54% dividido en igual porcentaje de 27% para satisfecho como muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 46% de este, el 25% se siente muy insatisfecho y 21% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) ¿El personal está dispuesto a colaborar y darle asistencia en su trámite?

Cuadro 4. 10. Personal Colaborador

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	17	17
(2) Insatisfactorio	10	10
(3) Satisfactorio	24	24
(4) Muy satisfactorio	49	49
Total	100	100%

Gráfico 4. 9. La dinámica del personal está dispuesto a colaborar y darle asistencia en su trámite está dada en un 49% como muy satisfecho



### Análisis e interpretación

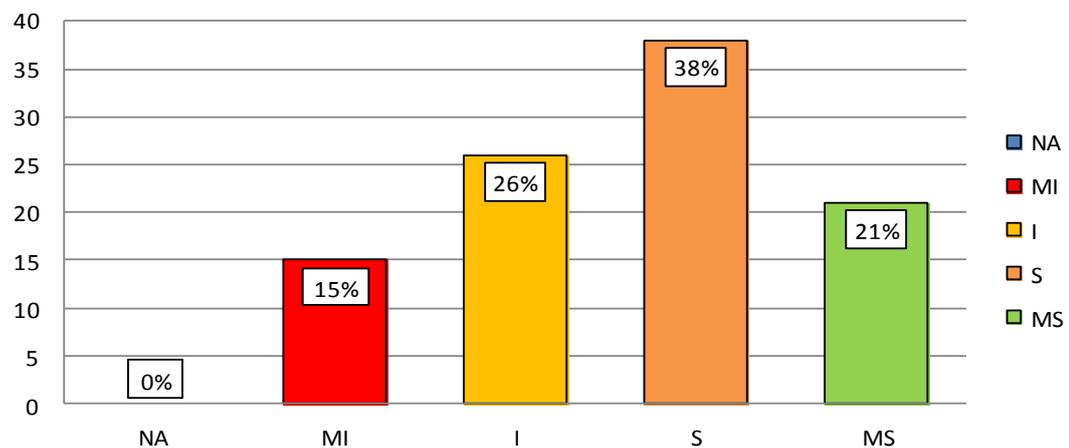
Los resultados de la encuesta en cuanto a la atención que presta el personal en las oficinas tiene un grado de satisfacción del 52% lo cual corresponde al 36% satisfecho y el 16% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 48% de este, el 30% se sienten muy insatisfechos y 18% manifestó que se sienten insatisfechos.

d) ¿El personal tiene un trato respetuoso al atenderlo?

**Cuadro 4. 11. Personal Respetuoso**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	15
(2) Insatisfactorio	26	26
(3) Satisfactorio	38	38
(4) Muy satisfactorio	21	21
Total	100	100%

**Gráfico 4. 10. La dinámica del personal tiene un trato respetuoso al atenderlo está dada en un 38% como satisfecho**



### Análisis e interpretación

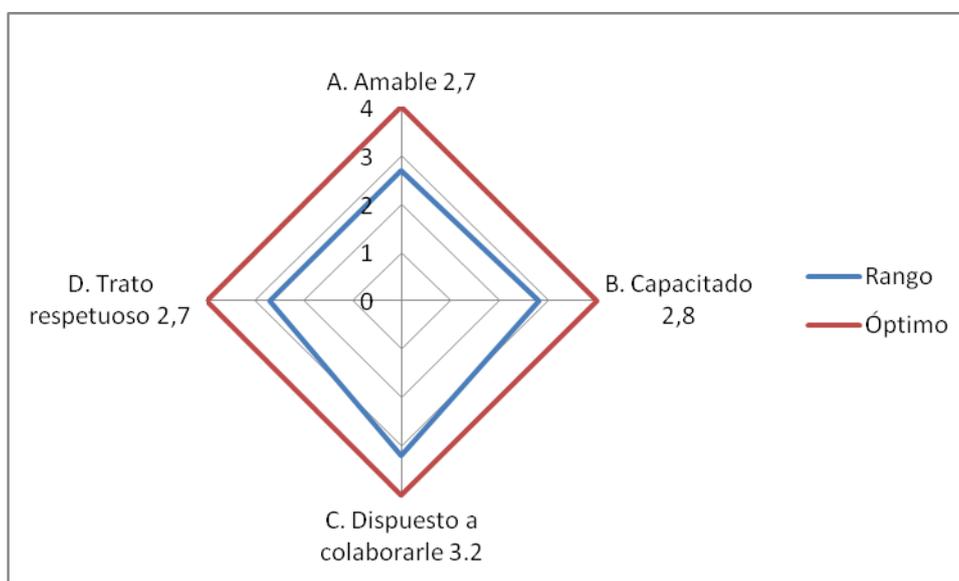
Se determinó que los resultados de la encuesta en cuanto al trato en las oficinas que presta el personal tiene un grado de satisfacción del 59% lo cual corresponde al 38% satisfecho y el 21% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 41% de este, el 26% manifestó que se sienten insatisfechos y 15% se siente muy insatisfecho.

## Resumen de la pregunta 2 en cuanto a la atención del personal al cliente

Cuadro 4. 12. Resumen Atención Agricultura

ATENCIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A. Amable	0	30	18	36	16	238	2,7
B. Capacitado	0	25	21	27	27	272	2,8
C. Dispuesto a colaborar y darle asistencia en su tramite	0	17	10	24	49	305	3,2
D. Trato respetuoso	0	15	26	38	21	265	2,7

Gráfico 4. 11. Resumen Atención Agricultura



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención del servicio que prestan en el área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,7 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,8 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 3,2 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 2,7 que se ubica entre satisfecho.

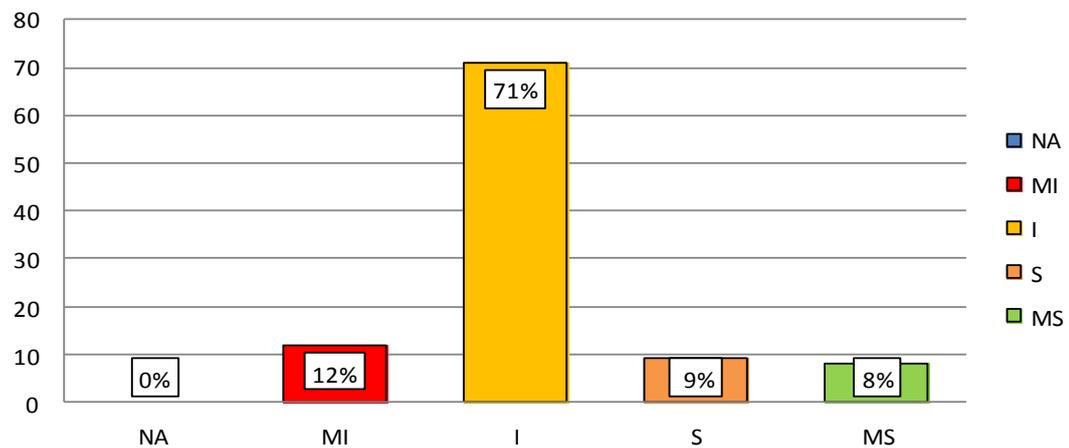
### 3. Duración

a) ¿La atención que se le prestó se da de manera oportuna?

Cuadro 4. 13. Atención manera continua

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	12	12
(2) Insatisfactorio	71	71
(3) Satisfactorio	9	9
(4) Muy satisfactorio	8	8
Total	100	100%

Gráfico 4. 12. Atención de manera continua



#### Análisis e interpretación

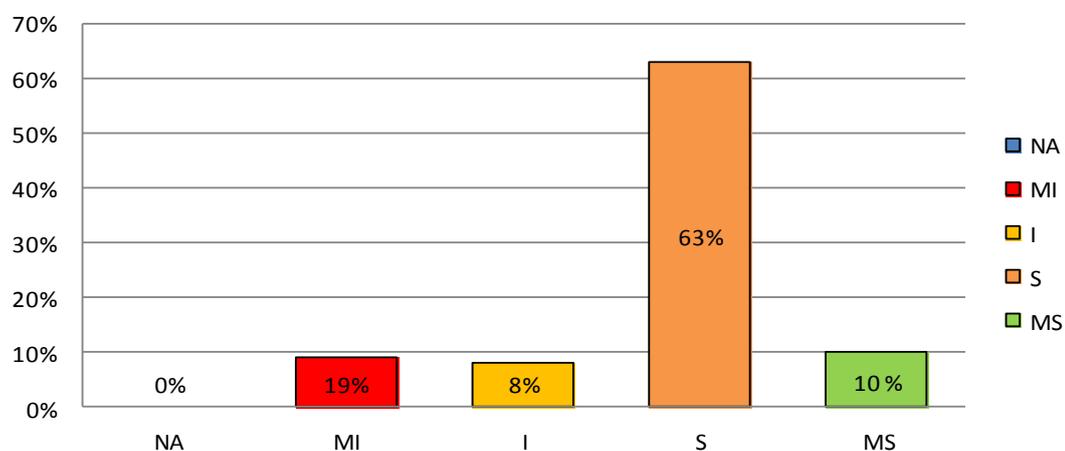
Se estableció que los resultados de la encuesta en cuanto a la duración de los tramites que presto el personal tiene un grado de satisfacción del 17% lo cual corresponde al 9% satisfecho y el 8% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 83% de éste, 71% manifestó que se sienten insatisfechos y 12% se siente muy insatisfecho.

b) ¿La atención que se le prestó se da en un tiempo adecuado?

**Cuadro 4. 14. Atención en tiempo adecuado**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	19	19
(2) Insatisfactorio	8	8
(3) Satisfactorio	63	63
(4) Muy satisfactorio	10	10
Total	100	100%

**Gráfico 4. 13. Atención en tiempo adecuado**



### **Análisis e interpretación**

Se determinó que los resultados de la encuesta en cuanto a la duración de los tramites que presto el personal tiene un grado de satisfacción del 73% lo cual corresponde al 63% satisfecho y el 10% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 27% del cual, 19% se siente muy insatisfecho y 8% manifestó que se sienten insatisfechos.

### Resumen de la pregunta 3 en cuanto a la Duración

Cuadro 4. 15. Resumen duración del servicio Agricultura

DURACIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A Manera oportuna	0	12	71	9	8	213	2,1
B Tiempo adecuado	0	19	8	63	10	264	2,6

Gráfico 4. 14. Resumen duración del servicio Agricultura



### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta indican en cuanto a la duración del servicio que prestan en el área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,1 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,6 que se ubica en satisfecho.

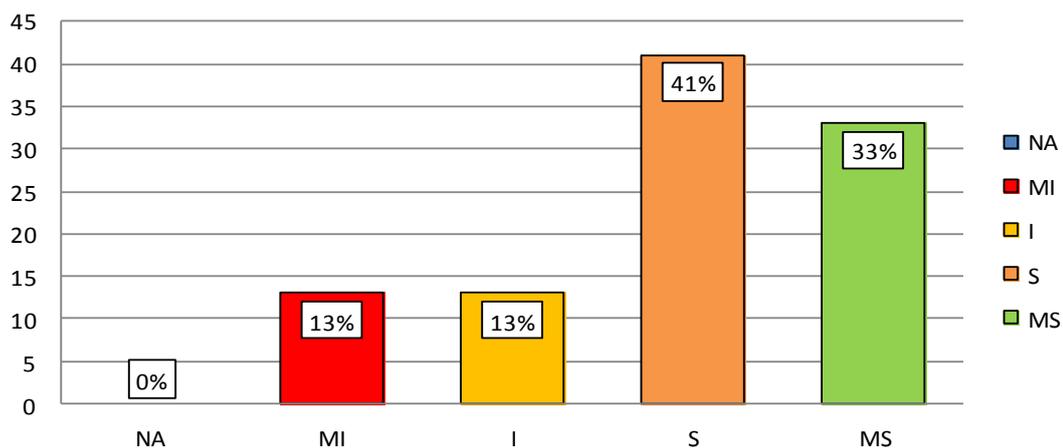
#### 4. Instalaciones y Recursos

a) ¿El área de atención al cliente esta aseada?

Cuadro 4. 16. Instalaciones y Recursos Área aseada

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	13	13
(2) Insatisfactorio	13	13
(3) Satisfactorio	41	41
(4) Muy satisfactorio	33	33
Total	100	100%

Gráfico 4. 15 La dinámica del personal en cuanto a l área de atención al cliente esta aseada está dada en un 41% como satisfecho



#### Análisis e interpretación

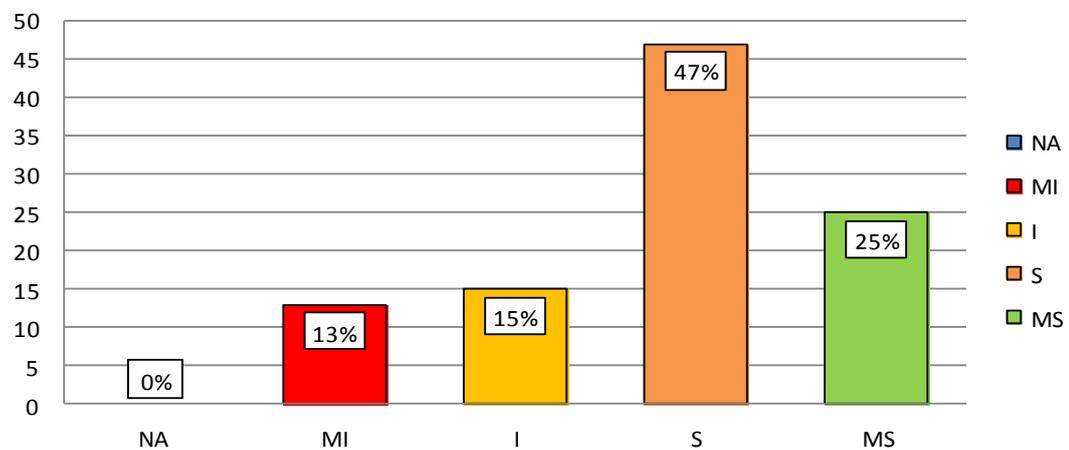
Se determinó en los resultados de la encuesta que las instalaciones y recursos en el área de atención al cliente esta aseada tiene un grado de satisfacción del 84% lo cual corresponde al 41% satisfecho y el 33% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 26% de éste, 13% se siente muy insatisfecho y 13% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) ¿El área de atención al cliente esta ventilada?

**Cuadro 4. 17. Área Ventilada**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	13	13
(2) Insatisfactorio	15	15
(3) Satisfactorio	47	47
(4) Muy satisfactorio	25	25
Total	100	100%

**Gráfico 4. 16. Área Ventilada**



### **Análisis e interpretación**

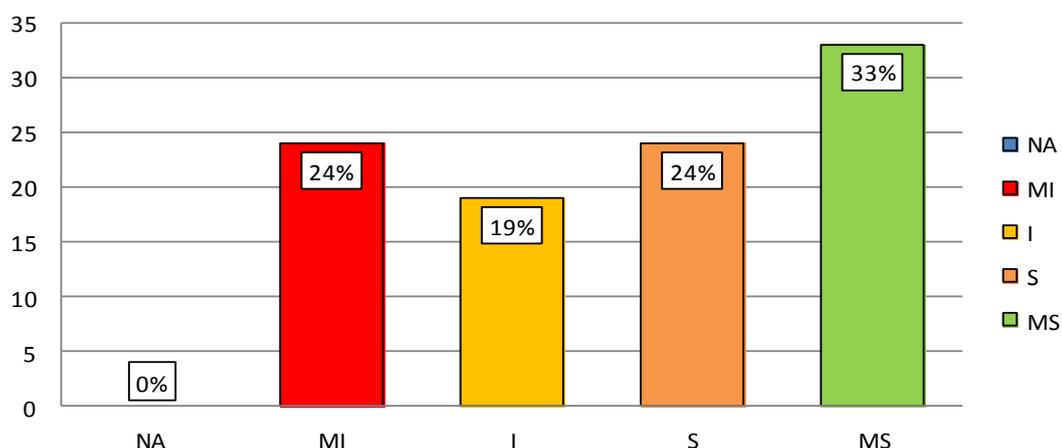
Se comprobó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos en el área de atención al cliente esta ventilada tiene un grado de satisfacción del 72% lo cual corresponde al 47% satisfecho y el 25% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 28% del cual 13% se siente muy insatisfecho y 15% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) ¿Los asientos del área de atención al cliente están en buen estado?

Cuadro 4. 18. Área en buen estado

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	24	24
(2) Insatisfactorio	19	19
(3) Satisfactorio	24	24
(4) Muy satisfactorio	33	33
Total	100	100%

Gráfico 4. 17. Área en buen estado



### Análisis e interpretación

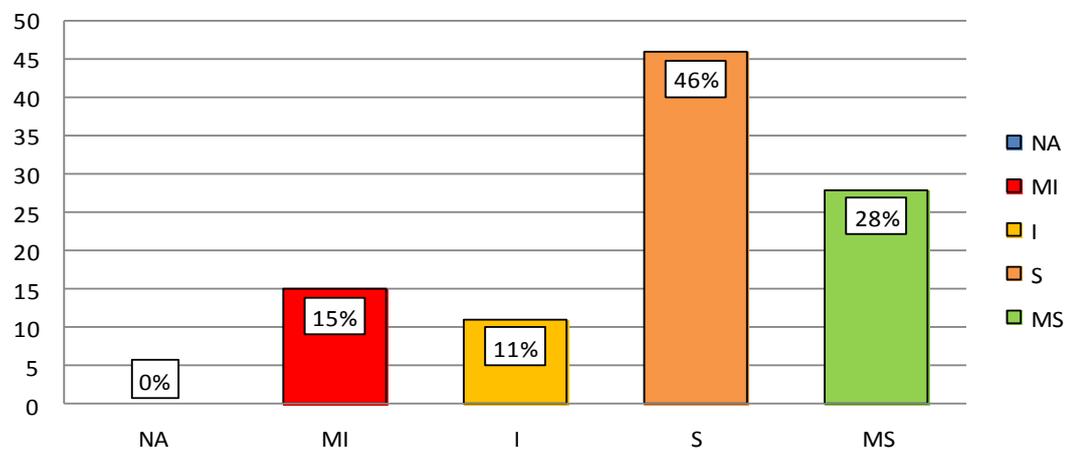
Se determinó que los resultados de la encuesta en cuanto a los asientos de las instalaciones en el área de atención al cliente está en buen estado tiene un grado de satisfacción del 57% lo cual corresponde al 24% satisfecho y el 33% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 43% del cual, 24% se siente muy insatisfecho y 19% manifestó que se sienten insatisfechos.

d) ¿Existe una buena iluminación en el área de atención al cliente?

Cuadro 4. 19. Área iluminada

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	15
(2) Insatisfactorio	11	11
(3) Satisfactorio	46	46
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

Gráfico 4. 18. Área Iluminada



### Análisis e interpretación

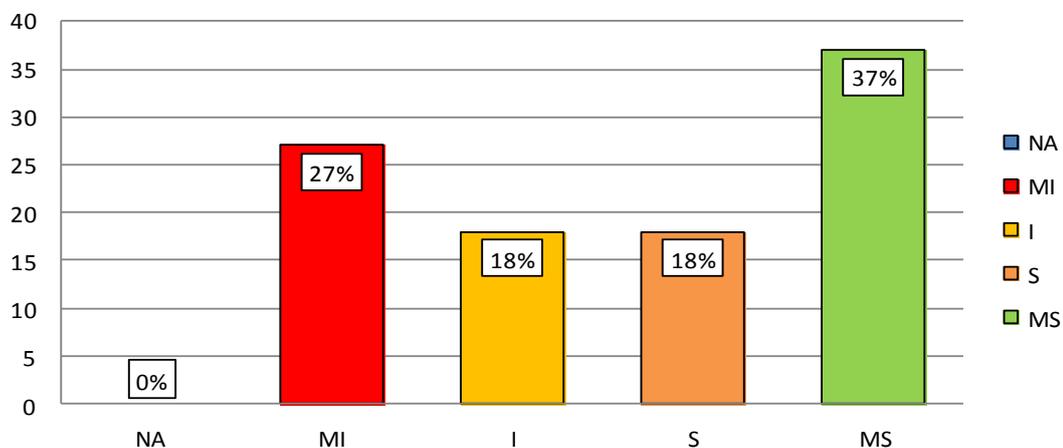
Se comprobó que los resultados de la encuesta en cuanto a iluminación en las instalaciones del área de atención al cliente tiene un grado de satisfacción del 74% lo cual corresponde al 46% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 26% del cual 15% se siente muy insatisfecho y 11% manifestó que se sienten insatisfechos.

e) ¿El área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura?

Cuadro 4. 20. Área con recipientes de basura

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	27	27
(2) Insatisfactorio	18	18
(3) Satisfactorio	18	18
(4) Muy satisfactorio	37	37
Total	100	100%

Gráfico 4. 19. Área con recipiente de basura.



### Análisis e interpretación

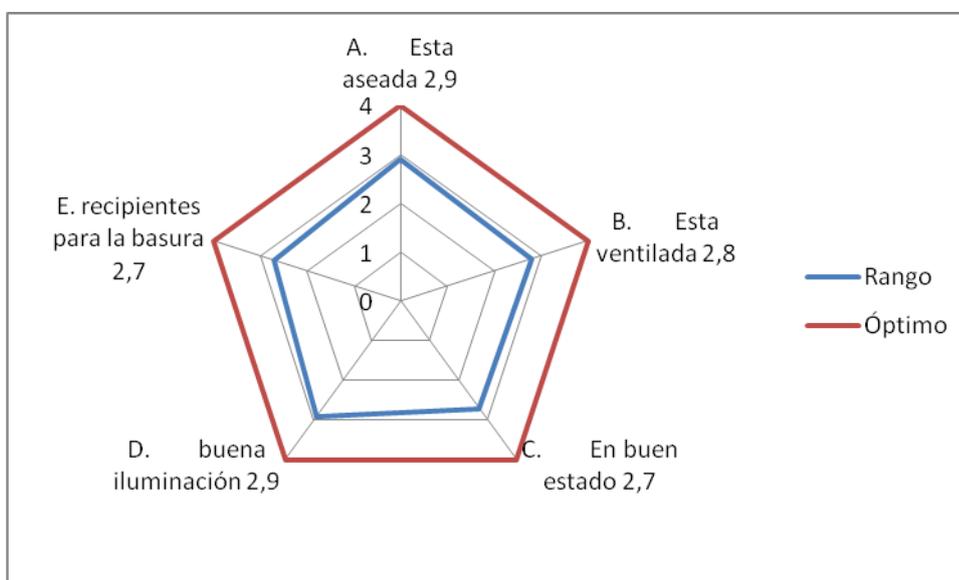
Los resultados de la encuesta muestran que las instalaciones y recursos en el área de atención al cliente poseen recipientes para la basura tiene un grado de satisfacción del 55% lo cual corresponde al 18% satisfecho y el 37% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 45% de éste, 27% se sienten muy insatisfechos y 18% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 4 en cuanto a la Instalaciones y Recursos

Cuadro 4. 21. Resumen Instalaciones y recursos en el Área de Agricultura

INSTALACIONES Y RECURSOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
a. Esta aseada	0	13	13	41	33	294	2,9
b. Esta ventilada	0	13	15	47	25	284	2,8
c. En buen estado	0	24	19	24	33	266	2,7
d. Existe una buena iluminación	0	15	11	46	28	287	2,9
e. recipientes para la basura	0	27	18	18	37	265	2,7

Gráfico 4. 20. Resumen Instalaciones y recursos en el Área de Agricultura



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a las instalaciones y recursos del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,9 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,8 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,7 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 2,9 que se ubica entre satisfecho, la opción E tiene un promedio 2,7 que se ubica entre insatisfecho.

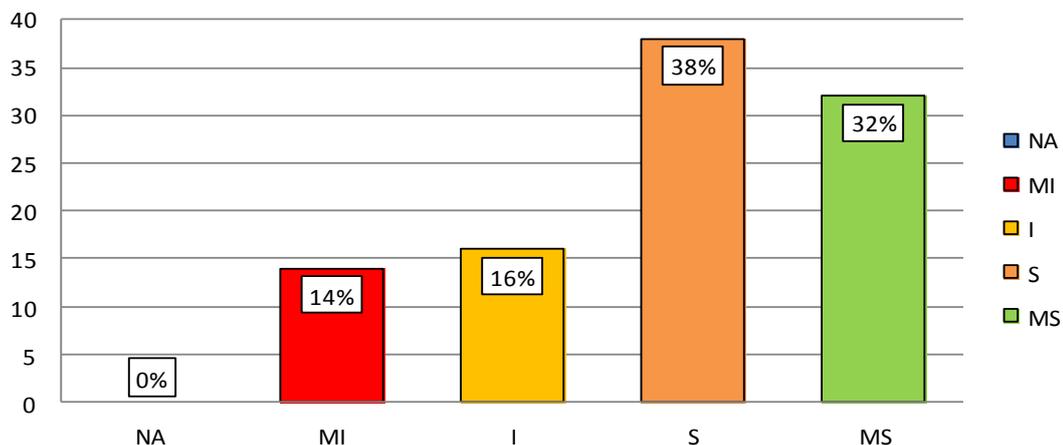
## 5. Baños

a) ¿Los baños del área de atención al cliente están aseados?

Cuadro 4. 22. Baños aseados

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	14	14
(2) Insatisfactorio	16	16
(3) Satisfactorio	38	38
(4) Muy satisfactorio	32	32
Total	100	100%

Gráfico 4. 21. Baños Aseados.



### Análisis e interpretación

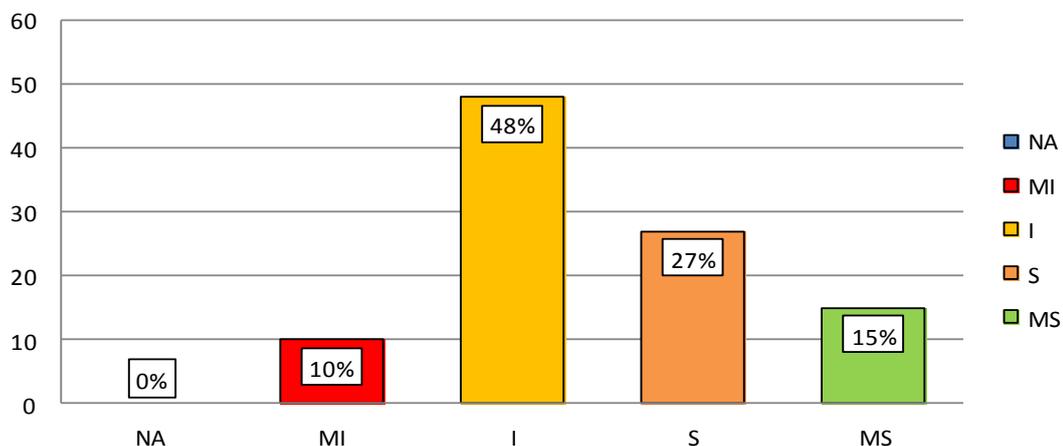
Se prescribió que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños en el área de atención al cliente están aseados tiene un grado de satisfacción del 70% lo cual corresponde al 38% satisfecho y el 32% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 30% de éste, 14% se siente muy insatisfecho y 16% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) Los baños del área de atención al cliente están ventilados

**Cuadro 4. 23. Baños ventilados**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	10	10
(2) Insatisfactorio	48	48
(3) Satisfactorio	27	27
(4) Muy satisfactorio	15	15
Total	100	100%

**Gráfico 4. 22. La dinámica del personal en cuanto al área de atención al cliente cuenta con baños ventilados está dada en un 48% como insatisfecho**



### **Análisis e interpretación**

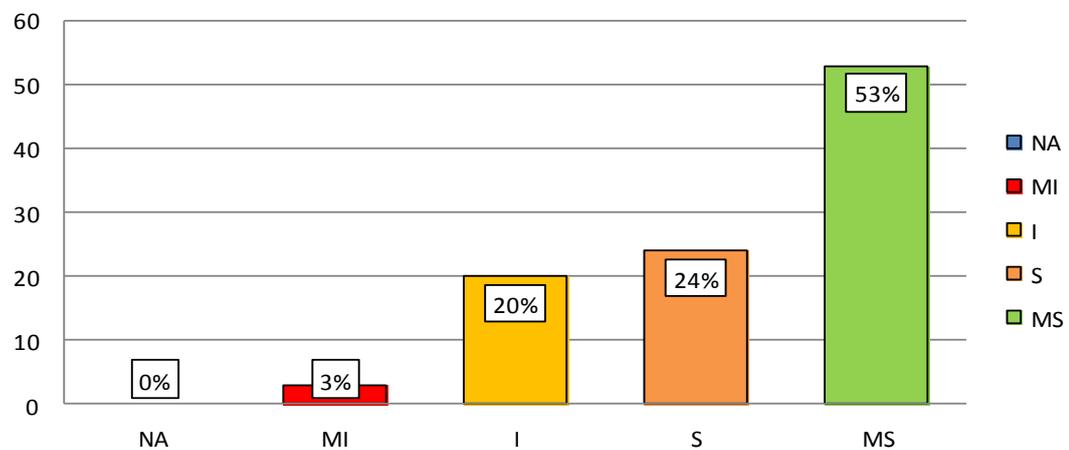
Se comprobó que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños en el área de atención al cliente están ventilados tiene un grado de satisfacción del 42% lo cual corresponde al 27% satisfecho y el 15% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 58% del cual 48% manifestó que se sienten insatisfechos y 10% se siente muy insatisfecho.

c) ¿Los baños del área de atención al cliente están en buenas condiciones?

**Cuadro 4. 24. Baños en buenas condiciones**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	3	3
(2) Insatisfactorio	20	20
(3) Satisfactorio	24	24
(4) Muy satisfactorio	53	53
Total	100	100%

**Gráfico 4. 23. Baños en buenas condiciones**



### **Análisis e interpretación**

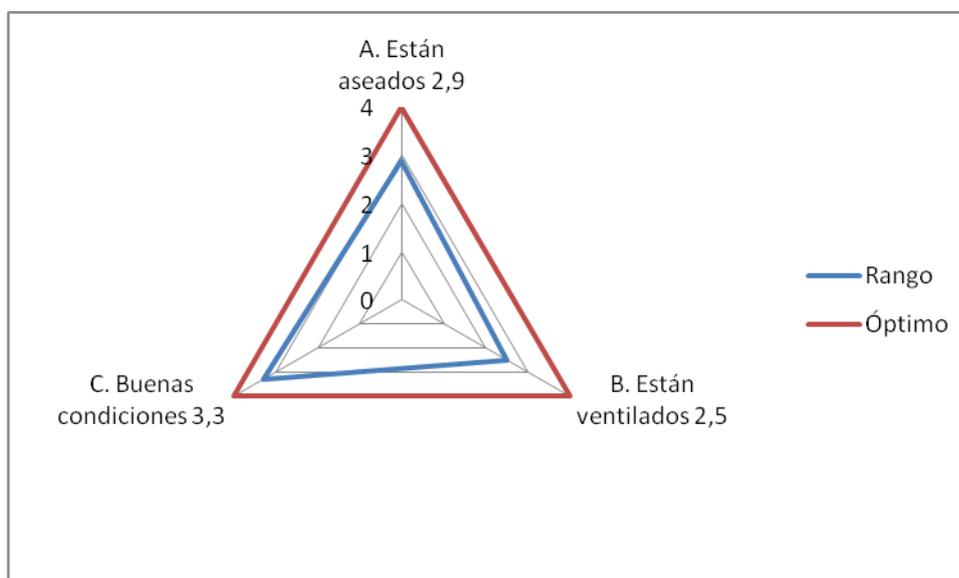
los resultados de la encuesta muestran que los baños en el área de atención al cliente están en buenas condiciones tiene un grado de satisfacción del 77% lo cual corresponde al 24% satisfecho y el 53% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 23% de éste, 20% manifestó que se sienten insatisfechos y 3% se siente muy insatisfecho.

## Resumen de la pregunta 5 en cuanto a los Baños

Cuadro 4. 25. Resumen Baños Agricultura

BAÑOS	0	1	2	3	4	TOTAL	Media
	NA	MI	I	S	MS		
A. Están aseados	0	14	16	38	32	288	2,9
B. Están ventilados	0	10	48	27	15	247	2,5
C. Buenas condiciones	0	3	20	24	53	327	3,3

Gráfico 4. 24. Resumen Baños Agricultura.



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a los baños del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,9 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,5 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,7 que se ubica en satisfecho.

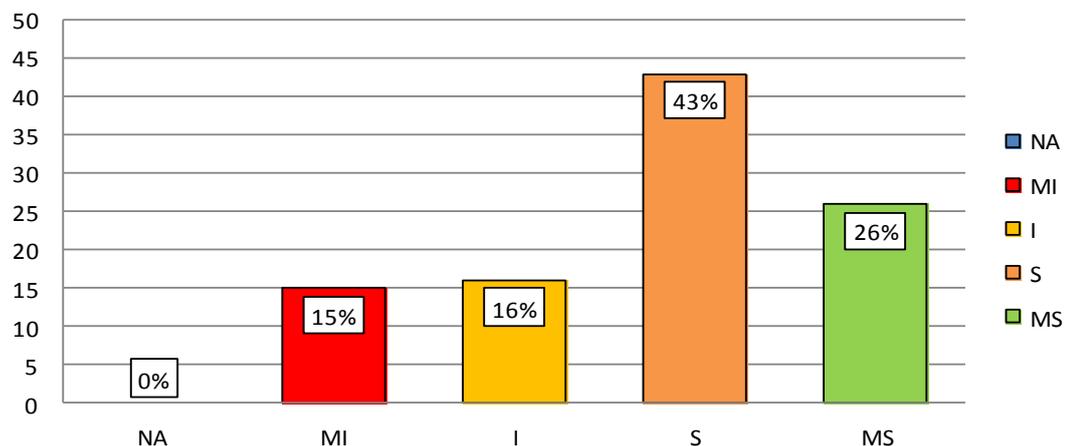
## 6. Horarios de atención

a) ¿Los horarios de atención al público se cumplen de manera puntual?

Cuadro 4. 26. Horarios puntuales

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	15
(2) Insatisfactorio	16	16
(3) Satisfactorio	43	43
(4) Muy satisfactorio	26	26
Total	100	100%

Gráfico 4. 25. Horarios puntuales.



### Análisis e interpretación

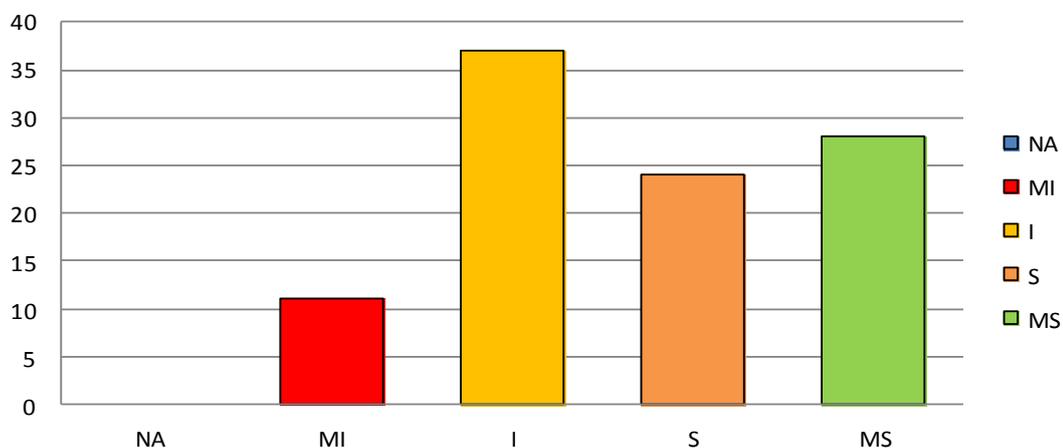
Se fijó que los resultados de la encuesta en cuanto a los horarios de atención en el área de atención al público se cumplen de manera puntual tiene un grado de satisfacción del 69% lo cual corresponde al 43% satisfecho y el 26% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 31% de éste, 15% se siente muy insatisfecho y 16% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) ¿Los horarios de atención al público son adecuados para el usuario?

**Cuadro 4. 27. Horarios adecuados**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	11	11
(2) Insatisfactorio	37	37
(3) Satisfactorio	24	24
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

**Gráfico 4. 26. Horarios Adecuados**



### **Análisis e interpretación**

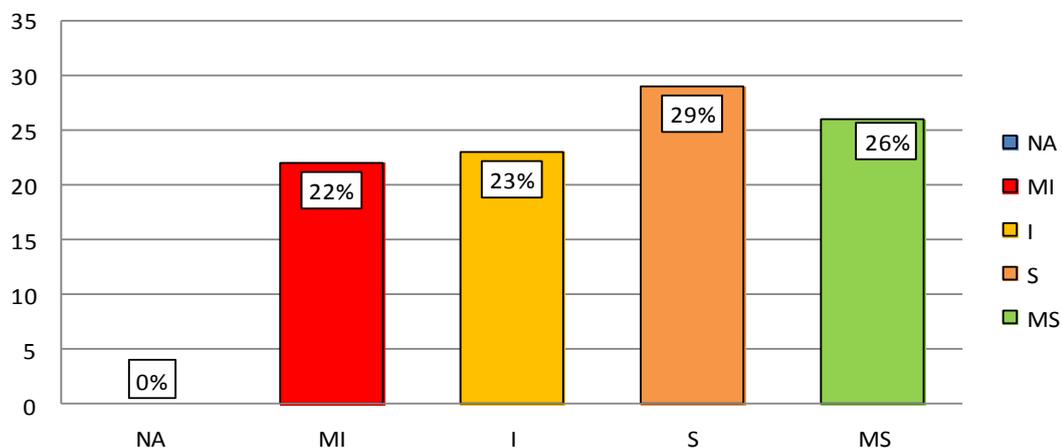
Se estipuló que los resultados de la encuesta en cuanto a los horarios en el área de atención al cliente son adecuados y tiene un grado de satisfacción del 52% lo cual corresponde al 24% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 48% de éste, 11% se siente muy insatisfecho y 37% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) ¿Se respetan los horarios establecidos?

**Cuadro 4. 28. Horarios respetados**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	22	22
(2) Insatisfactorio	23	23
(3) Satisfactorio	29	29
(4) Muy satisfactorio	26	26
Total	100	100%

**Gráfico 4. 27. Horarios respetados.**



### **Análisis e interpretación**

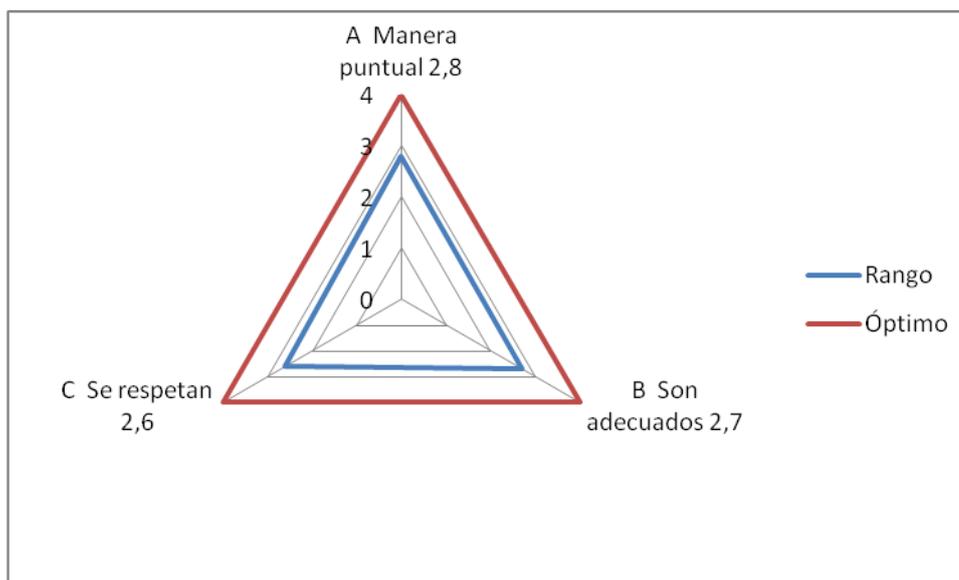
Se estipuló que los resultados de la encuesta en cuanto a los horarios en el área de atención al cliente se respeta en el horario establecido y tiene un grado de satisfacción del 55% lo cual corresponde al 29% satisfecho y el 26% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 45% de éste, 22% se siente muy insatisfecho y 23% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 6 en cuanto al Horario de Atención

Cuadro 4. 29. Resumen Horarios Atención Agricultura

HORARIO DE ATENCIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A Manera puntual	0	15	16	43	26	280	2,8
B Son adecuados	0	11	37	24	28	264	2,7
C Se respetan	0	22	23	29	29	259	2,6

Gráfico 4. 28. Resumen Horarios Atención Agricultura.



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto al horario del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,8 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,7 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,6 que se ubica en satisfecho.

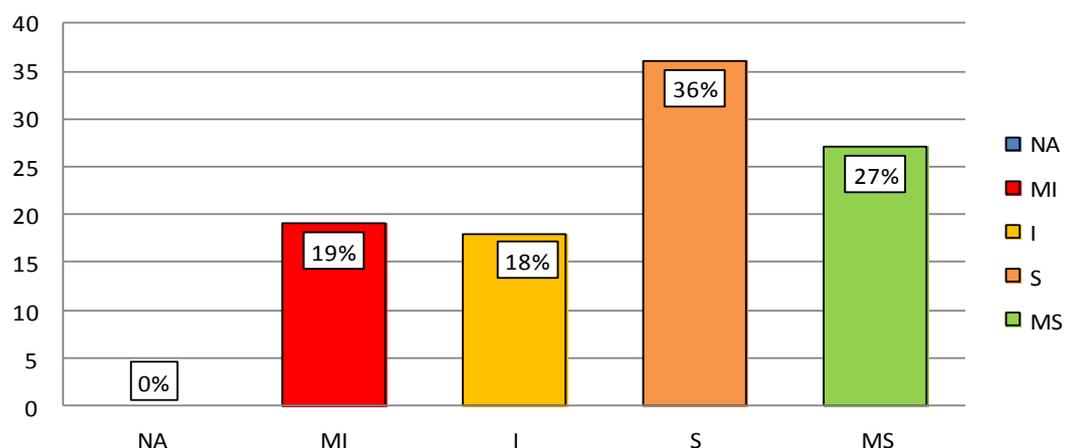
## 7. Atención a dudas y sugerencias

a) ¿La atención a sus dudas se responde de manera amable?

Cuadro 4. 30. Atención amable a dudas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	19	19
(2) Insatisfactorio	18	18
(3) Satisfactorio	36	36
(4) Muy satisfactorio	27	27
Total	100	100%

Gráfico 4. 29. Atención amable a dudas



### Análisis e interpretación

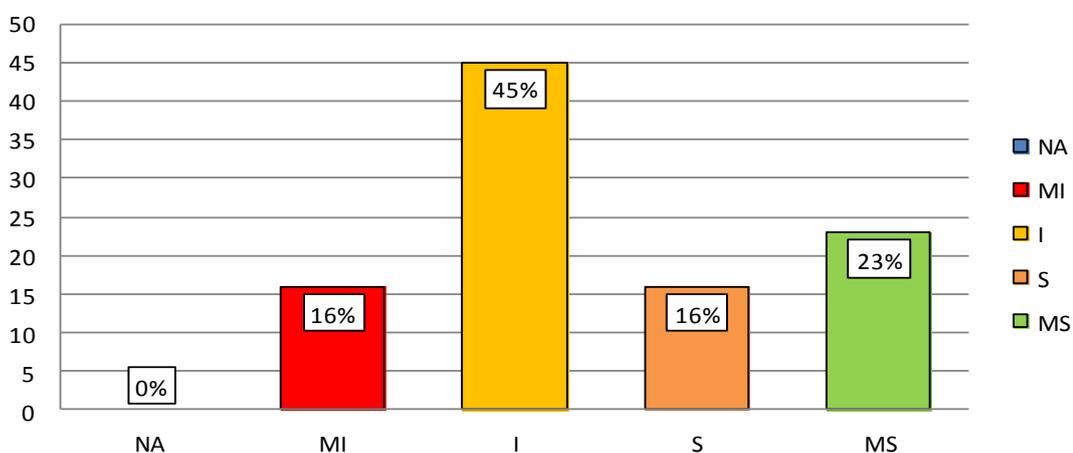
Se prescribió que los resultados de la encuesta en cuanto a las dudas y sugerencias en el área de atención a sus dudas se responden de manera amable y tiene un grado de satisfacción del 63% lo cual corresponde al 36% satisfecho y el 27% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 37% del cual 19% se siente muy insatisfecho y 18% manifestó que se sienten insatisfecho.

b) ¿Las sugerencias son atendidas de forma inmediata?

**Cuadro 4. 31. Atención forma inmediata sugerencias**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	16	16
(2) Insatisfactorio	45	45
(3) Satisfactorio	16	16
(4) Muy satisfactorio	23	23
Total	100	100%

**Gráfico 4. 30. Atención forma inmediata sugerencias**



### **Análisis e interpretación**

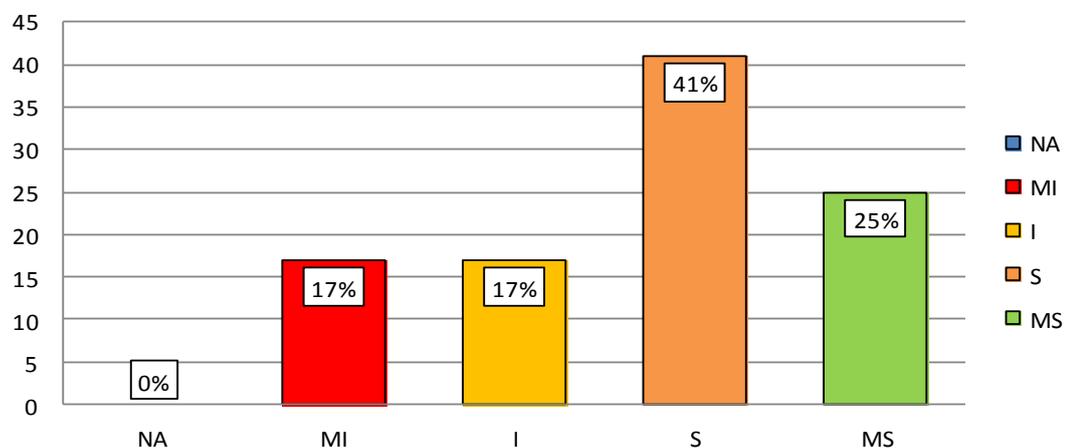
Se decretó que los resultados de la encuesta en cuanto a las dudas y sugerencias en el área de atención a sus dudas se responden de forma inmediata y tiene un grado de satisfacción del 39% lo cual corresponde al 16% satisfecho y el 23% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 45% de éste 45% manifestó que se sienten insatisfechos, y 16% se siente muy insatisfecho.

c) ¿Las observaciones son resueltas de forma clara?

**Cuadro 4. 32. Atención a Dudas de forma clara**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	17	17
(2) Insatisfactorio	17	17
(3) Satisfactorio	41	41
(4) Muy satisfactorio	25	25
Total	100	100%

**Gráfico 4. 31. Atención a dudas de forma clara.**



### **Análisis e interpretación**

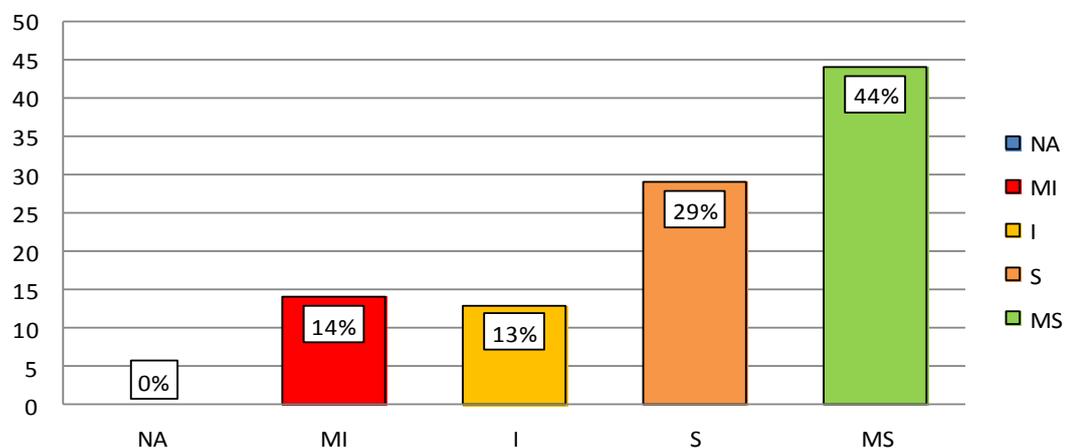
Se acordó que los resultados de la encuesta en cuanto a las dudas y sugerencias en el área de observaciones son resueltas de forma clara y tiene un grado de satisfacción del 66% lo cual corresponde al 41% satisfecho y el 25% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 34% de éste, 17% se siente muy insatisfecho y 17% manifestó que se sienten insatisfechos.

d) ¿Las dificultades se responde de manera receptiva?

**Cuadro 4. 33. Atención a dudas de manera receptiva**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	14	14
(2) Insatisfactorio	13	13
(3) Satisfactorio	29	29
(4) Muy satisfactorio	44	44
Total	100	100%

**Gráfico 4. 32. Atención a dudas de manera receptiva.**



### **Análisis e interpretación**

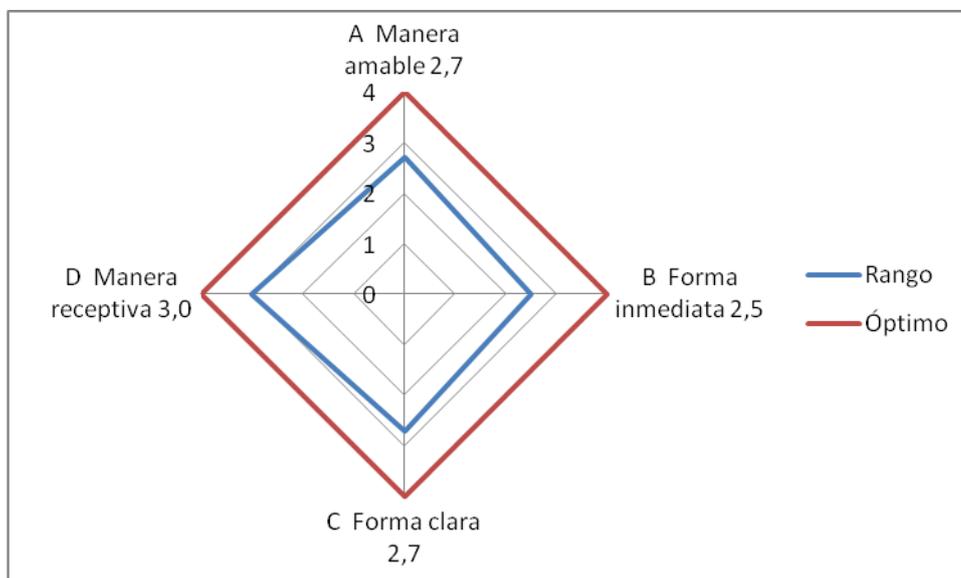
Se determinó que los resultados de la encuesta en cuanto a las dudas y sugerencias en el área de dificultades a sus dudas se responden de manera receptiva y tiene un grado de satisfacción del 73% lo cual corresponde al 29% satisfecho y el 44% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 27% de éste, 14% se siente muy insatisfecho y 13% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 7 en cuanto a la Atención a dudas y sugerencias

Cuadro 4. 34. Resumen Atención a dudas y sugerencias Agricultura

INSTALACIONES Y RECURSOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A Manera amable	0	19	18	36	27	271	2,7
B Forma inmediata	0	16	45	16	23	246	2,5
C Forma clara	0	17	17	41	25	274	2,7
D Manera receptiva	0	14	13	29	44	303	3,0

Gráfico 4. 33. Dinámica general en el área de agricultura de la pregunta 7 en cuanto a la atención a dudas y sugerencias en el área de agricultura muestra un mejor nivel en el literal d Manera receptiva.



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención a dudas y sugerencias del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,7 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,5 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,7 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 3,0 que se ubica entre satisfecho.

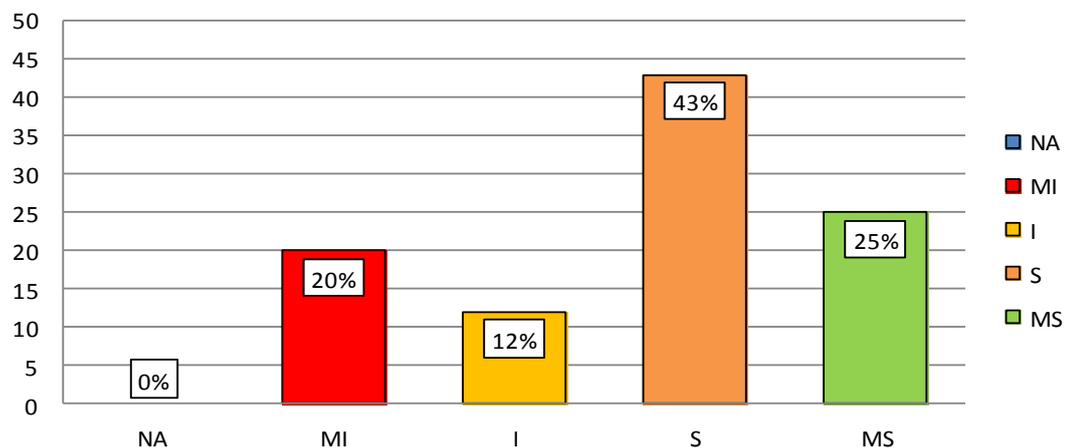
## 8. Expectativas del servicio

a) ¿Ha llenado las expectativas por los cuales usted escogió nuestro servicio?

Cuadro 4. 35. Expectativas del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	20	20
(2) Insatisfactorio	12	12
(3) Satisfactorio	43	43
(4) Muy satisfactorio	25	25
Total	100	100%

Gráfico 4. 34. La dinámica del personal en cuanto a Expectativas del servicio está dada en un 43% como satisfecho



### Análisis e interpretación

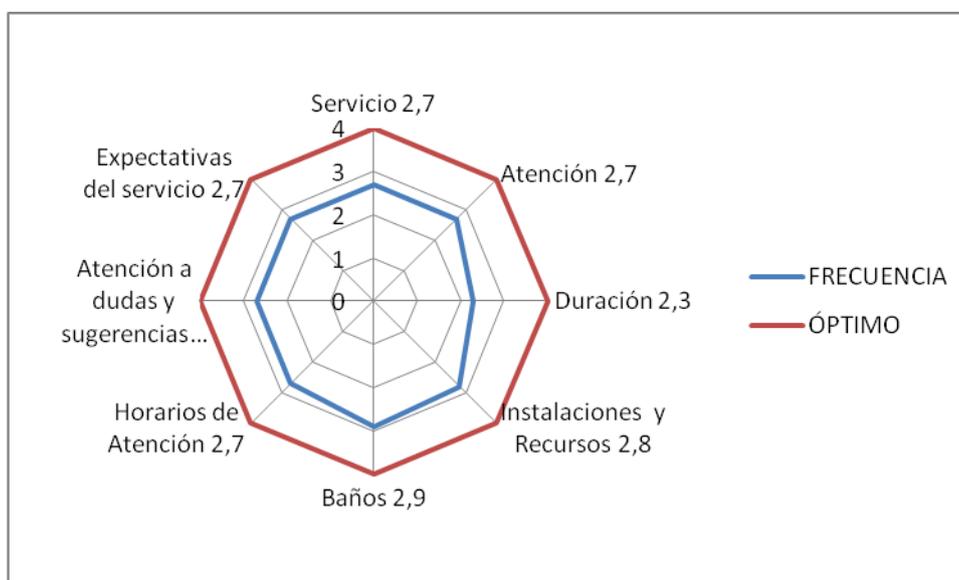
Se estableció que los resultados de la encuesta en cuanto a las expectativas del servicio tiene un grado de satisfacción del 68% lo cual corresponde al 43% satisfecho y el 25% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 32% del cual, 20% se siente muy insatisfecho y 12% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen del Área Agricultura

Cuadro 4. 36. Resumen Área Agricultura

Área de Agricultura	FRECUENCIA
Servicio	2,7
Atención	2,7
Duración	2,3
Instalaciones y Recursos	2,8
Baños	2,9
Horarios de Atención	2,7
Atención a dudas y sugerencias	2,7
Expectativas del servicio	2,7

Gráfico 4. 35. Dinámica de calificaciones en cuanto a la atención al cliente



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en el área de Agricultura de acuerdo a las calificaciones recibidas en cuanto a la atención al cliente en los distintos indicadores en su mayoría calificaron en un promedio de 2.7 lo que indica que se sienten satisfechos con el servicio que presta el MAGAP.

## ÁREA DE GANADERÍA

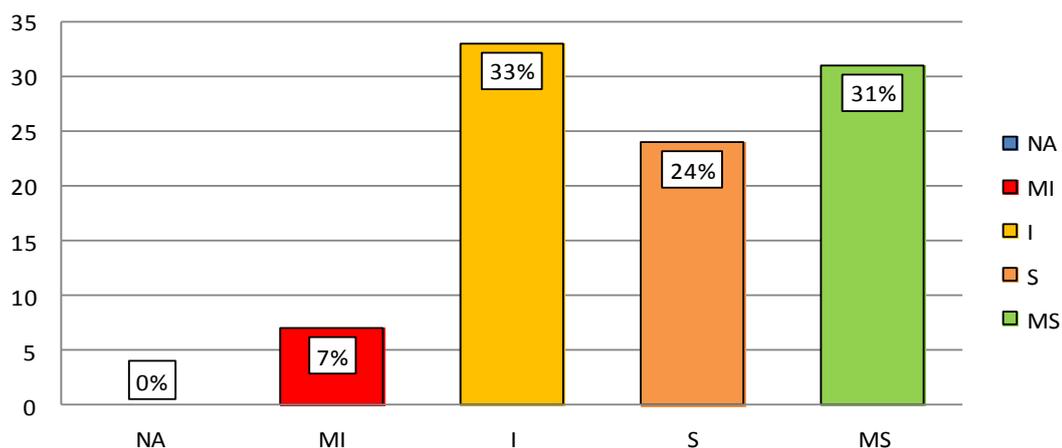
### 1. SERVICIO

a) ¿Cómo califica el servicio de Areteo?

Cuadro 4. 37. Servicio de Areteo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	7	7
(2) Insatisfactorio	33	33
(3) Satisfactorio	24	24
(4) Muy satisfactorio	31	31
Total	100	100%

Gráfico 4. 36. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en el Servicio de Areteo está dada en un 33% como insatisfecho.



### Análisis e interpretación

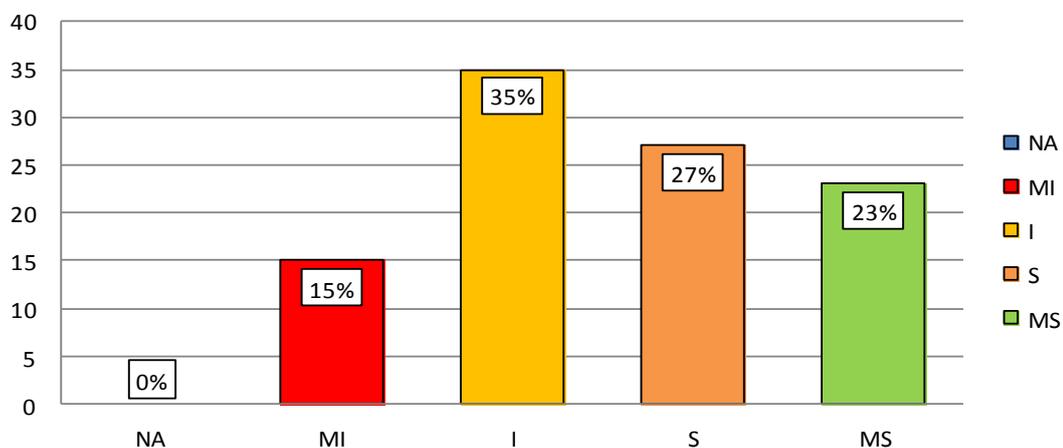
Se establece que los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el área de fertilizantes tiene un grado de satisfacción del 55% lo cual corresponde al 24% satisfecho y el 31% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 40% de éste, 33% manifestó que se sienten insatisfechos y 7% se siente muy insatisfecho.

b) ¿Cómo califica el servicio de Ovinos?

Cuadro 4. 38. Servicio de Ovinos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	15
(2) Insatisfactorio	35	35
(3) Satisfactorio	27	27
(4) Muy satisfactorio	23	23
Total	100	100%

Gráfico 4. 37. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en el Servicio de Ovino está dada en un 35% como insatisfecho.



### Análisis e interpretación

Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto al servicio que prestan en el área de ovinos tiene un grado de satisfacción del 50% lo cual corresponde al 27% satisfecho y el 23% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 50% de éste, el 35% manifestó sentirse insatisfechos y 15% se siente muy insatisfecho

## Resumen de la pregunta 1 en cuanto al Servicio

Cuadro 4. 39. Resumen Servicio Ganadería

SERVICIO	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A Areteo	0	7	68	87	124	284	2.8
B Ovino	0	15	70	84	92	258	2.6

Gráfico 4. 38. Dinámica general en el área de Ganadería de la pregunta 1 en cuanto al servicio muestra un mejor nivel en el literal a Areteo.



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede demostrar que en cuanto al servicio que presta en el área de atención al cliente la opción A (Areteo) tiene un promedio de 2,8 que se ubica entre Satisfecho, la opción B (Ovino) tiene como promedio de 2,6 que se ubica en satisfecho.

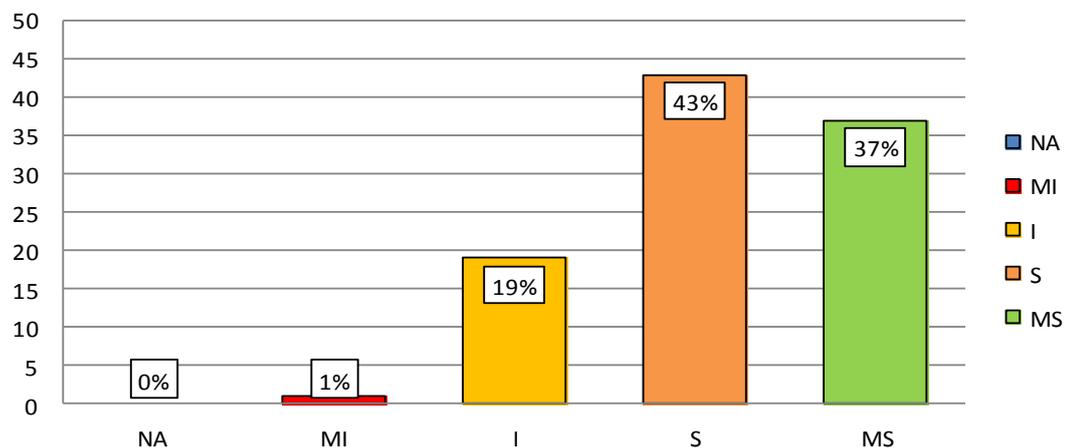
## 2. Atención en las oficinas

a) ¿El personal de nuestras oficinas es amable?

Cuadro 4. 40. Personal amable

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	1	1
(2) Insatisfactorio	19	19
(3) Satisfactorio	43	43
(4) Muy satisfactorio	37	37
Total	100	100%

Gráfico 4. 39. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal se muestra amable está dada en un 43% como satisfecho.



### Análisis e interpretación

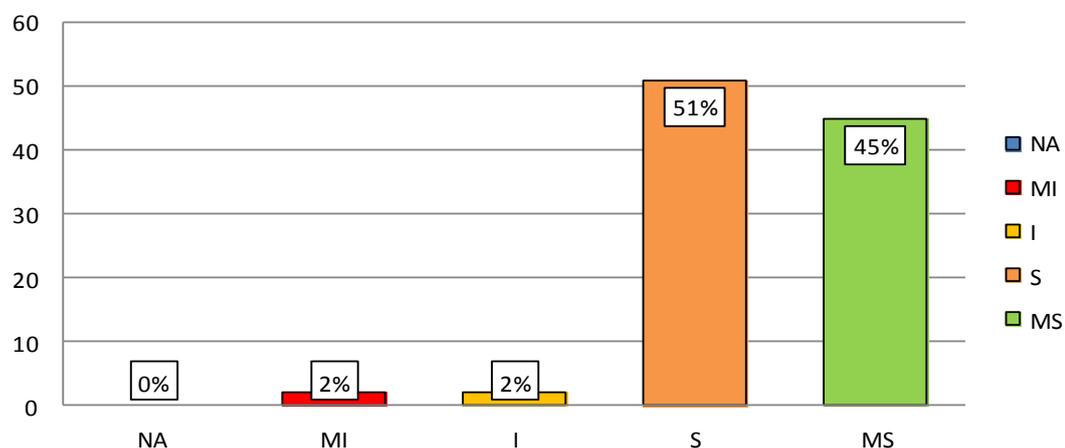
Se implanta que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en oficina es amable y tiene un grado de satisfacción del 80% lo cual corresponde al 43% satisfecho y el 37% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 20% de éste, 19% manifestó que se sienten insatisfechos y solo el 1% se siente muy insatisfecho.

b) ¿El personal está capacitado para brindar atención al cliente?

**Cuadro 4. 41. Personal capacitado**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	2	2
(2) Insatisfactorio	2	2
(3) Satisfactorio	51	51
(4) Muy satisfactorio	45	45
Total	100	100%

**Gráfico 4. 40 La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal está capacitado está dada en un 51% como satisfecho**



### **Análisis e interpretación**

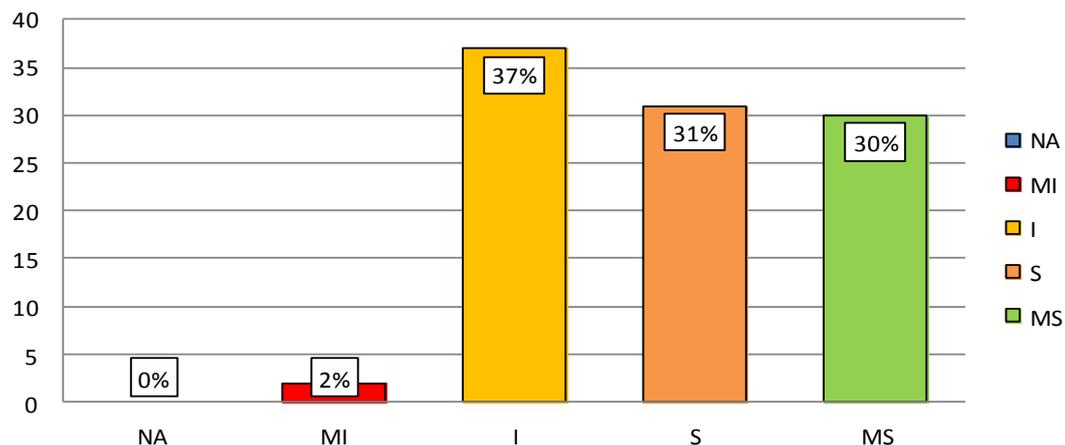
Se estableció que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en oficina el personal está capacitado y tiene un grado de satisfacción del 96% lo cual corresponde al 51% satisfecho y el 45% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 4% de éste, 2% se siente muy insatisfecho y 2% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) ¿El personal está dispuesto a colaborarle y darle asistencia en su trámite?

**Cuadro 4. 42. Personal dispuesto a colaborar**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	2	2
(2) Insatisfactorio	37	37
(3) Satisfactorio	31	31
(4) Muy satisfactorio	30	30
Total	100	100%

**Gráfico 4. 41. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal está dispuesto a colaborar está dada en un 37% como insatisfecho.**



### **Análisis e interpretación**

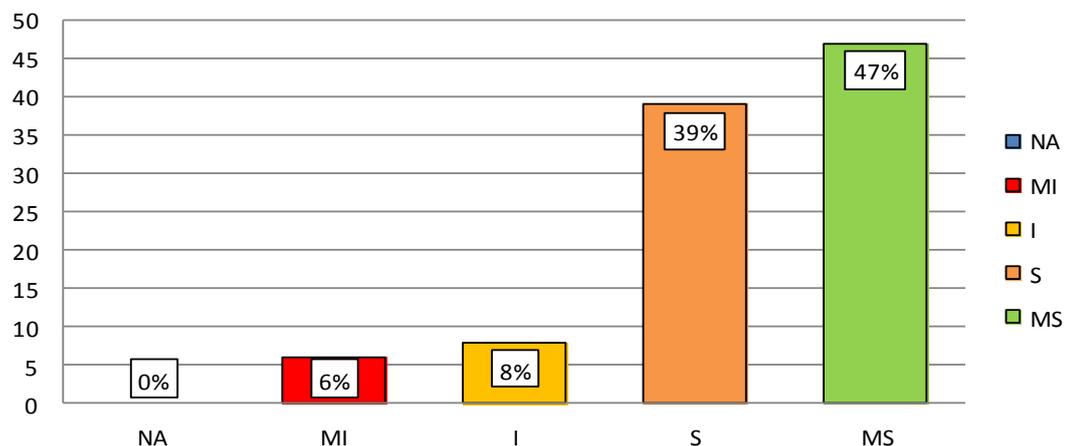
Se examinó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en oficina el personal está dispuesto a colaborarle y tiene un grado de satisfacción del 61% lo cual corresponde al 31% satisfecho y el 30% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 39% de éste, 37% manifestó que se sienten insatisfechos y 2% se siente muy insatisfecho

d) ¿El personal tiene un trato respetuoso al atenderlo?

Cuadro 4. 43. Personal respetuoso

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	6	6
(2) Insatisfactorio	8	8
(3) Satisfactorio	39	39
(4) Muy satisfactorio	47	47
Total	100	100%

Gráfico 4. 42. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la atención en las oficinas el personal es respetuoso está dada en un 47% como muy satisfecho.



### Análisis e interpretación

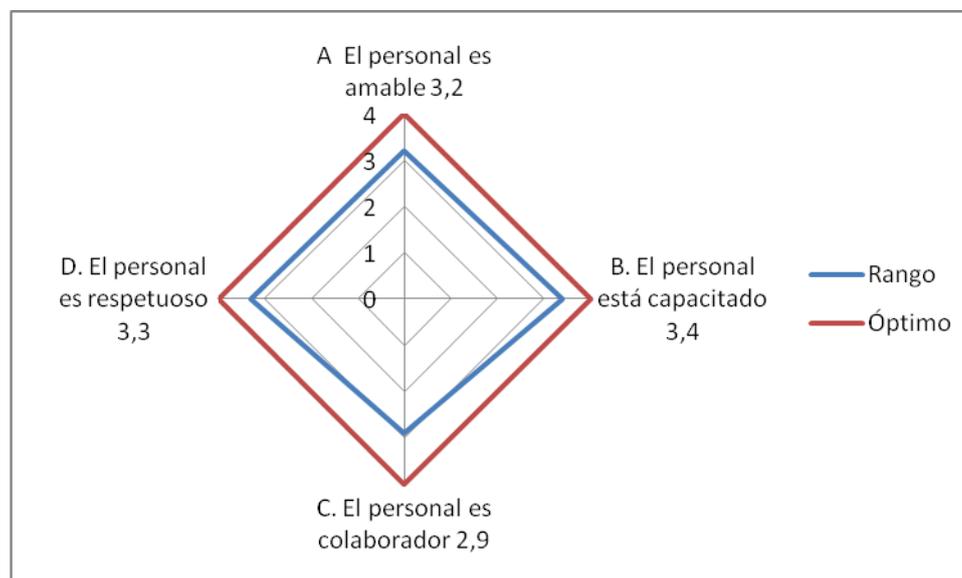
Se observó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en oficina el personal tiene un trato respetuoso y tiene un grado de satisfacción del 86% lo cual corresponde al 39% satisfecho y el 47% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 14% del cual, 6% se siente muy insatisfecho y 8% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 2 en cuanto a la Atención

Cuadro 4. 44. Resumen Atención Ganadería

ATENCIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A El personal es amable	0	1	38	129	148	316	3.2
B. El personal está capacitado	0	2	4	153	180	339	3.4
C. El personal es colaborador	0	2	74	93	120	284	2.9
D. El personal es respetuoso	0	6	16	117	188	327	3.3

Gráfico 4. 43 Dinámica general en el área de Ganadería de la pregunta 2 en cuanto a la atención muestra un mejor nivel en el literal b está capacitado



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención del servicio que prestan en el área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 3,3 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,9 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 3,4 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 3,2 que se ubica entre satisfecho.

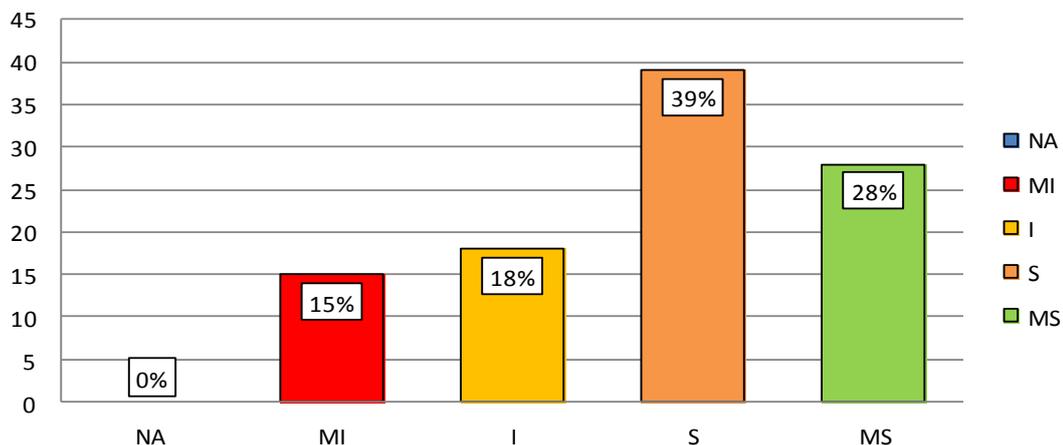
### 3. Duración

a) ¿La atención que se le prestó se da de manera oportuna?

Cuadro 4. 45. Atención de manera oportuna

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	15
(2) Insatisfactorio	18	18
(3) Satisfactorio	39	39
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

Gráfico 4. 44. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la n pregunta 3 Duración atención de manera oportuna está dada en un 39% como satisfecho.



#### Análisis e interpretación

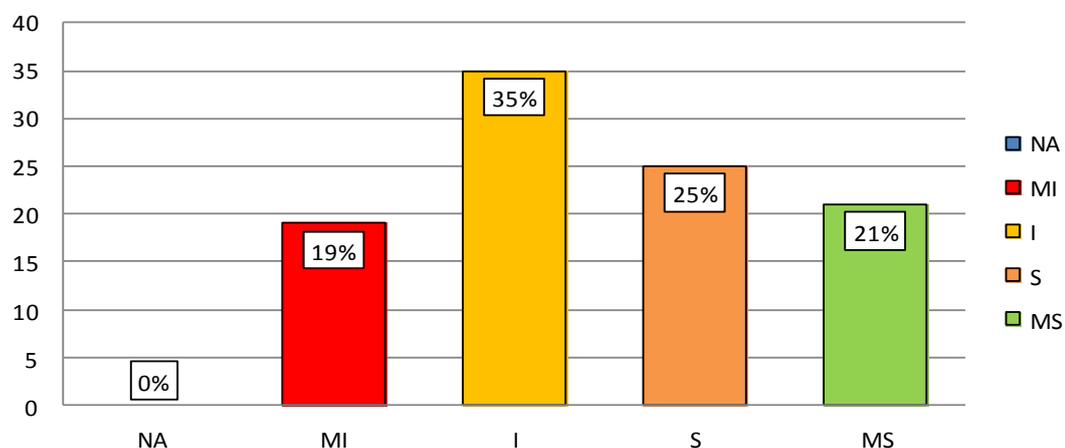
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a la duración la atención que se le prestó es de manera oportuna tiene un grado de satisfacción del 67% lo cual corresponde al 39% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 33% de éste, 15% se siente muy insatisfecho y 18% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) ¿La atención que se le prestó se da en un tiempo adecuado?

**Cuadro 4. 46. Atención tiempo adecuado**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	19	19
(2) Insatisfactorio	35	35
(3) Satisfactorio	25	25
(4) Muy satisfactorio	21	21
Total	100	100%

**Gráfico 4. 45. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la Duración la atención que se le prestó se da en un tiempo adecuado está dada en un 35% como muy insatisfecho.**



### **Análisis e interpretación**

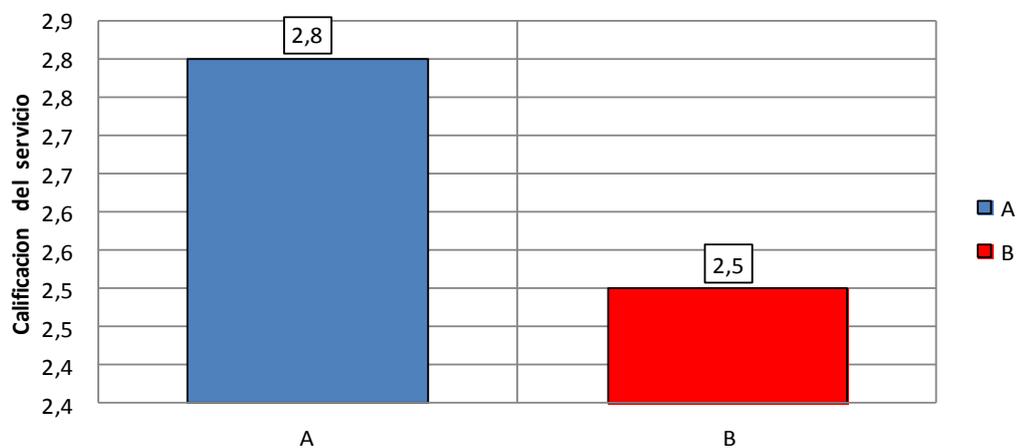
Se comparó que los resultados de la encuesta en cuanto a la duración la atención que se le prestó es de manera oportuna tiene un grado de satisfacción del 46% lo cual corresponde al 25% satisfecho y el 21% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 54% de éste, 35% se siente muy insatisfecho y 19% manifestó que se sienten insatisfechos.

### Resumen de la pregunta 3 en cuanto a la Duración

Cuadro 4. 47. Resumen duración Ganadería

DURACIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A Manera oportuna	0	15	36	117	112	280	2.8
B Tiempo adecuado	0	19	70	75	84	248	2.5

Gráfico 4. 46 Dinámica general en el área de Ganadería de la pregunta 3 en cuanto a la Duración muestra un mejor nivel en el literal a manera oportuna.



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la duración del servicio que prestan en el área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,8 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,5 que se ubica en satisfecho.

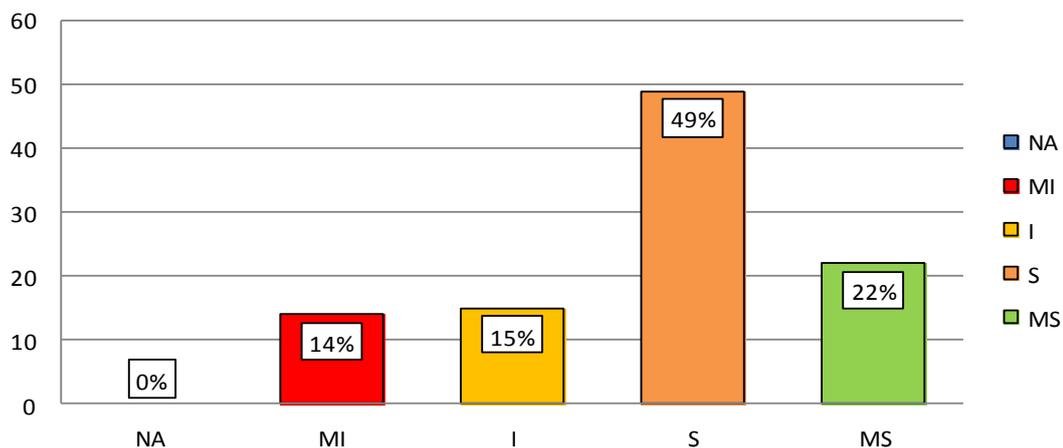
#### 4. ¿Instalaciones y Recursos?

a) ¿El área de atención al cliente esta aseada?

Cuadro 4. 48. Áreas aseadas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	14	14
(2) Insatisfactorio	15	15
(3) Satisfactorio	49	49
(4) Muy satisfactorio	22	22
Total	100	100%

Gráfico 4. 47. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área e atención al cliente esta aseada está dada en un 49% como muy satisfecho.



#### Análisis e interpretación

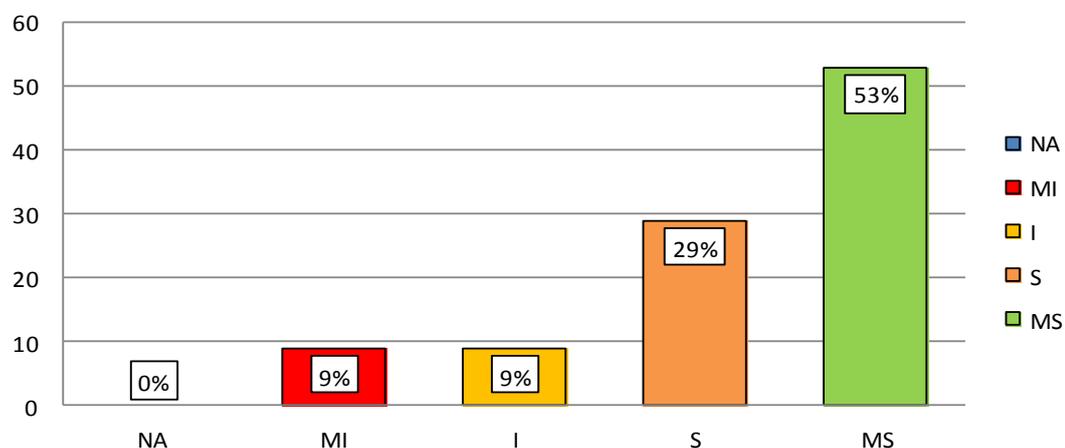
Se estudió que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente esta aseada tiene un grado de satisfacción del 71% lo cual corresponde al 49% satisfecho y el 22% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 29% del cual, 14% se siente muy insatisfecho y 15% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) ¿El área de atención al cliente esta ventilada?

**Cuadro 4. 49. Área ventilada**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	9	9
(2) Insatisfactorio	9	9
(3) Satisfactorio	29	29
(4) Muy satisfactorio	53	53
Total	100	100%

**Gráfico 4. 48. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área de atención al cliente esta ventilada está dada en un 53% como muy satisfecho.**



### **Análisis e interpretación**

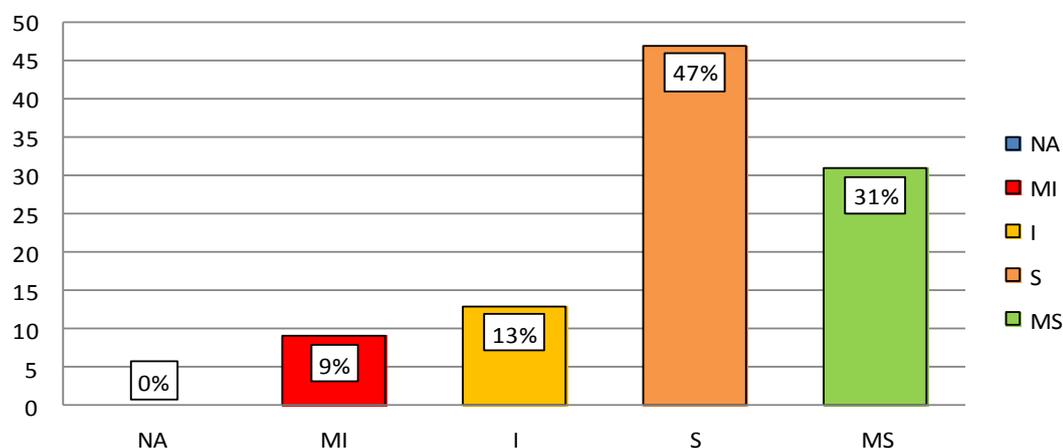
Se confrontó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente esta ventilada tiene un grado de satisfacción del 82% lo cual corresponde al 29% satisfecho y el 53% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 18% del cual, 9% a muy insatisfecho y 9% se sienten insatisfechos.

c) ¿Los asientos del área de atención al cliente están en buen estado?

Cuadro 4. 50..Áreas en buen estado

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	9	9
(2) Insatisfactorio	13	13
(3) Satisfactorio	47	47
(4) Muy satisfactorio	31	31
Total	100	100%

Gráfico 4. 49. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área de atención al cliente los asientos está en buen estado está dada en un 47% como satisfecho.



### Análisis e interpretación

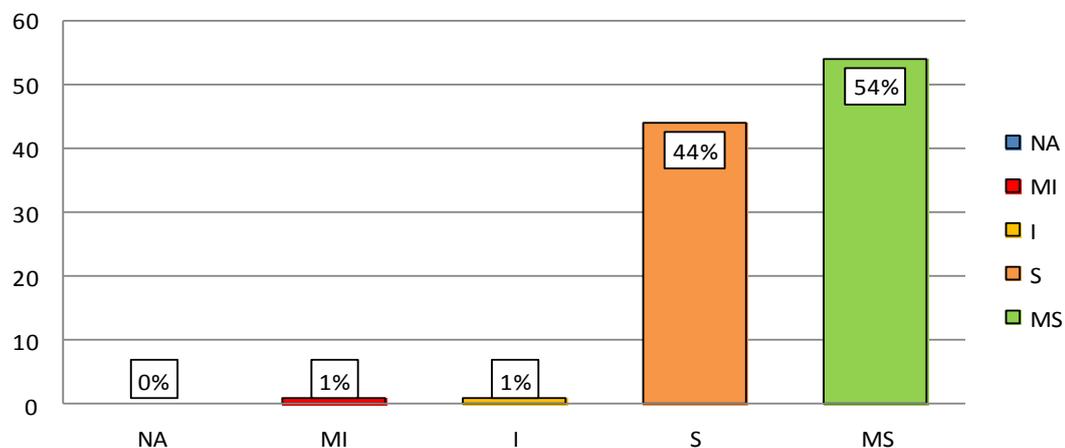
Se examinó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente los asientos están en buen estado y tiene un grado de satisfacción del 78% lo cual corresponde al 47% satisfecho y el 31% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 22% del cual 13% manifestó que se sienten insatisfechos y 9% se siente muy insatisfecho.

d) ¿Existe una buena iluminación en el área de atención al cliente?

Cuadro 4. 51. Áreas iluminadas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	1	1
(2) Insatisfactorio	1	1
(3) Satisfactorio	44	44
(4) Muy satisfactorio	54	54
Total	100	100%

Gráfico 4. 50. Áreas iluminadas



### Análisis e interpretación

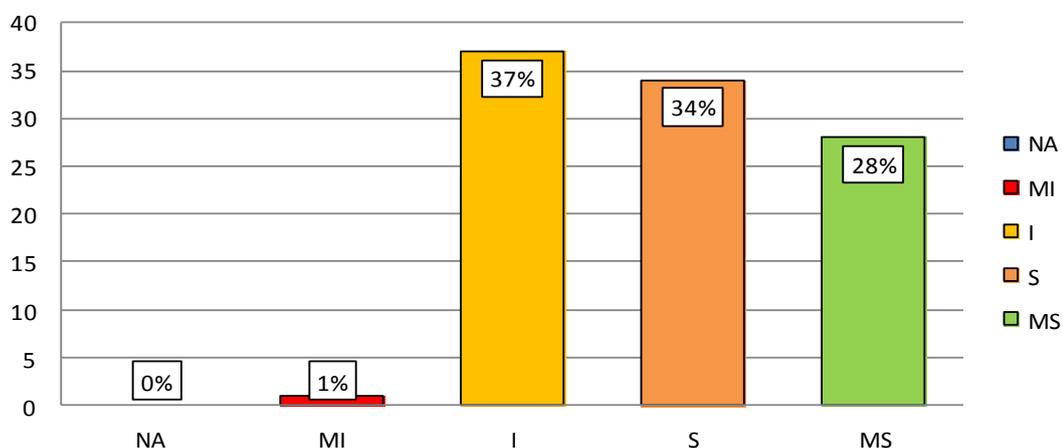
Se estudió que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente existe una buena iluminación y tiene un grado de satisfacción del 98% lo cual corresponde al 47% satisfecho y el 54% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 2% que corresponde al 1% muy insatisfecho y 1% para usuarios insatisfechos.

e) ¿El área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura?

Cuadro 4. 52. Áreas con recipiente de basura

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	1	1
(2) Insatisfactorio	37	37
(3) Satisfactorio	34	34
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

Gráfico 4. 51. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Instalaciones y Recursos el área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura está dada en un 37% como insatisfecho



### Análisis e interpretación

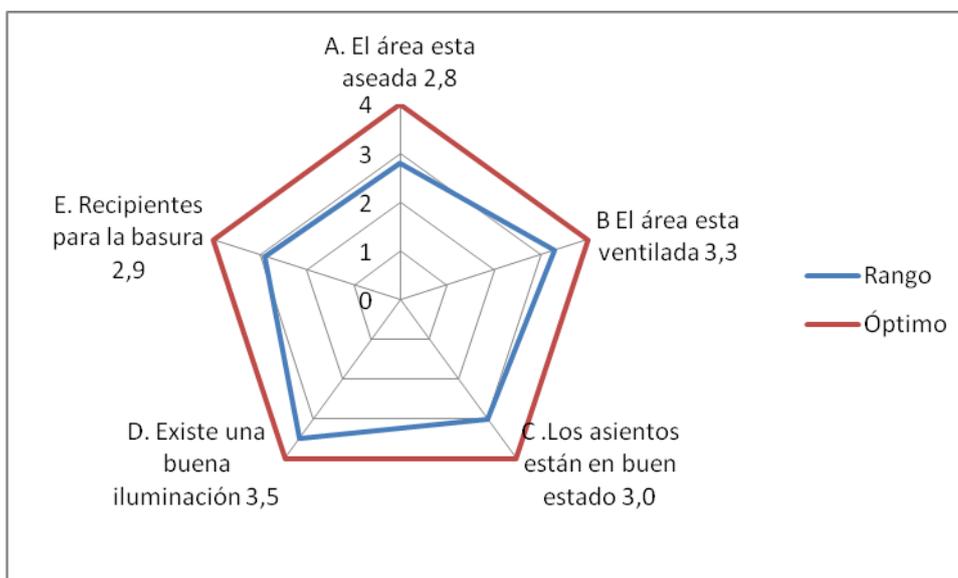
Se examinó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente existe recipientes para la basura y tiene un grado de satisfacción del 62% lo cual corresponde al 34% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 38% del cual, 37% manifestó que se sienten insatisfechos y solo el 1% se siente muy insatisfecho

## Resumen de la pregunta 4 en cuanto a la Instalaciones y Recursos

Cuadro 4. 53. Resumen Instalaciones y recursos Ganadería

INSTALACIONES Y RECURSOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A. El área esta aseada	0	14	30	147	88	279	2.8
B El área esta ventilada	0	9	18	87	212	326	3.3
C .Los asientos están en buen estado	0	9	26	141	124	300	3.0
D. Existe una buena iluminación	0	1	2	132	216	351	3.5
E. Recipientes para la basura	0	1	74	102	112	289	2.9

Gráfico 4. 52. Resumen instalaciones y recursos ganadería



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a las instalaciones y recursos del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,8 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 3,3 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 3,0 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 3,5 que se ubica entre satisfecho, la opción E tiene un promedio 2,9 que se ubica entre insatisfecho.

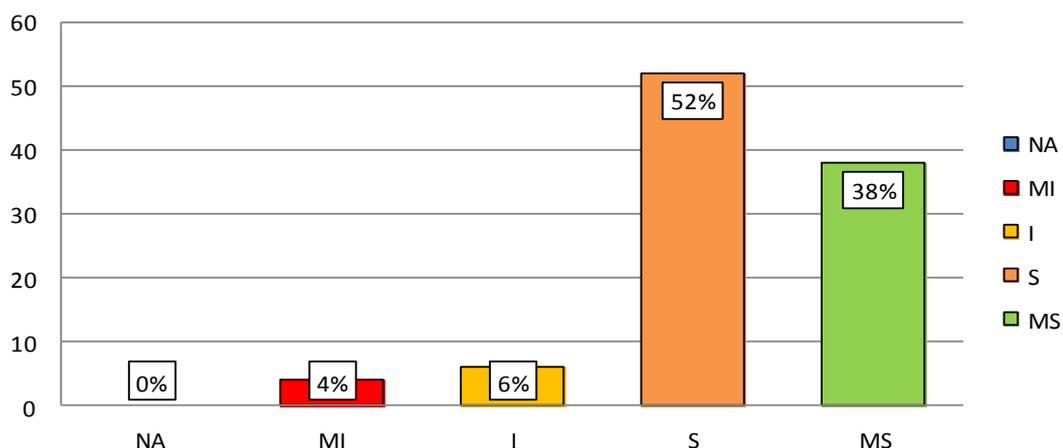
## 5. Baños

a) ¿Los baños del área de atención al cliente están aseados?

Cuadro 4. 54. Baños aseados

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	4	4
(2) Insatisfactorio	6	6
(3) Satisfactorio	52	52
(4) Muy satisfactorio	38	38
Total	100	100%

Gráfico 4. 53. Baños aseados



### Análisis e interpretación

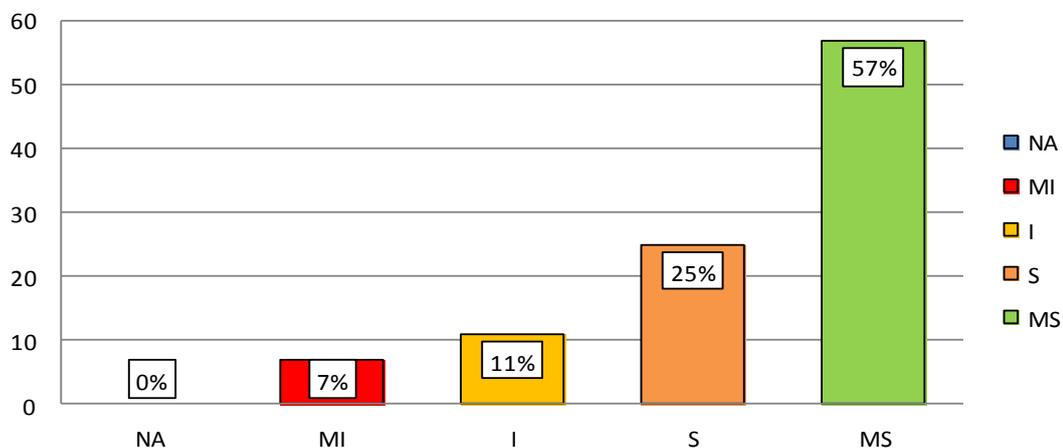
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños el área de atención al cliente están aseados tiene un grado de satisfacción del 90% lo cual corresponde al 52% satisfecho y el 38% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 10% del cual, 6% manifestó que se sienten insatisfechos y 4% se siente muy insatisfecho

b) ¿Los baños del área de atención al cliente están ventilados?

**Cuadro 4. 55. Baños ventilados**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	7	7
(2) Insatisfactorio	11	11
(3) Satisfactorio	25	25
(4) Muy satisfactorio	57	57
Total	100	100%

**Gráfico 4. 54. Baños Ventilados**



### **Análisis e interpretación**

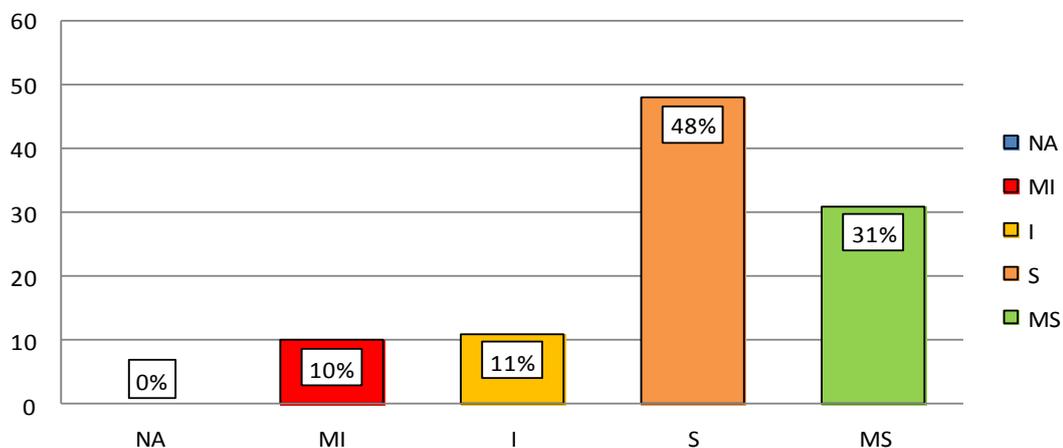
Se consideró que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños el área de atención al cliente están ventilados tiene un grado de satisfacción del 82% lo cual corresponde al 25% satisfecho y el 57% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 18% de éste, 11% manifestó que se sienten insatisfechos 7% se siente muy insatisfecho.

c) ¿Los baños del área de atención al cliente están en buenas condiciones?

Cuadro 4. 56. Baños en buenas condiciones

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	10	10
(2) Insatisfactorio	11	11
(3) Satisfactorio	48	48
(4) Muy satisfactorio	31	31
Total	100	100%

Gráfico 4. 55. Baños en buenas condiciones



### Análisis e interpretación

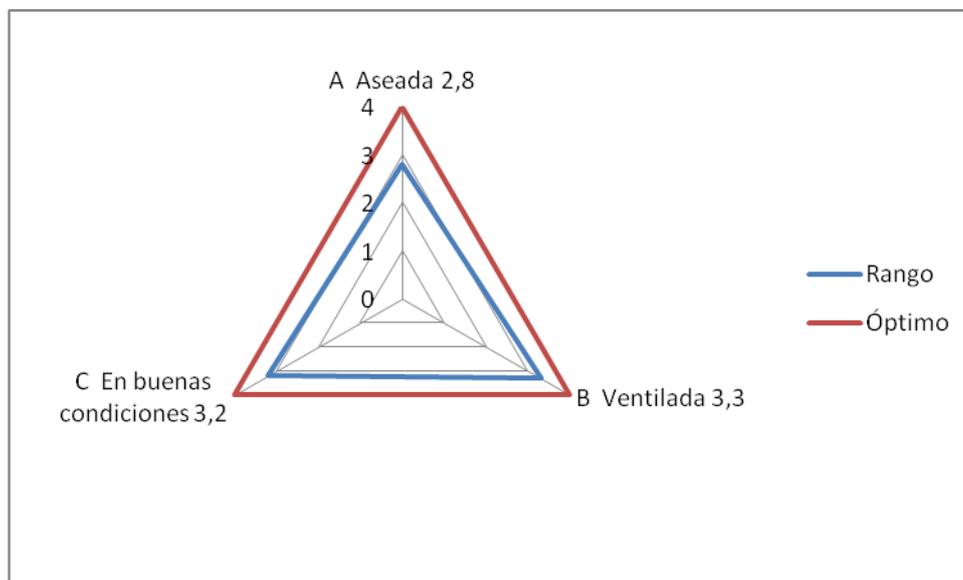
Se observó que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños el área de atención al cliente están en buenas condiciones tiene un grado de satisfacción del 79% lo cual corresponde al 48% satisfecho y el 31% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 21% del cual, 10% se siente muy insatisfecho y 11% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 5 en cuanto a los Baños

Cuadro 4. 57. Resumen Baños Ganadería

BAÑOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A Aseada	0	13	36	147	80	276	2.8
B Ventilada	0	8	9	28	55	330	3.3
C En buenas condiciones	0	6	6	51	27	319	3.2

Gráfico 4. 56. Resumen Baños Ganadería



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a los baños del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 3,2 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 3,3 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,8 que se ubica en satisfecho.

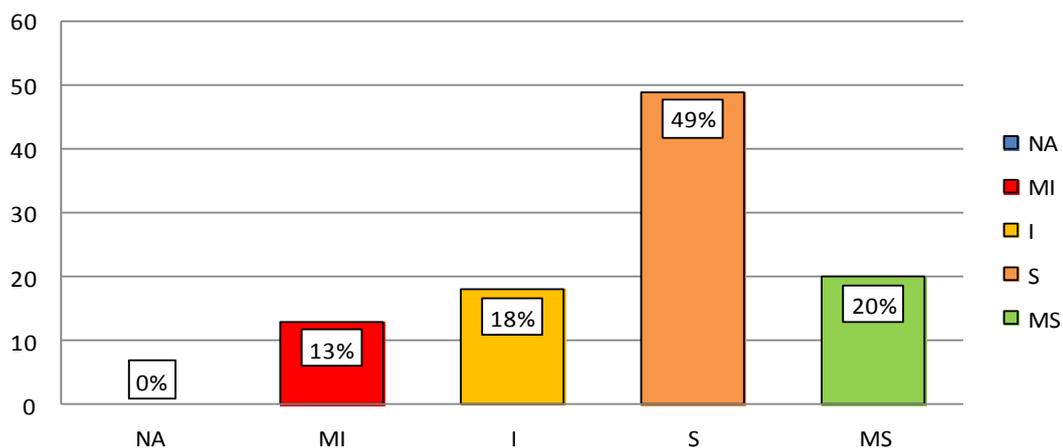
## 6. Horarios de atención

a) ¿Los horarios de atención al público se cumplen de manera puntual?

Cuadro 4. 58. Horarios puntuales

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	13	13
(2) Insatisfactorio	18	18
(3) Satisfactorio	49	49
(4) Muy satisfactorio	20	20
Total	100	100%

Gráfico 4. 57. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en los Horarios de se cumplen de manera puntual está dada en un 49% como satisfecho.



### Análisis e interpretación

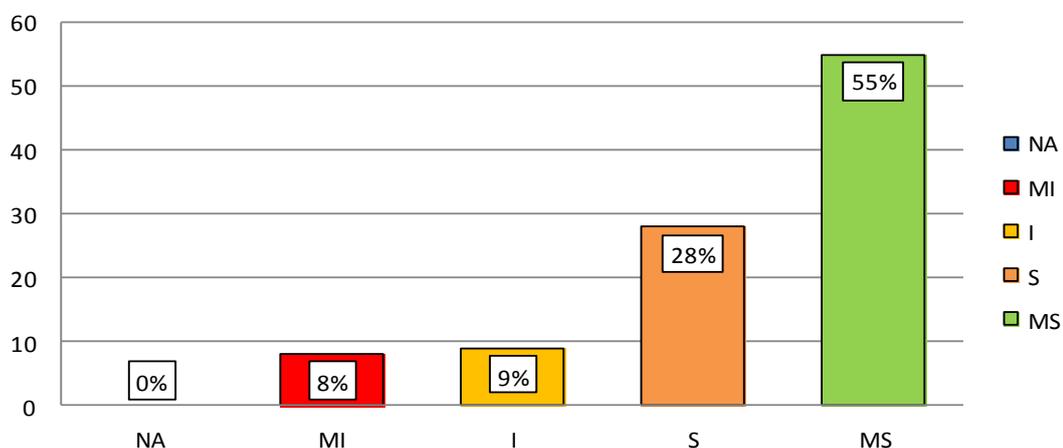
Se consideró que los resultados de la encuesta en relación a los horarios de atención en el área de atención al público se cumplen de manera puntual tiene un grado de satisfacción del 69% lo cual corresponde al 49% satisfecho y el 20% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 31% de éste, 13% se siente muy insatisfecho y 18% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) ¿Los horarios de atención al público son adecuados para el usuario?

**Cuadro 4. 59. Horarios adecuados**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	8	8
(2) Insatisfactorio	9	9
(3) Satisfactorio	28	28
(4) Muy satisfactorio	55	55
Total	100	100%

**Gráfico 4. 58. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en los Horarios son adecuados para el usuario está dada en un 55% como muy satisfecho.**



### **Análisis e interpretación**

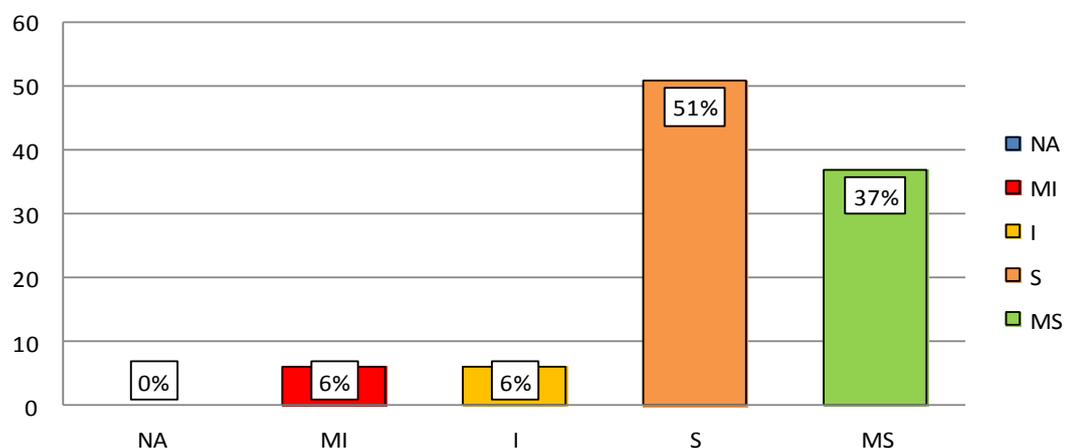
Se observó que los resultados de la encuesta en cuanto a los horarios de atención en el área de atención al público son adecuado para el usuarios tiene un grado de satisfacción del 83% lo cual corresponde al 28% satisfecho y el 55% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 17% de éste, 18% manifestó que se sienten insatisfechos y 8% se siente muy insatisfecho.

c) ¿Se respetan los horarios establecidos?

**Cuadro 4. 60. Horarios respetados**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	6	6
(2) Insatisfactorio	6	6
(3) Satisfactorio	51	51
(4) Muy satisfactorio	37	37
Total	100	100%

**Gráfico 4. 59. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en los Horarios son respetados está dada en un 51% como satisfecho.**



### **Análisis e interpretación**

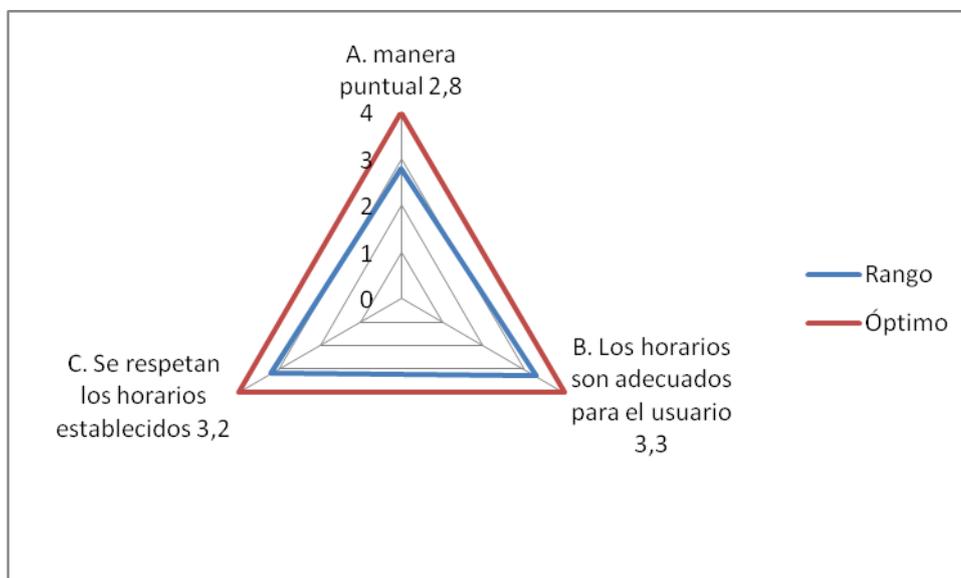
Se comparó que los resultados de la encuesta respecto a los horarios de atención al se respetan tiene un grado de satisfacción del 88% lo cual corresponde al 51% satisfecho y el 37% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 12% de éste, 6% se siente muy insatisfecho y 6% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 6 en cuanto al Horario de Atención

Cuadro 4. 61. Resumen horarios Ganadería

HORARIO DE ATENCIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A. manera puntual	0	13	36	147	80	276	2.8
B. Los horarios son adecuados para el usuario	0	8	18	84	220	330	3.3
C. Se respetan los horarios establecidos	0	6	12	153	148	319	3.2

Gráfico 4. 60. Resumen horarios Ganadería



### Análisis e interpretación

Según los derivaciones de la encuesta se puede indicar que en cuanto al horario del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,8 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 3,3 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 3,2 que se ubica en satisfecho.

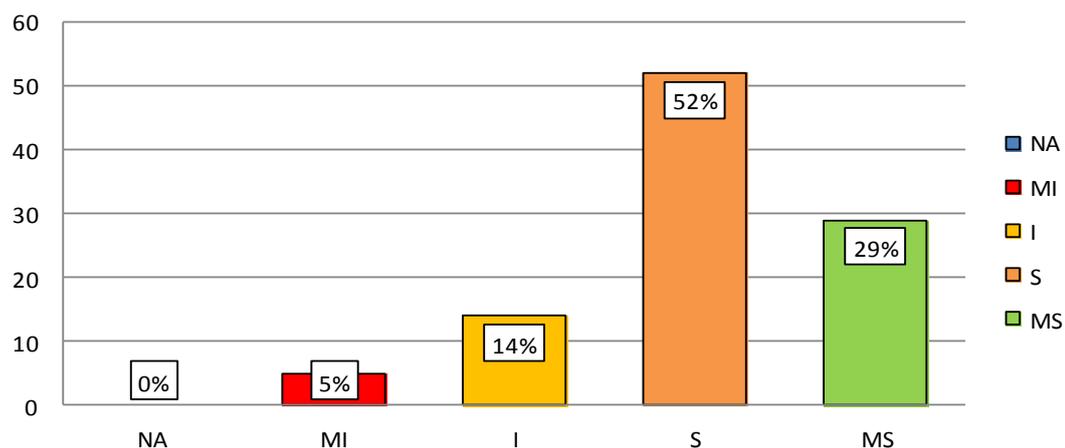
## 7. Atención a dudas y sugerencias

a) ¿La atención a sus dudas se responde de manera amable?

Cuadro 4. 62. Atención manera amable

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	5	5
(2) Insatisfactorio	14	14
(3) Satisfactorio	52	52
(4) Muy satisfactorio	29	29
Total	100	100%

Gráfico 4. 61. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en la Atención a dudas y sugerencias se responde de manera amable está dada en un 52% como satisfecho.



### Análisis e interpretación

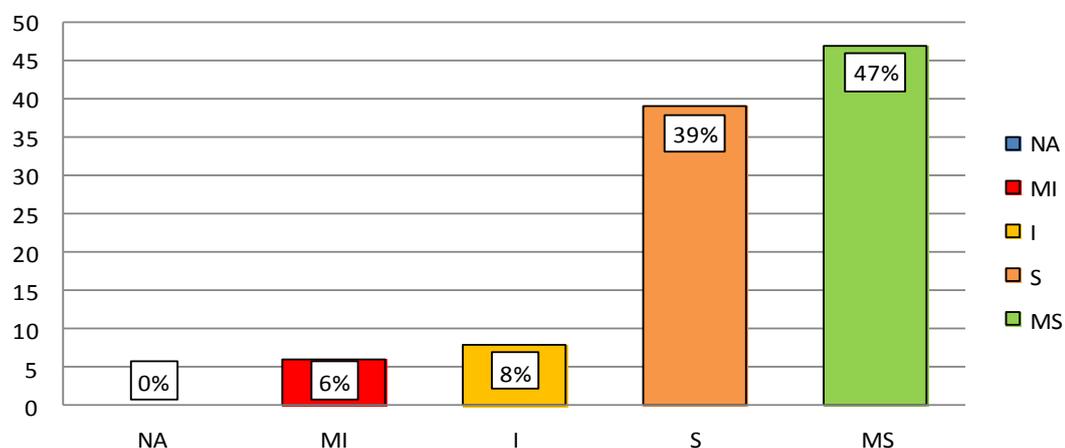
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención a dudas y sugerencias se responde de manera amable tiene un grado de satisfacción del 81% lo cual corresponde al 52% satisfecho y el 29% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 19% del cual, 14% manifestó que se sienten insatisfechos y 5% se siente muy insatisfecho.

b) ¿Las sugerencias son atendidas de forma inmediata?

**Cuadro 4. 63. Atención forma inmediata**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	6	6
(2) Insatisfactorio	8	8
(3) Satisfactorio	39	39
(4) Muy satisfactorio	47	47
Total	100	100%

**Gráfico 4. 62. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Atención a Dudas y Sugerencias las sugerencias son atendidas de forma inmediata está dada en un 51% como satisfecho.**



### **Análisis e interpretación**

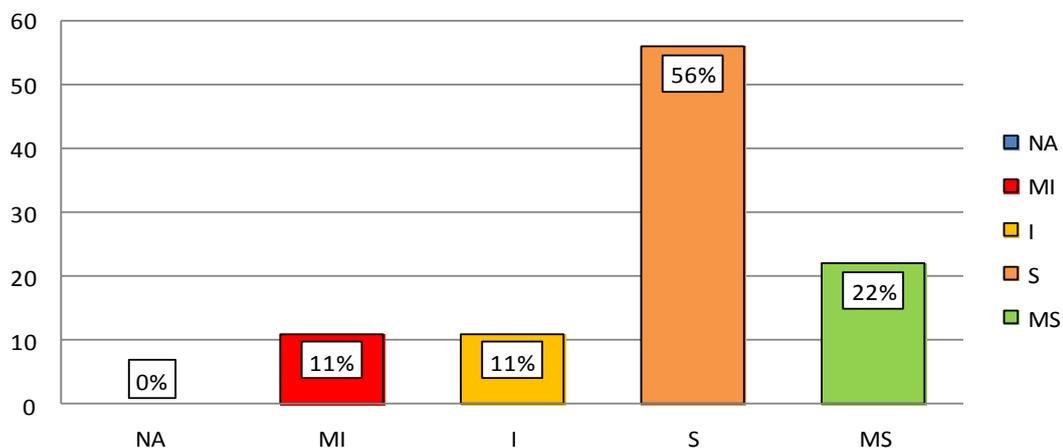
Se observó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención a dudas y sugerencias son atendidas de forma inmediata tiene un grado de satisfacción del 86% lo cual corresponde al 39% satisfecho y el 47% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 14% del cual, 6% se siente muy insatisfecho y 8% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) ¿Las observaciones son resueltas de forma clara?

**Cuadro 4. 64. Atención forma clara**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	11	11
(2) Insatisfactorio	11	11
(3) Satisfactorio	56	56
(4) Muy satisfactorio	22	22
Total	100	100%

**Gráfico 4. 63. Atención forma clara**



### **Análisis e interpretación**

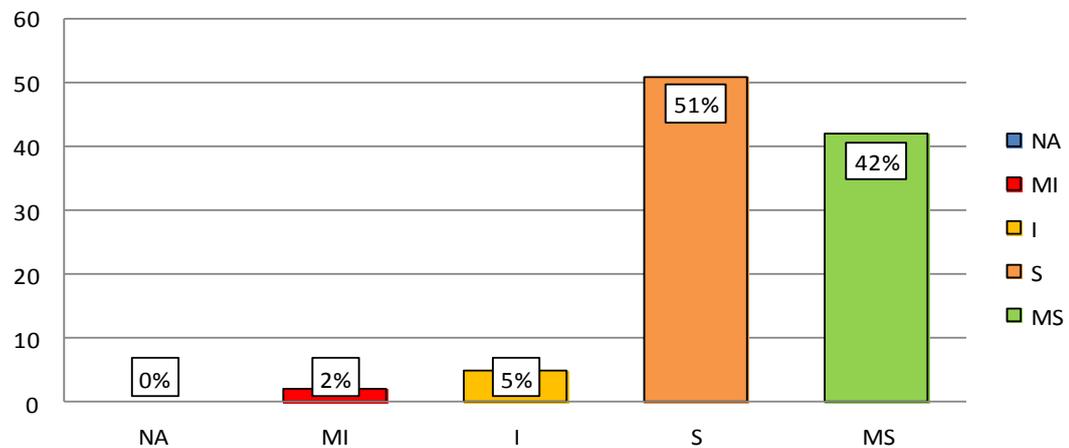
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención a dudas y sugerencias son atendidas de forma inmediata tiene un grado de satisfacción del 78% lo cual corresponde al 56% satisfecho y el 22% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 22% de éste, 11% se siente muy insatisfecho y 11% manifestó que se sienten insatisfechos.

d) ¿Las dificultades se responde de manera receptiva?

**Cuadro 4. 65. Atención a dudas de manera receptiva**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	2	2
(2) Insatisfactorio	5	5
(3) Satisfactorio	51	51
(4) Muy satisfactorio	42	42
Total	100	100%

**Gráfico 4. 64. Atención a dudas de manera receptiva**



### **Análisis e interpretación**

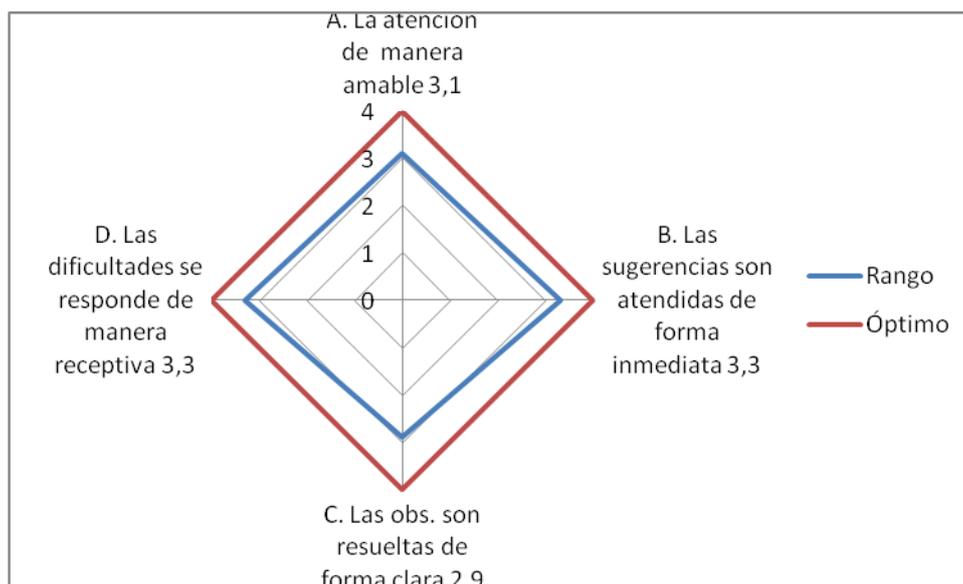
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención a dudas y sugerencias se responden de manera receptiva tiene un grado de satisfacción del 93% lo cual corresponde al 51% satisfecho y el 42% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 7% del cual, 5% manifestó que se sienten insatisfechos y 2% se siente muy insatisfecho.

## Resumen de la pregunta 7 en cuanto a la Atención a dudas y sugerencias

Cuadro 4. 66. Resumen atención a dudas y sugerencias Ganadería

INSTALACIONES Y RECURSOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A. La atención de manera amable	0	5	28	156	116	305	3.1
B. Las sugerencias son atendidas de forma inmediata	0	6	16	117	188	327	3.3
C. Las observaciones son resueltas de forma clara	0	11	22	168	88	289	2.9
D. Las dificultades se responde de manera receptiva	0	2	10	153	168	333	3.3

Gráfico 4. 65. Resumen atención a dudas y sugerencias Ganadería.



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención a dudas y sugerencias del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 3,1 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 3,3 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,9 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 3,3 que se ubica entre satisfecho.

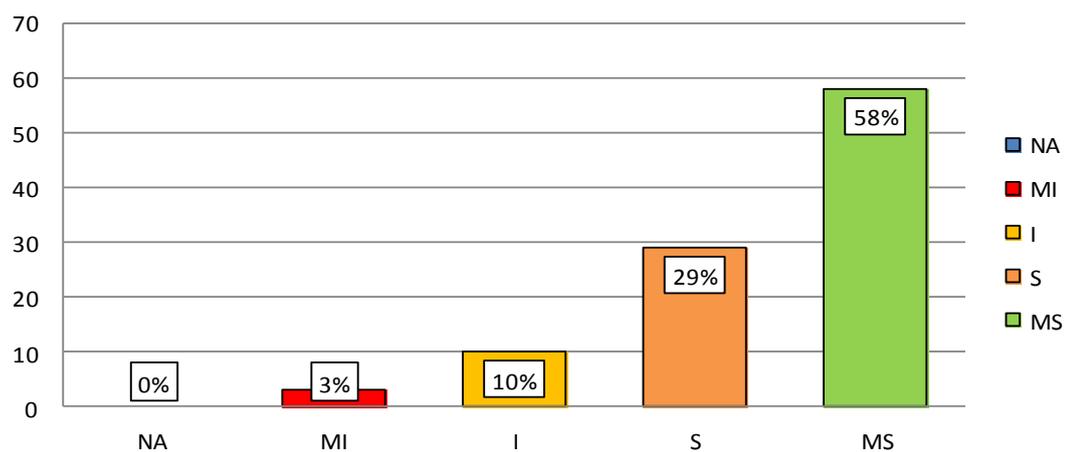
## Expectativas del servicio

a) Ha llenado las expectativas por los cuales usted escogió nuestro servicio

Cuadro 4. 67. Expectativas del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	3	3
(2) Insatisfactorio	10	10
(3) Satisfactorio	29	29
(4) Muy satisfactorio	58	58
Total	100	100%

Gráfico 4. 66. La dinámica del personal en cuanto al área de Ganadería en Expectativas del servicio está dada en un 58% como muy satisfecho.



### Análisis e interpretación

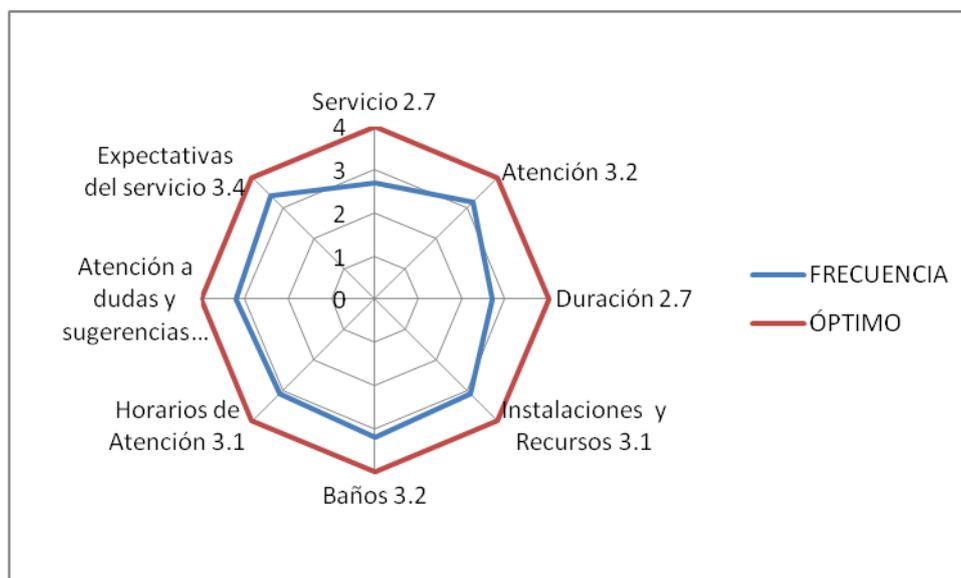
Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la expectativas del servicios, si ha llenado las expectativas por los cuales se escogió el servicio un 58% que corresponde a muy satisfecho, mientras que 29% se sienten satisfechos, el 10% manifestó que se sienten insatisfechos, y el 3% muy insatisfecho.

## Resumen del Área Ganadería

Cuadro 4. 68. Resumen Ganadería

Área de Ganadería	FRECUENCIA
Servicio	2.7
Atención	3.2
Duración	2.7
Instalaciones y Recursos	3.1
Baños	3.2
Horarios de Atención	3.1
Atención a dudas y sugerencias	3.2
Expectativas del servicio	3.4

Gráfico 4. 67. Resumen área de ganadería



### Análisis e interpretación

Analizando los resultados de la encuesta se pudo indicar que en el área de Ganadería de acuerdo a las calificaciones recibidas en cuanto a la atención al cliente en los distintos indicadores en su mayoría calificaron en un promedio de 3,1 lo que indica que se sienten satisfechos con el servicio que presta el MAGAP.

## ÁREA DE ACUACULTURA

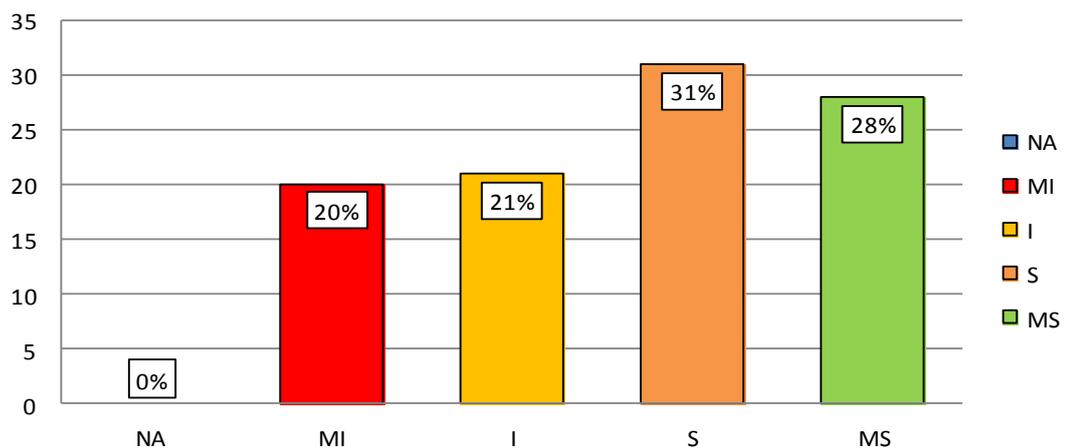
### 1. SERVICIO

a) Como califica el servicio en el área de Acuicultura

Cuadro 4. 69. Servicio área Acuicultura

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	20	20
(2) Insatisfactorio	21	21
(3) Satisfactorio	31	31
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

Gráfico 4. 68. La dinámica del personal en cuanto al área de Acuicultura



### Análisis e interpretación

En cuanto a los resultados de la encuesta se analizó que el servicio en el área de avicultura tiene un grado de satisfacción del 59% lo cual corresponde al 31% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 41% del cual, 20% se siente muy insatisfecho y 21% manifestó que se sienten insatisfechos.

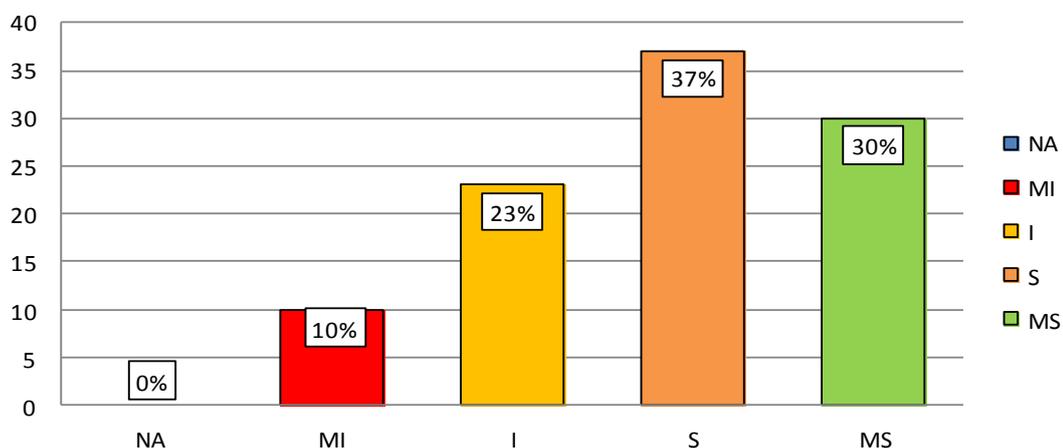
## 2. Atención en las oficinas

a) El personal de nuestras oficinas es amable

Cuadro 4. 70. Atención amable

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	10	10
(2) Insatisfactorio	23	23
(3) Satisfactorio	37	37
(4) Muy satisfactorio	30	30
Total	100	100%

Gráfico 4. 69. La dinámica del personal en cuanto al área de Acuicultura el 37% de la atención es amable



### Análisis e interpretación

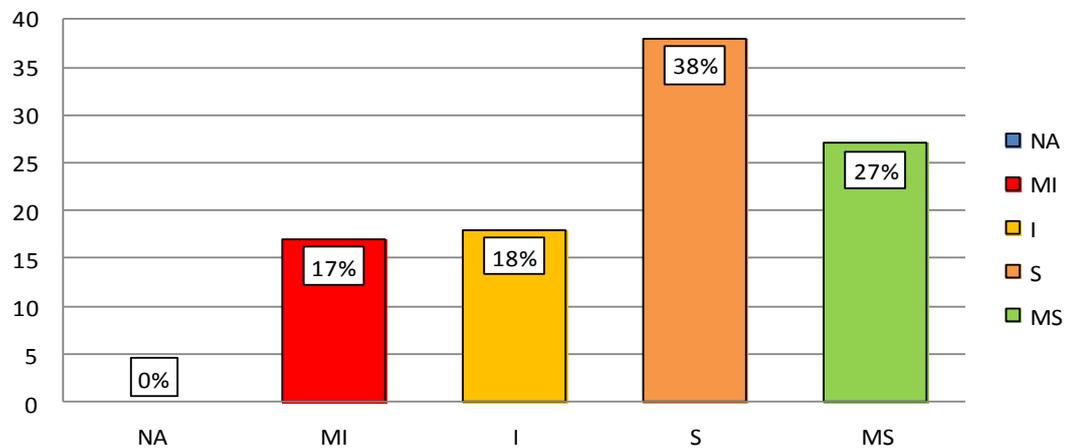
Se analizó que los resultados de la encuesta respecto a la atención en las oficinas son amables tiene un grado de satisfacción del 67% lo cual corresponde al 37% satisfecho y el 30% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 33% del cual, 23% manifestó que se sienten insatisfechos y 10% se siente muy insatisfecho.

b) El personal está capacitado para brindar atención al cliente

**Cuadro 4. 71. Personal capacitado**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	17	17
(2) Insatisfactorio	18	18
(3) Satisfactorio	38	38
(4) Muy satisfactorio	27	27
Total	100	100%

**Gráfico 4. 70. La dinámica del personal capacitado en cuanto al área de Acuicultura el 38% es satisfactorio**



### **Análisis e interpretación**

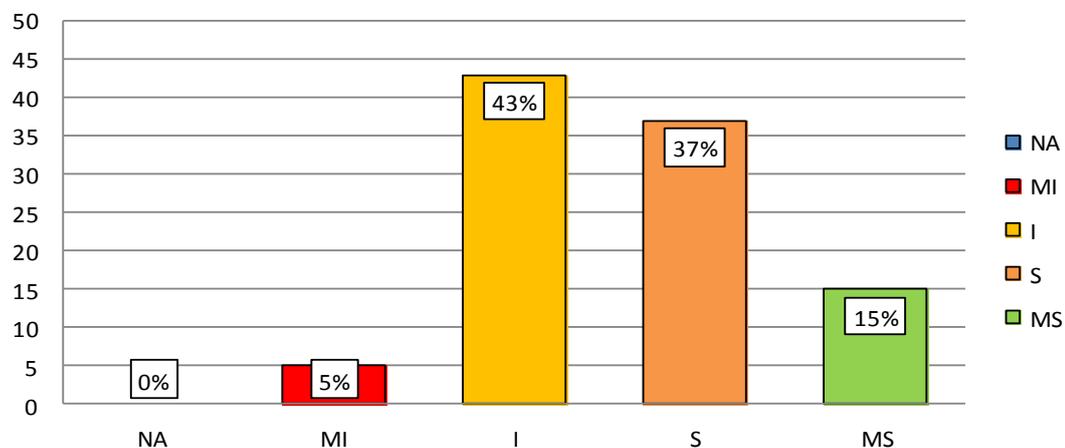
Se observó que los resultados de la encuesta en relación a la atención en las oficinas el personal está capacitado y tiene un grado de satisfacción del 65% lo cual corresponde al 38% satisfecho y el 27% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 35% de éste, 17% se siente muy insatisfecho y 18% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) El personal está dispuesto a colaborar y darle asistencia en su trámite

**Cuadro 4. 72. Personal dispuesto colaborar**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	5
(2) Insatisfactorio	43	43
(3) Satisfactorio	37	37
(4) Muy satisfactorio	15	15
Total	100	100%

**Gráfico 4. 71. La dinámica del personal del área de Acuicultura – colaboración y asistencia**



### **Análisis e interpretación**

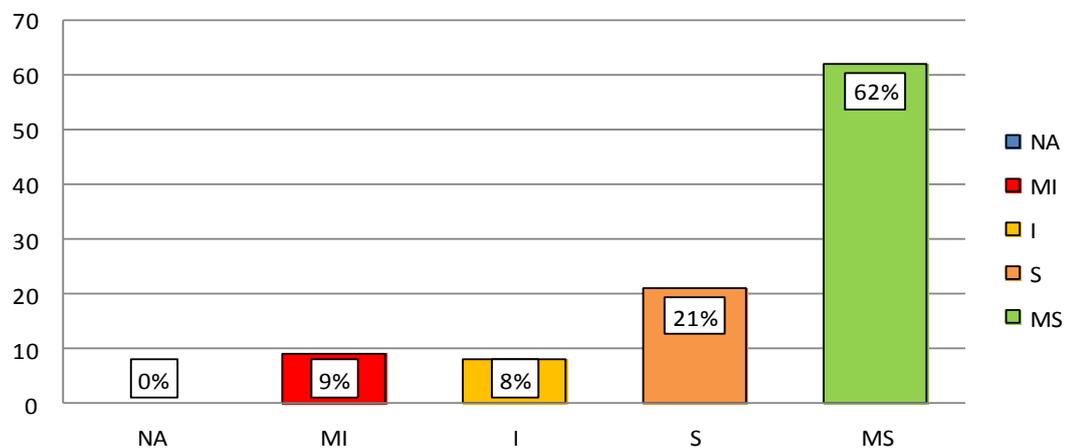
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en las oficinas el personal está dispuesto a colaborar y darle asistencia en su trámite y tiene un grado de satisfacción del 52% lo cual corresponde al 37% satisfecho y el 15% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 48% del cual, 43% manifestó que se sienten insatisfechos y 5% se siente muy insatisfecho.

d) El personal tiene un trato respetuoso al atenderlo

**Cuadro 4. 73. Personal respetuoso**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	9	9
(2) Insatisfactorio	8	8
(3) Satisfactorio	21	21
(4) Muy satisfactorio	62	62
Total	100	100%

**Gráfico 4. 72. Trato respetuoso por parte del personal - área de Acuicultura**



### **Análisis e interpretación**

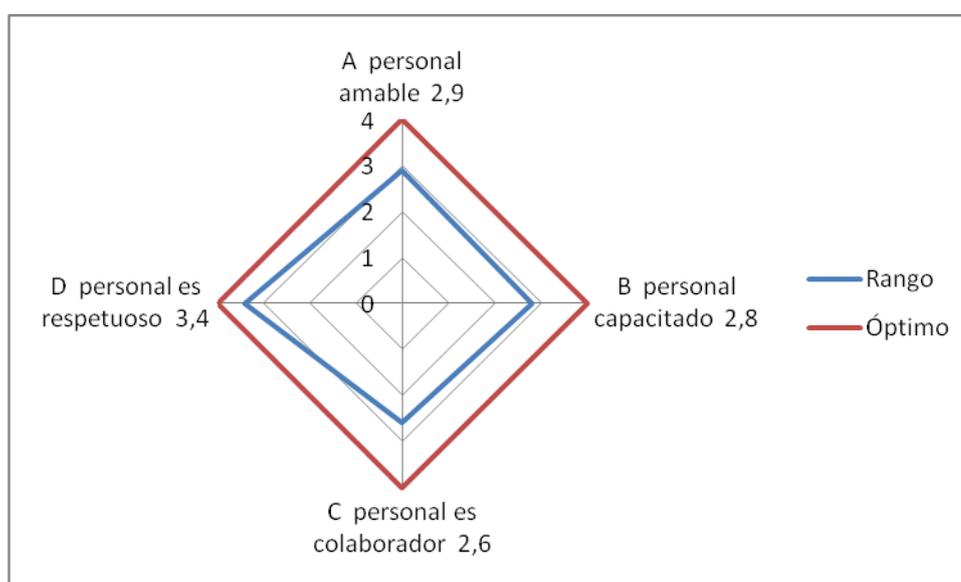
Se estudió los resultados de la encuesta en cuanto a la atención en las oficinas el personal tiene un trato respetuoso y tiene un grado de satisfacción del 83% lo cual corresponde al 21% satisfecho y el 62% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 17% de cual, 9% se siente muy insatisfecho y 8% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 2 en cuanto a la Atención

Cuadro 4. 74. Resumen de atención Acuicultura

ATENCIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A personal amable	0	10	46	11	120	287	2.9
B personal capacitado	0	17	36	114	108	275	2.8
C personal es colaborador	0	5	86	111	60	262	2.6
D personal es respetuoso	0	9	16	63	248	336	3.4

Gráfico 4. 73. Resumen de atención al usuario del área de Acuicultura.



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención del servicio que prestan en el área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,9 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,8 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,6 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 3,4 que se ubica entre satisfecho.

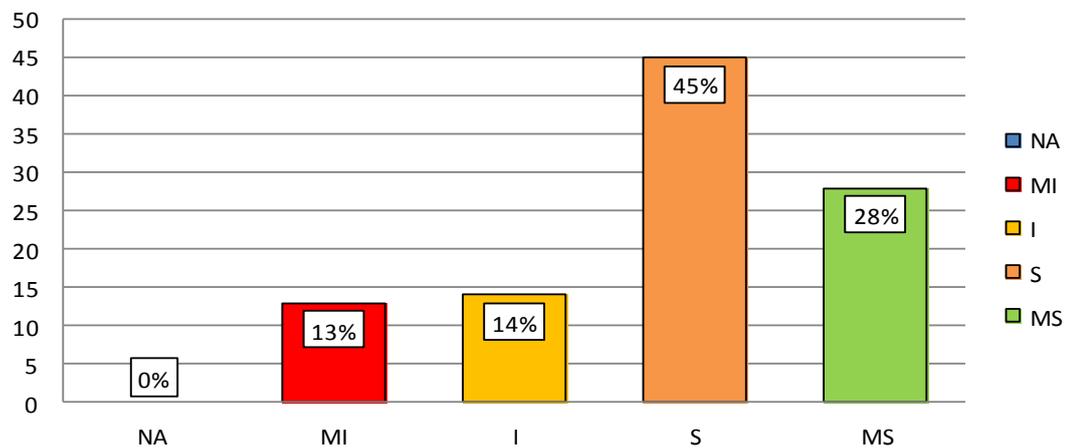
### 3. Duración

a) La atención que se le prestó se da de manera oportuna

Cuadro 4. 75. Atención manera oportuna

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	13	13
(2) Insatisfactorio	14	14
(3) Satisfactorio	45	45
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

Gráfico 4. 74. Atención oportuna hacia el usuario



#### Análisis e interpretación

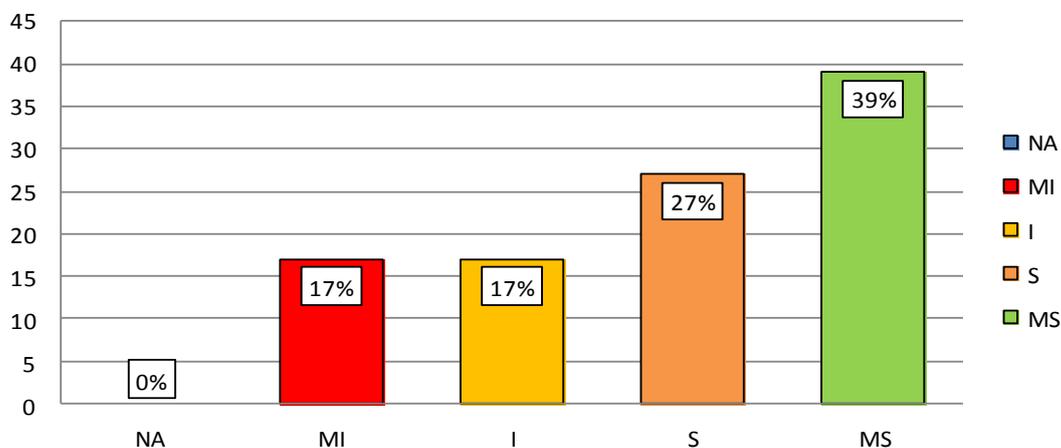
Se analizó que los resultados de la encuesta referente a si la atención se da de manera oportuna tiene un grado de satisfacción del 73% lo cual corresponde al 45% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 27% del cual, 13% se siente muy insatisfecho y 14% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) La atención que se le prestó se da en un tiempo adecuado

**Cuadro 4. 76. Atención en tiempo adecuado**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	17	17
(2) Insatisfactorio	17	17
(3) Satisfactorio	27	27
(4) Muy satisfactorio	39	39
Total	100	100%

**Gráfico 4.75. Atención en tiempo adecuado**



### **Análisis e interpretación**

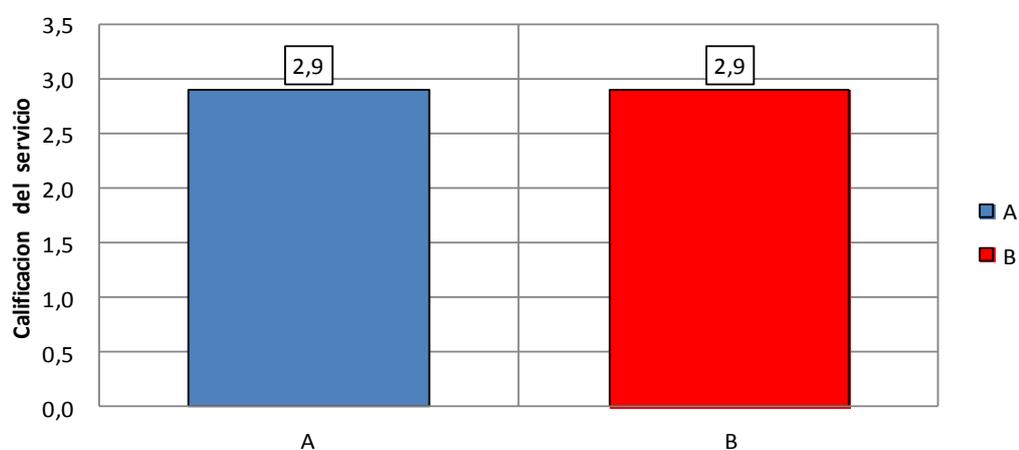
Se consideró que los resultados de la encuesta en cuanto a la duración la atención que se le prestó se da en un tiempo adecuado y tiene un grado de satisfacción del 66% lo cual corresponde al 27% satisfecho y el 39% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 34% de éste, 17% se siente muy insatisfecho y 17% manifestó que se sienten insatisfechos.

### Resumen de la pregunta 3 en cuanto a la Duración

Cuadro 4. 77. Resumen Duración Acuicultura

DURACIÓN	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A Manera oportuna	0	13	28	138	112	288	2.9
B Tiempo adecuado	0	17	34	81	156	288	2.9

Gráfico 4. 76. Resumen duración Acuicultura



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la duración del servicio que prestan en el área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,9 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,9 que se ubica en satisfecho.

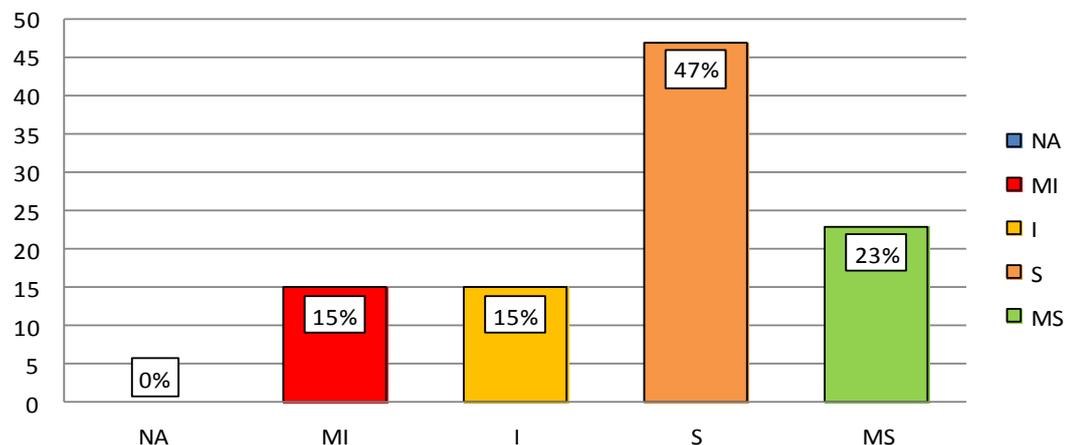
#### 4. Instalaciones y Recursos

a) El área de atención al cliente esta aseada

Cuadro 4. 78. Áreas aseadas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	15
(2) Insatisfactorio	15	15
(3) Satisfactorio	47	47
(4) Muy satisfactorio	23	23
Total	100	100%

Gráfico 4. 77. Áreas aseadas



#### Análisis e interpretación

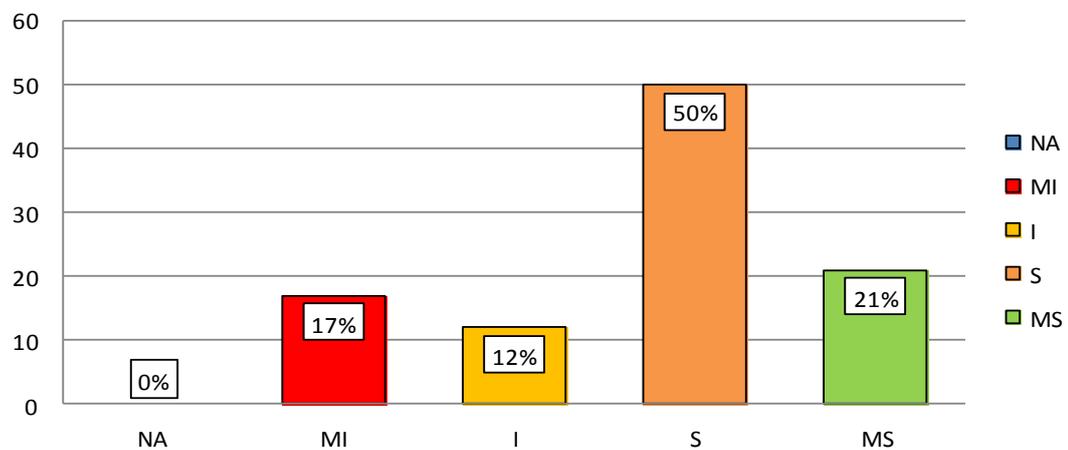
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente esta aseada y tiene un grado de satisfacción del 70% lo cual corresponde al 47% satisfecho y el 23% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 30% compartido en igual porcentaje de 15% para muy insatisfecho e insatisfechos.

b) El área de atención al cliente esta ventilada

**Cuadro 4. 79. Área ventilada**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	17	17
(2) Insatisfactorio	12	12
(3) Satisfactorio	50	50
(4) Muy satisfactorio	21	21
Total	100	100%

**Gráfico 4. 78. Área ventilada**



### **Análisis e interpretación**

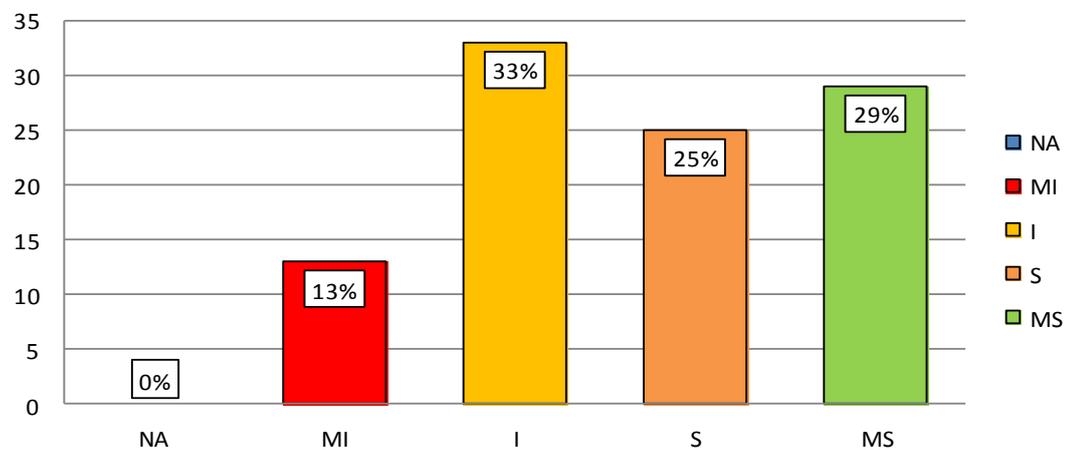
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente esta ventilada y tiene un grado de satisfacción del 71% lo cual corresponde al 50% satisfecho y el 21% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 29% de éste, 17% se siente muy insatisfecho y 12% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) Los asientos del área de atención al cliente están en buen estado

Cuadro 4. 80. Áreas buen estado

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	13	13
(2) Insatisfactorio	33	33
(3) Satisfactorio	25	25
(4) Muy satisfactorio	29	29
Total	100	100%

Gráfico 4. 79. Asientos en buen estado



### Análisis e interpretación

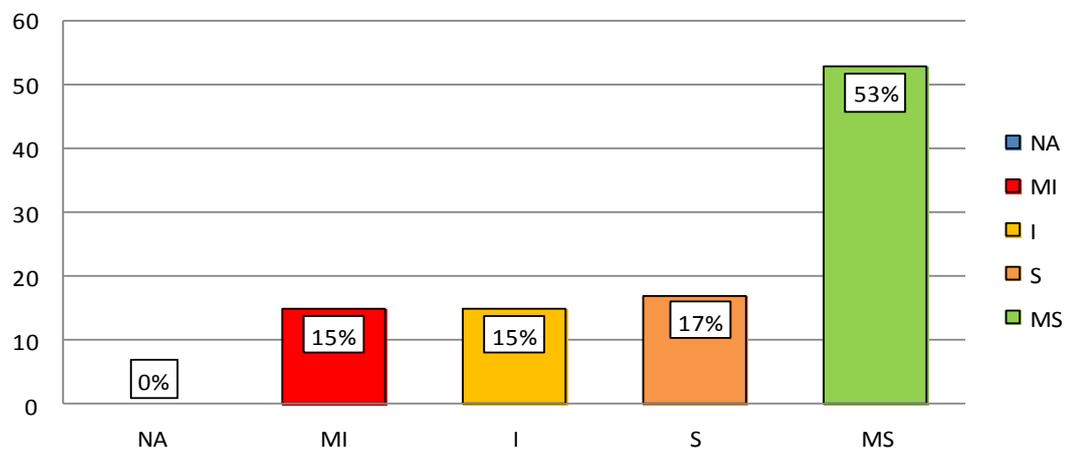
Se estudió que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente está en buen estado y tiene un grado de satisfacción del 54% lo cual corresponde al 25% satisfecho y el 29% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 46% del cual, 13% se siente muy insatisfecho y 33% manifestó que se sienten insatisfechos.

d) Existe una buena iluminación en el área de atención al cliente

**Cuadro 4. 81. Áreas iluminadas**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	15	15
(2) Insatisfactorio	15	15
(3) Satisfactorio	17	17
(4) Muy satisfactorio	53	53
Total	100	100%

**Gráfico 4. 80. Áreas iluminadas**



### **Análisis e interpretación**

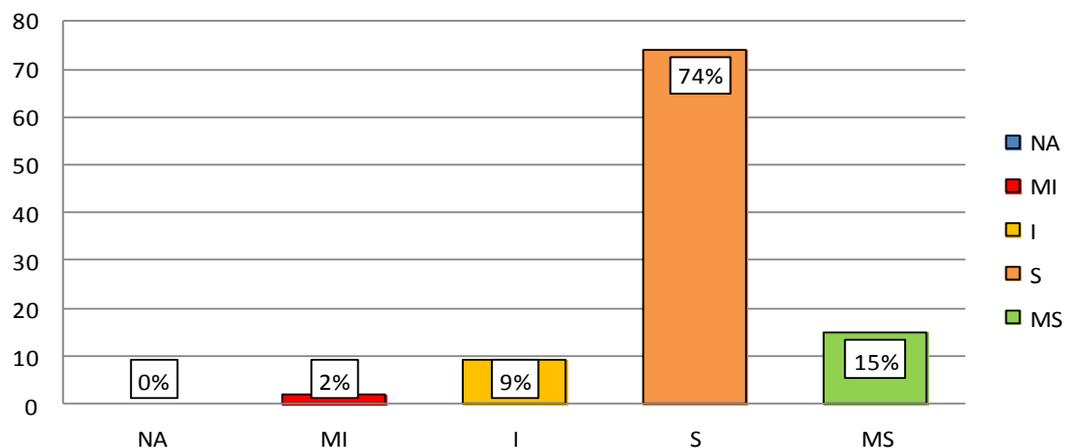
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente existe una buena iluminación y tiene un grado de satisfacción del 70% lo cual corresponde al 17% satisfecho y el 53% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 30% compartidos en igual porcentaje de 15% de usuarios insatisfechos como muy insatisfecho.

e) El área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura

Cuadro 4. 82. Área recipiente basura

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	2	2
(2) Insatisfactorio	9	9
(3) Satisfactorio	74	74
(4) Muy satisfactorio	15	15
Total	100	100%

Gráfico 4. 81. Ausencia o presencia de recipiente para la basura



### Análisis e interpretación

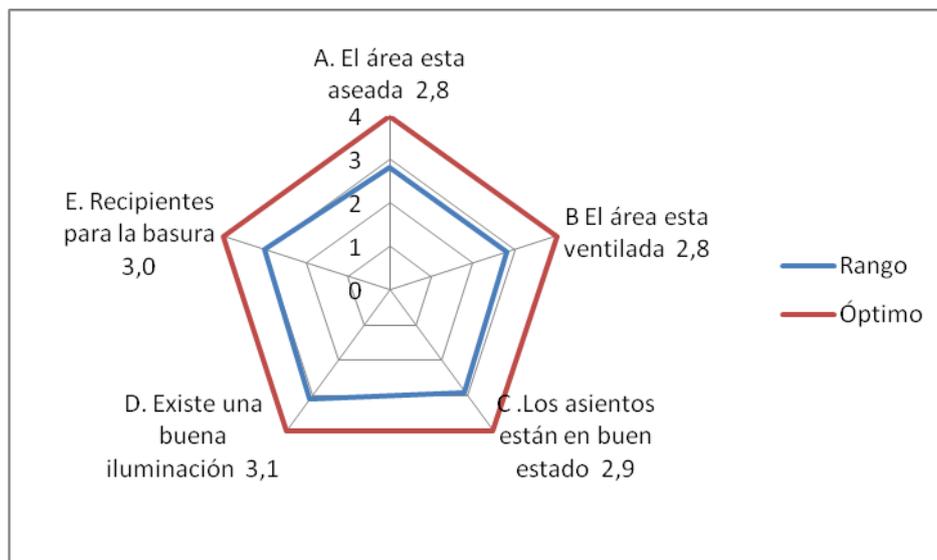
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a las instalaciones y recursos el área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura y tiene un grado de satisfacción del 89% lo cual corresponde al 74% satisfecho y el 15% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 11% de éste, 9% manifestó que se sienten insatisfechos y 2% se siente muy insatisfecho

## Resumen de la pregunta 4 en cuanto a la Instalaciones y Recursos

Cuadro 4. 83. Resumen Instalaciones y recursos Acuacultura

INSTALACIONES Y RECURSOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A. El área esta aseada	0	15	30	41	92	278	2.8
B El área esta ventilada	0	17	24	150	84	275	2.8
C .Los asientos están en buen estado	0	13	66	75	116	290	2.9
D. Existe una buena iluminación	0	15	30	51	212	308	3.1
E. Recipientes para la basura	0	2	18	222	60	302	3.0

Gráfico 4. 82. Resumen Instalaciones y recursos Acuacultura



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a las instalaciones y recursos del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 2,8 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,8 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,9 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 3,1 que se ubica entre satisfecho, la opción E tiene un promedio 3,0 que se ubica entre insatisfecho.

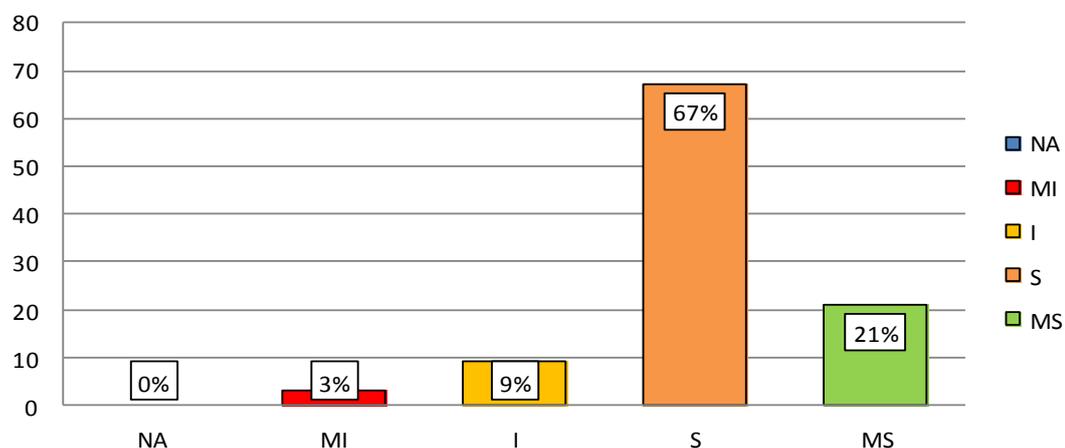
## 5. Baños

a) Los baños del área de atención al cliente están aseados

Cuadro 4. 84. Baños aseados

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	3	3
(2) Insatisfactorio	9	9
(3) Satisfactorio	67	67
(4) Muy satisfactorio	21	21
Total	100	100%

Gráfico 4. 83. Baños aseados en el área de atención al cliente



### Análisis e interpretación

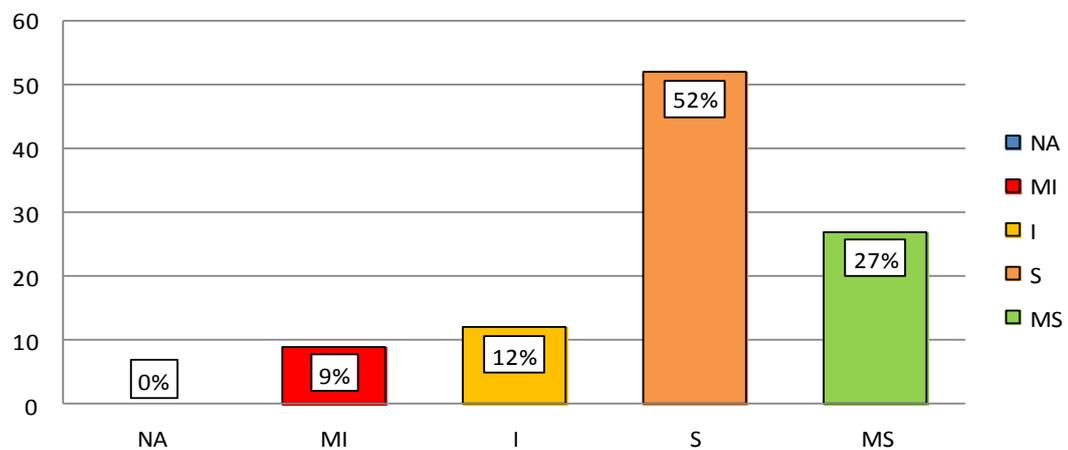
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños el área de atención al cliente están aseados y tiene un grado de satisfacción del 88% lo cual corresponde al 67% satisfecho y el 21% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 12% de éste, el 3% se siente muy insatisfecho y 9% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) Los baños del área de atención al cliente están ventilados

**Cuadro 4. 85. Baños ventilados**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	9	9
(2) Insatisfactorio	12	12
(3) Satisfactorio	52	52
(4) Muy satisfactorio	27	27
Total	100	100%

**Gráfico 4. 84. Ventilación en baños del área de atención al cliente**



### **Análisis e interpretación**

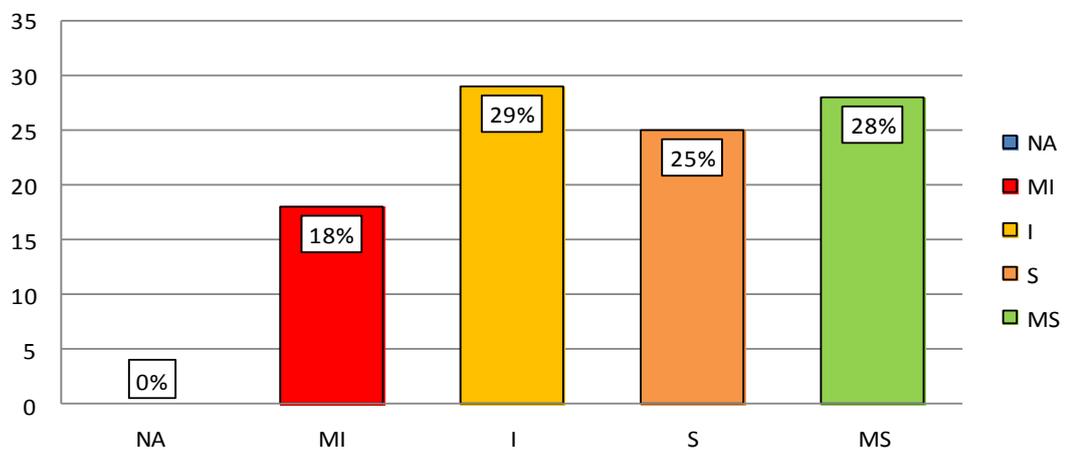
Se consideró que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños el área de atención al cliente están ventilados y tiene un grado de satisfacción del 79% lo cual corresponde al 52% satisfecho y el 27% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 21% del cual, 9% se siente muy insatisfecho y 12% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) Los baños del área de atención al cliente están en buenas condiciones

**Cuadro 4. 86. Baños en buenas condiciones**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	18	18
(2) Insatisfactorio	29	29
(3) Satisfactorio	25	25
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

**Gráfico 4. 85 .Dinámica de la condición de los baños en el área de atención al cliente.**



### **Análisis e interpretación**

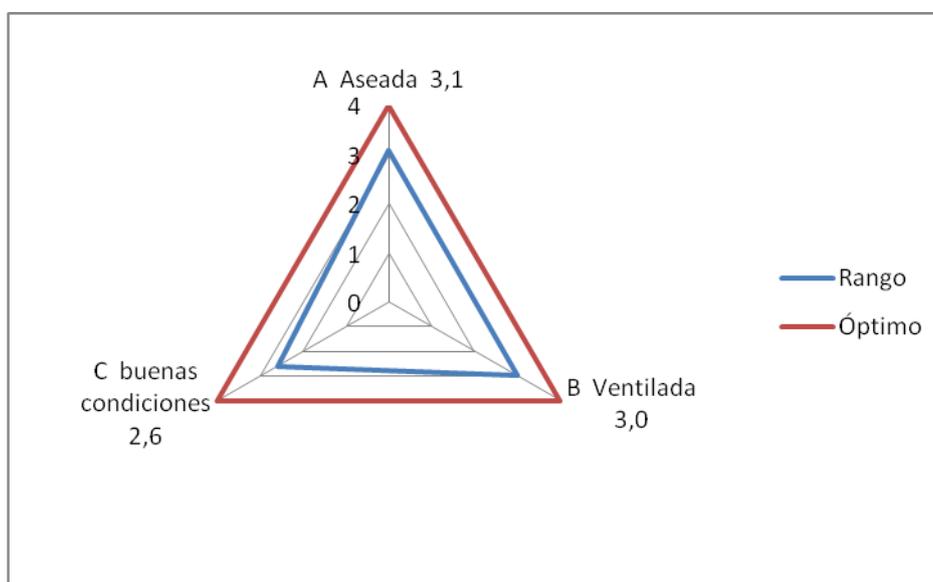
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a los baños el área de atención al cliente están en buenas condiciones y tiene un grado de satisfacción del 53% lo cual corresponde al 25% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 47% de éste, el 18% se siente muy insatisfecho y 29% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 5 en cuanto a los Baños

Cuadro 4. 87. Resumen Baños Acuicultura

BAÑOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
<b>A</b> Aseada	0	3	18	201	84	306	3.1
<b>B</b> Ventilada	0	9	27	156	108	297	3.0
<b>C</b> buenas condiciones	0	18	58	75	111	262	2.6

Gráfico 4. 86. Resumen (baños) área Acuicultura



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a los baños del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 3,1 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 3,0 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 2,6 que se ubica en satisfecho.

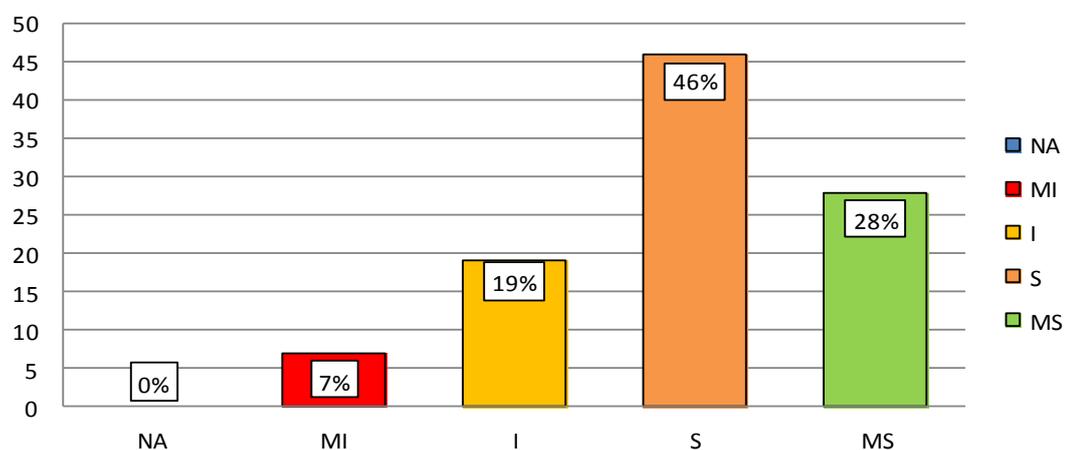
## 6. Horarios de atención

a) Los horarios de atención al público se cumplen de manera puntual

Cuadro 4. 88. Horarios manera puntual

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	7	7
(2) Insatisfactorio	19	19
(3) Satisfactorio	46	46
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

Gráfico 4. 87. Cumplimiento del horario de forma puntual por parte de los servidores públicos



### Análisis e interpretación

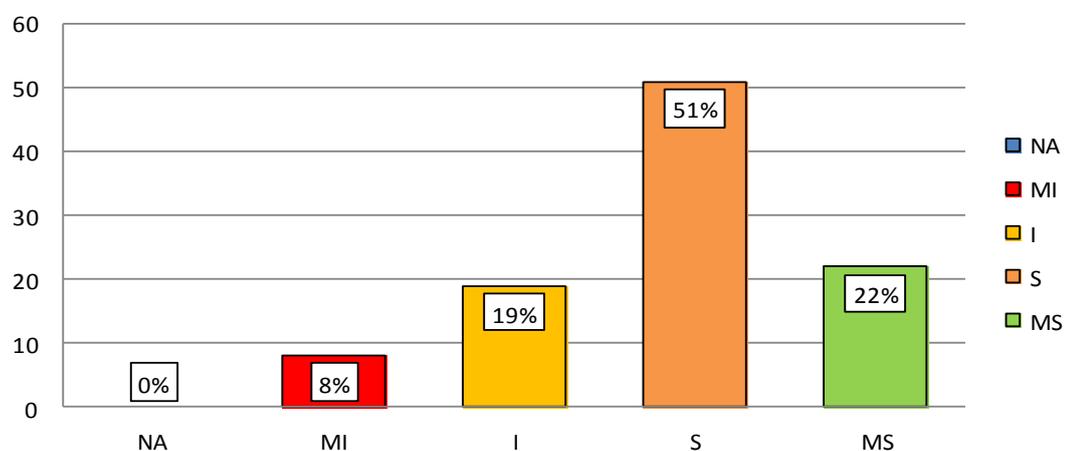
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a los horarios de atención al público se cumplen de manera puntual y tiene un grado de satisfacción del 74% lo cual corresponde al 46% satisfecho y el 28% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 26% dividido en 7% se siente muy insatisfecho y 19% manifestó que se sienten insatisfechos.

b) Los horarios de atención al público son adecuados para el usuario

Cuadro 4. 89. Horarios adecuados

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	8	8
(2) Insatisfactorio	19	19
(3) Satisfactorio	51	51
(4) Muy satisfactorio	22	22
Total	100	100%

Gráfico 4. 88. Horarios adecuados para el usuario



### Análisis e interpretación

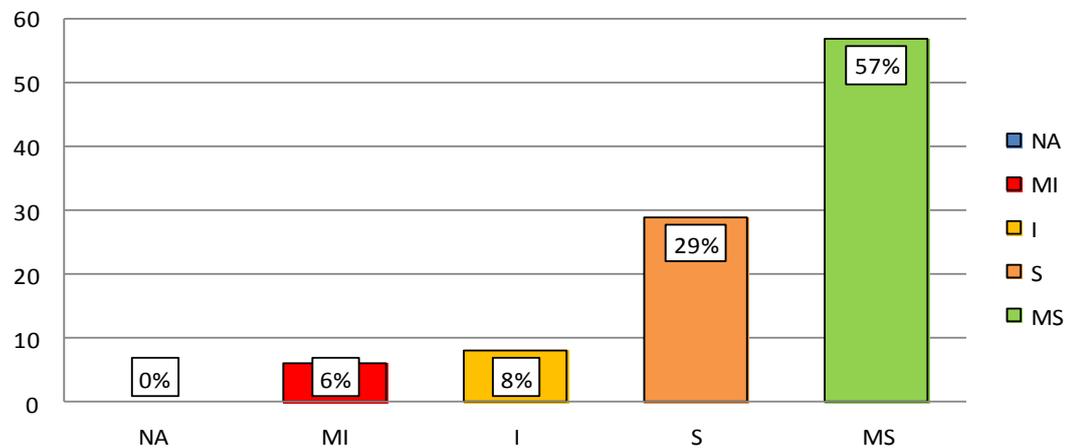
Se consideró que los resultados de la encuesta en cuanto a los horarios de atención al público son adecuados para el usuario y tiene un grado de satisfacción del 73% lo cual corresponde al 51% satisfecho y el 22% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 27% de éste, el 8% se siente muy insatisfecho y 19% manifestó que se sienten insatisfechos.

c) Se respetan los horarios establecidos

**Cuadro 4. 90. Horarios establecidos**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	6	6
(2) Insatisfactorio	8	8
(3) Satisfactorio	29	29
(4) Muy satisfactorio	57	57
Total	100	100%

**Gráfico 4. 89. Respeto a los horarios establecidos**



### **Análisis e interpretación**

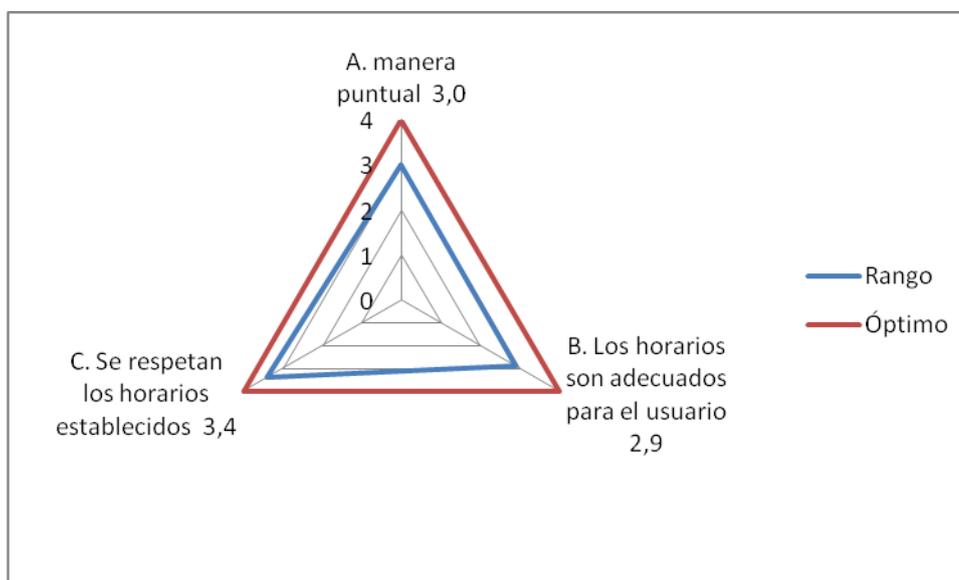
Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a los horarios de atención al público son respetados y tiene un grado de satisfacción del 86% lo cual corresponde al 29% satisfecho y el 57% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que el grado de insatisfacción es del 14% del cual 6% se siente muy insatisfecho y 8% manifestó que se sienten insatisfechos.

## Resumen de la pregunta 6 en cuanto al Horario de Atención

Cuadro 4. 91. Resumen horarios Acuacultura

HORARIO DE ATENCIÓN	1 NA	2 MI	3 I	4 S	5 MS	TOTAL	Media
A. manera puntual	0	7	38	138	112	295	3.0
B. Los horarios son adecuados para el usuario	0	8	38	153	88	287	2.9
C. Se respetan los horarios establecidos	0	6	16	87	228	337	3.4

Gráfico 4. 90. Resumen respecto a los horarios del área de Acuacultura



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto al horario del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 3,4 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,9 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 3,4 que se ubica en satisfecho.

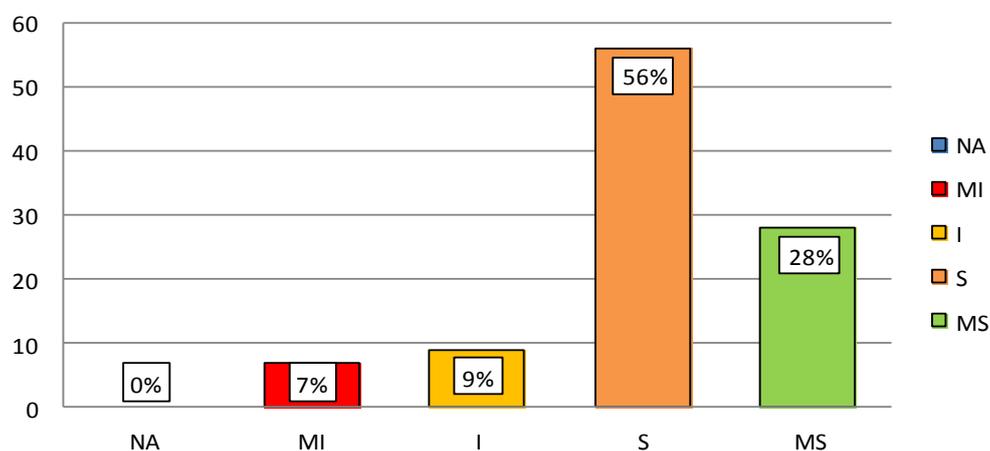
## 7. Atención a dudas y sugerencias

a) La atención a sus dudas se responde de manera amable

**Cuadro 4. 92. Atención a dudas de manera amable**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	7	7
(2) Insatisfactorio	9	9
(3) Satisfactorio	56	56
(4) Muy satisfactorio	28	28
Total	100	100%

**Gráfico 4. 91. Respuesta a inquietudes de forma amable por parte del servidor público**



### Análisis e interpretación

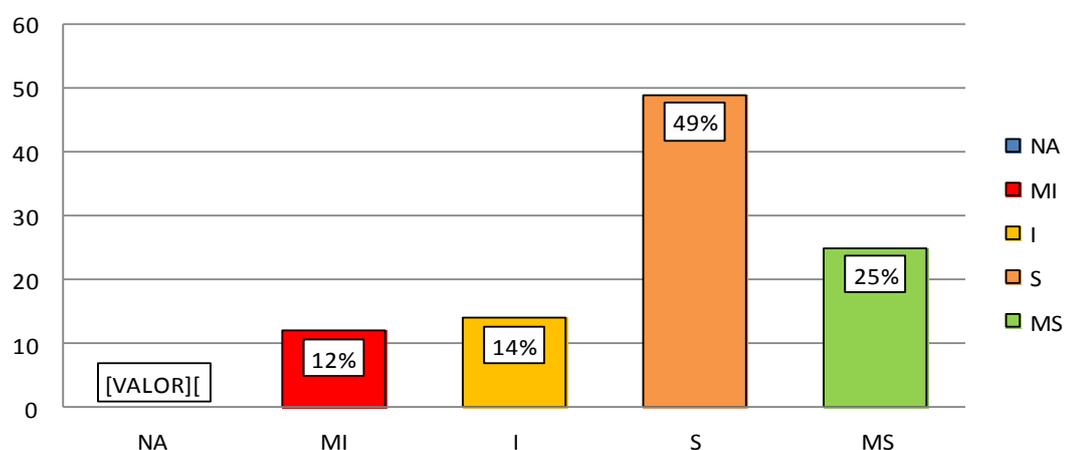
Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención a dudas y sugerencias en el área de atención al cliente se cumplen de manera amable y tienen un grado de satisfacción del 84% lo cual el 56% de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que 28% se sienten satisfechos, y un grado de insatisfacción del 16% que corresponde 7% que se sienten insatisfechos, y el 9% muy insatisfecho.

b) Las sugerencias son atendidas de forma inmediata

**Cuadro 4. 93. Atención a sugerencias**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	12	12
(2) Insatisfactorio	14	14
(3) Satisfactorio	49	49
(4) Muy satisfactorio	25	25
Total	100	100%

**Gráfico 4. 92. Atención a sugerencias**



### **Análisis e interpretación**

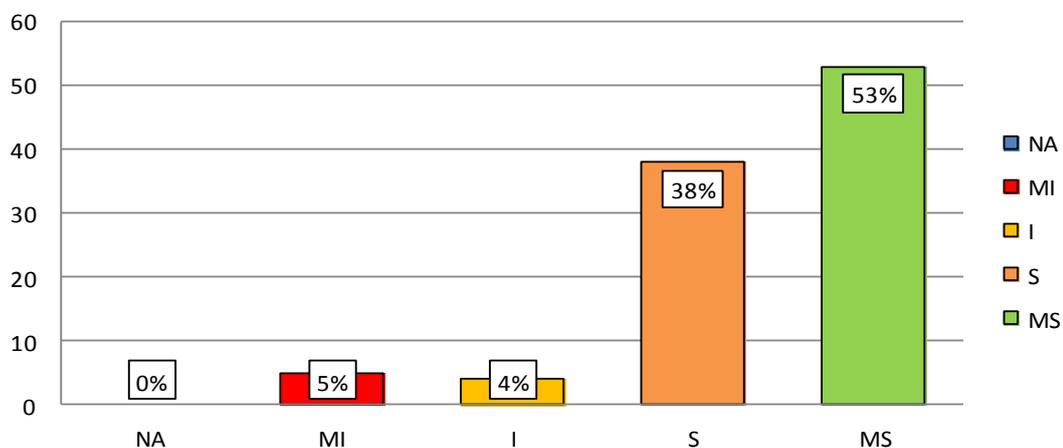
Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención a dudas y sugerencias en el área de atención al cliente se cumplen de forma inmediata y tienen un grado de satisfacción del 74% lo cual el 49 % de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que 25% se sienten satisfechos, y un grado de insatisfacción del 26% del cual 12% que se sienten insatisfechos, y el 14% muy insatisfecho.

c) Las observaciones son resueltas de forma clara

**Cuadro 4. 94. Atención de forma clara**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	5	5
(2) Insatisfactorio	4	4
(3) Satisfactorio	38	38
(4) Muy satisfactorio	53	53
Total	100	100%

**Gráfico 4. 93. Atención en forma clara hacia el usuario**



### **Análisis e interpretación**

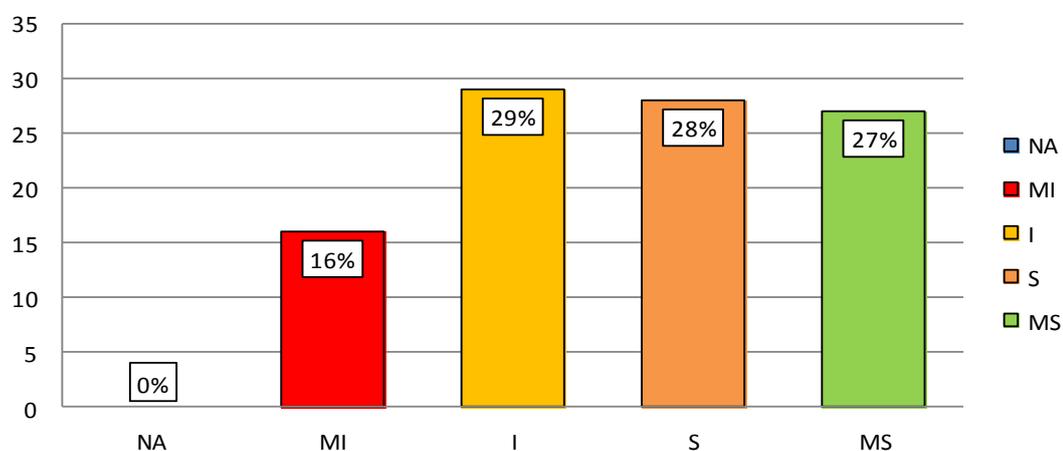
Los resultados de la encuesta indican en cuanto a la atención a dudas y sugerencias las observaciones son resueltas de forma clara y tienen un grado de satisfacción del 91% lo cual corresponde al 38 % satisfactorio y el 53 % de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que 9% de insatisfacción se divide en ,l 5% manifestó que se sienten muy insatisfechos, y el 4% muy insatisfecho.

d) Las dificultades se responde de manera receptiva

**Cuadro 4. 95. Atención a dificultades de manera receptiva**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	16	16
(2) Insatisfactorio	29	29
(3) Satisfactorio	28	28
(4) Muy satisfactorio	27	27
Total	100	100%

**Gráfico 4. 94. Atención a dificultades de manera receptiva**



### **Análisis e interpretación**

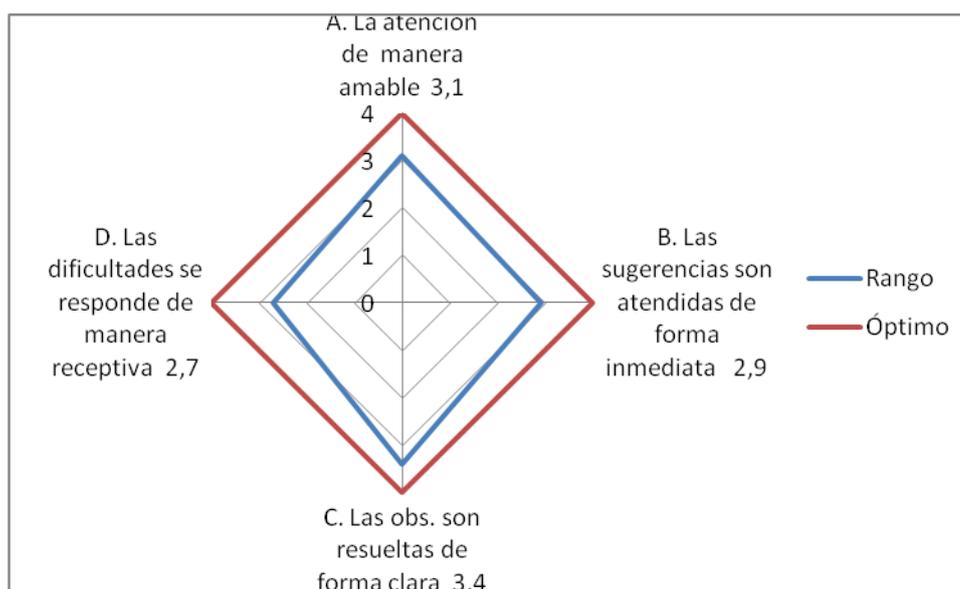
Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención a dudas y sugerencias las dificultades se responden de manera receptiva y tienen un grado de satisfacción del 55% lo cual corresponde al 28 % satisfecho y el 27 % de los usuarios se sienten muy satisfechos, mientras que 45% de insatisfacción, el 16% manifestó que se sienten muy insatisfechos, y el 29% muy insatisfecho.

## Resumen de la pregunta 7 en cuanto a la Atención a dudas y sugerencias

Cuadro 4. 96. Resumen atención a dudas y sugerencias

INSTALACIONES Y RECURSOS	0 NA	1 MI	2 I	3 S	4 MS	TOTAL	Media
A. La atención de manera amable	0	7	18	168	112	306	3.1
B. Las sugerencias son atendidas de forma inmediata	0	12	14	49	25	287	2.9
C. Las observaciones son resueltas de forma clara	0	5	4	38	53	339	3.4
D. Las dificultades se responde de manera receptiva	0	16	29	28	27	266	2.7

Gráfico 4. 95. Resumen atención a dudas y sugerencias



### Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto a la atención a dudas y sugerencias del área de atención al cliente la opción A tiene un promedio de 3,1 que se ubica entre Satisfecho, la opción B tiene como promedio de 2,9 que se ubica en satisfecho, la opción C tiene un promedio 3,4 que se ubica en satisfecho, en la opción D tiene un promedio de 2,7 que se ubica entre satisfecho.

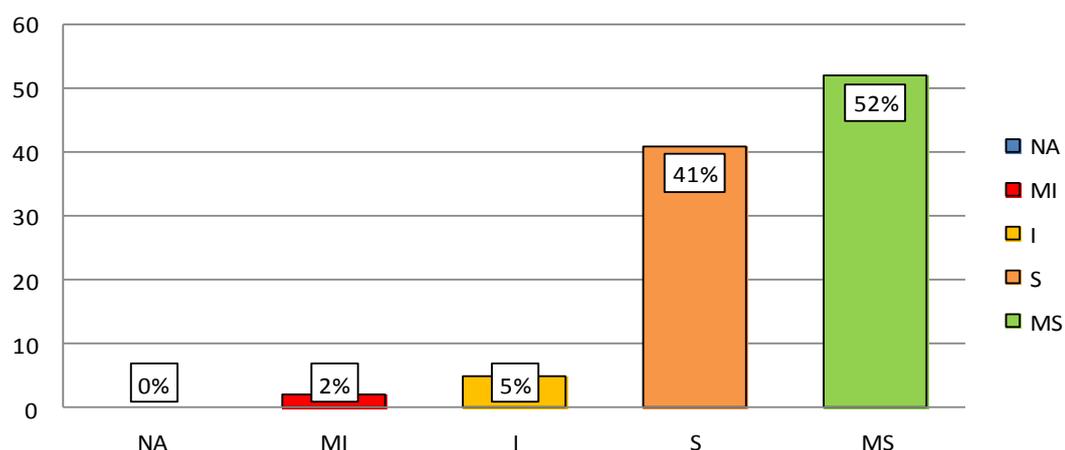
## 8. Expectativas del servicio

a) Ha llenado las expectativas por los cuales usted escogió nuestro servicio

Cuadro 4. 97. Expectativas del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	%
(0) No aplica	0	0
(1) Muy insatisfactorio	2	2
(2) Insatisfactorio	5	5
(3) Satisfactorio	41	41
(4) Muy satisfactorio	52	52
Total	100	100%

Gráfico 4. 96. Expectativas del servicio recibido



### Análisis e interpretación

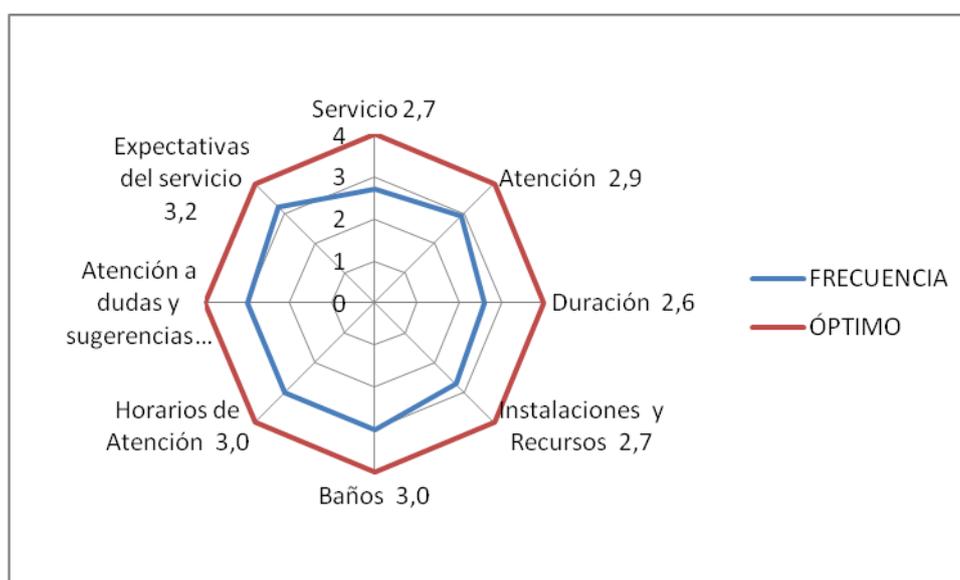
Los resultados de la encuesta indican en cuanto a la expectativas del servicios, si ha llenado las expectativas por los cuales tienen un grado de satisfacción 93% lo cual corresponde al 41% satisfechos, mientras que el 52% se sienten muy satisfecho, y tiene un grado de insatisfacción del el 7% manifestó que se sienten insatisfechos, lo cual corresponde al y el 2% muy insatisfecho y el 5% insatisfecho.

## Resumen del Área Acuicultura

Cuadro 4. 98. Resumen Área de Acuicultura

Área de Agricultura	FRECUENCIA
Servicio	2.7
Atención	2.9
Duración	2.8
Instalaciones y Recursos	2.3
Baños	2.9
Horarios de Atención	3.1
Atención a dudas y sugerencias	3.0
Expectativas del servicio	3.4

Gráfico 4. 97. Resumen global área Acuicultura



### Análisis e interpretación

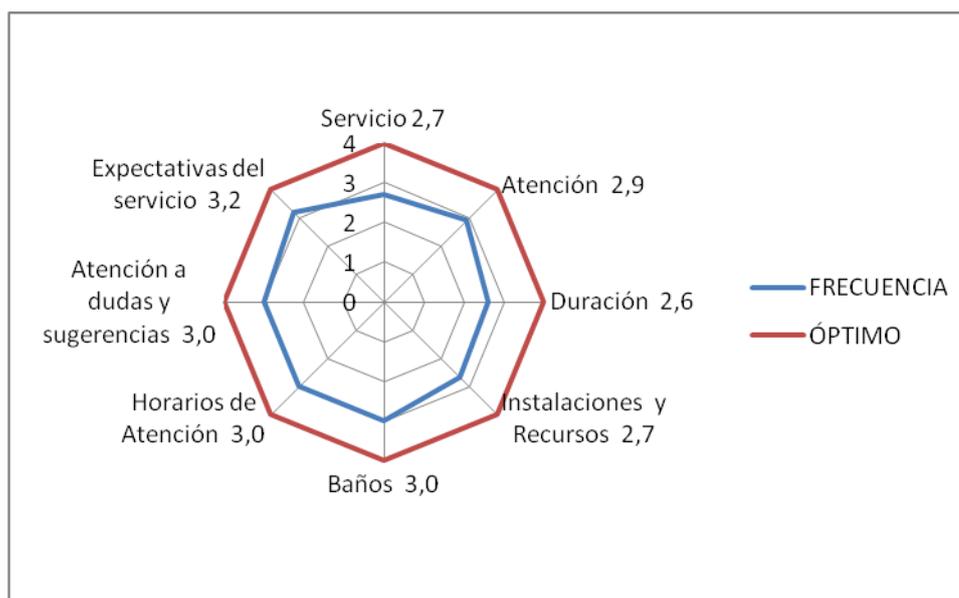
Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en el área de Acuicultura de acuerdo a las calificaciones recibidas en cuanto a la atención al cliente en los distintos indicadores en su mayoría calificaron en un promedio de 3,1 lo que indica que se sienten satisfechos con el servicio que presta el MAGAP.

## Consolidado MAGAP Portoviejo

Cuadro 4. 99. Consolidado

Indicadores	Agricultura	Ganadería	Acuacultura	Promedio
<b>Servicio</b>	2,7	2,7	2,7	2,7
<b>Atención</b>	2,7	3,2	2,9	2,9
<b>Duración</b>	2,3	2,7	2,8	2,6
<b>Instalaciones y Recursos</b>	2,8	3,1	2,3	2,7
<b>Baños</b>	2,9	3,2	2,9	3,0
<b>Horarios de Atención</b>	2,7	3,1	3,1	3,0
<b>Atención a dudas y sugerencias</b>	2,7	3,2	3	3,0
<b>Expectativas del servicio</b>	2,7	3,4	3,4	3,2

Gráfico 4. 98. Consolidado



### Análisis e interpretación

El consolidado de los resultados de la encuesta realizada al MAGAP de Portoviejo indica que la menor calificación la recibe la Duración del servicio con una puntuación 2.6 que es insatisfactorio, mientras que en cuanto al Servicio recibieron una puntuación de 2.7 y en las instalaciones y recursos 2.7.

### 4.2. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO DEL MAGAP PORTOVIEJO

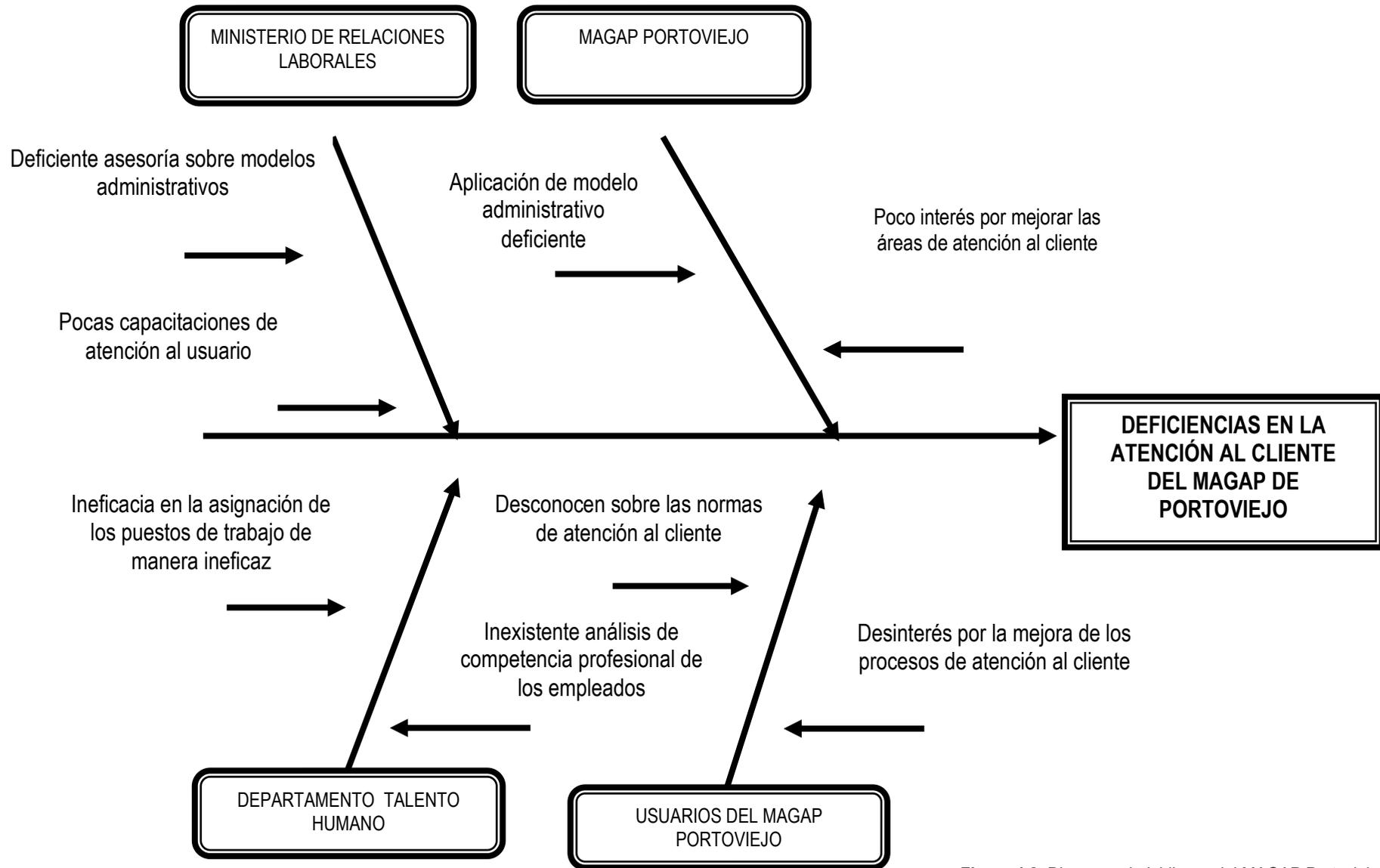


Figura 4.2. Diagrama de Ishikawa del MAGAP Portoviejo

**MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP  
PORTOVIEJO**



## **INTRODUCCIÓN**

El modelo de la propuesta para el Ministerio de Agricultura Ganadería Acuacultura y Pesca, se estableció tomando como referencia la necesidad de cumplir con lo que estipula la norma ISO 10001, teniendo como referencia la situación actual de la organización, en el cual se destacan las debilidades principalmente en el talento humano en lo que respecta a la atención al cliente y las áreas de Agricultura, Ganadería y Acuacultura correspondiente al servicio.

En la planeación estratégica se presenta la identificación de las áreas que necesitan fortalecerse para la implementación modelo, según los resultados de la investigación en donde se analizó los siguientes indicadores:

- Servicio en el área de atención al Cliente
- Atención en las oficinas
- Duración del servicio de atención al cliente
- Instalaciones y Recursos de las áreas de atención al cliente
- Baños del área de atención al cliente
- Horarios de atención al cliente
- Dudas y sugerencias en el área de atención al cliente
- Expectativas del Servicio

Con esta información se realizó el modelo según los requisitos de la norma ISO 10001, para la propuesta de creación, implementación, seguimiento y mejora de los procesos, estableciendo la participación de los actores principales de la institución.

**Cuadro 4. 100 Introducción de la propuesta del modelo**

**MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP  
PORTOVIEJO**



## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer un modelo como alternativa que permita mejorar la calidad de servicio que brindan las Áreas del MAGAP Portoviejo.

### **OBJETIVO ESPECIFICOS**

- Identificar la situación actual de las áreas en donde se brinda atención al cliente del MAGAP Portoviejo.
- Medir la satisfacción del usuario mediante una encuesta calificando el servicio mediante una escala cuantitativa.
- Desarrollar la propuesta del modelo de acuerdo a los resultados de la apreciación del usuario ante el servicio que se brindan en las áreas de Agricultura, Ganadería y Acuacultura.
- Socializar los resultados de la propuesta del modelo con los funcionarios del MAGAP Portoviejo.

**Cuadro 4. 101. Objetivos de la propuesta del modelo**

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDADE PRINCIPAL:</b>	Análisis del servicio		
<b>OBJETIVO:</b>	Mejorar el Servicio de las áreas de atención al cliente		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de los servicios de la institución</li> <li>Actualizar la visión de cada área de servicio</li> <li>Actualizar la misión de cada área de servicio</li> <li>Analizar y documentar el portafolio de servicios de cada área.</li> <li>Identificar y presentar de responsabilidades por procesos</li> </ul>	<p>Contar con una adecuada definición e identificación de documentos generales de la organización.</p>	<p>Talento humano</p> <p>Jefe de áreas</p>	<p>Documentación actualizada, computadoras, papelería, asistencia de los jefes de áreas.</p>

Cuadro 4. 102. Caracterización de la atención al cliente

<b>MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO</b>			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDADE PRINCIPAL:</b>	Caracterización de la atención al cliente		
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecer la atención al cliente		
<b>Tareas o acciones</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la actitud del personal mediante talleres de motivación para que brinde un trato amable.</li> <li>Realizar capacitaciones para que el personal esté capacitado en atención al cliente.</li> <li>Concientizar al personal sobre la importancia del trato respetuoso al usuario, mediante campañas de sensibilización.</li> <li>Diseñar un manual de buenas prácticas de atención al cliente dirigida a la atención amable, respetuosa, y técnica del servicio al usuario.</li> </ul>	Conseguir que el personal mejore la atención al usuario, contando con un servicio de calidad y calidez	Talento humano  Jefe de áreas	Espacio para reuniones, documentación impresa, diapositivas con explicaciones generales

Cuadro 4. 103 Definición de la duración de la atención al usuario

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDADE PRINCIPAL:</b>	Definición de la duración de la atención al usuario		
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecer la duración de la atención al usuario		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer mediante documentación específica el tiempo necesario para cada trámite que se realiza según cada área de servicio.</li> <li>• Socializar con el usuario el tiempo y la documentación que se requiere para cada trámite mediante folletos o pancartas.</li> <li>• Diseñar un manual de funciones por procesos que permitan establecer el tiempo y la documentación necesaria para cada servicio.</li> </ul>	<p>Cada uno de los integrantes de la institución cuente con la documentación relacionada con su puesto de trabajo</p>	<p>Talento humano</p> <p>Jefe de áreas</p>	<p>Documentación impresa, diapositivas con explicaciones generales</p>

Cuadro 4. 104. Análisis de las instalaciones y recursos del área de atención al cliente

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDADE PRINCIPAL:</b>	Análisis de las instalaciones y recursos del área de atención al cliente		
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecimiento de las instalaciones y recursos		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la ventilación adecuada que necesita el área de atención al usuario según las normas establecidas.</li> <li>• Considerar que se debe mejorar los asientos más cómodos en el área de atención al cliente.</li> <li>• Colocar mayor número de recipientes de basura en el área de atención al usuario.</li> </ul>	Fortalecer el área de atención al cliente en cuanto a instalaciones y recursos para brindar un mejor servicio al usuario.	Talento humano  Jefe de áreas	Documentación impresa, diapositivas con explicaciones generales

Cuadro 4. 105. Mejoramiento del área de los baños

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</b>	Mejoramiento del área de los baños		
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecimiento de los baños del área de atención al cliente		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener un programa de limpieza adecuado para los baños del área de atención al cliente</li> <li>Mejorar la ventilación de los baños para dar un mejor servicio al usuario.</li> <li>Capacitar al personal de limpieza para mantener un adecuado mantenimiento de los baños</li> </ul>	Mejorar los baños del área de atención al cliente mediante la capacitación del personal de limpieza.	Talento humano  Jefes de áreas	Documentación necesaria,

Cuadro 4. 106. Análisis de los horarios de atención

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</b>	Análisis de los horario de atención		
<b>OBJETIVO:</b>	Mejoramiento de los horarios del área de atención al cliente		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar los horarios establecidos por ley para instituciones públicas.</li> <li>• Exponer al usuario los horarios específicos de atención al cliente.</li> <li>• Motivar a los empleados a cumplir con los horarios establecidos.</li> </ul>	Mejorar la comunicación al usuario de los horarios en el área de atención mediante pancartas informativa.	Talento humano  Jefes de áreas	Pancartas informativas, documentación necesaria.

Cuadro 4. 107. Análisis de la atención a dudas y sugerencias

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</b>	Análisis de la atención a dudas y sugerencias		
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecimiento de la atención a dudas y sugerencias		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar al personal para que brinde de manera amable la atención de dudas y sugerencias mediante capacitaciones.</li> <li>• Capacitar al personal sobre los servicios que presta la institución para que pueda resolver de forma inmediata las dudas y sugerencias.</li> <li>• Establecer folletos explicativos de los servicios que permita explicar al usuario de forma clara el trámite a seguir.</li> </ul>	Mejorar atención al cliente mediante la capacitación del personal.	Talento humano  Jefes de áreas	Documentación necesaria, folletos, computadoras, capacitaciones.

Cuadro 4. 108. Medición de la satisfacción del usuario

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Jefes de las áreas de atención al cliente		
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</b>	Cálculo de la satisfacción del usuario		
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecimiento de la atención al usuario		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar encuestas continuas para conocer la apreciación del usuario en cuanto a los servicios que brinda la institución.</li> <li>Analizar los resultados para conocer en qué aspectos se necesita mejorar.</li> <li>Elaborar una retroalimentación para poder aplicar acciones de mejora.</li> </ul>	<p>Medir la satisfacción del usuario para conocer los aspectos que se necesitan mejorar.</p>	<p>Talento humano</p> <p>Jefes de áreas</p> <p>Usuarios</p>	<p>Documentación necesaria, computadoras, encuestas.</p>

Cuadro 4. 109. Calculo satisfacción del usuario

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Director de Talento Humano		
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</b>	Retroalimentación		
<b>OBJETIVO:</b>	Controlar y fortalecer actividades		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer falencias administrativas</li> <li>Capacitar al personal recién integrado</li> <li>Delegar responsabilidades en actividades poco atendidas.</li> </ul>	Mantener a todo el personal capacitado y que trabaje de acuerdo al plan propuesto.	Talento humano  Jefes de áreas  Usuarios	Documentación  necesaria, guía de  observación

Cuadro 4. 110. Plan de retroalimentación

MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP PORTOVIEJO			
<b>INSTITUCION:</b>	MAGAP Portoviejo		
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b>	Director de Talento Humano		
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</b>	Evaluación de mejora		
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar avances		
Tareas o acciones	Meta	Responsable	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar guía de observación para comparar el desempeño entre las diferentes áreas</li> <li>Demostrar cómo influye en los usuarios una atención de calidad.</li> <li>Incentivar al personal para mantener un ritmo óptimo de trabajo.</li> </ul>	Demostrar el avance y mejora para incentivar el personal de las distintas áreas.	Talento humano  Jefes de áreas  Usuarios	Documentación  necesaria, guía de  observación

Cuadro 4. 111. Evaluación y seguimiento



CRONOGRAMA PROPUESTA DEL MODELO MAGAP PORTOVIEJO													Responsable	
Actividades	Tiempo en meses del años 2013-2014													
	OCT	NOV	DIC	ENE.	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT		
Análisis del servicio	■	■												Jefes de áreas Talento humano Usuarios
Caracterización de la atención al cliente			■	■	■									
Definición de la duración de la atención al usuario				■	■	■	■	■						
Análisis de las instalaciones y recursos del área de atención al cliente				■	■	■	■	■						
Mejoramiento del área de los baños						■	■	■						
Análisis de los horario de atención							■	■	■	■				
Cálculo de las expectativas del usuario							■	■	■	■				
Retroalimentación										■	■	■		
Evaluación de mejoras										■	■	■		

Cuadro 4. 112 Cronograma plan de acción MAGAP Portoviejo

Fuente: Vera y Zambrano, 2013

**MODELO DE MEJORA PROPUESTO AL MAGAP****PORTOVIEJO****RESUMEN**

La propuesta del modelo es una herramienta eficaz para la planeación estratégica de cualquier institución, además ayuda a mejorar la calidad del servicio permitiendo alcanzar los objetivos propuestos de la organización logrando competitividad, de esta manera mediante esta propuesta de investigación se pretende crear una alternativa de mejora de los procesos de dotación del servicio al usuario que se brinda en las Áreas de Agricultura, Ganadería y Acuacultura del MAGAP Portoviejo. Además, en la actualidad se requiere que las instituciones públicas cumplan con los objetivos del Buen Vivir, siendo uno de ellos mejorar la calidad de la atención de los ciudadanos mediante el fortalecimiento de la atención por parte del sector público y social.

**CONCLUSIONES**

De esta manera mediante el presente modelo se proponen actividades a ejecutar con metas establecidas, el personal adecuado para ejecutar la acción y el tiempo que requiere para su ejecución, estas mejoras han sido planteadas de acuerdo a los resultados obtenidos al medir la satisfacción del usuario mediante indicadores como el servicio, atención, duración, Horarios dudas y sugerencias, infraestructura y recursos, baños, y expectativas del servicio, esta investigación ha sido desarrollada con la finalidad de crear una alternativa de mejora del servicio del MAGAP Portoviejo.

**Cuadro 4. 113. Resumen y Conclusiones**

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- La recopilación de información cuantitativa permitió el desarrollo de la propuesta, mediante la visita de campo al MAGAP, además se analizó datos bibliográficos, revistas científicas, artículos científicos, normas, leyes y códigos que fundamenten el estudio.
- La técnica de la encuesta ayudó a determinar indicadores como el de servicio, atención, infraestructura y recursos, horarios, dudas y sugerencias, donde se tomó una muestra de 100 personas por cada área de Agricultura, Ganadería y Acuicultura.
- Los resultados consolidados en cada área según los indicadores muestran que tienen una calificación general de 2,8 que se encasilla dentro de la escala de insatisfecho, es cálculo expuesto en la sociabilización fue reconocido y aceptado por los funcionarios del MAGAP

## 5.2. RECOMENDACIONES

- A los estudiantes de la carrera de Administración Pública que realicen investigaciones dirigidas a proponer alternativas de mejora, aplicando los conocimientos adquiridos mediante los años de estudios, con el objetivo de aportar una solución a la problemática institucional que presentan las entidades públicas de la zona. A la ESPAM MFL, que afiance alianzas estratégicas con entidades públicas de la región, permitiendo a los egresados un óptimo desarrollo de su investigación y poder establecer resultados reales.
- El MAGAP debe medir constantemente la satisfacción del usuario mediante el instrumento de recolección propuesto en la investigación, de esta manera podrá conocer en que ámbitos debe mejorar y que áreas necesita fortalecer.
- A los jefes departamentales aplicar la propuesta y socializarla con su personal a cargo a fin de corregir inconsistencias en sus departamentos, tanto en infraestructura como con el desempeño del talento humano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bonnin, C. 2009. Principios de Administración pública. México. Editorial Fondo de Cultura Económica. Primera edición. Página 9-183
- Constitución de la República del Ecuador.2008. Sección novena Personas usuarias y consumidoras Artículo 52. Registro Oficial No. 449 publicación el 20 de octubre del 2008.
- Contreras, M. 2008. Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos, para los sistemas de gestión. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. A. C. ISO/TC 176/SC 2/N 544R2.
- Chang, R. 2010. Las herramientas para la mejora continúa de la calidad. Volumen 1. Ediciones GRANICA S. A. Argentina. Primera edición. Página 47.
- Fernández, Y. 2008. Modernización de la Gestión pública necesidad, incidencias, límites y críticas. Revista Pecvenia. Vol. 06. No. 05. Página 75 – 105
- García, V. 2012. Utilidad o futilidad de la calidad e ISOS en la administración pública convergencia. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 19. No. 60. Página 205 -228.
- García, I. 2008. La Nueva gestión pública; evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Publico, Secretaria General de presupuesto y gastos. Instituto de Estudios Fiscales. Vol.47. No.07. Página 37-64.
- Herrera, I. 2012.Modelo de un sistema de gestión de calidad en salud integrador de las normas: NTCGP 1000, sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud e IWA 1.Especialización gerencia de procesos de calidad e innovación. Bogotá D.C. Vol. 01. No.01. Página 5-89.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2008. Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. (En línea) Bogotá. CO. Consultado el 20 de septiembre de 2013. Formato PDF. Disponible en <http://tienda.icontec.org/brief/NTC-ISO10001.pdf>

- Irigoín, M. 2009. Competencia Laboral. En línea. Consultado el 13 de Noviembre del 2012. Formato pdf. Disponible en:[http://www.bvsops.org.uy/pdf/mod1\\_2.pdf](http://www.bvsops.org.uy/pdf/mod1_2.pdf)
- Kaoru, 2008.Herramientas para el análisis y mejora de procesos. Programa especial de mejora de la gestión en la administración pública 2008-2012. México. Vol. 01 No.01. Página 3-24.
- LOSEP. 2011. Ley orgánica del servicio público. Dado por Decreto Ejecutivo No. 710, publicado en Registro Oficial Suplemento 418 de 1 de Abril del 2011.
- Losada, A. 2008. Democracia, clientes y calidad total en la Administración pública. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas. Universidad Santiago de Compostela. España. Vol.7. No.2. Página 39-62
- Martos, F. 2010. Acceso a la condición de personal estatutario Grupo B del servicio Murciano de Salud. España. Editorial Madrid, S.L. Primera Edición. Página 2 -419.
- Mcdaniel, C. 2005. Investigación de mercados. 6ed. Editorial Thonson S. A. MEX. Página. 2097.
- MAGAP. 2011. (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca). Acuerdo Ministerial No.281. Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos. Edición Especial No. 198. Viernes 30 de septiembre del 2011. Página 2-116.
- NTGP. Norma Técnica de Gestión de Procesos.2011. Decreto Ejecutivo No. 784, publicado en el R. O. No. 501 del 13 de Julio del 2011
- Restrepo, L. 2008. Interpretando a Porter. Colección Textos de Administración y Negocios. Facultad de Altos Estudios de Administración y Negocio. Primera Edición. Página 44
- Rosero, M. 2012. La gestión de procesos, el santo grial de la calidad. El Estado entra con grandes recursos, en la carrera por la calidad. Equipo Investigativo de CECT para la Gestión Pública. Quito Enero Vol.03. Página 5 -42.

SENPLADES. (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo 2013. Plan del Buen Vivir. Objetivo 3 Mejorar la calidad de vida de la población.

Suarez, M. 2008. Aplicación y Evolución de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública. Revista Georgetown University. Vol. 02. No. 01. Página 75- 85

Uaday, P. 2008. Acciones correctivas y preventivas de mejora. Revista Ing. Ind. Vol.33 No.2 La Habana. Página 10 – 15.

Uvalle, R. 2009. Condiciones y tendencias de la administración pública contemporánea. México. Revista Convergencia. Vol. 16. No. 49. Página 73 – 102.

Valencia, A. 2011. Modelo de Sistema de Gestión de Calidad UPV. Revista Universidad Politécnica de Valencia. Vol. 01. No. 10. Página 1-10.

Vivanco, M. 2010. Muestreo estadístico diseño y aplicaciones. Editorial Universitaria S.A. Primera Edición. Página 15.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUE ACUDE AL ÁREA DE AGRICULTURA DEL MAGAP PORTOVIEJO	1	2	3	4	5
	NA	MI	I	S	MS
1.- SERVICIO Cómo califica el servicio en el área de:					
f. Fertilizantes					
g. Suelos					
h. Semillas					
i. Mecanización Agrícola					
j. Insumos y Bio insumos					
2.- ATENCIÓN EN LAS OFICINAS	NA	MI	I	S	MS
a. El personal que atiende en las oficinas es amable					
b. El personal está capacitado para brindar atención al cliente					
c. El personal está dispuesto a colaborar y darle asistencia en su trámite					
d. El personal tiene un trato respetuoso al atenderlo					
3.- DURACIÓN	NA	MI	I	S	MS
a. La atención que se le prestó se da de manera oportuna					
b. La atención que se le presta se da en un tiempo adecuado					
2.-INSTALACIONES Y RECURSOS	NA	MI	I	S	MS
e. El área de atención al cliente esta aseada					
f. El área de atención al cliente esta ventilada					
g. Los asientos del área de atención al cliente están en buen estado					
h. Existe una buena iluminación en el área de atención al cliente					
i. El área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura					
5.-BAÑOS	NA	MI	I	S	MS
La limpieza del área de atención al cliente esta es:					
a. Aseada					
b. Ventilada					
c. En buenas condiciones					
6.- HORARIOS DE ATENCIÓN					
a. Los horarios de atención al público se cumplen de manera puntual					
b. Los horarios de atención al público son adecuados para el usuario					
c. Se respetan los horarios establecidos					
7.- ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS:	NA	MI	I	S	MS
a. La atención a sus dudas se responde de manera amable					
b. Las sugerencias son atendidas de forma inmediata					
c. Las observaciones son resueltas de forma clara					
d. Las dificultades se responde de manera receptiva					
8.- EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	NA	MI	I	S	MS
Ha llenado las expectativas por los cuales usted escogió nuestro servicio					

Fuente: 1=NA (No Aplica), 2=MI (Muy Insatisfecho), 3=I (Insatisfecho), 4=S (Satisfecho), 5=MS (Muy Satisfecho)

## ANEXO 2

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUE ACUDE AL ÁREA DE GANADERIA DEL MAGAP PORTOVIEJO	1	2	3	4	5
	NA	MI	I	S	MS
1.- SERVICIO Cómo califica el servicio en el área de: a. Areteo b. Ovinos					
2.- ATENCIÓN EN LAS OFICINAS a. El personal que atiende en las oficinas es amable b. El personal está capacitado para brindar atención al cliente c. El personal está dispuesto a colaborar y darle asistencia en su tramite d. El personal tiene un trato respetuoso al atenderlo	NA	MI	I	S	MS
3.- DURACIÓN a. La atención que se le prestó se da de manera oportuna b. La atención que se le presto se da en un tiempo adecuado	NA	MI	I	S	MS
4.-INSTALACIONES Y RECURSOS j. El área de atención al cliente esta aseada k. El área de atención al cliente esta ventilada l. Los asientos del área de atención al cliente están en buen estado m. Existe una buena iluminación en el área de atención al cliente n. El área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura	NA	MI	I	S	MS
5.-BAÑOS La limpieza del área de atención al cliente esta es: d. Aseada e. Ventilada f. En buenas condiciones	NA	MI	I	S	MS
6.- HORARIOS DE ATENCIÓN a. Los horarios de atención al público se cumplen de manera puntual b. Los horarios de atención al público son adecuados para el usuario c. Se respetan los horarios establecidos					
7.- ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS: a. La atención a sus dudas se responde de manera amable b. Las sugerencias son atendidas de forma inmediata c. Las observaciones son resueltas de forma clara d. Las dificultades se responde de manera receptiva	NA	MI	I	S	MS
8.- EXPECTATIVAS DEL SERVICIO Ha llenado las expectativas por los cuales usted escogió nuestro servicio	NA	MI	I	S	MS

Fuente: 1=NA (No Aplica), 2=MI (Muy Insatisfecho), 3=I (Insatisfecho), 4=S (Satisfecho), 5=MS (Muy Satisfecho)

## ANEXO 3

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUE ACUDE AL ÁREA DE ACUACULTURA DEL MAGAP PORTOVIEJO	1	2	3	4	5
	NA	MI	I	S	MS
1.- SERVICIO Cómo califica el servicio en el área de: a. Acuicultura					
2.- ATENCIÓN EN LAS OFICINAS a. El personal que atiende en las oficinas es amable b. El personal está capacitado para brindar atención al cliente c. El personal está dispuesto a colaborar y darle asistencia en su trámite d. El personal tiene un trato respetuoso al atenderlo	NA	MI	I	S	MS
3.- DURACIÓN a. La atención que se le prestó se da de manera oportuna b. La atención que se le prestó se da en un tiempo adecuado	NA	MI	I	S	MS
4.-INSTALACIONES Y RECURSOS o. El área de atención al cliente esta aseada p. El área de atención al cliente esta ventilada q. Los asientos del área de atención al cliente están en buen estado r. Existe una buena iluminación en el área de atención al cliente s. El área de atención al cliente cuenta con recipientes para la basura	NA	MI	I	S	MS
5.-BAÑOS La limpieza del área de atención al cliente esta es: g. Aseada h. Ventilada i. En buenas condiciones	NA	MI	I	S	MS
6.- HORARIOS DE ATENCIÓN a. Los horarios de atención al público se cumplen de manera puntual b. Los horarios de atención al público son adecuados para el usuario c. Se respetan los horarios establecidos					
7.- ATENCION A DUDAS Y SUGERENCIAS: a. La atención a sus dudas se responde de manera amable b. Las sugerencias son atendidas de forma inmediata c. Las observaciones son resueltas de forma clara d. Las dificultades se responde de manera receptiva	NA	MI	I	S	MS
8.- EXPECTATIVAS DEL SERVICIO Ha llenado las expectativas por los cuales usted escogió nuestro servicio	NA	MI	I	S	MS

Fuente: 1=NA (No Aplica), 2=MI (Muy Insatisfecho), 3=I (Insatisfecho), 4=S (Satisfecho), 5=MS (Muy Satisfecho)

## ANEXO 4 APLICACIÓN DE MÉTODOS INVESTIGATIVOS

### ENTREVISTA



### ENCUESTA

