



INFORME DE RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DEL INAFOCAM AÑO 2021



I. Introducción

El Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) es un órgano descentralizado adscrito al Ministerio de Educación (MINERD) que tiene como función, coordinar la oferta de formación, capacitación, actualización y perfeccionamiento del personal de educación en el ámbito nacional.

Con el objetivo de mantener y mejorar continuamente la calidad del servicio prestado en el Inafocam, desde el Departamento de Investigación y Evaluación se aplica la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecido por la institución.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) exige la realización de esta encuesta de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos indicadores: monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y el índice de satisfacción Ciudadana.

El modelo de la encuesta es la SERVQUAL es un cuestionario con preguntas para medir la calidad del servicio. Está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera expectativas del mismo. Es una excelente herramienta para que las empresas evalúen la percepción de sus clientes y adopten acciones de mejora.

El Inafocam respondiendo a los requerimientos del Ministerio de la Administración Pública (MAP), administró la encuesta para medir la calidad de los servicios ofrecidos por esta institución. La encuesta se aplicó en un total de 236 usuarios de los servicios del Inafocam, tales como: licenciaturas, especialidades y diplomados.

II. Ficha técnica.

Objetivo	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que son beneficiados por los servicios que ofrece el Inafocam.
Universo	Alumnos de licenciaturas, especialidades y diplomados financiados por el INAFOCAM.
Muestra	236 usuario, distribuidos en los siguientes programas: <ul style="list-style-type: none">• 22 programas de licenciatura,• 5 programas de especialidades,• 4 programas de diplomados.
Cuestionario	Estructurado
Método	Encuesta virtual
Fecha de aplicación	Febrero-marzo 2021
Realización	La encuesta fue aplicada por el Departamento de Investigación y Evaluación.

III. 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.

El rango de valoración de las repuestas de cada dimensión, esta expresado en una escala de 0 a 10, donde 0 significa la menor valoración o menor grado de satisfacción y 10 la mayor valoración o mayor grado de valoración.

La escala de satisfacción, para el análisis de los resultados, será la siguiente:

Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
0 a 2	3 a 6	7 a 10

Del análisis de los resultados de SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y con base en éste, se puede determinar lo cerca o lejos que los ciudadanos-clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Es una excelente herramienta para que las organizaciones evalúen la percepción de sus ciudadanos-clientes y adopten acciones de mejora.

El Inafocam respondiendo a los requerimientos del Ministerio de la Administración Pública (MAP), administró la encuesta para medir la calidad de los servicios ofrecidos por esta institución.

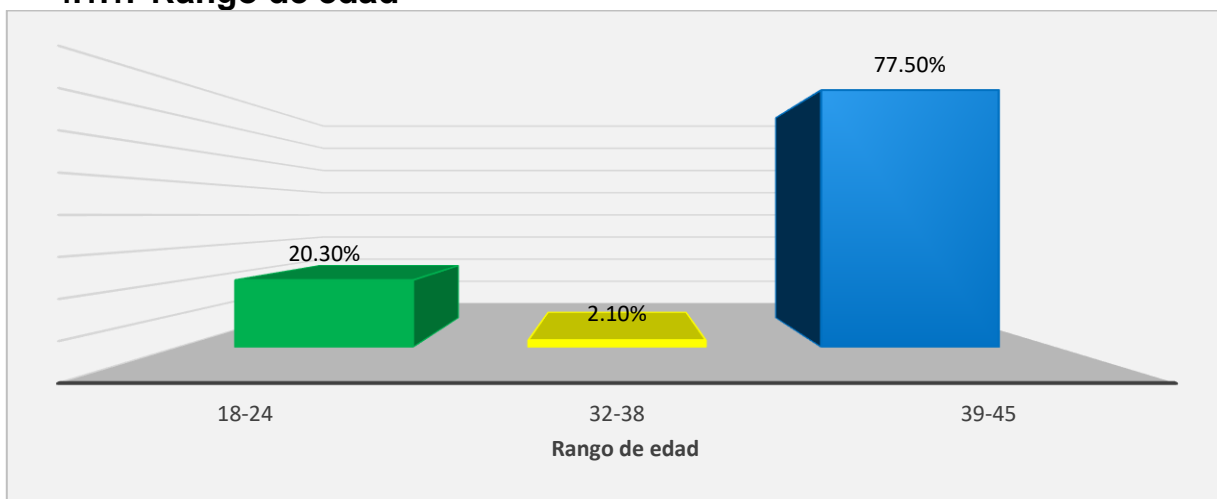
Departamentos Encuestados – Programas	
Formación Inicial	22 Licenciaturas
Postgrado	5 Especialidades
Formación Continua	4 diplomados
Total de programas	31 programas formativos auspiciados por el Inafocam
Total de repuestas	236

IV. Resultados de la encuesta de satisfacción de calidad de los servicios del Inafocam año 2021

A continuación, se presenta los resultados que se obtuvieron en cada una de las cinco dimensiones.

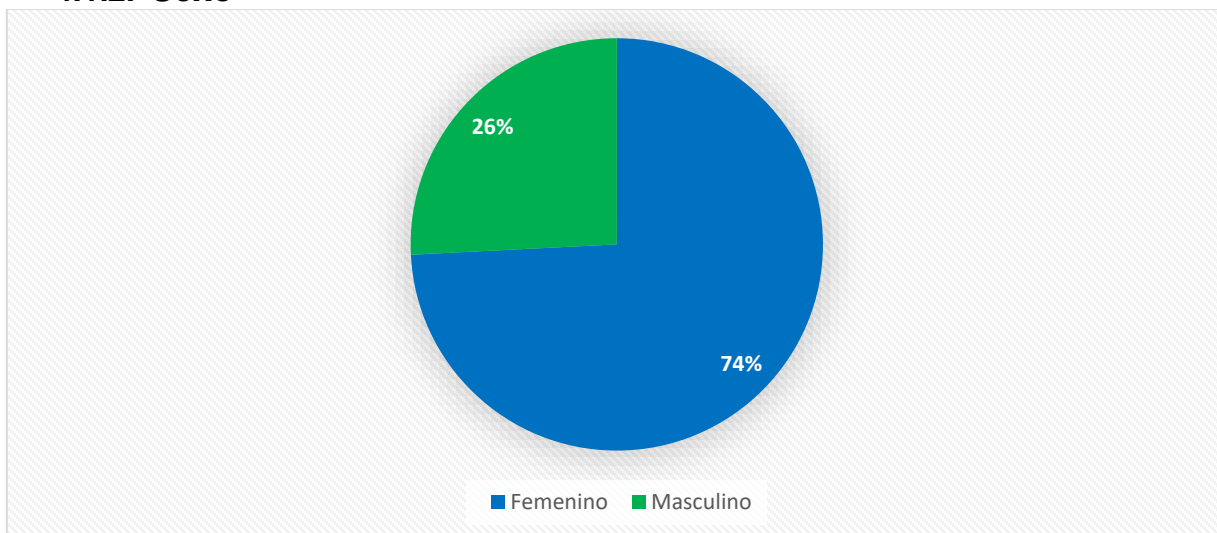
4.1. Perfil del encuestado

4.1.1. Rango de edad



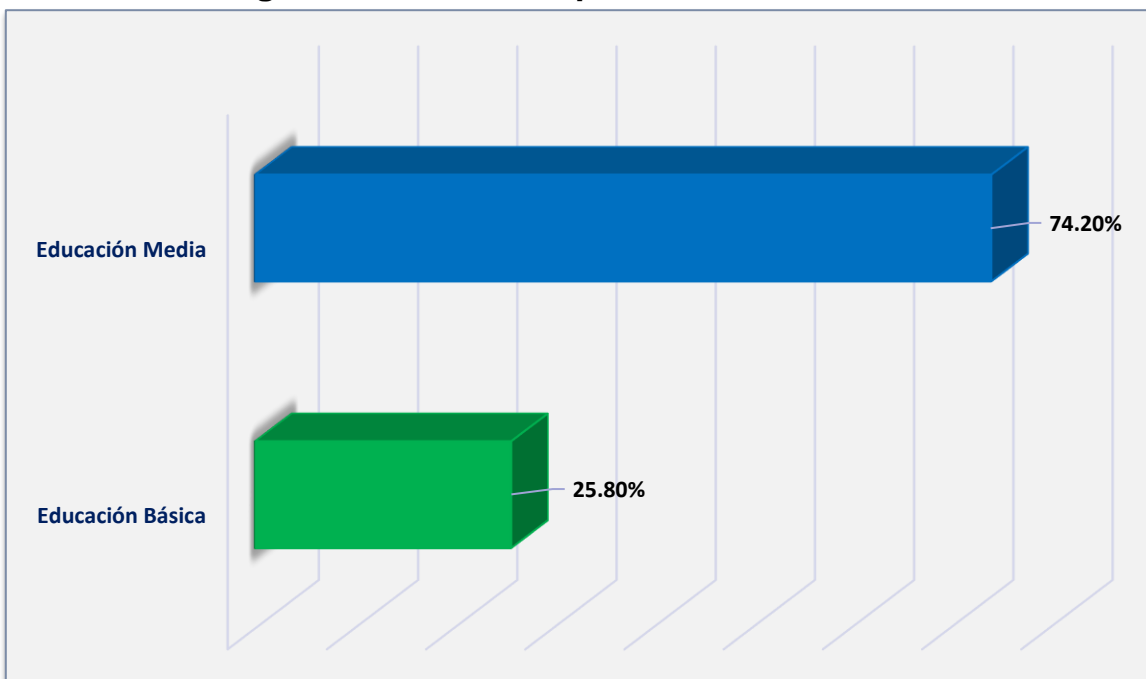
El mayor porcentaje de rango de edad (77.5%) de los encuestados se encuentra entre 39 a 45 años.

4.1.2. Sexo



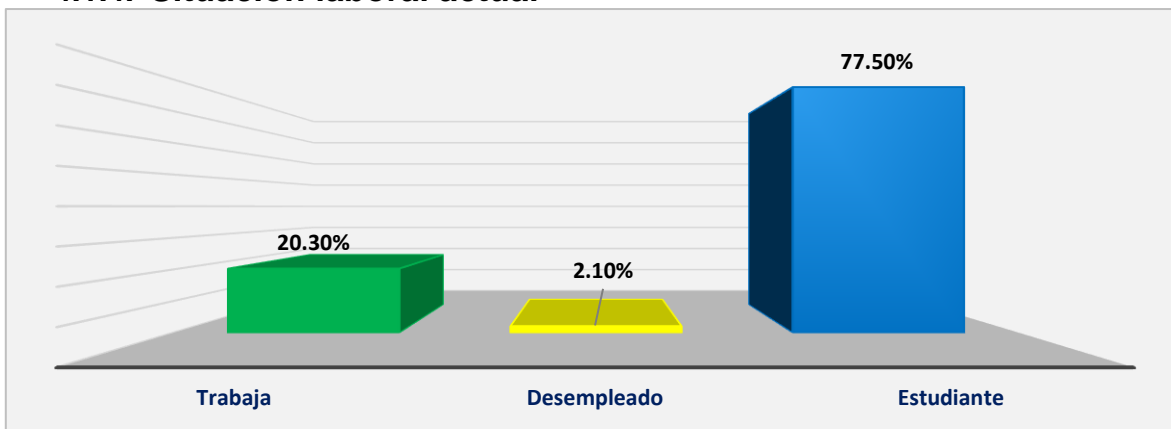
Como suele ocurrir en la carrera de educación el mayor porcentaje es de mujeres (74.2%).

4.1.3. Último grado de estudios que realizó



El 74.20% de los encuestados ha realizado educación media y el 25.80% educación básica.

4.1.4. Situación laboral actual



El 77.50% de los entrevistados actualmente solo estudian, el 20.30% trabajan y solo el 2.10% se encuentra desempleado.

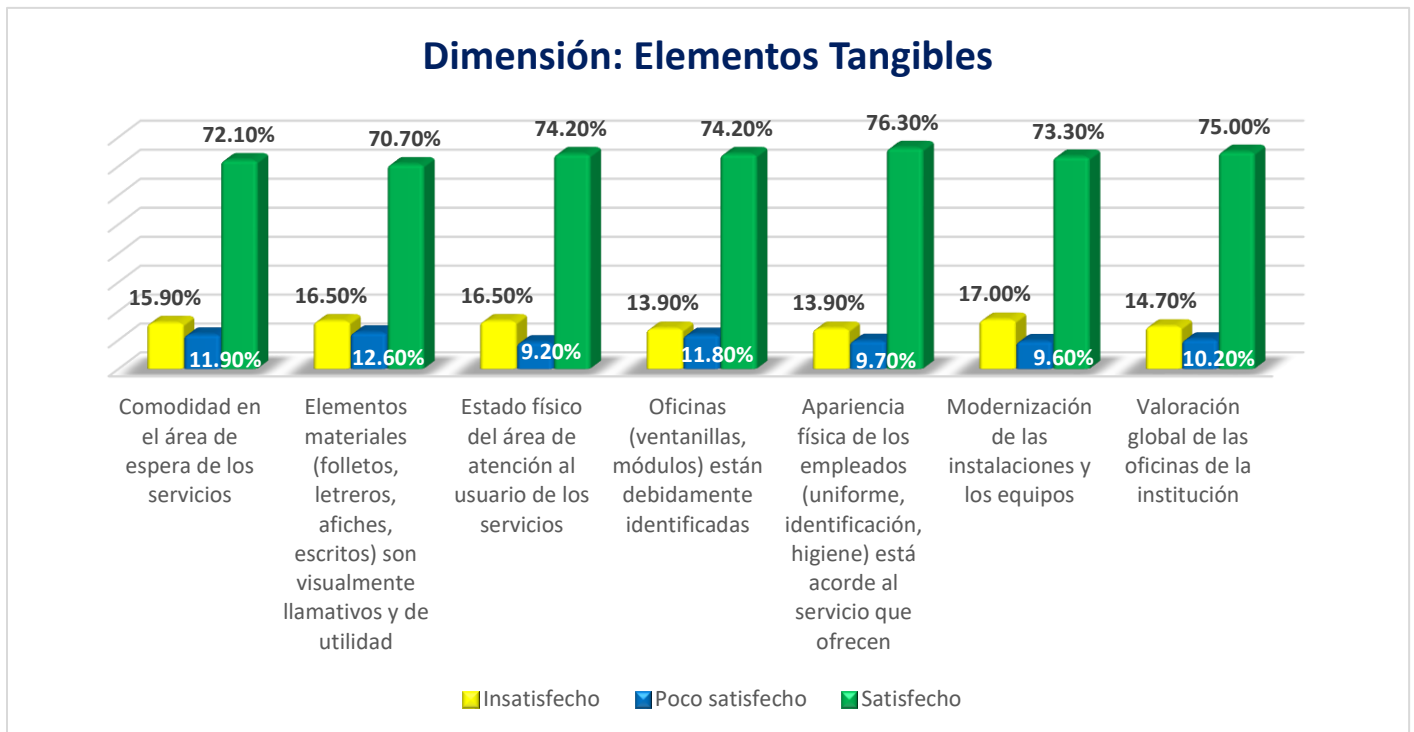
4.2. Análisis de las dimensiones.

4.2.1. Dimensión: elementos tangibles.

En esta dimensión se mide la percepción de los ciudadanos clientes con respecto a la apariencia de la instalación física, equipos, personal y materiales de comunicación.

En esta dimensión se valorará lo siguiente:

- Comodidad en el área de espera de los servicios
- Elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad
- Estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- Apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen
- Modernización de las instalaciones y los equipos
- Valoración global de las oficinas de la institución



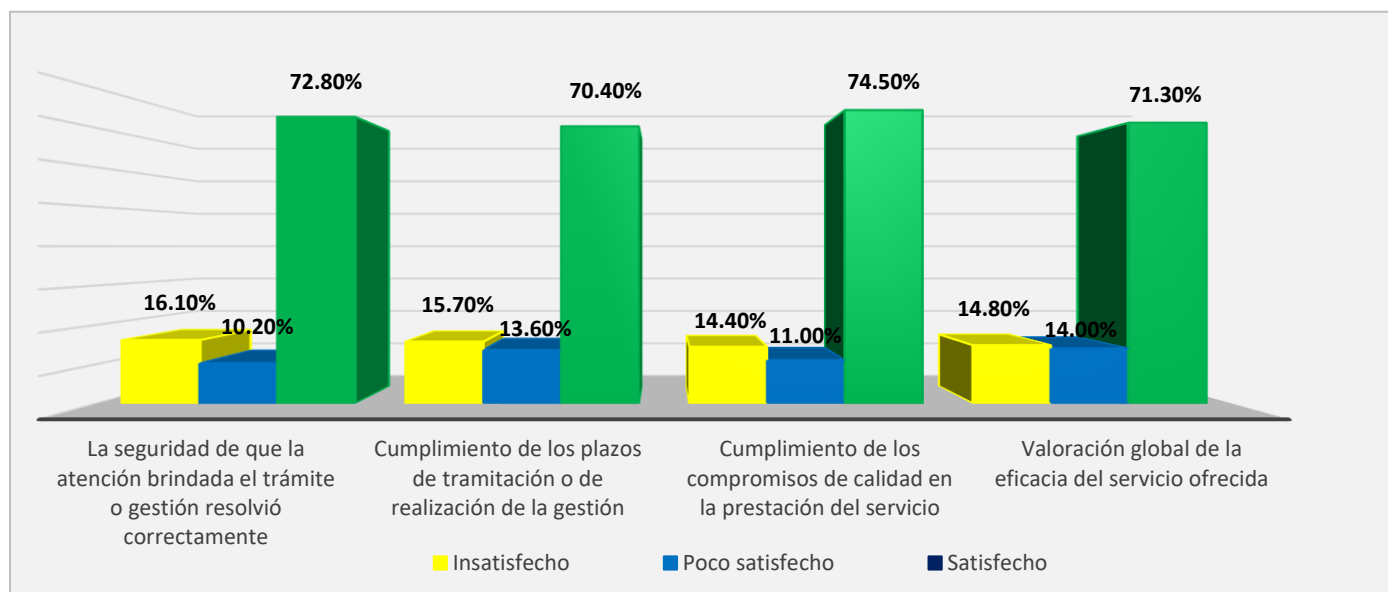
El 75% de los encuestados tiene buena valoración de las oficinas del Inafocam.

4.2.2. Dimensión: eficacia/confiabilidad

En esta dimensión se mide la percepción de los ciudadanos clientes respecto a la habilidad que tiene la o para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

En esta dimensión se valorará lo siguiente:

- Seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.
- Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.
- Cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.
- Valoración global de la eficacia del servicio ofrecido.



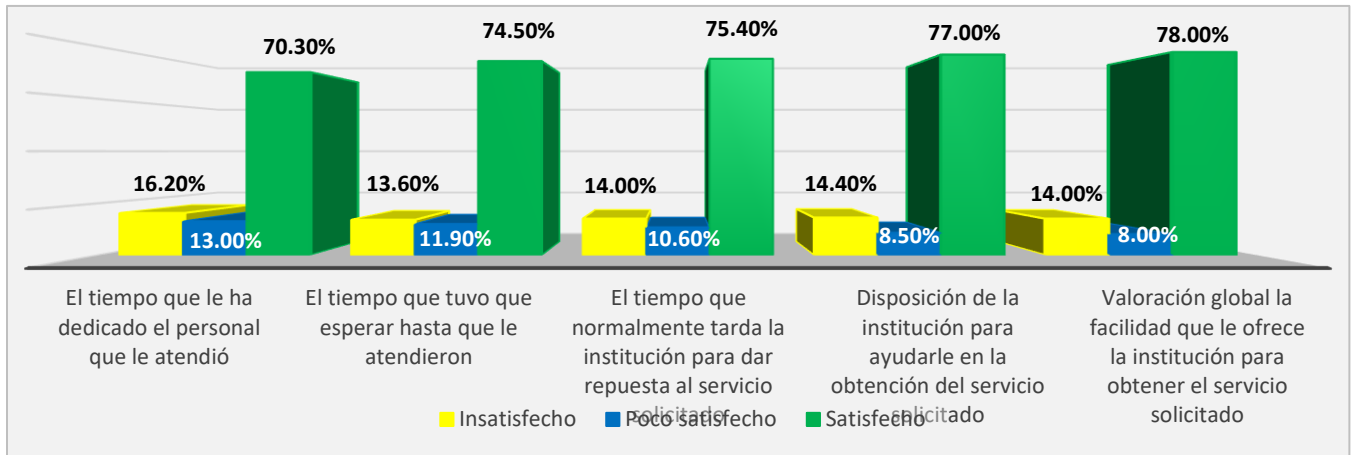
Un 71.30% de los encuestados se encuentra satisfecho con la eficacia del servicio ofrecido en el Inafocam.

4.2.3. Dimensión: capacidad de repuesta.

En esta dimensión se mide la percepción de los ciudadanos clientes sobre la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

En esta dimensión se valorará lo siguiente:

- Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- Tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- Tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado
- Disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado
- Valoración global de la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado



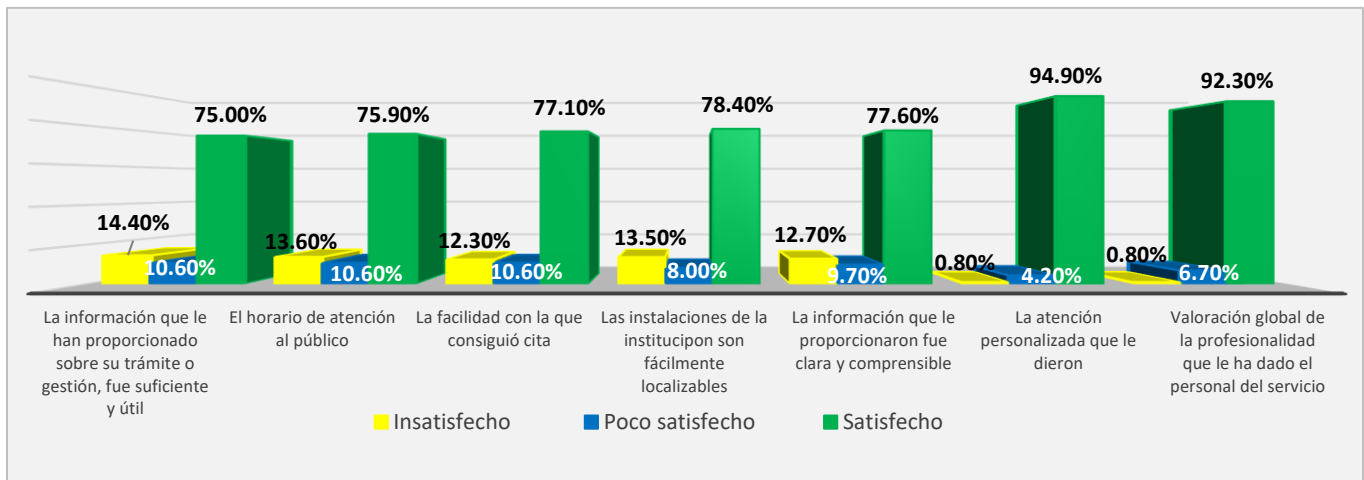
El 78.00% de los encuestados está satisfecho con la capacidad de repuesta que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.

4.2.4. Accesibilidad/empatía.

En esta dimensión se mide la percepción de los ciudadanos clientes sobre la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

En esta dimensión se valorará lo siguiente:

- Información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.
- Horario de atención al público.
- Facilidad con la que consiguió cita.
- Instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- Información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- Atención personalizada que le dieron.
- Valoración global de la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio



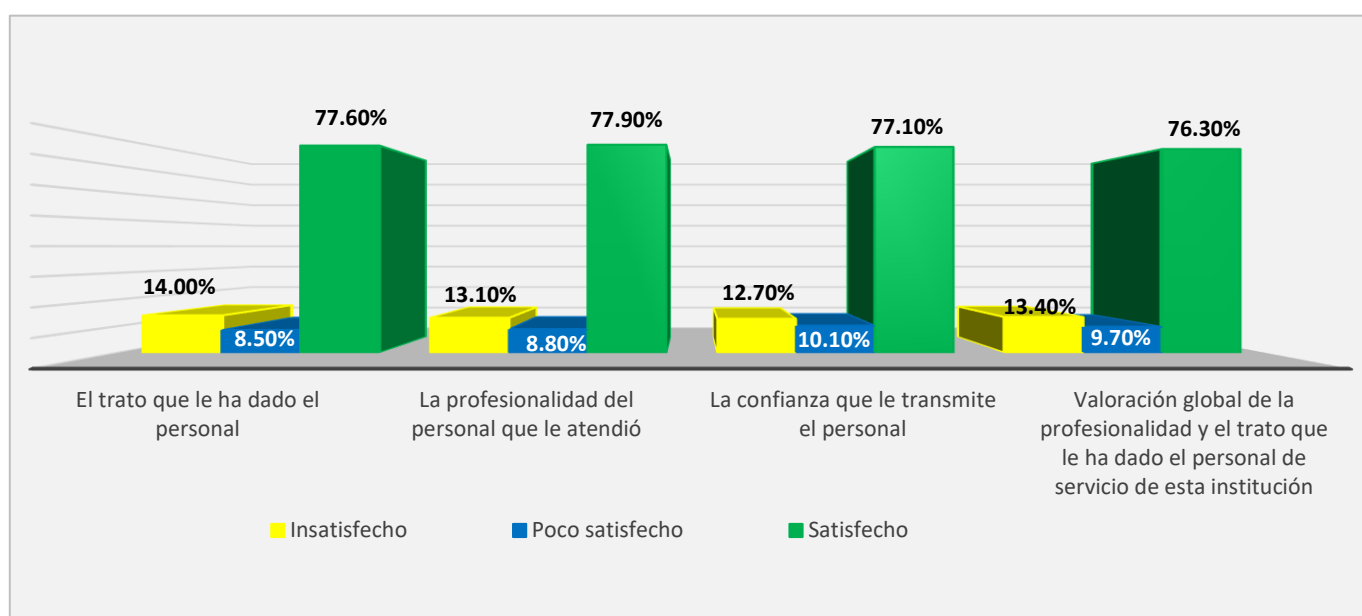
El 92.30% de los encuestados se siente satisfecho con la profesionalidad que le ha mostrado el personal al brindar el servicio.

4.2.5. Dimensión: profesionalidad/confianza en el personal

En esta dimensión se mide la percepción de los ciudadanos clientes sobre los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza en el servicio ofrecido.

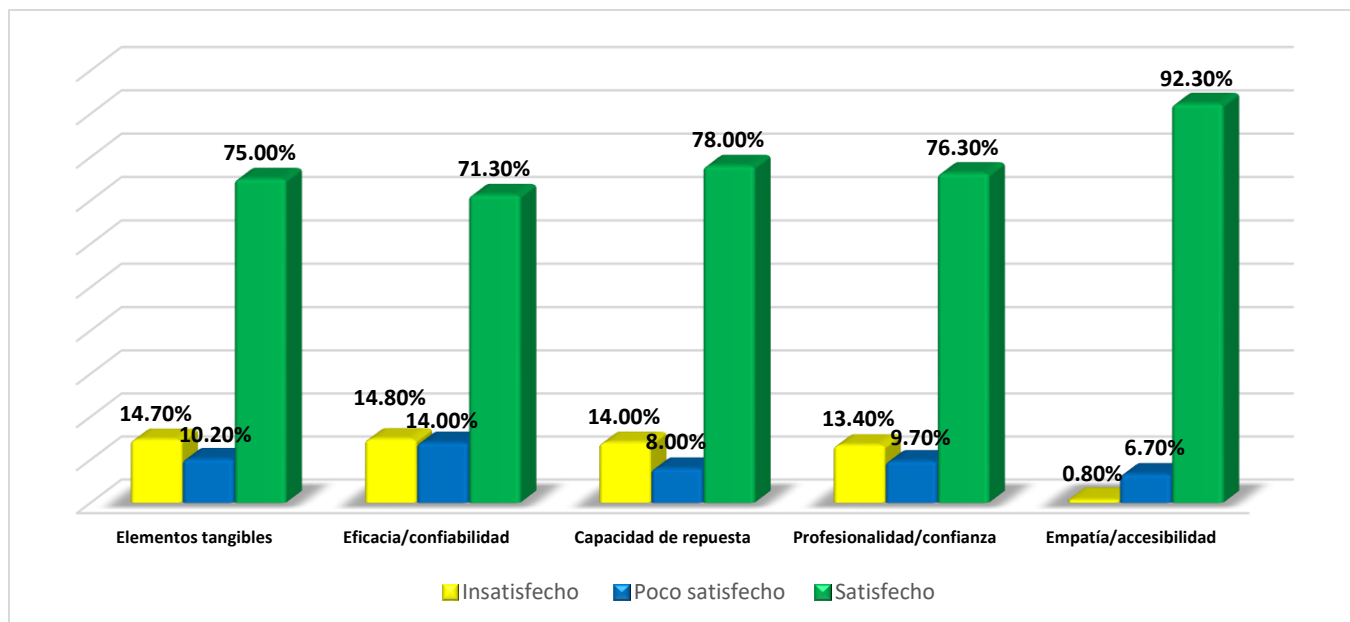
En esta dimensión se valorará lo siguiente:

- Trato que le ha dado el personal.
- Profesionalidad del personal que le atendió.
- Confianza que le transmite el personal.
- Valoración global de la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal de servicio de esta institución.



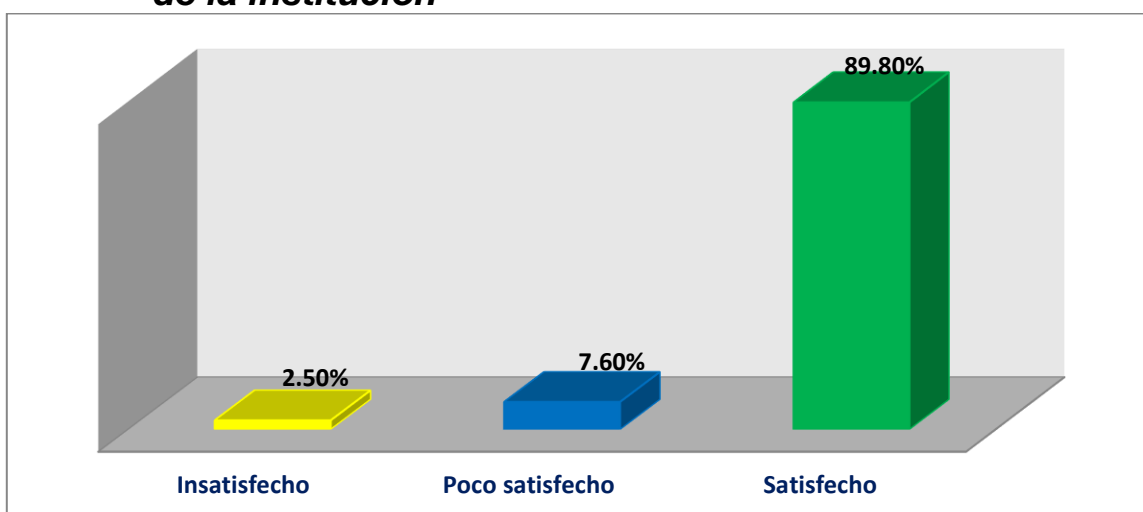
El 76.30% de los encuestados se siente satisfecho con la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal al recibir el servicio en Inafocam.

4.2.6. Satisfacción promedio por dimensión.

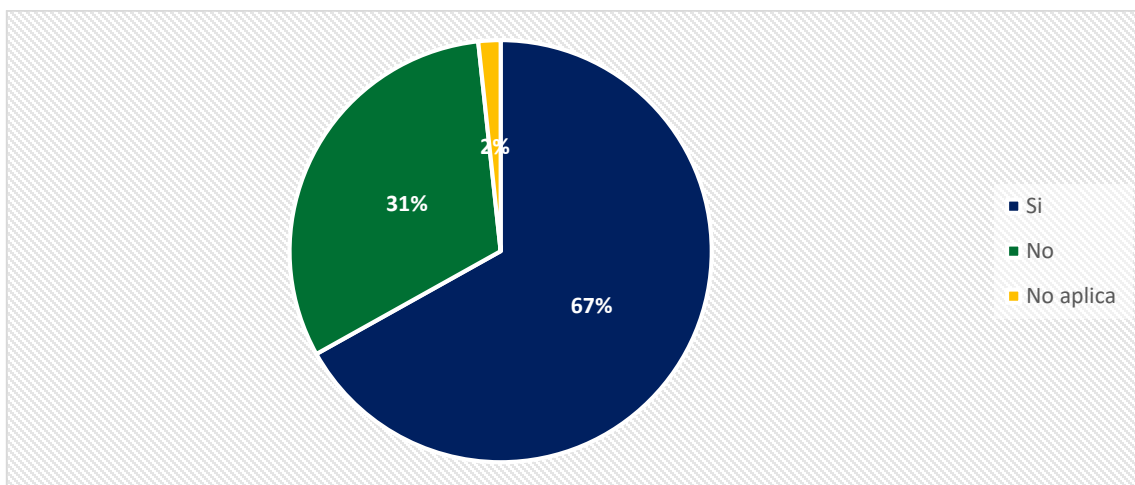


En conclusión, un porcentaje promedio de 78.58% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con la calidad de los servicios que ofrece el Inafocam.

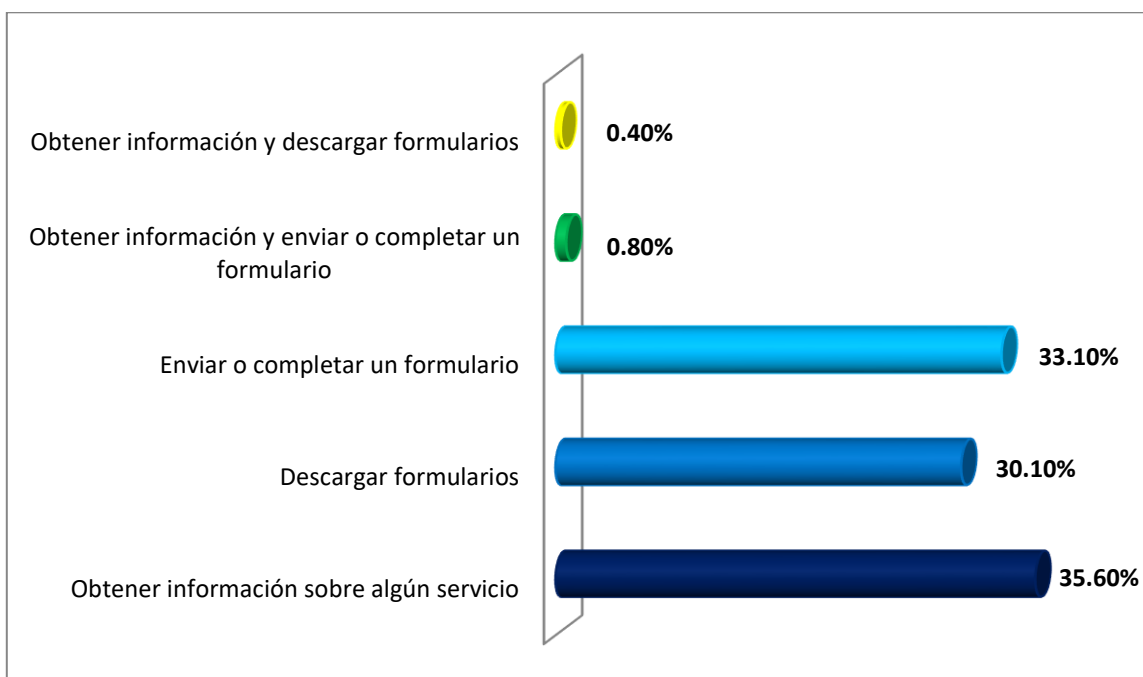
4.3. Satisfacción respecto al contacto a través de la página web de la institución



Pensando en la última ocasión en la que estableció contacto con esta institución vía internet, el 89.80% se siente satisfecho con el servicio recibido.



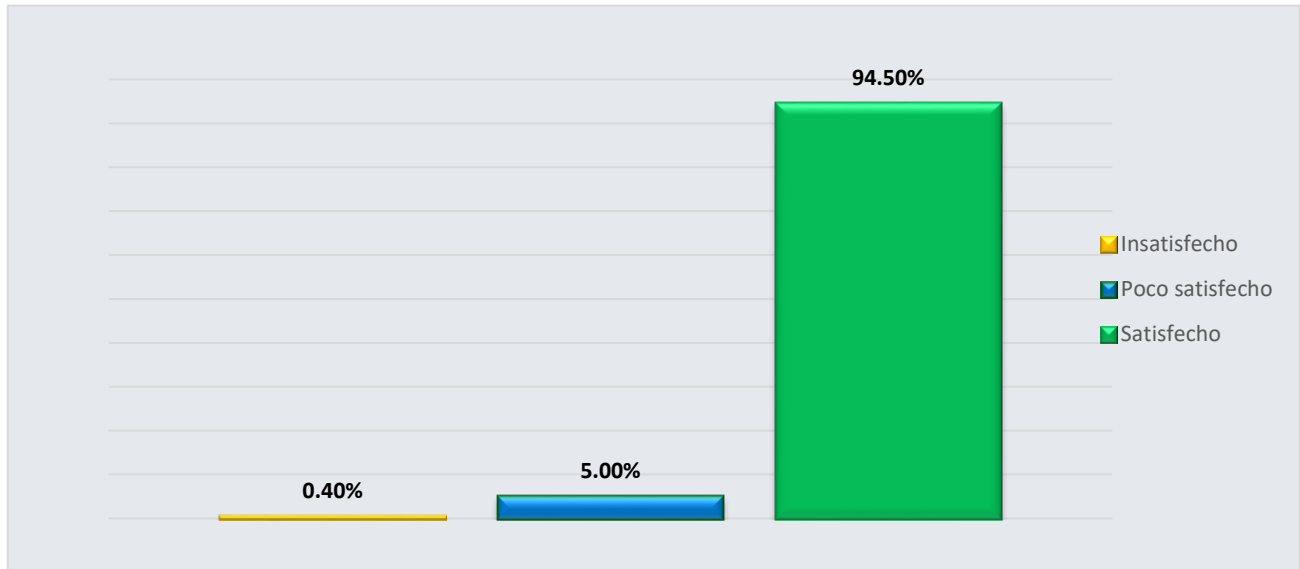
Se les pregunta acerca del contacto que han tenido vía internet en los últimos 6 meses, el 66.9% indica que ha tenido contacto con la institución, mientras que un 31% expresa que no.



El 35.60% de los participantes encuestados expresa que utiliza la página web para obtener información sobre algún servicio de los que ofrece el Inafocam, el 33.10% la utilizan para enviar o completar un formulario, mientras que el 30.10% expresa que la utiliza para descargar formularios.

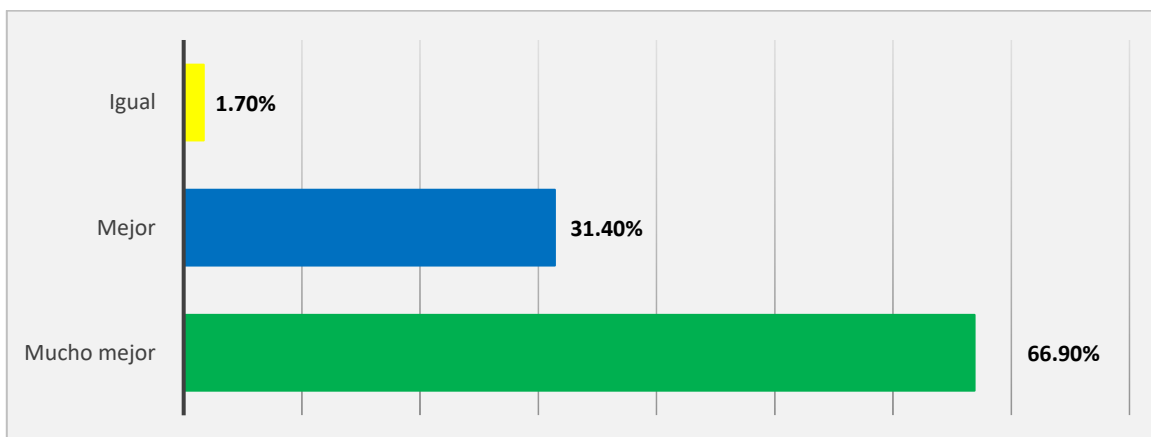
4.4. Otros aspectos a evaluar.

4.4.1. Valoración servicio que recibió y adecuación a sus necesidades



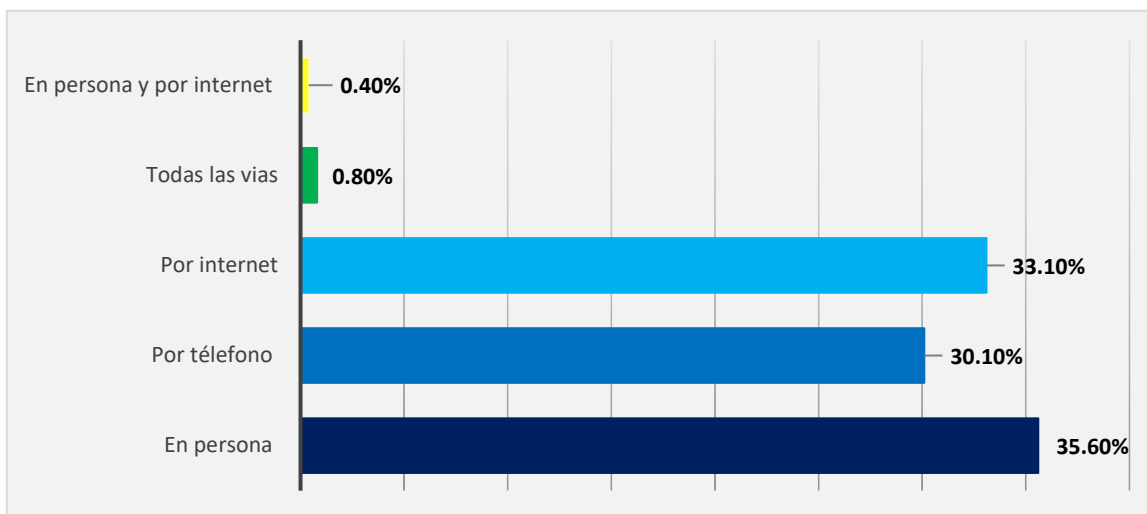
El 94.50% expresa estar satisfecho con el servicio recibido en el Inafocam.

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



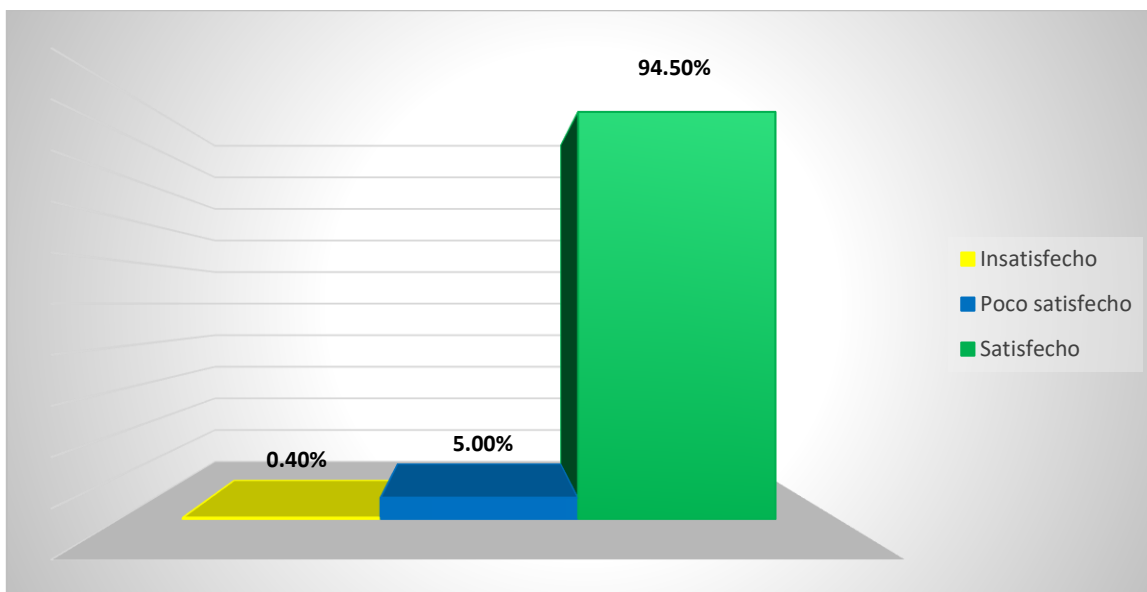
El 66.90% de los usuarios considera que el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor y el 31.40% mejor que lo que esperaban.

4.5. Forma de contactar a la institución.



La forma de los usuarios contactar la institución para buscar algún tipo de información, realizar consulta o trámite en el Inafocam, el 35.60% lo realiza en persona, el 30.10% lo hace vía telefónica y el 33.10% lo realiza vía internet.

V. Satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución.



El 94.50% de los encuestados valora como satisfactorio los servicios otorgados por el Inafocam.