



Informe

Encuesta Anual de Satisfacción Externa sobre la acción del IIICA en Costa Rica

***Promoviendo la prosperidad en las
comunidades rurales de Costa Rica***

Encuesta Anual de Satisfacción Externa sobre la acción del IICA en Costa Rica

1. Introducción

El IICA impulsa un nuevo modelo de gestión institucional que se propone maximizar la satisfacción de nuestras contrapartes y socios, como resultado de los servicios de cooperación que les brindamos. Para conocer el grado de satisfacción con los servicios proporcionados, se solicitó a una muestra calificada de las principales contrapartes y socios del IICA, que completaran un cuestionario diseñado para tal propósito.

Este instrumento permitió conocer la valoración de nuestras contrapartes y socios sobre los servicios brindados durante el 2007, además proporcionó un valioso registro de comentarios y sugerencias para mejorar la pertinencia, eficiencia y efectividad de nuestro servicio de cooperación técnica.

2. Metodología

El Cuestionario. Se diseñó un Cuestionario sencillo, de una sola página y de fácil respuesta, con preguntas cerradas y abiertas, para ser completado en no más de 10 minutos (Anexo 1).

Este instrumento indagó sobre el conocimiento de los servicios de cooperación técnica que brindamos; el grado de coincidencia entre la Agenda de Cooperación y las prioridades de la organización que representan; la utilidad de los resultados de la cooperación técnica que recibieron como contraparte durante el 2007; su valoración sobre el conocimiento y actualización profesional del equipo IICA Costa Rica; su apreciación sobre el nivel de compromiso de dicho equipo, con las acciones de apoyo a las contrapartes; el grado de pertinencia y oportunidad; el nivel de liderazgo y capacidad de innovación del equipo IICA Costa Rica. Para cada uno de estos aspectos se solicitó además de la apreciación con una escala definida (Alto, Medio Bajo), una calificación promedio y las recomendaciones que consideraran pertinentes para mejorar nuestro servicio.

Aplicación del Cuestionario. Se decidió aprovechar la rigurosa selección y convocatoria de nuestras principales contrapartes y socios, que asistieron a la Reunión de Rendición de Cuentas el 5 de marzo del 2008, para solicitarles que completaran el Cuestionario. Se distribuyeron 29 cuestionarios entre los principales directivos y técnicos de las instituciones contrapartes. Un total de 17 personas (58.6% de los cuestionarios distribuidos) completaron y entregaron el Cuestionario.

Composición. De las personas que completaron el Cuestionario, el 62% son altos directivos y técnicos de las instituciones del Sector Público Agropecuario, 17% son representantes de la Cooperación Internacional y el 21% corresponden a la Academia y Organizaciones Gremiales.

Proceso de Medición y Valoración. La Encuesta de Satisfacción Externa, se utilizó como un recurso complementario a los utilizados en la Reunión de Rendición de Cuentas, estos fueron:

- la selección de una audiencia calificada integrada por las principales contrapartes y socios de las acciones realizadas durante el 2007,
- presentación del Informe Anual con imágenes fáciles de captar,
- discusión en plenaria organizada en forma sistemática y secuencial alrededor de los tres ejes de la Agenda (Modernización Institucional y Política Pública, Acceso a Mercados y; Desarrollo Territorial y Cadenas de Valor),
- utilización de técnicas de visualización para captar tanto los comentarios como las recomendaciones de los y las participantes;
- registro de voz de todas las intervenciones y su posterior transcripción,
- labor de síntesis realizada por el Vice Ministro y
- la aplicación del Cuestionario y su posterior procesamiento.

La integración de este conjunto de instrumentos, le permitió al equipo del IICA Costa Rica en un solo proceso de trabajo, lograr una retroalimentación de diversos grados de profundidad, sumamente útiles, tanto para valorar el trabajo desarrollado durante el 2007, como para cuantificar el grado de satisfacción alcanzado, con sus respectivas mediciones y los insumos para mejorar las acciones futuras.

3. Resultados

A continuación se resumen las principales estadísticas resultado del procesamiento de cada una de las preguntas del Cuestionario.

- ***¿Conoce todos los servicios técnicos y administrativos que puede facilitar el IICA?***

El 50% de los participantes respondieron que conocen TODOS los servicios brindados. Entre las personas que respondieron que no conocían TODOS los servicios de cooperación brindados, la mayoría respondió la pregunta siguiente.

- ***¿Cuáles servicios conoce?***

La mayoría de encuestados informaron conocer los servicios de cooperación técnica, las actividades de capacitación y el apoyo administrativo.

CUADRO N°1
¿CUÁLES SERVICIOS CONOCE?

SERVICIO	# DE ENCUESTADOS
Cooperación Técnica	6
Cooperación Horizontal	1
Capacitación	4
Apoyo	1
Servicios Administrativos	2
Apoyo Logístico	1
Mercados	2
DRET	2
Comercio	2
Competitividad	1
Agrocadenas	1
Mod. Institucional	1
Políticas	2

Fuente: Resultados de la segunda pregunta

Valoración y Calificación de nuestras principales contrapartes y socios, de los servicios de cooperación brindados durante el 2007

Para las preguntas cerradas, en el Cuestionario se utilizó la escala Bajo, Medio y Alto, donde se considera que el nivel Bajo refleja “Insatisfacción”, el Medio, registra la “Satisfacción” y el Alto el “Totalmente Satisfactorio”. De acuerdo con los datos registrados el Índice de Satisfacción Global de la labor del IICA durante el 2007, va de “Satisfactorio” a “Totalmente Satisfactorio”, registrando valores que varían desde 82.5% hasta 100%. El Índice de Insatisfacción equivale al 5.8 %.

El 82.4 % de los participantes califican como Alto el desempeño del equipo IICA Costa Rica. El mismo porcentaje considera como Alto el nivel de conocimiento y actualización profesional. Los datos reflejan una alta coincidencia entre la agenda de cooperación y las prioridades de nuestras contrapartes. El 82.5% consideraron como útiles (Medio a Alto) los servicios de cooperación brindados.

CUADRO N°2

**VALORACIÓN Y CALIFICACIÓN DE NUESTRAS PRINCIPALES CONTRAPARTES Y SOCIOS,
DE LOS SERVICIOS DE COOPERACIÓN BRINDADOS DURANTE EL 2007**

PREGUNTAS	BAJO	MEDIO	ALTO	NR
¿Cuál es el grado de coincidencia entre la Agenda de cooperación del IICA y las prioridades de su organización?	5.8%	17.6%	76.6%	0%
¿Cuál es la utilidad de los resultados de la cooperación técnica que recibió por parte del IICA Costa Rica el año pasado?	5.8%	23.7%	58.8%	11.7%
¿Cómo considera el conocimiento y actualización profesional del equipo IICA	0%	17.6%	82.4%	0%
¿Qué nivel de compromiso tuvo el equipo IICA Costa Rica con las acciones de apoyo a su organización?	0%	35.3%	58.9%	5.8%
¿Qué nivel de pertinencia y oportunidad tuvo el trabajo desarrollado por el equipo del IICA Costa Rica?	5.8%	41.1%	47.3%	5.8%
¿Qué nivel de liderazgo y capacidad de innovación demostró el equipo del IICA	5.8%	23.5%	70.7%	0%
¿Cuál sería su calificación promedio para el equipo del IICA Costa Rica comparando con otras organizaciones que brindan servicio	0%	11.8%	82.4%	5.8%

Fuente: Resultados de las preguntas cerradas.

Principales recomendaciones

Las recomendaciones se clasificaron según afinidad y se registran en orden descendente según la frecuencia de las mismas, como se describe a continuación:

- Incrementar el personal técnico, clonar al equipo
- Definir Política en materia de Desarrollo Territorial Rural-DRET
- Focalizar para ser más exitosos
- No esperar a que las instituciones les busquen, acérquense
- Mas información de los cursos que se dan
- Realizar un mecanismo que difundan más lo que hace IICA Costa Rica

4. Acciones de Seguimiento

El 11 de marzo, una semana después de la Reunión de Rendición de Cuentas, todo el personal que integra el equipo del IICA Costa Rica, se reunió para socializar los resultados de la reunión, analizar los resultados de la encuesta de satisfacción y articular las acciones del IICA Costa Rica en función de las prioridades definidas.

Los respectivos Informes tanto de la Reunión de Rendición de Cuentas como de la Encuesta de Satisfacción Externa, serán preparados y distribuidos entre los participantes, además de su publicación en el sitio web del IICA Costa Rica.

ANEXO 1
CUESTIONARIO

Estimado(a) participante.

Por favor complete este cuestionario sobre distintos aspectos que pudo percibir durante el 2007, su opinión es valiosa para mejorar nuestro desempeño y la calidad de los servicios de cooperación que brindamos.

¿Conoce todos los servicios técnicos y administrativos que puede facilitar el IICA?

SI.....NO.....

CUÁLES CONOCE.....

.....

Para cada pregunta, por favor seleccione la calificación más adecuada:

PREGUNTAS	BAJO	MEDIO	ALTO
¿Cuál es el grado de coincidencia entre la Agenda de cooperación del IICA y las prioridades de su organización?			
¿Cuál es la utilidad de los resultados de la cooperación técnica que recibió por parte del IICA Costa Rica el año pasado?			
¿Cómo considera el conocimiento y actualización profesional del equipo IICA Costa Rica?			
¿Qué nivel de compromiso tuvo el equipo IICA Costa Rica con las acciones de apoyo a su organización?			
¿Qué nivel de pertinencia y oportunidad tuvo el trabajo desarrollado por el equipo del IICA Costa Rica?			
¿Qué nivel de liderazgo y capacidad de innovación demostró el equipo del IICA Costa Rica?			
¿Cuál sería su calificación promedio para el equipo del IICA Costa Rica comparando con otras organizaciones que brindan cooperación técnica?			

Por favor escriba 3 recomendaciones para mejorar el desempeño de la Oficina del IICA Costa Rica.

.....

.....

.....

.....

Gracias!

ANEXO 2

PARTICIPANTES SEGÚN SECTOR AL QUE PERTENECEN

Institución	Participantes	%
Sector Público Agropecuario (MAG-SENARA-PDR-SENASA-CNP-PIMA)	18	62
Gremios (Colegio Ing. Agr. -Mesa Nac. Campesina)	2	7
CNFL	1	3.4
Academia (UNA)	1	3.4
Cooperación Internacional (OPS-OIRSA-UICN-CATIE-FAO)	5	17.2
Prensa	2	7
TOTAL	29	100

ANEXO 3

LISTA DE PARTICIPANTES en la Reunión de RENDICION DE CUENTAS MIÉRCOLES 05 DE MARZO 2008 AUDITORIO AMERICA CENTRAL – IICA

Número	NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN/ORGANIZACION	CORREO ELECTRONICO
1	Ing. Carlos Villalobos Arias	Viceministro	Ministerio de Agricultura y Ganadería	cvillalobos@mag.go.cr , dgamboa@mipro.go.cr
2	Ing. Bernal Soto Zúñiga	Gerente General	Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento SENARA	bsoto@senara.go.cr , icastillo@senara.go.cr
3	Sr. Juan Ricardo Wong	Gerente General	Programa de Desarrollo Rural (PDR)	jrwong@mipro.go.cr
4	Sr. Eduardo Navarro	Coordinador	PDR – MAG	Zontacr2000@yahoo.com
5	Sra. Heizil Villalobos	PDR	PDR – MAG	heizil@yahoo.com
6	Lic. Vera Varela P.	PDR	PDR-MAG	rvvarela@yahoo.com
7	Ing. Ana Lorena Vargas	Manejo de Cuentas y Agro conservación	Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)	al_vargas@yahoo.com , avargas@cnfl.go.cr
8	Ing. Anabelle Benavides	Dirección Regional Pacífico Central - PDR	Coordinadora Regional del MAG	abenamocr@yahoo.com
9	Dr. Gerardo Vicente Salas (Yayo)	Director	Dirección de Salud Animal - MAG	yvicente@proteynet.go.cr
10	Ing. Agr. Roberto Obando Cabezas, MBA.	Director Ejecutivo	Colegio de Ingenieros Agrónomos de Costa Rica	obandocr@ingagr.or.cr
11	Jorge Eduardo González (Hilda Mora Salas)	Miembro de la Junta Directiva - Presidenta	Mesa Nacional Campesina	coordina29@gmail.com mesa.campesina@gmail.com
12	MSc. Omar Miranda Bonilla	Decano facultad de Tierra y Mar	Universidad Nacional (UNA)	omiranda@una.ac.cr , cinat@una.ac.cr
13	Hon. Dr. Carlos Samayoa	Representante	Organización Panamericana de la Salud en Costa Rica (OPS)	samayoae@cor.ops-oms.org
14	Hon. Sr. Jimmy Ruiz Blanco	Representante	Organismo Internacional Regional en Sanidad Agropecuaria (OIRSA)	oirsa@oirsa.or.cr , representante@oirsa.or.cr
15	Sr. Jesús Cisneros	Director del Programa	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) ALIANZAS	mesoamerica@iucn.org , anaelena.escalante@iucn.org
16	Sr. Guido Vega Molina	Gerente General	CNP	gvega@cnp.go.cr
17	Sra. Arlyne Alfaro	Directora del SIIM	CNP	arlyne@cnp.go.cr , arlyneaa@costarricense.cr
18	Sr. Rodolfo Rodríguez	Gerente General	PIMA	rrodriguez@pima.go.cr

Número	NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN/ORGANIZACION	CORREO ELECTRONICO
19	Sra. Emilia Sánchez	Directora de Estudios de Mercado	PIMA	esanchez@pima.go.cr
20	Ing. Ligia López	Gerente del Programa de Tomate	MAG	romerolo@racsa.co.cr
21	Sr. Jorge Jiménez Burgos, MSc. (Representante del nuevo Director General del CATIE)	Director de Proyección Regional	Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza - CATIE	jjimenez@catie.ac.cr
22	Sr. Octavio Ramírez	Representante Asistente	FAO	oramirez@fao.or.cr , ebastos@fao.or.cr
23	Ing. Francisco Marín Thiele	Gerente de Programa	Programa Nacional Sectorial de Ambientes Protegidos - MAG	framathi@costarricense.cr
24	Sr. Javier Córdoba	PRENSA	PRENSA	
25	Sr. Israel Aragón	PRENSA	LA REPUBLICA	
26	Sr. Jorge Hernán Echeverri	Consultor del IICA	Consultor del IICA	echeverri00@hotmail.com
27	Sra. Ana Rodríguez	SENARA	SENARA	
28	Sr. Giovanni López	SENARA	SENARA	
29	Sr. Nils Solórzano (Hijo)	MAG	MAG	
29	TOTAL INVITADOS EXTERNOS			
30	Sr. Chelston W.D. Brathwaite	Director General	IICA	
31	Sr. Michel Chartier	IICA	IICA	
32	Sr. Henry Benavides	IICA	IICA	
33	Sra. Pamela Stroude	IICA	IICA	
34	Sra. Maria Nela Rivera	IICA	IICA	
35	Sra. Patricia León	IICA	IICA	
36	Sr. Fernando del Risco	IICA	IICA	
37	Sr. Trevor Murray	IICA	IICA	
38	Sr. Rafael Cartin	IICA	IICA	
39	Sr. David Alvarez	IICA	IICA	
40	Lic. Daniella Gamboa	MAG- IICA	MAG – IICA	