



# Satisfacción Ciudadana 2021

## Instituto Tecnológico Las Americas

Preparado por: Calidad en la Gestión

**#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO**

# INDICE



<b>Ficha Técnica</b>	<b>3</b>
<b>Perfil del entrevistado en la institución</b>	<b>5</b>
<b>Motivo de la visita a la institución</b>	<b>7</b>
<b>Satisfacción con el servicio al público de la institución</b>	<b>11</b>
<b>Resumen satisfacción promedio por dimensión</b>	<b>17</b>
<b>Nivel de satisfacción vs Importancia relativa</b>	<b>21</b>
<b>Contacto con las páginas web de las instituciones</b>	<b>23</b>

**#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO**

---



## FICHA TÉCNICA

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---



<p align="center"><b>UNIVERSO UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p>	<p>Se necesita aplicar una encuesta para medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios que requieren uno de los 5 servicios ofrecidos en el ITLA.          Se identificó que la población de usuarios que requieren uno de los 5 servicios objeto de estudio es de 950          Para el cálculo de la muestra se dispone de los siguientes datos:          Población (N)= 950          Nivel de confianza (z)=0.95          Error máximo permitido (e)= 0.05          P= 0.50          Q= 0.50</p>																							
<p align="center"><b>ÁMBITO</b></p>	<p>Las encuestas serán aplicadas aleatoriamente a los usuarios que soliciten los siguientes servicios:</p> <table border="1" data-bbox="973 349 2076 535"> <thead> <tr> <th align="center" colspan="3">Servicios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center" colspan="3">1. Admisiones</td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="3">2. Registro</td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="3">3. Permanente</td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="3">4. Extensión</td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="3">5. Caja</td> </tr> </tbody> </table>			Servicios			1. Admisiones			2. Registro			3. Permanente			4. Extensión			5. Caja					
Servicios																								
1. Admisiones																								
2. Registro																								
3. Permanente																								
4. Extensión																								
5. Caja																								
<p align="center"><b>MUESTRA</b></p>	<p>Para el cálculo se utilizó un muestreo estratificado donde:  <math>n = 274</math> (obtenido al aplicar la fórmula de cálculo por muestreo simple)  <math>r = n/N = 274/950 = 0.29</math></p> <p>La población de cada uno de los servicios ofrecidos en el ITLA será multiplicado por r para obtener la muestra estratificada por cada servicio, este valor será el número de usuarios a encuestar por servicio.</p> <table border="1" data-bbox="973 706 2076 1113"> <thead> <tr> <th align="center">Servicios (h)</th> <th align="center">Población (Nh)</th> <th align="center">Muestra por cada servicio (nh)= r(Nh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">Admisiones</td> <td align="center">222</td> <td align="center">64</td> </tr> <tr> <td align="center">Registro</td> <td align="center">197</td> <td align="center">57</td> </tr> <tr> <td align="center">Permanente</td> <td align="center">231</td> <td align="center">67</td> </tr> <tr> <td align="center">Extensión</td> <td align="center">130</td> <td align="center">38</td> </tr> <tr> <td align="center">Caja</td> <td align="center">170</td> <td align="center">49</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>Total</b></td> <td align="center"><b>950</b></td> <td align="center"><b>276</b></td> </tr> </tbody> </table>			Servicios (h)	Población (Nh)	Muestra por cada servicio (nh)= r(Nh)	Admisiones	222	64	Registro	197	57	Permanente	231	67	Extensión	130	38	Caja	170	49	<b>Total</b>	<b>950</b>	<b>276</b>
Servicios (h)	Población (Nh)	Muestra por cada servicio (nh)= r(Nh)																						
Admisiones	222	64																						
Registro	197	57																						
Permanente	231	67																						
Extensión	130	38																						
Caja	170	49																						
<b>Total</b>	<b>950</b>	<b>276</b>																						
<p><b>MÉTODO A UTILIZAR</b></p>	<p>Encuesta digital</p>																							
<p><b>FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO</b></p>	<p>Desde el 13 de abril del 2021 hasta el 19 de junio del 2021</p>																							
<p><b>REALIZACIÓN</b></p>	<p>Equipo de levantamiento interno</p>																							

**#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO**



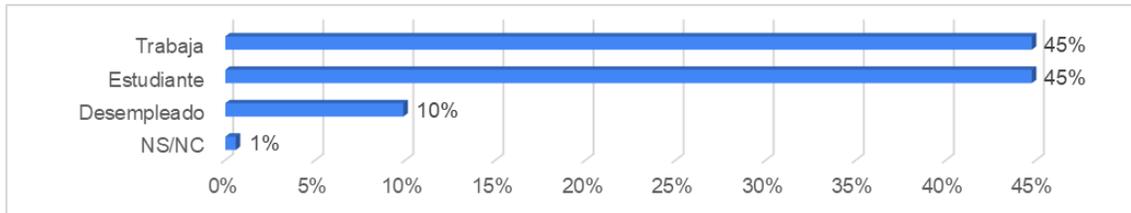
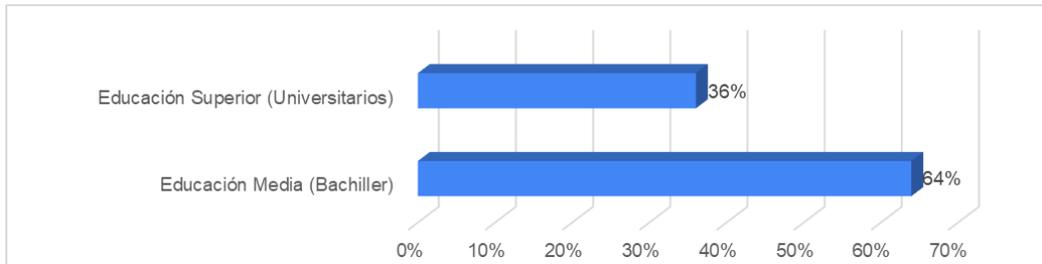
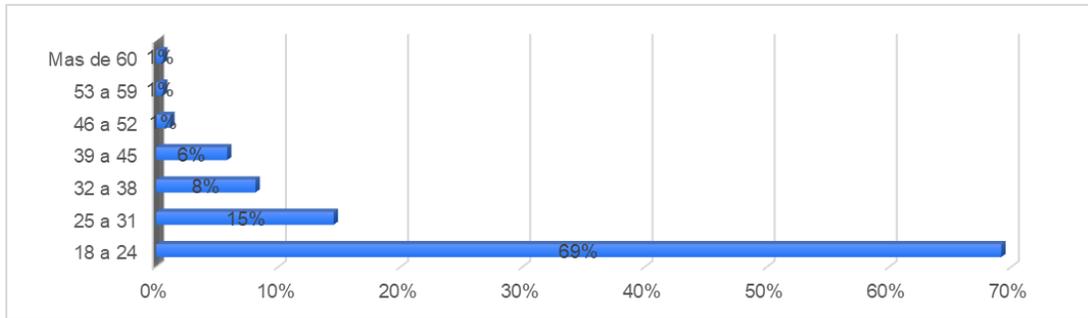
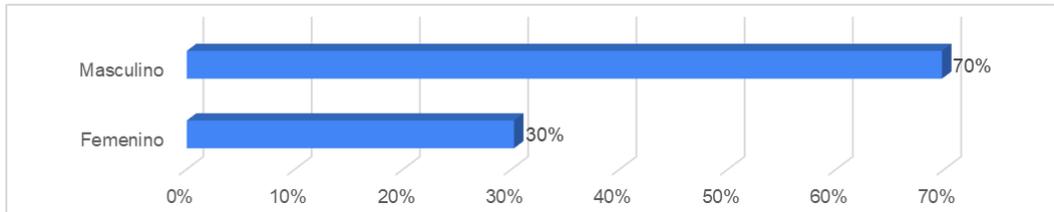
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA  
INSTITUCIÓN

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---



# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



# #ENITLAESTAMOSCAMBIANDO



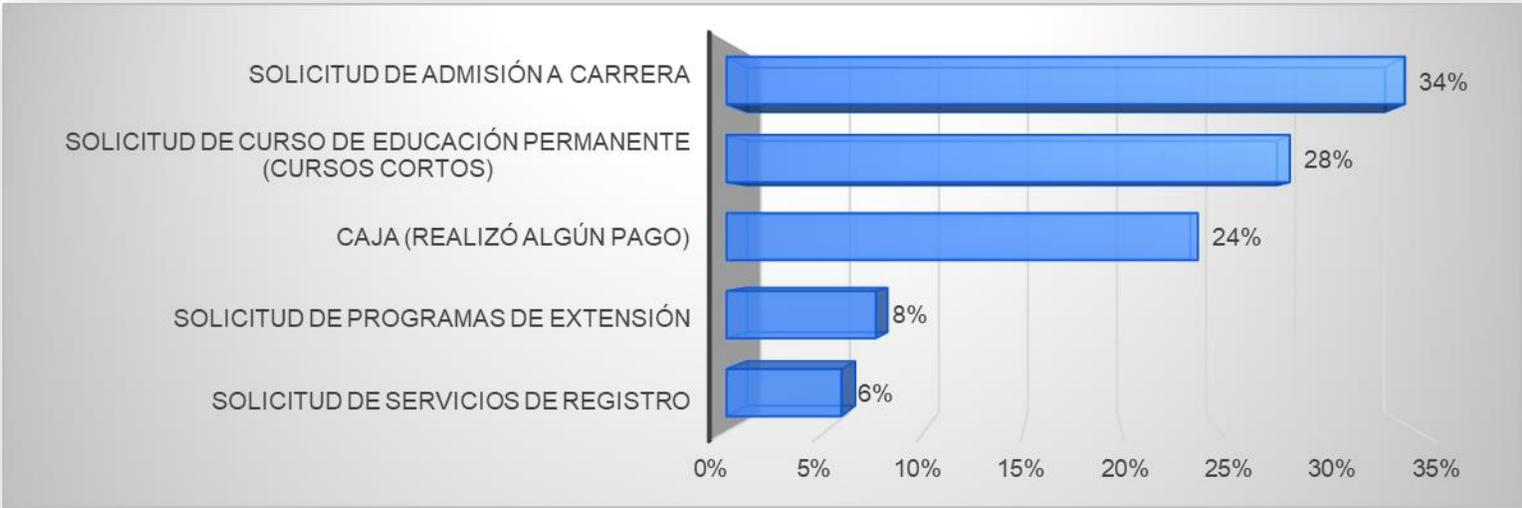
MOTIVO DE LA VISITA A LA  
INSTITUCIÓN

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---



# MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN



Base: 62% de la muestra



# MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

	Total	Genero		Rango de edades						
		M	F	18 a 24	25 a 31	32 a 38	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Mas de 60
Solicitud de admisión a carrera	34%	17%	6%	29%	3%	1%	1%	0%	0%	0%
Solicitud de curso de Educación Permanente (Cursos cortos)	28%	16%	13%	8%	8%	5%	5%	1%	1%	1%
Solicitud de programas de Extensión	8%	3%	4%	6%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Solicitud de servicios de Registro	6%	3%	2%	5%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Caja (realizó algún pago)	24%	17%	6%	22%	2%	0%	0%	0%	0%	0%

Base: 62% de la muestra



# MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

	Total	Nivel de Educación		Ocupación			
		Media	Superior	Estudiante	Trabaja	Desempleado	NS/NC
Solicitud de admisión a carrera	34%	29%	5%	16%	13%	5%	0%
Solicitud de curso de Educación Permanente (Cursos cortos)	28%	8%	20%	5%	21%	2%	1%
Solicitud de programas de Extensión	8%	4%	3%	4%	3%	1%	0%
Solicitud de servicios de Registro	6%	3%	2%	3%	2%	1%	0%
Caja (realizó algún pago)	24%	19%	5%	16%	6%	2%	0%

Base: 62% de la muestra



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL  
PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---

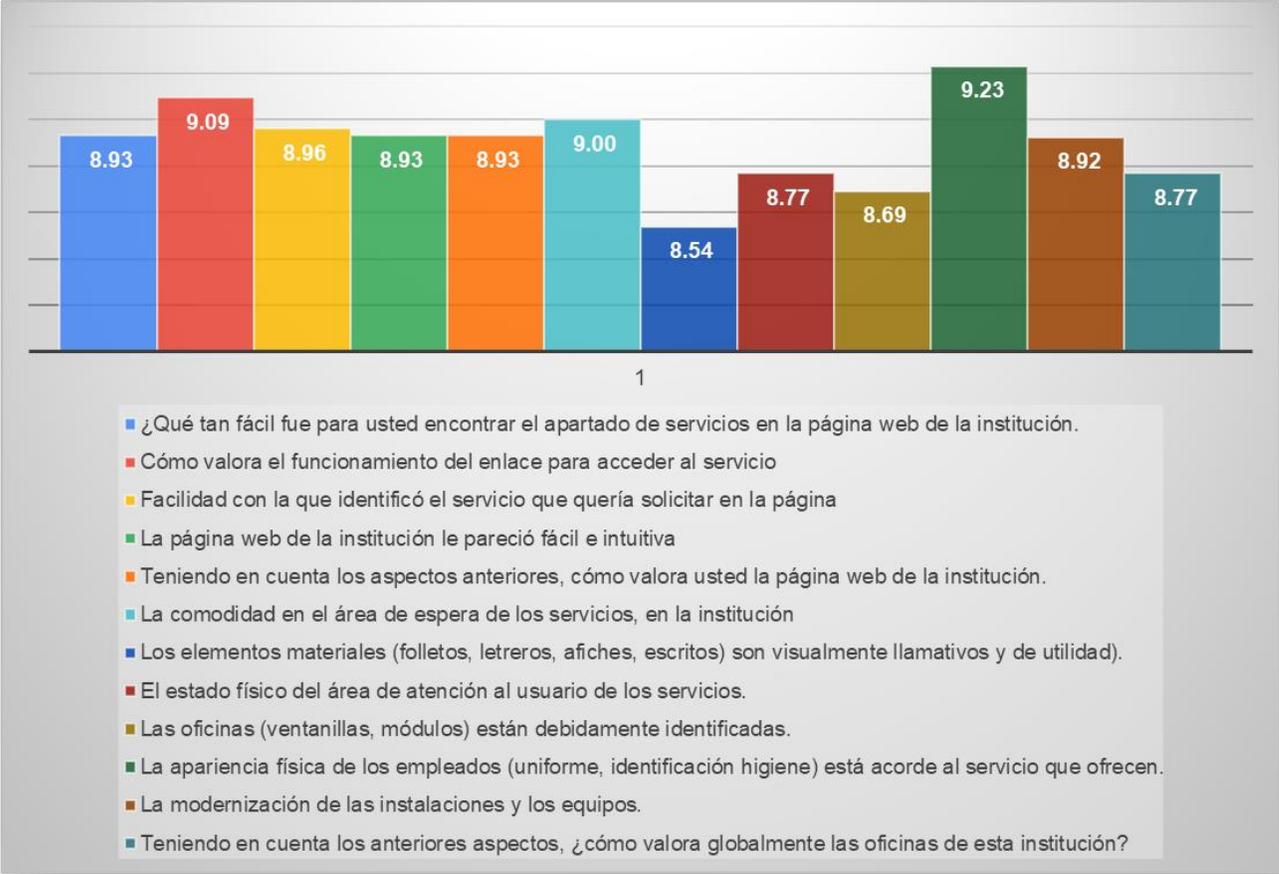


# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

Base: 62% de la muestra





# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

## DIMENSIÓN: FIABILIDAD

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

Base: 62% de la muestra





# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...



Base: 62% de la muestra



# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...



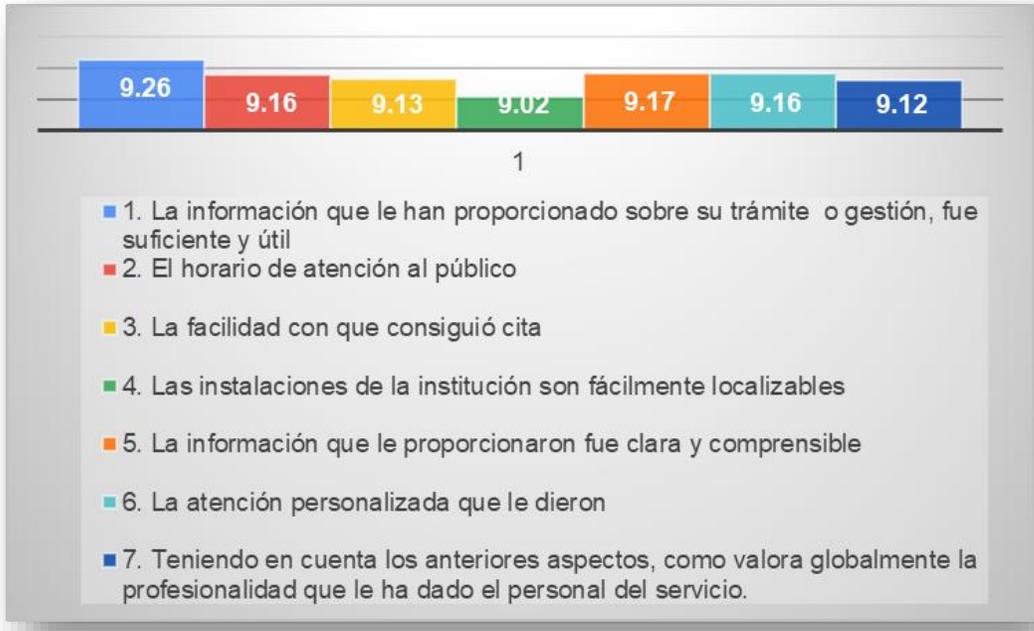
Base: 62% de la muestra



# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

## DIMENSIÓN: EMPATIA

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...



Base: 62% de la muestra



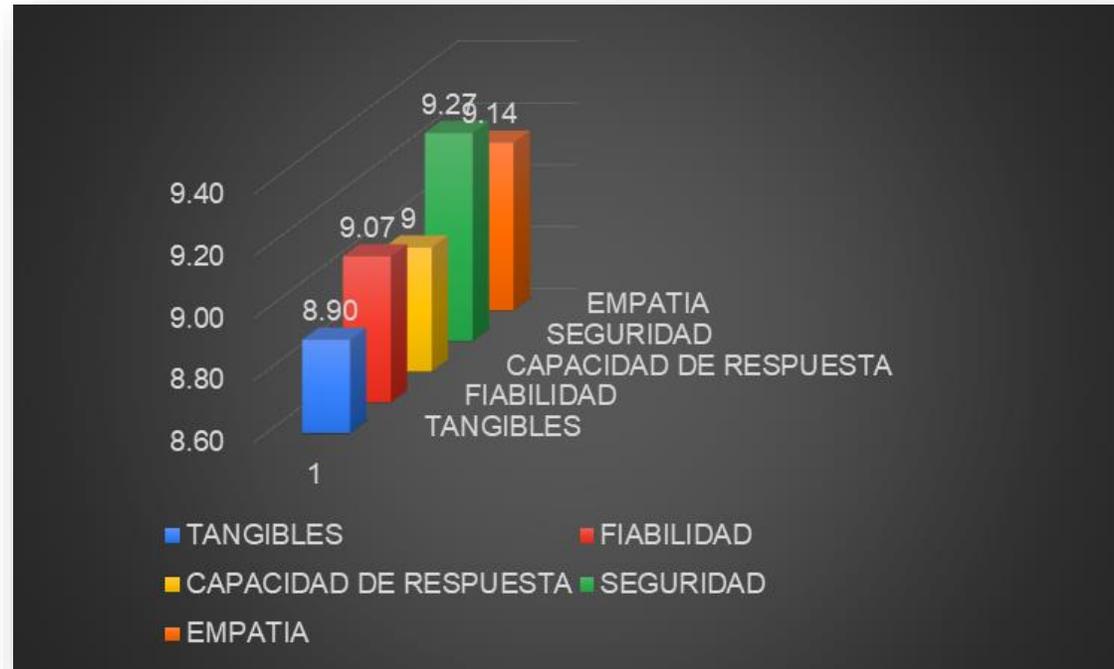
## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---



## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



El índice de satisfacción general es 91%

Base: 62% de la muestra



## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

	Total	Genero		Rango de edades						
		M	F	18 a 24	25 a 31	32 a 38	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Mas de 60
ELEMENTOS TANGIBLES	8.90	8.81	9.25	9.28	8.62	9.51	7.85	9.40	6.20	10.00
FIABILIDAD	9.07	9.17	8.84	9.10	8.57	9.61	9.05	9.38	9.00	10.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.00	9.09	8.78	9.00	8.65	9.61	8.82	9.40	9.20	10.00
SEGURIDAD	9.27	9.37	9.03	9.32	8.86	9.62	9.08	9.38	8.75	10.00
EMPATIA	9.14	9.25	9.90	9.17	8.85	9.62	8.79	9.43	9.43	10.00

Base: 62% de la muestra

**#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO**



## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

	Total	Nivel de Educación		Ocupación			
		Media	Superior	Estudiante	Trabaja	Desempleado	NS/NC
ELEMENTOS TANGIBLES	8.90	9.13	8.53	9.09	8.66	8.89	10.00
FIABILIDAD	9.07	9.19	8.87	9.01	9.09	9.20	10.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.00	9.08	8.85	8.81	9.14	9.13	10.00
SEGURIDAD	9.27	9.39	9.04	9.16	9.31	9.47	10.00
EMPATIA	9.14	9.23	8.99	9.04	9.20	9.33	10.00

Base: 62% de la muestra

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO



NIVEL DE SATISFACCIÓN vs  
IMPORTANCIA RELATIVA

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

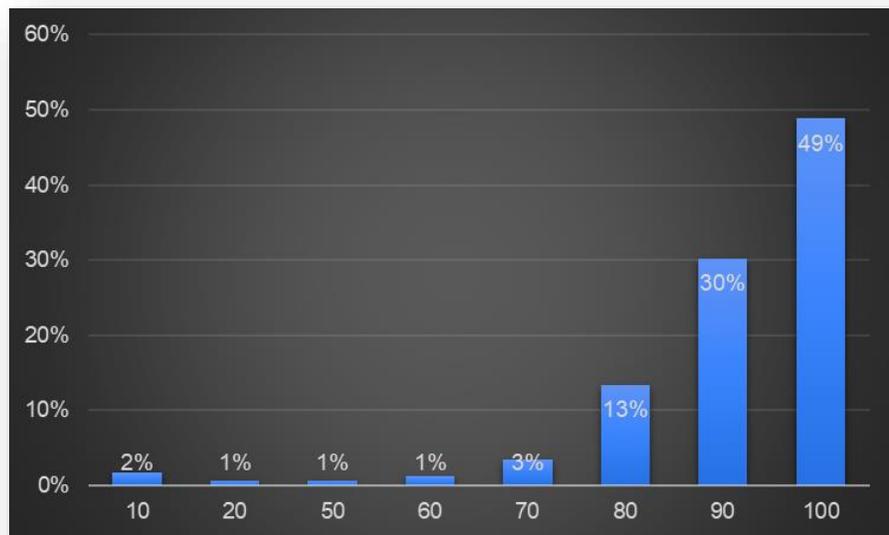
---



# NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

## SERVICIO RECIBIDO

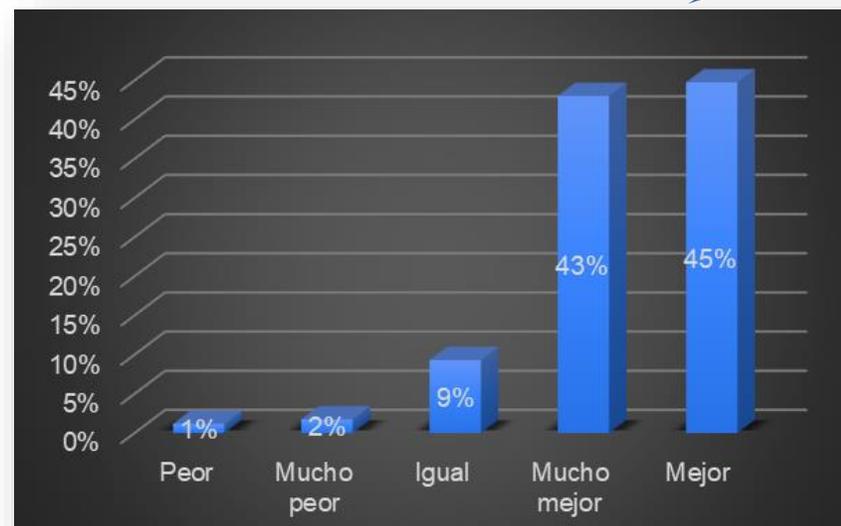
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



Base: 62% de la muestra

## SERVICIO ESPERADO

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



83%

El 83% del servicio esperado es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE  
LAS INSTITUCIONES

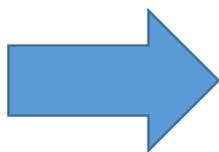
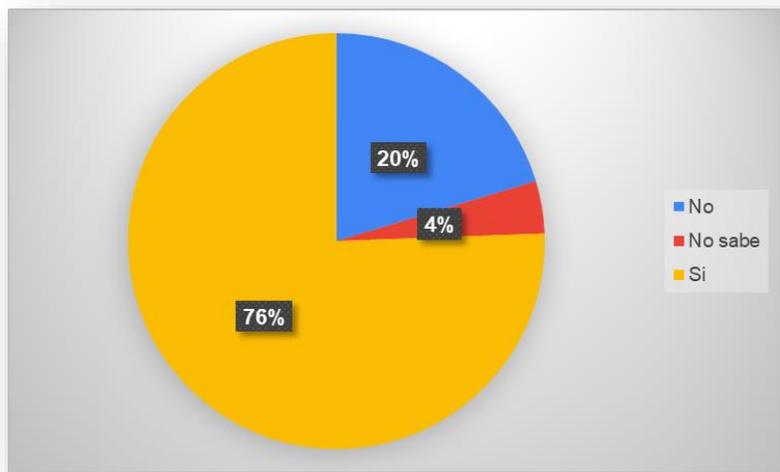
#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---



## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



### Motivo del contacto



Base: 62% de la muestra

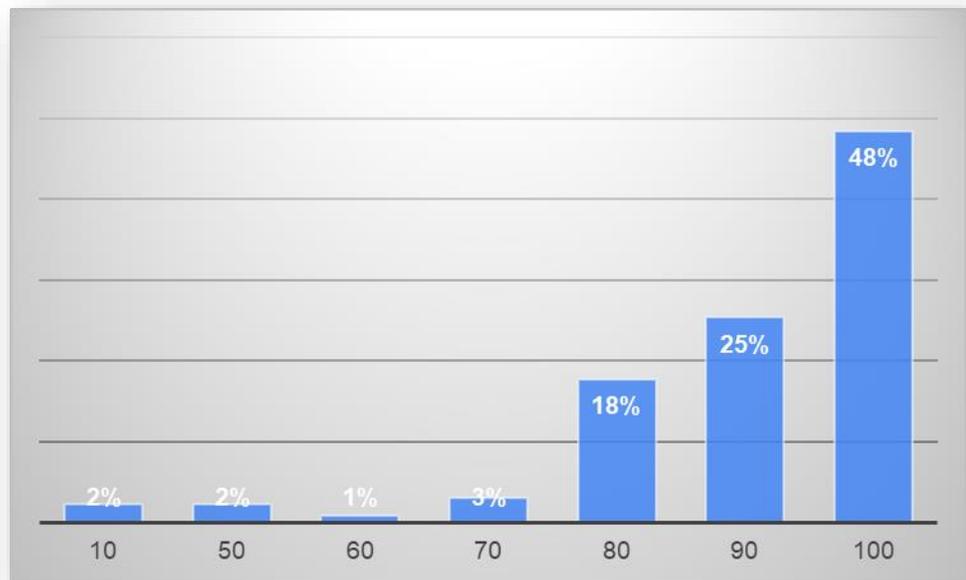
#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO



## CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

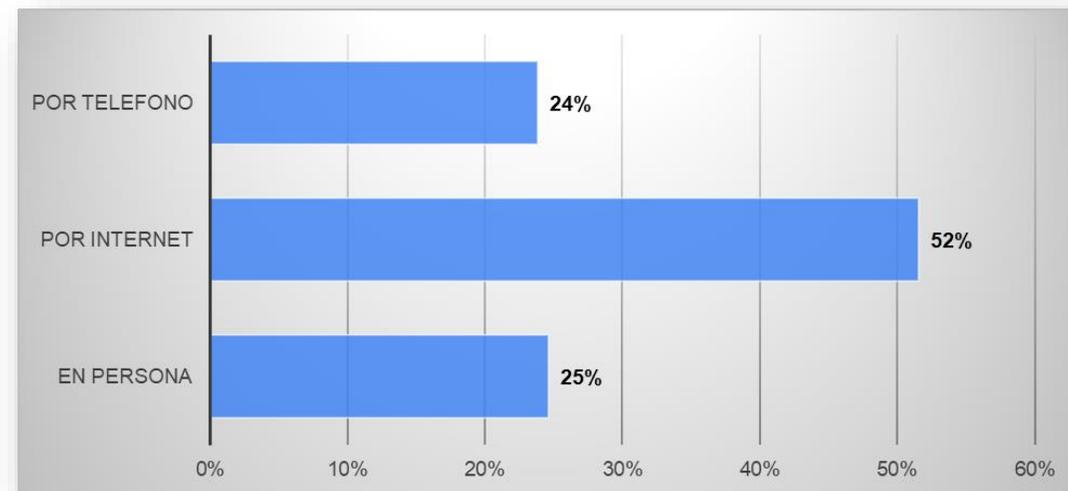
### SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



Base: 62% de la muestra

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla

### MEDIO DE CONTACTO



#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO