

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)



INDICE

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Metodología	5
Parámetros de Valoración	7
Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales	8
Plan de Acción	17

Introducción

El **Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)**, es una institución pública que otorga títulos de nivel técnico superior y certificaciones académicas en diferentes áreas comprendidas con una oferta de educación permanente.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial, así como a los estudiantes a través de las unidades vinculadas del ITSC, es decir, servicios estudiantiles, recepción, admisión y registro, entre otras.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo mayo-junio 2023.

Ficha Técnica

Población: Promedio mensual de solicitudes de Servicios Presenciales **1,635**

Ámbito: Sede del Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC).

Muestra: Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95% se determinó la siguiente muestra:

Servicios Presenciales: 815

Educación Superior: 756

Educación Permanente: 38

Vinculación a la Comunidad y las

Empresas: 4

Gestión de Registro: 17

Metodología a utilizar: De forma Virtual por la plataforma Moodle.

Fecha de levantamiento: Inicio: 29/05/2023

Fin: 28/06/2023

Responsables: Joel Germosen Enc. De Calidad en la Gestión, Yerika De La Cruz Analista Calidad en la Gestión.

METODOLOGÍA

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, en la modalidad presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- **La comodidad en el área de espera de los servicios**
- **Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad**
- **El estado físico del área de atención al usuario de los servicios**
- **Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas**
- **La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado**
- **La modernización de las instalaciones y los equipos**

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- **La confianza en la atención brindada**
- **El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión**

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- **El tiempo de espera antes de ser atendido**
- **El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió**
- **El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud**
- **El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado**

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- **El trato que le ha dado el personal**
- **La profesionalidad del personal que le atendió**

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- **La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente**
- **El horario de atención al público**
- **La facilidad con que consiguió ser atendido**
- **Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables**
- **La información que le proporcionaron fue clara**
- **La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución**

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos.

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:

- 0 es la peor valoración y por tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

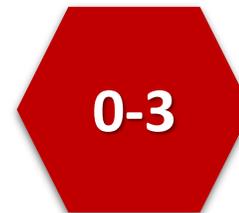
Satisfecho



Poco satisfecho

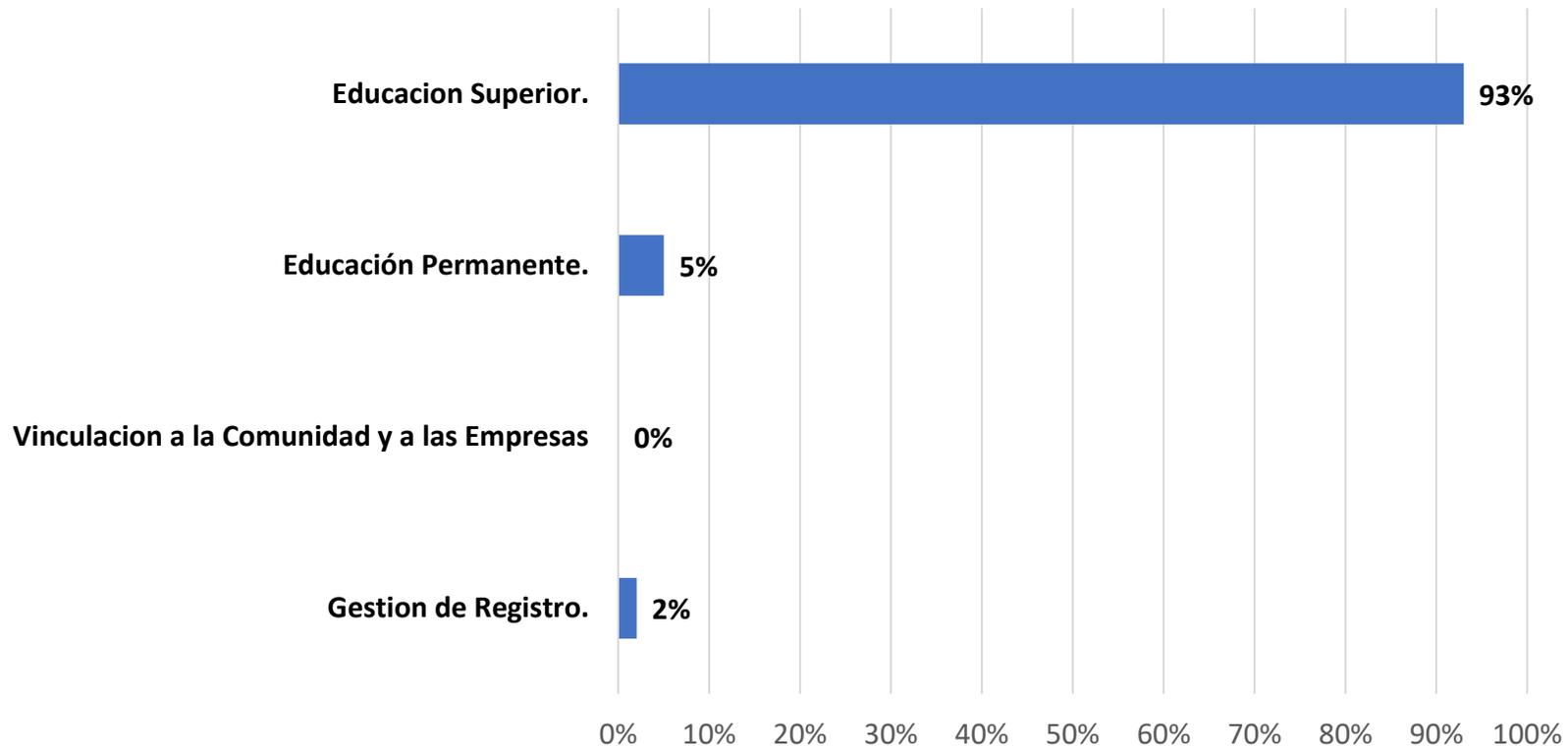


Insatisfecho



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

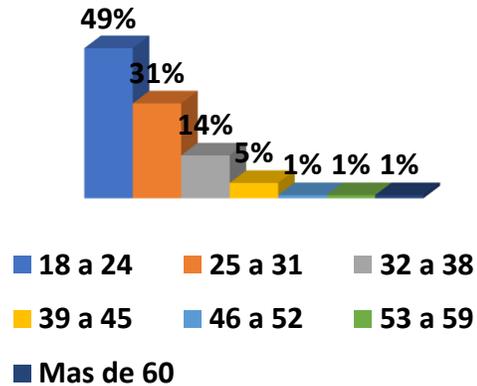
Porcentaje de respuesta



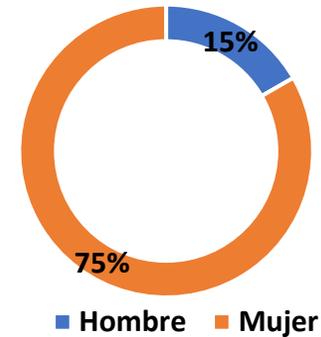
Total de respuestas:
815

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

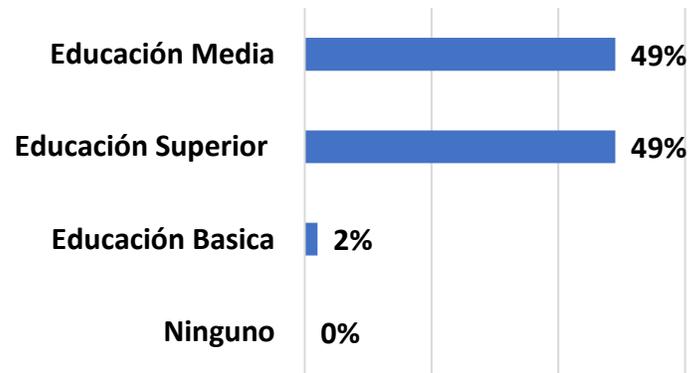
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



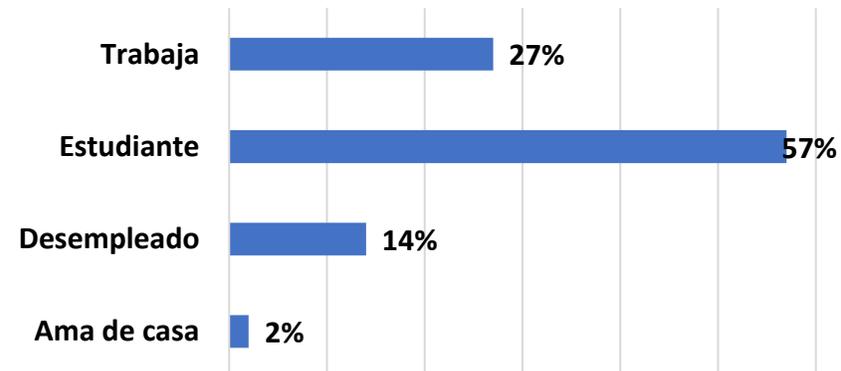
Sexo



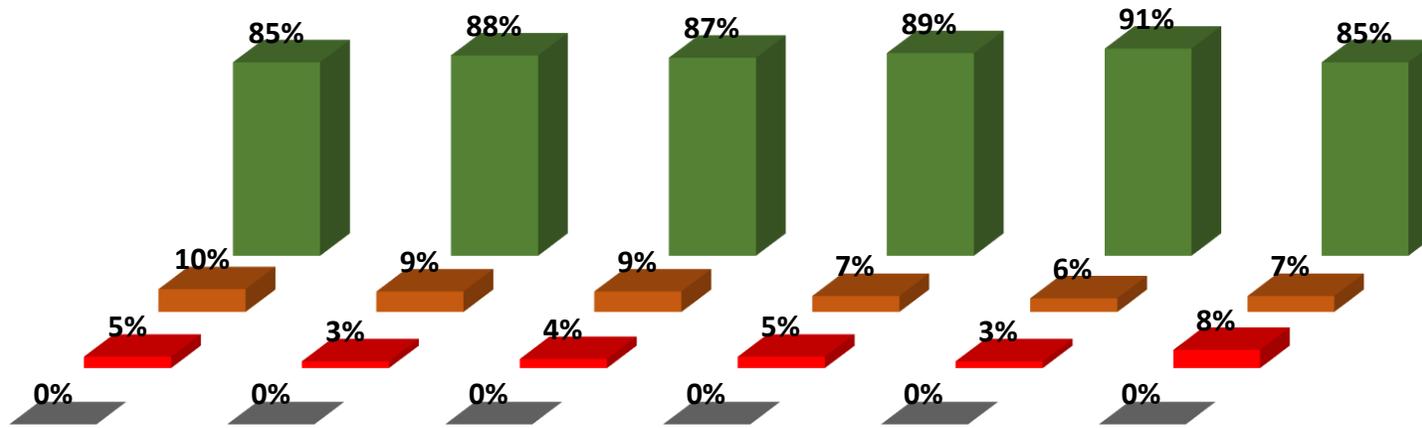
Último grado de estudio alcanzado



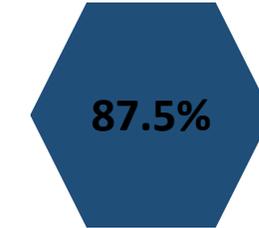
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



La comodidad en el área de espera de los servicios en la institución.

Los elementos materiales (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad.

El estado físico del área de atención al usuario de los servicios

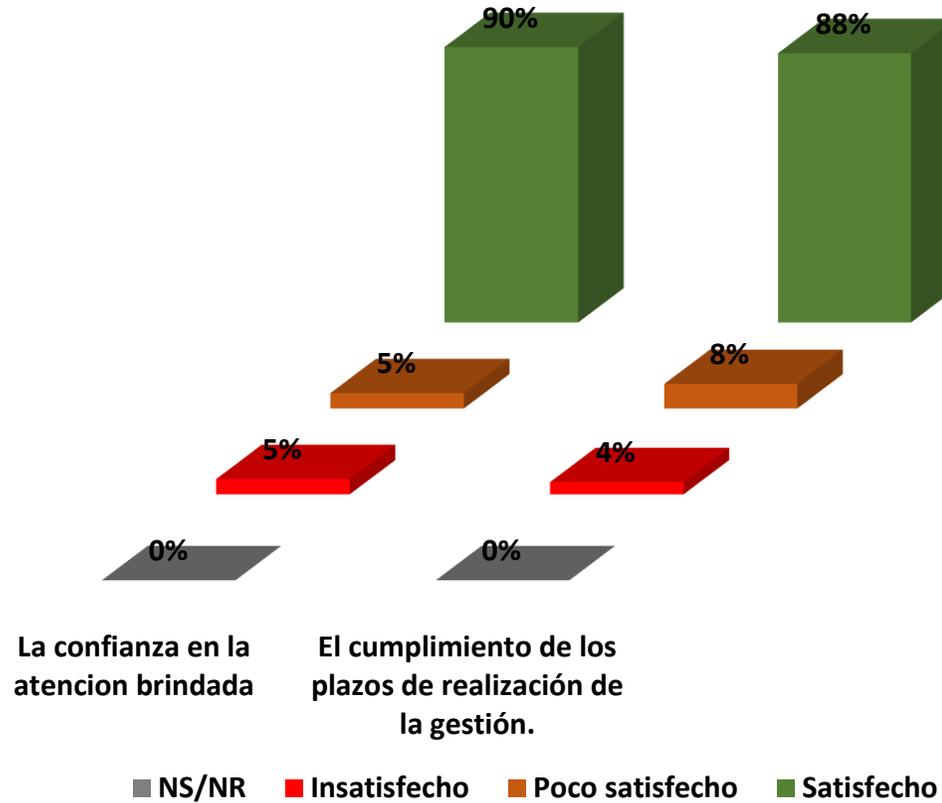
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen

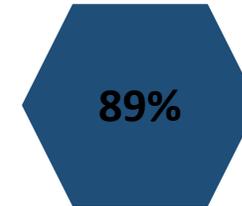
La modernización de las instalaciones y los equipos

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

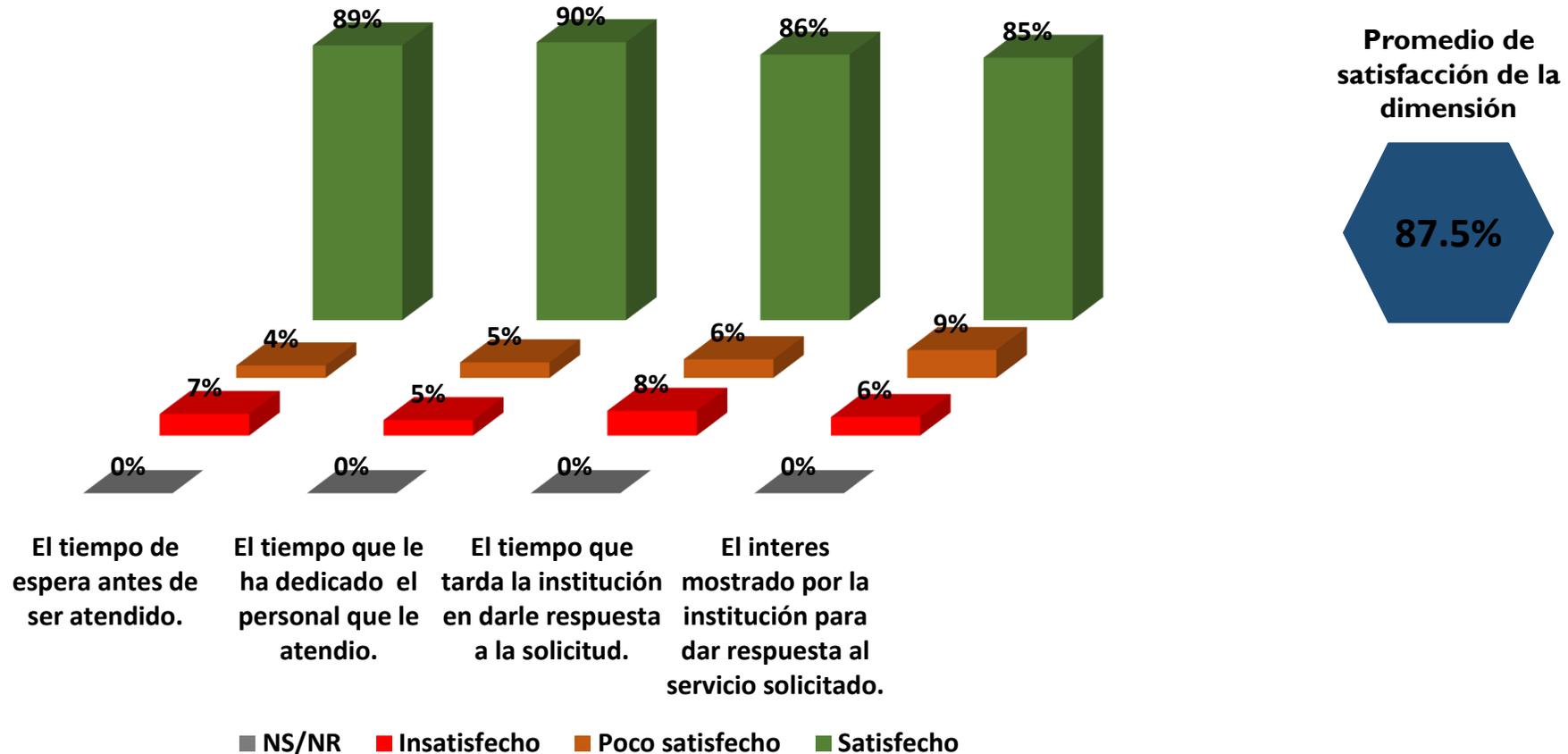
DIMENSION: FIABILIDAD



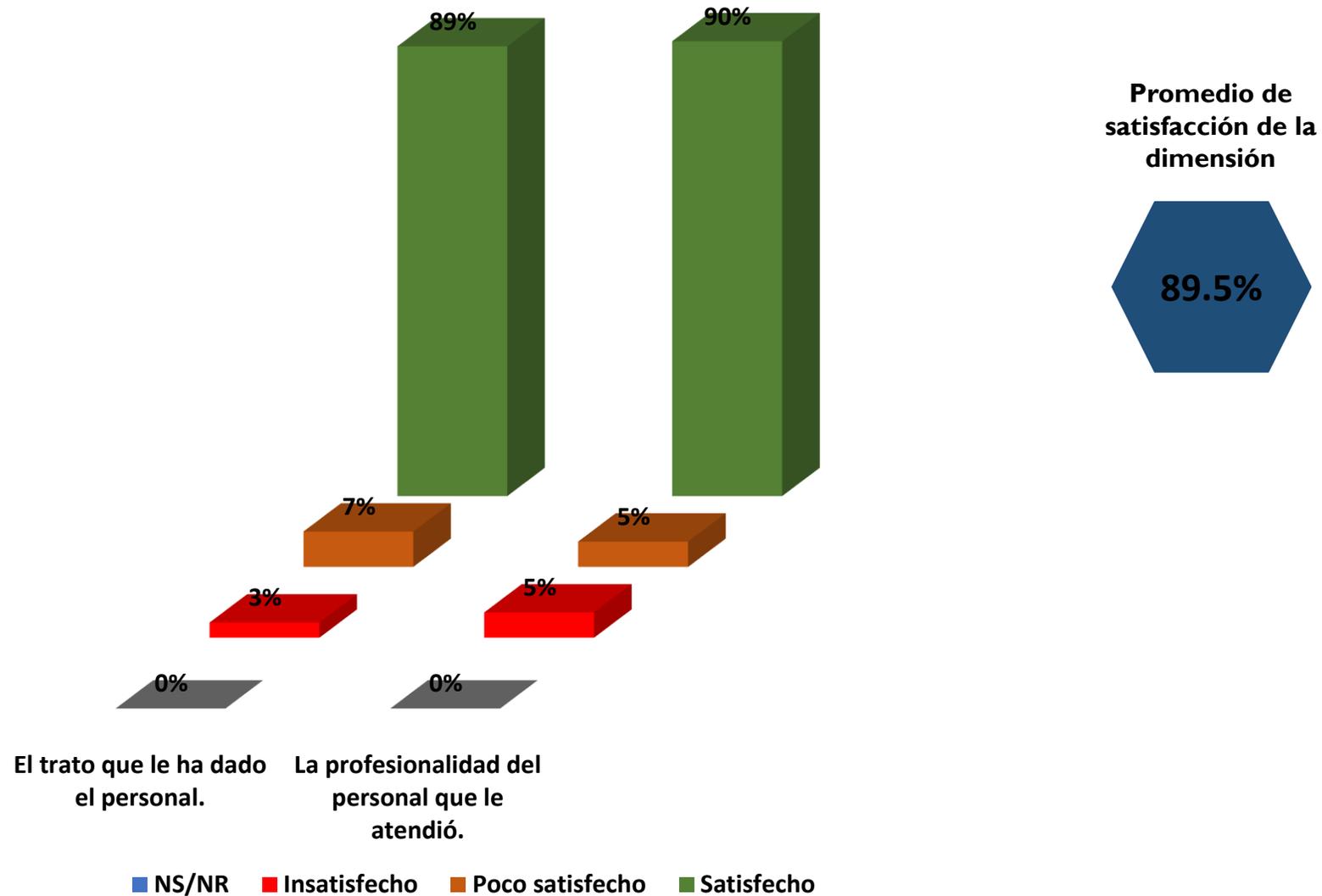
Promedio de satisfacción de la dimensión



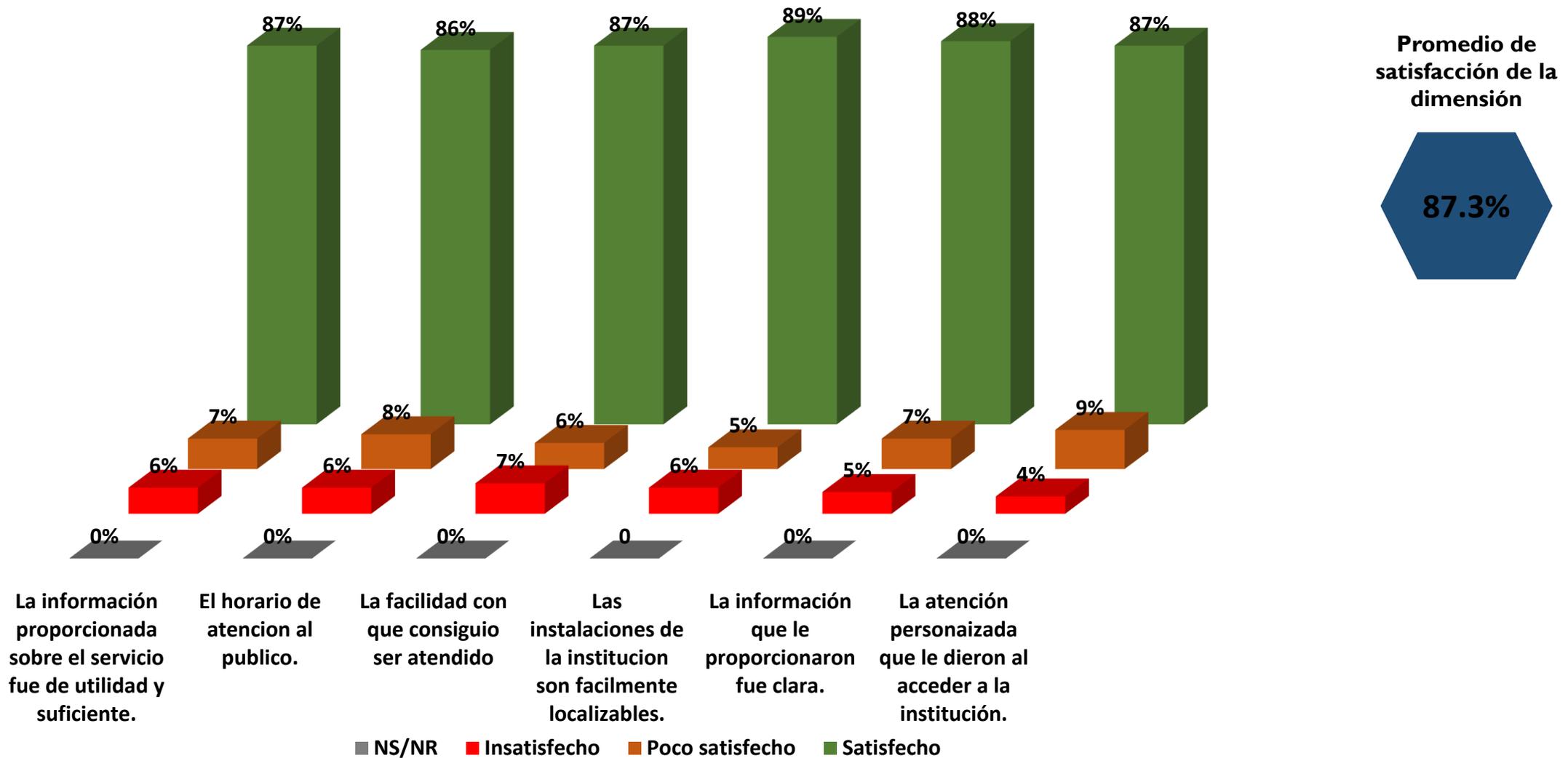
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



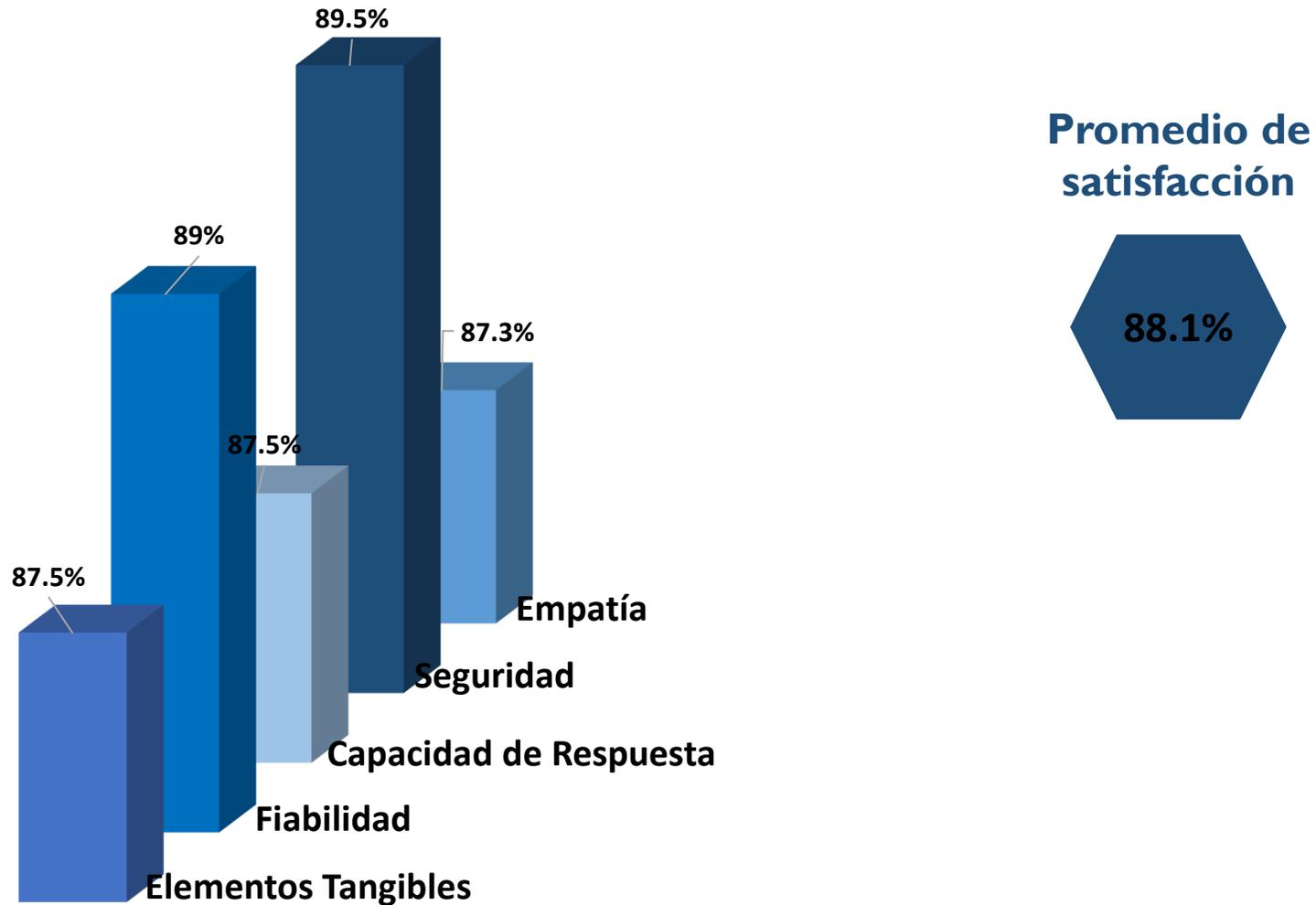
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



DIMENSIÓN: EMPATIA

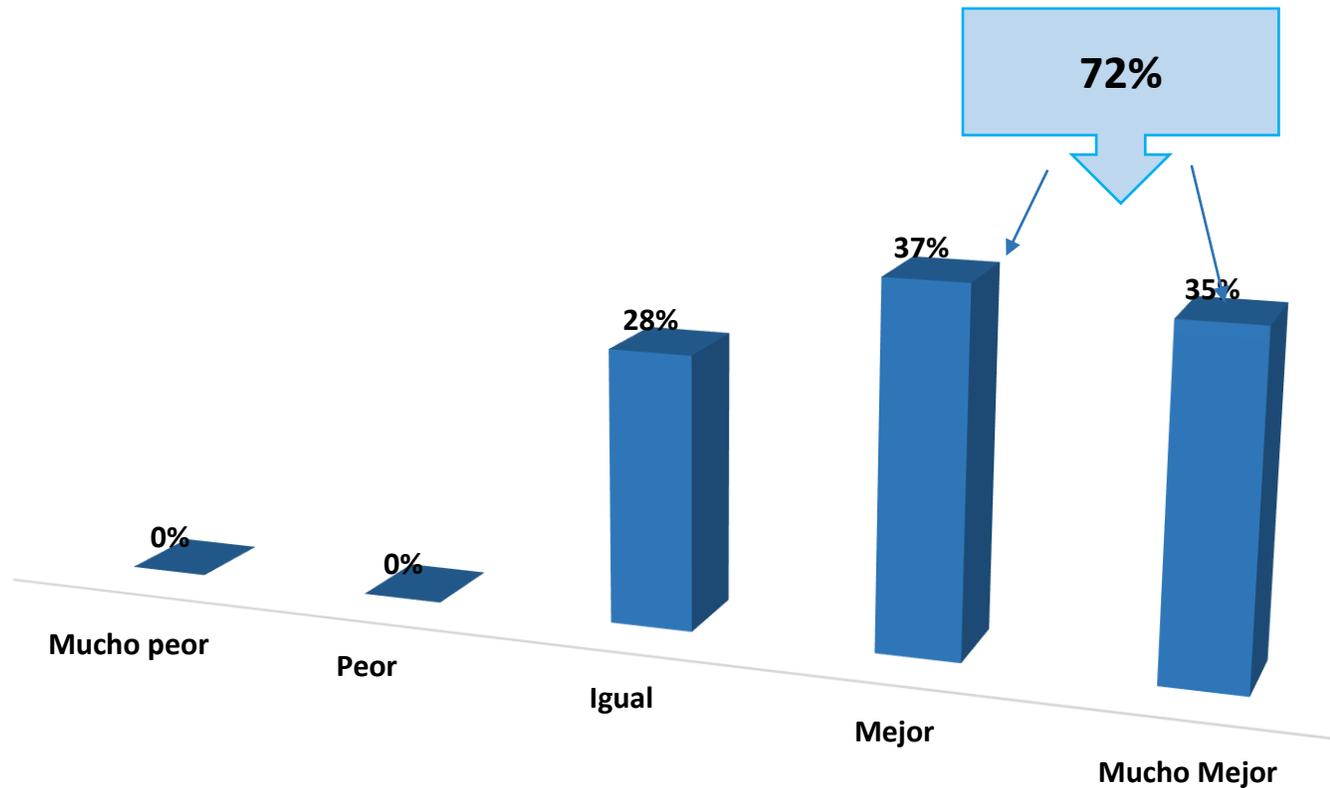


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 72% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN DEL ITSC 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Comprender, compartir y ponerse en el lugar de los demás.	Tratar de que los ciudadanos/clientes se sientan escuchados a la hora de solicitar un servicio.	sep-23	nov-23	Recepción.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Comprender, compartir y ponerse en el lugar de los demás.	Dialogar con el personal que brinda el servicio a los ciudadanos/clientes para mejorar la atención que brinda.	oct-23	dic-23	Rectoría, Comité de Calidad.