



Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos

PROMIPYME-BANCA SOLIDARIA

JUNIO-2019



Índice

Introducción	3
Ficha Técnica.....	4
Descripción y Análisis de los Resultados.....	5
✓ Elementos Tangibles.....	6
✓ Eficacia/ confiabilidad.....	8
✓ Capacidad de Respuesta	9
✓ Profesionalidad, confianza en el personal	10
✓ Empatía, Accesibilidad.....	11
✓ Datos de Clasificación	17

Introducción

La encuesta servqual es una herramienta que mide la calidad de los servicios en base a cinco dimensiones; Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Promipyme- Banca Solidaria interesado en conocer la opinión de los usuarios implementó esta herramienta. Considerando una muestra de 370 entrevistados obtenidos de las 110 sucursales donde se tiene presencia .

En base a los resultados se elaborará un plan de mejora. Para dar un servicio de calidad acorde a las solicitudes de los clientes.

Ficha técnica

① Unidad de análisis

Usuarios de servicios públicos del Consejo De Promoción y Apoyo A La Micro, Pequeña y Mediana Empresa, PROMIPYME/BANCA SOLIDARIA

② Muestra

370 encuestados , con un error general de +5%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50

③ Método

Auto-administrada

④ Ámbito

Territorio Nacional

⑤ Realización

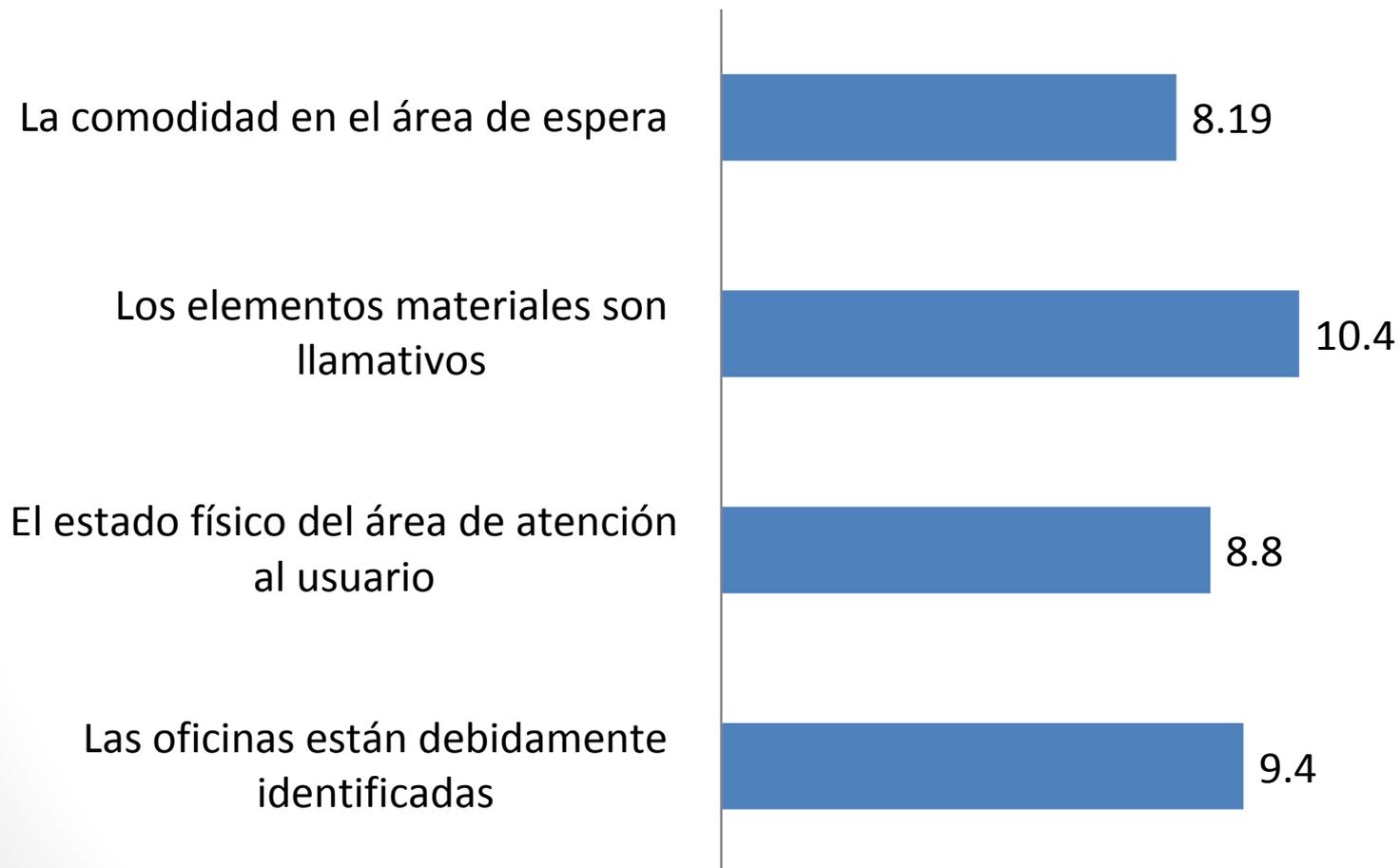
Auxiliares de créditos aplicaron las encuestas.

⑥ Fecha del trabajo de campo

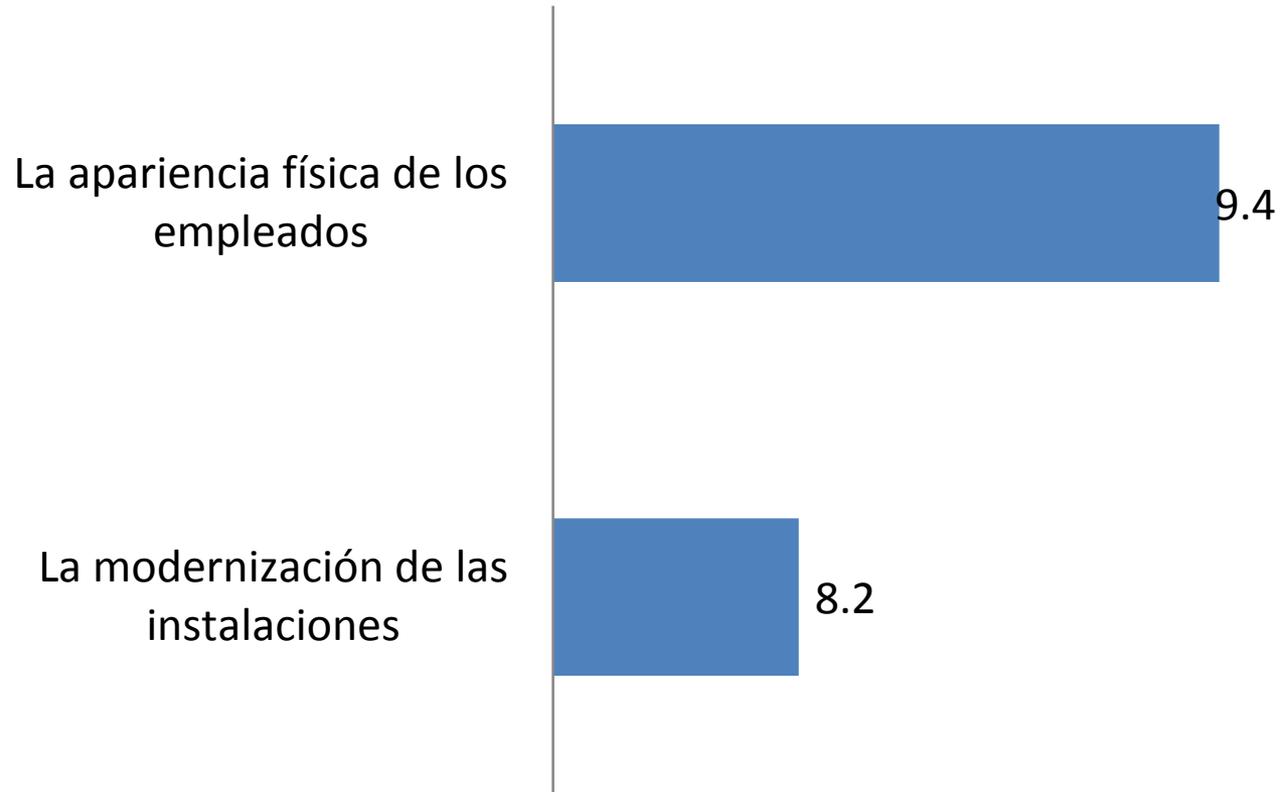
Del 01/05/2019 al 25/05/2019

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

ELEMENTOS TANGIBLES



ELEMENTOS TANGIBLES



EFICACIA Y CONFIABILIDAD

La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.

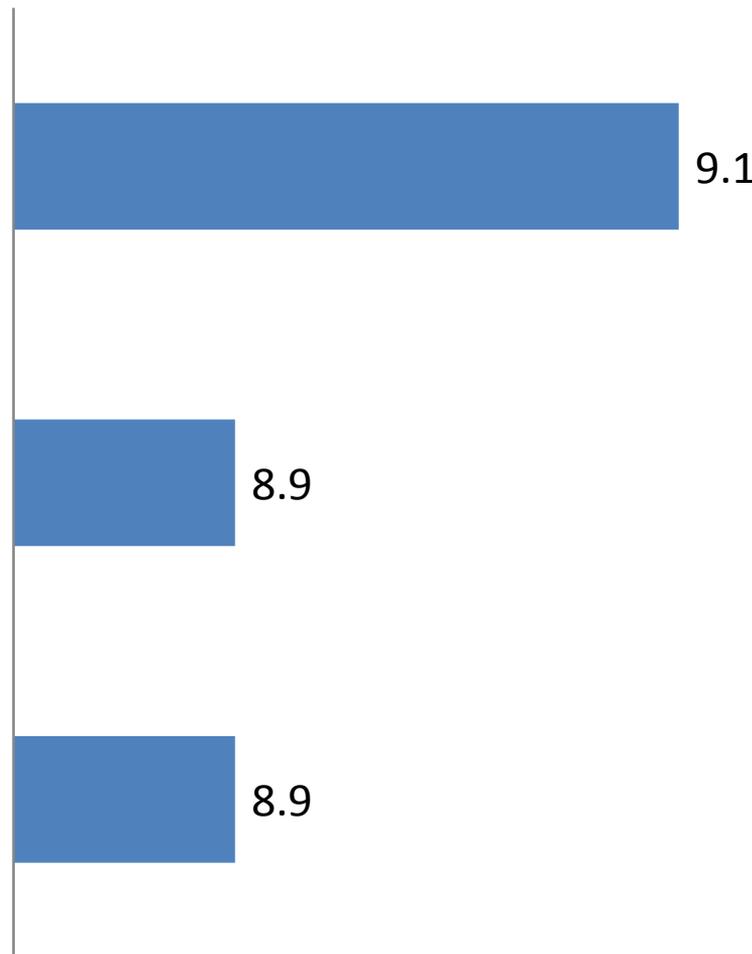
9.1

El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.

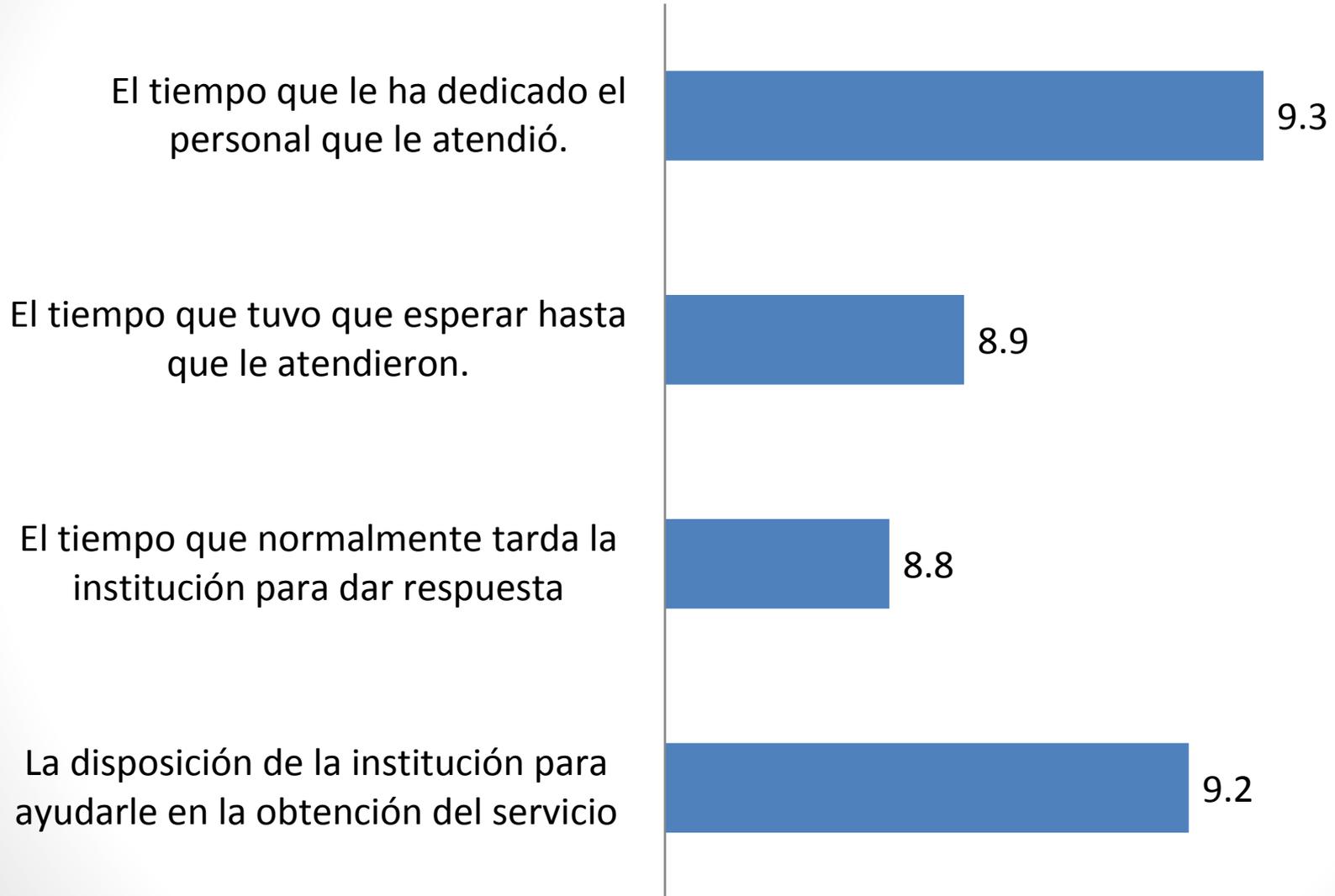
8.9

El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.

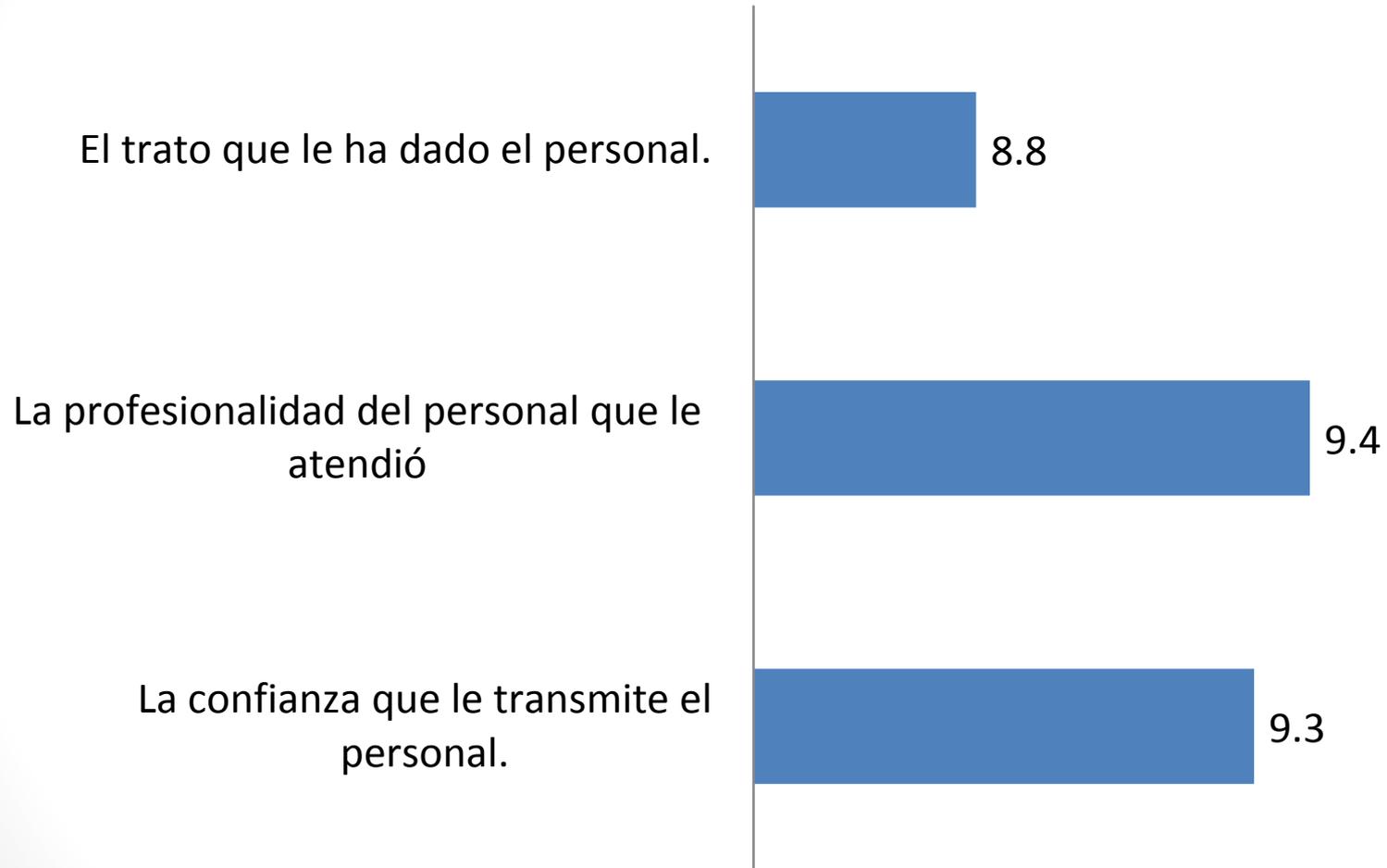
8.9



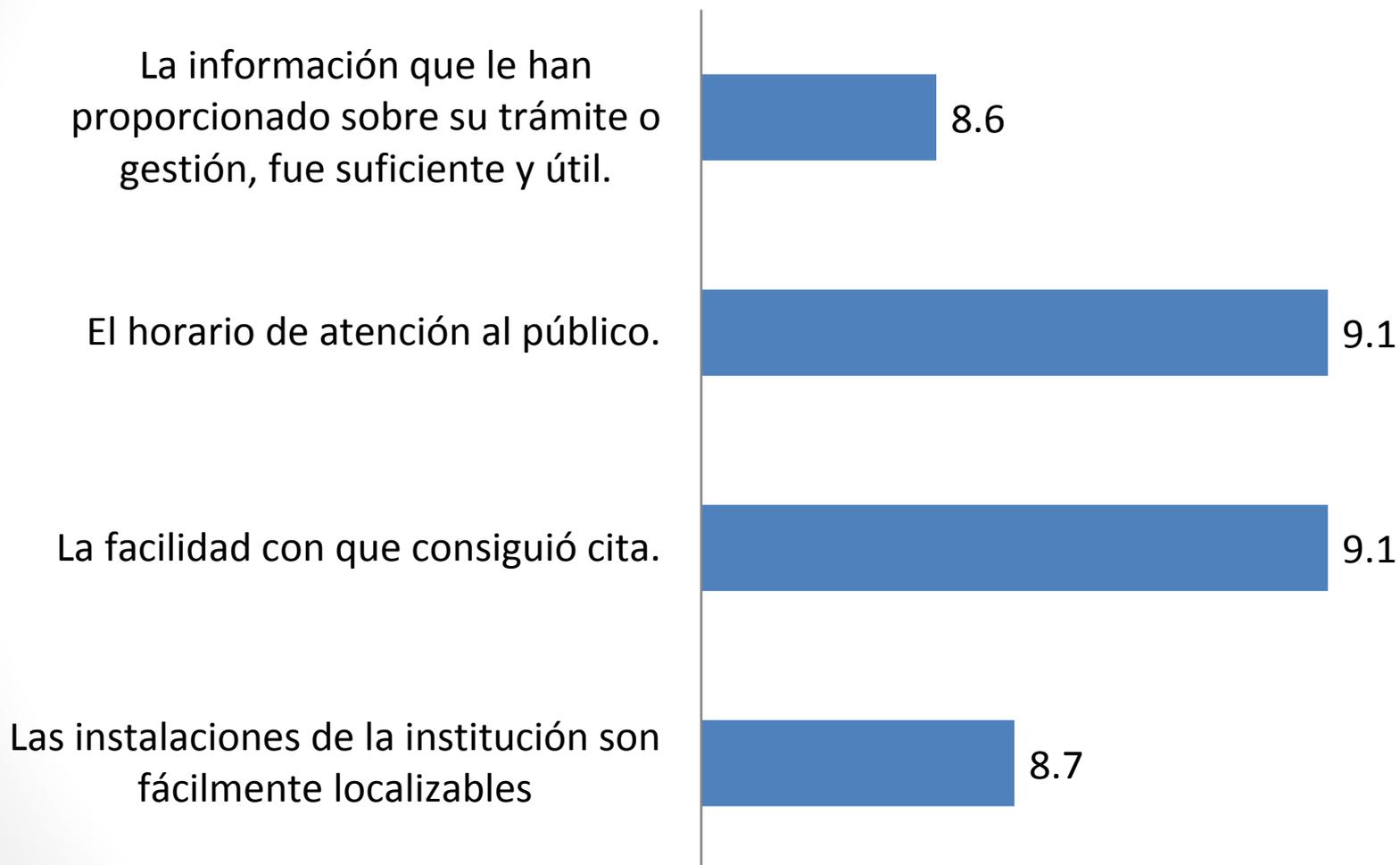
CAPACIDAD DE RESPUESTA



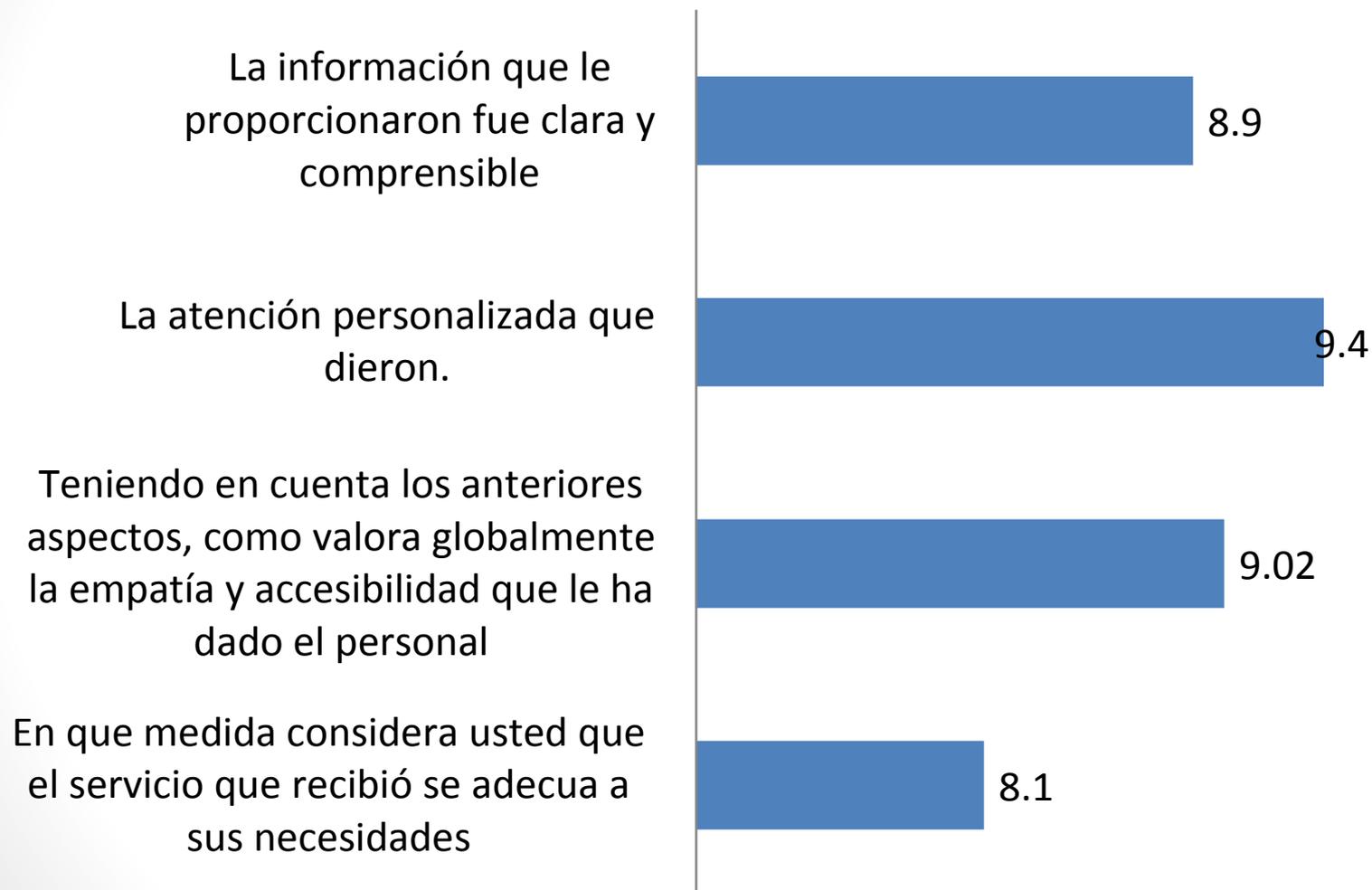
PROFESIONALIDAD/ CONFIANZA EN EL PERSONAL



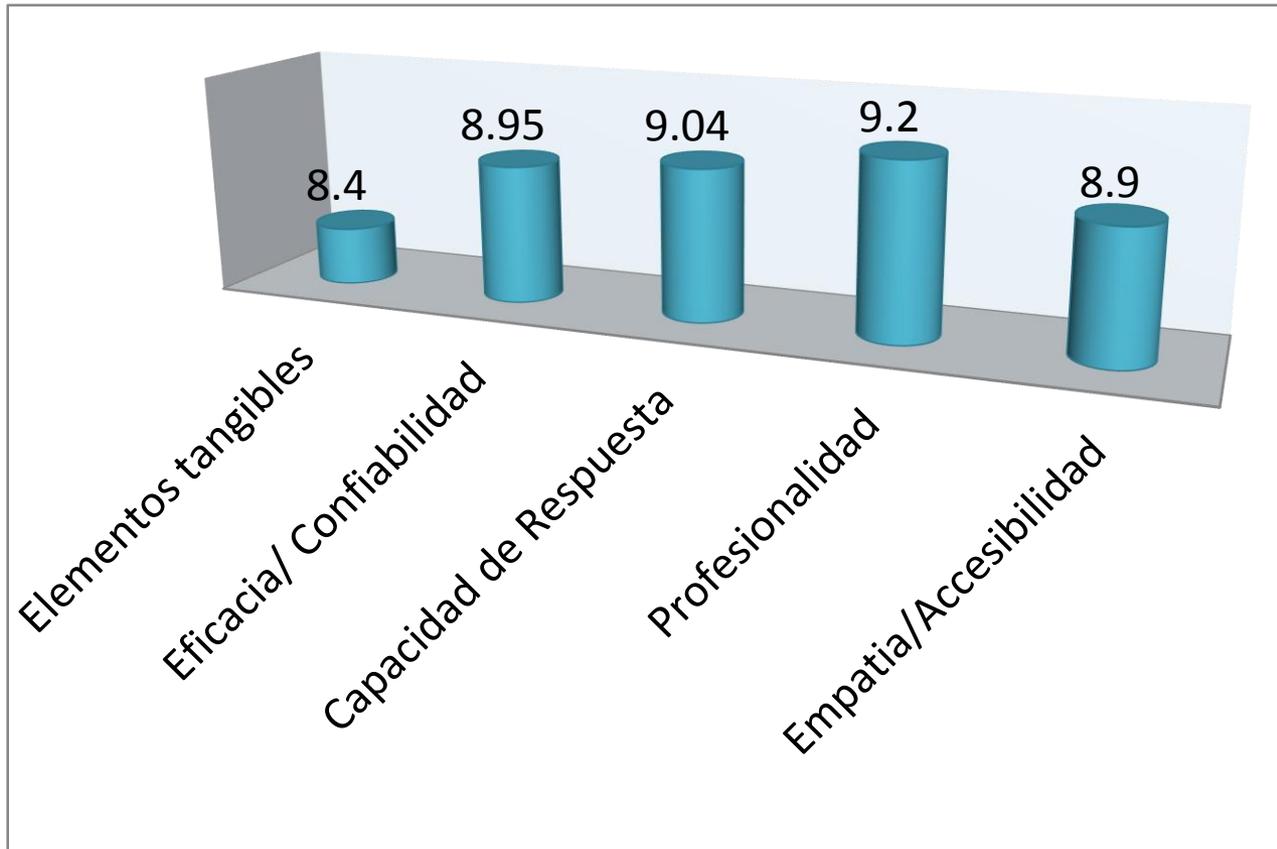
EMPATIA/ACCESIBILIDAD



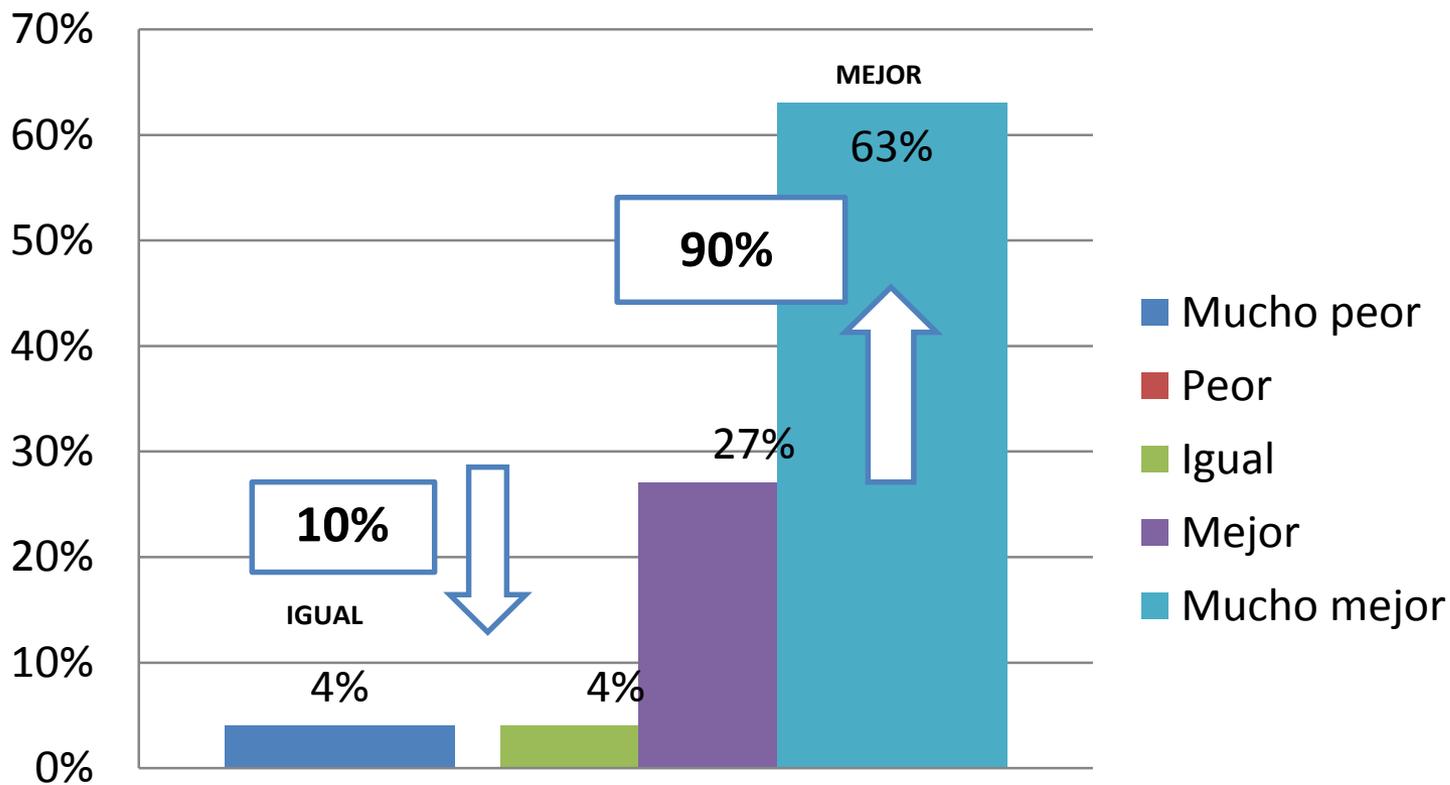
EMPATIA/ACCESIBILIDAD



RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

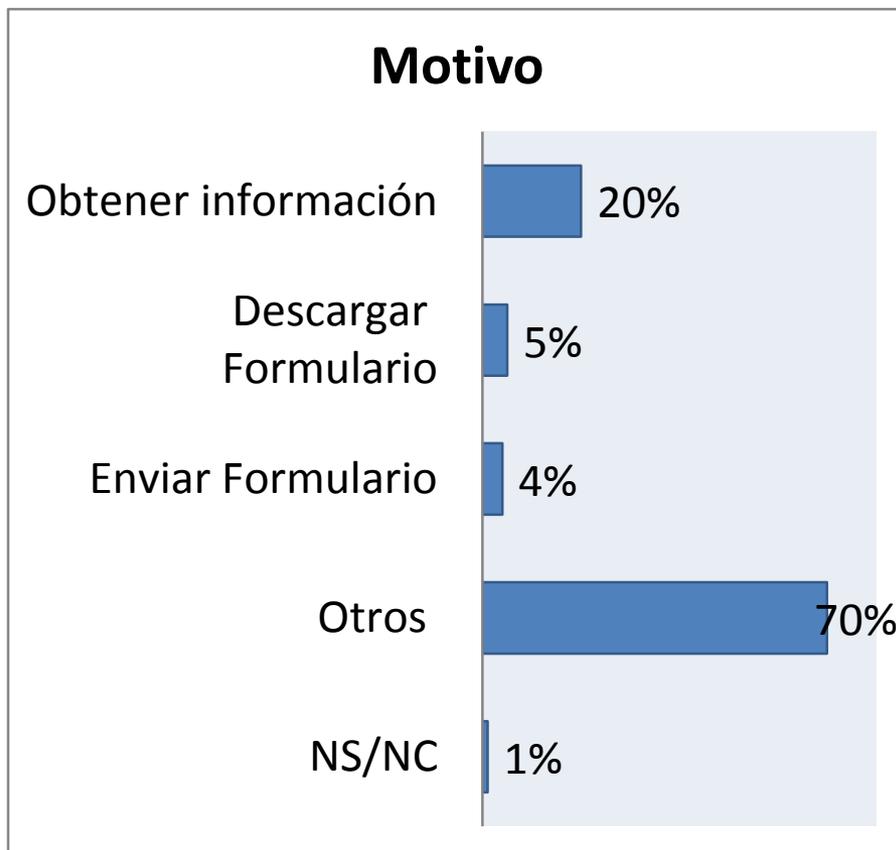
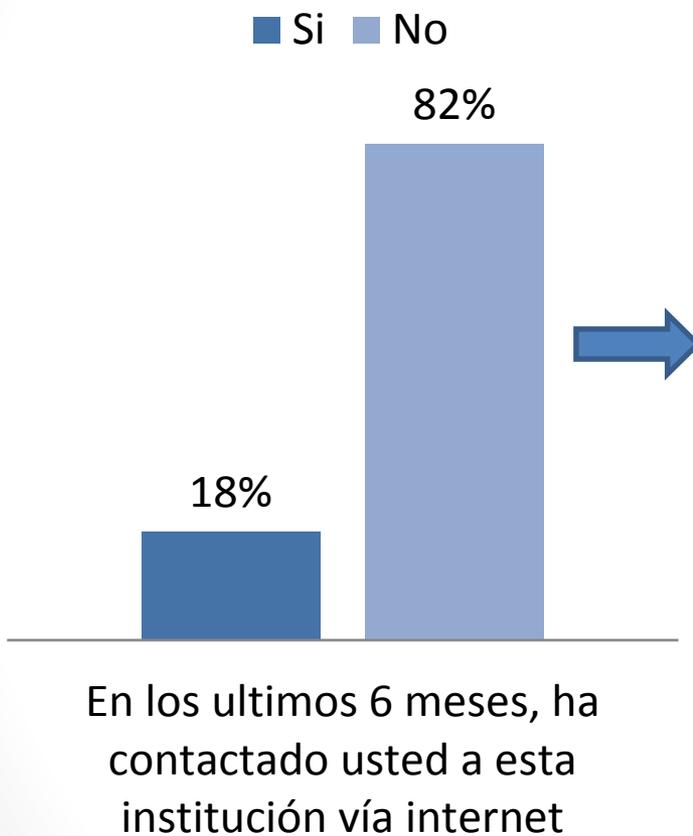


SERVICIO RECIBIDO VS SERVICIO ESPERADO



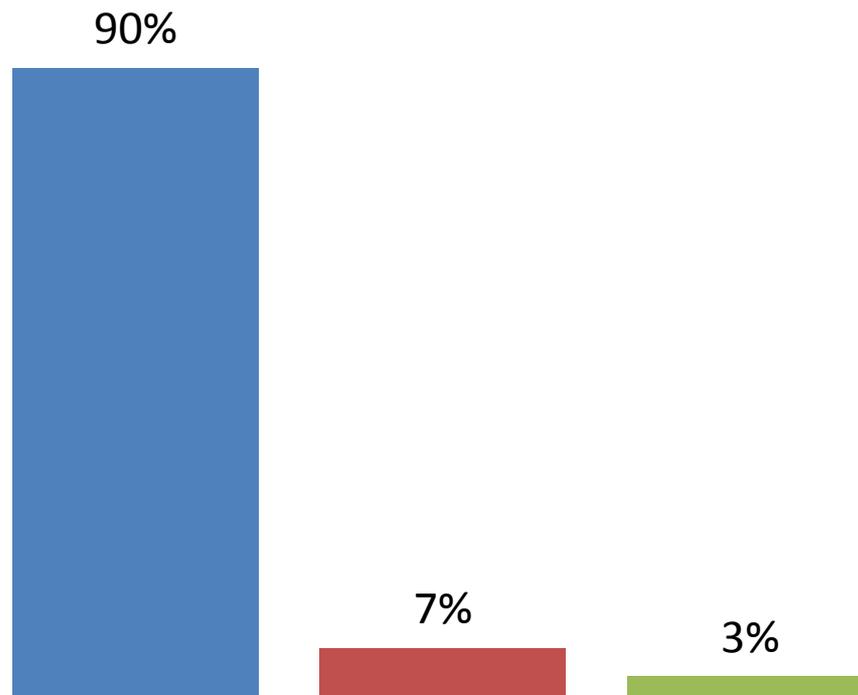
Como le ha parecido el servicio recibido en relación con lo que esperaba

EN LOS ULTIMOS 6 MESES, HA CONTACTADO USTED A ESTA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET



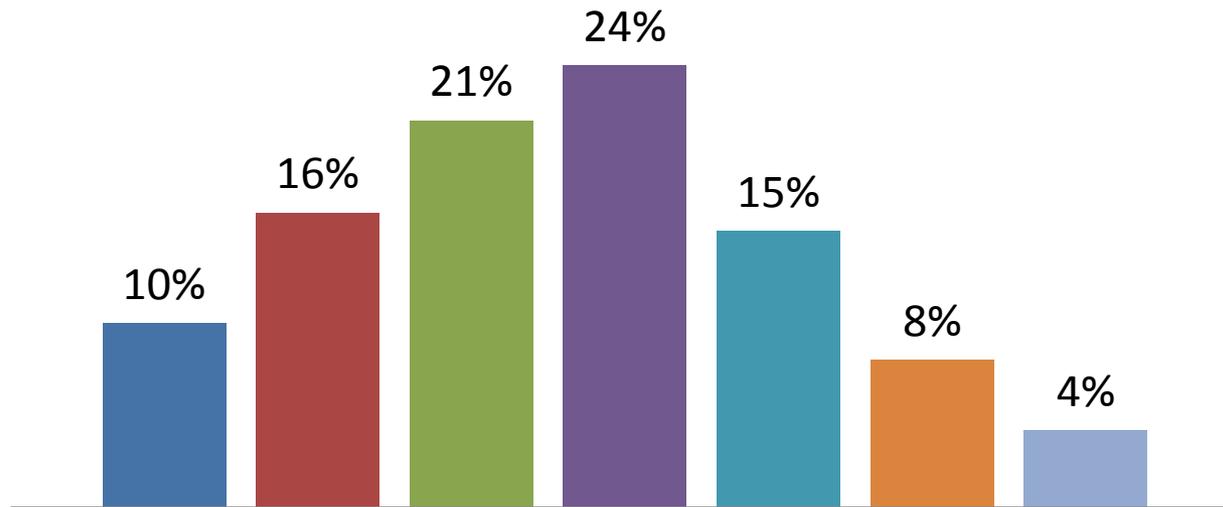
Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió

■ satisfecho ■ poco satisfecho ■ insatisfecho



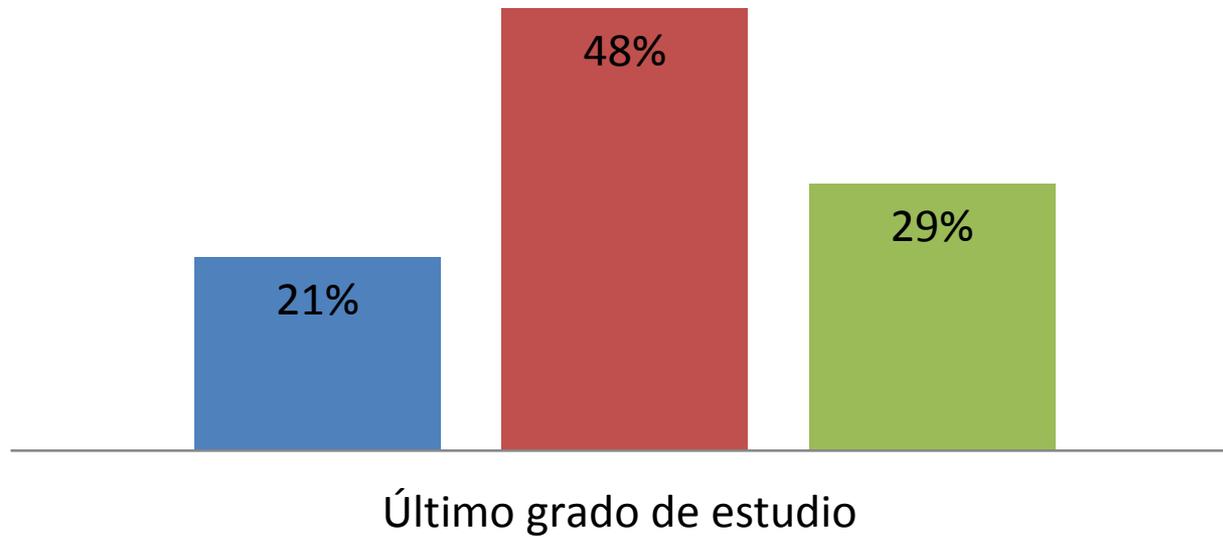
DATOS DE CLASIFICACIÓN

■ 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45
■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ más de 60



Rango de edad encuestados

■ Educación Básica ■ Educación Media
■ Educación Superior



Situación actual

- Ama de casa
- Desempleado
- Trabaja
- Estudiante
- Jubilado o Pensionado



Sexo

