



***IITLA***

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

# 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.<br/>         Se identificó que la población de usuarios que requieren uno de los 5 servicios objeto de estudio es de 950<br/>         Para el cálculo de la muestra se dispone de los siguientes datos:<br/>         Población (N)= 950<br/>         Nivel de confianza (z)=0.95<br/>         Error máximo permitido (e)= 0.05<br/>         P= 0.50<br/>         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="973 354 2084 534"> <thead> <tr> <th align="center">Servicios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center"><b>1. Admisiones</b></td> </tr> <tr> <td align="center"><b>2. Registro</b></td> </tr> <tr> <td align="center"><b>3. Permanente</b></td> </tr> <tr> <td align="center"><b>4. Extensión</b></td> </tr> <tr> <td align="center"><b>5. Caja</b></td> </tr> </tbody> </table>   |                                       | Servicios     | <b>1. Admisiones</b> | <b>2. Registro</b>                    | <b>3. Permanente</b> | <b>4. Extensión</b> | <b>5. Caja</b> |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| Servicios  |   |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>1. Admisiones</b>                                     |   |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>2. Registro</b>                                       |   |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>3. Permanente</b>                                     |   |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>4. Extensión</b>                                      |   |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>5. Caja</b>   |   |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <p align="center"><b>MUESTRA</b></p>                     | <p>Para el cálculo se utilizó un muestreo estratificado donde:<br/> <math>n= 274</math> (obtenido al aplicar la fórmula de cálculo por muestreo simple)<br/> <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="973 705 2084 1110"> <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"><b>Admisiones</b></td> <td align="center">222</td> <td align="center">64</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>Registro</b></td> <td align="center">197</td> <td align="center">57</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>Permanente</b></td> <td align="center">231</td> <td align="center">67</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>Extensión</b></td> <td align="center">130</td> <td align="center">38</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>Caja</b></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) | <b>Admisiones</b>    | 222                 | 64             | <b>Registro</b> | 197 | 57 | <b>Permanente</b> | 231 | 67 | <b>Extensión</b> | 130 | 38 | <b>Caja</b> | 170 | 49 | <b>Total</b> | <b>950</b> | <b>276</b> |
| Servicios (h)  | Población (Nh)  | Muestra por cada servicio (nh)= r(Nh) |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>Admisiones</b>  | 222   | 64                                    |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>Registro</b>  | 197   | 57                                    |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>Permanente</b>  | 231   | 67                                    |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>Extensión</b>   | 130   | 38                                    |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>Caja</b>  | 170   | 49                                    |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <b>Total</b>   | <b>950</b>  | <b>276</b>                            |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <p align="center"><b>MÉTODO A UTILIZAR</b></p>           | <p>Encuesta digital</p>   |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |
| <p align="center"><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 align="center"><b>REALIZACIÓN</b></p>                 | <p>Equipo de levantamiento interno</p>  |                                       |               |                      |                                       |                      |                     |                |                 |     |    |                   |     |    |                  |     |    |             |     |    |              |            |            |

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO



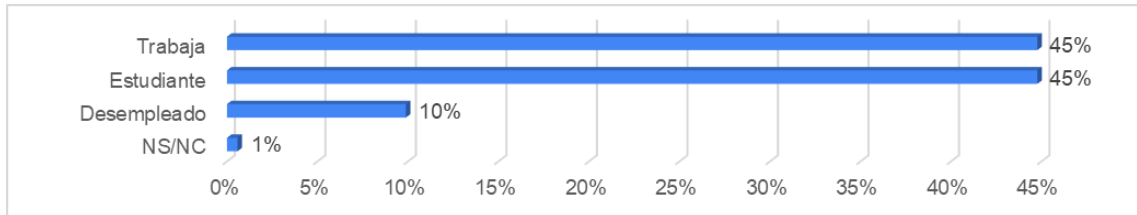
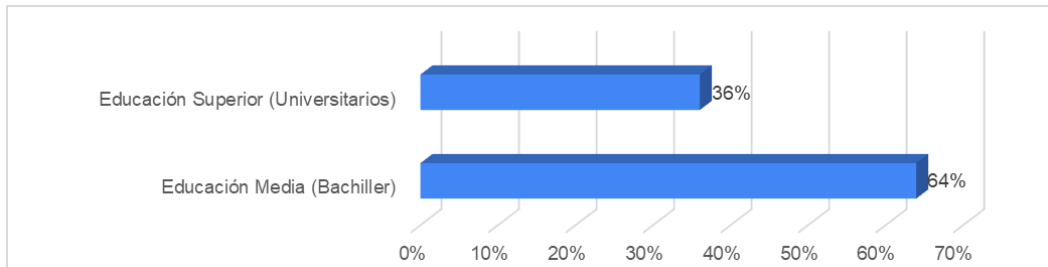
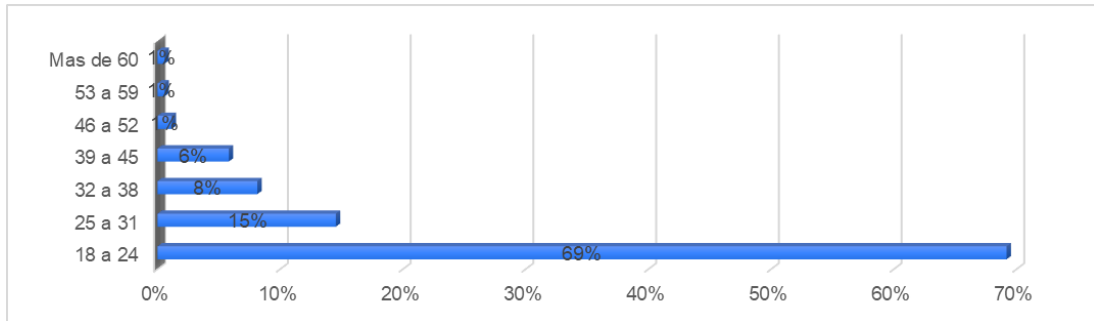
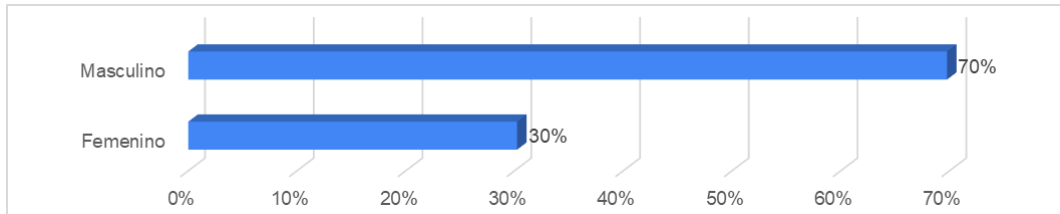
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA  
INSTITUCIÓN

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---



# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



# #ENITLAESTAMOSCAMBIANDO



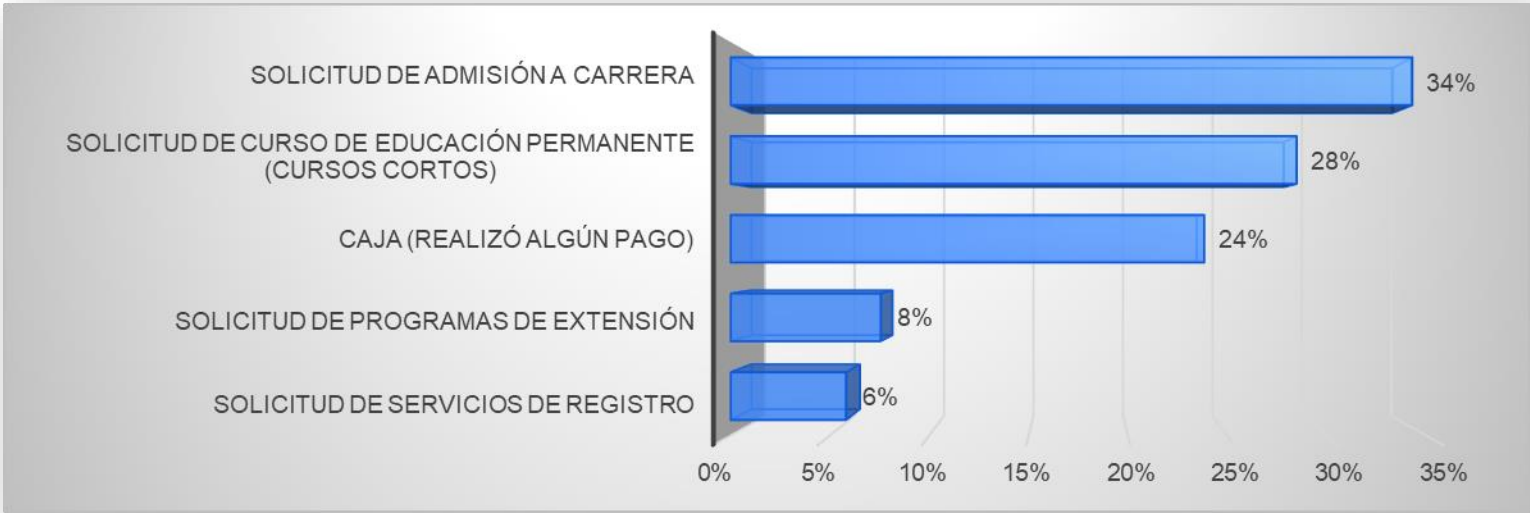
MOTIVO DE LA VISITA A LA  
INSTITUCIÓN

#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

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL  
PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---

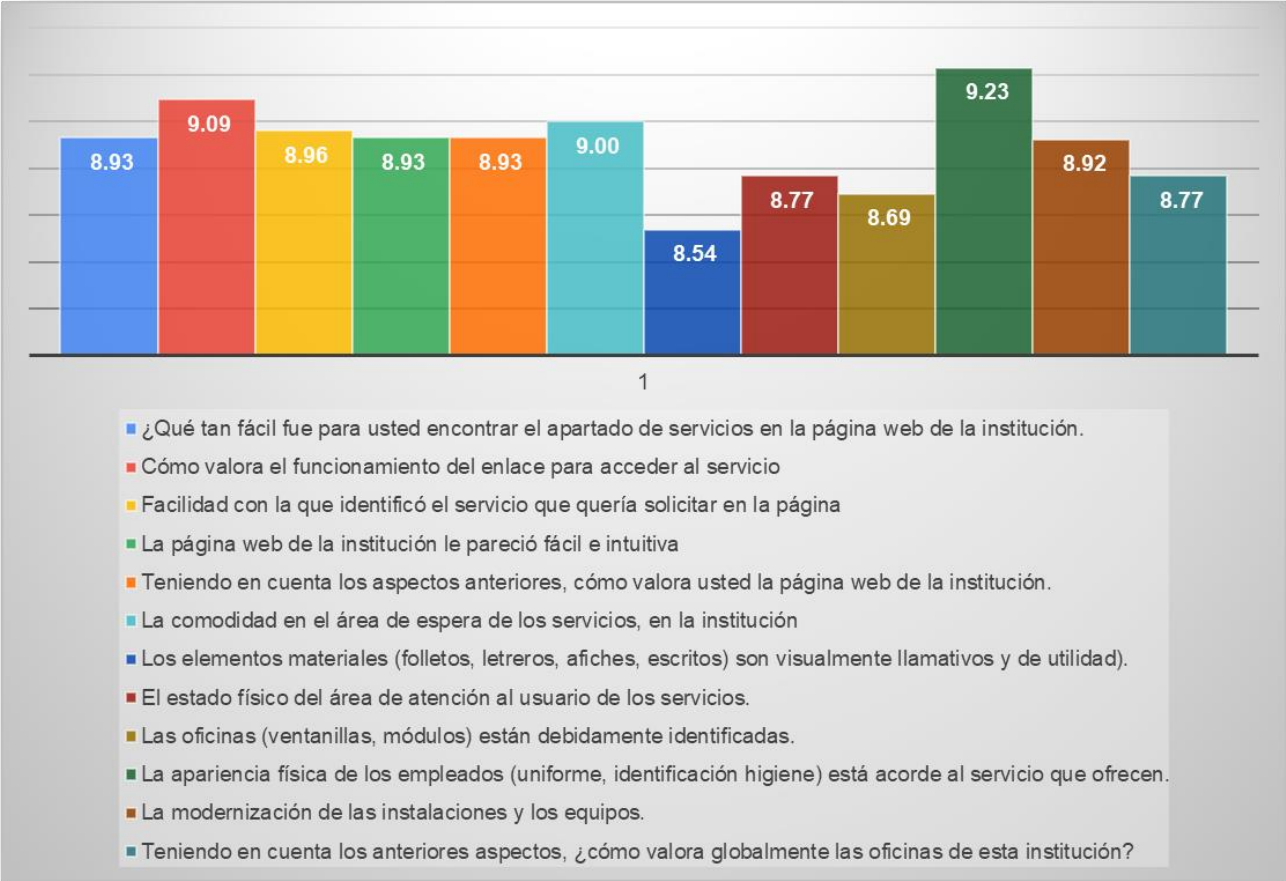


# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

## 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

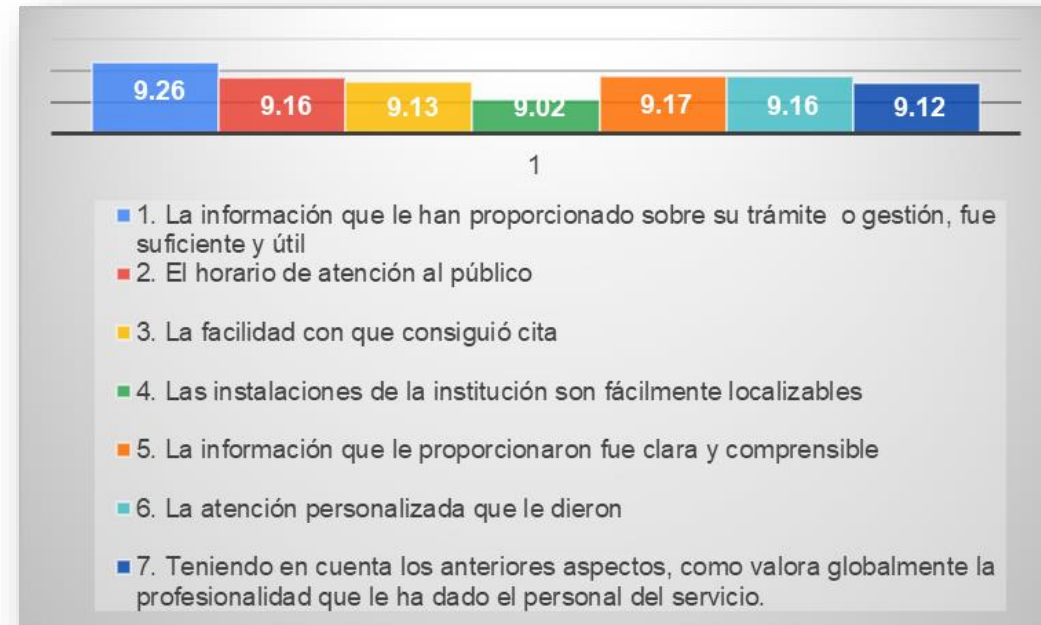


## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

### 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



#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO





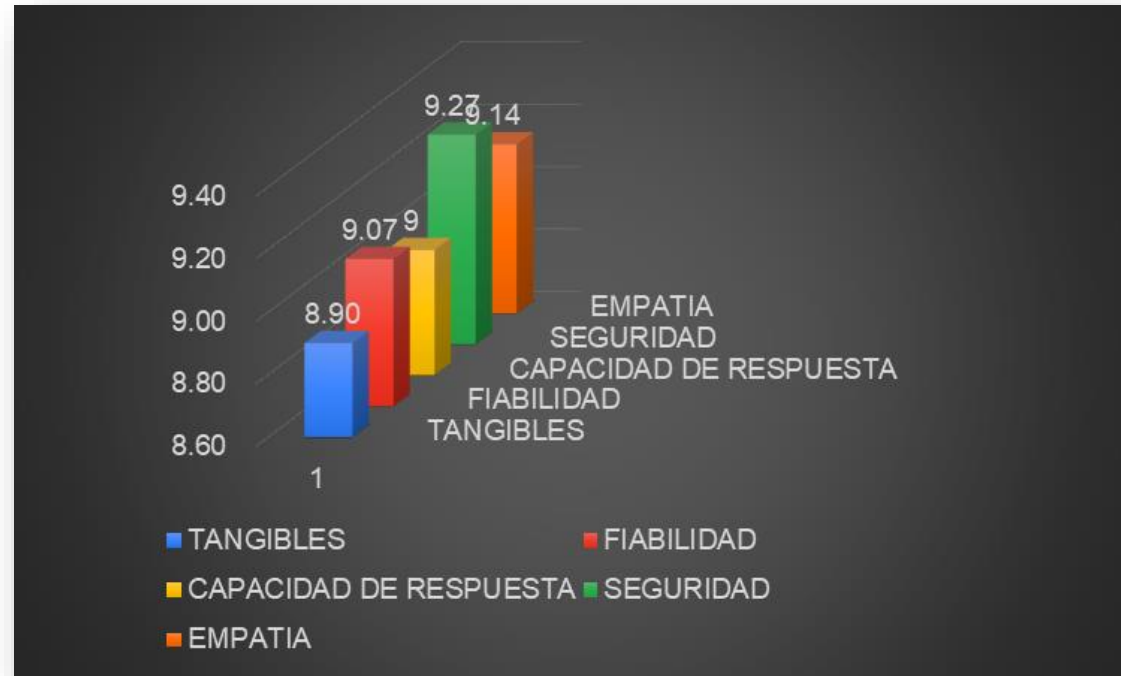
## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

#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

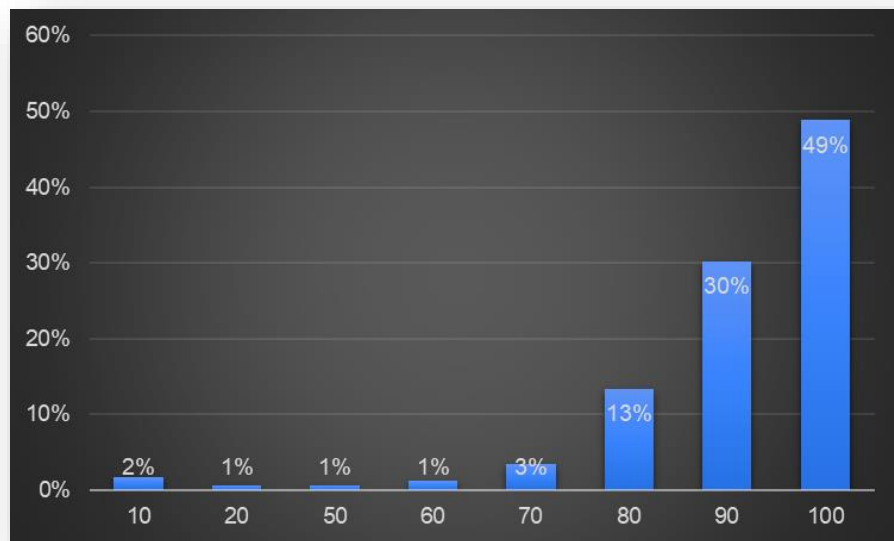
---



## NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

### SERVICIO RECIBIDO

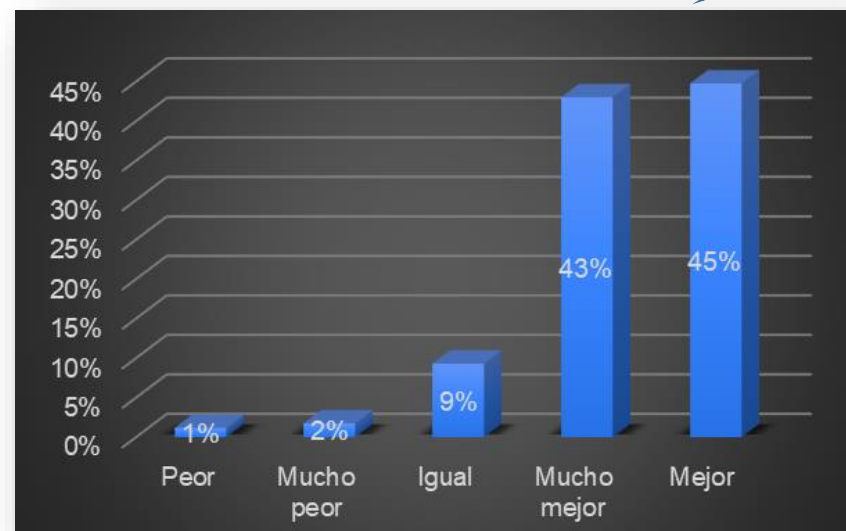
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



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.

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO



CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE  
LAS INSTITUCIONES

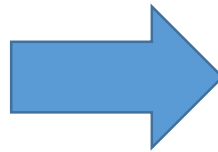
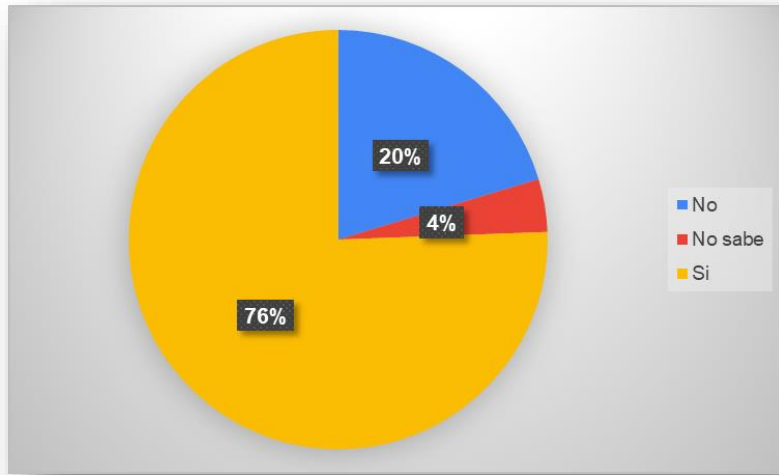
#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

---

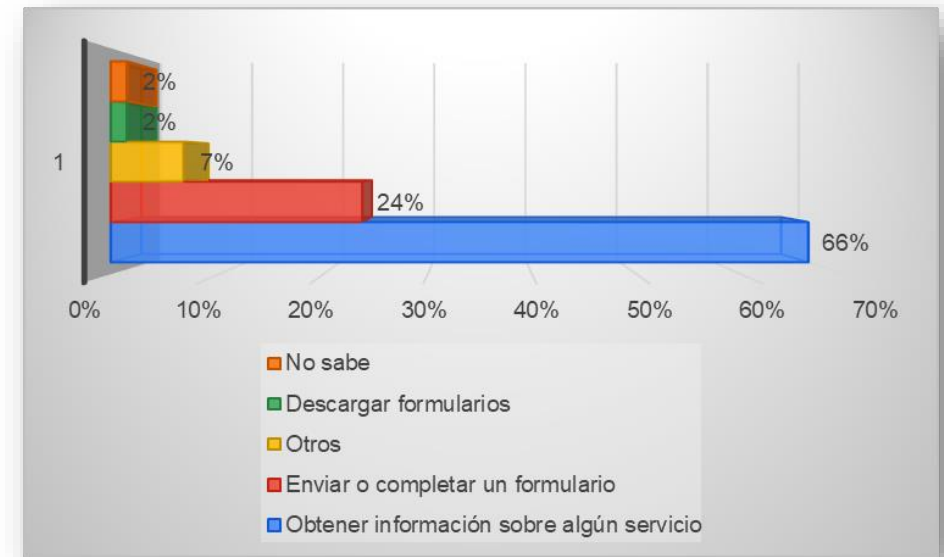


## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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



### Motivo del contacto



Base: 62% de la muestra

#ENITLAESTAMOSCAMBIANDO

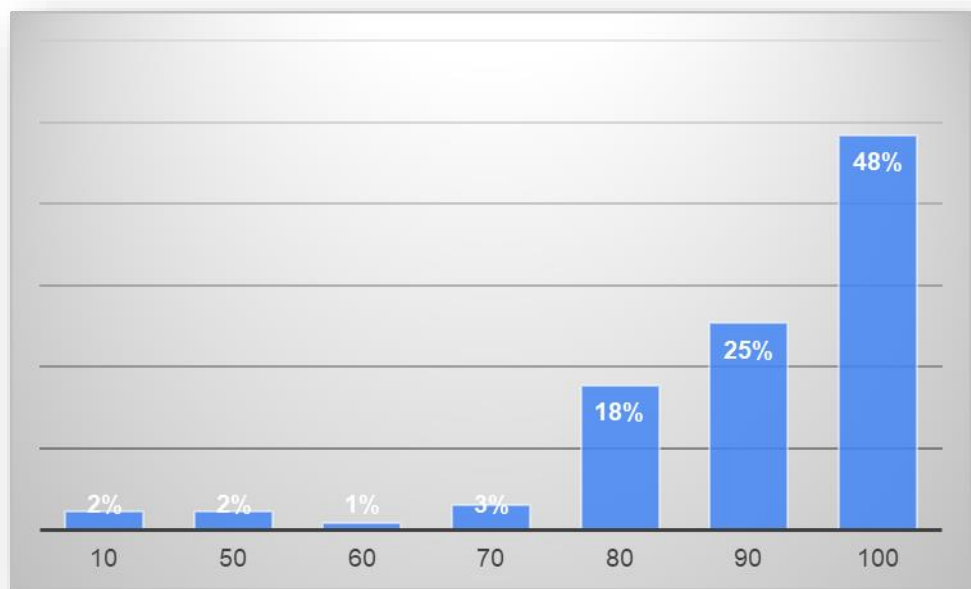




## CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

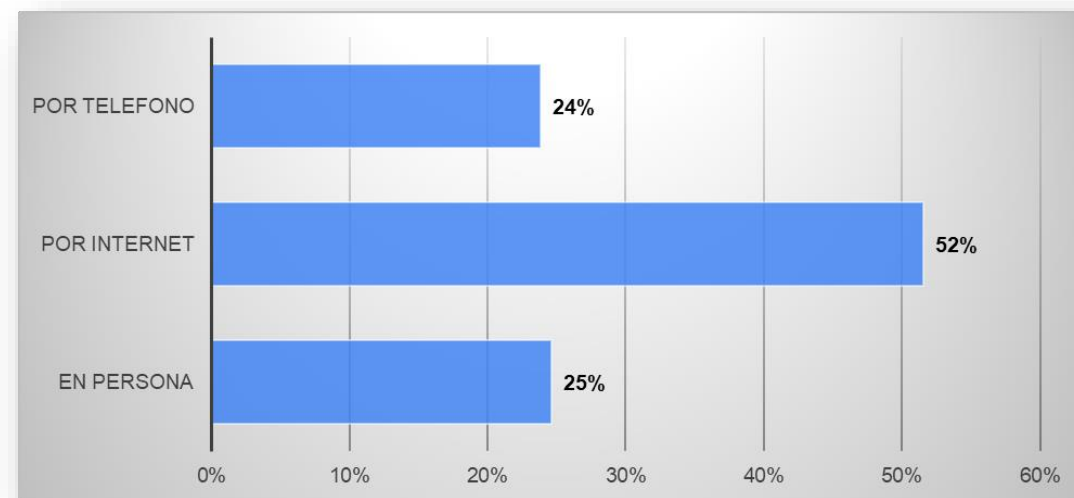
### SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



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