

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA
DE MADRE DE DIOS.**

FACULTAD DE ECOTURISMO.

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES.**



TESIS:

**“CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA),
EN EL DISTRITO TAMBOPATA - 2016”**

Tesistas:

Bach. Papel Flores, Guido.

Bach. Espinoza Quispe, Jesús Alberto.

Para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales.

Asesora:

Dra. Yolanda Paredes Valverde.

PUERTO MALDONADO

2017.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA
DE MADRE DE DIOS.**

FACULTAD DE ECOTURISMO.

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES.**



TESIS:

**“CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA),
EN EL DISTRITO TAMBOPATA - 2016”**

Tesistas:

Bach. Papel Flores, Guido.

Bach. Espinoza Quispe, Jesús Alberto.

Para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales.

Asesora:

Dra. Yolanda Paredes Valverde.

PUERTO MALDONADO

2017.

DEDICATORIA

A mi familia y a todas aquellas personas especiales, por su apoyo incondicional en la parte moral y material, porque creyeron en mí en todo momento.

De manera especial a los maestros y amigos que he tenido en la vida, quienes supieron encaminarme por el camino correcto, forjando en mi todo lo que ahora soy como persona.

Bach. Guido Papel Flores.

A mis padres, Juana y Alberto, por sus sabios consejos, por el apoyo moral durante toda mi vida universitaria.

A mis hermanos, Luis y Doris, por todos los momentos compartidos.

Bach. Jesús Alberto Espinoza Quispe.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra alma mater, la **Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios**.

A nuestros catedráticos de la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales, por las enseñanzas adquiridas y experiencias compartidas. Muchas gracias por transmitirnos sus conocimientos y consejos que nos sirven para lograr nuestras metas y todo lo que nos lo propongamos, a los jurados del perfil y del proyecto de esta investigación por sus observaciones, correcciones, valioso aportes y recomendaciones que enriquecen al presente trabajo.

Al Servicio Nacional de Sanidad Agraria, SENASA - Madre de Dios y a sus trabajadores de todas las áreas.

A los usuarios de los diferentes servicios del SENASA, Madre de Dios, por su valiosa colaboración y a los trabajadores y usuarios por su colaboración y paciencia al contribuir en el desarrollo de la investigación realizada, facilitándonos los medios para llevar a cabo nuestra investigación.

De manera muy especial, a nuestra asesora de Tesis, **Dra. Yolanda Paredes Valverde**, por sus conocimientos transmitidos, por la exigencia, su constante apoyo desinteresado y comprensión para la realización de esta tesis.

PRESENTACION

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Nos es grato dirigirnos a ustedes para presentarles y poner a vuestra consideración y criterio la presente tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA), EN EL DISTRITO TAMBOPATA - 2016", para poder optar, previo dictamen y sustentación, el título de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales.

La investigación ha sido desarrollada teniendo en cuenta la norma vigente del Nuevo Reglamento General de Grados y Títulos - 2017, tomando como base los conocimientos adquiridos durante la formación académica profesional en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, consultas bibliográficas de diversos autores sobre la materia y la investigación de campo.

Asimismo, aprovechamos la oportunidad para agradecer a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, a la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales, a los catedráticos, que tuvimos la oportunidad de aprender de sus conocimientos impartidos, a nuestra asesora, a nuestros compañeros estudiantes y a los trabajadores y usuarios del Servicio Nacional de Sanidad Agraria en Madre de Dios, que han contribuido directa o indirectamente con el presente trabajo de investigación.

Atentamente;

.....
Guido Papel Flores
Bach. Administración y Negocios Internacionales

.....
Jesús Alberto Espinoza Quispe.
Bach. Administración y Negocios Internacionales

RESUMEN.

La investigación se realizó bajo la metodología de tipo descriptivo: Descriptiva porque nos permitirá recoger los datos del SENASA y describir las características descritos en el problema, en este caso la calidad de los servicios en la certificación sanitaria en atención al SECTOR AGROPECUARIO, en el distrito Tambopata – 2016, esto permitirá conocer la calidad de servicios que está brindando actualmente el SENASA. **MÉTODOS Y TÉCNICAS.** Se ha seleccionado de manera no probabilístico una muestra de 108 usuarios entre setiembre y octubre, 2016. Se utilizó dos cuestionarios del modelo Servqual, adaptados a los 22 pares de preguntas que miden la satisfacción y obtener la diferencia entre las respuestas de las **ESPECTATIVAS Y LAS PERCEPCIONES**, para la interpretación y análisis de los resultados se utilizó el programa estadístico en informática SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). **RESULTADOS.** En la dimensión TANGIBILIDAD se halló una brecha negativa de (-0.18) lo que significa que los usuarios tenían una expectativa superior al servicio que percibieron. En FIABILIDAD la brecha negativa es (-0.39) que indica la insatisfacción está en más usuarios referente a la dimensión anterior. En **Capacidad de respuesta** la brecha negativa es de (-0.08) siendo muy pequeña, por lo tanto, hay menos grado de insatisfacción entre los usuarios. Respecto a **Empatía** brecha negativa es de (-0.25) siendo esta la segunda brecha más grande y de las cuales los usuarios tienen quejas mayormente en los horarios de atención. En Seguridad se generó una brecha negativa de (-0.08) hablando bien de la confianza y seguridad que tienen los usuarios en la institución.

PALABRAS CLAVE:

Servqual, Expectativas, Percepciones y Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The investigation was realized under the methodology of descriptive type: because it will allow collecting the SENASA data and describing the characteristics described in the problem, in this case evaluating the quality of the services in the health certification in attention to the AGRICULTURE SECTOR, in the Tambopata district. 2016, this will allow us to know the quality of services that SENASA is currently offering. A sample of 108 users was selected in a non-probabilistic manner between September and October, 2016. As a general hypothesis we have: The quality of the services in the Sanitary Certification of SENASA in the Tambopata district is very good and efficient. For this, two questionnaires of the Servqual model were used, which measure the SPECTATIVES AND PERCEPTIONS, for the interpretation and analysis of the results the statistical program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) was used. As a result, in the TANGIBILITY dimension there was a negative gap of (- 0.18), which means that users had an expectation higher than the service they received. In RELIABILITY the negative gap is (- 0.39), which reflects a greater dissatisfaction in the users. In RESPONSE CAPACITY, the negative gap is (-0.08), being very small, therefore, it presents less degree of dissatisfaction among the users. Regarding EMPATHY, the negative gap is (- 0.25), this being the second largest gap and of which most users complain about the hours of attention. In SECURITY, a negative gap of (-0.08) was generated, which reflects a good level of confidence and security generated by the institution towards its users. In the general results it can be seen that the results of the expectations (3.89), are greater than the results of the perceptions (3.69), creating a negative gap of (- 0.21), which represents that, SENASA MDD users in the Tambopata District have not found what they really expected according to their expectations, so the institution should make the appropriate corrections and make decisions for improvement, strengthening and necessary changes, we can affirm that the institution has sufficient reasons to work to strengthen the deficiencies found in this research work, where only 2 of 22 Perceptions manage to exceed the expectations related to Reliability, Tangibility, Responsiveness, Empathy and Security of services in Sanitary Certification of SENASA in the Tambopata district.

Key Words: Servqual, Expectatives, Perceptions and Quality of Services.

INTRODUCCION

La calidad de los servicios es uno de los temas más importantes que toda organización debe considerar de vital importancia dentro de la filosofía organizacional, con el fin de satisfacer a todas las exigencias de sus usuarios, aplicando políticas de mejora continua, para lograr el éxito, eficiencia, crecimiento y competitividad. Para ello, existen requisitos específicos que toda organización debe cumplir al brindar servicios a los usuarios o consumidores de sus productos o servicios.

En los últimos años, las expectativas sobre la Calidad de Servicios han cambiado considerablemente en los usuarios, quienes se han vuelto cada vez más exigentes, siendo un factor determinante que necesita ser medido constantemente para poder comprobar la homogeneidad, cuantificar logros, analizar las fortalezas y debilidades que permitan aplicar correcciones de manera oportuna y evitar pérdidas económicas o de imagen.

La certificación sanitaria, comúnmente llamada “sábana”, es según SENASA Perú: *“un conjunto de procedimientos que conducen a la expedición de un Certificado Fitosanitario o Zoosanitario en acorde con los requisitos establecidos, debido a la presencia de la plagas y enfermedades en nuestro territorio; motivo por el cual es necesario los tratamientos sanitarios, para eliminar el riesgo de la diseminación de plagas y enfermedades”*, donde se pueda certificar que los animales, las plantas, productos vegetales y sus derivados han sido inspeccionados a través de procedimientos apropiados.

Por lo tanto, los Certificados Sanitarios son documentos oficiales que garantizan el cumplimiento de requisitos sanitarios establecidos, en el que se hace constar el buen estado sanitario de los productos agrarios y pecuarios, avalando que la movilización y comercialización no representa una vía con potencial para la propagación de plagas reglamentadas de origen animal en él consignadas y que la mercancía analizada está exenta de elementos peligrosos para la sanidad.

El Perú es un país caracterizado por su gran diversidad de productos del sector agropecuario de origen vegetal y animal para el consumo humano, donde las exportaciones se han incrementado favorablemente en los últimos años, generando una oferta exportable con productos diversificados, incrementándose también el comercio de productos y derivados de origen animal y vegetal, donde las certificaciones sanitarias garantizan productos sanos, de calidad y competitivos dentro de los mercados local, regional, nacional e internacional, que cumplen los lineamientos y la normatividad impuesta de nuestro país y el de los países importadores, lo que permite mayor fluidez en el intercambio comercial con las medidas de sanidad correspondientes, mayor confianza al consumidor y el logro de un mejor posicionamiento.

“La región Madre de Dios cuenta con 5 597 productores agropecuarios, los cuales conducen igual número de unidades agropecuarias con una extensión total de 534 777,95 Has. La provincia de Tambopata concentra la mayor cantidad de productores y superficie agropecuaria: 3 604 productores (65,5 %) conduciendo igual número de unidades agropecuarias con una superficie total de 276 600,57 Has. y el distrito de Tambopata cuenta con 1334 productores agropecuarios, seguid de la provincia de Tahuamanu, donde hay 996 productores (18,1 %) efectuando sus labores en unidades agropecuarias con una extensión total de 70 328,84 Has. (13,2 %) que es la menor del departamento, por último se encuentra Manu, con 901 productores (16,4%) que conducen unidades agropecuarias con una superficie total de 184 903,54 Has. (34,8 %). (INEI, 2015).

Según (MINAGRI, 2016). “El SENASA, es la autoridad nacional y el organismo oficial del Perú en materia de sanidad agraria, creado por Ley N° 25902 (Ley Orgánica del Ministerio de Agricultura del 29 de noviembre de 1992), como organismo público descentralizado del Ministerio de Agricultura del Perú, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, creado con el propósito de disminuir los problemas y riesgos agro sanitarios para proporcionar mayor seguridad a la producción y exportación de productos agropecuarios y así contribuir a mejorar el nivel de vida de los peruanos”. Por

lo tanto, el SENASA, a solicitud de los usuarios directos de los diferentes servicios relacionados a la certificación sanitaria, realiza la inspección, de los productos y sus derivados del sector agrario y pecuario, para la expedición final de la certificación Fitosanitaria y Zoonosanitaria; así como la certificación de insumos agropecuarios destinados a la movilización y comercialización dentro y fuera del territorio nacional.

Se ha realizado esta tesis con el fin de evaluar la calidad en los diferentes servicios que brinda el SENASA Madre de Dios y con el fin de aportar el conocimiento necesario y a la mejora constante de la calidad de los servicios en las diferentes áreas de la institución, donde los productores del sector agropecuario y sus intermediarios ubicados dentro de la provincia de Tambopata puedan estar satisfechos en las transacciones que realicen. Para lograr cumplir los objetivos de esta tesis, se da a conocer por medio de los siguientes capítulos:

En el **Capítulo I**, se exponen las generalidades de la investigación, los objetivos de la tesis, el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos, las variables de la investigación, las hipótesis planteadas, la justificación y las consideraciones éticas. En el **Capítulo II**, se muestran los antecedentes de investigación, el modelo teórico, el marco teórico y las definiciones de los términos utilizados en la investigación. En el **Capítulo III**, Se detalla el tipo de estudio el diseño del mismo, la población, muestra, los métodos, las técnicas para desarrollar el trabajo y el tratamiento de los datos. En el **Capítulo IV**, están los resultados del trabajo de investigación, las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas. En la parte final del trabajo se muestran los anexos.

INDICE

DEDICATORIA.....	03
AGRADECIMIENTOS.....	04
PRESENTACION.....	05
RESUMEN.....	06
ABSTRACT.....	07
INTRODUCCION.....	08
INDICE.....	11
SIGLAS UTILIZADAS.....	21
CAPITULO I.....	22
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	22
1.1 Descripción del problema.....	22
1.2 Formulación del Problema:.....	24
a) Problema General.....	24
b) Problemas Específicos:.....	24
1.3 Objetivos:.....	25
a) Objetivo general:.....	25
b) Objetivos específicos.....	25
1.4 Variables.....	26
a) Elementos tangibles:.....	27
b) Fiabilidad.....	27
c) Capacidad de respuesta.....	27
d) Seguridad (Garantía).....	27
e) Empatía.....	27
1.5 Operacionalización de Variables.....	28
1.6 Hipótesis.....	29
a) Hipótesis general.....	29
b) Hipótesis específicas.....	29
1.7 Justificación.....	30
1.8 Consideraciones éticas.....	31

CAPITULO II	33
2 MARCO TEÓRICO	33
2.1 Antecedentes de estudio.....	33
a) Antecedentes internacionales.....	33
b) Antecedentes nacionales.....	39
c) Antecedentes regionales.....	45
2.2 SERVQUAL.....	46
2.2.1 Metodología SERVQUAL.....	46
a) Dimensiones de la escala SERVQUAL.....	48
b) Dimensiones de los servicios.....	50
2.2.2 Escala de Likert.....	52
a) Codificación.....	52
b) Formatos de respuesta tipo Likert.....	53
2.2.3 El cuestionario.....	55
➤ Entrada y expectativa.....	55
➤ Salida y percepción.....	55
a) Estructura de la encuesta.....	55
➤ Expectativas.....	55
➤ Percepciones.....	55
2.2.4 Aplicación del Modelo SERVQUAL.....	56
2.2.5 Brechas entre las expectativas y percepciones:.....	56
2.3 Marco Teórico referencial	60
2.3.1 Efectos de la baja calidad.....	60
2.3.2 Aseguramiento de la calidad.....	60
2.3.3 Control total de la calidad.....	60
2.3.4 El Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA.....	61
a) Reseña Histórica.....	61
b) Políticas de la Calidad.....	62
c) Objetivos.....	63
2.3.5 Dirección Ejecutiva SENASA Madre de Dios.....	64
a) Servicios del Área de Sanidad Animal (ASA).....	64
b) Servicios del Área de Sanidad Vegetal (ASV).....	65

c) Servicios del Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria (AIAIA).....	65
2.3.6 Servicios del SENASA MDD relacionados a la certificación Sanitaria.....	66
a) Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria (IAIA).....	66
b) Área de Sanidad Vegetal (SV).....	66
c) Área de Sanidad Animal (SA).....	66
2.3.7 Misión.....	67
2.3.8 Visión.....	67
2.3.9 Slogan.....	67
2.4 Definición de términos.....	68
➤ Agropecuario.....	68
➤ APP SENASA.....	68
➤ Atención al público.....	69
➤ Barreras sanitarias.....	69
➤ Calidad.....	69
➤ Capacidad de respuesta.....	69
➤ Capacitación (Desarrollo del personal).....	70
➤ Carácter perecedero (imperdurabilidad).....	70
➤ Certificación.....	71
➤ Certificado Fitosanitario.....	71
➤ Certificado Zoosanitario.....	72
➤ Control.....	72
➤ Cortesía.....	72
➤ Cuarentena animal.....	73
➤ Cuarentena Vegetal.....	73
➤ Distrito Tambopata.....	74
➤ Empatía.....	75
➤ Expectativa.....	75
➤ Fiabilidad.....	75
➤ Fitosanitario.....	75
➤ Inocuidad Agroalimentaria.....	76

➤ Intangibilidad.....	76
➤ Inseparabilidad.....	76
➤ Sanidad agropecuaria.....	77
➤ Sanidad Animal.....	77
➤ Sanidad Vegetal.....	77
➤ Sector Agropecuario.....	78
➤ Seguridad.....	78
➤ Servicios.....	78
➤ Tangibilidad o elementos tangibles o evidencias físicas.....	79
➤ Zoonosanitario.....	79
2.5 Marco legal.....	80
2.5.1 Marco legal de Sanidad Vegetal.....	80
2.5.2 Marco legal de Sanidad Animal.....	81
2.5.3. Marco legal de Insumos e Inocuidad Agroalimentaria.....	81
CAPITULO III.....	82
3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	82
3.1 Tipo de estudio.....	82
3.2 Diseño de estudio.....	82
3.3 Población y muestra.....	83
a) Población.....	83
b) Muestra.....	83
c) Criterios de inclusión.....	84
d) Criterios de exclusión.....	84
3.4 Métodos y técnicas.....	84
3.5 Tratamiento de datos.....	84
3.6 Técnica de muestreo.....	85

CAPITULO IV	86
4 RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	86
4.1 EXPECTATIVAS	86
4.1.1 DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	86
a) Materiales y equipos modernos.....	86
b) Instalaciones físicas.....	87
c) Presencia de los trabajadores.....	88
d) Materiales informativos.....	89
4.1.2 DIMENSIÓN FIABILIDAD	90
a) Cumplimiento de compromisos.....	90
b) Solución de problemas.....	91
c) Eficiencia del servicio ofrecido.....	92
d) Cumplimiento de servicios.....	93
e) Archivos, documentos y registros libre de errores.....	94
4.1.3 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	95
a) Información detallada.....	95
b) Servicio rápido y de calidad.....	96
c) Colaboración con los usuarios.....	97
d) Disponibilidad para responder preguntas.....	98
4.1.4 DIMENSIÓN EMPATIA	99
a) Atención individualizada.....	99
b) Horarios de atención.....	100
c) Información personalizada.....	101
d) Interés por los usuarios.....	102
e) Conocimiento de las necesidades de los usuarios.....	103
4.1.5 DIMENSIÓN SEGURIDAD	104
a) Comportamiento de los trabajadores.....	104
b) Seguridad en las transacciones.....	105
c) Amabilidad de los trabajadores.....	106
d) Conocimientos de los trabajadores.....	107

4.2 PERCEPCIONES	108
4.2.1 DIMENSION TANGIBILIDAD	108
a) Materiales y equipos modernos.....	108
b) Instalaciones físicas.....	109
c) Presencia de los trabajadores.....	110
d) Materiales informativos.....	111
4.2.2 DIMENSIÓN FIABILIDAD	112
a) Cumplimiento de compromisos.....	112
b) Solución de problemas.....	113
c) Eficiencia del servicio ofrecido.....	114
d) Cumplimiento de servicios.....	115
e) Archivos, documentos y registros libre de errores.....	116
4.2.3 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	117
a) Información detallada.....	117
b) Servicio rápido y de calidad.....	118
c) Colaboración con los usuarios.....	119
d) Disponibilidad para responder preguntas.....	120
4.2.4 DIMENSIÓN EMPATIA	121
a) Atención individualizada.....	121
b) Horarios de atención.....	122
c) Información personalizada.....	123
d) Interés por los usuarios.....	124
e) Conocimiento de las necesidades de los usuarios.....	125
4.2.5 DIMENSIÓN SEGURIDAD	126
a) Comportamiento de los trabajadores.....	126
b) Seguridad en las transacciones.....	127
c) Amabilidad de los trabajadores.....	128
d) Conocimientos de los trabajadores.....	129

4.3 Brechas de la calidad en los servicios según dimensiones.....	130
4.3.1 Tangibilidad.....	131
4.3.2 Fiabilidad.....	131
4.3.3 Capacidad de respuesta.....	132
4.3.4. Empatía.....	134
4.3.5 Seguridad.....	135
4.3.6 Brechas de las dimensiones del modelo SERVQUAL.....	136
4.3.7 Análisis de las brechas en los servicios según dimensiones.....	142
4.4 Evaluación de la calidad de servicio en la certificación sanitaria de la calidad del servicio del ENASA.....	143
CONCLUSIONES.....	145
RECOMENDACIONES.....	146
SUGERENCIAS Y OPINIONES DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS...	148
BIBLIOGRAFIA Y LINKOGRAFIA.....	150
ANEXOS.....	157
➤ ANEXO N°01: Logotipo del SENASA.....	157
➤ ANEXO N°02: Productores Agropecuarios de Madre de Dios.....	157
➤ ANEXO N°03: Sector Agropecuario del distrito de Tambopata (2015).....	158
➤ ANEXO N°04: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	159
➤ ANEXO N°05: Lista de trabajadores del SENASA Madre de Dios..	160
➤ ANEXO N°06: CUESTIONARIO SERVQUAL DE EXPECTATIVAS Adaptado al SENASA - Madre de Dios.....	161
➤ ANEXO N°07: CUESTIONARIO SERVQUAL DE PERCEPCIONES Adaptado al SENASA - Madre de Dios.....	163
➤ ANEXO N°08 IMÁGENES.....	165
➤ ANEXO 09: Solicitud presentada al SENASA MDD.....	173

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de Variables e Indicadores.....	28
Tabla N° 02: Evolución de las dimensiones en la Calidad de los servicios	47
Tabla N° 03: Dimensiones de los servicios interno y externo.....	48
Tabla N° 04: Formato utilizado de respuestas tipo Likert.....	53
Tabla N° 05: Productores Agropecuarios de la Región Madre de Dios.....	157
Tabla N° 06: Sector Agropecuario en el distrito Tambopata (2015).....	158
Tabla N° 07: Matriz de consistencia.....	159
Tabla N° 08: Trabajadores del SENASA Madre de Dios.....	160

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Formato A Tipo Likert.....	53
Figura N° 02: Formato B Tipo Likert.....	53
Figura N° 03: Formato C Tipo Likert.....	54
Figura N° 04: Formato D Tipo Likert.....	54
Figura N° 05: Percepciones y Expectativas del Modelo SERVQUAL.....	58
Figura N° 06: Metodología SERVQUAL.....	58
Figura N° 07: Brechas entre las Expectativas y Percepciones.....	59
Figura N° 08: Mapa de Madre de Dios.....	74
Figura N° 09: Mapa del distrito Tambopata.....	74
Figura N° 10: Logotipo del SENASA.....	157

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°01. Brechas de la Calidad: Dimensión Tangibilidad.....	130
Cuadro N° 02. Brechas de la Calidad: Dimensión Fiabilidad.....	131
Cuadro N° 03. Brechas de la Calidad: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	132
Cuadro N° 04. Brechas de la Calidad: Dimensión Empatía.....	134
Cuadro N° 05. Brechas de la Calidad: Dimensión Seguridad.....	135
Cuadro N° 06. Promedios de las Brechas en la Calidad en los Servicio.....	136
Cuadro N°07. Brechas de la calidad en los servicios.....	138
Cuadro N° 08. Evaluación de la calidad de servicio en la certificación sanitaria del SENASA MDD.....	143

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°01. Materiales y equipos modernos.....	86
Gráfico N°02. Instalaciones físicas.....	87
Gráfico N°03. Presencia de los trabajadores.....	88
Gráfico N°04. Materiales informativos.....	89
Gráfico N°05. Cumplimiento de compromisos.....	90
Gráfico N°06. Solución de problemas.....	91
Gráfico N°07. Eficiencia del servicio ofrecido.....	92
Gráfico N°08. Cumplimiento de servicios.....	93
Gráfico N°09. Archivos, documentos y registros libre de errores.....	94
Gráfico N°10. Información detallada.....	95
Gráfico N°11. Servicio rápido y de calidad.....	96
Gráfico N°12. Colaboración con los usuarios.....	97
Gráfico N°13. Disponibilidad para responder preguntas.....	98
Gráfico N°14. Atención individualizada.....	99
Gráfico N°15. Horarios de atención.....	100
Gráfico N°16. Información Personalizada.....	101
Gráfico N°17. Interés por los usuarios.....	102
Gráfico N°18. Conocimiento de las necesidades de los usuarios.....	103
Gráfico N°19. Comportamiento de los trabajadores.....	104
Gráfico N°20. Seguridad en las Transacciones.....	105
Gráfico N°21. Amabilidad de los trabajadores.....	106
Gráfico N°22. Conocimientos de los Trabajadores.....	107
Gráfico N°23. Materiales y equipos modernos.....	108
Gráfico N°24. Instalaciones físicas.....	109
Gráfico N°25. Presencia de los trabajadores.....	110
Gráfico N° 26. Materiales informativos.....	111
Gráfico N°27. Cumplimiento de compromisos.....	112
Gráfico N°28. Solución de problemas.....	113
Gráfico N°29. Eficiencia del servicio ofrecido.....	114
Gráfico N°30. Cumplimiento de servicios.....	115
Gráfico N°31. Archivos, documentos y registros libre de errores.....	116

Gráfico N°32. Información detallada.....	117
Gráfico N°33. Servicio rápido y de calidad.....	118
Gráfico N°34. Colaboración con los usuarios.....	119
Gráfico N° 35. Disponibilidad para responder preguntas.....	120
Gráfico N°36. Atención individualizada.....	121
Gráfico N°37. Horarios de atención.....	122
Gráfico N°38. Información personalizada.....	123
Gráfico N°39. Interés por los usuarios.....	124
Gráfico N°40. Conocimiento de las necesidades de los usuarios.....	125
Gráfico N°41. Comportamiento de los trabajadores.....	126
Gráfico N°42. Seguridad en las transacciones.....	127
Gráfico N°43. Amabilidad de los trabajadores.....	128
Gráfico N° 44. Conocimientos de los trabajadores.....	129
Gráfico N° 45. Tangibilidad.....	130
Gráfico N° 46. Brechas de la Calidad: Dimensión Fiabilidad.....	132
Gráfico N° 47. Capacidad de respuesta.....	133
Gráfico N° 48 Empatía.....	134
Gráfico N° 49. Seguridad.....	135
Gráfico N° 50. Brechas de las dimensiones del modelo SERVQUAL.....	136
Gráfico N°51. Resumen de las expectativas y percepciones de la calidad En los servicios del SENASA MDD	139
Gráfico N°52. Análisis de las brechas en los servicios según Dimensiones.....	141
Gráfico N°53. Calidad de servicios en la certificación sanitaria del SENASA MDD	143

SIGLAS UTILIZADAS.

- APP Senasa: Aplicación Software del SENASA, para equipos móviles.
- CFTI: Certificado Fitosanitario de Transito Interno.
- CS: Calidad de Servicios.
- CSTI: Certificado Sanitario de Transito Interno.
- CTD: Centro de Tramite Documentario.
- IAIA: Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria.
- ISO: Sistema Internacional de Estandarización para la Calidad.
(Internacional Sistem Organization).
- MINAGRI: Ministerio de Agricultura y Riego.
- MSF: Medidas Sanitarias y Fitosanitarias.
- OMC: Organización Mundial del Comercio.
- SA: Sanidad Animal.
- SENASA: Servicio Nacional de Sanidad Agraria.
- SERVQUAL: Analysis of Service Quality (Análisis de la Calidad de Servicio).
- SPSS: Statistical Package for the Social Sciences o Paquete estadístico para Ciencias Sociales).
- SV: Sanidad Vegetal.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1 Descripción del problema.

El aumento constante del nivel de exigencia de los consumidores, debido a la globalización, ha generado cambios significativos en la economía y los mercados, siendo la calidad un factor vital que permite el logro de una mayor competitividad y permanencia en el mercado con un nivel de aceptación positivo de las diferentes organizaciones que brindan servicios. Por otro lado al evaluar la calidad, siempre fue más complicado para los servicios que para los productos, donde los actuales mercados son muy exigentes, con características propias y muy diferenciadas al momento de elegir un producto o servicio determinado.

Hernández, R. (2010), resalta que *“el planteamiento explica la posibilidad de realizar una prueba empírica, es decir, la factibilidad de observarse en la realidad única y objetiva”*. Por otra parte, **Gadotti, M. (2009)**, resalta que *“los clientes tienen ciertas expectativas acerca de la calidad de servicios antes de la compra y cuando se efectúa la compra, el cliente compara la calidad que espera de este servicio con lo que realmente recibe”*.

Ante el crecimiento demográfico en la ciudad de Puerto Maldonado, la afluencia del sector agropecuario en el distrito Tambopata es cada vez mayor, por lo que este sector necesita y desea recibir una buena calidad en los servicios por parte del SENASA, con una atención óptima y única, acorde a las necesidades y exigencias del sector agropecuario a nivel local, regional, nacional e internacional.

Por ello, es necesario que la institución cuente con elementos tangibles en condiciones adecuadas, cómodas, atractivas, con equipos de apariencia moderna, con materiales informativos que orienten a los usuarios con una información precisa para facilitar la atención a los diferentes usuarios en la prestación de los diferentes servicios, reduciendo de esta manera las brechas

de insatisfacción y reclamos de los usuarios nuevos y frecuentes de los servicios que brinda el SENASA en el distrito Tambopata.

Además, se percibe una inadecuada prestación en los servicios, donde la institución no estaría cumpliendo con los acuerdos prometidos, existiendo una falta de disposición para proporcionar una ayuda ante las necesidades de los usuarios, quienes reclaman ante la falta de un servicio personalizado al momento de tramitar las respectivas certificaciones sanitarias de sus productos de origen vegetal, animal o sus derivados.

Por otro lado, algunos usuarios expresan su malestar ante los horarios de atención, resaltando que no se adecuan a las actividades agropecuarias, que para poder obtener las certificaciones en las oficinas de la institución, donde muchas veces son víctimas de circunstancias inesperadas de la actividad (lluvias, bloqueo de trochas carrozables, fallas mecánicas en el vehículo, problemas sanitarios con los animales, largas colas en los bancos, ausencia de las autoridades que entregan la constancia de posesión, etc.), además, los usuarios perciben que algunas veces los trabajadores de la institución no muestran un interés hacia las necesidades específicas y los intereses de cada uno de los usuarios, generando la desconfianza, la inseguridad en las transacciones y la falta de empatía.

La calidad de los servicios es un tema que preocupa a las organizaciones de carácter público y privado, donde claramente se percibe que los servidores al público no ofrecen una adecuada atención a los usuarios, donde son pocas las organizaciones que dan importancia a la satisfacción, a los reclamos continuos y a las quejas de los usuarios de los diferentes servicios, por lo que es importante analizar los factores que afectan al servicio.

Para este trabajo de investigación utilizaremos el modelo SERVQUAL, que nos permitirá evaluar y gestionar la calidad de los servicios en la certificación del SENASA, en el distrito Tambopata, convirtiéndolo en una ventaja competitiva, por consiguiente, nos planteamos el siguiente problema.

1.2 Formulación del Problema:

a) Problema General:

¿CÓMO ES LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA CERTIFICACIÓN SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA), EN EL DISTRITO TAMBOPATA - 2016?

b) Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la tangibilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata?
- ¿Cuál es el grado de fiabilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata?
- ¿Cómo es la capacidad de respuesta de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata?
- ¿Cuál es la empatía de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata?
- ¿Cómo es la seguridad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata?

1.3 Objetivos:

a) Objetivo general

EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA CERTIFICACIÓN SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA), EN EL DISTRITO TAMBOPATA – 2016.

b) Objetivos específicos

- Determinar la tangibilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.
- Determinar la fiabilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.
- Determinar la capacidad de respuesta de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.
- Determinar la empatía de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.
- Determinar la seguridad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.

1.4 Variables:

Y = Calidad de servicios en la Certificación Sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA, en el distrito Tambopata – 2016.

X= Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad.

$$Y = F(X)$$

Y= Variable Dependiente

F(x)= Variable Independiente

Y = Variable Dependiente

Calidad de servicios en la Certificación Sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA, en el distrito Tambopata – 2016.

F(x) = Variable Independiente

- Tangibilidad.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Empatía.
- Seguridad.

Según, **Miranda, F. (2007)**, Resalta que “cada servicio posee características particulares que son percibidas de manera especial por los usuarios, los que están relacionados a la Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad.

- a) **Elementos tangibles:** el autor da a conocer que estos factores están relacionados a las características físicas de los ambientes físicos, los equipos con los que cuenta la institución, el personal y otros elementos que necesita para brindar un servicio de mejor calidad.

- b) **Fiabilidad:** el autor relaciona aquellos factores que cuenta la institución para poder brindar un servicio con las características promocionadas y prometidas.

- c) **Capacidad de respuesta:** el autor relaciona a los factores que hacen posible que los trabajadores muestren una predisposición de brindar auxilio, con la ayuda en un tiempo adecuadamente oportuno para los usuarios.

- d) **Seguridad (Garantía):** el autor expresa que son los altos niveles de conocimiento y la manera de actuar que transmite en los servicios, la seguridad en las transacciones que realizan con la institución.

- e) **Empatía:** según el autor, se relaciona a los niveles de atención de carácter personalizado que brindan los trabajadores, comprendiendo los problemas de los usuarios y sus necesidades.

1.5 Operacionalización de Variables.

Tabla N° 01: Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIOS	TANGIBILIDAD:	Materiales y equipos modernos, Apariencia de las instalaciones físicas, Presencia de los trabajadores, Materiales informativos.
	FIABILIDAD:	Cumplimiento de compromisos, Solución de problemas, Eficiencia en el servicio ofrecido, Cumplimiento de servicios, Archivos, documentos y registros libre de errores.
	CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Información detallada, Servicio rápido y de calidad, Colaboración con los usuarios, Disponibilidad para responder preguntas.
	EMPATIA:	Atención individualizada, horario de atención, Información personalizada, Intereses por los usuarios, Conocimiento de las necesidades de cada usuario.
	SEGURIDAD:	Comportamiento de los trabajadores, Seguridad en las transacciones, Amabilidad de los trabajadores, Conocimiento de los trabajadores.

Fuente: Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. (1985-1988).

1.6 Hipótesis:

a) Hipótesis general:

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA CERTIFICACIÓN SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA), EN EL DISTRITO TAMBOPATA – 2016, ES MUY BUENA Y EFICIENTE.

b) Hipótesis específicas:

- La tangibilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es buena.
- La fiabilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es eficiente.
- La capacidad de respuesta de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es adecuada.
- La empatía de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es buena.
- La seguridad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es eficiente.

1.7 Justificación

Calidad en los servicios es uno de los temas investigados con mayor importancia debido a la complejidad para poder ser medido, donde muchos investigadores han propuesto modelos para su medición, generando discrepancias y diferencias con el fin de obtener una herramienta que sea estandarizada con un alto nivel de eficiencia, siendo el modelo SERVQUAL una herramienta determinante para la medición de calidad de servicios, el cual nos permitirá alcanzar el éxito en el mercado, como ventaja competitiva.

El presente trabajo de investigación sobre la calidad de servicios en la certificación sanitaria del SENASA, en el distrito Tambopata; a través del modelo SERVQUAL, permitirá evaluar si la calidad de servicios se encuentra a las expectativas de los usuarios; esta medida resultará de la diferencia del rendimiento real con las expectativas, tanto en los resultados como en los procesos, donde el ofrecer servicios de calidad supone cumplir o incluso superar las expectativas de manera permanente y generar diferentes estrategias para mejorar los servicios del SENASA, generando mejoras en la producción agropecuaria con altos estándares de calidad, así como de otros sectores productivos en el distrito Tambopata.

¿Por qué de la investigación? Por la importancia que representa la certificación sanitaria en el sector agropecuario y la expectativa sobre la calidad de los servicios por parte SENASA, en el distrito Tambopata – 2016.

¿Para qué la investigación? Para mejorar la calidad de la atención en los diferentes servicios y en todas sus etapas que brinda el SENASA, en el distrito Tambopata

¿Para quién la investigación? Para que el sector agropecuario utilice este servicio y de esta forma queden satisfechos con todos los servicios prestados por parte de esta institución.

1.8 Consideraciones éticas:

Amparados por el Artículo 108.2 de la LEY N° 27444 “LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL”, donde “Comprende esta facultad la posibilidad de comunicar y obtener respuesta sobre la existencia de problemas, trabas u obstáculos normativos o provenientes de prácticas administrativas que afecten el acceso a las entidades, la relación con administrados o el cumplimiento de los principios procedimentales, así como a presentar alguna sugerencia o iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o cualquier otra medida que suponga un mejor nivel de satisfacción de la sociedad respecto a los servicios públicos”.

Adicionalmente, la presente tesis se guía bajo los siguientes principios éticos:

- Respeto a la dignidad humana, donde se tuvo que informar previamente a los participantes encuestados que este trabajo representa una “investigación sin riesgo”, con el único fin de obtener información sobre conocimientos que tienen los usuarios sin poner en riesgo o causar daño físico, moral, psicológico, ni espiritual alguno, razón por la que no se consideró sus datos personales, siendo de forma anónima.
- Autonomía, por lo que previamente se les detalló a los participantes y se informó a la institución las ventajas e importancia del estudio, por lo que solo se incluyeron a los usuarios que aceptaron voluntariamente participar y se respetó la decisión de quienes rechazaron la participación.
- Justicia: Se respetó los derechos fundamentales de toda persona, como también los derechos a la privacidad, la intimidad, confidencialidad con respecto a la información proporcionada y obtenida producto de la investigación, para ello se tomaron las encuestas cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, con un trato igualitario, humano y digno.
- Confidencialidad: considerando los derechos de todo ciudadano, se prioriza el respeto al derecho de privacidad y al anonimato de los

participantes, dando la autonomía para la aceptación o rechazo en la participación de cada usuario.

- Reciprocidad, se informó a los participantes que con la realización del presente trabajo sobre la calidad de la atención que ellos perciben se obtendrá resultados que ayuden a mejorar las características de la calidad de los servicios que brinda el SENASA en el distrito Tambopata, de tal manera que sean los directamente beneficiados.
- Principio de Veracidad, en cuanto a la publicación de resultados, los investigadores se comprometieron bajo criterios de honestidad a no alterar y/o manipular los resultados.

Según, **ISO 17025 (2006)**, el SENASA, comunica que *“con la finalidad de alcanzar la satisfacción de sus usuarios, ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en los procesos de: autorización de ingreso y certificación fito y zoonosanitaria, elaboración de normas de cuarentena vegetal y animal, diagnóstico de sanidad animal, diagnóstico de sanidad vegetal, control de insumos y residuos tóxicos”*. Además, la institución da a conocer que necesita cumplir los siguientes objetivos: conseguir, buscar y mantener una mejora continua la calidad en todos los aspectos, generando confianza a los trabajadores y a las demás instituciones y empresas públicas y privadas, donde la institución realiza y ejecuta políticas destinadas a la mejora continua de la calidad de los diferentes servicios que brinda la institución.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes de estudio.

a) Antecedentes internacionales.

Según, **López, M. (2013)**. - En su publicación trimestral de la revista: **“IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS. IMPORTANCE OF QUALITY CUSTOMER SERVICE FOR THE PERFORMANCE OF COMPANIES”**. Editada por el Instituto Tecnológico de Sonora y publicada en Julio del año 2013, resalta que: *“el coste de mantener a un cliente suele ser menor que el coste de conseguir un cliente nuevo (**El coste de no dar calidad al cliente**)”*, donde las empresas invierten parte de sus recursos para poder brindar características favorables a los servicios que brindan. Por ello, el autor resalta que *“un cliente satisfecho se convierte en la estrategia de promoción más efectiva para una empresa, al ser los comentarios de un cliente fidelizado a sus amigos, conocidos y familiares, donde la calidad se convierte en una herramienta que atrae a potenciales clientes que cuentan con referencias de excelencia en el servicio”*.

Por otra parte, el autor da a conocer que las organizaciones que brindan servicios sin políticas adecuadas de calidad, se ven obligadas a efectuar costes y gastos adicionales cuando no se llega a satisfacer las necesidades de los usuarios.

En el presente trabajo se prioriza la necesidad de que la calidad en los servicios debe estar plasmada en políticas, regulado por normas claras y procedimientos sencillos que involucren a todos los miembros de la organización, con el fin de que esta pueda ofrecer productos y servicios con un excelente nivel de calidad. En la publicación se concluye que, las empresas

para poder sobrevivir en la actualidad, necesitan desarrollar ventajas competitivas, siendo aquellos factores que definen la calidad esas ventajas que se pueden trabajar de manera planificada y con facilidad de adaptaciones, lo que permitirá un mejor posicionamiento, una mejor imagen de la organización y un mayor nivel de fidelización por parte de los usuarios. Por ello, es de vital interés trabajar para dar a los servicios todas esas características que exigen los usuarios para poder quedar satisfechos.

Según el libro: **“CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS”**, publicado por el Hospital Universitario del Valle, (2010), realizó encuestas a una muestra de 473 usuarios, donde los autores resaltan que los usuarios valoran mucho a las instalaciones físicas de la institución, así como las apariencias de los trabajadores para poder brindar los servicios de manera adecuada y eficiente, donde las organizaciones necesitan contar con instalaciones físicas en excelente estado de limpieza y orden.

Adicionalmente, el autor resalta que los usuarios necesitan una respuesta rápida por parte de la institución, donde esta pueda brindar información rápida, precisa y en condiciones adecuadas. Por otra parte, el autor describe las deficiencias en las dimensiones del modelo SERVQUAL, relacionados a tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía de los trabajadores donde los trabajadores conocen las labores propias de su especialidad, pero necesitan de un mayor contacto con los usuarios y un mejor trato fraterno.

Según, **Requena, M. & Serrano, G. (2007)** en su Tesis titulada **“CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE CLIENTES, USUARIOS Y AUTO-PERCEPCIÓN DE EMPRESAS DE CAPTACIÓN DE TALENTO”**, con el Objetivo de: *Determinar la Calidad de Servicio desde la Perspectiva de los Clientes, Usuarios del Proceso y la Auto Percepción de Las Empresas de Captación de Talento*. Donde se utilizó el Modelo SERVQUAL a un conjunto de 45 personas en calidad de usuarios y después de analizar los resultados,

los investigadores concluyeron en lo siguiente:

En la dimensión tangibilidad de los servicios, los trabajadores en un 60% consideran que están brindando un servicio como “muy de acuerdo”, pero las organizaciones discrepan por el resultado con un 60% según Likert “de acuerdo”, es decir, que los usuarios están recibiendo más de lo que están percibiendo. En la dimensión garantía, los usuarios colocan un 80% que es calificado como “muy de acuerdo”, mientras que los usuarios solo están de acuerdo con un 76,7% en base a sus conocimientos y la capacidad de generar confianza; por último, en la empatía tienen un 100% en “muy de acuerdo” y los usuarios evalúan con un 63,3% en “de acuerdo”, donde se reafirma que la percepción de la calidad es inferior a las expectativas de los usuarios.

Adicionalmente, el autor resalta que las diferencias encontradas en las dimensiones tangibilidad, seguridad y empatía, donde recomienda realizar correcciones y cambios oportunos en los factores tangibles como los materiales que brindan con información detallada sobre el servicio que ofrece, finalmente, el autor resalta que existe una diferencia significativa en las percepciones de la calidad brindada por la institución, evaluados desde el punto de vista de los mismos trabajadores y de las empresas usuarias de los servicios ofrecidos.

Según, **Rodríguez, M. (2004)**, en su trabajo de investigación “**CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA EMPRESA QUÍMICA INDUSTRIAL**”, de la Universidad Veracruzana de Minatitlán, con el objetivo de *Comprender la importancia de la atención al cliente el beneficio de dar un servicio excelente y lo que se necesita para dar un servicio más allá de las expectativas del cliente.* Donde realizó un experimento con encuestas a clientes y empleados de 2 empresas SISA y ASERTEC, el cual se enfocó en detectar las necesidades de clientes internos y externos para establecer filosofías, valores y políticas de calidad en el servicio. El investigador concluye que, todas las organizaciones necesitan brindar servicios con un nivel de calidad aceptable, además de ello, el autor resalta que ese nivel tiene que ser medido mínimamente dos veces al año y no solamente una vez al año como

lo hacen la mayoría de organizaciones. Adicionalmente, el autor expresa que para brindar servicios de calidad, no se necesita realizar un trabajo dificultoso, pero tampoco se puede obtener de manera fácil, donde toda organización que cuente con servicios de calidad asegura un ahorro significativo de recursos, lo que favorece considerablemente a los intereses de toda empresa privada con fines de lucro.

El investigador finaliza el presente trabajo recomendando que las encuestas se realicen cada seis meses y no cada año, de esta manera detectar problemas y brindarles solución, además de hacer conscientes a los jefes de área de fomentar la conducta ética y el profesionalismo al escribir las encuestas.

Según, **Gabriel, A. (2003)**, en su Tesis “**MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**”, que tiene como Objetivo: *Aplicar la metodología SERVQUAL a una típica empresa de servicios, de modo que se pueda determinar el nivel de calidad del servicio que se ofrece*; en la investigación se realizó encuestas con una muestra de 48 habitaciones de una población total de 200 personas, donde el investigador resalta que: el uso del modelo SERVQUAL para poder medir la calidad de las características del servicio ofrecido, lo que permitió identificar de manera rápida las ventajas como las desventajas de esta herramienta, donde esta importante herramienta SERVQUAL puede adaptarse fácilmente a diferentes organizaciones privadas al igual que a instituciones del estado.

Adicionalmente, esta herramienta posee una gran desventaja frente a otras herramientas para medir la calidad de los servicios donde la mayor debilidad que presenta SERVQUAL es el cuestionario de 25 a 30 preguntas, lo que genera mayor dificultad para poder conseguir un alto porcentaje de participación por parte de los usuarios. Por otro lado, el autor resalta que el modelo SERVQUAL permite obtener resultados en base a la opinión directa de los usuarios del servicio, de manera subjetiva, sencilla y práctica. Por último, el investigador recomienda el uso del modelo SERVQUAL para poder obtener resultados eficientes en la medición de la Calidad en los servicios.

Según, **Sandoval, P. (2002)**, en su tesis “**LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, UNA VENTAJA COMPETITIVA PARA LAS EMPRESAS**”, con el Objetivo de *Contribuir al mejoramiento del servicio prestado al cliente por las empresas de la ciudad de Huajuapán*; en la investigación se realizó encuestas a una muestra de 298 empresas de la ciudad y como resultado resalta que: las organizaciones no tienen bien definida la filosofía de su organización, donde se percibe claramente que las organizaciones no poseen trabajadores capacitados en las áreas donde brindan un servicio de carácter especializado, además, no existe el interés de capacitar a los trabajadores con el fin de dar a los servicios mejores características que ayuden a mejorar la calidad, donde la capacidad de respuesta debería ser uno de los factores más importantes para toda organización que brinda servicios.

Finalmente, el autor recomienda prestar mayor atención a los clientes y a sus requerimientos, con el fin de mejorar la calidad para quienes son la razón de ser de toda organización que brinda servicios, donde se pueda realizar mediciones de la calidad de manera oportuna, con la utilización del Modelo SERVQUAL o el SERVPERFEC, lo que permitirá saber las características detalladas de las expectativas y las percepciones de los clientes y de esta forma poder fortalecer las bases para la búsqueda de una mejora continua en la prestación de los servicios.

Según, **Fernández, A. (2000)**, en su libro “**CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS**”, define que la calidad de los servicios no solo se encuentra el área de ventas, sino, todos los trabajadores en todas las áreas, donde se debería considerar a la atención a los usuarios como un concepto que engloba servicios con características que lleven a brindar un servicio de calidad especial, donde los consumidores puedan diferenciar claramente a las características ausentes en los servicios que brindan otras organizaciones similares.

El autor resalta que en una organización que brinda servicios no importa si la mayoría de todos los procesos los realicen de manera impecable y solo se tenga debilidades en algunos detalles, lo que realmente interesa es como

percibe el usuario a esas características que definen la calidad del servicio al momento de tener contacto al solicitar el servicio, donde ese es el momento que debe interesar a la organización y trabajar para darle las mejores características positivas posibles. Finalmente, el autor recomienda desarrollar más la dimensión de empatía y capacidad de respuesta, lo que permitirá a los usuarios percibir la calidad con una valoración positiva más elevada.

Según, **Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. (1985)**, en su publicación titulada: **“SERQUAL: A MULTIPLE - ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY”** (**“SERVQUAL: Una Escala Múltiple y Punto de Medición de la Percepción del Consumidor”**), afirma que “Calidad de Servicio” se conceptualiza de muchas maneras, pero todas concluyen en que existen criterios para la construcción de la calidad, donde SERVQUAL es la escala que es usada como foco de este artículo, implica la calidad percibida, que viene a ser el juicio de los usuarios de los servicios. La calidad es una comparación realizada a la satisfacción de los usuarios con los resultados de una diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio ofrecido.

Además, los autores resaltan que las diferencias entre la calidad objetiva y percibida por los usuarios de los diferentes servicios, siempre será diferente a la calidad percibida y definida por los trabajadores de la organización que brindan los servicios. Además, los autores resaltan que *la calidad es entendida como actitud que evalúa a un producto, donde a nivel mundial se le atribuye un valor como juicio.*

Las discusiones se centraron en temas como significado de la calidad en el contexto de los servicios, las características del servicio que debe evaluar en un servicio de alta calidad y los criterios que usan los clientes en la percepción de los servicios, donde los usuarios utilizan independiente los mismos criterios generales para poder realizar una evaluación de lo percibido sobre el tema de investigación, además, el autor pone énfasis en que *“la calidad de servicio percibida es vista como el grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los consumidores”*.

Por último, el autor da a conocer que, las expectativas son aquellas predicciones que realizan los usuarios sobre lo que espera que ocurra con mucha probabilidad después de haber recibido el servicio, ello, en base a la información que cuenta producto de la publicidad, recomendaciones, conversaciones, etc. Por lo tanto, las expectativas son vistas como lo que realmente desean encontrar los usuarios del servicio.

b) Antecedentes nacionales.

Según, **Arrué, J. (2014)**, en su tesis, **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE OSIPTEL LORETO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO PERÍODO JUNIO A SETIEMBRE DE 2014”**, donde tuvo como Objetivo: *Evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto*; realizando encuestas a una muestra de 196 usuarios; donde el investigador da a conocer de qué manera los usuarios aprecian la calidad de los servicios brindados en la institución, por otro lado da a conocer el nivel de satisfacción en los consumidores del servicio, producto de los servicios recibidos, donde se ha trabajado en base a las dimensiones relacionadas a tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad; de esta manera se podrá obtener resultados que permitan contribuir a la mejora continua a mediano y largo plazo, dando a los servicios aquellas características en base a las exigencias de los usuarios.

El autor da a conocer que entre los resultados que más destacan en esta investigación, donde la satisfacción el 62% de los encuestados percibe al servicio con un nivel bajo, siendo una prioridad para la empresa aplicar los cambios, mejoras y correcciones de manera oportuna.

Adicionalmente, el autor expresa que existen factores físicos como acceso y comodidad de las instalaciones que son evaluados con un elevado nivel de aceptación, por otro lado, el conocimiento de los trabajadores, materiales informativos con los que cuenta la institución, la amabilidad de los

trabajadores y su predisposición para ayudar a los usuarios, hacen que estas características sean evaluadas con un nivel bueno de aceptación.

Finalmente, el autor recomienda realizar campañas agresivas de marketing para dar a conocer la importante labor que desarrolla la organización al servicio de la población, principalmente en las zonas rurales ante la ausencia de oficinas, además, recomienda capacitar a los trabajadores en talleres de calidad de atención a los usuarios, legislación sobre las competencias institucionales, procedimientos funcionales administrativos y desarrollo de casuísticas por medio de talleres.

Según, **Ninamango, W. (2014)**, en su Tesis, **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA EN ENERO DEL 2014”**, donde tuvo como Objetivo: *Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014.* En la investigación se realizó encuestas a una muestra de 570 usuarios tomando como población a los usuarios del servicio efectuados en el mes de enero del 2014, utilizándose el método SERVQUAL para poder determinar el nivel de la calidad de los diferentes servicios. Por ello, el autor concluye que, el 80% de los usuarios se encuentran insatisfechos debido a las deficiencias encontradas en las características de la calidad en los servicios, donde resalta la baja capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad en los servicios, donde los elementos tangibles y la confiabilidad juegan un rol indispensable para los usuarios. Además, el investigador resalta la importancia de socializar a las diferentes áreas de la institución, capacitar a los trabajadores e implementar servicios con condiciones adecuadas y promover trabajos coordinados con los usuarios y beneficiarios de la institución.

Según, **Vela, R. & Zavaleta, L. (2014)**, en su Tesis **“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL NIVEL DE VENTAS DE TIENDAS DE CADENAS CLARO TOTTUS - MALL, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2014”**, que tuvo como Objetivo: *Establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo*. Donde se utilizó como herramienta a la encuesta de calidad de servicios basadas en el cuestionario del modelo SERVQUAL, en la investigación se realizó estas encuestas a una muestra de 600 usuarios, en el presente trabajo el investigador resalta que la calidad de los servicios ofrecida por la organización, tiene un impacto directo en el incremento significativo de las ventas.

Por otro lado, los factores relacionados a infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta son evaluados de manera positiva por los usuarios, debido a las buenas características que presentan los factores asociados a los servicios, donde son calificados como servicios bueno y regular, con un nivel aceptable.

Por último, los autores recomiendan a los directores aplicar políticas que ayuden a mejorar la calidad en los servicios, realizando evaluaciones trimestral con la metodología del usuario incognito, aplicando capacitaciones a los trabajadores con el fin de fortalecer las ventajas competitivas para poder conseguir un mejor posicionamiento de la organización.

Según, **Pérez, C. (2014)**, en su Tesis **“LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA RESTAURANTE CAMPESTRE SAC – CHICLAYO PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2011 Y 2012”**, tuvo como Objetivo: *Evaluar la Calidad del Servicio al Cliente para mejorar los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre*. En la investigación se realizó encuestas a una muestra de 228 usuarios, donde el investigador tomo como población a usuarios atendidos en tres meses desde Junio hasta Agosto del año 2012, utilizando gran parte del cuestionario según el modelo SERVQUAL, donde el autor resalta el buen

servicio que es percibido por los usuarios, pero da a conocer que ciertas características asociadas a la capacidad de respuesta podrían mejorar significativamente, donde esto podría mejorar los ingresos y los resultados económicos para la empresa.

Por otra parte, da a conocer que las exigencias de los consumidores son cada vez mayores y para que estos queden satisfechos, se necesita de trabajadores preparados y capacitados en todas las áreas relacionadas al tipo de servicio que se brinda. Además, el autor explica que la infraestructura influye de manera considerable debido a la gran importancia de contar con un ambiente limpio, organizado, cómodo y con un mantenimiento atractivo con áreas verdes; por lo que la institución debe dedicarle la debida importancia a estos factores que son decisivos para los consumidores.

Según, **Ontón, et. al. (2010)**, en su Tesis **“ESTUDIO DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL AEROPUERTO DE LIMA: EXPECTATIVAS Y PERCEPCION DEL PASAJERO TURISTA”**, tuvo como Objetivo: *Reconocer e identificar los atributos que los pasajeros turistas esperan de un excelente aeropuerto, la medida en que valoran cada atributo, y cómo perciben la experiencia en el Aeropuerto de Lima*, con el propósito de encontrar las brechas en la calidad de servicio y analizarlas para así contribuir en mejorar la experiencia de viaje del pasajero y a la actividad turística del país.

Para esto los investigadores primero identificaron los atributos o dimensiones que los usuarios consideran importante, posteriormente realizaron la evaluación de las características en la calidad de los servicios utilizando como herramienta al Modelo SERVQUAL, con la participación de 401 turistas que utilizan los servicios que brinda el Aeropuerto para poder arribar o salir del país, posteriormente se obtuvo los resultados donde los usuarios resaltaron la gran importancia de la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta como factores determinantes para poder brindar excelentes servicios.

Por otro lado se puede percibir brecha negativas en todas las dimensiones, excepto en la tangibilidad, que presenta una infraestructura con apariencia

impecable, ordenada, que satisfacen parcialmente y de manera aceptable a las exigencias de los usuarios. Por último, recomiendan que se debe prestar mayor interés en aquellos factores asociados a los servicios que los usuarios valoran con mayor importancia.

Según, **Roldán, et. al. (2010)**, en su Tesis **“CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DE COMPRA DEL CONSUMIDOR EN SUPERMERCADOS LIMEÑOS”**, tuvo como Objetivo: *Medir el grado de asociación entre la calidad de servicio percibida por los consumidores y su lealtad de compra en supermercados de Lima*; los investigadores realizaron encuestas a una muestra de 415 usuarios, donde los investigadores afirman que el estudio la calidad de los servicios tiene relación muy directa con la lealtad de compra, donde los consumidores mostraron una percepción favorable por las características adecuadas en la calidad de los servicios, donde la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad influyen significativamente, además, la investigación permitió identificar temas relacionados para que sean materia de futuras investigaciones para otras regiones y empresas similares del país.

Por último, los autores recomiendan que las organizaciones que brindan servicios realicen periódicamente la medición de la calidad de los servicios brindados, lo que permitirá conocer el nivel de lealtad asociados a la calidad y tomar decisiones que impliquen correcciones, mejoras y cambios de manera oportuna, lo que ayudará considerablemente a incrementar los niveles de rentabilidad.

Según, **Salazar, G. (2006)**, en su tesis, **“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR PACIENTES ATENDIDOS EN DOS CLINICAS DENTALES PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA”**, tuvo como Objetivo: *Determinar la Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana (las cuales llamaremos Clínica A y Clínica B)*; en la investigación se realizó encuestas utilizando las 5

dimensiones relacionadas a la calidad en base al modelo SERVQUAL , con una muestra 60 usuarios don el trabajo de investigación duró 12 semanas, llegando a la conclusión que:

En la Clínica Dental A, la Calidad de los servicios fue alta porque la organización cuenta con elementos tangibles en condiciones adecuadas a las exigencias de los usuarios, contando con materiales de información que ayudan considerablemente con información clara, precisa y necesaria. Adicionalmente, los niveles de fiabilidad son altos, generando una reacción rápida a favor de los usuarios, la capacidad de respuesta fue percibida como buena, debido a una respuesta rápida ante cualquier problema imprevisto que presentan los usuarios, por otra parte, la seguridad es muy buena porque los trabajadores de la institución transmiten una confianza plena a los usuarios, debido a sus conocimientos y en cuanto a la empatía resaltan la atención personalizada con mucho esmero haciendo que los usuarios se sientan satisfechos por este aspecto de los servicios.

En la Clínica Dental B, la Tangibilidad en los servicios se da de manera aceptable, debido a las buenas condiciones de la institución, la fiabilidad es buena ya debido a que los usuarios evalúan que existe una buena respuesta para ayudar a los usuarios cuando estos más lo necesitan, en cuanto a la capacidad de respuesta en los servicios, consideran que la clínica debe mejorar este aspecto para poder brindar una solución rápida a los problemas que se presentan de manera inesperada. En cuanto a los factores relacionados a la seguridad, los usuarios perciben que los conocimientos de los trabajadores son limitados con respecto a los servicios que brindan, generando dudas y desconfianza.

Por último, el autor recomienda diseñar un plan de mejora continua que ayude a mantener las condiciones favorables y a mejorar aquellas condiciones que presentan una percepción negativa por los usuarios de los servicios. Además, se debe asignar personal capacitado para cada área, con el fin de que estos conozcan todos los detalles del servicio y puedan dar información detallada, oportuna y no generen malestar a los usuarios.

c) Antecedentes regionales

Según, Colquehuanca, L. & Barrionuevo E. (2014). - en su Tesis “**CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ATENCION AL TURISTA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL PADRE JOSE ALDAMIZ DE MADRE DE DIOS**”, que opto como Objetivo: *Evaluar la calidad de los servicios en la atención a los turistas en el aeropuerto internacional Padre José Aldámiz*. En la investigación se realizó encuestas a una muestra 368 turistas, donde se concluye que: Para evaluar la calidad de servicio en el aeropuerto padre José Aldámiz se tomó como base el modelo SERVQUAL, esta metodología nos permitió evaluar la calidad percibida, según las expectativas de los turistas, donde se ha podido comprobar que existen diferencias significativas entre la percepción de los turistas con sus expectativas.

Se ha logrado identificar todos los servicios que expenden en las áreas y estos no han cumplido las expectativas que los usuarios esperaban, debido a la poca fluidez en los idiomas, amabilidad, cortesía y atención.

Asimismo, la importancia de los espacios es un factor fundamental para los usuarios del servicio, son muy estrechos y reducidos debido a la gran fluidez de usuarios y carecen de equipamiento e instalaciones adecuadas acorde a la necesidad de los usuarios.

Los autores recomiendan ampliar la infraestructura para brindar mayor comodidad y generar un mejor servicio, donde debe existir capacitación permanente al personal de todas las áreas, priorizando brindar amabilidad, cordialidad, confianza y seguridad para con el cliente, además, resalta que debería existir mayor señalización en las instalaciones.

2.2 SERVQUAL.

2.2.1 Metodología SERVQUAL:

Según, **Gonzales, F. (2006)**, SERVQUAL es una herramienta para medición de la calidad que incluye un cuestionario con preguntas estandarizadas, fue creado por los catedráticos A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, y Leonard L. Berry con ayuda de **Marketing Science Institute** de Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos. Esta herramienta viene a ser una de las primeras investigaciones sobre CALIDAD EN EL SERVICIO. El modelo SERVQUAL fue publicado en el año 1988 y a la fecha ha sufrido numerosas críticas, aportes, mejoras y revisiones. Esta herramienta de investigación, que surge como instrumento para facilitar, gestionar y evaluar el análisis de la CALIDAD EN LOS SERVICIOS como se perciben desde el punto de vista de los usuarios, este modelo permite analizar aspectos cualitativos y cuantitativos de los clientes para conocer los actores y el entorno en el cual todos se desenvuelven.

El modelo propuesto por los autores es conocido como "Modelo de discrepancias" y afirma que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y las percepciones respecto al servicio de una determinada organización, constituye una medida válida de la calidad en el servicio. El SERVQUAL brinda información de forma detallada sobre; impresiones del cliente sobre el servicio, comentarios y sugerencias para mejoras en ciertos factores, referencias de los empleados con respecto a la expectativa y percepción. Esta herramienta permite mejorar la calidad de los servicios en base a los resultados y las comparaciones con otras organizaciones que brindan servicios. Antes de entrar al detalle del modelo es necesario precisar dos términos:

Expectativa. - Es la idea personalmente impuesta por el mismo usuario, acerca de lo que espera encontrar durante el servicio.

Percepción. - Se entiende como el concepto obtenido del usuario después de haber recibido el servicio.

Miranda. F. & Rubio, S. (2007). - El modelo SERVQUAL o Modelo PZB (iniciales de los apellidos de los autores), en su primera versión incorporó 10 dimensiones con 97 ítems. Pero, investigaciones posteriores, debido a que se aplicó a otros diferentes tipos de servicios, indicaron la necesidad de eliminar algunos ítems de las dimensiones propuestas en la primera versión, obteniendo como resultado la escala del modelo actual.

Tabla N° 02: **Evolución de las dimensiones en la Calidad de los servicios.**

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
ORIGINALES	ACTUALES
ELEMENTOS TANGIBLES	ELEMENTOS TANGIBLES
Fiabilidad	FIABILIDAD
CAPACIDAD DE RESPUESTA	CAPACIDAD DE RESPUESTA
PROFESIONALIDAD cortesía CREDIBILIDAD Seguridad	SEGURIDAD
Accesibilidad COMUNICACIÓN comprensión de usuario	EMPATÍA
EN MAYUSCULAS: DIMENSIONES QUE SE REFIEREN A LA CALIDAD DEL PROCESO DE PRESTACION DEL SERVICIO. En minúsculas: dimensiones que se refieren a la calidad del resultado del servicio prestado.	

Fuente: Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. (1985-1988).

Pese a diversas críticas que ha recibido SERVQUAL, aún continúa como uno de los instrumentos más aceptados y utilizados cuando se habla de medir la calidad de algún servicio, convirtiéndose en un punto de referencia ineludible entre tesis y otros trabajos académicos sobre calidad. Las críticas más relevantes nacen generalmente del uso de las expectativas (Miquel, Bigne, Martínez y Belloch, 1996).

Pero también SERVQUAL ha recibido algunas críticas distintas de carácter operativo, como las hechas por Butte (1996) en aspectos como:

- El uso de escalas de Likert con 5 puntos.
- La posible confusión que se origine entre preguntas similares (expectativas y percepciones) en un solo cuestionario.
- El uso de texto en sentido negativo
- El método no suele centrarse en los “momentos de verdad”
- El tipo, número y redacción de preguntas.

Según, **Nitecki, A. (1996)**, La escala SERVQUAL, en los primeros ocho años de su publicación, fue parte en más de 100 artículos científicos y en más de 20 tesis a nivel de doctorado. Se ha aplicado esta herramienta en diferentes tipos de organizaciones del sector público y empresas privadas.

a) Dimensiones de la escala SERVQUAL:

Los autores propusieron las siguientes dimensiones:

Tabla N° 03: Dimensiones de los servicios interno y externo

Dimensiones Clientes Internos	Dimensiones Clientes Externos	Concepto
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación.
Recuperación del servicio		Capacidad de respuesta de un empleado cuando en la prestación del servicio e ha dado un fallo.
	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Adaptabilidad	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Espontaneidad	Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas las empresas a sus consumidores.

Fuente: Martínez (1996).

Las cinco dimensiones planteadas no son directamente observables, porque se requiere evaluar o medir cada una de ellas de manera individual, cada ítem se responde con un grado de acuerdo o desacuerdo sobre una escala de tipo LIKERT con 5 puntos, que difiere desde un total desacuerdo (1 punto) hasta un total acuerdo (5 puntos), la encuesta tiene 2 partes de 22 preguntas cada una, la primera evalúa las expectativas de los usuarios sobre el servicio que prestará y la otra mide las percepciones de los usuarios sobre el servicio concluido de alguna institución.

Cada dimensión tiene un número de preguntas que están asociadas:

➤ **Dimensión N° 1: Elementos Tangibles**

- ✓ El servicio a evaluar tiene equipos de apariencia moderna.
- ✓ Las instalaciones físicas son atractivas a la vista.
- ✓ Los trabajadores de la institución ostentan una buena presencia.
- ✓ Existen materiales comunicativos como (folletos, trípticos, etc.) disponibles.

➤ **Dimensión N° 2: Fiabilidad**

- ✓ Si la organización que brinda servicios promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.
- ✓ Si el usuario presenta un inconveniente, la institución se interesa en solucionarlo.
- ✓ La institución concluye el servicio de forma apropiada desde la primera vez.
- ✓ La institución termina el servicio ofrecido en el tiempo estimado.
- ✓ La institución al brindar servicios mantiene registro sin errores.

➤ **Dimensión N° 3: Capacidad de respuesta o sensibilidad**

- ✓ El personal mantiene comunicación fluida con el usuario hasta concluir el servicio.
- ✓ Los colaboradores ofrecen un servicio fluido y sin contratiempos.
- ✓ El personal siempre está dispuesto a colaborar con los usuarios.
- ✓ Los trabajadores están siempre disponibles para responder las dudas de los usuarios.

➤ **Dimensión N° 4: Seguridad**

- ✓ El desempeño y comportamiento de los trabajadores genera confianza a los usuarios.
- ✓ El usuario se siente seguro y confiado en las transacciones durante el servicio.
- ✓ Los trabajadores están usualmente disponibles y son amables con el público usuario.
- ✓ El personal especializado tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.

➤ **Dimensión N°5: Empatía**

- ✓ La institución brinda sus servicios a usuarios que necesitan atención personalizada
- ✓ La organización de servicios maneja horarios de acuerdo a las necesidades de sus usuarios.
- ✓ La institución tiene trabajadores que brindan una atención individualizada.
- ✓ La institución se preocupa en resolver los intereses de los usuarios.
- ✓ La organización conoce sus necesidades específicas de sus usuarios.

Los cuestionarios elaborados para SERVQUAL inician con la descripción de los servicios para dar una breve explicación a los usuarios, de esta manera se podrá evaluar efectivamente la calidad del servicio en una escala entre 1 a 5.

b) Dimensiones de los servicios.

Según, **Zeithaml, Bitner & Gremler (2009)**, El modelo SERVQUAL agrupa 5 dimensiones con las cuales mide la calidad del servicio:

- **Fiabilidad:** Habilidad de ejecutar una orden de servicio de manera fiable y cuidadosa, sin poner en riesgo la seguridad del mismo y cumpliendo con los procedimientos correctos.
- **Capacidad de respuesta:** También se conoce como dimensión de la

sensibilidad, se entiende que deber haber disposición de los trabajadores y la institución para brindar ayuda a los usuarios mediante un servicio rápido y sin errores.

- **Seguridad:** Se refiere al nivel de conocimientos técnicos y administrativos que poseen los trabajadores, capacidades comunicativas y de confianza para transmitir un servicio sin preocupaciones excesivas.
- **Empatía:** Nos muestra el nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus usuarios, transmitiendo un servicio personalizado o adaptado a las altas exigencias de los consumidores del servicio.
- **Elementos tangibles:** Estos elementos están relacionados a los factores físicos que se necesitan para poder brindar el servicio, la apariencia física, instalaciones, infraestructura, ambientes, equipos y materiales de comunicación.

Para obtener un valor de la calidad percibida por los usuarios del servicio, los investigadores llegaron a la conclusión de que el servicio se mide a través de 5 dimensiones. Para recopilar y medir cada una de estas se elaboró una encuesta de 22 preguntas o ítems que ayudan a determinar los niveles de la percepción sobre la calidad.

Lo ideal es obtener información apropiada para clasificarla sobre las expectativas de los usuarios acerca de un servicio que aún no han recibido y de esta manera poder comparar estas calificaciones con aquellas obtenidas de los mismos clientes después de haber formado sus propias percepciones del servicio.

Cuando el usuario recurre frecuentemente al servicio es difícil que tenga una expectativa genuina, ya que el usuario conoce bien el servicio y su expectativa no será muy distinta a la percepción que ya tiene.

Después de obtener las expectativas y percepciones de cada dimensión en las 2 encuestas, el modelo SERVQUAL indica que estas respuestas deben ser comparadas restando las puntuaciones de las expectativas a las puntuaciones de la encuesta de percepciones, sin ponderar ninguna de las preguntas y/o dimensiones. El resultado de esta diferencia entre percepciones y expectativas puede ser negativo, lo que significaría que el usuario no considera buena calidad en el servicio, si el resultado es cero (0) significa que las percepciones y las expectativas están igualadas por lo tanto el usuario considera una calidad aceptable, pero si el resultado es un número o distancia positiva significa que el usuario considera buena calidad en el servicio y por lo tanto existe satisfacción.

2.2.2 Escala de Likert.

Según, **Malhotra, K. (2004)**, Es una herramienta creada por **Resis Likert** y es la escala de medición más usada en la cual se requiere que los encuestados marquen el grado en el cual están de acuerdo o en desacuerdo. Cada escala tiene 5 opciones de respuestas desde “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”. Likert aplica una técnica que mide lo positivo y lo contrario en cada caso.

En el presente trabajo de investigación utilizaremos el modelo de Likert con cinco (5) categorías o grados de respuesta, en base al modelo propuesto por el autor.

Hernández, R. (2006), en su libro “**Metodología de la investigación**”, menciona que la construcción del instrumento es utilizada para cuestionarios y para registrar datos donde el valor que se les otorga a estos se le conoce como “Codificación”, esto representa un modelo con escalas de tipo Likert.

a) Codificación. – La codificación consiste en delimitar y dar códigos a objetos en caso de bienes y respuestas en caso de servicios, estas pueden estar clasificadas en categorías y números para cada pregunta en cada

encuesta, valores en signos o numéricos que tienen una interpretación. Para medir la calidad del servicio en una institución se utiliza la siguiente codificación: La codificación significa asignarles un valor numérico o símbolo que los represente, es decir a las categorías (opciones de respuesta o valores) de cada ítem y variable se les asignan, valores numéricos o marcas que tengan un significado, por ejemplo, para medir la calidad del servicio en una institución se recomienda utilizar la siguiente codificación.

Tabla N° 04: **Formato utilizado de respuestas tipo Likert.**

NIVEL DE LIKERT	SIGNIFICADO
5	MUY BUENO
4	BUENO
3	REGULAR
2	MALO
1	MUY MALO

b) Formatos para respuesta tipo Likert:

Figura N° 01: Formato A Tipo Likert.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Totalmente en desacuerdo	-3	-2	-1	0	1	2	3	Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente de acuerdo

Figura N° 02: Formato B Tipo Likert.

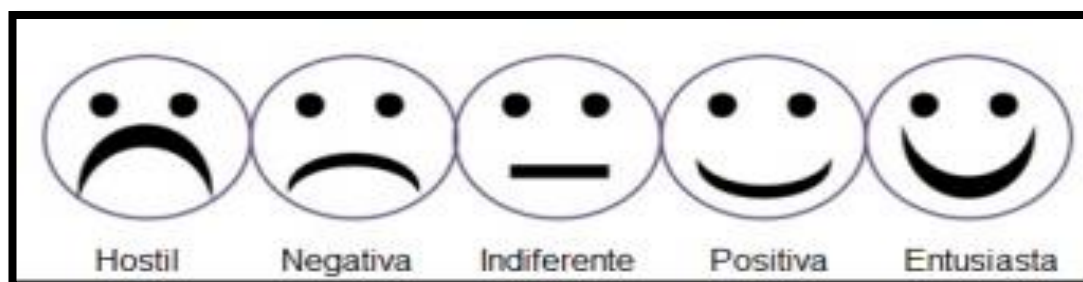
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		

Totalmente en desacuerdo	-2	-1	0	1	2	Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	Totalmente de acuerdo

Figura N° 03: Formato C Tipo Likert.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ejemplo 2 Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5
Muy mal/malo	Mal/malo	Ejemplo 3 Ni bien/bueno ni mal/malo	Bien/bueno	Muy bien/bueno
1	2	3	4	5

Figura N° 04: Formato D Tipo Likert.



Fuente: Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (México, 2003). "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN". (3 a ed.). Mc Graw-Hill.

En esta investigación utilizaremos el formato Likert con cinco (5) categorías o grados de respuesta, teniendo como referencia a los siguientes autores,

quienes utilizaron el modelo SERVQUAL y la Escala de Likert con cinco grados de respuesta:

Según, **Arrué, J. (2014)**, en su tesis: “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto, desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre de 2014”.

Según, **Vela, R. & Zavaleta, L. (2014)**, en su Tesis: “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”.

Según, **Requena, M. & Serrano, G. (2007)**, En su Tesis: “Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento”.

2.2.3 El cuestionario.

Para poder trabajar con los 2 cuestionarios es necesario aclarar que, si la percepción usuaria del servicio supera sus propias expectativas del servicio, el usuario considerará al servicio con buena calidad. En resumen, la fórmula de la calidad aceptable en SERVQUAL es:

$$\text{Percepciones} = \text{Expectativas}$$

Después de elaboradas las encuestas, se aplican los siguientes criterios:

➤ **Entrada y expectativa.**

Durante un mes se realizaron las encuestas a los usuarios antes de recibir el servicio de certificación, se les dio la encuesta para evaluar sus expectativas en todo el servicio.

➤ **Salida y percepción.**

En el tiempo de un mes se realizaron las encuestas para usuarios a fin de dar precisión de la calidad que perciben después de recibir el servicio.

a) Estructura de la encuesta.

➤ Expectativas.

Las encuestas para conocer las expectativas están conformadas por dos partes: la primera contiene 22 preguntas para evaluar la expectativa del usuario en función a las 5 dimensiones utilizadas, la segunda parte contiene preguntas y una escala donde el usuario calificará el servicio que espera recibir.

➤ Percepciones.

La encuesta sobre expectativas está formada por dos partes: la primera contiene 22 preguntas para evaluar la expectativa del usuario en función a las 5 dimensiones utilizadas, la segunda parte contiene preguntas y una escala para que el usuario califique el servicio que recibió.

2.2.4 Aplicación del Modelo SERVQUAL.

Según, **Chacur, A. (2008)**, Al principio las empresas fijaban su desarrollo preocupándose en sí mismas, pero después pasaron sus preocupaciones hacia el usuario real porque se dieron cuenta que ellos son los que dan valor al sistema de calidad, de esta manera se proponen medidas para brindar un mejor servicio de acuerdo a la mentalidad del cliente.

2.2.5 Brechas entre las expectativas y percepciones:

Para conocer las diferencias entre expectativas y percepciones hay que procesar estadísticamente los datos obtenidos en las encuestas, las diferencias obtenidas también son llamadas "Gaps o Brechas" y pueden ser interpretadas enfocándose cinco puntos de la calidad. El presente trabajo se centra en la diferencia 5 que consideramos la más importante por ser la suma del Gap 1 al Gap 4.

Diferencia 1: Muestra la discreción de opiniones sobre la calidad que existe entre los usuarios y los directivos de la institución evaluada, si los directivos no conocen las necesidades y expectativas de los usuarios no conocen lo que estos valoran del servicio que ofrecen.

Diferencia 2.- Resalta la diferencia que hay entre las percepciones de los directivos de la institución y las normas específicas de calidad que tienen donde las expectativas de los usuarios deben ser transmitidas en normas de calidad.

Diferencia 3: Esta diferencia muestra la brecha que existe entre las normas de calidad en la institución y la prestación real del servicio, en este punto la brecha es por incumplimientos de las normas de calidad por parte del personal.

Diferencia 4: Esta diferencia muestra la brecha entre la prestación real del servicio y la comunicación externa sobre el mismo, muchas instituciones o empresas exageran la publicidad por lo cual generan expectativas elevadas y cuando el usuario no ve reflejada sus expectativas la percepción será muy negativa y por lo tanto una publicidad contraproducente.

Diferencia 5 = función (GAP 1, GAP2, GAP3, GAP4) donde muestra la esta diferencia de las brechas entre expectativas y percepciones de los usuarios, para estos se comparan todas las respuestas de la primera encuesta contra las de la segunda encuesta el resultado dará una brecha en cada pregunta. Las brechas obtenidas pueden ser clasificadas por dimensiones a fin de lograr aportes más precisos para la institución o empresa y estas puedan identificar en que dimensión deberán enfocarse más.

Sin embargo, para cada pregunta y cada dimensión se deberá calcular el tamaño y la brecha, para cada pregunta y en conjunto para cada dimensión con el valor medio de las percepciones menos sus expectativas.

Según la siguiente formula “(P – E)” se podrían dar los siguientes casos:

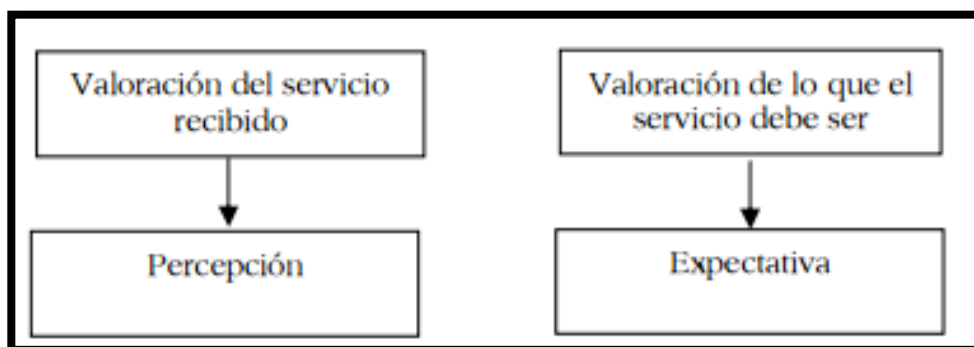
- (P = E) En este caso las percepciones son iguales a las expectativas, por lo cual existe una calidad aceptable.
- (P > E) Esto significa que la percepción supero a su expectativa por lo

cual existe satisfacción en esta pregunta y/o dimensión

- (P < E) Significa que la expectativa supero a la percepción por lo cual no existe satisfacción.

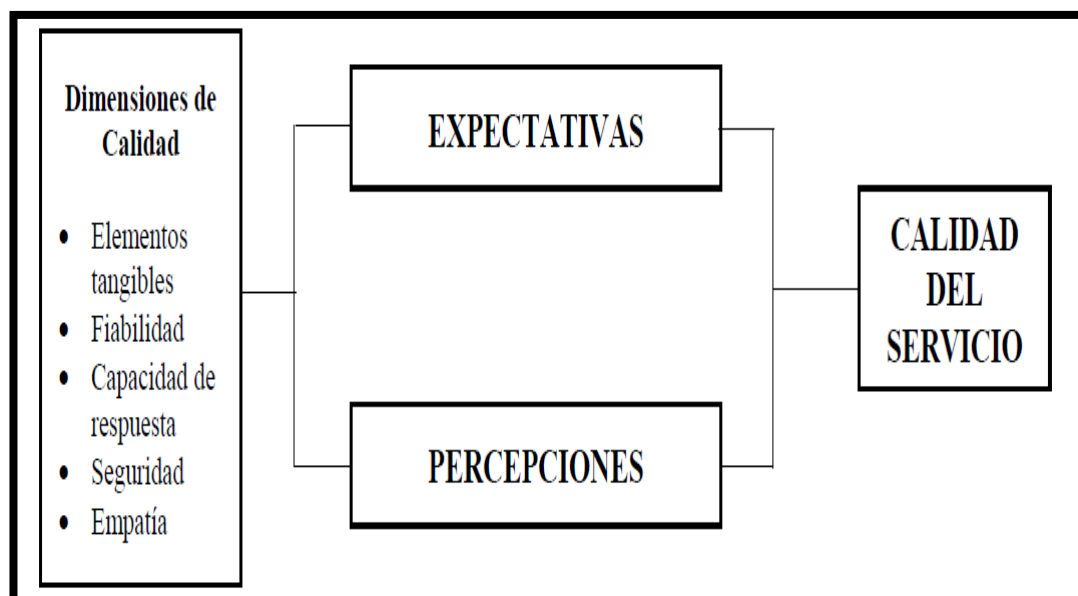
CALIDAD = PERCEPCION (SATISFACCIÓN) – EXPECTATIVA

Figura N° 05: Percepciones y Expectativas del Modelo SERVQUAL.



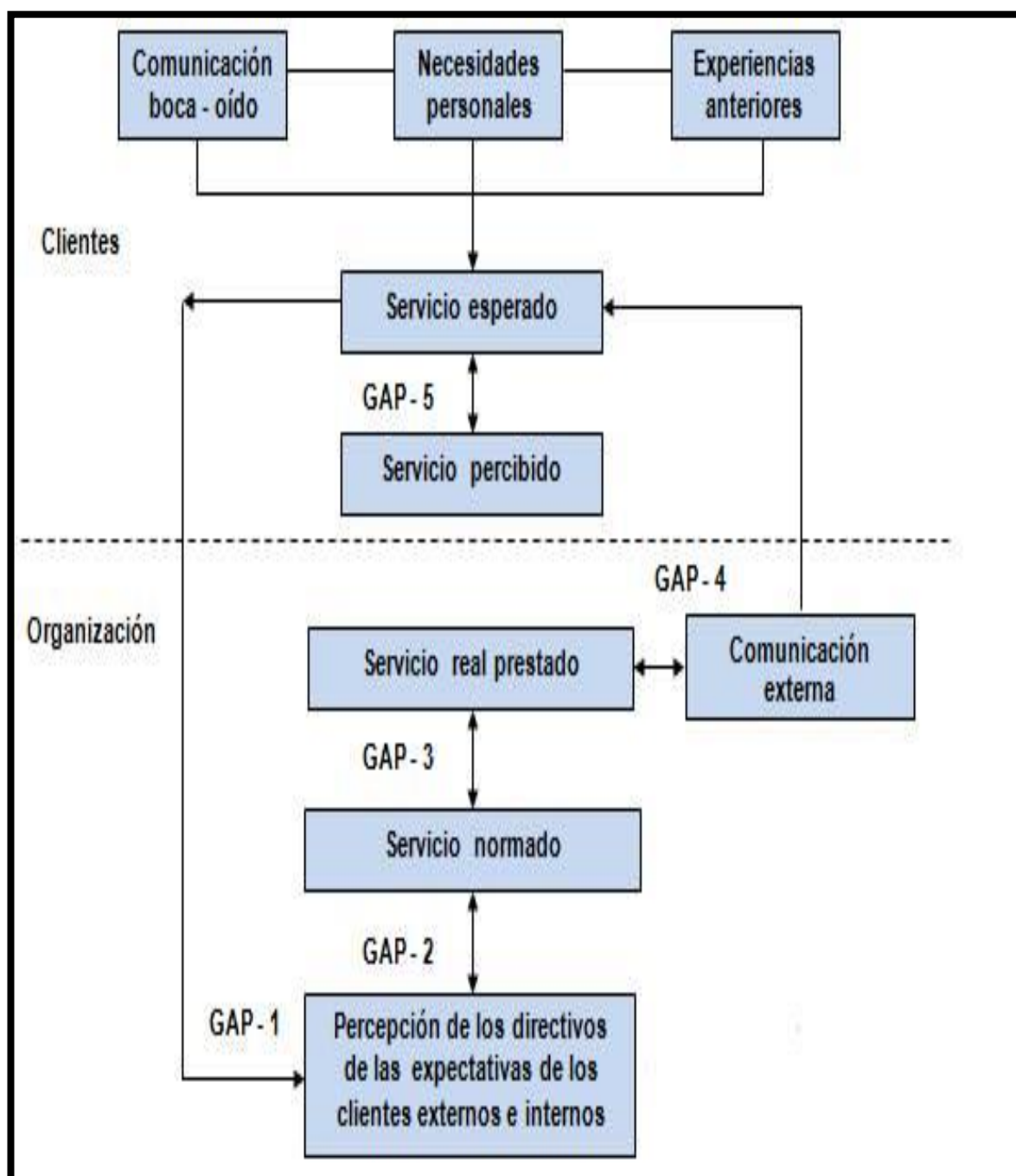
Fuente: Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. (1985-1988).

Figura N° 06: Metodología SERVQUAL.



Fuente: Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. (1985-1988).

Figura N° 07:
Brechas entre las Expectativas y Percepciones del Modelo SERVQUAL.



Fuente: Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. (1985-1988).

2.3 Marco teórico referencial.

2.3.1 Efectos de la baja calidad.

Deming E. (1989). – Menciona que la calidad no significa tener la perfección, en algo, consiste en lograr una eficiente producción. En el tiempo se puede mejorar la fabricación de productos y otras de servicios como gimnasios, restaurantes, hoteles, transporte y mercaderías etc.

2.3.2 Aseguramiento de la calidad.

Philip B. Crosby (1987). – El autor resalta que la calidad no tiene precio, no es un regalo costoso, en cambio sí es gratuita. Lo que realmente cuesta mucho dinero son los procesos y sistemas sin calidad. La calidad es una auténtica generadora de ingresos y marketing. Cada dólar invertido en calidad es un cliente más satisfecho que generara ingresos a la empresa. Si usted se concentra en asegurar una producción de calidad no tardará en recuperar más de lo que invertido, esto realmente es mucho dinero, pero no le cuesta. ¿Qué significa "asegurar la calidad"? "Hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer".

2.3.3 Control total de la calidad.

Kaoru Ishikawa (1986). – El autor menciona que todo individuo dentro de la organización debe estar involucrado para tener calidad, cada área y su personal debe sentirse actor y causante de calidad, de esta manera no se descuida ningún área y se consigue una cultura de calidad que puede ser mantenida individual y grupalmente.

2.3.4 El Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA.

a) Reseña Histórica:

Según, **MINAGRI (2015)**, da a conocer que desde tiempos remotos los países han creado mecanismos para poder controlar la sanidad e inocuidad agroalimentaria, planificando y fomentando estrategias para garantizar la producción de alimentos del sector agropecuario, la calidad de los productos de forma sostenible y competitiva, por ello que el estado peruano crea **El Ministerio de Agricultura**, bajo la Ley N° 9711, formulada el 31 de diciembre del año 1942, durante el gobierno del presidente, Dr. Manuel Prado Ugarteche, en un contexto de la Segunda Guerra Mundial. Simultáneamente fueron creadas también las Direcciones de Agricultura, Ganadería, Aguas e Irrigación, Colonización y Alimentación Nacional con el fin de mejorar la gestión agraria, con la articulación de los tres niveles de gobierno y la asociatividad de los productores, garantizando la satisfacción de los consumidores de alimentos vegetales y animales, así como los productos y subproductos y derivados de los mismos.

El MINAGRI, por Decreto Ley N° 25902 de fecha 27 de noviembre de 1992, crea al **SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA - SENASA**, como órgano público técnico especializado y con autoridad en materia de sanidad agraria, calidad de productos agrícolas e insumos, que en la actualidad cuenta con más de 25 órganos desconcentrados, una sede central en la ciudad de Lima y puestos de control en lugares estratégicos como puertos marítimos, zonas de frontera, aeropuertos y con el fin de tener mayor presencia a nivel nacional y ante el incumplimiento de sus objetivos, el SENASA, creó la Direcciones Ejecutivas Descentralizadas en todo el país, el 26 de octubre de 1995, incluidas la Dirección Ejecutiva SENASA Madre de Dios, con sus respectivas sedes y puestos de control.

En los últimos años, ante la afluencia de la producción agropecuaria en Madre de Dios, el SENASA, ha venido participando activamente en el sector agropecuario, prestando diferentes servicios a los usuarios de forma directa o indirecta, de esta manera se busca evaluar la calidad del servicio brindado por el SENASA en el distrito Tambopata hacia los productores agropecuarios,

además es importante realizar un análisis del servicio mencionado a fin de determinar su aporte a la región.

Según, **SENASA (2015)**, Se desarrollan los Programas Nacionales de Moscas de la Fruta, Control Biológico y Fiebre Aftosa, brinda los servicios de inspección, verificación y certificación, registra y fiscaliza de igual manera, los medicamentos usados en veterinarias, alimentos comercializados para animales en cuanto a importadores, puntos de comercio y profesionales , emite licencias de internamiento de productos agropecuarios, implementa normas, recomendaciones para negociar y lograr el comercio de estos productos sin riesgos de calidad sanitaria en otros países.

Además, brinda asistencia técnica especializada, capacitaciones a profesionales, técnicos, estudiantes, productores agropecuarios, agroindustriales, importadores, exportadores población de todo el territorio, para lograr cambios de sobre la cultura de calidad sanitaria en el país y garantizando la calidad de los productos del sector. De las mismas formas se añaden normas y recomendaciones.

b) Políticas de la Calidad.

Según, **ISO 17025 (2006)**, el SENASA, con el fin de lograr un medio para alcanzar la calidad se crea el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para procesos ya aprobados en el SENASA en: Autorizaciones varias de los Ingresos y Certificaciones Fito y Zoosanitaria, se dictaron reglas para mantener la cuarentena animal y vegetal, diagnósticos y para calificar posteriormente la calidad.

El SENASA, cuenta con una normativa completa para el control de la calidad las cuales ha establecido en las diversas áreas de su correspondencia:

- Disponer de manera oportuna la fiscalización de producciones orgánicas y la inocuidad de alimentos con proceso primario dentro del sector agropecuario.
- Efectuar el cumplimiento de las normas legales a fin de garantizar la

sanidad en temas de calidad mínima para el consumo.

- Mejorar el entorno laboral para que el personal esté capacitado y comprometido en el control constante de las normas de calidad.
- Organizar las actividades necesarias para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

c) Objetivos:

Se crearon normas ISO por motivo de 5 fines:

- Generar seguridad del cumplimiento de los requisitos mínimo de calidad.
- Conseguir y continuar en la mejora en forma de la calidad de los productos/servicios, del sector.
- Otorgar empatía y confianza en la institución tal cual, en todas las dependencias a nivel nacional, tanto en empleados y en los procedimientos realizados.
- Mejorar la confianza en cuanto a la evaluación de los requisitos que fiscaliza él SENASA.
- Cubrir de manera continua las necesidades y mejorar la calidad sobre operaciones.

Según, **SENASA Perú & MINAGRI (2008)**, el SENASA ha creado una plataforma informática denominada “Mantenimiento de Centros de Trámite Documentario”, esta herramienta tecnológica es un contenedor de información de actividades, equipos y de más bienes que cuentan las unidades operativas que tiene el SENASA, es decir:

- 25 sedes principales de las Direcciones Ejecutivas.
- 100 Centros de Trámites Documentario (CTD).
- 73 Centros de Operación de Mosca de la Fruta.
- 69 Puestos de Control a nivel nacional.

Continuar con el replanteamiento de políticas y formas de operar en beneficio de los usuarios con el fin de lograr la calidad que requieren los usuarios para destinar sus productos al consumo humano sin que represente ningún riesgo en materia de sanidad en el comercio.

2.3.5 Dirección Ejecutiva SENASA Madre de Dios.

La Dirección Ejecutiva del SENASA Madre de Dios, está situada en Puerto Maldonado, distrito de Tambopata, desde junio de 1996 brinda diferentes servicios al sector agropecuario de la región Madre de Dios, como Autoridad gubernamental en materia de Sanidad agraria y es la que se encarga de su administración y control, brinda diferentes servicios a los productores agrarios, pecuarios, empresas, intermediarios, transportistas, estudiantes, organizaciones sociales y público en general estrechamente ligados a las funciones y objetivos de la institución. La Dirección Ejecutiva del SENASA Madre de Dios, cuenta con tres áreas muy importantes, que brindan los servicios; Sanidad Vegetal, Sanidad Animal y el área de Insumos agropecuarios e inocuidad agroalimentaria, pudiéndose detallar de siguiente manera:

a) Servicios del Área de Sanidad Animal (ASA).

- **Certificado Sanitario de Transito Interno (CSTI):** Documento oficial para la movilización autorizada de animales y subproductos, previa evaluación sanitaria.
- **Vacunación contra Peste Porcina Clásica (PPC):** Inmunización de porcinos en prevención de la Peste Porcina Clásica.
- **Vacuna contra Carbunco y edemas malignos:** Para esta campaña de vacunación se autoriza a ejecutores de la práctica privada.
- **Capacitaciones a Productores:** Este tipo de eventos se realiza de acuerdo a lo programado en el POA por componentes.
- **Atención de notificación de enfermedades:** se atiende toda ocurrencia de enfermedades de notificación obligatoria.
- **Vigilancia activa:** se ejecutan muestreos en la población animal para descartar presencia de enfermedades y mantener el status de país libre a determinadas enfermedades. Actualmente en ejecución.
- **Certificación para Exportación:** El SENASA, como Servicio Veterinario Oficial, certifica el estado sanitario de las mercancías pecuarias que se exportan.

- **Autorización de Importación:** El SENASA autoriza el ingreso al país de mercancías pecuarias previo cumplimiento de los requisitos sanitarios establecidos para cada tipo.

b) Servicios del Área de Sanidad Vegetal (ASV):

- **Inspección y Certificación Fitosanitaria de Transito Interno (CFTI),** dentro del territorio nacional, Documento oficial para la movilización legal de animales y vegetales, previa inspección y evaluación fitosanitaria.
- **Inspección y Certificación Fitosanitaria de importar y para exportar** de animales y productos del sector vegetal.
- **Actividades de vigilancia:** mosca de la fruta, control biológico, plagas emergentes, se cumple con las metas del Plan Operativo Anual (POA).

c) Servicios del Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria (AIAIA).

- Autorización Sanitaria de locales de comercio, almacenes de químicos para la producción.
- Autorización Sanitaria para Apertura y Funcionamiento en negocios en el sector.
- Inscripción de Asesores Técnicos certificados por el gobierno para apoyar con las fiscalizaciones.
- Inspecciones, Verificaciones, Asesoramiento, Consultorías y otros servicios relacionados. Solicitado en Origen o en Instalaciones del usuario (en el territorio nacional).
- Ingresos en registros de veterinarias y otros similares.
- Registro de profesional responsable de asuntos en organizaciones que requieran aprobación sanitaria.
- Certificación en planta de tratamientos.

2.3.6 Servicios del SENASA Madre de Dios relacionados a la certificación Sanitaria.

a) Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria (IAIA).

- Autorización sanitaria en asociaciones y consorcios agrícolas.
- Certificación en planta.
- Inscripción de asesor técnico de establecimientos comerciales.
- Registro de profesional responsable en plantas, asociaciones, cooperativas etc.
- Registro de responsable técnico en sanidad.

b) Área Sanidad Vegetal (SV).

- Certificado Fitosanitario para traslado de Plantas y Productos Vegetales
- Certificado Fitosanitario para actividades de comercio exterior.
- Verificación sanitaria con fines de venta al exterior
- Asesorías y consultorías sanitarias y de calidad para agricultura dentro del Territorio Nacional.

c) Área de Sanidad Animal (SA).

- Certificado para Transito sanitario Interno productos ganaderías y similares
- Certificado para Transito sanitario Interno para Carne derivados.
- Certificado para Transito sanitario Interno para Porcinos, Ovinos, Camélidos y Caprinos.
- Certificado para exportación en comunidad andina y Reexportación.
- Inspección Zoosanitaria en Exportación, Verificaciones, Asesoramiento Consultorías u Otros Servicios Solicitado en origen dentro del territorio nacional.

2.3.7 Misión:

“Servir como autoridad nacional que protege la sanidad agraria y la mejora promoviendo la calidad de insumos para la producción orgánica e inocuidad de los alimentos, para el desarrollo del sector agropecuario”.

2.3.8 Visión:

“Ser la Institución que impulse las producciones sanas y competitivas para el Perú y el mundo”.

2.3.9 Slogan:

“Senada Perú, Siempre al Servicio del Productor Agropecuario”. (2015).

“Productos agrarios sanos, competitivos y de calidad para el Perú y el mundo”. (2017).

2.4 Definición de términos.

➤ Agropecuario:

Diccionario DE, (2016). - Son todas las actividades relacionadas con el cultivo y crianza de animales, estas son entendidas como actividades primarias del ser humano y siempre se han realizado para poder sobrevivir, su objetivo es proveer para sustento alimenticio de las personas.

Diccionario ABC, (2015). - Se considera agropecuario a las actividades relacionadas con el trabajo de la tierra y su cultivo, así como a la domesticación de animales con fines de consumo.

➤ APP SENASA:

Infosenasa, (2015). - Aplicación que permitirá brindar información sobre el organismo público especializado. Permite realizar consultas en línea, está disponible para dispositivos móviles con sistema operativo Android y posee un menú con información con las ubicaciones de las sedes. Además, se podrá conocer datos sobre siembra, cultivo y cosecha de productos agrícolas, La información será útil para consumidores, productores, comerciantes, transportistas, importadores y exportadores, así como autoridades. También se publicarán detalles sobre el empaque, comercialización, transporte, venta y consumo de productos. Se podrá conocer lo necesario para importar plantas y productos vegetales del país. Por otro lado, el aplicativo permite registrarse a una alerta sobre novedades en la institución.

➤ Atención al público:

Diccionario Oxford, (2015). - Acción libre de atender a un grupo definido de personas, sea dentro o fuera de una organización con o sin fines comerciales, relacionarse y estar en contacto con otras personas.

Vértice, E. (2010). – Para ofrecer un servicio que se considere de calidad hace falta que un ambiente hermoso, hace falta personas de calidad con buen trato, eso es la tencion al publico una herramienta de relacionamiento.

Serna, H. (2006). - Representa una de las estrategias de muchas compañías para diferenciarse de sus competidores y conseguir la preferencia del mercado.

➤ **Barreras sanitarias:**

ISCAMEN, (2015). - Según el Instituto de Salud y Calidad de Mendoza, son medidas que protege de plagas agrícolas, preservando el patrimonio Fito y zosanitario, este asunto es un requisito básico para el comercio en cualquier mercado.

Mincomercio, (2015). - Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, son medidas Sanitarias que las autoridades gubernamentales crean para proteger sus actividades primarias, estas están activas durante todo el año, pues es un asunto fundamental para proteger la salud la población.

SIECA, (2014). - Según la Secretaría de Integración Económica Centroamericana, son medidas sanitarias para proteger la salud y la vida una nación.

➤ **Calidad:**

RAE, (2016). - La Real Academia Española de la Lengua, menciona que la calidad es una un conjunto de propiedades y características que califican un bien o servicio como bueno o malo.

Deming, E. (1989). - Es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Para mejorar la calidad se requiere adaptarse tanto en bienes y condiciones de los servicios.

➤ **Capacidad de respuesta:**

Eumed, (2015). - Según la Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Políticas, es la eficiencia y velocidad de reacción de

un individuo el cual se puede medir en términos de tiempo y efectividad.

Mundo, (2015). - Para el diccionario Mundo, significa anticipar posible situación en las que se requiera una reacción pronta, pero para esto se requiere mucha atención y observación, a la vez que cada individuo o empresa debe tener iniciativa al momento de ver comportamientos dudosos en los usuarios.

➤ **Capacitación (Desarrollo del personal):**

Diccionario ABC, (2015). – Proceso de entrenamiento para adquirir ciertas habilidades especializadas en un rubro o sector económico, las empresas otorgan esta labor a sus empleados a fin de que estén en óptimo estado para alcanzar las metas.

Frigo, E. (2014). - Es cualquier empresa realizada en una organización, para preparar a los mismos a fin de lograr una meta, cada quien en su área y todos capacitados para el fin de sus necesidades laborales.

RRHH-Web, (2006). – La website de recursos humanos de empleo, menciona que capacitar es la adquisición de conocimientos teóricos y técnicos, para contribuir al desarrollo del desempeño de una empresa.

➤ **Carácter perecedero (imperturbabilidad):**

Thompson, I. (2012). - Es la manera en que los productos se deben de conservar, almacenar o para que no les afecte la perdurabilidad lo de carácter requiere normas y estándares para mantener diversos grupos de productos.

➤ **Certificación:**

AENOR Perú, (2016). - La Asociación Española de Normalización y Certificación, dice que es una actividad que nombra a una o un proceso, producto o lugar con un título de valor para identificar que cumple con algunos estándares y es válido para alguna actividad a fin de dar credibilidad y confianza a algún público.

FAO, (2002). - Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Procedimiento posterior al cumplimiento de requisitos específicos para realizar una actividad, La certificación termina al obtener un certificado para corroborar y estar debidamente identificado conforme a la norma.

➤ **Certificado Fitosanitario:**

AFI, (2016). - Según la Compañía Española Líder en Asesoramiento, Consultoría y Formación Independiente en Economía y Finanzas, es un documento de control para evitar y manejar plagas en asuntos agropecuarios en los cuales se debe realizar varias inspecciones.

SENASA Perú, (2015). - Según SENASA Perú, es un grupo de pasos para llegar a la expedición de un certificado sanitario de acuerdo a las normas legales actuales, ya que en cada país estos requisitos varían estos procedimientos incluyen respuestas de puestas en cuarentena tanto para animales como para vegetales.

SENASA Argentina, (2014). - Según el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria de Argentina y al cumplirlas el gobierno o quizás a través de una empresa privada certifica cierta producción como libre de riesgo o lo pone en medidas de observación.

SAGARPA, (2015). - Según la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, se refiere a la entrega de un documento oficial emitido por una institución de sanidad vegetal a que se sujetan la producción, transporte y venta de productos de origen agropecuario.

Diouf, J. (2001).- Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, siglas de Food and Agriculture Organization), es el documento que se expide a favor del interesado para indicar la correcta sanidad de productos vegetales que cumplen los requisitos fitosanitarios establecidos para su consumo.

➤ **Certificado Zoosanitario:**

Aduanas Uruguay, (2015).- Es una distinción por escrito para una institución o empresa, en que hace constar que los productos de origen animal, vacunos, aves, peces son aptos para consumo humano y no representan riesgos de plaga.

SAGARPA, (2015).- La Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, es una Institución que emite documento que valida el origen y la sanidad de animales para el consumo, acredita el ingreso y transporte dentro de territorio nacional para fines de comercio y consumo.

➤ **Control:**

Gestiopolis, (2015). - Según el Diccionario terminológico Gestiopolis, es la función administrativa con el fin de evaluar el rendimiento, siendo un elemento clave en la administración. Es una parte del proceso administrativo que verifica el desarrollo de un plan, el uso adecuado de los recursos asignados, los tiempos de ejecución y prevención de los posibles accidentes.

TQM Calidad Total, (2013). - Según la Página web sobre calidad, es la "capacidad de un ítem (una máquina, una planta industrial, un sistema y hasta una persona) de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". La confianza se debe aplicar no solo al buen estado de las máquinas y equipos, sino también a la persona y los métodos o procesos involucrados.

Koontz & O Donnell, (1972). - Es un proceso administrativo necesario para alcanzar el éxito en alguna empresa, es el en este proceso se verifica el correcto desarrollo y asignación de recursos destinados para una tarea, es fundamental que el control se realice desde un órgano capacitado para esta labor.

➤ **Cortesía:**

RAE, (2016). – Según la real academia de lengua española, es el patrón de conducta y respeto hacia otras personas con trato de amabilidad y

generosidad en la urbana, modales de sociedad y consideración con el prójimo.

Diccionario ABC, (2015). – Manifestación de un buen trato con respeto y cariño, consideración y estima a la otra persona. Los actos de cortesía también son considerados como elegantes y de buena educación en muchos países.

➤ **Cuarentena animal:**

SENASA Perú, (2015). –la autoridad sanitaria del Perú controla los transportes de mercancías que son de origen agropecuario dentro del país, para evitar la expansión y aparición de plagas entre las diferentes zonas de cultivo por el país, estas acciones están controlados por diversas oficinas en todo el territorio y en todos los casos se realiza inspecciones y puesta de cuarentenas para prevención.

ICA, (2015). - El Instituto Colombiano Agropecuario desarrolla y ejecuta medidas para tener el control y la regulación del comercio, se esfuerza por cumplir las normas y recomendación que la OMC publica respecto a la sanidad y métodos de control de epidemias, de formas preventivas al consumo de producto agrícolas y peces.

SAG, (2006). - El Servicio Agrícola y Ganadero de Chile, por medio de su servicio de cuarentena animal, ejecuta medidas de cuarentena para animales y productos animales con el propósito de mantener la salud animal y la salud pública.

➤ **Cuarentena Vegetal:**

CNMSF, (2015). - Según el Comité Nacional para la Aplicación de las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias de República Dominicana, es el control del movimiento de vegetales o productos vegetales sujetos a reglamentaciones para su observación, inspección o prueba y/o tratamiento adicional, con el propósito de evitar la introducción y/o diseminación de plagas de interés

cuarentenario, con el fin de Prevenir o evitar la introducción, establecimiento y eventual diseminación de plagas y enfermedades de importancia.

FAO, (1995). - Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, siglas de Food and Agriculture Organization, es toda actividad destinada a prevenir la introducción y/o propagación de plagas de cuarentena o para asegurar su control oficial.

➤ **Distrito Tambopata:**

PCM, (2010). - Mediante Ley N° 1782, del 26 de diciembre de 1912, se crea el departamento de Madre de Dios, donde se determina las tres provincias y son: Tambopata, Manu y Tahuamanu.



Figura N° 08:
Mapa de Madre de Dios.

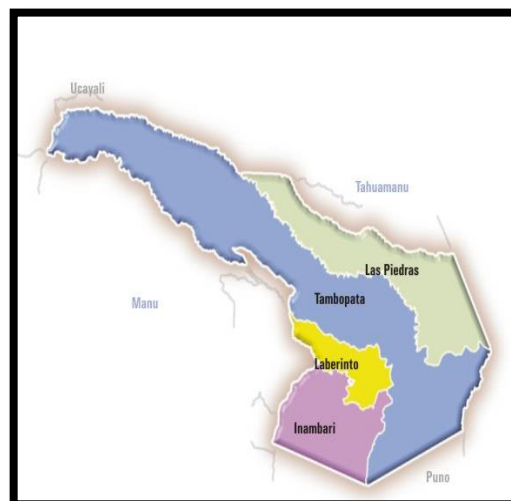


Figura N° 09:
Mapa del distrito Tambopata.

Tambopata, que se separa en cuatro distritos, que son Inambari, Tambopata Laberinto y Las Piedras, determinándose que la ciudad capital es, Puerto Maldonado, asignándole los siguientes límites según el artículo 2º se detallan los límites de 3 provincias conforman Madre de Dios, siendo el distrito Tambopata el objeto del presente estudio, **SUS LÍMITES SON IMPRECISOS** según las normas de creación: Ley N° 1782 del 26 de diciembre de 1912.

➤ **Empatía:**

Psicología Online de Calidad de Vicente, (2015). – Psicológicamente empatía es comprender el pensamiento y las emociones que siente la otra persona, es una conexión natural, una capacidad intelectual de reacción.

Diccionario ABC, (2015). - Se considera la característica de las personas en sentir y ponerse en la situación mental de la otra persona con quien se trata, a fin de establecer una relación amigable con la otra persona.

➤ **Expectativa:**

RAE, (2016). - Según la real academia de legua de España, es la esperanza de realizar o conseguir algo, es la medida de la incertidumbre en un aspecto nuevo o del que solos e tiene recomendaciones.

Diccionario ABC, (2015). - Sentimiento de esperar algo que no se conoce por lo cual existe incertidumbre, se puede tener una leve idea de lo que se espera, pero generalmente se dejan las cosas a las probabilidades de lo pueda pasar.

➤ **Fiabilidad:**

España, P. C. (2015). - Según la Dirección General de Protección Civil y Emergencias de España, la definición más ampliamente admitida de la fiabilidad es la seguridad en algo que se espera o conoce, sentimiento de seguridad y certeza sea en personas o actividades.

Klaine, B. (2009), La fiabilidad se comprende por la capacidad de llevar una tarea con seguridad de que se cumplirá, esto involucra solucionar problemas si es que ocurren y estos no afecten el resultado de la actividad.

➤ **Fitosanitario:**

FAO, (2015). - Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, siglas de Food and Agriculture

Organization), es un término sanitario relacionados a toda actividad destinada a prevenir la introducción y dispersión de plagas de cuarentena o para asegurar su control oficial

CASAFE, (1993).- Según la Cámara de Sanidad Agropecuaria y Fertilizantes de Argentina, se entiende por fitosanitario al conjunto de sustancias destinadas a prevenir, atraer, repeler o controlar cualquier plaga de origen animal o vegetal durante la producción, almacenamiento, transporte, distribución y elaboración de productos agrícolas y sus derivados.

➤ **Inocuidad Agroalimentaria:**

Acevedo, C. (2013). - Los procedimientos que se utiliza para identificar, evaluar y accionar ante la existencia de productos destinados al consumo humano los cuales representan peligro de ingestión, estos pueden ser alimentos o medicinas, aunque el concepto es más conocido en el sector de los alimentos.

CNMSF, (2010). - Según el Comité Nacional para la Aplicación de las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias de República Dominicana, es el proceso que asegura la calidad en la producción y elaboración de los productos alimentarios, implica la adopción de metodologías que permitan identificar y evaluar los potenciales peligros de contaminación de los alimentos en el lugar que se producen o se consumen, así como la posibilidad de medir el impacto que una enfermedad transmitida por un alimento contaminado puede causar a la salud humana.

➤ **Intangibilidad:**

Muñoz, J. (2009). - No son posibles de percibir por medio de los sentidos, siendo ésta una característica definitiva que distingue productos y servicios, donde los productos son tangibles y los servicios intangibles.

Mello, C. (2002). - Diferencia entre los servicios y los productos físicos, los servicios no pueden ser vistos, sentidos, probados o tocados como los productos físicos por el contrario los productos sí.

➤ **Inseparabilidad:**

RAE, (2016). - Según la Real Academia Española, es la cualidad de inseparable y representa las cosas que no se pueden separar, objetos unidos estrechamente entre sí, productos de una sola pieza y productos intangibles.

Stanton, Etzel & Walker, (2007). – Inseparables son las actividades de desarrollo que son dependientes unas de otra, por ejemplo, no se puede haber consumo de un bien si es que no hay producción del mismo bien se puede decir que estas actividades son inseparables para la obtención de un fin.

➤ **Sanidad agropecuaria:**

Diccionario ABC, (2015). – Conjunto de requisito y normas agropecuarias con el fin de no exponer a peligros contaminantes los productos que son de consumo humano y de esta manera conservar la sanidad.

CAN, (2010). - Según la Comunidad Andina de Naciones, conjuntos de instituciones y empresas que regularizan las normas sanitarias a fin de establecer un procedimiento y requisitos para destinar la producción al consumo humano sea de origen animal o vegetal.

➤ **Sanidad Animal.**

SENASA Perú, (2015). - Según el Servicio Nacional de Sanidad Agraria, la sanidad animal se controla desde un proceso para controlar desde el ingreso de animales de distintas razas a territorio nacional hasta la evaluación de su sanidad con fines de reproducción y/o consumo que quieren ser ingresados al país, y también al tránsito interno.

Morchón, R. (2010). – Es el conjunto de normas que cuida el ingreso y salida de productos de origen animal para que no represente riesgo de plaga, enfermedad, o alguna otra patología que pueda dañar a otros animales y/o personas. Cada país controla puntos de inspección de productos en zonas adecuadas cerca de las fronteras.

➤ **Sanidad Vegetal.**

SENASA Perú, (2015). - Según el Servicio Nacional de Sanidad Agraria, describe la sanidad vegetal como el conjunto de normas y procedimientos con el fin de velar por la sanidad de productos de origen vegetal para que no representen peligro de contaminación alguna dentro del territorio del país.

Cooperación Suiza, (2009). - Según la Cooperación Suiza en América, Fito sanidad o sanidad vegetal se refiere a las prácticas usadas en agricultura para el manejo epidemias y plagas agropecuarias, optimizando la productividad, calidad e inocuidad.

➤ **Sector Agropecuario:**

Diccionario ABC, (2015). – Son las actividades primarias que incluye la actividad agrícola con el cultivo de vegetales y la actividad pecuaria que es la crianza de ganados y peces estas actividades están reguladas por organismos del gobierno.

Dirección General del Educación Técnico-Profesional, del Ministerio de Educación de Republica dominicana, (2015). - El sector agropecuario es una actividad económica que produce bienes de primera necesidad (productos destinado a la alimentación) por lo que se actividad de desarrolla en campos de cultivo y zonas de crianza de animales con control sanitario.

➤ **Seguridad:**

Diccionario ABC, (2015). - Sensación de confianza y no correr riesgos ni peligro en tanto se desarrolla una actividad, existen criterios para determinar la seguridad establecidas por los gobiernos.

Diccionario DE, (2016). - Se refiere a la ausencia del peligro, miedo y riesgos, tener conocimiento y certeza sobre algo. La seguridad es un tipo de bienestar que el estado debe garantizar a todos los ciudadanos para evitar desigualdades.

➤ **Servicios:**

Diccionario ABC, (2015). - Actividades destinadas a responder y satisfacer las necesidades de un cliente.

Diccionario DE, (2016). - Actividad de ofrecer un producto en muchos casos intangibles, los servicios de enseñanza, de asesoría y algunas tecnologías.

➤ **Tangibilidad o elementos tangibles o evidencias físicas:**

Ruiz-Olalla, C. (2001). - Es el conjunto de características que están en entorno a la oferta de un servicio, estos pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, la presencia del personal, los materiales informáticos disponibles en la institución, estos últimos deben ser atractivos visualmente y de apariencia moderna.

Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985). - En su publicación titulada "SERVQUAL: A Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", señala los artículos de tangibilidad, como la apariencia física del proveedor, es decir la estructura y el diseño de las instalaciones y equipos, personal y demás elementos con los cuales los usuarios están en contacto.

➤ **Zoosanitario:**

OIE, (2013). - Según la Organización Mundial de Sanidad Animal (World Organization For Animal Health), es el sistema creado para calificar la sanidad corporal y el bienestar de un rebaño de vacunos, camélidos y otros, esta calificación sugiere control de enfermedades y otras normas.

Lozano, (2012). - El termino Zoosanitario está dentro de este proceso que verifica la calidad y se refiere a los productos agropecuarios para que el ingreso de productos alimenticios sea controlado dentro del país con el fin de garantizar la inocuidad alimentaria a la población peruana.

Ferrer, (2005). - Estas medidas son un conjunto de acciones previamente establecidas para identificar erradicar y prevenir la salud del hombre, compuesta de normas oficiales que podrán comprender medidas zoosanitarias, de las cuales se derivan para otros subproductos químicos y alimenticios según la regulación de las normas de sanidad zoosanitaria.

2.5 Marco legal:

El SENASA fue creado por el Art. 17º del Decreto Ley N° 25902 de fecha 27 de noviembre de 1992. Su base legal se rige por los siguientes dispositivos:

- Decreto Ley N° 25902 del 27.11.92, Ley Orgánica del Ministerio de Agricultura.
- Decreto Supremo N° 24-95-AG del 04.10.95, Reglamento de Organización y Funciones del SENASA.
- Ley Nª 27322, Ley Marco de Sanidad Agraria, constituida como Autoridad Nacional de Sanidad Agraria – SENASA.
- Decreto Legislativo N°1059: Ley General de Sanidad Agraria
- Decreto Supremo N° 014-2010-AG: Aprueban Texto Único de Procedimientos Administrativos del SENASA.
- LEY N°27444: Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.5.1 Marco legal de Sanidad Vegetal

- D.S. N° 032-2003-AG: Reglamento de Cuarentena Vegetal
- R.D. N° 002-2012-AG-SENASA-DSV: Categorías de Riesgo Fitosanitario de plantas, productos vegetales y otros artículos reglamentarios.
- DIRECTIVA GENERAL N° 022-2001-AG-SENASA-DGSV-DDF: Directiva sobre procedimientos a seguir en la Certificación de plantas, productos vegetales y otros artículos reglamentarios destinados a la Exportación y Reexportación.
- DIRECTIVA GENERAL N° 023-2000-AG-SENASA-DGSV-DDF: Manual de procedimientos para la inspección fitosanitaria en puestos de Control Cuarentenarios Externos.
- R.D. N° 105-2005-AG-SENASA-DGSV: Manual de Procedimientos Fitosanitarios para el ingreso y salida del país del embalaje de madera utilizado en el Comercio Internacional.
- D.S. N° 045-99-AG: Disponen la norma CODEX STAN.4-1981 del Codex Alimentarius, para Azucares Blanco.

2.5.2 Marco legal de Sanidad Animal

- DIRECCTIVA GENERAL N° 018-2001-AG-SENASA-DGSA: Directiva del Reglamento Zoosanitario de Importación y Exportación de Animales, Productos y Subproductos de origen animal.
- RESOLUCION JEFATURAL N° 143-2001-AG-SENASA: Procedimiento para la autorización sanitaria de establecimientos que se dediquen a la exportación de productos y subproductos de origen animal.
- RESOLUCION DIRECTORIAL N° 0004-2013-AG-SENASA-DSA: Establecen 5 categorías de riesgo donde estarán agrupadas las mercancías pecuarias en función a la capacidad de vehiculizar agentes patógenos de enfermedades que representen riesgo para la salud pública y sanidad animal, a nivel de procedimiento, o a su forma de presentación y uso.

2.5.3. Marco legal de Insumos e Inocuidad Agroalimentaria

- DECRETO LEGISLATIVO N°1062: Ley de inocuidad de los Alimentos.
- D.S. N° 004-2011-AG: Reglamento de Inocuidad Agroalimentario.
- D.S. N° 016-2000-AG: Aprueban el Reglamento para el Registro y Control de Plaguicidas Químicos de Uso Agrícola.
- D.S. N° 002-2011-AG: Modifican el reglamento (D.S. N°015-98-AG) de registro y control de plaguicidas químicos de uso agrícola y el reglamento de registro, control y comercialización de productos de uso veterinario y alimentos para animales, y aprueban normas complementarias.
- R.D. N° 469-2007-AG-SENASA-DIAIA: Aprueban norma que complementa el procedimiento para el internamiento de productos veterinarios y alimentos para animales en los puestos de control SENASA.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio.

Para evaluar la calidad de servicio se utilizó el modelo SERVQUAL, la cual permitió de manera sistemática medir la calidad de los servicios en la certificación sanitaria del SENASA en el distrito Tambopata, la metodología de la investigación que se aplicó es de tipo **DESCRIPTIVO**: Investigación descriptiva porque nos permitió recoger los datos y describir las características del problema, en este caso la calidad de los servicios en la certificación sanitaria en atención al SECTOR AGROPECUARIO, en el distrito Tambopata – 2016, la cual nos permitió conocer la clase de servicios que está brindando actualmente el SENASA MADRE DE DIOS.

3.2 Diseño de estudio.

Durante el desarrollo de la investigación aplicamos el siguiente diseño:

- Evaluación situacional del SENASA Madre de Dios, en el distrito Tambopata 2016.
- Análisis estadístico.
- Preparación de las encuestas.
- Validación de las encuestas.
- Aplicación de las encuestas piloto.
- Reformulación de las encuestas.
- Procesamiento y análisis de resultados.

3.3 Población y muestra.

a) Población

La población está constituida por todos productores agropecuarios, empresarios del sector y en su gran mayoría los intermediarios (Comerciantes, Transportistas, empleados, etc.) que utilizaron de manera directa los servicios efectuados por el SENASA Madre de Dios en el distrito Tambopata, para la Certificación Sanitaria de productos, sub productos y derivados del sector agropecuario, comprendidos desde el 15 de setiembre al 15 de octubre 2016, a través de las siguientes áreas: Área de Sanidad Animal, Área de Sanidad Vegetal, Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria.

b) Muestra

Para el presente estudio se aplicó el procedimiento de muestreo por casos, debido a que la población es pequeña, solo se tomaron a los **108 usuarios** en las áreas de: Sanidad Animal, Sanidad Vegetal, Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria; quienes aceptaron participar en el estudio.

La muestra está conformada por aquellos usuarios que asistieron al local del SENASA Madre de Dios a solicitar los servicios para la Certificación sanitaria de sus productos, sub productos o derivados del sector animal o vegetal, durante un mes y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en el presente trabajo de investigación.

Según, **Flores J. (2007)**. En su libro: "EL ESTUDIO DE CASOS", da a conocer que: "el objetivo principal para estudiar el tamaño de muestra por caso, es explotar los complejos y confusos problemas que se plantea en la práctica y para los que no existen teorías explícitas para utilizar los conocimientos y resolver situaciones problemáticas mejorando así su capacidad para manejar situaciones en caso de la vida real. Esta idea es confirmada por *Shulman*, (1992), en su publicación "Case methods in teacher Education", cuando describe: que el carácter local y específico de los casos como material institucional puede no ser problemático para el aprendizaje; al contrario puede ser un medio para aprender bastante, más apropiado que las listas de

proposiciones o exposiciones de hechos y principios descontextualizados y abstractos. Así, los casos facilitan el entrenamiento en estrategias de análisis en toma de decisiones y en la resolución de conflictos, considerando tres elementos esenciales: son reales, estimulan el pensamiento y promueve el debate.

c) Criterios de inclusión

- Usuarios nuevos, frecuentes y acompañantes de servicios relacionados a la emisión de Certificados Fitosanitarios y Zoonosanitarios.
- Usuarios y acompañantes, ambos sexos, \geq de 18 años.
- Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

d) Criterios de exclusión

- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.
- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que acudieron en estado etílico.
- Usuarios que participaron en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones.

3.4 Métodos y técnicas.

¿Cómo investigar? El objeto de la investigación es observar los problemas de la calidad de servicios que brinda el SENASA a los usuarios de las áreas de: Sanidad Animal, Sanidad Vegetal, Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria, con la finalidad de resolver problemas generados por los servicios que brinda el SENASA y poder mejorar la gestión

3.5 Tratamiento de datos.

El trabajo de investigación se realizará en base al ordenamiento, clasificación y presentación de resultados obtenidos, en cuadros estadísticos, gráficos y sistematización a base de las técnicas estadísticas con el propósito de comprenderlos. Este análisis está orientado a probar las hipótesis, por lo cual la interpretación será en base a ENCUESTAS de acuerdo al Modelo SERVQUAL, que se realizarán a los usuarios potenciales y reales del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA, en el distrito Tambopata, relacionándolo con el planteamiento del problema, el marco teórico y conceptual.

Este trabajo de investigación es descriptivo para la interpretación y análisis de los resultados se utilizará el **Paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences o Paquete estadístico para Ciencias Sociales)**.

Según, **Bermúdez, J. (2005)**, menciona que el SPSS, es un conjunto de potentes herramientas de tratamientos de datos y análisis estadístico, siendo un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y empresas de investigación de mercados, este programa consiste en un módulo base y módulos anexos que han ido actualizando constantemente con nuevos procedimientos estadísticos.

3.6 Técnica de muestreo

Investigación analítica porque analizará la calidad de los servicios del SENASA en el distrito Tambopata, mediante un trabajo de campo basado en las encuestas directas realizadas antes de utilizar el servicio y después del servicio, de tal manera propongamos lineamientos que permitan mejorar la calidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, 2016. El método científico está apoyado en técnicas de investigación adecuada, precisa, que permitan la constatación de la hipótesis, la cualificación y cuantificación de lo fenoménico, para llegar a lo esencial. En resumen, las técnicas por si misma tienen carácter científico, pero la investigación científica no se puede llevar a cabo sin las técnicas e instrumentos adecuados y precisos.

CAPITULO IV

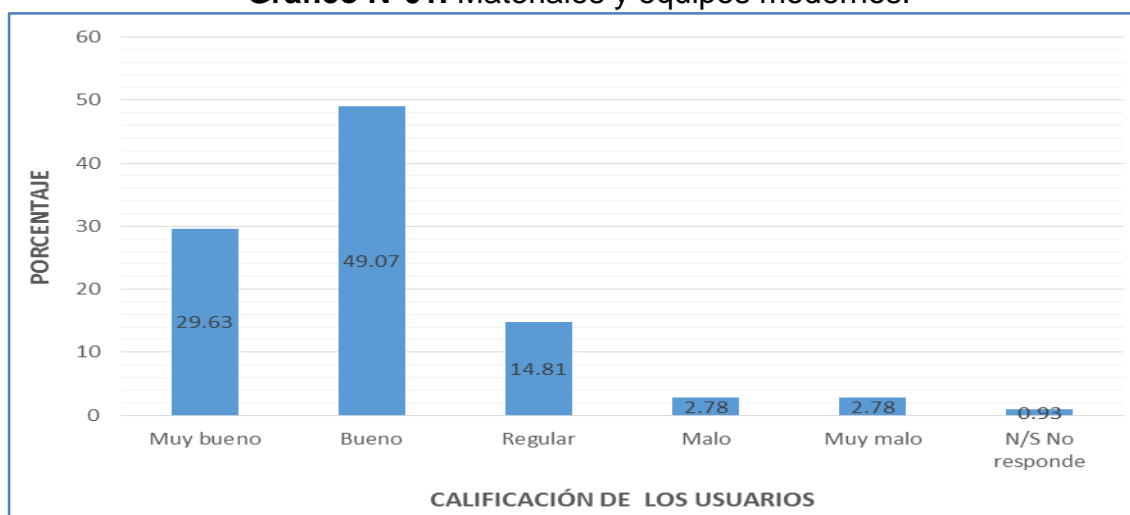
RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

4.1 EXPECTATIVAS.

4.1.1 DIMENSIÓN TANGIBILIDAD

a) Materiales y equipos modernos.

Gráfico N°01. Materiales y equipos modernos.

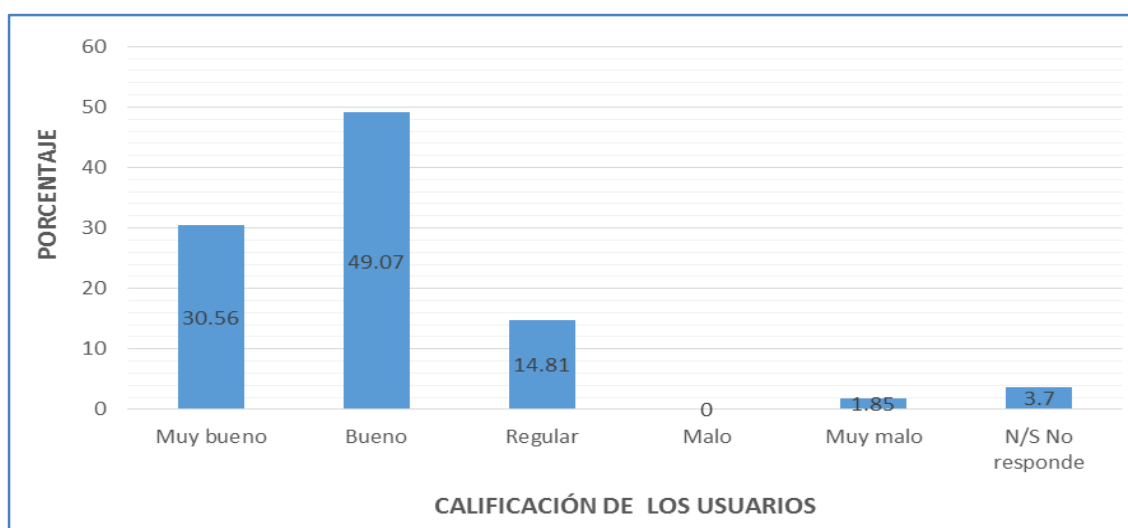


Fuente: *Elaboración propia.*

Según el 49.07% de los encuestados califica como BUENO en cuanto a los materiales y equipos modernos que utilicen en el SENASA, además mencionan que es parte importante para los servicios que presta esta institución. El 29.63% de los encuestados mencionan que los materiales y equipos modernos del SENASA es MUY BUENO, porque tienen maquinaria, herramientas y utensilios adecuados a la zona y estos contribuirán en mejorar los servicios, mientras que el 14.81% de los encuestados considera que los materiales y equipos modernos califican como REGULAR porque no contribuirán a brindar un servicio adecuado.

b) Instalaciones físicas.

Gráfico N°02 Título: Instalaciones físicas.

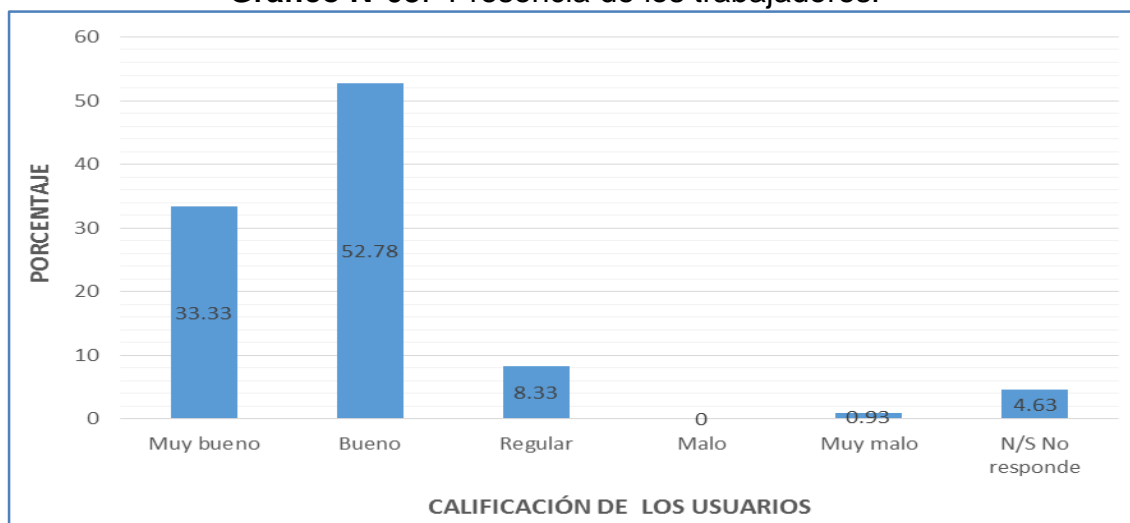


Fuente: *Elaboración propia.*

El 49.07% de los encuestados califica que es BUENO a los ambientes físicos cómodos, atractivos y limpios, despertando el deseo e interés por observar el orden y pulcritud, el cual invita a que el usuario concurra a dichas instalaciones, en cambio, el 30.56% de los usuarios evalúa como MUY BUENO por la cualidad que tiene el SENASA durante el servicio que brinda a los usuarios es decir que es muy atractivo, cómodo y limpio, mientras que el 14.81% de los encuestados califica como REGULAR, porque encuentran a las instalaciones adecuadas con una constante renovación en los servicios que brinda el SENASA con respecto a la higiene, orden y comodidad en sus instalaciones.

c) Presencia de los trabajadores.

Gráfico N°03. Presencia de los trabajadores.

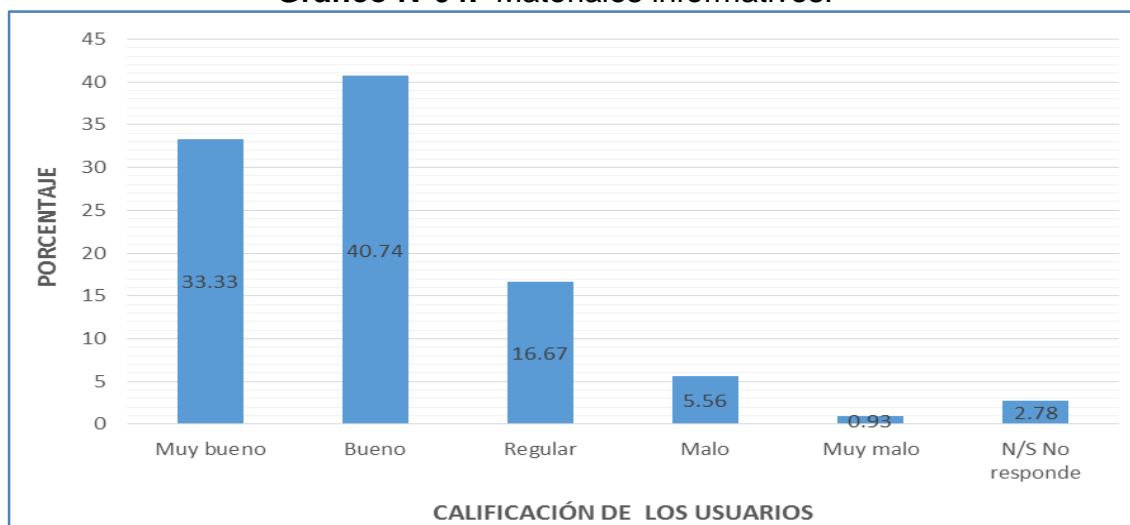


Fuente: *Elaboración propia.*

El 52.78% de los encuestados consideran que es BUENO la presencia de los trabajadores en el SENASA, porque esperan tener un servicio con una buena actitud del personal durante el trámite para obtener su certificación, atributos que consideran fundamentales para mejorar la calidad de sus servicios además, esperan que los trabajadores estén presentables, además, el 33.33% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, esperando que los trabajadores de la institución presten sus servicios con buenos cuidados de higiene personal, esto causaría una muy buena impresión a los usuarios y por último, el 8.33% de los encuestados considera REGULAR porque creen que la actitud de algunos trabajadores no permite satisfacer las necesidades durante el servicio que brindará el SENASA, lo cual permitirá lograr una mayor aceptación o rechazo hacia la institución.

d) Materiales informativos.

Gráfico N°04. Materiales informativos.



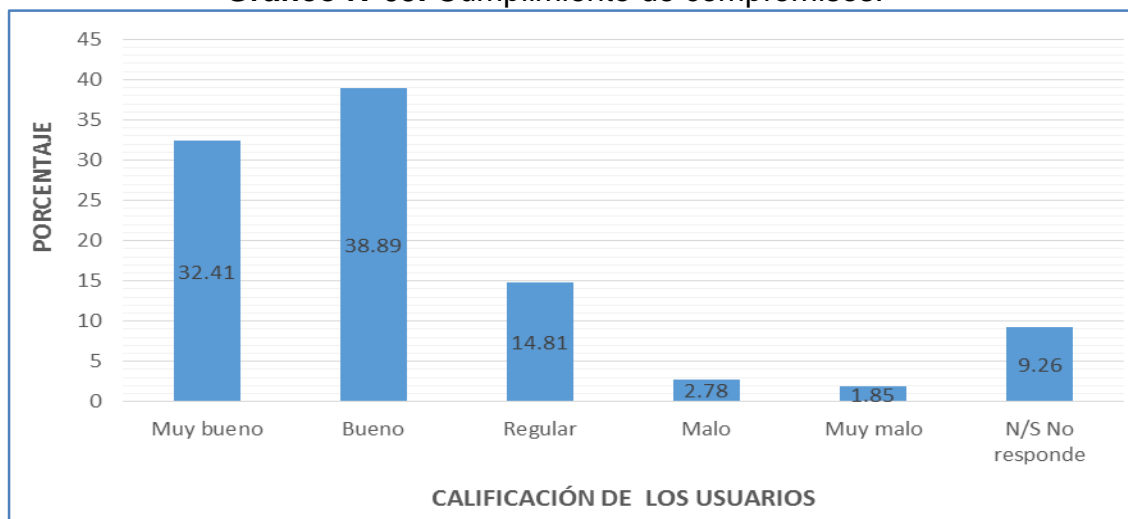
Fuente: *Elaboración propia.*

El 40.74% de los encuestados considera BUENO a los materiales informativos destinados a brindar orientación, como los afiches, folletos, volantes y revistas, porque consideran que las áreas no dispongan de materiales con información específica para cada tipo de usuario, esto podría afectar la calidad de los servicios, de la misma forma, el 33.33% de los encuestados evalúa como MUY BUENO ya que según sus expectativas, los recursos informativos del Senasa cuentan con información sencilla, lo que es adecuado para comprender el mensaje que se desea transmitir a los usuarios y finalmente, el 16.67% de los encuestados considera REGULAR a los materiales informativos que esperan encontrar, porque esto ayudaría a estar más informados según sus necesidades específicas de cada caso.

4.1.2 DIMENSIÓN FIABILIDAD.

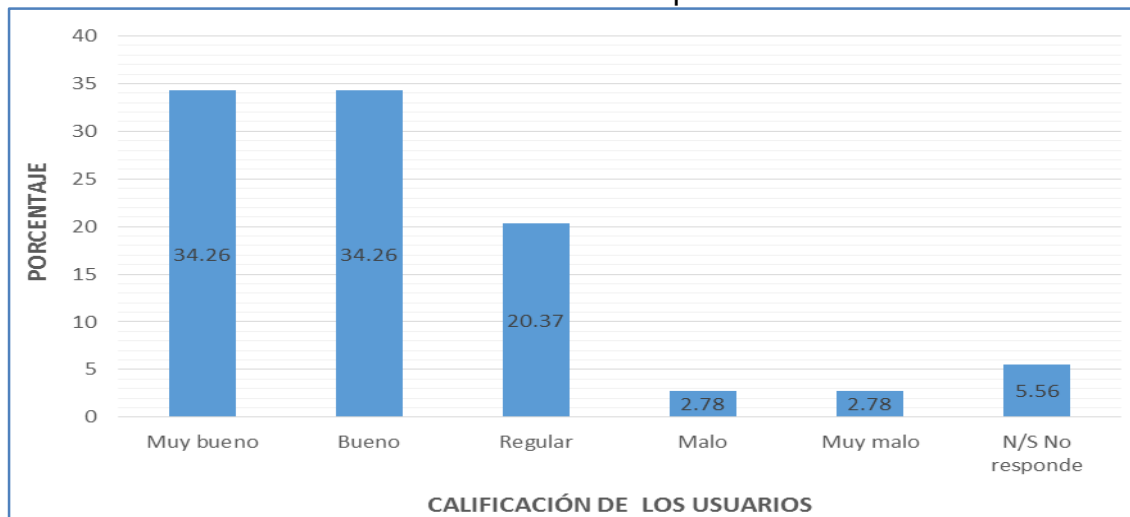
a) Cumplimiento de compromisos.

Gráfico N°05. Cumplimiento de compromisos.



Fuente: *Elaboración propia.*

El 38.89% de los encuestados considera BUENO al cumplimiento de sus promesas de capacitaciones, asistencia técnica y reuniones de trabajo en fechas determinadas, porque espera que la institución cumpla con sus compromisos pactados, esto permitirá generar confianza en la institución, por otro lado, el 14.81% de los encuestados según sus expectativas, considera REGULAR al cumplimiento de los compromisos asumidos para la certificación sanitaria del sector agropecuario en las oficinas del SENASA Madre de Dios y por último, el 1.85% de los encuestados evalúa como MUY MALO porque no espera que el SENASA Madre de Dios cumpla sus compromisos en las fechas programadas, cualidades que no ayudan a generar un servicio confiable.

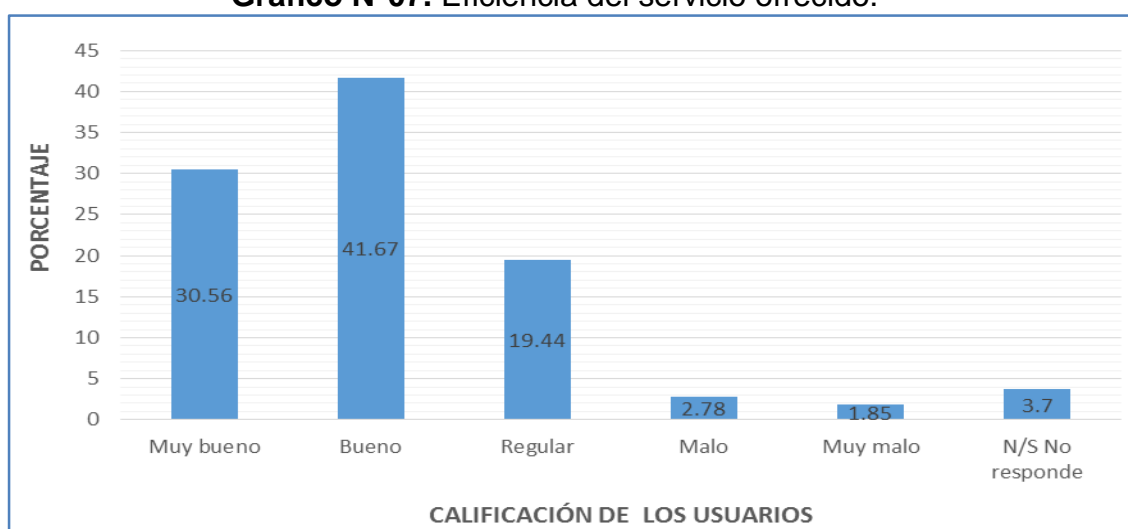
b) Solución de problemas.**Gráfico N°06. Solución de problemas**

Fuente: *Elaboración Propia.*

El 34.26% de los usuarios encuestados considera MUY BUENO al interés que muestran en solucionar los problemas porque esperan que los trabajadores del SENASA muestren predisposición para solucionar sus inconvenientes, esto ayudaría al incremento de la satisfacción de los usuarios, en cambio, el 34.26% de los encuestados evalúa como BUENO, al confiar que los trabajadores les capaciten para resolver a sus problemas imprevistos de manera rápida, finalmente, el 20.37% de los encuestados considera REGULAR porque no siempre espera recibir asistencia oportuna por parte de los trabajadores, esto afectaría en la desconfianza de los usuarios.

c) Eficiencia del servicio ofrecido.

Gráfico N°07. Eficiencia del servicio ofrecido.

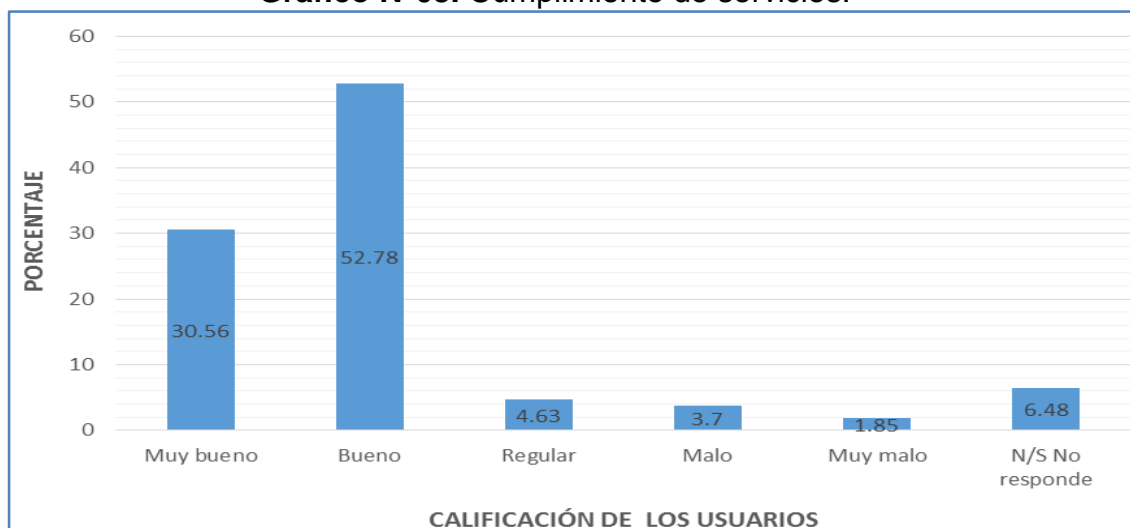


Fuente: *Elaboración Propia.*

El 41.67% de los encuestados considera BUENO al cumplimiento con eficiencia de los servicios, deseando que los trabajadores del SENASA cumplan adecuadamente sus funciones desde la primera impresión, esto contribuiría al incremento de la confianza, de igual importancia, el 30.56% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, porque creen que los trabajadores cumplirán sus actividades con eficiencia desde la primera vez, generando credibilidad en ellos y por otra parte, el 19.44% de los encuestados considera REGULAR al no existir una confianza plena sobre la calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores de la institución, lo que podría generar un impacto negativo en los usuarios.

d) Cumplimiento de servicios.

Gráfico N°08. Cumplimiento de servicios.

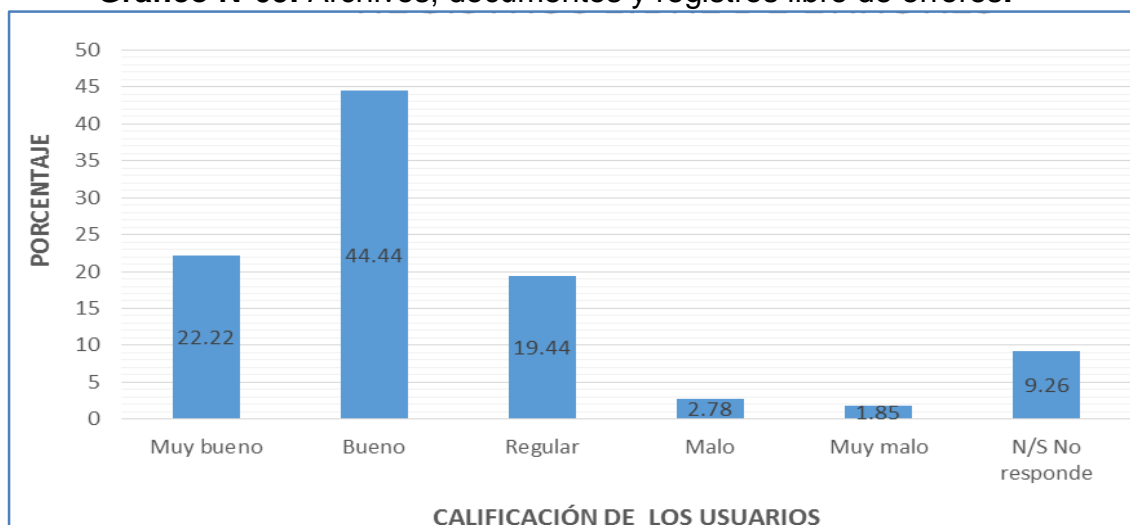


Fuente: *Elaboración Propia.*

El 52.78% de los usuarios considera BUENO al cumplimiento de los servicios en el periodo establecido porque confían que en el SENASA cumplirán sus diferentes actividades programadas en los tiempos acordados, lo que generaría el contentamiento en los usuarios, a la vez que 30.56% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, porque cree que la institución cumplirá sus funciones en el menor tiempo posible contribuyendo de esta manera a la generación de credibilidad, en cambio, el 6.48% de los encuestados NO SABE, NO RESPONDE al desconocer los procedimientos para la certificación de sus productos.

e) Archivos, documentos y registros libre de errores.

Gráfico N°09. Archivos, documentos y registros libre de errores.



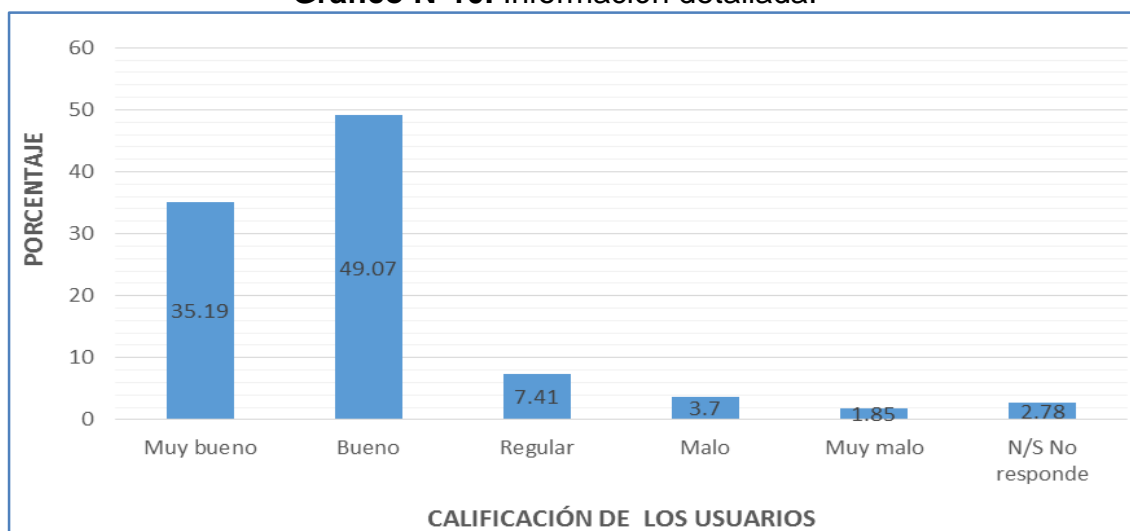
Fuente: *Elaboración Propia.*

El 44.44% de los encuestados considera BUENO a la gestión documentaria de la institución, al confiar que el SENASA mantiene registros fehacientes en sus diferentes tramites que realizan, esto genera el incremento de la seguridad de los usuarios externos, igualmente, el 22.22% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, al creer que la institución resguarda una información documentaria fidedigna, lo que otorgaría confianza a la institución y finalmente, el 19.44% de los encuestados considera REGULAR al desconocer las políticas y el sistema de archivo de la institución, generando distorsión en la información.

4.1.3 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.

a) Información detallada.

Gráfico N°10. Información detallada.

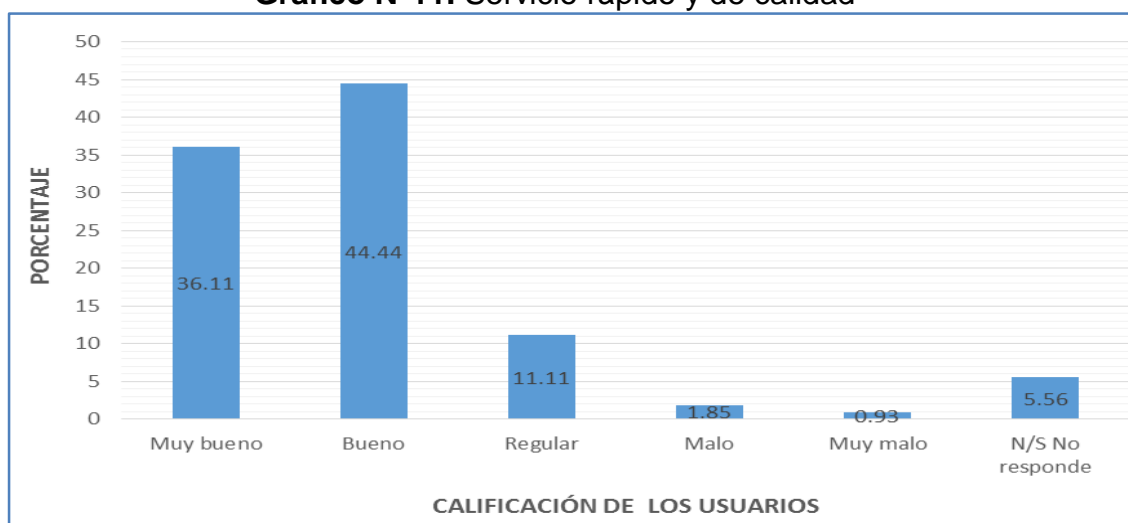


Fuente: Elaboración propia.

El 49.07% de los usuarios encuestados considera BUENO a las capacitaciones, sugerencias e información detallada que reciben para tramitar la certificación sanitaria, porque esperan que en el SENASA les puedan esclarecer de manera minuciosa los requisitos para los diferentes tramites, esto permitiría la reducción de tiempos para la obtención de sus certificaciones, por otra parte, el 35.19% de los encuestados de los usuarios evalúa como MUY BUENO, porque esperan recibir información pormenorizada para cada tipo de certificación, esto podría generar el incremento de la felicidad en los usuarios, al contrario, el 7.41% de los encuestados considera REGULAR, confiando recibir una atención aceptable y poco resaltante.

b) Servicio rápido y de calidad.

Gráfico N°11. Servicio rápido y de calidad

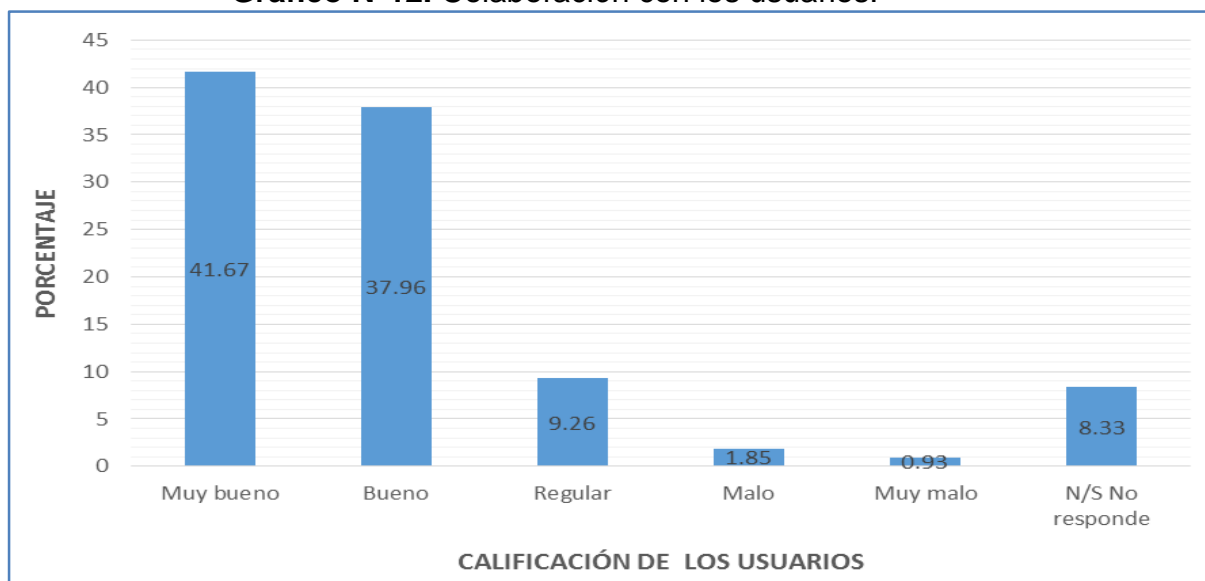


Fuente: *Elaboración propia.*

El 44.44% de los usuarios considera BUENO, a la rapidez de la atención a los usuarios y calidad de los servicios, confían que la institución brinde servicios con diligencia, generando el bienestar de los usuarios externos, por otra parte, el 36.11% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, a todos los tramites que se realicen en la institución, con servicios presurosos y en excelentes condiciones, según sus necesidades, generando el incremento de la satisfacción en los usuarios y finalmente, el 11.11% de los usuarios encuestados evalúa como REGULAR porque consideran que la demora en los servicios no cubre sus necesidades, causando un malestar en los procesos de certificación.

c) Colaboración con los usuarios.

Gráfico N°12. Colaboración con los usuarios.

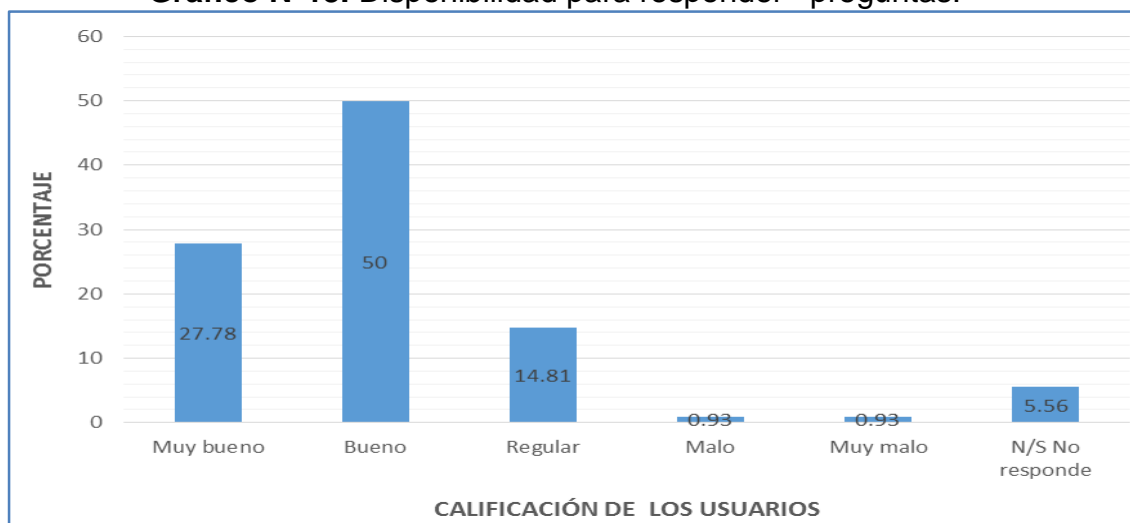


Fuente: *Elaboración propia.*

El 41.67% de los usuarios considera MUY BUENO, a la disponibilidad de los trabajadores para ayudar a los administrados, confían que en el SENASA los trabajadores se muestren siempre predispuestos para asesorar, capacitar y auxiliar a los diferentes usuarios, esto podría generar mejoras en las relaciones entre los usuarios internos y externos, sin embargo, el 37.96% de los usuarios encuestados evalúa como BUENO, porque espera que los trabajadores de la institución participen siempre en la solución de sus problemas, mejorando los tiempos en los servicios, al contrario, el 9.26% de los usuarios considera REGULAR al considerar que algunos trabajadores no les brinden auxilio para la solución de sus problemas, provocando la disconformidad con la calidad del servicio en algunos de los usuarios.

d) Disponibilidad para responder preguntas.

Gráfico N°13. Disponibilidad para responder preguntas.



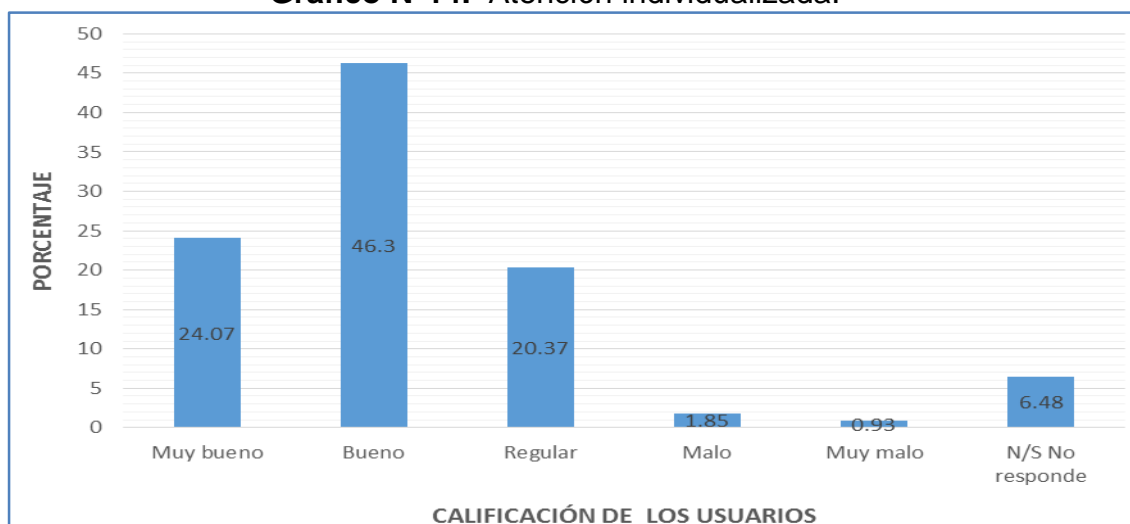
Fuente: Elaboración propia.

El 50.00% de los usuarios encuestados considera BUENO, la disponibilidad de los trabajadores del SENASA para responder las consultas de los usuarios, lo que podría generar mejoras de la atención en cada área de servicio, igualmente, el 27.78% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, porque esperan encontrar trabajadores que tengan la disponibilidad para dar respuestas a sus diferentes interrogantes, esto influiría en la reducción de tiempos en el procesamiento de sus expedientes en cada una de las diferentes áreas y por último, el 14.81% de los usuarios considera REGULAR porque algunos trabajadores no siempre estarían disponibles para poder responder ante las necesidades de los usuarios, originando la insatisfacción de algunos usuarios.

4.1.4 DIMENSIÓN EMPATIA.

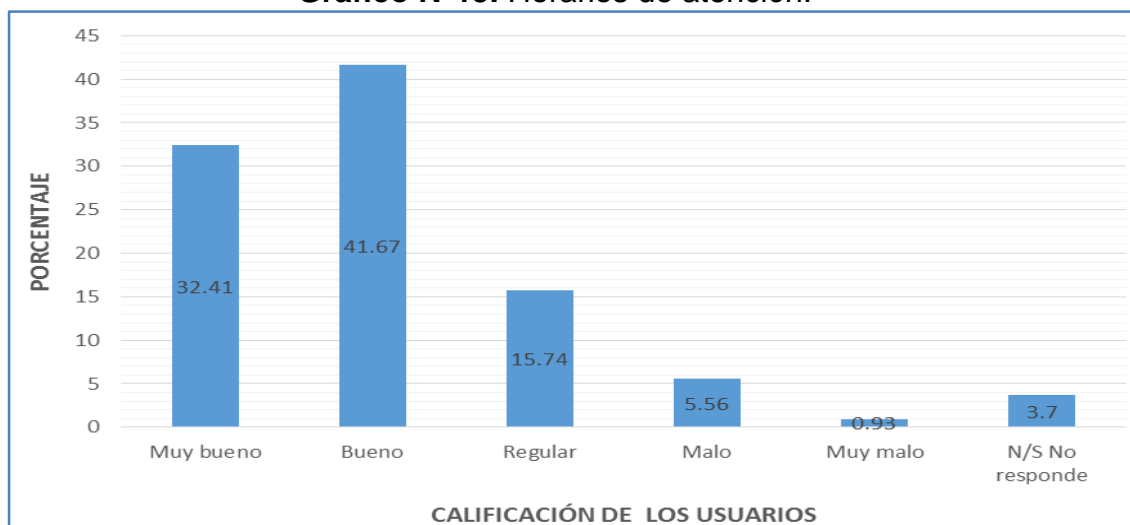
a) Atención individualizada.

Gráfico N°14. Atención individualizada.



Fuente: *Elaboración propia.*

El 46.30% de los encuestados considera BUENO a la atención de carácter particular del SENASA, confían recibir atención personalizada según los requerimientos para cada área, esto permitirá conocer mejor las necesidades de cada usuario, de la misma forma, el 24.07% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, al creer que en la institución brindarán atención individualizada a cada usuario, originando la simpatía en sus relaciones, por otra parte, el 20.37% de los encuestados considera REGULAR al considerar que los servicios individualizados se dan de manera aceptable.

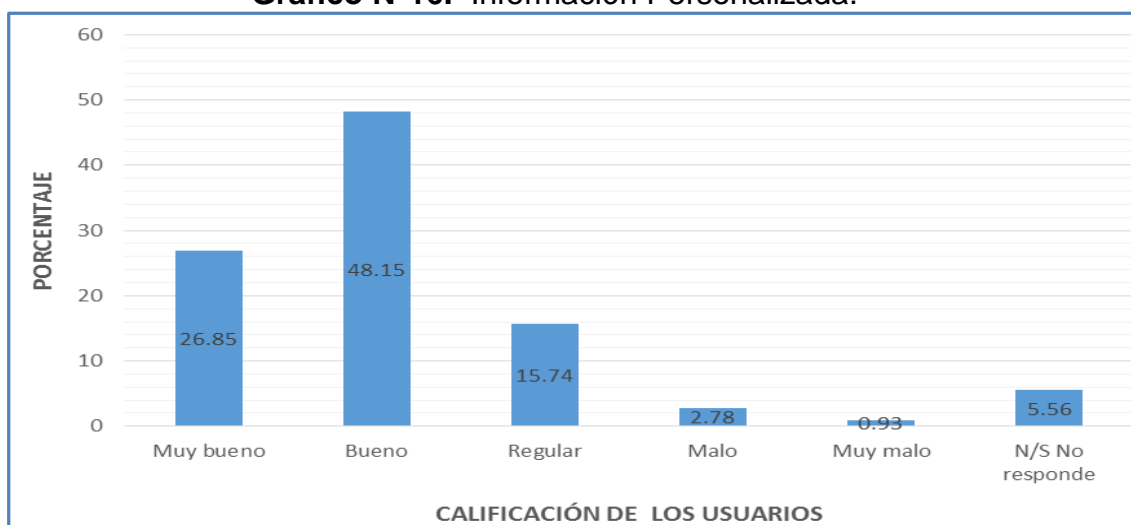
b) Horarios de atención.**Gráfico N°15. Horarios de atención.**

Fuente: *Elaboración propia.*

El 41.67% de los usuarios encuestados considera BUENO porque esperan que los horarios de trabajo en el SENASA se adecuen a sus necesidades, de la misma forma, el 32.41% de los usuarios evalúa como MUY BUENO, confiando que los horarios de atención de igual importancia, son apropiados obtener la certificación sanitaria y fitosanitaria, lo que podría generar una expectativa positiva hacia la institución y por último, el 15.74% de los encuestados considera REGULAR considerando que los horarios no se adaptan a las necesidades específicas de algunos usuarios externos, lo que podría generar constantes reclamos.

c) Información personalizada.

Gráfico N°16. Información Personalizada.

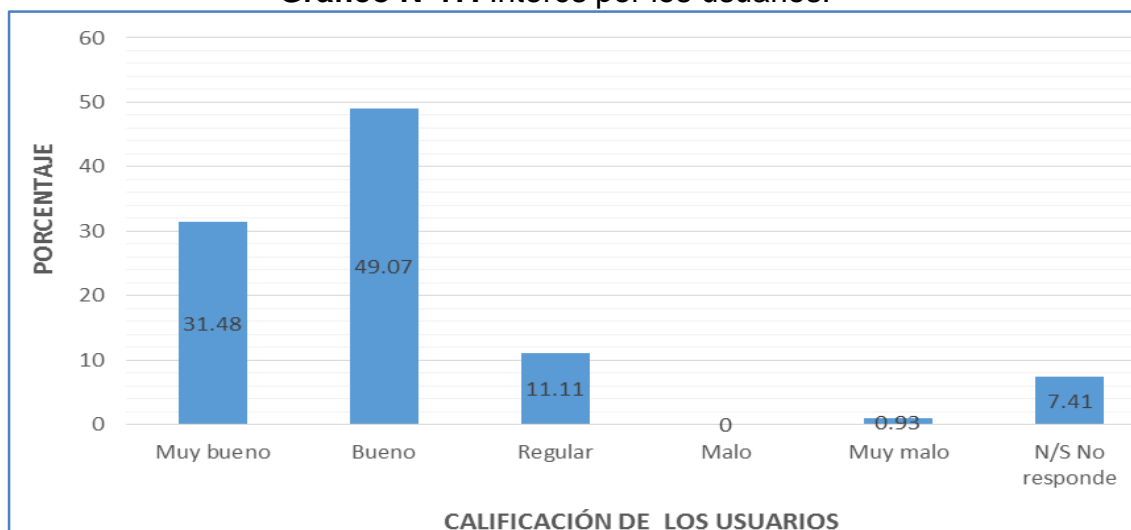


Fuente: *Elaboración propia.*

El 48.15% de los usuarios encuestados considera BUENO, porque esperan que en la institución brinden información según las necesidades de cada usuarios, esto ayudaría a mejorar el manejo de los tiempos para obtener las respectivas certificaciones, igualmente, el 26.85% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, esperando que a cada usuario se le brinde información detallada según la complejidad de cada tipo de trámites que realicen, esto permite que los usuarios no repitan los mismos errores en los procedimientos para la certificación, no obstante, el 15.74% de los usuarios considera REGULAR, porque no espera recibir la información que requiere con carácter personalizado, generan retraso en los servicios.

d) Interés por los usuarios

Gráfico N°17. Interés por los usuarios.

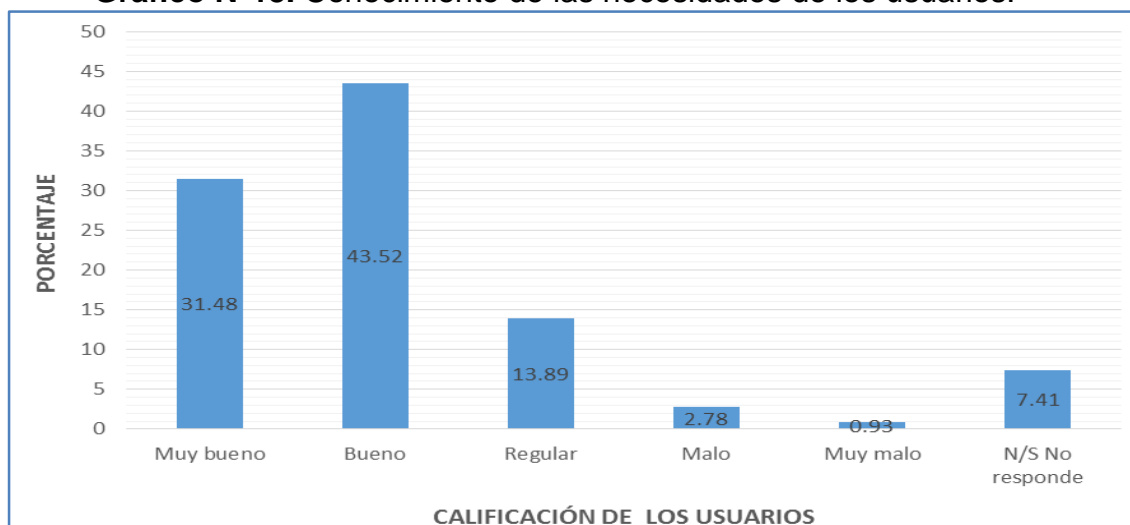


Fuente: *Elaboración propia.*

El 49.07% de los usuarios considera BUENO, a la información que esperan recibir, las sugerencias, las exigencias en los requisitos y procedimientos para la obtención de los certificados sanitarios para el beneficio de los usuarios, esto ayudaría a fortalecer las relaciones entre los servidores públicos y los administrados, por otra parte, el 31.48% de los usuarios encuestados evalúa como MUY BUENO, confiando que los trabajadores tendrán como prioridad las mejores soluciones para el provecho de los usuarios, sin generarles perjuicios económicos ni pérdidas de tiempo, esto mejoraría los lazos de amistad de los usuarios con los trabajadores, en cambio, el 11.11% de los usuarios considera REGULAR a las recomendaciones, exigencias e información desconfiando que no todos los trabajadores busquen lo mejor para los intereses de sus administrados, esto provocaría la apatía en algunos usuarios.

e) Conocimiento de las necesidades de los usuarios.

Gráfico N°18. Conocimiento de las necesidades de los usuarios.



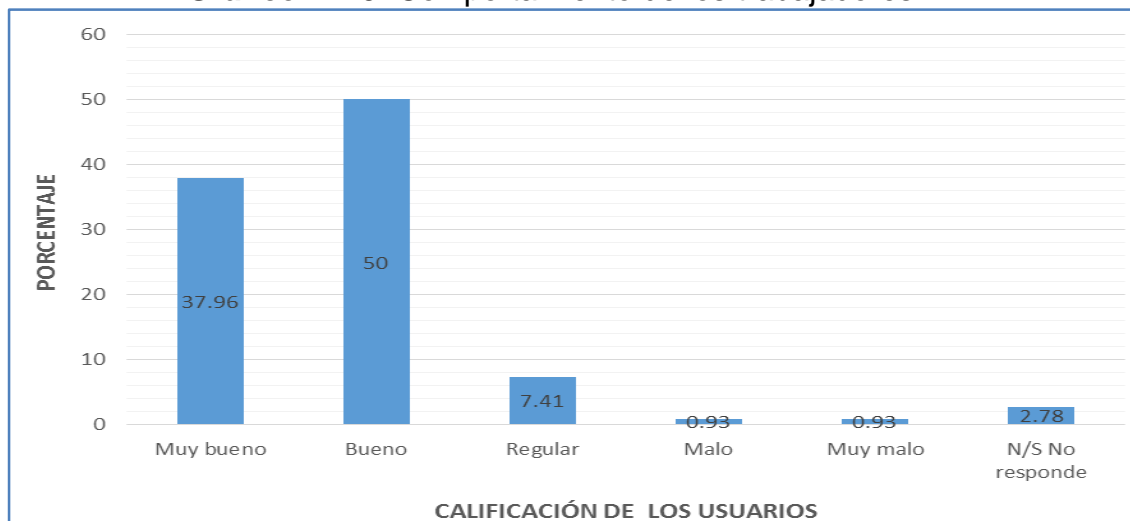
Fuente: Elaboración propia.

El 41.67% de los usuarios encuestados considera BUENO, a la experiencia de los trabajadores para poder dar soluciones inmediatas a las demandas de cada usuario, de igual importancia, el 31.48% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, consideran que los trabajadores tienen identificadas las necesidades específicas y las mejores soluciones para cada tipo de servicios, cada problema frecuente y cada caso que se reporte, lo que ayudaría a generar confianza en los servicios que brindan los trabajadores, por otra parte, el 13.89% de los usuarios evalúa como REGULAR, porque consideran que solo algunos trabajadores conocerán las necesidades particulares de los usuarios, lo que podría ocasionar malas experiencias en algunos usuarios.

4.1.5 DIMENSIÓN SEGURIDAD

a) Comportamiento de los trabajadores.

Gráfico N°19. Comportamiento de los trabajadores.

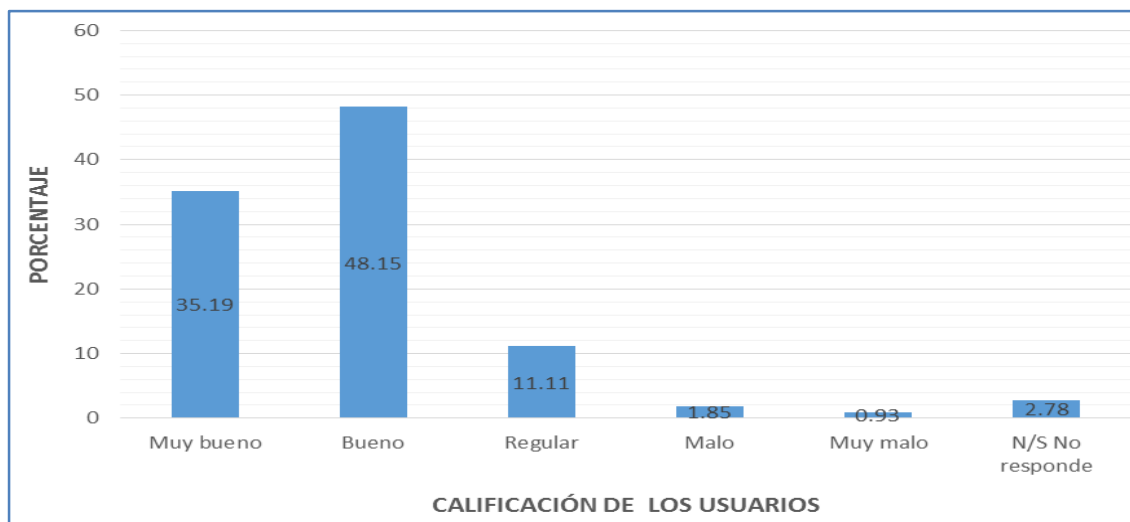


Fuente: *Elaboración propia.*

El 50.00% de los usuarios considera BUENO, la conducta y la manera de actuar de los trabajadores, consideran que esas actitudes les transmita credibilidad y respeto, lo que ayudaría a incrementar los niveles de confianza en las transacciones que realicen, asimismo, el 37.96% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, esperando que las actitudes y la cordialidad de los trabajadores les hará llegar un mensaje de seguridad que influye en la convicción para el logro de sus respectivas certificaciones, finalmente, el 7.41% de los usuarios considera REGULAR a la manera de proceder con los usuarios, considerando que algunos trabajadores deban mejorar su actitud.

b) Seguridad en las transacciones.

Gráfico N°20. Seguridad en las Transacciones.

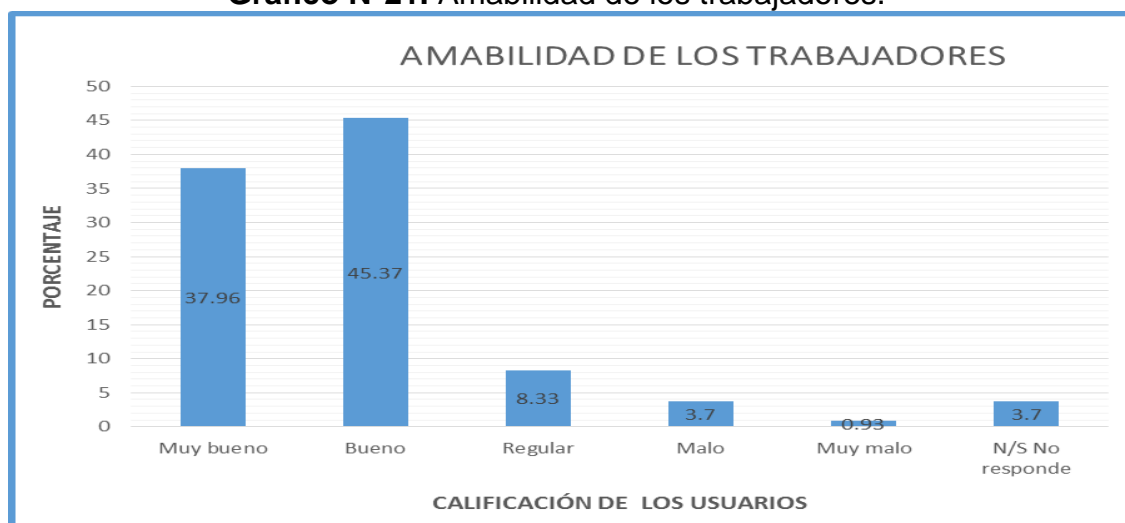


Fuente: *Elaboración propia.*

El 48.15% de los usuarios encuestados considera BUENO, a la garantía que ofrece y a la confianza que genera la institución en las transacciones, esperando que las acciones de los trabajadores generen seguridad y confianza en los usuarios externos, asimismo, el 35.19% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, los procedimientos y las políticas de seguridad efectuadas por la institución ya que esto permitirá reducir los niveles de desconfianza en los servicios que brinde y para concluir, el 11.11% de los usuarios considera REGULAR las habilidades de los trabajadores para inspirar credibilidad y confianza en los diferentes servicios, lo que no ayudaría a reducir los niveles de incertidumbre en algunas acciones relacionadas a las políticas sanitarias de la institución.

c) Amabilidad de los trabajadores

Gráfico N°21. Amabilidad de los trabajadores.

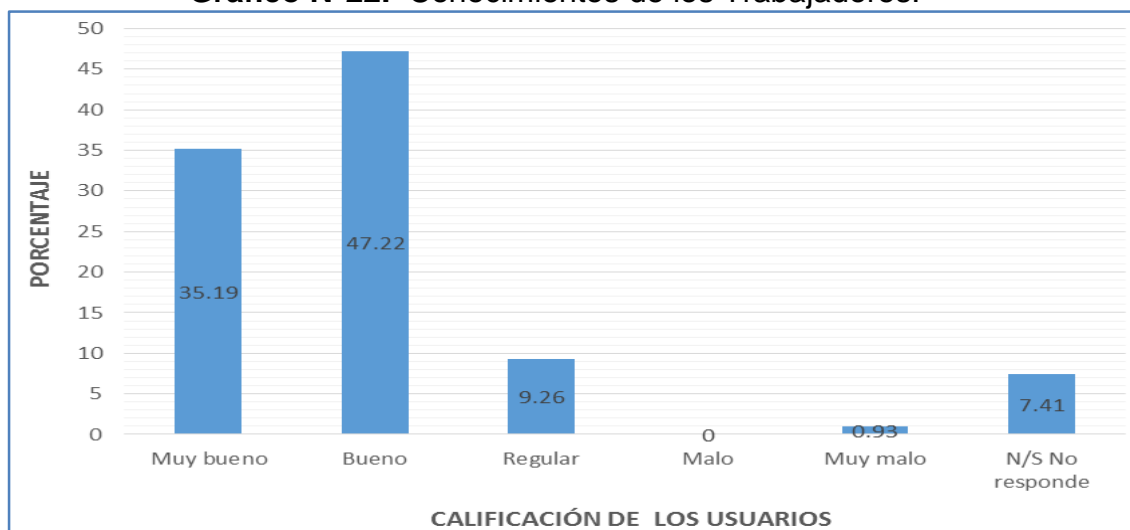


Fuente: *Elaboración propia.*

El 45.37% de los encuestados considera BUENO, a la gentileza de los trabajadores, esperando recibir un trato afectuoso desde su ingreso a la institución, esto repercute de manera positiva en el clima laboral, de igual importancia, el 37.96% de los usuarios evalúa como MUY BUENO, al trato Cortez y educado de los trabajadores en el momento que sean atendidos, lo que podría contribuir a un mejor entendimiento entre las partes, al contrario, el 8.33% de los encuestados considera REGULAR, porque discrepa de la gentileza y del trato fraterno de algunos trabajadores, siendo la causa de tratos diferenciados con los mismos.

d) Conocimientos de los trabajadores.

Gráfico N°22. Conocimientos de los Trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

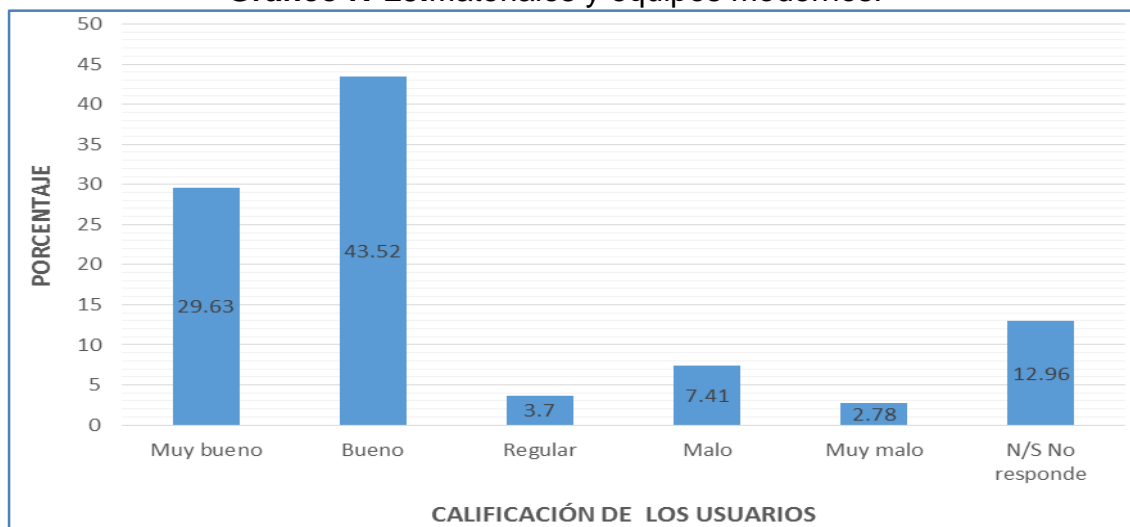
El 47.22% de los usuarios encuestados considera BUENO, a la experiencia de todos los trabajadores, imprescindibles para dar respuesta a las dudas de los usuarios y brindar solución a los problemas de manera eficaz, de la misma forma, el 35.19% de los usuarios encuestados evalúa como MUY BUENO, a los niveles de conocimiento y sabiduría de los trabajadores para dar respuesta de forma concreta a todas sus dudas, en cambio, el 9.26% de los usuarios evalúa como REGULAR, a la información, procedimientos, estrategias y los mecanismo con los que cuentan los trabajadores para solucionar sus problemas, generando brechas de satisfacción en los usuarios.

4.2 PERCEPCIONES

4.2.1 DIMENSION TANGIBILIDAD.

a) Materiales y equipos modernos.

Gráfico N°23. Materiales y equipos modernos.

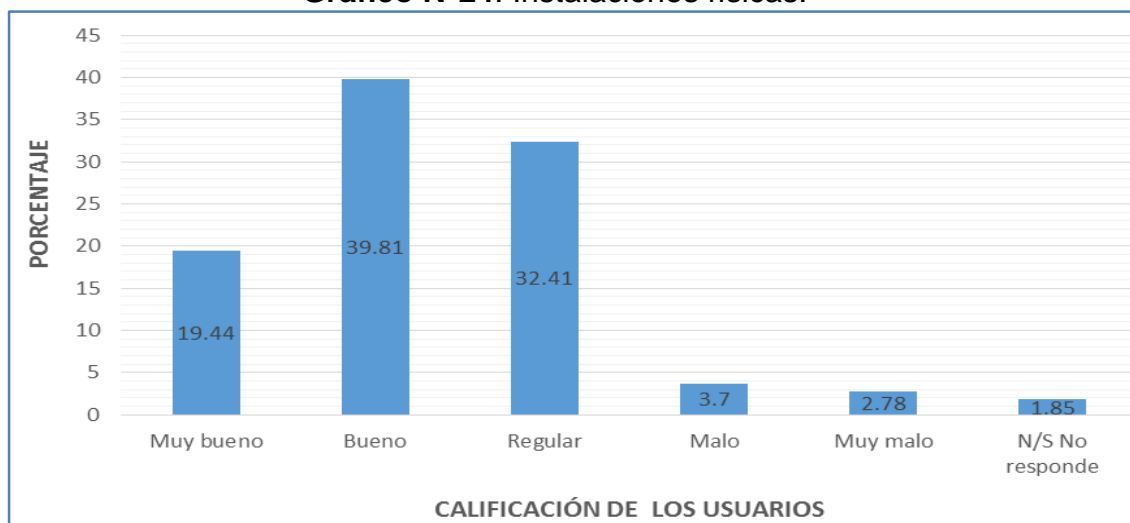


Fuente: *Elaboración propia*

El 43.52% de los encuestados considera como BUENO, a las herramientas, equipos tecnológicos y bienes tangibles del SENASA, para brindar sus diferentes servicios, estos ayudaron de manera significativa a mejorar la atención de los usuarios, de la misma forma, el 29.63% de los usuarios encuestados considera MUY BUENO, al encontrar una infraestructura equipada con útiles de escritorio, artefactos tecnológicos, vehículos, con tecnología actualizada, lo que generó condiciones apropiadas para la prestación de los diferentes servicios y por último, el 14.81% de los encuestados considera REGULAR, los elementos tangibles con los que cuenta la institución para poder brindar los diferentes servicios para la certificación sanitaria, calificando que estos no contribuyen a brindar un mejor servicio. Además, sugieren que la institución debería mejorar las vías de acceso y la señalización para una mejor ubicación de las oficinas.

b) Instalaciones físicas.

Gráfico N°24. Instalaciones físicas.

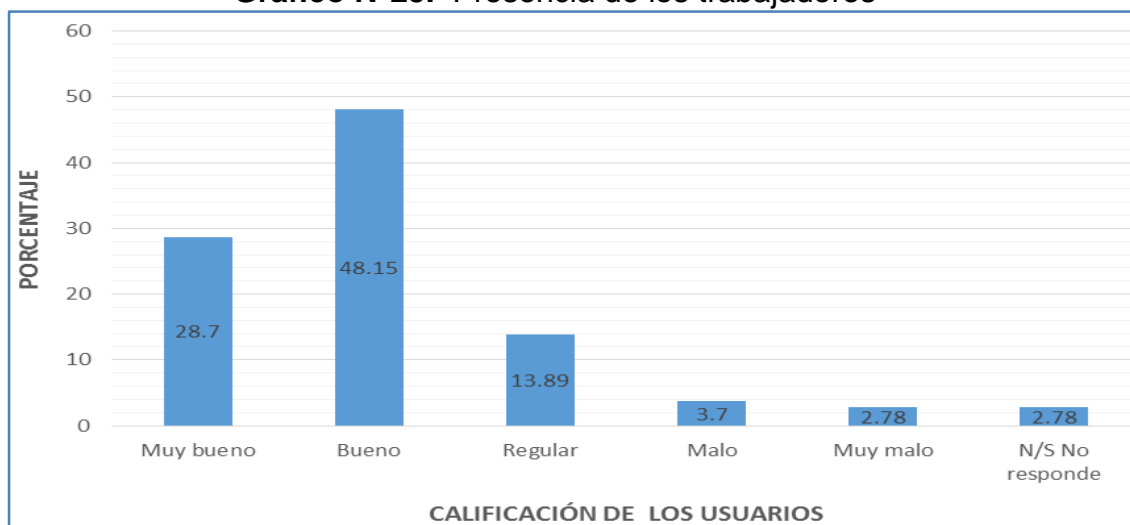


Fuente: *Elaboración propia.*

Según los resultados, el 39.81% de los encuestados percibieron como BUENO, al encontrar ambientes físicos como la fachada, oficinas, pasillos y baños en buenas condiciones de higiene, esto contribuye a mejorar las percepciones sobre la institución, sin embargo, el 32.41% de los usuarios evalúa como REGULAR, a las condiciones de orden y limpieza que encontraron en las instalaciones del SENASA Madre de Dios, considerando que la institución podría mejorar ciertos aspectos de imagen y comodidad en el tiempo de espera para recibir los diferentes servicios, en cambio, el 19.44% de los usuarios califica como MUY BUENO, al considerar que el local del SENASA brinda comodidad con un buen cuidado en la limpieza de su infraestructura, esto refleja confort y placer de los usuarios.

c) Presencia de los trabajadores

Gráfico N°25. Presencia de los trabajadores

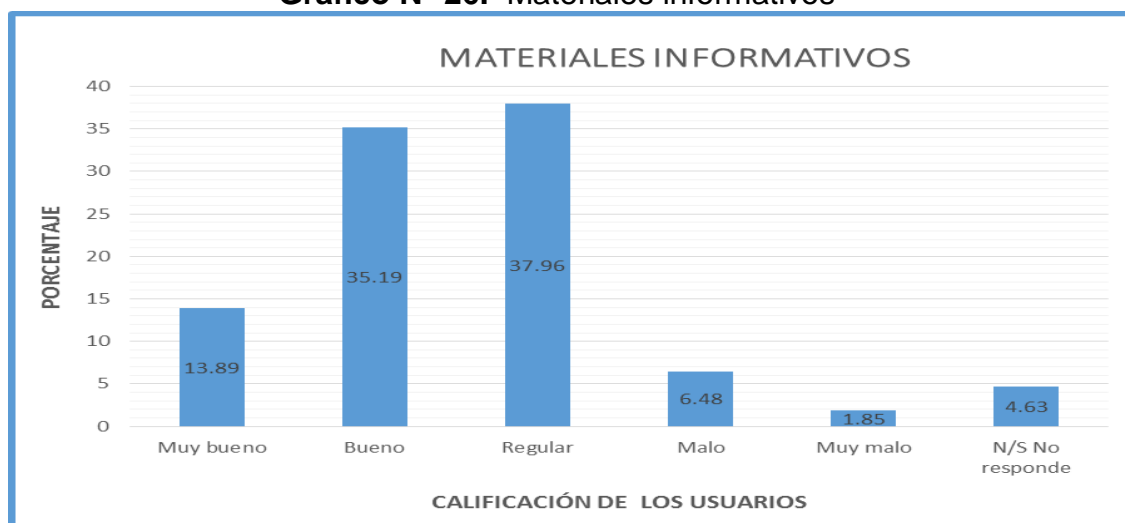


Fuente: *Elaboración propia.*

El 48.15% de los encuestados considera BUENO, porque encontró a los trabajadores con una buena actitud y correctamente vestidos, esto generó respeto y confianza en los usuarios, de igual importancia, el 28.70% califica como MUY BUENO, a los trabajadores de la institución, porque fueron cuidadosos en su lenguaje e higiene personal, esto agrada y crea una buena impresión a los usuarios al momento de ser atendidos, sin embargo, el 13.89% de los usuarios del SENASA considero REGULAR, a la presencia de los trabajadores, debido a que algunos como autoridad sanitaria mostraron una actitud poco flexible, lo que generó sorpresa e incomodidad en algunos usuarios que no están acostumbrados a la formalidad de los servicios.

d) Materiales informativos.

Gráfico N° 26. Materiales informativos



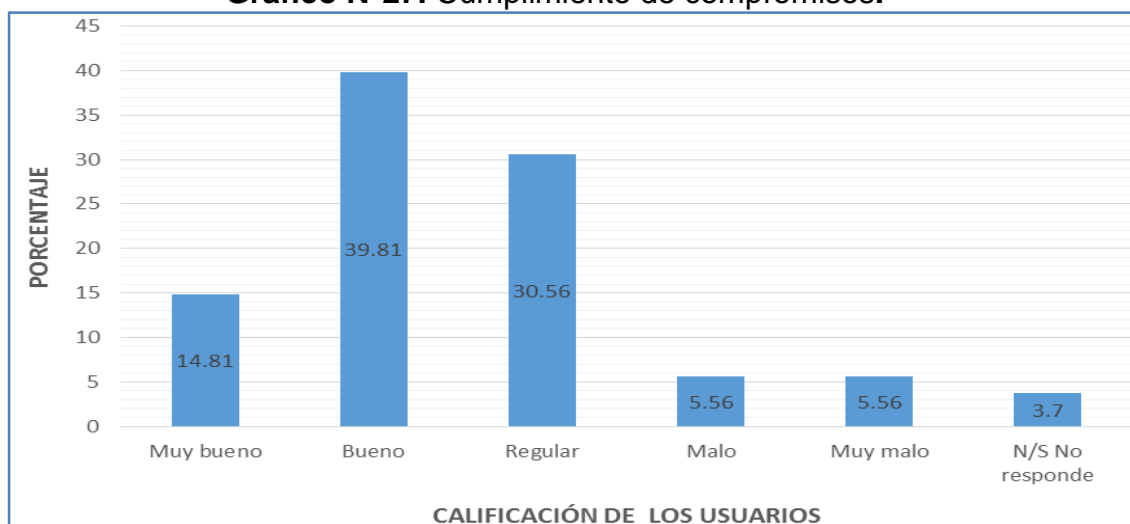
Fuente: *Elaboración propia.*

El 37.96% consideró REGULAR, a los folletos, afiches, gigantografías, revistas y material de difusión, considerando que algunos folletos no están actualizados y esto crea confusión en algunos trámites ante las modificaciones y actualizaciones que ha sufrido las normal relacionadas a la reglamentación sanitaria a nivel nacional, por otra parte, el 35.19% de los encuestados evalúa como BUENO, ya que según sus percepciones los recursos informativos del Senasa cuentan con información sencilla y puntual, lo que permitió a los usuarios a considerar cada uno de los requisitos en los procedimientos para la certificación y de estar informados de aquello que la institución quiere dar a conocer al sector agropecuario, en cambio, el 13.89% de los usuarios considera MUY BUENO, a los materiales de información que encontraron en el SENASA, porque les ayudó a conocer los requisitos de los diferentes trámites, según sus necesidades específicas.

4.2.2 DIMENSIÓN FIABILIDAD.

a) Cumplimiento de compromisos.

Gráfico N°27. Cumplimiento de compromisos.

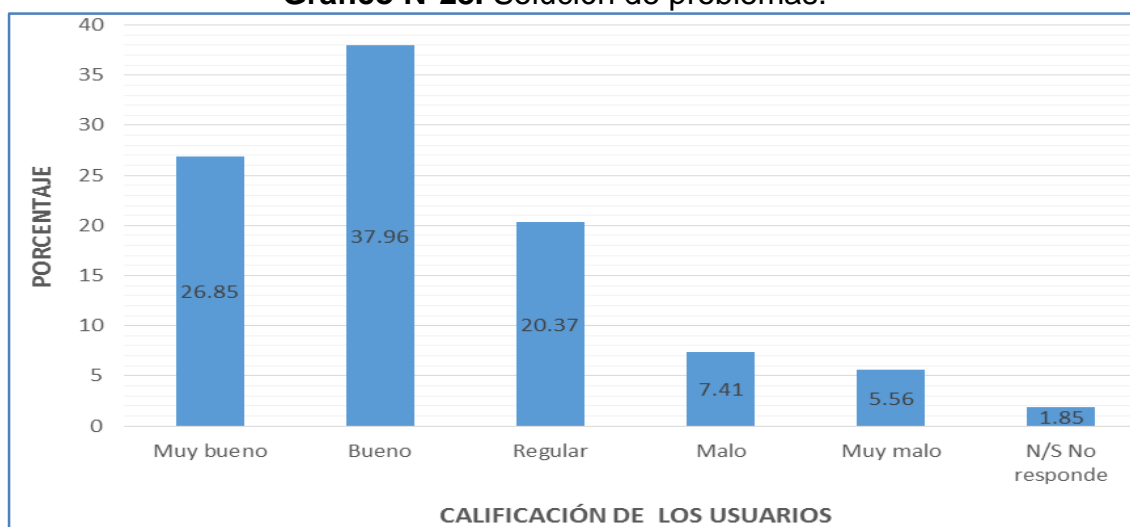


Fuente: *Elaboración propia.*

El 39.81% de los usuarios estimó como BUENO, al cumplimiento de los compromisos en las fechas indicadas, porque afirmó que la institución cumple con las capacitaciones, visitas a los predios con fines sanitarios, reuniones de trabajo con organizaciones, productores e intermediarios del sector agropecuario, esto permitió que los usuarios confíen más en la institución, al contrario, el 30.56% de los encuestados considera REGULAR, sugieren que los trabajadores deberían capacitar constantemente a los ganaderos, en campo, brindar apoyo técnico especializado para los productores pecuarios, esto genera desconfianza y pérdida de credibilidad de los usuarios, de forma similar, el 14.81% de los encuestados evaluó como MUY BUENO, el cumplimiento de los compromisos que realiza el SENASA en las fechas programadas, realizando las capacitaciones, asistencias técnicas y demás actividades, acciones que deberían incrementarse para que generen una mejor aceptación por parte de los productores del campo.

b) Solución de problemas.

Gráfico N°28. Solución de problemas.

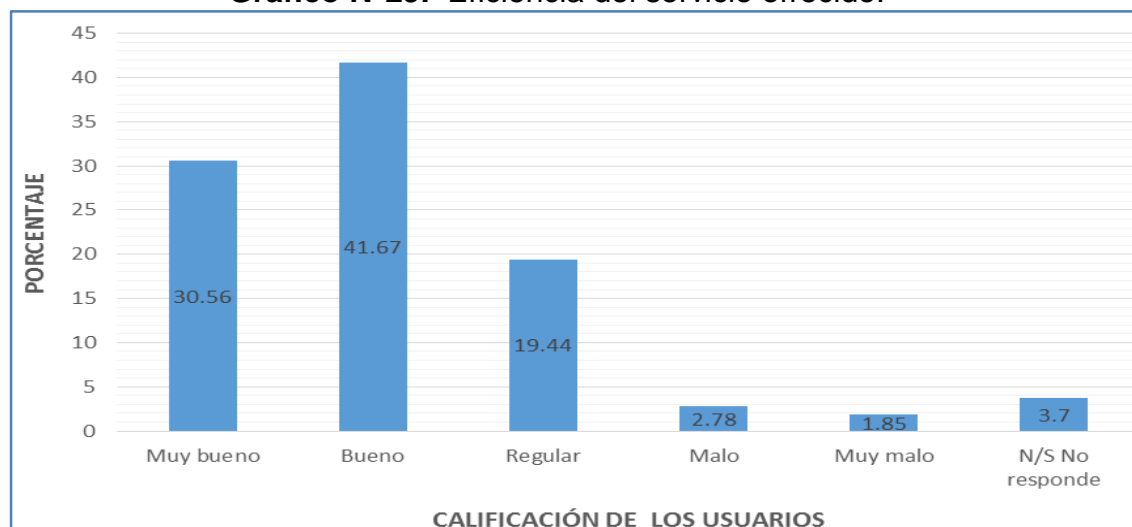


Fuente: *Elaboración propia.*

El 37.96% de los usuarios encuestados considera BUENO, porque percibieron que los trabajadores del SENASA mostraron predisposición para solucionar sus dudas, inconvenientes imprevistos, falta de requisitos y necesidades de apoyo especializado en casos de emergencias del sector, brindando asesoramiento técnico y capacitaciones según los requerimientos de cada sector, esto influye considerablemente a la satisfacción de los usuarios, de igual forma, el 26.85% de los usuarios evalúa como MUY BUENO, porque recibieron solución rápida a sus problemas inesperados, mostrando una predisposición al servicio de cada administrado, esto mejoró las relaciones entre los usuarios internos y externos, sin embargo, el 20.37% de los encuestados considera REGULAR, porque perciben que algunos trabajadores del SENASA mostraron apatía con los inconvenientes de los usuarios, esto causó molestia y tardanzas en la realización de los servicios. Así mismo, muchos usuarios sugieren una mejora en los horarios de atención para los productos perecibles y que la institución apueste más por el trabajo en campo, con apoyo, asesoramiento y asistencia técnica especializada para la crianza de animales mayores y menores.

c) Eficiencia del servicio ofrecido.

Gráfico N°29. Eficiencia del servicio ofrecido.

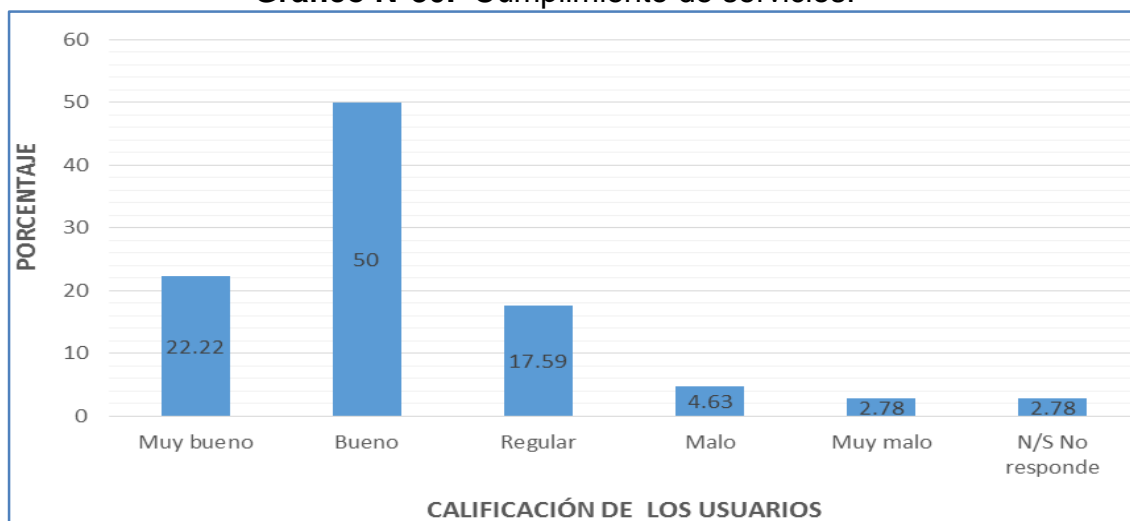


Fuente: *Elaboración propia.*

El 41.67% de los usuarios encuestados considera BUENO, la eficiencia en la emisión de cada uno de los requisitos según la trazabilidad para la obtención del certificado sanitario respectivo emitido por el SENASA, porque los trabajadores cumplieron adecuadamente sus funciones desde el primer momento, esto contribuyó significativamente al incremento de la confianza, igualmente, el 30.56% de los usuarios evalúa como MUY BUENO, porque los trabajadores cumplieron sus actividades de atención a los usuarios, inspecciones, visitas a los predios, campañas de vacunación, pruebas de campo, capacitaciones y otros con eficiencia desde la primera vez, generando mayor credibilidad en ellos, finalmente, el 19.44% de los encuestados considera REGULAR, la eficiencia en la atención al público que ofrece el SENASA porque encontró deficiencias en los horarios de servicios ofrecidos y en la rapidez de los procedimientos, generalmente provocadas por factores externos a la institución, principalmente por las fallas del sistema digitalizado, esto provocó incertidumbre sobre la eficiencia de algunos trabajadores.

d) Cumplimiento de servicios.

Gráfico N°30. Cumplimiento de servicios.

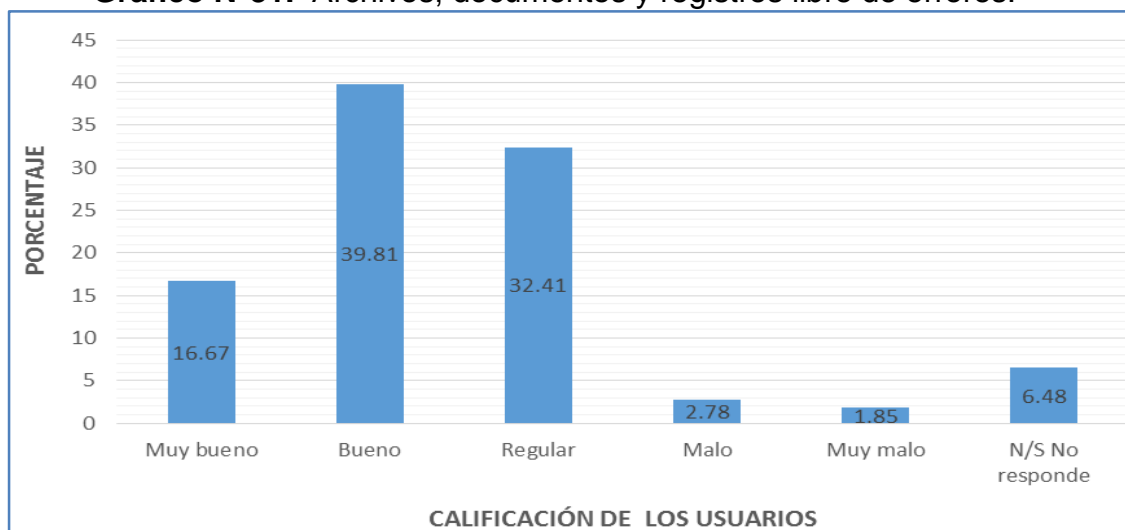


Fuente: Elaboración propia.

El 50.00% de los usuarios consideró BUENO, al cumplimiento de las diferentes la emisión de recibos de ingreso, inspecciones, certificaciones etc., Esto generó la satisfacción de los administrados, asimismo, el 22.22% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, porque la institución cumplió todas las acciones que se encuentran dentro de la trazabilidad para la obtención de las certificaciones sanitarias y fitosanitarias en el menor tiempo posible, valiéndose del apoyo de las tecnologías con las que dispone, generando el respeto hacia la mayoría de usuarios atendidos, por otra parte, el 17.59% de los usuarios calificó REGULAR generando algunas veces ciertos retrasos y demoras en los tiempos de atención, debido a fallas en los sistemas digitalizados que maneja la institución y ante las ausencias del personal, esto causa cierto malestar debido al tiempo apremiante de la mayoría de usuarios. Además, algunos usuarios recomiendan que se elaboren mecanismos para que la emisión de certificados sea más rápido y menos burocrático.

e) Archivos, documentos y registros libre de errores.

Gráfico N°31. Archivos, documentos y registros libre de errores.



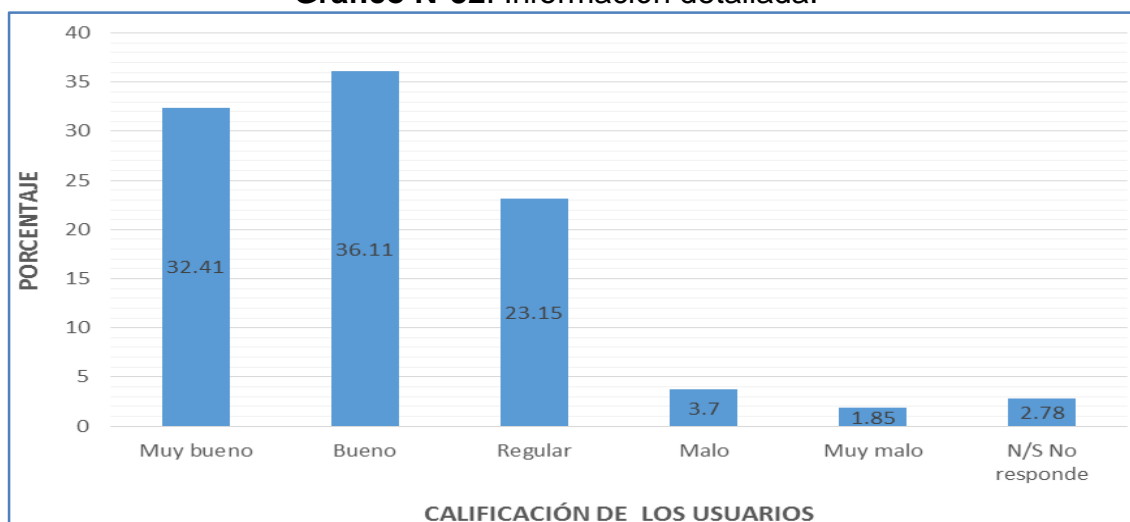
Fuente: *Elaboración propia.*

El 39.81% de los usuarios encuestados considera BUENO la forma que el SENASA mantiene los expedientes, solicitudes, oficios, recibos, actas de inspección, certificados de vacunación y certificados sanitarios, porque percibieron archivos en buen estado y libre de imprecisiones en su emisión, generando un incremento de la confianza y garantía en la veracidad de los documentos generados por parte de la institución, al contrario, el 32.41% de los usuarios considera REGULAR, porque consideran que los archivos pueden mantenerse en mejores condiciones, lo que genera ciertas dudas en los usuarios al desconocer las políticas institucionales relacionadas a la gestión documentaria y para concluir, el 16.67% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, el mantenimiento de los expedientes por parte del SENASA, porque percibieron que la institución resguarda una información documentaria fidedigna, que atribuye confianza en los trabajadores y la institución.

4.2.3 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.

a) Información detallada.

Gráfico N°32. Información detallada.

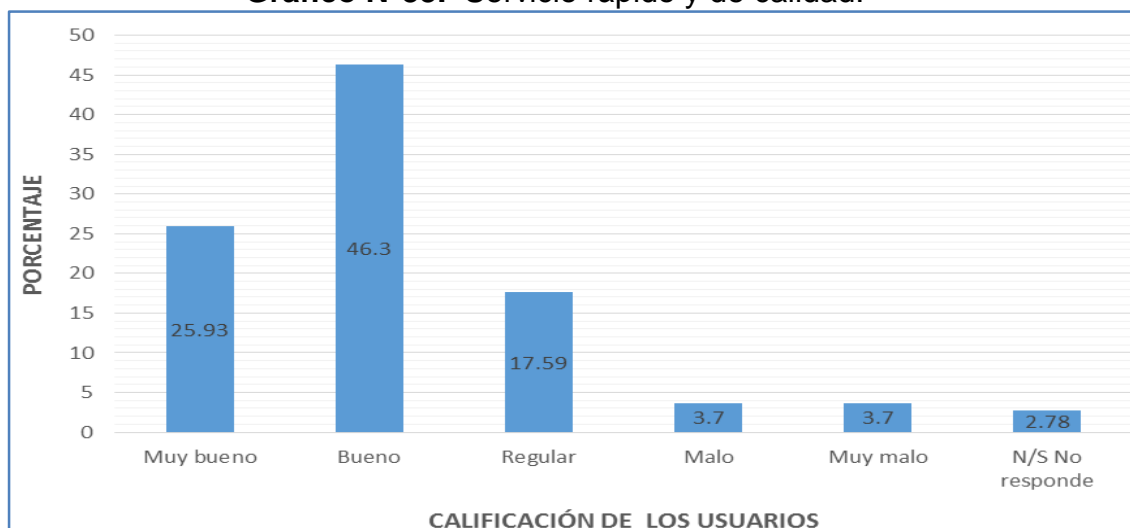


Fuente: Elaboración propia.

El 36.11% de los usuarios consideró BUENO, a la información detallada brindada por los trabajadores, porque manifiestan que recibieron información específica y de manera minuciosa sobre los requisitos para cada trámite en la certificación sanitaria, esto permitió la reducción de tiempos en la atención que recibieron, asimismo, el 35.19% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, porque se les brindó información puntual para poder obtener sus certificaciones, cumpliendo los requisitos exigidos por la institución, esto generó el agrado de los usuarios al percibir una atención especial por parte de algunos trabajadores, por otra parte, el 7.41% de los encuestados considera REGULAR, debido a que no recibió información detallada para poder solucionar sus inconvenientes, lo que origina un malestar y apatía de los usuarios en algunas ocasiones. Además, algunos usuarios sugieren que la institución en las calles circundantes se debería colocar letreros que informen la ubicación del local institucional.

b) Servicio rápido y de calidad.

Gráfico N°33. Servicio rápido y de calidad.

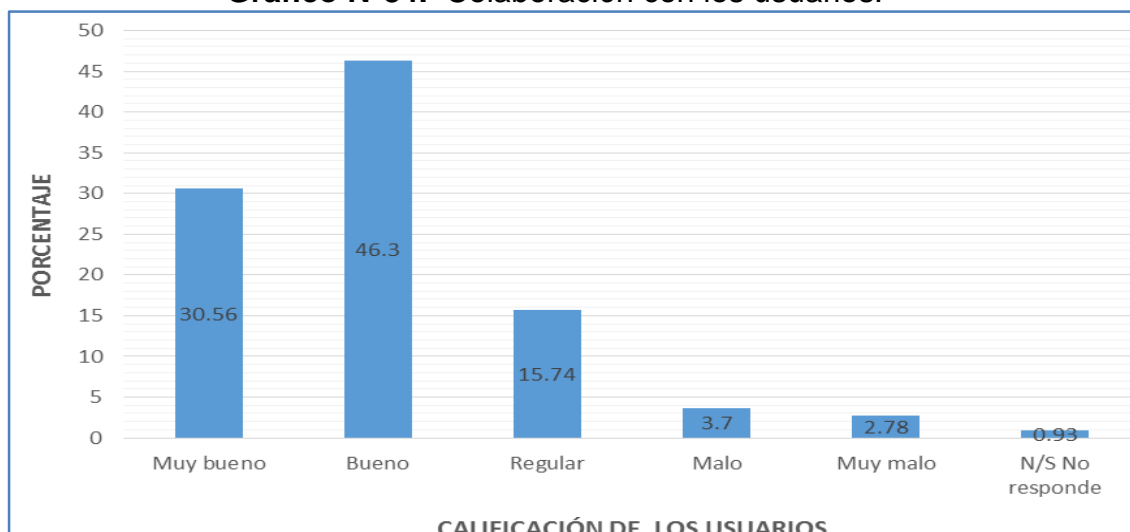


Fuente: Elaboración propia.

El 46.30% de los encuestados considera BUENO, al haber recibido un servicio con celeridad, debido a la sistematización de los procedimientos y la experiencia de los trabajadores, esto generó una buena aceptación por parte de los usuarios, de igual forma, el 25.93% evalúa como MUY BUENO, al recibir una atención ágil con un nivel de prontitud que satisface a los usuarios, por otra parte, el 17.59% de los encuestados considera REGULAR, al no recibir un servicio rápido, causado muchas veces por el desconocimiento de los nuevos usuarios, la falta de personal, problemas en los sistemas electrónicos y la exigencia de la institución para poder emitir las certificaciones respectivas causando molestias a los usuarios que no están acostumbrados a la formalidad exigida por nuestra legislación nacional. Además, algunos usuarios sugieren que se debería reducir el número de requisitos para la certificación sanitaria de productos.

c) Colaboración con los usuarios.

Gráfico N°34. Colaboración con los usuarios.

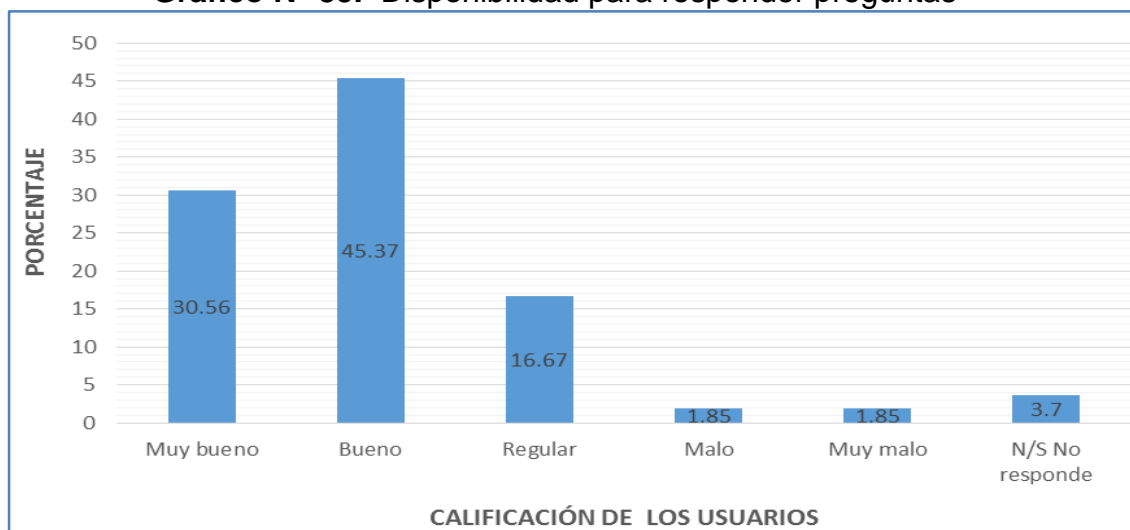


Fuente: Elaboración propia.

El 6.30% de los encuestados considera BUENO, a la asistencia técnica, a las sugerencias, a la atención cordial brindada a los usuarios cuando más lo necesitaban, originando buenos lazos entre los usuarios internos y externos. Además, algunos usuarios comentan que algunos trabajadores la atención es buena y agradecen la comprensión de los trabajadores, de la misma forma, el 30.56% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, porque percibieron que los trabajadores siempre muestran interés en orientarlos y de resolver sus problemas en las áreas técnicas, reduciendo la pérdida de tiempo y dinero que podría generar en cada trámite para la obtención de los certificados de transito interno dentro del territorio nacional, de exportaciones o de importaciones y para concluir, el 15.74% de los encuestados considera REGULAR, porque percibieron la falta de interés de algunos trabajadores en asistir a los usuarios, esto generó la reducción de la aceptación hacia la institución.

d) Disponibilidad para responder preguntas.

Gráfico N° 35. Disponibilidad para responder preguntas



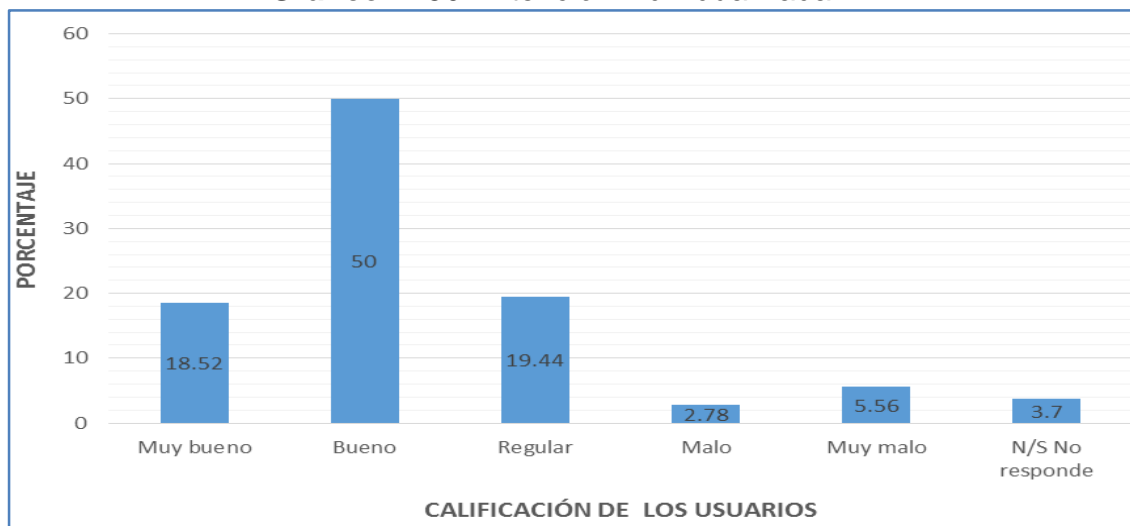
Fuente: *Elaboración propia.*

El 45.37% de los encuestados considera BUENO, que los trabajadores muestren la disponibilidad para responder preguntas de los usuarios, cuando estos requieran ser atendidos de manera oportuna, esto contribuye a la satisfacción de los usuarios, de igual importancia, el 30.56% de los encuestados califica como MUY BUENO, porque siempre encontraron trabajadores que puedan atender sus consultas, que permitieron solucionar sus inconvenientes, esto mejoró la calidad de los servicios y propició buenas relaciones, por otra parte, el 16.67% de los encuestados considera REGULAR, porque en ocasiones algunos trabajadores no se encontraban en sus oficinas, debido al trabajo en campo que realizan y salidas en comisión de servicios para atender a productores agropecuarios, instituciones y organizaciones que lo requieren, esto genera malestar en algunos usuarios. Además, algunos usuarios recomiendan debería existir un personal de apoyo ante la salida de campo, viajes o vacaciones de los especialistas que emiten las certificaciones.

4.2.4 DIMENSIÓN EMPATIA

a) Atención individualizada.

Gráfico N°36. Atención individualizada.

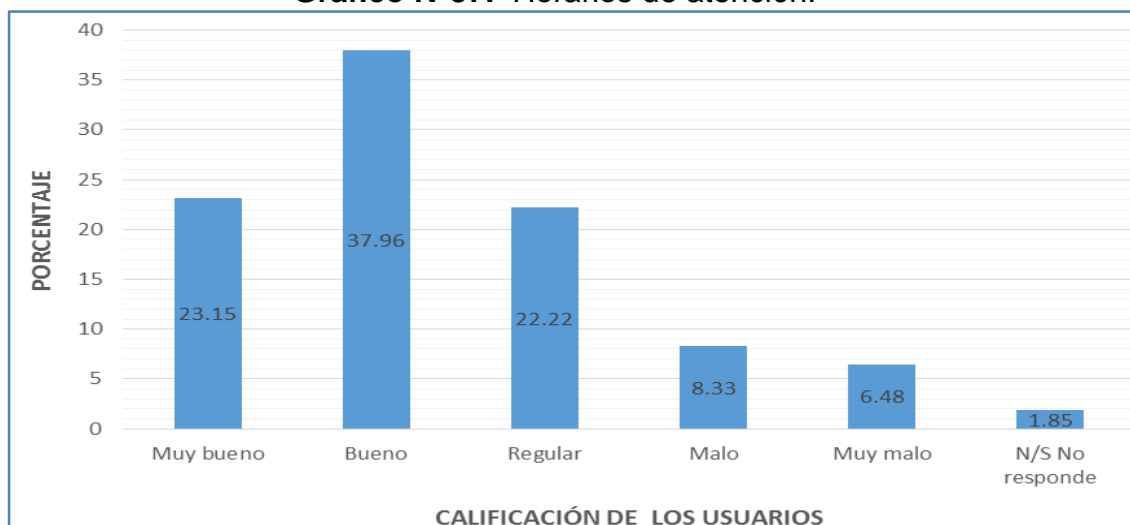


Fuente: *Elaboración propia.*

El 50.00% de los encuestados consideran BUENO, porque recibieron atención individualizada, con asistencia técnica de los jefes de área, de acuerdo a sus necesidades, esto generó la optimización en los procedimientos para sus certificaciones, por otra parte, el 19.44% de los encuestados evalúa como REGULAR, porque algunos usuarios no recibieron una atención de carácter específico y personal, lo que generó retrasos y postergaciones para la obtención de sus certificaciones, de forma similar, el 18.52% de los encuestados considera MUY BUENO, porque recibieron una atención de carácter distinguido, con sugerencias y opciones para que puedan obtener sus certificados con la mayor rapidez posible, esto contribuye a la plena satisfacción de los usuarios, que se caracterizan por ser exigentes con el tiempo.

b) Horarios de atención.

Gráfico N°37. Horarios de atención.

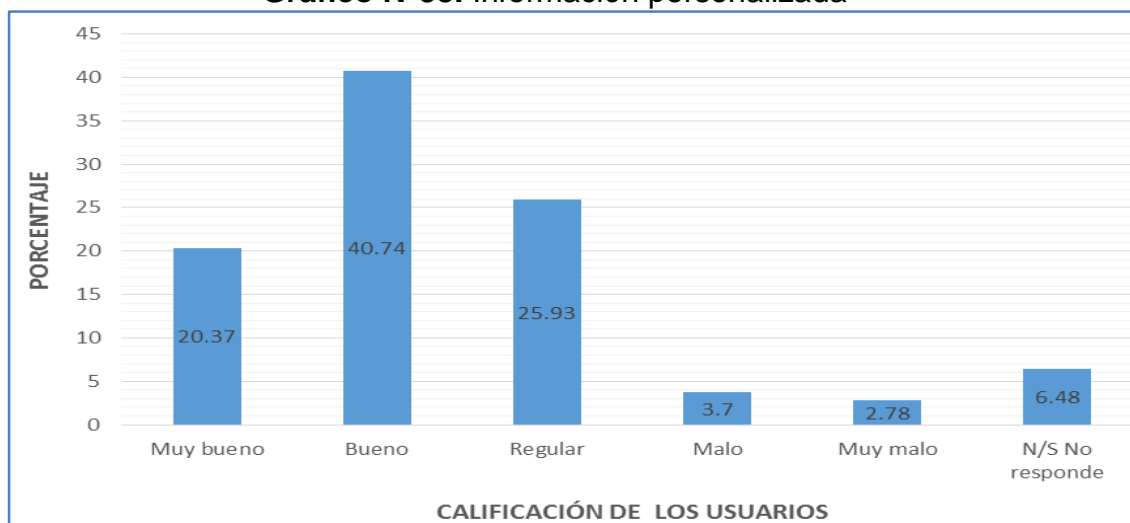


Fuente: *Elaboración propia.*

El 37.96% de los encuestados consideró BUENO, los horarios de atención a los usuarios porque se adecuan con normalidad para poder realizar la trazabilidad de sus certificaciones, consultas técnicas y diferentes trámites, esto ayuda a incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios, de igual importancia, el 23.15% de los encuestados evaluó como MUY BUENO, porque los horarios para realizar sus trámites le fueron apropiados para el servicio al que recurrieron, generando una percepción positiva hacia la institución y para concluir, el 22.22% de los encuestados calificó como REGULAR, porque consideran que existen deficiencias en los horarios, generando retrasos para el tránsito dentro de productos perecibles como las frutas, carnes y derivados del sector agropecuario. Adicionalmente, diferentes usuarios recomiendan que la atención debería incrementarse las 24 horas del día, incluyendo sábados y domingos, para evitar los reclamos debido a los productos altamente perecibles.

c) Información personalizada.

Gráfico N°38. Información personalizada

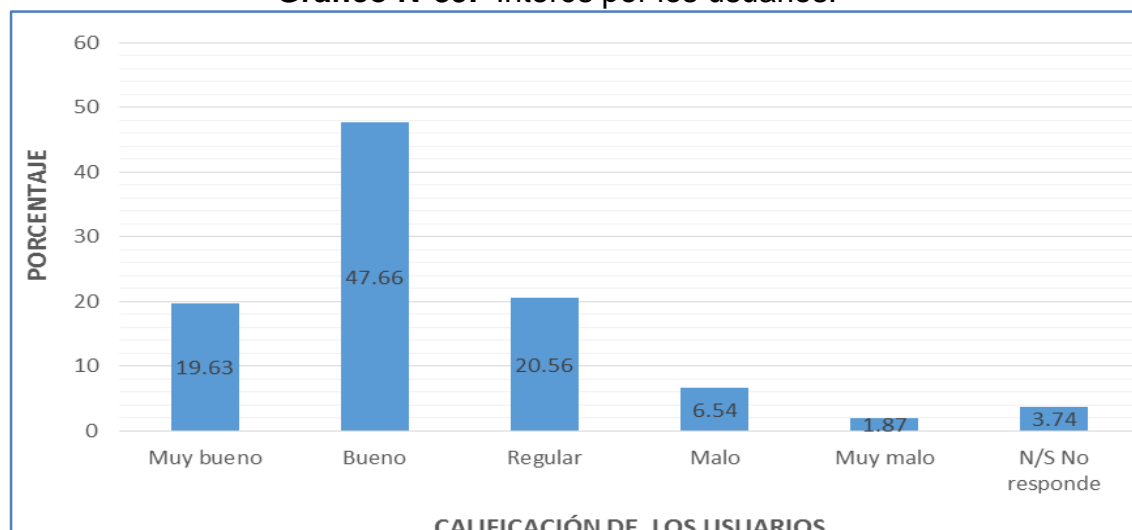


Fuente: *Elaboración propia.*

El 40.74% de los encuestados consideró BUENO, la información personalizada que proporcionan porque percibieron que los trabajadores brindan información específica de acuerdo a las necesidades de cada caso y esto mejora el manejo de los tiempos para obtener las respectivas certificaciones, en cambio, el 25.93% de los encuestados considera REGULAR, al no recibir una información con carácter personalizado lo que causó apatía y retraso en los servicios y finalmente, el 20.37% de los encuestados calificó como MUY BUENO, porque los usuarios recibieron información y asesoramiento detallado según la complejidad de cada caso, esto permitió que los usuarios no repitan los mismos errores en los procedimientos para la certificación. Además, algunos usuarios solicitan el apoyo en campo con técnicos que brinden asistencia técnica y talleres de información relacionado a la crianza y manejo de animales mayores y menores.

d) Interés por los usuarios.

Gráfico N°39. Interés por los usuarios.

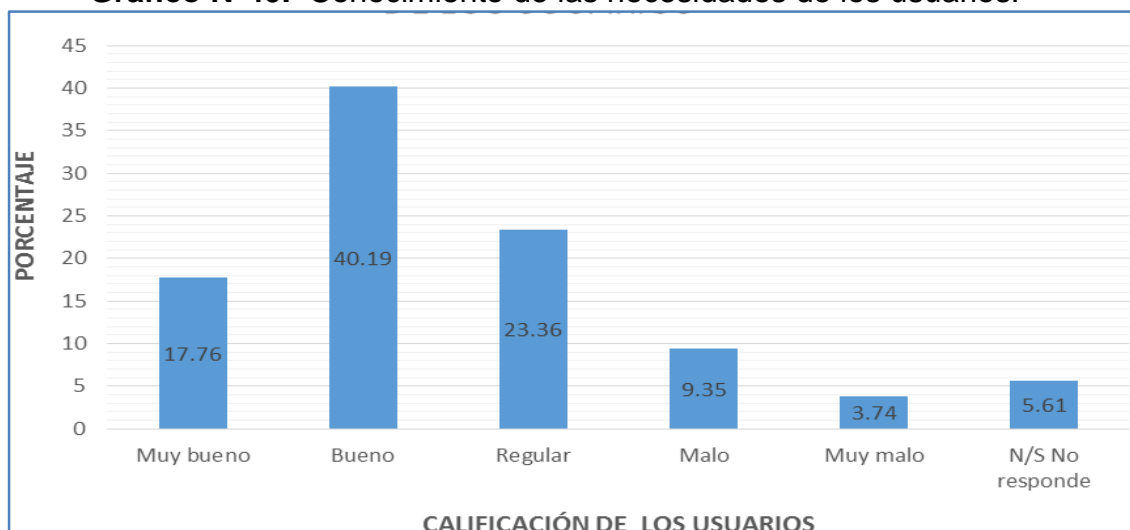


Fuente: Elaboración propia.

El 47.66% de los encuestados considera BUENO, porque percibieron que los trabajadores se preocupan en no generar sobretiempos ni gastos innecesarios con pérdidas económicas a los usuarios afectando sus intereses, ni los de la institución, esto fortaleció las relaciones entre los servidores públicos y los administrados, por otra parte, el 20.56% de los encuestados considera REGULAR, el interés que tienen los trabajadores al momento de efectuar el servicio porque no todos conocen la prioridad de los intereses de cada usuario, anteponiendo los intereses institucionales y las políticas sanitarias del país, como autoridad oficial en materias de sanidad, lo que provocó apatía en algunos y por último, el 19.63% de los encuestados califica como MUY BUENO, porque creen que los trabajadores buscaron las mejores soluciones para el provecho de los usuarios y el beneficio de la institución, brindándoles asistencia oportuna, sugerencias y visitas a sus predios, esto mejoró significativamente la afinidad de los usuarios con los trabajadores.

e) Conocimiento de las necesidades de los usuarios.

Gráfico N°40. Conocimiento de las necesidades de los usuarios.



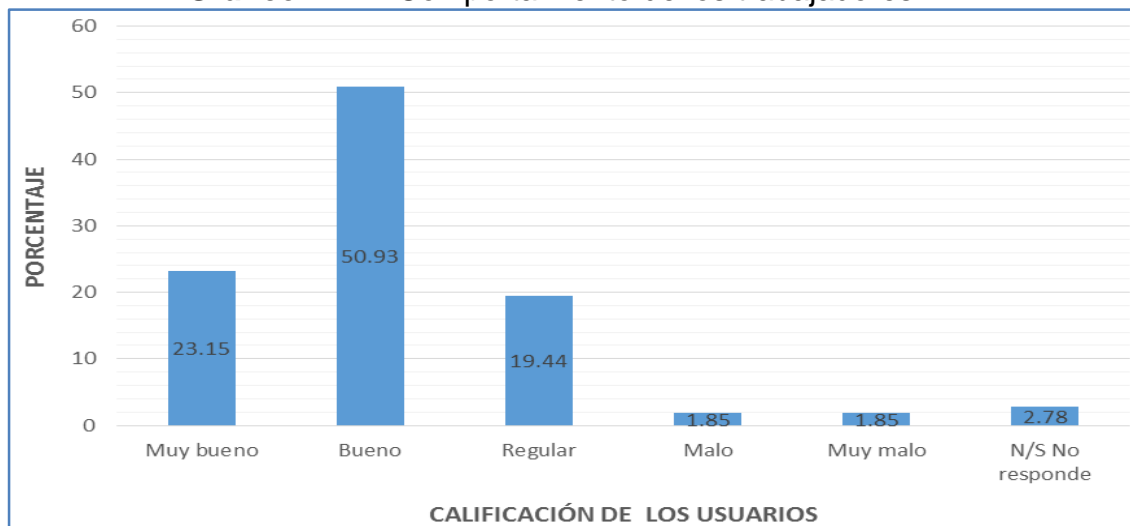
Fuente: *Elaboración propia.*

El 40.19% de los encuestados considera BUENO, al conocimiento de las necesidades específicas de los usuarios, en cuanto a capacitaciones y asistencias en campo, comprendiendo los requerimientos específicos para cada caso, esto atribuyó respeto y buena imagen hacia ellos, al contrario, el 23.36% de los encuestados considera REGULAR, porque percibieron que solo algunos de los trabajadores conocen las necesidades particulares de los usuarios, lo que ocasionó dudas y malas experiencias en algunos usuarios. Además, algunos usuarios solicitan la presencia del SENASA en sus campos, apoyo con equipos de primeros auxilios en caso de emergencias para sus animales, de forma similar, el 17.76% de los encuestados calificó como MUY BUENO, porque constató que los trabajadores por su experiencia tienen identificadas las necesidades específicas para cada tipo de servicios en cada área, lo que les da la sensación de confianza en los servicios que brindan a los usuarios

4.2.5 DIMENSIÓN SEGURIDAD

a) Comportamiento de los trabajadores.

Gráfico N°41. Comportamiento de los trabajadores.

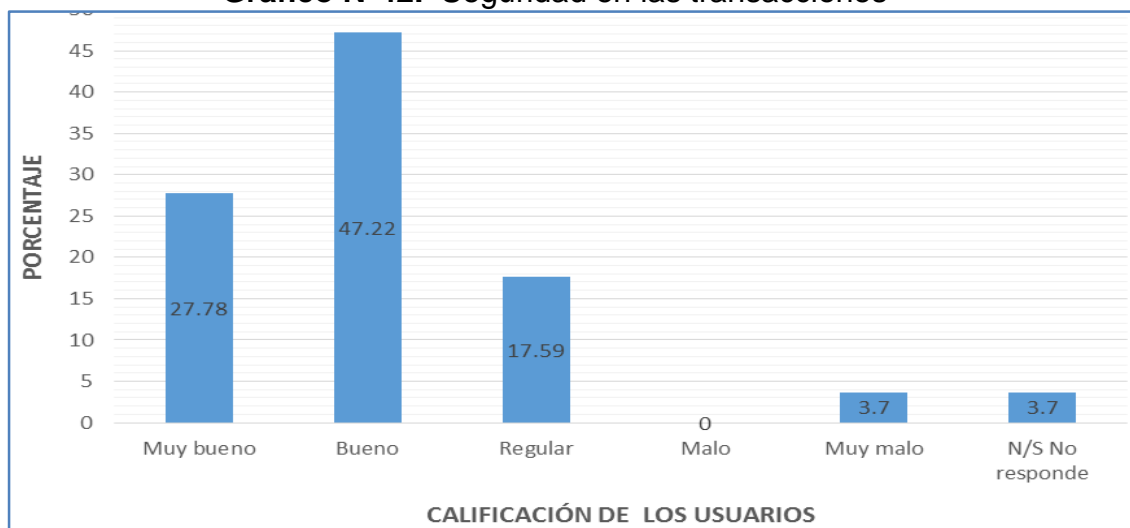


Fuente: *Elaboración propia.*

El 50.93% de los usuarios encuestados consideró BUENO, a la caballerosidad de los trabajadores porque su manera de como brindan los servicios, les transmitió credibilidad, esto generó confianza en los administrados hacia la institución, de la misma forma, el 23.15% de los encuestados calificó como MUY BUENO, a la forma de proceder de los trabajadores les transmite seguridad y simpatía, lo que influyó en los tiempos para el logro de sus respectivas certificaciones, en cambio, el 19.44% de los encuestados considera REGULAR, porque desconoce la conducta de la mayoría de trabajadores de la institución, esto causó dudas en las capacidades de algunos trabajadores. Adicionalmente, algunos encuestados sugieren que los trabajadores deberían ser más flexibles en cuanto a las posibilidades económicas de cada usuario.

b) Seguridad en las transacciones.

Gráfico N°42. Seguridad en las transacciones

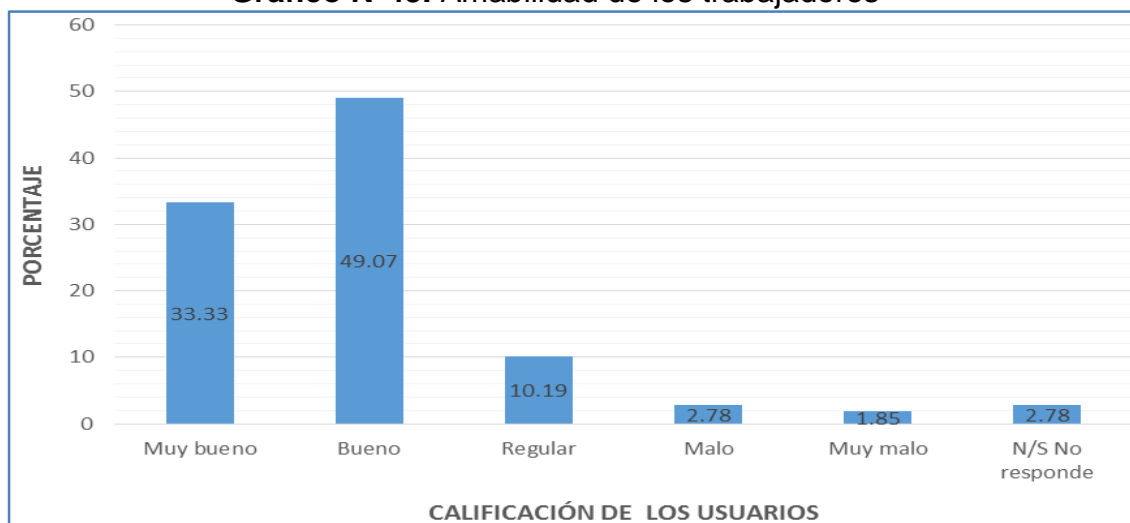


Fuente: Elaboración propia.

El 47.22% de los encuestados calificó como BUENO, la seguridad que siente en las transacciones que realiza en el SENASA, para la obtención de los certificados sanitarios de los productos agropecuarios, ante la sistematización de los procedimientos y la confianza que transmiten los trabajadores, esto generó seguridad en los trámites que realizan los usuarios y la confianza para poder movilizar sus productos destinados mayormente a la comercialización en los mercados local, nacional o internacional, asimismo, el 27.78% de los encuestados evaluó como MUY BUENO, a los procedimientos y las políticas efectuadas por la institución en la trazabilidad para sus respectivas certificaciones sanitarias ya que esto contribuyó a aumentar los niveles de confianza en los procedimientos que se siguen para la certificación sanitaria y para concluir, el 17.59% de los encuestados consideró REGULAR, a las políticas y gestiones del Senasa para inspirar credibilidad y confianza en los diferentes servicios, causando incertidumbre en algunas acciones relacionadas a las políticas sanitarias de la institución.

c) Amabilidad de los trabajadores.

Gráfico N°43. Amabilidad de los trabajadores

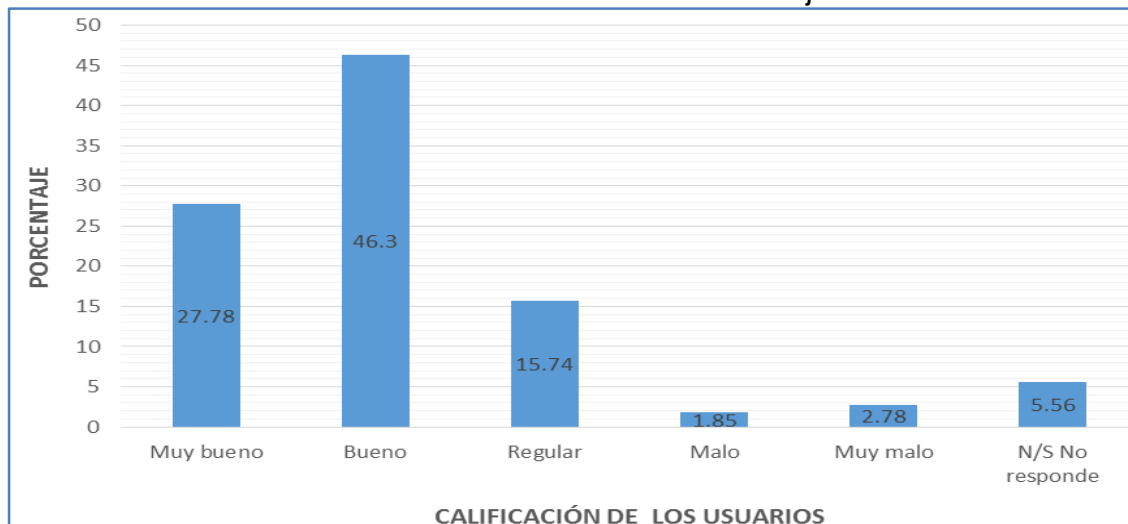


Fuente: *Elaboración propia*

El 45.37% de los encuestados de los usuarios que concurren al SENASA menciona que la amabilidad de los trabajadores es BUENO, debido a que estos trabajadores mostraron un trato cortés y educado durante el servicio prestado, esto repercutiendo de manera positiva en el clima institucional, mientras que el 33.33% de los usuarios que concurren al SENASA, evaluó MUY BUENO, a la respuesta oportuna y fraterna- que recibieron de los trabajadores de la institución, recibiendo información adicional y recomendaciones, lo que produjo un mejor entendimiento entre las partes y por último, el 10.19% de los encuestados considero REGULAR, porque observo tratos diferenciados con algunos usuarios, por lo cual discreparon de la gentileza de algunos trabajadores. Adicionalmente, algunos usuarios sugieren que felicitan la realización de estas encuestas y posterior a este trabajo, mejoren las condiciones de atención a los usuarios.

d) Conocimientos de los trabajadores.

Gráfico N° 44. Conocimientos de los trabajadores.



Fuente: *Elaboración propia.*

El 46.30% de los usuarios consideró BUENO, los conocimientos para contestar a las interrogantes de forma clara y precisa, ante los reportes de enfermedades, plagas, desconocimientos en los procedimientos para la certificación y capacitaciones para el cumplimiento de las diferentes metas, lo cual fue imprescindible para mejorar los servicio a los usuarios y dar solución manera eficaz, de igual forma, el 27.78% de los encuestados evalúa como MUY BUENO, los niveles de conocimiento de los trabajadores para dar respuesta de forma concreta a todas sus dudas e inconvenientes, por otra parte, el 15.74% de los encuestados considero REGULAR, los conocimientos esenciales de los trabajadores para descifrar sus interrogantes, lo cual generó brechas de insatisfacción en los usuarios nuevos y frecuentes.

4.3 BRECHAS DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SEGÚN DIMENSIONES:

4.3.1 Dimensión Tangibilidad.

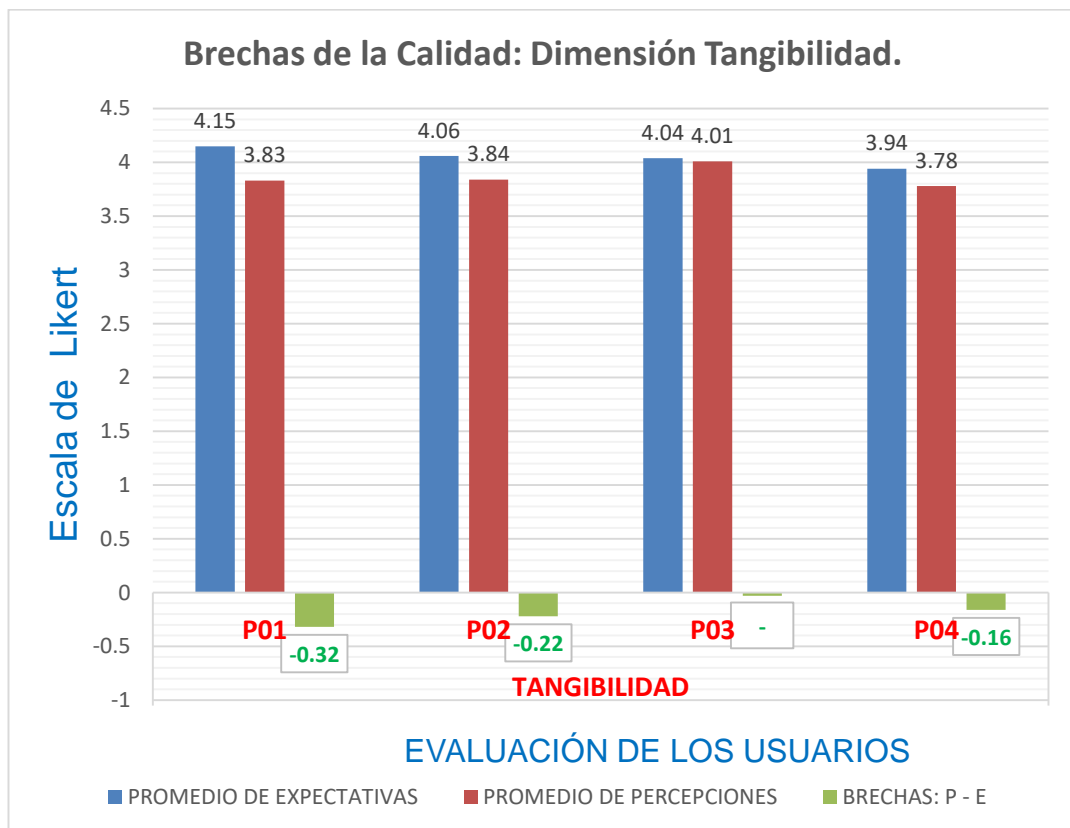
Cuadro N°01.

Brechas de la Calidad: Dimensión Tangibilidad.

Variables	Cuestionario	Promedio de Expectativas	Promedio de Percepciones	Brechas: P - E
Tangibilidad	P01	4.15	3.83	-0.32
	P02	4.06	3.84	-0.22
	P03	4.04	4.01	-0.03
	P04	3.94	3.78	-0.16

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 45. Brechas de la Calidad: Dimensión Tangibilidad.



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N°45, que representa la dimensión de **Tangibilidad**, podemos observar 4 brechas NEGATIVAS, lo que significa que las expectativas no superan a las percepciones de los usuarios. En la pregunta N°01 relacionado a los MATERIALES Y EQUIPOS MODERNOS, se observa la mayor brecha negativa de (- 0.32), la segunda Brecha en la pregunta N°02 relacionado a las INSTALACIONES FISICAS COMODAS, LIMPIAS Y ATRACTIVAS, la brecha es de (- 0.22), por lo que la institución debería mejorar estos aspectos hasta lograr una reducción en las percepciones de los usuarios.

En el caso de la pregunta N°03 sobre la PRESENCIA DE LOS TRABAJADORES) la brecha es de (- 0.03) lo que indica que es el punto en el cual las percepciones de sus usuarios estuvieron casi a la par con las expectativas que tenían. Es importante que la institución tome en cuenta esto para mantener y mejorar el servicio que proporciona a partir de los resultados obtenidos.

4.3.2 Dimensión Fiabilidad

Cuadro N° 02. **Brechas de la Calidad: Dimensión Fiabilidad.**

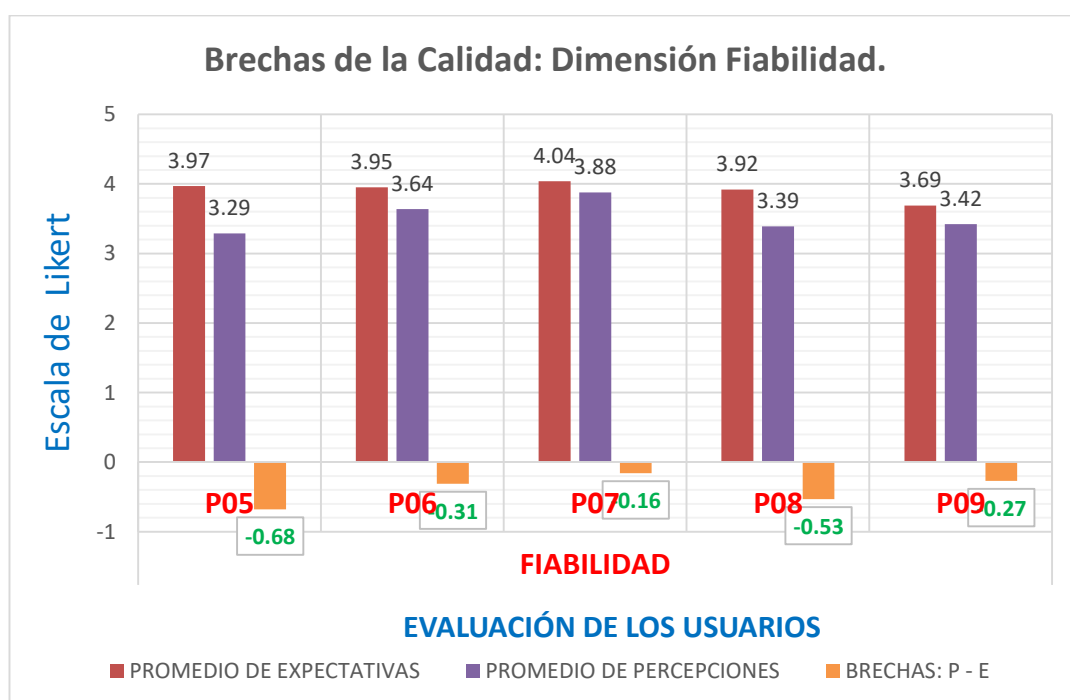
Variables	Cuestionario	Promedio de Expectativas	Promedio de Percepciones	Brechas: P - E
Fiabilidad	P05	3.97	3.29	-0.68
	P06	3.95	3.64	-0.31
	P07	4.04	3.88	-0.16
	P08	3.92	3.39	-0.53
	P09	3.69	3.42	-0.27

Fuente: *Elaboración Propia.*

En el Cuadro N°02 que representa la dimensión de **Fiabilidad** podemos observar 5 brechas NEGATIVAS con mucha proximidad. En el caso de la pregunta N°05 se observa la mayor Brecha de (-0.68), relacionado al COMPROMISO DE LA INSTITUCION DE HACER ALGO EN UNA FECHA DETERMINADA, en la pregunta N°08 se observa la segunda brecha más resaltante de (-0.53), relacionado al INICIO Y FIN DE LOS SERVICIOS EN

EL TIEMPO ACORDADO. En la pregunta N°06 se puede apreciar una brecha negativa de (-0.31), por lo que el SENASA MDD debe tomar las medidas correctivas para poder reducir e incrementar las percepciones de los usuarios en los aspectos de fiabilidad, como se puede apreciar en el gráfico N°46 (sobre la cabalidad del servicio desde la primera vez) la brecha es de (0.16), donde ninguna de las Percepciones superan a las expectativas de los usuarios.

Gráfico N° 46. Brechas de la Calidad: Dimensión Fiabilidad.



Fuente: Elaboración Propia.

4.3.3 Dimensión Capacidad de respuesta.

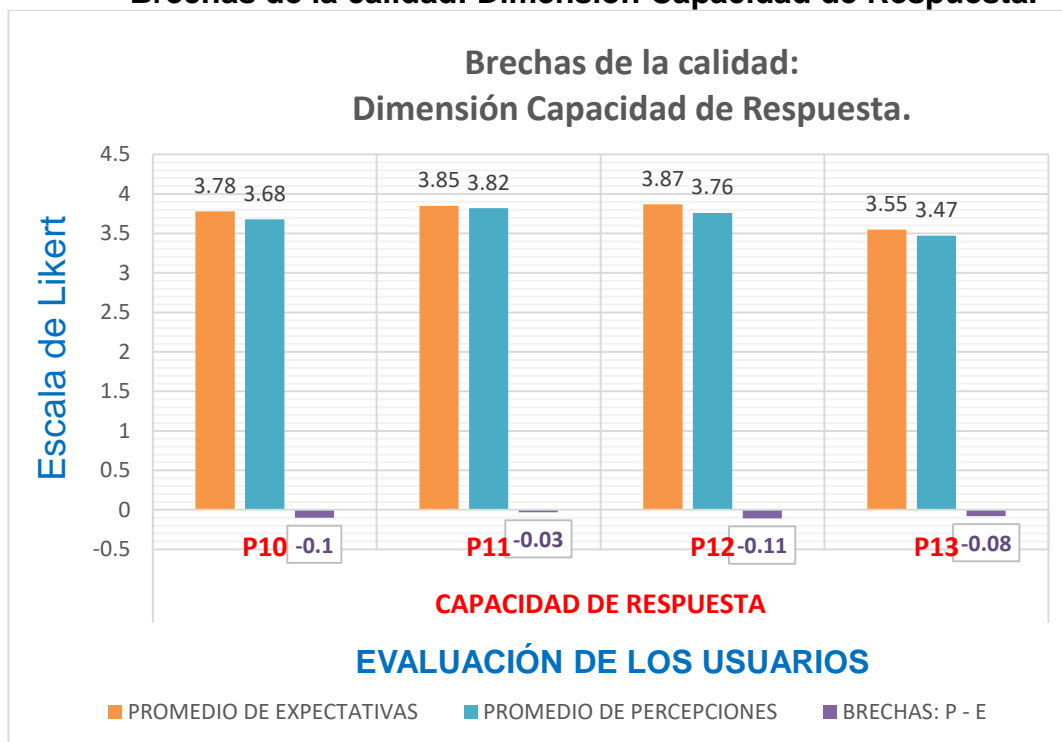
Cuadro N° 03.

Brechas de la calidad: Dimensión Capacidad de Respuesta.

Variables	Cuestionario	Promedio de Expectativas	Promedio de Percepciones	Brechas: P - E
Capacidad de respuesta	P10	3.78	3.68	-0.10
	P11	3.85	3.82	-0.03
	P12	3.87	3.76	-0.11
	P13	3.55	3.47	-0.08

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 47.

Brechas de la calidad: Dimensión Capacidad de Respuesta.

Fuente: *Elaboración Propia.*

En el gráfico que representa la dimensión de **Capacidad de Respuesta** podemos observar 4 brechas NEGATIVAS con mucha proximidad. En el caso de la pregunta N°12, relacionado a la DISPONIBILIDAD DE LOS TRABAJADORES PARA AYUDAR A LOS USUARIOS, se observa la mayor brecha de (-0.11). En la pregunta N°10, relacionado a LA INFORMACION OPORTUNA Y SINCERA DE LOS TRABAJADORES SOBRE LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA LA OBTENCION DE LA CERTIFICACION SANITARIA. En la pregunta N°13, relacionado a la DISPONIBILIDAD DE LOS USUARIOS PARA RESPONDER LAS PREGUNTAS DE LOS USUARIOS, se aprecia una brecha de (-0.08), pequeña pero significativa, por lo que la institución debe aplicar estrategias que le permitan incrementar las Percepciones de los usuarios en cuanto a los factores relacionados a la Capacidad de respuesta.

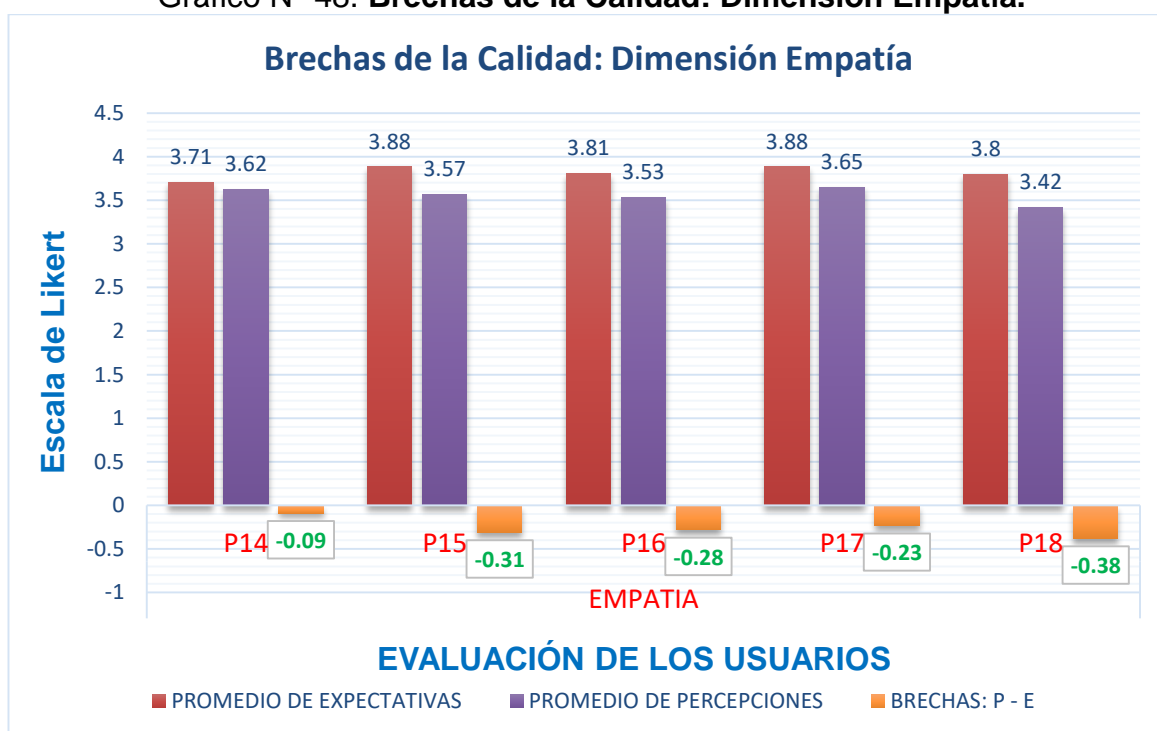
4.3.4 Dimensión Empatía.

Cuadro N° 04. Brechas de la Calidad: Dimensión Empatía.

Variabes	Cuestionario	Promedio de Expectativas	Promedio de Percepciones	Brechas: P - E
Empatía	P14	3.71	3.62	-0.09
	P15	3.88	3.57	-0.31
	P16	3.81	3.53	-0.28
	P17	3.88	3.65	-0.23
	P18	3.8	3.42	-0.38

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 48. Brechas de la Calidad: Dimensión Empatía.



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N°48 que representa la dimensión de **Empatía**, en el caso de la pregunta N°18, relacionado al CONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES SOBRE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, representa la mayor brecha de (-0.38) y en la pregunta N°16, relacionado a la INFORMACION PERSONALIZADA QUE BRINDAN A LOS USUARIOS, existe la segunda brecha negativa de (-0.28) por lo que la institución deberá mejorar los criterios en la atención al público todo ello en busca de mejorar las percepciones de los usuarios en cuanto a la empatía de los trabajadores.

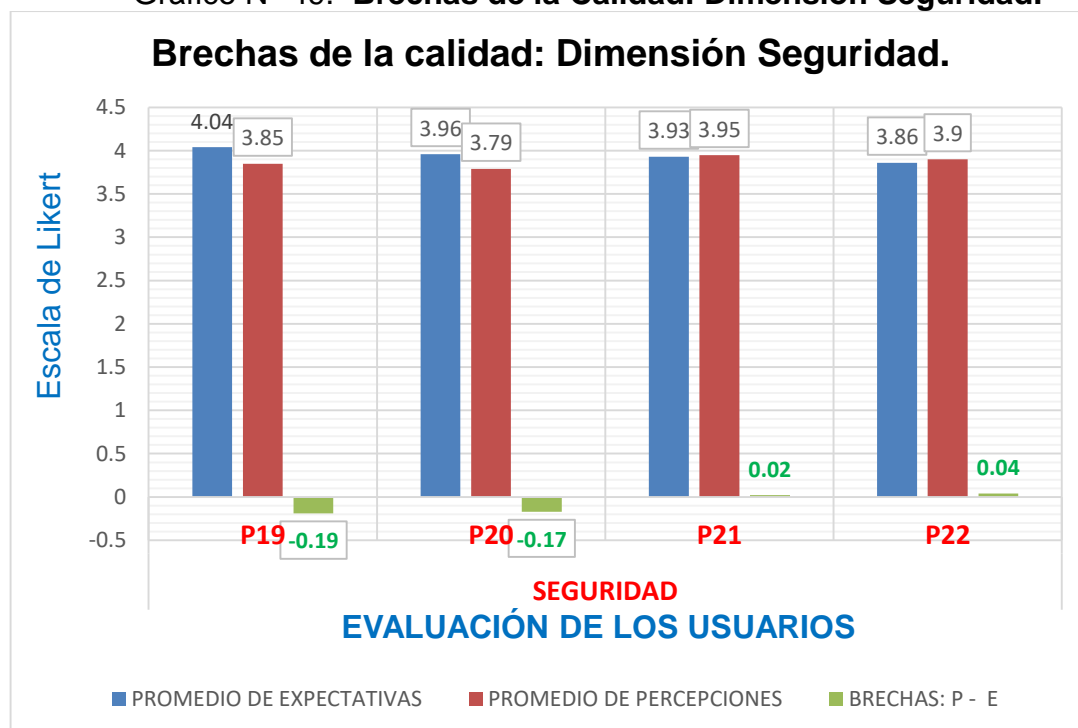
4.3.5 Dimensión Seguridad.

Cuadro N° 05. Brechas de la Calidad: Dimensión Seguridad.

Variables	Cuestionario	Promedio de Expectativas	Promedio de Percepciones	Brechas: P - E
Seguridad	P19	4.04	3.85	-0.19
	P20	3.96	3.79	-0.17
	P21	3.93	3.95	0.02
	P22	3.86	3.9	0.04

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 49. Brechas de la Calidad: Dimensión Seguridad.



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N°49 que representa la dimensión de **Seguridad**, podemos observar la mayor brecha NEGATIVA en la pregunta N°19, relacionado a la CONFIANZA QUE TRANSMITEN LOS TRABAJADORES, con una diferencia de (-0.19). En el caso de la pregunta N°20, relacionado a la SEGURIDAD QUE SIENTEN LOS USUARIOS CUANDO REALIZAN TRANSACCIONES EN EL SENASA MDD, se puede apreciar una brecha de (-0.17) y en las preguntas N°21 y 22, las brechas son POSITIVAS, lo que indica que las percepciones de los usuarios superan a sus expectativas, por lo que la institución debería mantener estos niveles y trabajar por su incremento.

4.3.6 Brechas de las dimensiones del Modelo SERVQUAL.

Cuadro N° 06.

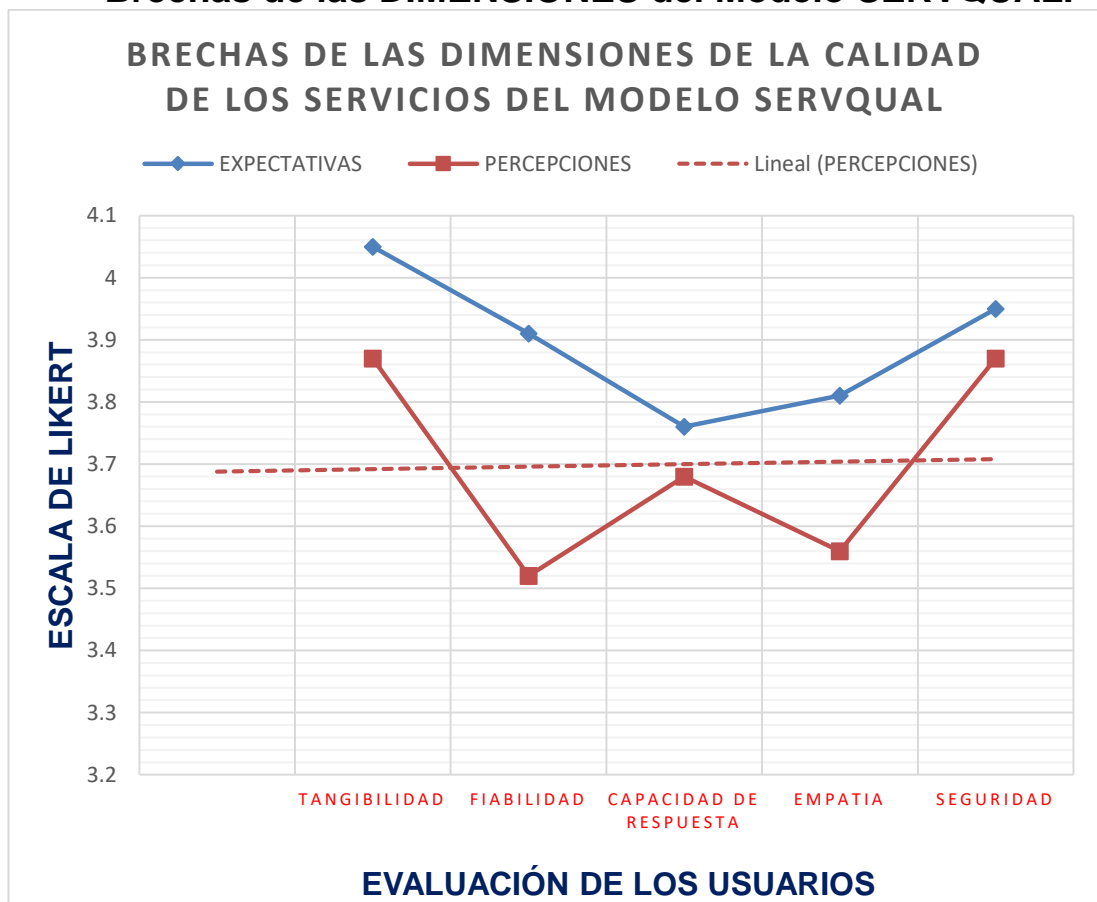
Brechas de las DIMENSIONES del Modelo SERVQUAL.

Dimensiones	Expectativas	Percepciones	Brecha P - E
Tangibilidad	4.05	3.87	- 0.18
Fiabilidad	3.91	3.52	- 0.39
Capacidad de Respuesta	3.76	3.68	- 0.08
Empatía	3.81	3.56	- 0.25
Seguridad	3.95	3.87	- 0.08

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 50.

Brechas de las DIMENSIONES del Modelo SERVQUAL.



Fuente: Elaboración propia.

En el Gráfico N°50 se muestra en resumen con los promedios de las 5 dimensiones de la calidad de los servicios en la Certificación Sanitaria del SENASA MDD, por lo que resaltamos que:

Ninguna de las dimensiones en las Percepciones logra superar a las dimensiones de las Expectativas.

En la dimensión FIABILIDAD se aprecia la mayor brecha negativa de (- 0.39), lo que debería ser motivo de mejora por parte de la institución en cuanto a los factores relacionados a la confianza que transmite la institución, al cumplimiento de los servicios en los tiempos establecidos, el nivel de eficiencia de los trabajadores y la sinceridad de los trabajadores en el momento de brindar los servicios de certificación sanitaria.

En la dimensión EMPATIA se aprecia la segunda brecha negativa, la más resaltante de (- 0.25), lo que debería motivar a los trabajadores de la institución mejorar los factores que contribuyan al incremento de las brechas en las percepciones de los usuarios, por lo que existen deficiencias en la atención personalizada, en los horarios de atención inadecuados, información personalizada, el trato fraterno hacia los usuarios por parte de los trabajadores de la institución.

Además de ello se aprecia también el promedio de las percepciones de los usuarios, donde las dimensiones FIABILIDAD Y EMPATIA no superan al promedio de las dimensiones, por lo que el SENASA MDD como parte de su filosofía institucional, debe aplicar las correcciones, capacitaciones, mejoras y cambios oportunos hasta lograr que las percepciones superen a las expectativas de los usuarios.

Las dimensiones SEGURIDAD Y TANGIBILIDAD, si logran superar al promedio de las dimensiones en cuanto a las percepciones de los usuarios pero estas últimas dimensiones no superan a sus expectativas, lo que debería ser motivo de interés y preocupación por parte de la institución si pretende buscar la mejora de la calidad de sus servicios.

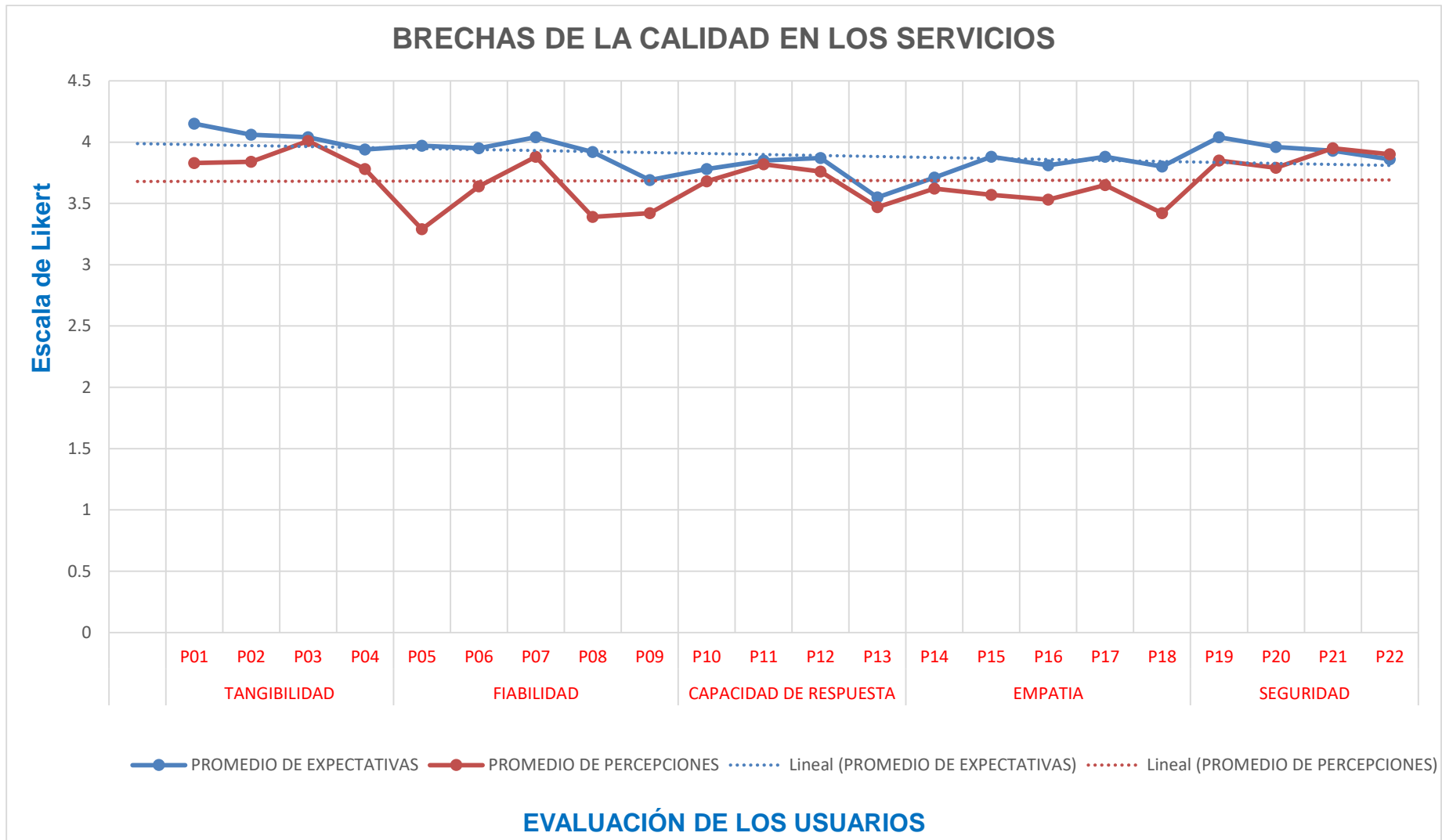
Cuadro N° 07.

Resumen de las Expectativas y Percepciones de la calidad en los servicios en el Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA MDD:

Variables	Cuestionario	Promedio de Expectativas	Promedio de Percepciones	Brechas: P – E
Tangibilidad	P01	4.15	3.83	-0.32
	P02	4.06	3.84	-0.22
	P03	4.04	4.01	-0.03
	P04	3.94	3.78	-0.16
Fiabilidad	P05	3.97	3.29	-0.68
	P06	3.95	3.64	-0.31
	P07	4.04	3.88	-0.16
	P08	3.92	3.39	-0.53
	P09	3.69	3.42	-0.27
Capacidad de Respuesta	P10	3.78	3.68	-0.1
	P11	3.85	3.82	-0.03
	P12	3.87	3.76	-0.11
	P13	3.55	3.47	-0.08
Empatía	P14	3.71	3.62	-0.09
	P15	3.88	3.57	-0.31
	P16	3.81	3.53	-0.28
	P17	3.88	3.65	-0.23
	P18	3.8	3.42	-0.38
Seguridad	P19	4.04	3.85	-0.19
	P20	3.96	3.79	-0.17
	P21	3.93	3.95	0.02
	P22	3.86	3.9	0.04

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 51. Resumen de las Expectativas y Percepciones de la calidad en los servicios en el SENASA MDD:



Fuente: Elaboración Propia

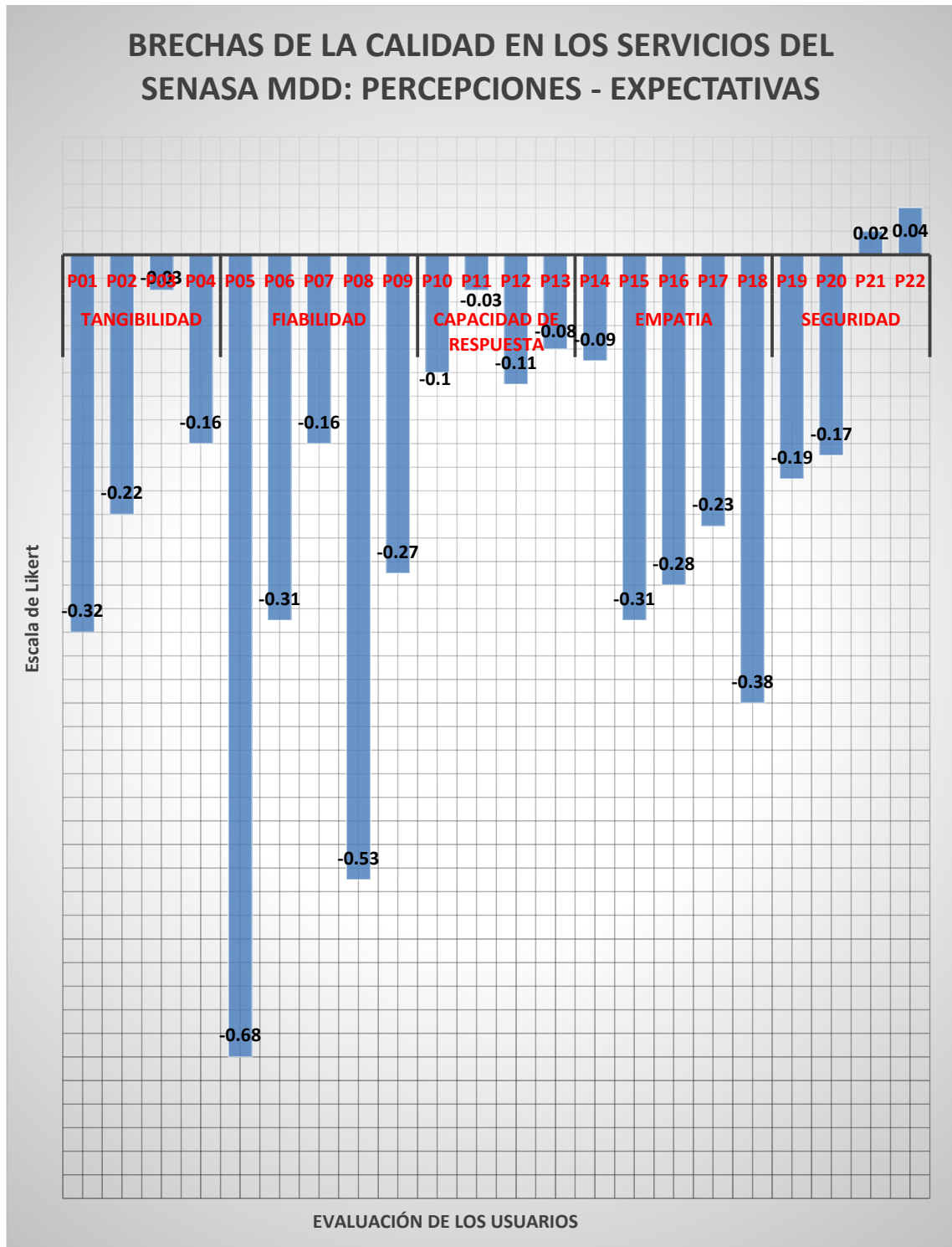
El Gráfico N° 51 representa los promedios de las Expectativas en comparación con los promedios de las Percepciones de la encuesta en base al modelo SERQUAL adaptada para fines de la investigación. Cada punto es el promedio de una de las 22 preguntas, cuando el resultado de la expectativa supera al resultado de la percepción según SERQUAL se entiende que el usuario percibe falta de calidad en el servicio, cuando los resultados de las expectativas y de las percepciones están igualados, la calidad es aceptada y cuando la percepción supera las expectativas iniciales de los usuarios, se considera de alta calidad.

En los resultados de la investigación se aprecian tanto el primero como el tercer caso, siendo el primero predominante como muestran las encuestas. En la pregunta N° 5, sobre el cumplimiento de las promesas de hacerlo en una fecha determinada, muestra la brecha más grande, y por lo tanto el SENASA debe cumplir las promesas que realiza para reducir esta brecha específica, otro caso resaltante es la pregunta N° 8, sobre el inicio y SENASA termino de los servicios en el tiempo acordado, donde se muestra la segunda brecha más grande con un (0.59) lo cual indica que la institución debe iniciar realizar mejoras en este tema lo más pronto posible, de esta manera se reducirá esta brecha y en la pregunta N°18 sobre el conocimiento de los trabajadores de las necesidades específicas de los usuarios, muestra una brecha de (0,38) por lo tanto el debería realizar más capacitaciones de forma constante para los trabajadores. Por otro lado, en la pregunta N° 3 sobre La presencia de los trabajadores resulto con una brecha muy reducida de (0.03), lo cual indica que los trabadores tienen un buen aspecto al brindar el servicio. La pregunta N° 11 sobre el servicio rápido y de calidad que se brinda a los usuarios, también muestra una brecha de (0.03) casi no habiendo quejas respecto a esta pregunta. Pero se muestran 2 casos favorables en las pregunta N° 21 acerca de la amabilidad de los usuarios con una brecha positiva de (0.04) y la pregunta N° 22 sobre el conocimiento de los trabajadores para responder las dudas de los usuarios con una brecha positiva de (0.02), donde los usuarios si identificaron calidad en estas dos últimas y se recomienda mantener el servicio de esta manera.

Este gráfico aclara y resume sobre la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y muestra de manera completa los resultados obtenidos.

Gráfico N° 52.
Análisis de las brechas en los servicios según dimensiones del modelo SERVQUAL del SENASA MDD:

PERCEPCIONES – EXPECTATIVAS.



Fuente: Elaboración propia.

4.3.7 Análisis de las brechas en los servicios según dimensiones del modelo SERVQUAL:

En el Gráfico N°52 se puede apreciar que la pregunta N° 05 representa el resultado más resaltante con una Brecha de (- 0.68) en los servicios relacionados al CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ASUMIDOS POR LA INSTITUCION; el segundo punto que debería corregir la institución se aprecia en la pregunta N°08 con una Brecha de (- 0.53) relacionado al TIEMPO EN EL QUE DURA LOS SERVICIOS PARA LA CERTIFICACION, donde muchas veces el tiempo de espera sobrepasa a los esperado, por ello, la institución debería aplicar estrategias que ayuden a reducir estas brechas de insatisfacción; en la pregunta N°18 se aprecia el tercer punto que debería ser un tema de interés para la institución, con una brecha negativa de (- 0.38), relacionado al CONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES SOBRE LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LOS USUARIOS, esto provoca el malestar en los usuarios que muchas veces no son comprendidos por las exigencias de los trabajadores en cuanto a los horarios de atención, cumplimiento de requisitos, disponibilidad del personal, fallas en los sistemas, entre otros. Del mismo modo en la pregunta N°21 se puede apreciar que existe una brecha positiva de 0.02, relacionados con la AMABILIDAD DE LOS TRABAJADORES y en la pregunta N°22 se tiene una Brecha de (0.04) relacionados a los CONOCIMIENTOS NECESARIOS DE LOS TRABAJADORES PARA RESPONDER A LAS PREGUNTAS DE LOS USUARIOS EN FORMA CLARA Y PRECISA, por lo que la institución debería aplicar estrategias para seguir manteniendo estas dos únicas Brechas POSITIVAS en la medición de la calidad de los servicios en el SENASA MDD. Finalmente, haciendo una comparación por dimensiones, resalta que las Dimensiones FIABILIDAD, EMPATIA Y TANGIBILIDAD representan las Brechas NEGATIVAS más significativas, por lo que a institución deberá poner

mayor énfasis para reducir considerablemente la diferencia entre las Expectativas y las Percepciones de los usuarios, lo que ayudará a mejorar la aceptación de la institución y la imagen como organización estatal encargada de velar por el patrimonio sanitario del Perú y de la región Madre de Dios

4.4 Evaluación de la Calidad del Servicio en la Certificación Sanitaria del SENASA MDD.

Cuadro N°08

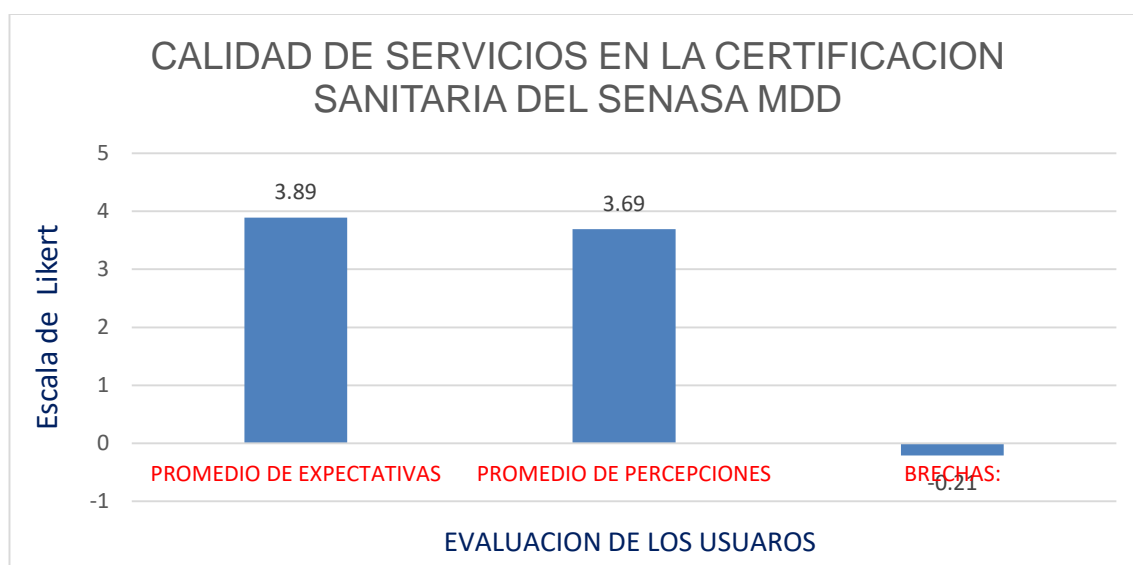
Evaluación de la Calidad de Servicios en la Certificación Sanitaria del SENASA MDD.

Cuestionario	Promedio de Expectativas	Promedio de Percepciones	Brechas: P – E
Calidad de servicios en la Certificación sanitaria del SENASA MDD	3.89	3.69	-0.21

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°53

Calidad de Servicios en la Certificación Sanitaria del SENASA MDD.



Fuente: Elaboración propia.

En la imagen se puede percibir el promedio general, después de haber evaluado las Expectativas y las Percepciones con dos cuestionarios de 22 ítems cada uno, realizado en base al Modelo SERQUAL, para determinar la Calidad de los Servicios en la Certificación Sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, en el Distrito Tambopata. En los resultados generales se puede apreciar que las expectativas (3.89), son mayores a las percepciones (3.69), creando una brecha general negativa de (- 0.21), lo que representa que el SENASA MDD, en el Distrito Tambopata, los usuarios no han encontrado lo que realmente esperaban según a sus Expectativas, por lo que la institución debería efectuar las correcciones oportunas y la toma de decisiones para la mejora, fortalecimiento y cambios necesarios en cuanto a los resultados del CUADRO N°08 DONDE SE APRECIA CLARAMENTE LOS RESULTADOS DE LAS BRECHAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO, producto de la diferencia entre las Percepciones y las Expectativas.

Teniendo como resultado final una brecha negativa de (-0.21), podemos afirmar que la institución tiene motivos suficientes para trabajar en el fortalecimiento de las deficiencias encontradas en el presente trabajo de investigación, donde solamente 2 de 22 Percepciones logran superar a las Expectativas relacionadas con la Fiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad de los servicios en la Certificación Sanitaria del SENASA en el distrito Tambopata.

CONCLUSIONES:

Se concluye que:

En la dimensión **Tangibilidad**, al comparar los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES existe una brecha negativa de (-0.32) donde la pregunta N° 1 relacionada a los **materiales y equipos modernos** de la institución es la que incide directamente en la calidad de los servicios con relación a esta dimensión.

En la dimensión **Fiabilidad**, al comparar los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES existe una brecha negativa de (-0.39). Donde la pregunta N° 5 relacionada al **cumplimiento de las sus promesas en la fecha determinada**, es la que incide directamente en la calidad de los servicios en esta dimensión.

En la dimensión **Capacidad de respuesta**, al comparar los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES existe una brecha negativa de (-0.08). Donde la pregunta N° 12 relacionada a la siempre **disponibilidad de los trabajadores a colaborar con los usuarios**, es la que incide directamente en la calidad de los servicios de esta dimensión.

En la dimensión **Empatía**, al comparar los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES existe una brecha negativa de (-0.25). Donde la pregunta N° 18 relacionada al **conocimiento de los trabajadores sobre las necesidades específicas de los usuarios** es la que incide directamente sobre la calidad de los servicios en esta dimensión.

En la dimensión **Seguridad**, al comparar los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES existe una brecha negativa de (-0.08). Donde la pregunta N° 19 relacionada a **la confianza que transmiten los trabajadores con su comportamiento en la institución**, es la que incide directamente en la calidad de los servicios sobre esta dimensión.

RECOMENDACIONES

TANGIBILIDAD

Se recomienda dar énfasis en solucionar la brecha negativa de (-0.32), en la pregunta N° 01 sobre los **materiales y equipos modernos** con los que cuenta la institución para brindar el servicio de certificación. Se recomienda la renovación y potenciación periódica de las tecnologías para que la atención a los usuarios sea más eficiente y rápida en los trámites de certificación fitosanitaria y zoonosanitaria, lo que genere mayor bienestar en los usuarios.

FIABILIDAD

Se recomienda dar énfasis en solucionar la brecha negativa de (-0.68) de la pregunta N° 5 sobre el **cumplimiento de las promesas en fechas determinadas que realiza el SENASA** y se cumplan los servicios que ofrecen sin tener ningún contratiempo que afecte la certificación en los productos de los usuarios, porque muchos transportan productos perecibles y cada demora o postergación podría generar grandes pérdidas a los usuarios.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se recomienda dar énfasis en solucionar la brecha negativa de (-0.11) en la pregunta N°12 **sobre la disponibilidad de los trabajadores a colaborar con los usuarios**, en esta pregunta se muestra la importancia de atender continuamente las inspecciones en los diferentes puestos de control como en el de Mazuko y Planchón, dependientes de la sede central del SENASA Madre de Dios, también se recomienda coordinar mejor los horarios con los diferentes usuarios a fin de que se pueda calcular el tiempo que le toma el trámite de certificación y puedan realizar las inspecciones en el menor tiempo posible y sin postergaciones.

EMPATIA

Se recomienda dar énfasis en solucionar la brecha negativa de (-0.38) en la pregunta N° 18 sobre el **conocimiento de las necesidades específicas de los usuarios** por parte de los trabajadores del SENASA, es importante mejorar la asertividad para que el trabajador pueda entender a los usuarios, donde la mayoría proviene del sector agrario, donde se ha podido percibir que algunos usuarios tienen limitaciones (ignoran los procedimientos, desconocen los requisitos, fluidez en la lectoescritura, etc.) Lo que les impide tramitar con rapidez y eficiencia la certificación sanitaria de sus productos.

SEGURIDAD

Se recomienda dar énfasis en solucionar la brecha negativa de (-0.19) en la pregunta N° 19 sobre la **confianza que los trabajadores transmiten a los usuarios**, por lo cual es necesario generar una mayor confianza en algunos usuarios, esto se lograría capacitando a los trabajadores para que mejoren su conducta con los usuarios, donde puedan transmitir mayor seguridad en las transacciones que realicen.

SUGERENCIAS Y OPINIONES DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.

1. Que la atención de Certificación Zoosanitaria sea en el mismo camal.
2. Mayor o continuo trabajo en beneficio y traslado de ganado bovino.
3. Establecer horarios de 24 horas en garitas de control de frontera para realizar un control adecuado en lo que corresponde a productos de contrabando, porque de esta falencia solo aprovechan los más vivos.
4. Los ganaderos de Madre de Dios, queremos que SENASA nos apoye con técnicos para tratamiento de nuestros animales.
5. Que se cumpla estas encuestas para tener mejora de la calidad.
6. La atención debe ser más rápida.
7. Necesitamos talleres de información sobre animales mayores, menores y otros.
8. Como ganadero: los ganados que llegan de un día a otro deben descansar en el camal para sacar pase no en el carro se debe implementar mucho más para que cumplan su función a cabalidad.
9. Deben trabajar los días sábados.
10. Quisiera que atiendan hasta las 6:00 pm
11. Queremos que en el Puesto de Control de SENASA – Palmeras (Mazuko) sea de 24 horas la atención.
12. Excelente la atención.
13. Por mi cuenta quisiera que trabajaran los días sábados y domingos
14. Atención los días sábados hasta el mediodía.
15. Sigán adelante gracias.
16. Todo bien la atención.
17. Muchas gracias por comprendernos.
18. Sugiero que los días sábados también se labore.
19. Siempre que vean las posibilidades de los usuarios, gracias a ellos son trabajadores.

20. Que los jefes de área salgan a dar curso de capacitación a los ganaderos.
21. Que capacite a sus trabajadores para su eficiencia.
22. Controlar y supervisar al camal: operaciones, costos y cuidados.
23. Que los días sábados haya atención.
24. Facilitar botiquín de primeros auxilios para los animales en caso de emergencias para las zonas alejadas.
25. Sugiero que se cumpla todo para tener mejor condicionamientos como usuario (encuestas).
26. Los usuarios queremos apoyo de parte del SENASA con medicamentos y asesoramiento técnico.
27. Sugiero que se cumpla todas estas propuestas de la encuesta.
28. Que trabajen el día sábado hasta el mediodía.
29. Más rápida la atención en expendio de Certificado Sanitario.
30. Quisiera que trabajen los días sábados y domingos.
31. Nosotros viajamos hasta la ciudad de Lima y la papaya es perecible, la atención en el Puesto de Control "Palmeras" debe ser las 24 horas.
32. En el caso de transporte de productos perecibles la atención debe ser días sábados, domingos y feriados.
33. Sigamos adelante.
34. Que siempre este como lo es ahora.
35. Más horas de atención y los sábados.
36. Es muy bueno que se haga esta encuesta.
37. En Mazuko la inspectora de SENASA no quiere entender a los que van desde Puerto Maldonado solo quiere atender a los que son de su jurisdicción.
38. Siempre que se dé facilidad de atención a los usuarios.

BIBLIOGRAFIA Y LINKOGRAFIA:

- 1) Diccionario ABC. (2015). obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/diccionario.php>
- 2) Acevedo, C. (2013). Inocuidad alimentaria. Ciudad del Valle, México. obtenido de http://fumec.org.mx/v6/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=431&lang=es
- 3) Aenorperú. (2015). ¿Qué es certificación? Lima, Perú. Obtenido de <http://www.aenorperu.com/%c2%bfqu%c3%a9-es-certificaci%c3%b3n.aspx>
- 4) América, c. s. (2009). *Manual de sanidad vegetal* (1 ed.). Honduras: Escuela Agrícola Panamericana de la Cooperación Suiza en América.
- 5) American Marketing Association, A. (2013). *AMA*. Obtenido de <https://www.ama.org/pages/default.aspx>,
- 6) Arrué Flores, j. I. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. (u. n. peruana, ed.) San Juan Bautista, Perú: Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”.
- 7) Athethortua Rios, c. a. (2014). El concepto: *Usuarios de servicios públicos domiciliarios*. Medellín, Colombia.
- 8) CAN, C. A. (2010). Sistema Andino de sanidad agraria. Comunidad Andina de Naciones. obtenido de <http://www.comunidadandina.org/seccion.aspx?id=97&tipo=te>
- 9) Casafe, C. D. (1993). Guía de productos fitosanitarios para la República Argentina. Argentina. obtenido de [/www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/producfito.htm](http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/producfito.htm)
- 10) Chacur, a. q. (2008). *Evaluación y propuestas de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público*. Chile: Universidad de Concepcion.
- 11) Chávez Martínez, J. C. (2012.). Tesis: Cadena de valor, estrategias genéricas y competitividad: el caso de los productores de café orgánico del municipio de Tanetze de Zaragoza, Oaxaca, México.: Instituto Tecnológico de Oaxaca.
- 12) Chiatchoua, D. T. (2009). Cadenas productivas y productividad de las mypes. 164.

- 13) CNMSF, C. N. (2010). Inocuidad agroalimentaria. República Dominicana.
- 14) CNMSF, C. N. (2015). Cuarentena vegetal y cuarentena animal. República Dominicana.
- 15) Colquehuanca Quispe, I. a. (2014). Tesis: "Calidad de los servicios en atención al turista en el Aeropuerto Internacional Padre Jose Aldamiz de Madre de Dios". Puerto Maldonado, Tambopata, Perú.
- 16) Crosby, P. (2015). *Maestros de la calidad*. obtenido de conocer la vida y filosofía de los diferentes maestros de la calidad.: <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.pe/>
- 17) Crosby, p. b. (1987). *La calidad es gratis* (vol. 1). (g. p. cultural, ed.) México: Compañía editorial continental.
- 18) Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. (1 ed.). (c. u. press, ed.) Madrid, España: Ediciones Diaz Santos.
- 19) Diccionario, D. (2006). *Diccionario DE*. obtenido de <http://definicion.de/diouf>, j. (2001). *Normas internacionales para medidas fitosanitarias*. obtenido de FAO, Departamento de Agricultura: Comisión interina de medidas fitosanitarias.: <http://www.fao.org/docrep/004/y3241s/y3241s07.htm#topofpage>
- 20) Ecointeligencia. (2013). *Sostenibilidad*. obtenido de fuente : <http://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/>
- 21) Empresarial, E. (s.f.). *Cultura empresa*. obtenido de <http://www.excelencia-empresarial.com/>: http://www.excelencia-empresarial.com/cultura_empresarial.htm
- 22) ESAN (2015). Gestión de la comunicación corporativa. *apuntes empresariales*. Lima, Perú.
- 23) España, P.C. (2015). Fiabilidad: conceptos básicos. España. obtenido de http://www.proteccioncivil.es/catalogo/carpeta02/carpeta22/guiatec/metodos_cuantitativos/cuant_23.htm
- 24) ETP, D. (2015). *Ministerio de Educación de República Dominicana*. obtenido de dirección general del educación técnico-profesional.: <http://dgetp.edu.do/historia>
- 25) Eumed.net, e. (2015). *eumed*. obtenido de <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>
- 26) FAO. (1995). Fao documentary repository. *Glosario de términos fitosanitarios*. obtenido de <http://www.fao.org/docrep/w3587e/w3587e03.htm>
- 27) FAO, C.D. (2015). glosary of phytosanitary terms. Roma, Italia. obtenido de <http://www.fao.org/docrep/w3587e/w3587e03.htm>
- 28) FAO, O.D (2016). ¿Qué son los productos orgánicos certificados? 1. (o. a. fao, trad.) Roma, Italia.
- 29) FAO, O. R. (2002). Certificación de la calidad de los alimentos

- orientada a sellos de atributos de valor en países de América Latina. Santiago, Chile. Obtenido de <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/ad094s/ad094s00.pdf>
- 30) Fernández Hatre, A. (2000). *Calidad en las empresas de servicios*. (i. d. Asturias), ed.) Asturias, España: la versal s.l.
 - 31) Ferrer McGregor, e. (2005). *El derecho al ambiente, legislación básica*. México: Sagarpa. Obtenido de http://www.oirsa.org/oirsa/miembros/mexico/decretos_leyes_reglamentos/ley-de-sanidad-animal-02.htm
 - 32) Filosófico, d. (2014). *filosofía*. obtenido de <http://www.filosofia.net/materiales/rec/glosario.htm>
 - 33) Flores, J.(2007).El estudio de casos.Plasmagraf Lima - Perú.
 - 34) Frigo, E. (2014). ¿Qué es la capacitación? ¿Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal? *Foro de profesionales latinoamericanos de seguridad*. foro >40 países. obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
 - 35) Gabriel Weil, A. A. (2003). "Medición de la calidad de los servicios". Heckman curso, Argentina.
 - 36) Gadotti Dos Anjos, S. J. (2009). *Medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras* (Universidad Federal de Santa Catarina. ed., vol. 18). España: Revista europea de dirección y economía de la empresa.
 - 37) Gestipolis. (2015). *El control como fase del proceso administrativo*. obtenido de <http://www.gestipolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
 - 38) González., c. c. (2006). *Gestión de la calidad:Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (u. j. valencia, ed.) madrid, España: pearson educacion s.a.
 - 39) Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (tercera ed., vol. 1). México: prentice hall.
 - 40) Hospital universitario del Valle. ". (2010). *Calidad de la atención en salud: Percepción de los usuarios*. cali, Colombia.
 - 41) Ica, I. C. (2015). *Cuarentena de animales de importación y exportación* (ministerio de agricultura, minagricultura. ed.). Colombia. obtenido de [http://www.ica.gov.co/getdoc/dd7a3911-3707-466f-91e3-b4f89e8c7871/cuarentena-\(1\).aspx](http://www.ica.gov.co/getdoc/dd7a3911-3707-466f-91e3-b4f89e8c7871/cuarentena-(1).aspx)
 - 42) Infosenasa. (2015). *Informativo del Senasa*. obtenido de <http://infosenasa.blogspot.pe/>
 - 43) Instituto de calidad y sanidad de mendoza, i. (2015). barreras sanitarias. Mendoza, Argentina.
 - 44) Inti, I. N. (2015). <http://www.inti.gob.ar/>. Buenos Aires, Argentina.
 - 45) Ishikawa, K. (1986). *¿Que es el contro de la calidad? modalidad japonesa* (vol. 1). Bogotá, Colombia: grupo editorial Norma.

- 46) ISO, I. O. (2015). *Nueva ISO 9901:2015*. Ginebra, Suiza. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- 47) Klaine, B. (2009). *¿Qué es la fidelidad? el cambio del paradigma*. (s. a. abb process automation, ed.) Tokoroa, Nueva Zelanda.
- 48) López Parra, M. E. (2013). "Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas importance of quality customer service for the performance of companies". (i. t. Sonora, ed.) *el buzón de Pacioli*, 36.
- 49) Macedo, B. (2005). *El concepto de sostenibilidad*. Santiago, Chile. obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001621/162177s.pdf>
- 50) Madre de Dios.pe, P. W. (2010). *madrededios.com.pe*. obtenido de <http://portal.madrededios.com.pe/ubicacion-y-division-politica>
- 51) Malhotra, n. k. (2004). *Investigacion de mercados: un enfoque aplicativo*. (cuarta ed.). Naucalpan de Juárez, México: Enrrique Quintanar Duarte.
- 52) Marketing, D. G. (2016). *Productividad*. obtenido de <http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/administrativo/glossary.php?>
- 53) Marketing, s. x. (2015). *Marketing en el siglo XXI*. Obtenido de productos y servicios.: <http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-producto-34.htm>
- 54) Mello Moyano, C. (2002). *Instituto de Marketing del Uruguay- imur*. obtenido de <http://www.marketingeducativo.info/2009/02/caractristicas-del-marketing-de.html>
- 55) Minagri, M. d. (2015). *Objetivos*. Lima, Perú. obtenido de www.minagri.gob.pe
- 56) Mincomercio, M. D. (2015). *Medidas sanitarias y fitosanitarias*. Quito, Ecuador.
- 57) Miranda gonzales, f. j. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: delta publicaciones. Obtenido de www.deltapublicaciones.com
- 58) Morchon Garcia, R. (2010). *Sanidad animal*. Madrid, España: Universidad de Salamanca. Obtenido de <http://ocw.usal.es/educommons/ciencias-biosanitarias/sanidad-animal>
- 59) Mundo, E. (2015). *www.elmundo.com.ve*. obtenido de <http://www.elmundo.com.ve/firmas/victor-maldonado/capacidad-de-respuesta.aspx>
- 60) Muñoz Serna, J. (2009). *Características del marketing de servicios*. Valencia, España. Obtenido de <http://www.marketingeducativo.info/2009/02/caractristicas-del-marketing-de.html>

- 61) Ninamango Vicuña, W. M. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. *Tesis*. Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- 62) Nitecki, D. A. (1996). *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries*. Philadelphia, EE.UU: Drexel University.
- 63) D'Donnell, k. h. (1972). The function s and authority of the manager. 56. (m. -h. company., ed.) Ney York, Estados Unidos.
- 64) OIE, O. M. (2013). *Informe de la reunion del grupo ad hoc de la OIE sobre bienestar animal y sistemas de reproduccion de vacas lecheras*. Paris: OIE.
- 65) Oxford, D. (2015). <http://www.oxforddictionaries.com/es/>. obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/atencion>
- 66) Parasuraman, et al. (1985). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality ("servqual: una escala múltiple y punto de medición de la percepción del consumidor"). (j. retailing, ed.) 40.
- 67) PCM, P. D. (2010). Estudio de diagnóstico y zonificación de la provincia Tambopata para el tratamiento de la demarcación territorial. 310. Puerto Maldonado, Perú: Gobierno Regional de Madre de Dios.
- 68) Pérez Ríos, C. K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. Chiclayo, Perú.: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- 69) RAE, R. A. (2016). [www..rae.es](http://www.rae.es). obtenido de <http://dle.rae.es/?id=0qxa4ku>
- 70) Requena Ponce, M. V. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de. *Facultad de Ciencias Económicas y Sociales escuela de ciencias sociales*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- 71) Rodriguez Alvarez, M. D. (2004). "Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial". Coatzacoalcos, México: Universidad Veracruzana.
- 72) Roldán Arbieto, L. H. (2010.). "Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños". Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 73) SAG, S. A. (2006). *1° Reunion hemisferica de control fronterizo internacional en alud animal y vegetal*. fao, organización de las naciones unidas para la agricultura –. Santiago - Chile: Instituto Interamericano de Cooperacion para la Agricultura .- IICA.
- 74) Sagarpa, S. D. (2015). Glosario de términos. *certificado fito y zoosanitario*. Benito Juárez, México.

- 75) Salazar Luna, G. (2006). "Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clinicas dentales privadas de Lima Metropolitana". Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- 76) Sandoval Flores, P. (2002). "La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas". Huajuapán de León, México: Universidad Tecnológica de la Mixteca.
- 77) Secretaria de integración económica centroamericana, s. (2014). medidas sanitarias y fitosanitarias. Guatemala.
- 78) Senasa Perú & Minagri, M. D. (2008). *Plan estratégico institucional: 2008 - 2022*. Ministerio de Agricultura y Riego. Lima - Perú: Infosenasa.
- 79) Senasa (2015). www.senasa.gob.pe. Perú.
- 80) Serna Gómez, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: Clientes para siempre: Metodología y herramientas para medir la lealtad y satisfacción* (3 ed.). Bogotá, Colombia.: Panamericana editorial.
- 81) Sunat (2015). www.aduanet.gob.pe. obtenido de <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioa-z.htm>
- 82) TQM, C. T. (2013). Administración de calidad total. *carrera ingeniería industrial grupo 5s1-inds*. (u. n. ingeniería, ed.) Lima, Perú. Obtenido de Universidad Nacional de Ingeniería: <https://calidadtotaltqm.wikispaces.com/confiabilidad>
- 83) UCC, U. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad*. Medellín, Colombia. obtenido de [://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/paginas/sistema-gestion-calidad.aspx](http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/paginas/sistema-gestion-calidad.aspx)
- 84) Uruguay, A. (2014). Certificado zoosanitario. Montevideo, Uruguay.
- 85) Vega Rodriguez, J. C. (2008.). Cadenas productivas. *Proyecto de cooperación UE - Perú / Penx*.
- 86) Vela Mori, R. &. (2014.). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo, 2014". Trujillo., Perú.: Universidad Privada Antenor Orrego.
- 87) Vértice, E. (2010). *Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios*. Málaga, España: Vértice.
- 88) Vicente, P. O. (2015). <http://www.psicologoonlinedevicente.com/>. obtenido de <http://www.psicologoonlinedevicente.com/significado-de-empatia/2015>
- 89) Zeithaml Valerie A. & Parasuraman, A. &. (1984). *A Conceptual model for service quality and its implications for future research*. Massachusetts, Estados Unidos: Marketing Science Institute.
- 90) Zeithaml, B. G. (2009). "Dimensiones involucradas en la evaluación de servicios".

ANEXOS:

ANEXO 01.

Figura N° 10: Logotipo del SENASA.



Fuente: SENASA Perú & MINAGRI, (2008).

ANEXO 02:

Tabla N° 05: Productores Agropecuarios de la Región Madre de Dios.

REGION	PROVINCIA	DISTRITOS			
REGION MADRE DE DIOS	<u>TAMBOPATA</u> 4 177	TAMBOPATA 1 334	LABERINTO 633	LAS PIEDRAS 1 126	INAMBARI 1 084
	<u>TAHUAMANU</u> 1 949	IBERIA 918	TAHUAMANU 624	AÑAPARI 407	
	<u>MANU</u> 1 243	MANU 514	MADRE DE DIOS 306	FITZCARRALD 256	HUEPETUHE 167
TOTAL		7 369			

Fuente: DRA – OEAI, Padrón del Sector Estadístico a Nivel Regional 2015.

ANEXO 03:

Tabla N° 06: Sector Agropecuario en el distrito Tambopata.

SECTORES ESTADÍSTICOS	N° AGRIC.	SECTORES ESTADÍSTICOS	N° AGRIC.
1.- SECTOR TRES ISLAS	181	6.- SECTOR LA TORRE	111
- CC.NN. El Pilar	25	- Filadelfia	15
- Pilar	15	- Nueva América	20
- Puerto Unión	8	- La Torre	12
- Playa Alta	14	- Sachavacayoc	19
- CC.NN. San Jacinto	14	- Condenado	18
- San Jacinto – Chorrera	15	- Baltimore	27
- Diamante	20	7.- SECTOR CHONTA	114
- CC.NN. Tres Islas	30	- Loero	24
- Alto chorrillos margen izquierda	12	- Alto Loero	18
- Palmichal	16	- Chonta (ambas márgenes)	29
- Tres Islas	12	- Cascajal - Infierno	33
2.- SECTOR SABALUYOC	118	- C.C.N.N. Infierno	10
- Boca Pariamanu	27	8.- SECTOR BAJO TAMBOPATA	107
- Sabaluyoc	32	- Boca Tambopata	7
- Lucerna	20	- Isuyama	35
- Tipishca	19	- Sol Naciente	15
- Monte Salvado	20	- Bajo Tambopata	28
3.- SECTOR BOCA PIEDRAS	42	- Jorge Chávez	22
- Boca Piedras	10	9.- SECTOR TRES ESTRELLAS	98
- Bajo Piedras	14	- Tres Estrella	20
- Alta Pastora	18	- Monte Sinaí	32
4.- SECTOR CACHUELA	157	- Ulises López	12
- Centro Cachuela	40	- Unión Chonta	34
- Alta Cachuela	38	10.- SECTOR SAN BERNARDO	135
- Baja Cachuela	10	- Fitzcarrald	42
- Rompeolas margen izquierda	15	- Aguas Negras	30
- Otilia	18	- Teniente Acevedo	18
- Prado	36	- San Bernardo	45
5.- SECTOR BAJO MADRE DE DIOS	109	11.- SECTOR CHORRILLOS	108
- Micaela Bastidas margen D	16	- La Pastora -Centro Pastora	26
- Juan Velasco margen D	14	- Chorrillos	44
- San Francisco margen D	10	- Túpac Amaru	38
- Isla Rolín	12	12.- SECTOR CASTAÑAL	54
- CC.NN. Palma Real	12	- La Joya	12
- Puerto Pardo	20	- Castañal	26
- CC.NN. Sonene	25	- Javier Pérez de Cuellar	16
- CC.NN. Sonene	12		
		TOTAL	1334

Fuente: Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios - DRA. (2015).

ANEXO 04:

Tabla N° 07: **MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

Matriz de Consistencia Lógica.								
Tesis: “Calidad de servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA, en el distrito Tambopata, 2016”.								
PROBLEMA	TIPO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
					INDICADOR Y/O VARIABLE DE RESPUESTA	INSTRUMENTO	ESCALA	FUENTE
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es la calidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata - 2016?	DESCRIPTIVA	OBJETIVO GENERAL: Evaluar la calidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata – 2016.	HIPÓTESIS GENERAL: La calidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata – 2016, es muy buena y eficiente.	CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD: Materiales y equipos modernos, Apariencia de las instalaciones físicas, Presencia de los trabajadores, Materiales informativos.	ENCUESTAS	FICHAS DE LAS ENCUESTAS	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE01: ¿Cuál es la tangibilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata - 2016?		OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OBJ. 1: Determinar la tangibilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H1: La tangibilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es buena.					FIABILIDAD: Cumplimiento de compromisos, Solución de problemas, Eficiencia en el servicio ofrecido, Cumplimiento de servicios, Archivos, documentos y registros libre de errores.
PE02: ¿Cuál es el grado de fiabilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata - 2016?		OBJ. 2: Determinar la fiabilidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.	H2: La fiabilidad de los servicios en la certificación sanitaria del sector agropecuario, en el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es eficiente.					CAPACIDAD DE RESPUESTA: Información detallada, Servicio rápido y de calidad, Colaboración con los usuarios, Disponibilidad para responder preguntas.
PE03: ¿Cómo es la capacidad de respuesta de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata - 2016?		OBJ. 3: Determinar la capacidad de respuesta de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.	H3: La capacidad de respuesta de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es adecuada.					EMPATIA Atención individualizada, horario de atención, Información personalizada, Intereses por los usuarios, Conocimiento de las necesidades de los usuarios.
PE04: ¿Cuál es la empatía de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata?		OBJ. 4: Determinar la empatía de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.	H4: La empatía de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es buena.					SEGURIDAD Comportamiento de los trabajadores, Seguridad en las transacciones, Amabilidad de los trabajadores, Conocimiento de los trabajadores.
PE05: ¿Cómo es la seguridad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata?		OBJ. 5: Determinar la seguridad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata.	H5: La seguridad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata, es eficiente.					

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO N° 05.

Tabla N° 08. **Trabajadores del SENASA Madre de Dios.**

TRABAJADORES DEL SENASA MADRE DE DIOS (JULIO, 2016).				
Ítem	Sede	Apellidos Y Nombres	Cargo	Área
1	Puerto Maldonado (Distrito Tambopata)	Mv. José Antonio Sotomayor Pineda	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva
2		Mv John Omar, Aguinaga Arriaga.	Jefe Área Sanidad Animal	Área de Sanidad Animal
3		Lic. Eleonor Judith, Dávila Maldonado.	Jefe de Área de Gestión Administrativa.	Área de Gestión.
5		Ing. Nelson, Guerrero Campos.	Jefe (e) Área de Sanidad Vegetal.	Área de Sanidad Vegetal.
6		Ing. Jimmy Jeanine, Miró Agurto.	Jefe de Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria.	Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria.
7		Mv Miguel ANGEL, Cadenas Luzquiños.	Especialista en Sanidad Agraria	Área de Sanidad Animal.
8		Bach. Guido, Papel Flores.	Asistente Administrativo	Área de Gestión.
9		Mvz. Mario Aníbal, Flores Luna.	Inspector de Matadero.	Área de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria.
10		Mv Gred Nicol, Portilla Garrido.	Proyecto Porcino.	Área de Sanidad Animal.
11		Tec. Benito, Oroche Quispe.	Proyecto Porcino.	Área de Sanidad Animal.
12		Tec. Salazar Mayta, Sary.	Técnico Agropecuario	Mosca de la Fruta.
13		Lic. Fredy, Rodríguez Calle.	Comunicador del SENASA.	Área de Gestión.
14		Tec. Wendy, Rodríguez Moreno.	Digitación	Área de Gestión.
15		Sr. Pedro Pascual, Gonzales Medina.	Guardianía	Área de Gestión.
		Sr. Ricardo León, Hidalgo Paredes.	Guardianía	Área de Gestión.
16		Sra. Clorilene, Rengifo Fasabi.	Limpieza	Área de Gestión.
17	Iñapari	Mv Williams Rubby, Guerrero Toro.	Especialista en Sanidad Agraria	Área de Sanidad Animal.
18		Ing. Juan Antonio, Huayllapuma Santa Cruz.	Especialista en Sanidad Agraria	Cuarentena Vegetal.
19	Iberia	Tec. Rommel, Pillaca Ortiz.	Técnico Agropecuario	Área de Sanidad Vegetal.
20	Planchón	Ing. Darwin, Paredes Atoche.	Especialista en Sanidad Agraria	Cuarentena Vegetal
21		Ing. Yoni Roger, León Flores.	Especialista en Sanidad Agraria	Área de Sanidad Vegetal.
22	Mazuko	Biol. María Del Rosario, Tito Velásquez.	Especialista en Sanidad Agraria	Área de Sanidad Vegetal.
23	Salvación	Tec. Hipólito, Huamaní Fuentes.	Técnico Agropecuario	Área de Sanidad Vegetal.

Fuente: *Elaboración Propia*

ANEXO 06:

**CUESTIONARIO SERVQUAL DE EXPECTATIVAS.
Adaptado al SENASA - Madre de Dios.**

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS.

FACULTAD DE ECOTURISMO.

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES.**



PROYECTO DE TESIS:

**“CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA – SENASA, EN EL
DISTRITO TAMBOPATA, 2016”.**

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la calidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional De Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata – 2016.

**ESTIMADO USUARIO (A):
ESTAMOS INTERESADOS EN CONOCER SU OPINIÓN
SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE ESPERA RECIBIR POR PARTE
DEL SENASA - MADRE DE DIOS.**

**SUS RESPUESTAS SON DE CARÁCTER PERSONAL Y TOTALMENTE
CONFIDENCIAL.**

**AGRADECEREMOS SU PARTICIPACIÓN, LO QUE PERMITIRÁ MEJORAR
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL SENASA.**

“CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA – SENASA, EN EL DISTRITO TAMBOPATA, 2016”.

EXPECTATIVAS: Califique las EXPECTATIVAS, Que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir. **Utilice una escala numérica del 1 a 5: Considere a 1 como la más baja calificación y 5 como la más alta calificación.**

N°	PREGUNTAS	VALORACION
01	¿Espera usted que el SENASA, cuente con materiales y equipos modernos?	1 2 3 4 5
02	¿Espera usted que las instalaciones físicas del SENASA, sean cómodas, visualmente atractivas y posean un aspecto limpio?	1 2 3 4 5
03	¿Espera usted que los trabajadores del SENASA, tengan buena presencia?	1 2 3 4 5
04	¿Espera usted que los materiales asociados con los servicios del SENASA: folletos, afiches, banners, revistas, etc., sean atractivos, sencillos y cuenten con la información precisa?	1 2 3 4 5
05	¿Cuando el SENASA, le prometa hacer algo en una fecha determinada, cree usted que lo cumpla?	1 2 3 4 5
06	¿Cuando usted tenga un problema, cree que en el SENASA muestren un sincero interés por solucionarlo?	1 2 3 4 5
07	¿Cree usted que el SENASA, cumpla a cabalidad el servicio desde la primera vez?	1 2 3 4 5
08	¿Cree usted que el SENASA, inicie y termine sus servicios en el tiempo acordado?	1 2 3 4 5
09	¿Espera usted que el SENASA, ponga énfasis en mantener documentos, registros y archivos libre de errores?	1 2 3 4 5
10	¿Espera usted que los empleados informen puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones de los servicios para la certificación sanitaria?	1 2 3 4 5
11	¿Espera usted que los empleados del SENASA proporcionen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios?	1 2 3 4 5
12	¿Espera usted que sus empleados, siempre estén dispuestos a ayudar a los usuarios?	1 2 3 4 5
13	¿Espera usted que los empleados del SENASA nunca estén demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?	1 2 3 4 5
14	¿Cree usted que en el SENASA proporcionen a los usuarios una atención individualizada?	1 2 3 4 5
15	¿Espera usted que en el SENASA Madre de Dios, tengan horarios de atención adecuados para todos sus usuarios?	1 2 3 4 5
16	¿Espera usted que los trabajadores proporcionen información personalizada?	1 2 3 4 5
17	¿Cree usted que los trabajadores del SENASA, busquen lo mejor para los intereses de los usuarios?	1 2 3 4 5
18	¿Espera usted que los trabajadores del SENASA, conozcan las necesidades específicas de los usuarios?	1 2 3 4 5
19	¿Cree usted que el comportamiento de los trabajadores le transmitirá confianza?	1 2 3 4 5
20	Espera usted sentirse seguro en las transacciones que realiza con el SENASA?	1 2 3 4 5
21	¿Espera que los empleados del SENASA, sean siempre amables con usted?	1 2 3 4 5
22	¿Espera usted que los empleados tengan los conocimientos suficientes y necesarios para contestar a sus preguntas en forma clara y precisa?	1 2 3 4 5

EDAD: Años.

SEXO: (M) (F)

Fecha: / /

Hora: :

TIPO USUARIO: () Ganadero () Agricultor () Intermediario () Transportista () Empresario () Público.

ANEXO 07:

**CUESTIONARIO SERVQUAL DE PERCEPCIONES.
Adaptado al SENASA - Madre de Dios.****UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE
DIOS.****FACULTAD DE ECOTURISMO.****ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES.****PROYECTO DE TESIS:****“CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA – SENASA, EN EL
DISTRITO TAMBOPATA, 2016”.****OBJETIVO GENERAL:***Evaluar la calidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional De Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata – 2016.***ESTIMADO USUARIO (A):
ESTAMOS INTERESADOS EN CONOCER SU OPINIÓN
SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE HA RECIBIDO POR PARTE DEL
SENASA - MADRE DE DIOS.****SUS RESPUESTAS SON DE CARÁCTER PERSONAL Y TOTALMENTE
CONFIDENCIAL.****AGRADECEREMOS SU PARTICIPACIÓN, LO QUE PERMITIRÁ MEJORAR
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL SENASA.**

“CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA – SENASA, EN EL DISTRITO TAMBOPATA, 2016”.

PERCEPCIONES: *En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, Que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO los servicios en la Certificación Sanitaria.*

Utilice una escala numérica del 1 a 5:

Considere a 1 como la más baja calificación y 5 como la más alta calificación.

N°	PREGUNTAS	VALORACION
01	¿El SENASA cuenta con materiales y equipos de apariencia moderno?	1 2 3 4 5
02	¿Las instalaciones físicas del SENASA, son cómodas, visualmente atractivas y posean un aspecto limpio?	1 2 3 4 5
03	¿Los trabajadores del SENASA, tienen buena presencia?	1 2 3 4 5
04	¿Los materiales asociados con los servicios del SENASA (folletos, afiches, banners, revistas, etc.), son visualmente atractivos, sencillos y cuentan con información precisa?	1 2 3 4 5
05	¿Cuando el SENASA, promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?	1 2 3 4 5
06	¿Cuando tengo un problema, en el SENASA, muestran un sincero interés en solucionarlo?	1 2 3 4 5
07	¿El SENASA, cumple a cabalidad el servicio desde la primera vez?	1 2 3 4 5
08	¿El SENASA, inicia y termine sus servicios en el tiempo acordado?	1 2 3 4 5
09	¿En el SENASA, ponen énfasis en mantener registros, archivos y documentos libre de errores?	1 2 3 4 5
10	¿Los empleados del SENASA, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones de los servicios para la certificación sanitaria?	1 2 3 4 5
11	¿Los empleados del SENASA, proporcionan un servicio rápido y de calidad a sus usuarios?	1 2 3 4 5
12	¿Los empleados del SENASA, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?	1 2 3 4 5
13	¿Los empleados del SENASA Madre de Dios, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?	1 2 3 4 5
14	¿En el SENASA, proporcionan a los usuarios una atención individualizada?	1 2 3 4 5
15	¿En el SENASA, tienen horarios de atención adecuados para todos sus usuarios?	1 2 3 4 5
16	¿En el SENASA Madre de Dios, tienen trabajadores que proporcionan información personalizada?	1 2 3 4 5
17	¿Los trabajadores del SENASA, buscan lo mejor para los intereses de los usuarios?	1 2 3 4 5
18	¿Los trabajadores del SENASA, conocen las necesidades específicas de los usuarios?	1 2 3 4 5
19	¿El comportamiento de los trabajadores del SENASA, le transmite confianza?	1 2 3 4 5
20	¿Usted se siente seguro en las transacciones que realiza en el SENASA madre de Dios?	1 2 3 4 5
21	¿Los empleados del SENASA, son siempre amables con usted?	1 2 3 4 5
22	¿Los empleados del SENASA, tienen los conocimientos suficientes y necesarios para contestar a las preguntas en forma clara y precisa?	1 2 3 4 5
EDAD: Años. SEXO: (M) (F) Fecha: / / Hora: :		
TIPO USUARIO: ()Ganadero ()Agricultor ()Intermediario ()Transportista ()Empresario ()Público.		

ANEXO 08: IMÁGENES:**Imagen N°01**

Leyenda: Vehículos con ganado bovino esperando la Certificación Sanitaria.

Imagen N°02

Leyenda: Castaña de Madre de Dios, siendo inspeccionada por un especialista responsable del Área de Sanidad Vegetal, para la Certificación Fitosanitaria de Exportación.

Imagen N° 03



Leyenda: Productor de zapote, tramitando la Certificación Fitosanitaria para ser transportado y comercializado en la Región Arequipa.

Imagen N°04

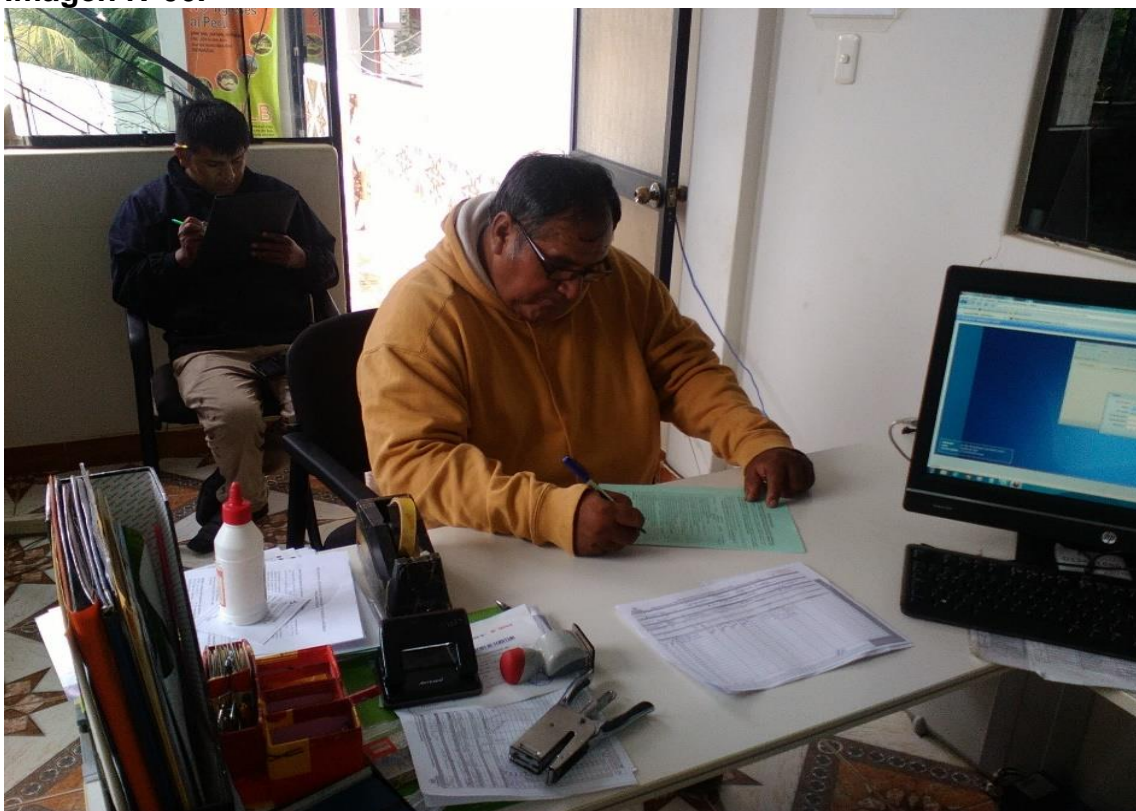


Leyenda: Usuarios frecuentes, respondiendo el Cuestionario de Expectativas (Hojas de color blanco).

Imagen N°05.



Imagen N°06.



Leyenda: Usuarios del SENASA Madre de Dios, respondiendo los cuestionarios de Percepciones (hojas de color verde).

Imagen N°07

Leyenda: Usuarios esperando la atención para obtener la Certificación Sanitaria de sus productos (Bovinos, Porcinos y Papayas).

Imagen N°08

Leyenda: Usuario con acompañante, relleno el cuestionario y presentando la solicitud para para la obtención del CSTI.

Imagen N°09**Legenda:** Inspección Sanitaria de Ajos para su exportación a Brasil.**Imagen N°10****Legenda:** Inspección a una Certificación Sanitaria para exportación de ajos, con presencia del inspector de SENASA y agente aduanero.

Imagen N° 11

Leyenda: Destrucción ante la falta de Certificación Sanitaria de productos importados de manera ilegal (Contrabando).

Imagen N° 12

Leyenda: Comiso de animales en resguardo del patrimonio sanitario del país, ante la falta de Certificación Sanitaria de productos importados de manera ilegal (Contrabando)

Imagen N° 13

Leyenda: Inspectora del SENASA, verificando 30 toneladas de papaya para la obtención del CFTI para ser transportado y comercializado en la Región Lima.

Imagen N° 14

Leyenda: Usuarios (Productores, transportistas e intermediarios) esperando la emisión del Acta de inspección para la emisión de su Certificado Sanitario respectivo.

Imagen N° 15

Leyenda: Productores de cacao del distrito Tambopata, siendo capacitados en materia de Certificación Sanitaria para el Transporte y su Comercialización.

Imagen N° 16

Leyenda: Parte externa de las oficinas del SENASA, con vehículos que transportan productos de origen vegetal y animal para ser comercializados en la ciudad de Puerto Maldonado.

ANEXO 09: Solicitud presentada al SENASA MDD.

6-27

1

Puerto Maldonado, 25 de abril de 2016.

MVZ. JOSÉ ANTONIO SOTOMAYOR PINEDA.
Director Ejecutivo del SENASA - MADRE DE DIOS.

Presente:

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y PESQUERÍA	
Servicio Nacional de Sanidad Agraria	
Dirección Ejecutiva de Madre de Dios	
RECIBIDO	
27 ABR. 2016	
D-1600040681	
Nº DE REGISTRO:	FOLIOS: 02
HORA: 08:37 AM	FIRMA: <i>ll</i>

ASUNTO: Solicitamos apoyo para Trabajo de Tesis.

Tenemos a bien dirigirnos a usted para saludarlo y a la vez informarle que, como egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, nos vemos en la imperiosa necesidad de realizar un trabajo de investigación científica, para poder optar el **TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, por lo que nosotros: **Bach. GUIDO PAPEL FLORES** y **Bach. JESÚS ALBERTO ESPINOZA QUISPE**, con el apoyo de nuestro Asesor de Tesis, **DR. YOLANDA PAREDES VALVERDE**, iniciamos dicho Proyecto de Tesis intitulado **"CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL SECTOR AGROPECUARIO, EN EL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA – SENASA, DEL DISTRITO DE TAMBOPATA - 2016"**, por lo que acudimos a su despacho para poder solicitar la información siguiente:

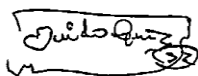
- 1) Descripción de los principales servicios que se brindan a los usuarios en la DE SENASA MADRE DE DIOS, en el Distrito Tambopata.
- 2) Número de USUARIOS atendidos: Según tipos de servicio, Razón social (Capacitaciones, CETI, CSTI, asistencias técnicas en campo, etc.), año 2015.
- 3) Evolución del número de usuarios en los últimos 3 años.
- 4) Relación de trabajadores del SENASA en el Distrito Tambopata: Cargo, Profesión.
- 5) Acceso a material bibliográfico con los que cuente la institución en calidad de préstamo (Revistas, libros, afiches, etc.) que puedan aportar al enriquecimiento de nuestro trabajo de investigación, como parte de la fuente bibliográfica a consultar.

- 6) Acceso para la toma de fotografías de algunas áreas de atención a los usuarios para adjuntarlos como anexo.
- 7) Otros según relevancia y relación con el tema de estudio.

Asimismo, solicitamos facilidades para poder realizar nuestros trabajos de campo directamente con los colaboradores y usuarios de los diferentes servicios que brinda el SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA), EN EL DISTRITO DE TAMBOPATA 2016°, todo ello previas coordinaciones para evitar contratiempos con las labores que desempeñan.

Agradecemos de antemano el apoyo recibido, lo que permitirá poder concluir dicho proyecto de investigación, que será un aporte para la institución que usted dirige. Sin otro en particular, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima.

Atentamente,



Bach. Guido Papel Flores.
CU N° 10236042.
Tesista.



Bach. Jesús A. Espinoza Quispe
CU N° 10136007.
Tesista.

COORDINACIONES:

Bach. Guido Papel Flores.	CEL: 982335953.
Bach. Jesús A. Espinoza Quispe.	CEL: 940188951.
Dr. Yolanda Paredes Valverde (A)	CEL. 982706010.