



INFORME DE RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DEL INAFOCAM AÑO 2019



I. Ficha técnica.

Objetivo	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las instalaciones físicas del Inafocam y son beneficiados por los servicios que ofrecemos.
Muestra	613 usuarios
Cuestionario	Estructurado
Método	Encuesta personal
Fecha de aplicación	Mayo 2019
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los evaluadores del Departamento de Investigación y Evaluación.

II. Metodología

El modelo de la encuesta es la SERVQUAL es un cuestionario con preguntas para medir la calidad del servicio. El modelo trabaja con cinco dimensiones:

- Elementos tangibles: Apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Eficacia/confiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- Capacidad de repuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Profesionalidad/confianza en el personal: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- Empatía/accesibilidad: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

III. Resultados de la encuesta de satisfacción de calidad de los servicios del Inafocam año 2019

El Inafocam respondiendo a los requerimientos del Ministerio de la Administración Pública, administró la encuesta para medir la calidad de los servicios ofrecidos por esta institución. La encuesta se aplicó en un total de 613 usuarios de los servicios del Inafocam.

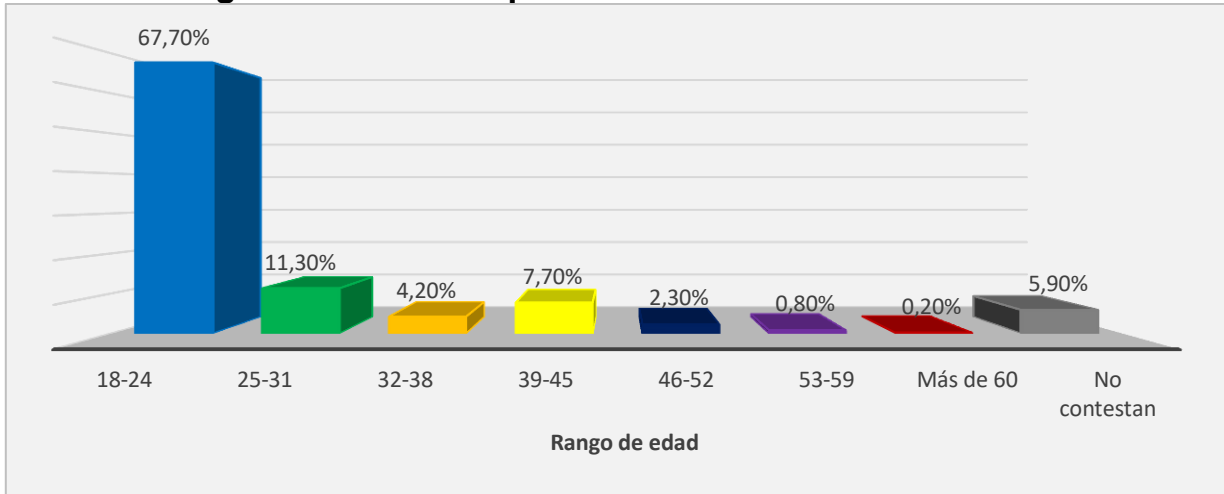
Departamentos encuestados	
Inafocam	
<u>Porcentajes de respuestas</u>	
Formación Inicial / Licenciaturas	61.7%
Postgrado /Especialidad	31.2%
Formación Continua /Diplomados	7.1%
Total porcentajes de respuestas	100%

Total de respuestas
613

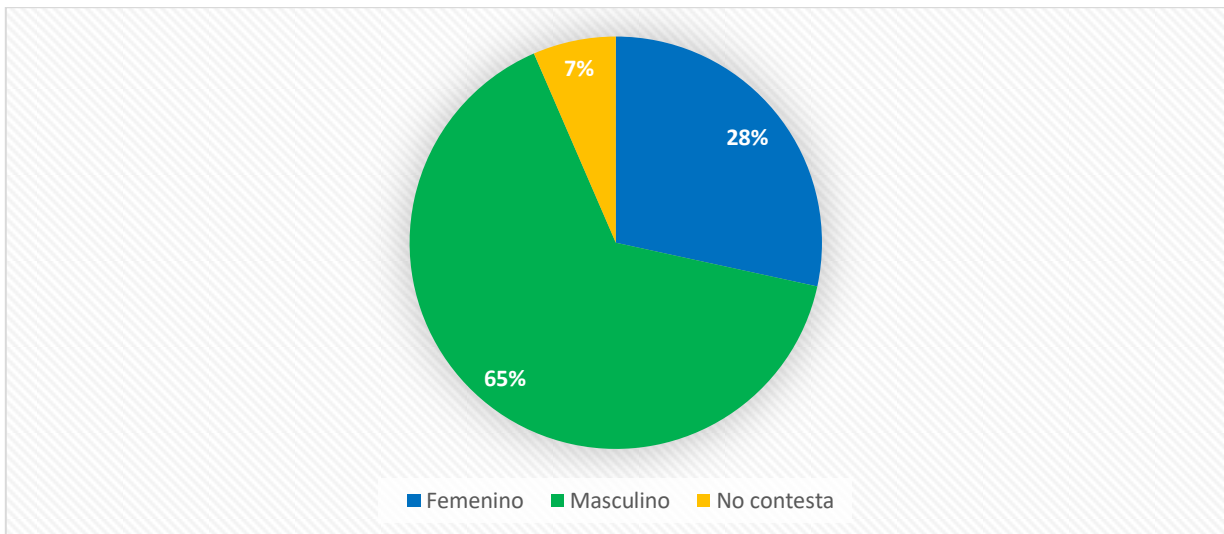
3.1. Perfil del encuestado

El mayor porcentaje de rango de edad (67.7%) de los participantes tiene entre 18 a 24 años, debido a que fueron encuestados un mayor número de participantes de Licenciaturas.

3.1.1. Rango de edad en el que se encuentra el individuo



3.1.2. Sexo

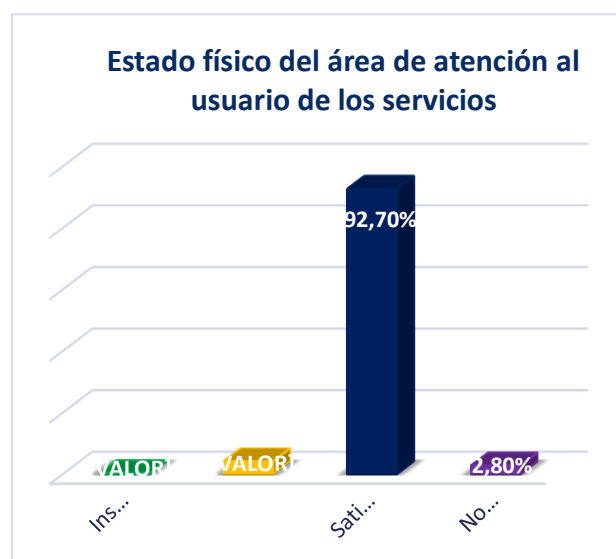
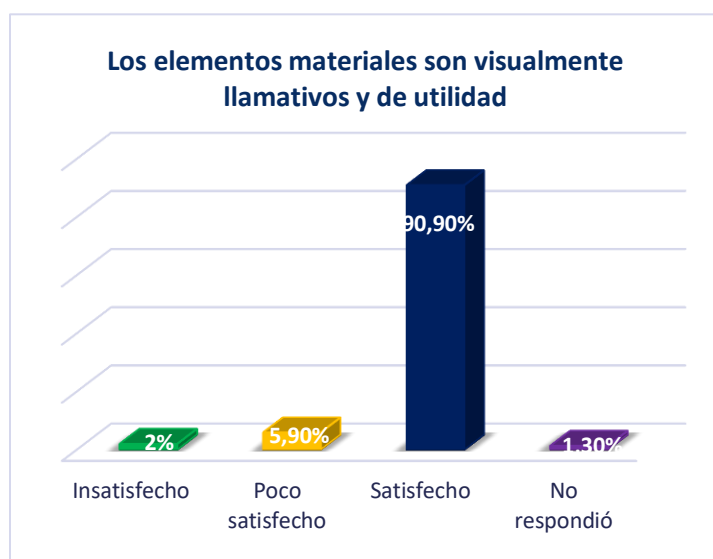
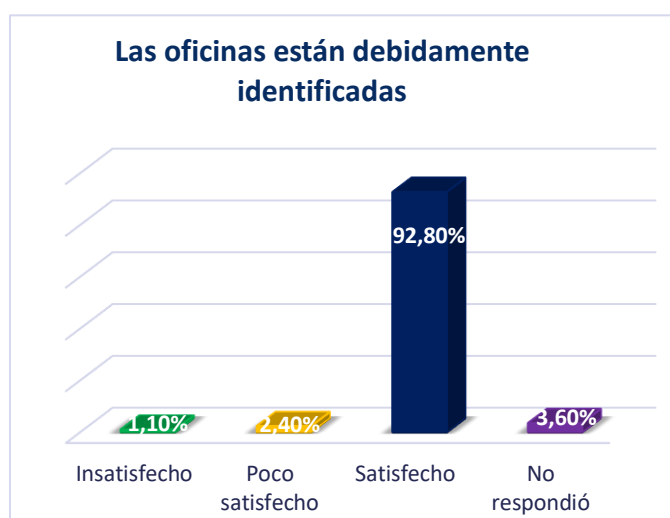
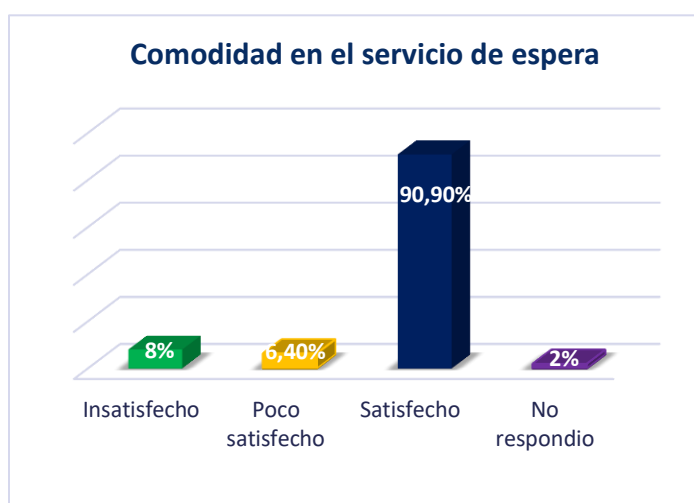


Como suele ocurrir en la carrera de educación el mayor porcentaje es de mujeres (65.1%).

3.2. Análisis de las dimensiones.

3.2.1. Dimensión: elementos tangibles.

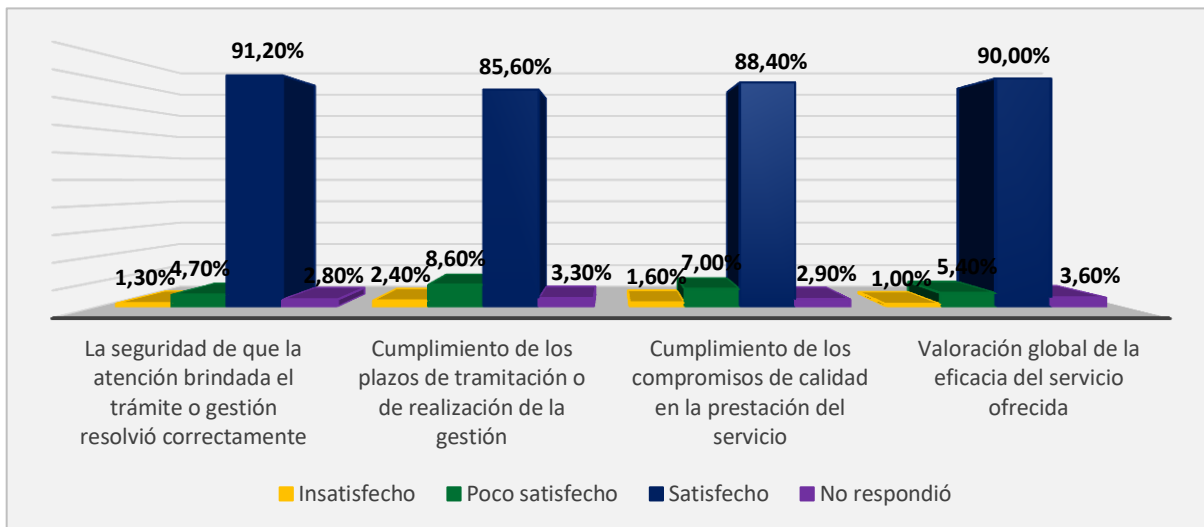
Para obtener los resultados de las preguntas referidas a valoración de los servicios, recurrimos a la frecuencia, dado que era una escala de 0 a 10, donde 0 significa la menor valoración y 10 la mayor. La institución obtuvo buenos resultados en la mayoría de las categorías de elementos tangibles.





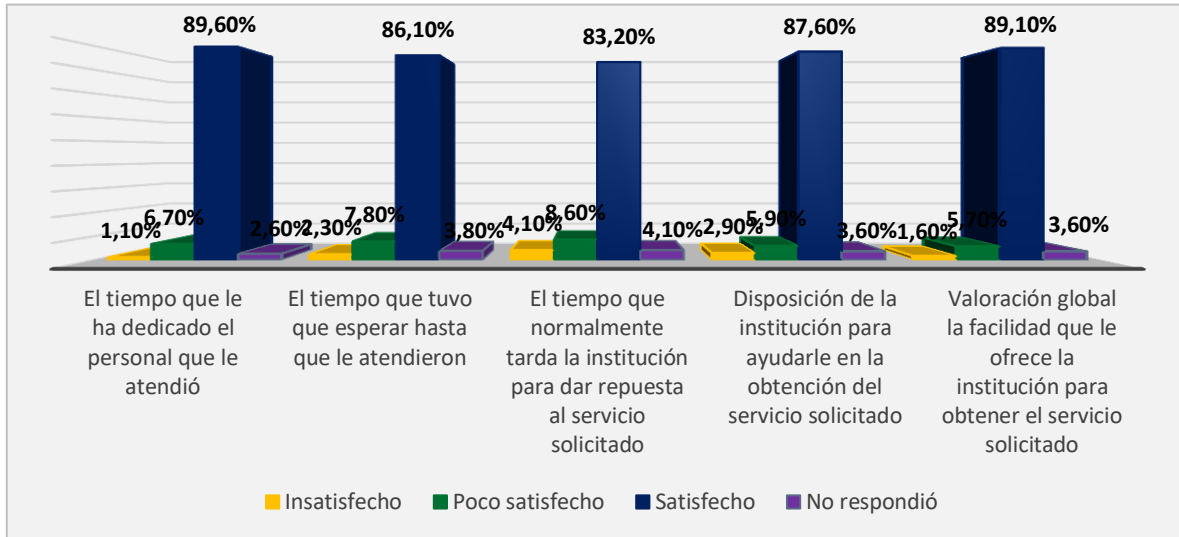
La satisfacción promedio de los elementos tangibles es de 92.71%.

3.2.2. Dimensión: eficacia/confiabilidad



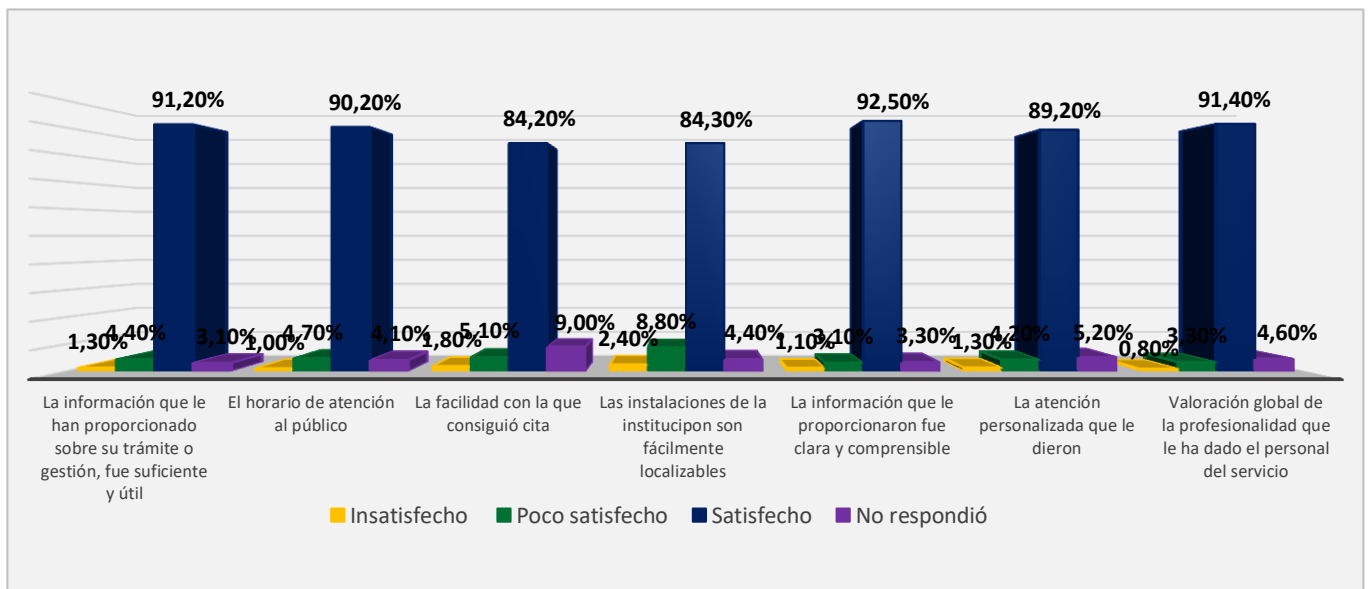
La satisfacción promedio de la dimensión eficacia/confiabilidad es de un 88.8%.

3.2.3. Dimensión: capacidad de repuesta.



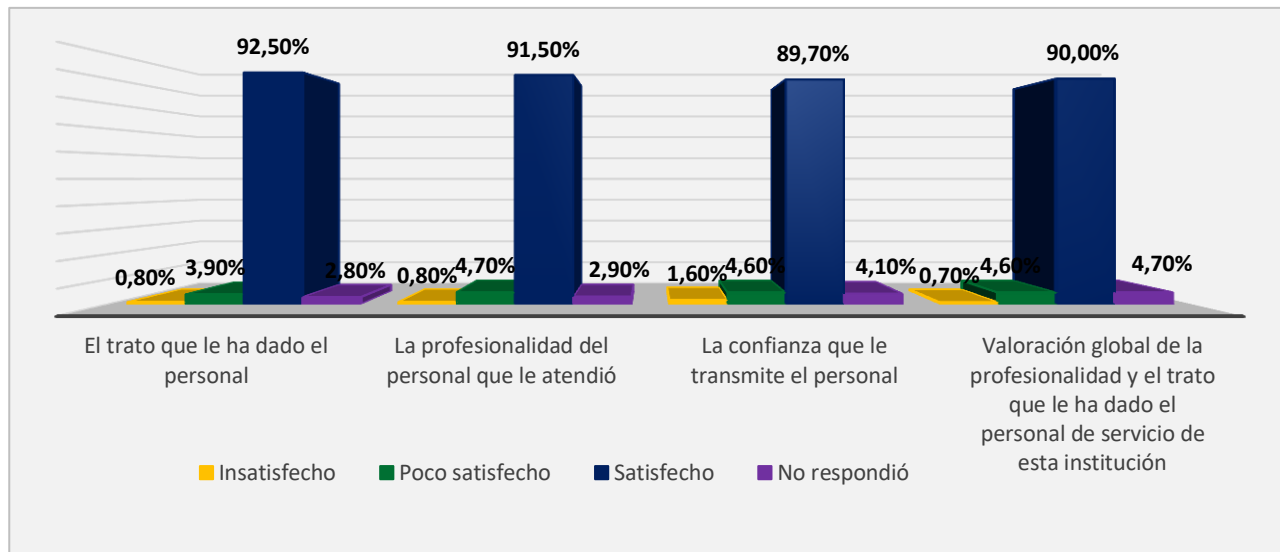
La satisfacción promedio de la dimensión capacidad de repuesta es de un 87.12%.

3.2.4. Profesionalidad/confianza en el personal



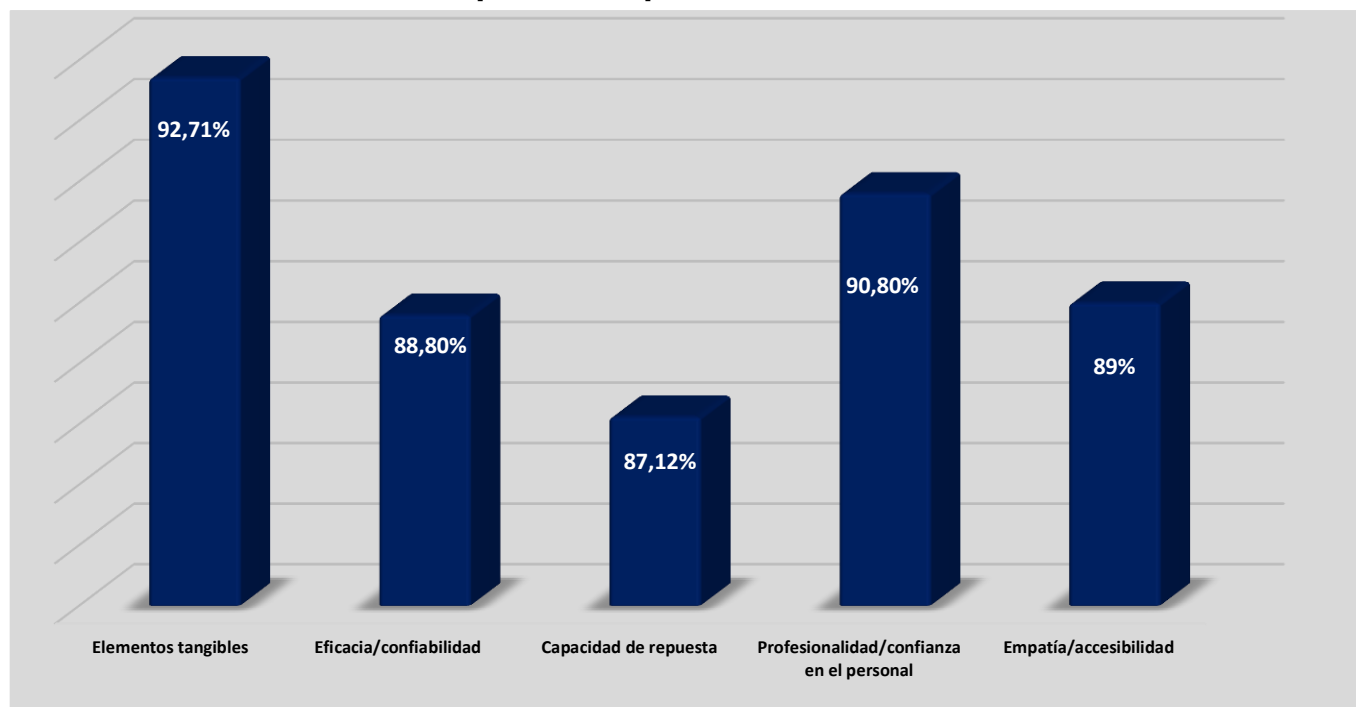
La satisfacción promedio de la dimensión profesionalidad/confianza en el personal es de un 90.80%.

3.2.5. Dimensión: empatía/accesibilidad



La satisfacción promedio de la dimensión empatía/accesibilidad es de 89.00%.

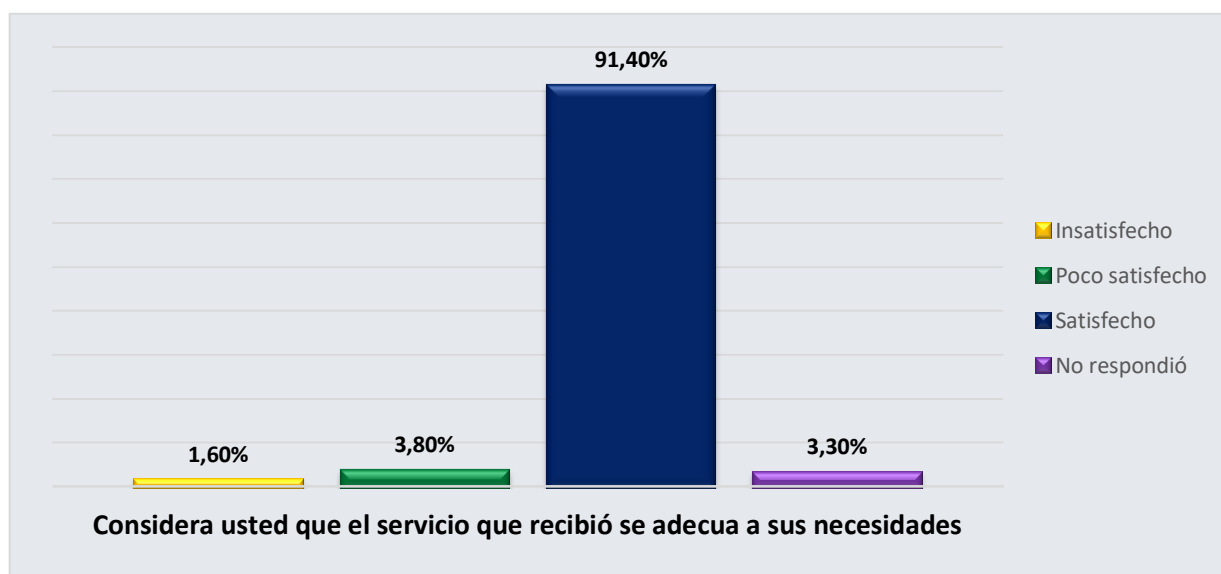
3.2.6. Satisfacción promedio por dimensión.



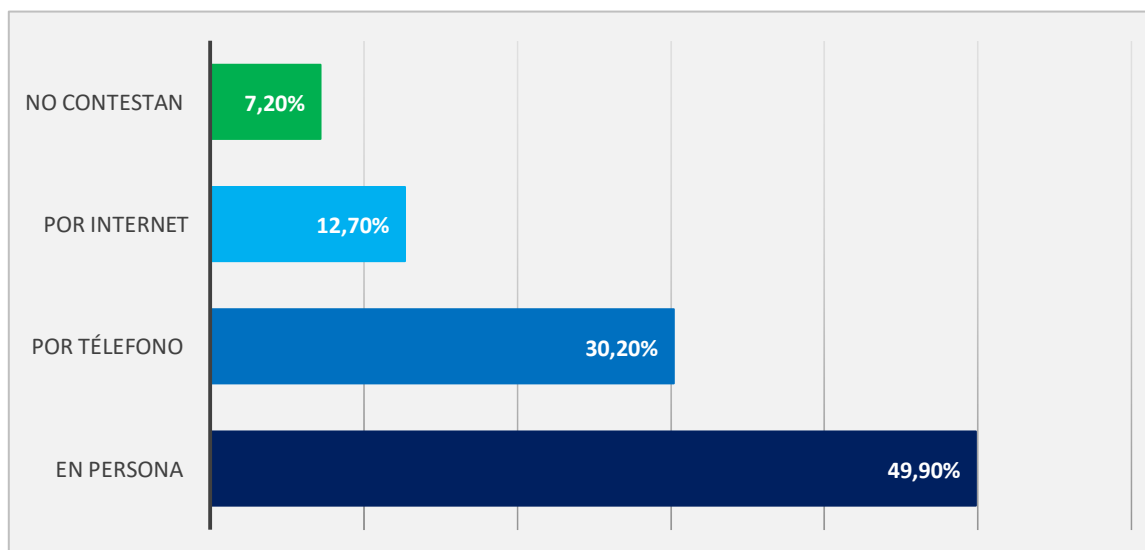
IV. Otros aspectos a evaluar

4.1. Adecuación servicio a las necesidades del usuario

El 91.4% de los usuarios consideran que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades.

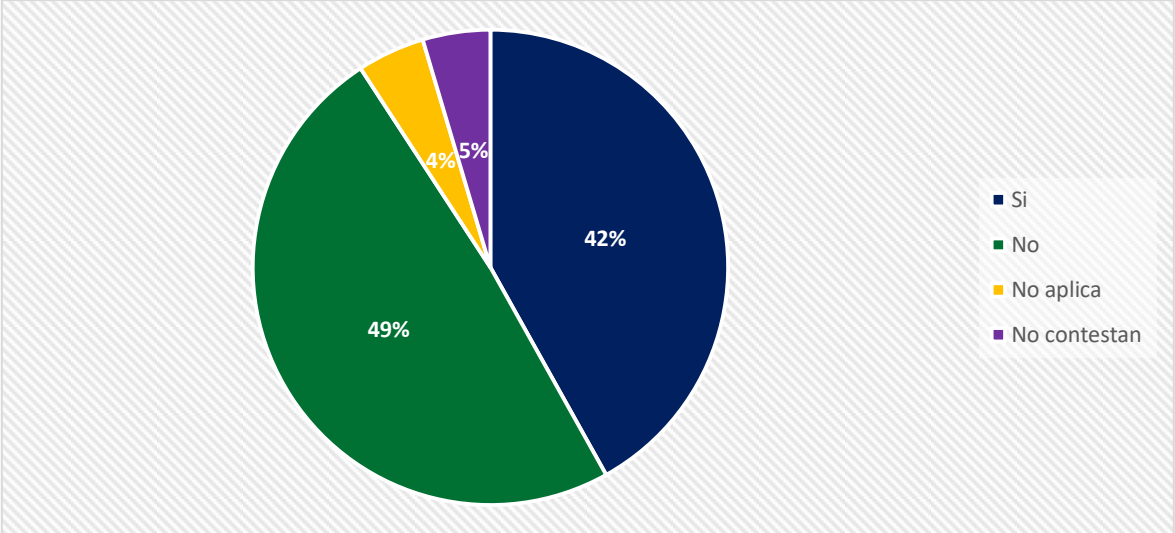


4.2. Forma de contactar a la institución

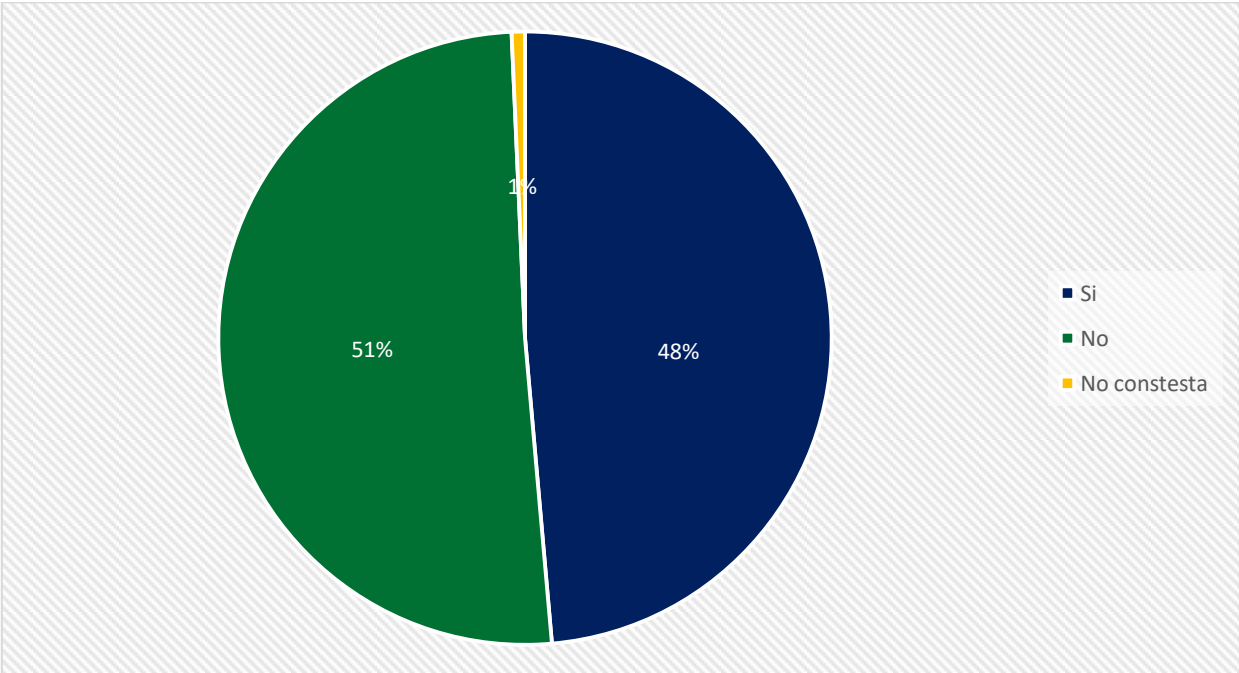


Si los participantes deben buscar algún tipo de información, realizar consulta o trámite en el Inafocam, el 49.9% prefiere realizarlo en persona, mientras que el 30.2% prefiere hacerlo vía telefónica. Solo el 12.7% prefiere hacerlo por Internet.

4.3. Contacto y uso de la página web de la institución.

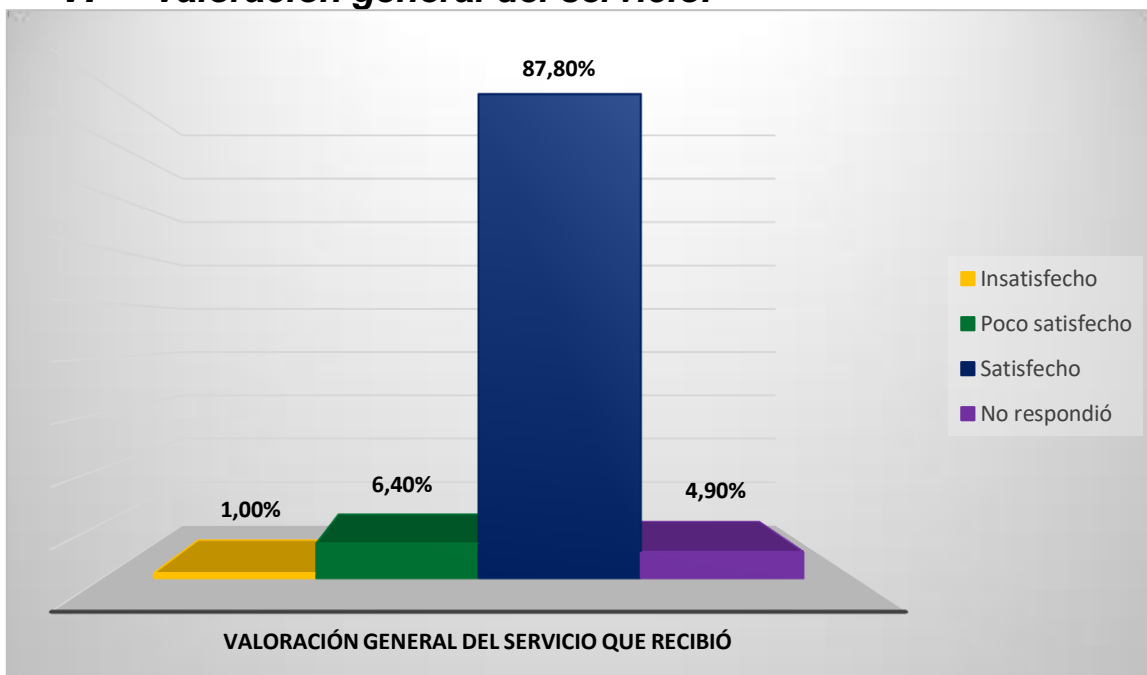


Se les pregunta acerca del contacto que han tenido vía internet en los últimos 6 meses, el 41.9% indica que ha tenido contacto con la institución, mientras que un 48.9% expresa que no.



El 48.6% de los participantes encuestados expresa que utiliza la página web para obtener información sobre algún servicio de los que ofrece el Inafocam, mientras que el 50.7% dice no utilizarla.

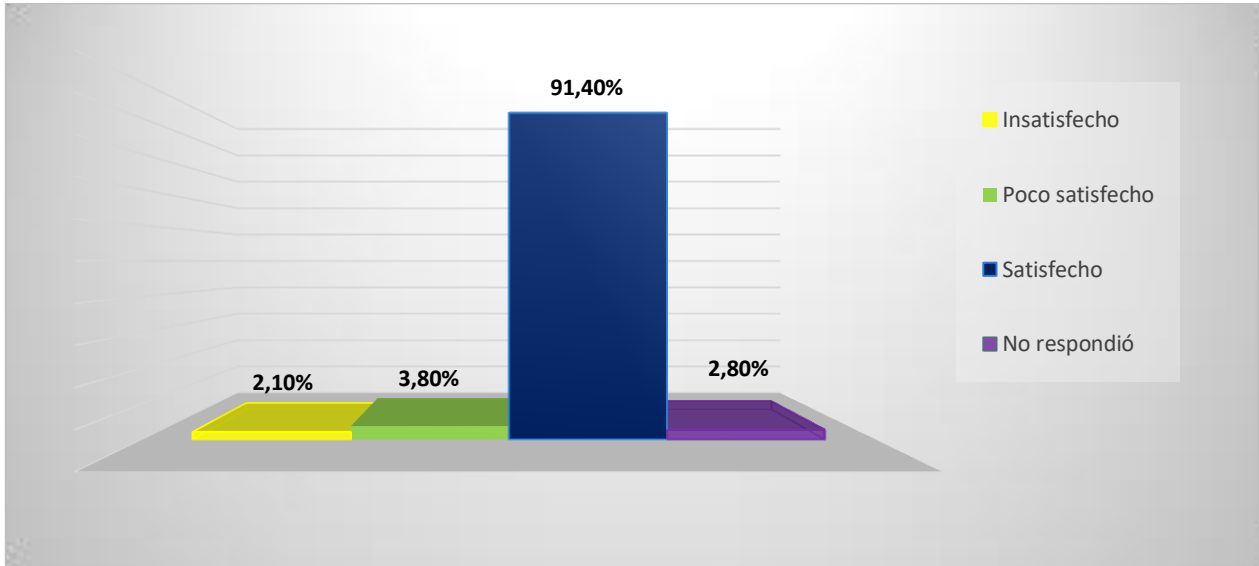
V. Valoración general del servicio.



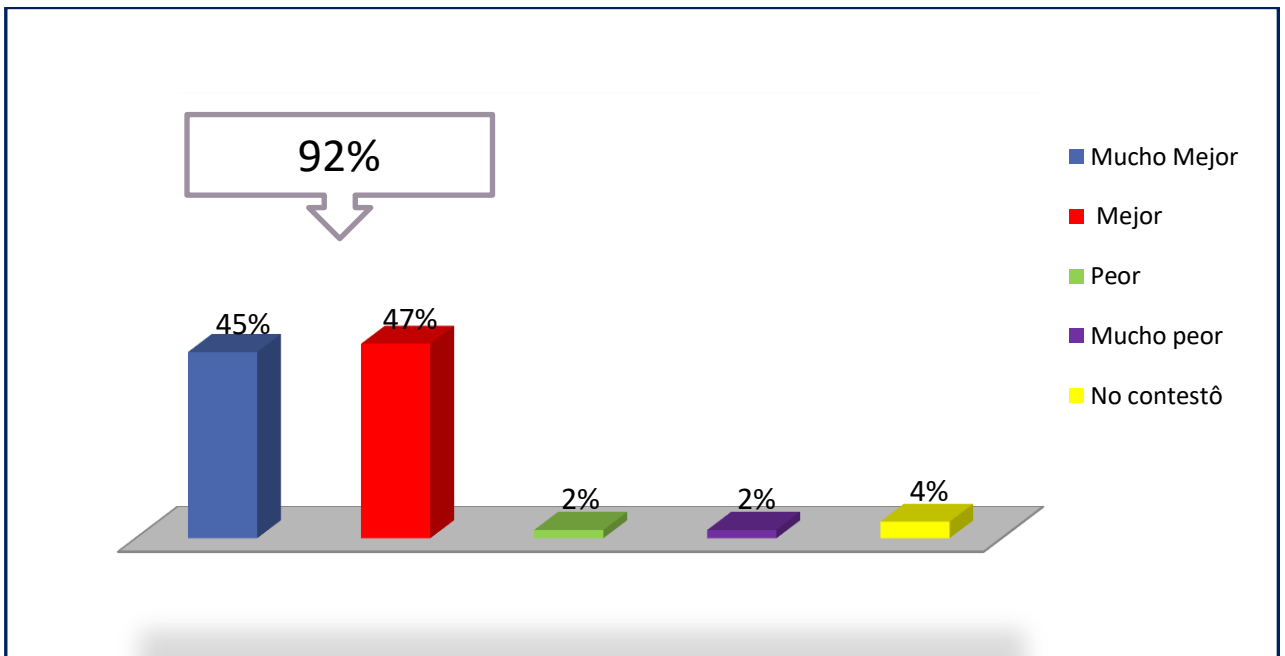
El 87.80% de los participantes encuestados valora como satisfactorio el servicio otorgado por el Inafocam.

Servicio recibido vs el servicio esperado.

Servicio recibido



Servicio esperado



El 92% del servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaba.