



PERÚ

Ministerio
de la Producción



SANIPES

Autoridad Nacional de
Sanidad e Inocuidad
en Pesca y Acuicultura

Resolución de Presidencia
Ejecutiva N° 000014-2025-
SANIPES/PE

Páginas: 12

INSTRUCTIVO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO A LA POBLACIÓN USUARIA ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DESARROLLADAS POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE SANIDAD E INOCUIDAD EN PESCA Y ACUICULTURA

INS-001-2025-SANIPES-PM02-V1

ROL	NOMBRE	CARGO
Elaborado por:	Arturo Aivar Guillén	Director de la Dirección de Normatividad
Revisado por:	Arturo Aivar Guillén	Director de la Dirección de Normatividad
	Johanna Liley Chávez Guzmán	Jefa de la Unidad de Planeamiento y Modernización
	José Rosendo Bravo Castillo	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
	Maeg Alberto Arriola Escalante	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
	Cedilia Victoria Akemi Kuroiwa Pérez	Gerente General
Aprobado por:	Monica Patricia Saavedra Chumbe	Presidenta Ejecutiva

INSTRUCTIVO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO A LA POBLACIÓN USUARIA ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DESARROLLADAS POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE SANIDAD E INOCUIDAD EN PESCA Y ACUICULTURA

INS-001-2025-SANIPES-PM02-V1

CONTENIDO

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
III.	DEFINICIONES.....	3
IV.	DESCRIPCIÓN DE INSTRUCCIONES	4
	4.1. Recajo de información	4
	4.2. Aplicación de las encuestas de satisfacción	4
	4.3. Procesamiento de la información	5
	4.4. Análisis de la información	5
	4.5. Difusión de los resultados obtenidos	6
	4.6. Implementación de mejoras	6
V.	ANEXOS	6

INSTRUCTIVO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO A LA POBLACIÓN USUARIA ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DESARROLLADAS POR LA AUTORIDAD NACIONAL DE SANIDAD E INOCUIDAD EN PESCA Y ACUICULTURA (SANIPES)

INS-001-2025-SANIPES-PM02-V1

I. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción de las mujeres y hombres participantes en las acciones de fortalecimiento de capacidades desarrolladas por la Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura - SANIPES, así como su percepción sobre la igualdad de género en el sector pesquero y acuícola.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente instructivo abarca las etapas consideradas en la aplicación de encuestas de satisfacción de la población atendida a través de las capacitaciones, asistencia técnica y acompañamiento técnico en las localidades del ámbito de intervención de SANIPES, según corresponda, como son las etapas de recojo, procesamiento, análisis y difusión de la información, incluyendo también la aplicación de mejoras.

El presente documento es de ejecución y aplicación por parte de la Dirección de Normatividad – DN y de los órganos de línea que, en coordinación con la DN, implementan las acciones de fortalecimiento de capacidades.

III. DEFINICIONES

- 3.1. Acompañamiento técnico:** Se refiere a la asistencia especializada que se brinda a las/os usuarias/os en un área específica, con el fin de mejorar sus capacidades, habilidades o procesos en ese ámbito.
- 3.2. Agente de la pesca artesanal:** Se considera a las/os pescadoras/es artesanales embarcadas/os y no embarcadas/os, armadoras/es pesqueras/os artesanales, buzos, estibadoras/es, manipuladores, operarias/os y otras/os que realizan sus actividades en infraestructuras de desembarque artesanales del ámbito marítimo y continental.
- 3.3. Asistencia técnica:** Servicio especializado destinado a la transferencia de conocimientos, habilidades y tecnologías específicas. Su objetivo principal es mejorar los procesos, productos o servicios proporcionados, contribuyendo así al desarrollo y optimización de las capacidades institucionales y operativas.
- 3.4. Capacitación:** Proceso organizado, continuo y permanente, destinado a que agentes de la cadena pesquera y acuícola desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos, habilidades y destrezas para el eficiente desempeño de sus actividades.
- 3.5. Conductores de satisfacción con enfoque de género:** Atributos medibles que se encuentren presentes en la provisión de las intervenciones públicas que impactan de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de mujeres y hombres en su diversidad¹.

¹ Adaptado de la Norma Técnica N.º 001-2022-PCM-SGP. Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público.

- 3.6. Expectativa:** Define lo que la usuaria o el usuario espera del servicio que brinda SANIPES. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades e intereses a través de diferentes formas de comunicación e información externa.
- 3.7. Percepción:** Refiere a cómo percibe la usuaria o usuario que SANIPES cumple con la entrega del servicio que brinda.
- 3.8. Satisfacción:** Nivel de cumplimiento por parte de SANIPES respecto a las expectativas y percepciones de la población usuaria en relación con los servicios que éste le ofrece.
- 3.9. Servicio:** Se refiere a las prestaciones que brindan las entidades a través de sus servicios, pudiendo ser capacitaciones, asistencia técnica, acompañamiento, entre otros.
- 3.10. Usuaría/o:** Persona que recibe alguno de los servicios brindados por la Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura (SANIPES), dentro de los cuales se tiene a las/os agentes de la pesca artesanal, acuicultoras/es y demás agentes de la cadena productiva pesquera y acuícola.

IV. DESCRIPCIÓN DE INSTRUCCIONES

4.1. Recojo de información

Descripción:

- Encuestas Físicas: En el caso de encuestas en formato físico, una/un responsable designada/o por la Dirección de Normatividad recoge las encuestas al final de la sesión. Debe asegurarse de que todas las encuestas sean recopiladas antes de que las/os participantes abandonen el evento.
- Encuestas Digitales: En las encuestas digitales, se monitorea la tasa de respuesta. El acceso a los resultados se realiza a través del enlace proporcionado por la Oficina de Tecnologías de la Información, lo que permite la descarga de un archivo Excel. Ante una baja participación, se envían recordatorios.

4.2. Aplicación de las encuestas de satisfacción

Descripción:

- Tras la capacitación, asistencia técnica o acompañamiento técnico, se aplica inmediatamente una encuesta de satisfacción, para lo cual la/el especialista de capacitación informa a las/os participantes que han completado sus evaluaciones (exámenes de conocimientos), que realicen el llenado de dicha encuesta.
- La/el especialista en capacitación informa a la/al encuestada/o sobre el objetivo y el contenido de la encuesta de satisfacción.
- La encuesta puede ser entregada en formato físico o enviada en formato digital, a través de correo electrónico, chat de la plataforma que está siendo utilizada para la actividad de fortalecimiento de capacidades, plataformas de encuestas online, WhatsApp, entre otros según la modalidad de la capacitación (presencial o virtual).
- Para el caso del fortalecimiento de capacidades presencial, la/el especialista de capacitación les alcanza a cada asistente una hoja con la encuesta de satisfacción. De darse las condiciones se apoyará de una/un tercera/o (personal de apoyo de la infraestructura de desembarque, extensionistas del Ministerio de la Producción, personal de los Gobiernos Regionales u otro, previa inducción de

la aplicación de la encuesta), en caso, no cuente con una/un tercera/o de apoyo, puede aplicar la encuesta la/el misma/o especialista de capacitación.

- Si la/el encuestada/o es analfabeto o tiene dificultades para leer, la/el especialista de capacitación ayuda a la persona para completar la encuesta de satisfacción, en la medida de lo posible.
- Para el caso de capacitaciones virtuales, se comparte el enlace de la encuesta al final de la sesión, asegurando que las/os participantes tengan el tiempo necesario para completarla.

4.3. Procesamiento de la información

Descripción:

- Una vez recogidas las encuestas, la Dirección de Normatividad procede al procesamiento de la información de la siguiente manera:
 - Digitalización: Las encuestas físicas deben ser digitalizadas e ingresadas en una base de datos para su análisis.
 - Clasificación: Las respuestas a preguntas cerradas serán valoradas según los niveles de satisfacción establecidos (Ej. Excelente, Bueno, Regular, Deficiente), según las variables identificadas.
 - Análisis Preliminar: Las respuestas abiertas son clasificadas y valoradas para permitir su posterior análisis cualitativo.
- Posteriormente, la/el especialista de capacitaciones realiza el cálculo de los respectivos promedios por cada pregunta (tanto para la pregunta sobre la expectativa y sobre la percepción) por evento desarrollado.
- Una vez obtenido el promedio de los resultados de todas las encuestas, se trasladan los promedios a la "Matriz para el cálculo de brechas y porcentajes de satisfacción", por cada evento desarrollado de acuerdo con las variables señaladas en la encuesta.
- Este formato calcula las brechas (percepción-expectativa) para cada persona encuestada, según las variables identificadas y la valoración de satisfacción, y posteriormente calcula los porcentajes correspondientes.
- La información se recopila y se almacena en una carpeta compartida, gestionada mediante una base de datos en formato Excel con control de acceso para el personal autorizado, con el fin de proteger su integridad.

4.4. Análisis de la información

Descripción:

- El análisis permite conocer aquellos aspectos del servicio que han sido valorados por las/os encuestadas/os, de acuerdo con las siguientes variables:
 - Cuantitativo: Las respuestas cerradas son analizadas mediante estadísticas descriptivas (porcentajes, promedios, entre otros) para obtener una visión clara del nivel de satisfacción de las/os participantes.
 - Cualitativo: Las respuestas a preguntas abiertas son revisadas para identificar temas recurrentes, comentarios significativos, y sugerencias de las/os participantes.
 - Comparativo: Cuando sea posible, se realiza un análisis comparativo entre los resultados obtenidos y los de encuestas previas, con el fin de evaluar la evolución de la satisfacción de las/os participantes.

- Asimismo, la/el especialista de capacitaciones de la Dirección de Normatividad interpreta y/o presenta los resultados según indicadores asociados a las valoraciones que impactan en la satisfacción del servicio.
- Complementariamente, se toma en cuenta algunas variables como el sexo, la región, entre otros; así como, el uso de gráficos en el reporte de resultados para facilitar su análisis y/o lectura.
- En base al procesamiento de los datos se realiza el cálculo del indicador: "Porcentaje de usuarias/os satisfechas/os sobre el total de usuarias/os encuestadas/os".

4.5. Difusión de los resultados obtenidos

Descripción:

- Una vez que se elabore el reporte de resultados, es remitido por la Dirección de Normatividad a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización para su evaluación y subsiguiente remisión a las entidades gubernamentales pertinentes.
- Posteriormente, dicho reporte es socializado con los órganos de línea, en caso corresponda.

4.6. Implementación de mejoras

Descripción:

- En base a los resultados obtenidos y en función a cada una de las valoraciones de satisfacción, se realizan las siguientes acciones:
 - Identificación de áreas críticas: El análisis de resultados identifica las áreas críticas que requieren atención, tales como mejoras en el contenido, la metodología, el ambiente de capacitación, el acompañamiento técnico, la asistencia técnica o la interacción con las/os capacitadoras/es.
 - Los resultados del análisis deben destacar las áreas que requieren atención, como mejoras en el contenido, la metodología, el ambiente de la capacitación, acompañamiento técnico, asistencia técnica, entre otros o la interacción con las/os capacitadoras/es.
 - Desarrollo de un plan de mejora: Con base en los hallazgos, se elabora un plan de mejora específico que contiene acciones para subsanar las deficiencias detectadas. Dicho plan define responsables y cronogramas para la implementación de las mejoras.
 - Evaluación continua: Las encuestas futuras deben incluir preguntas que permitan evaluar el impacto de las acciones de mejora implementadas, cerrando el ciclo de retroalimentación y asegurando una mejora continua en las actividades de formación.

V. ANEXOS

- Anexo 1 : Formato: Encuesta de satisfacción.
- Anexo 2 : Formato: Base de datos de encuestas de satisfacción.
- Anexo 3 : Formato: Matriz de resultados de encuestas de satisfacción de SANIPES.
- Anexo 4 : Diagrama de Flujo.

ANEXO 1

MODELO DE FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Lugar: Fecha:

Sexo: Femenino Edad: Cargo u ocupación:
Masculino

Nivel de instrucción: Primaria Secundaria Superior

¿Presenta alguna discapacidad? SI NO ¿Cuál?

El presente cuestionario pretende conocer su opinión con relación al evento de fortalecimiento de capacidades realizado por la Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura (SANIPES):

1. **Cómo calificaría el nivel de conocimiento y dominio del tema del/la capacitador/a:**
 Excelente Bueno Regular Deficiente
2. **Las explicaciones del/de la capacitador/a fueron claras, comprensibles y resolvieron mis dudas:**
 Excelente Bueno Regular Deficiente
3. **¿Considera usted que el trato recibido por el/la capacitador/a durante el fortalecimiento de capacidades, fue amable y sin discriminación?**
 SI NO
4. **Los contenidos desarrollados en el fortalecimiento de capacidades cumplen con lo que yo esperaba aprender:**
 SI NO
5. **En el fortalecimiento de capacidades el/la capacitador/a utilizó ejemplos prácticos o ejercicios que se puede aplicar en su trabajo diario:**
 SI NO
6. **El contenido de la capacitación se desarrolló de acuerdo a los temas definidos al inicio de la presentación:**
 SI NO
7. **¿Cómo considera usted el material visual y/o material de apoyo utilizado?**
 Excelente Bueno Regular Deficiente
8. **Mis expectativas para esta capacitación fueron cumplidas:**
 Excelente Bueno Regular Deficiente
9. **¿Cómo califica usted el ambiente donde se desarrolló el fortalecimiento de capacidades?**
 Excelente Bueno Regular Deficiente
10. **¿Cómo calificaría usted la frecuencia con la que se realizan los eventos de capacitación?**
 Excelente Bueno Regular Deficiente
11. **¿Cómo te enteraste de nuestro evento?**
 Invitación directa Por redes sociales WhatsApp Otros

12. **¿Está de acuerdo con el horario establecido y duración del fortalecimiento de capacidades?**

SI NO

13. **¿Cómo se reconoce usted?**

- Ashaninka Awajún Quechua Afroperuana/o Mestizo
 Otros:

14. **¿Cuál considera que es su estrato económico de acuerdo a su nivel de ingreso(*)**

- AB (S/. 3852 a más) E (S/. 1547 a menos)
 C (S/. 2521 – S/. 3851)
 D (S/. 1548 – S/. 2520)

15. **¿Considera usted que tanto mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades para desarrollar las actividades pesqueras y acuícolas?**

SI NO

Si su respuesta fue que "NO", por qué lo considera así:

.....
.....

16. **¿Considera usted que mujeres y hombres perciben el mismo pago por las mismas actividades que realizan en la pesca, procesamiento, comercialización u otras actividades de la pesca?**

SI NO

De responder SI o NO detallar su respuesta.....

17. **¿Hay algún tema de su interés que quisiera se aborde en futuras capacitaciones? Indicar cuál es:**

-
-

(*)Fuente: ENAHO 2022

ANEXO 4 Diagrama de Flujo

