

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la  
Industria Nacional de la Aguja  
(INAGUJA)  
2023**

---



**Informe de Resultados**

---

# ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN**

**FICHA TÉCNICA**

**METODOLOGÍA**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES**

**PLAN DE ACCIÓN**



# INTRODUCCION

## **Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA)**

La Industria Nacional de la Aguja orienta su razón de ser en la promoción y desarrollo de programas académicos en la industria textil, para así fomentar la creación de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), y la confección de prendas de vestir ejecutivas y operativas, para impulsar el desarrollo económico del sector, y con ello mejorar la calidad de vida de todas las personas. Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios/ciudadanos de manera presencial.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo enero-junio 2023.



## FICHA TECNICA

- ❑ **Población:** servicios presenciales 167.
- ❑ **Ámbito:** Centros de Capacitación de la INAGUJA: Los Alcarrizos, Sabana Perdida, La Isabelita, Nave de Producción y Villa Mella.
- ❑ **Muestra:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza de 95% se determinó la siguiente muestra:

**Servicios presenciales: 167**

- ❑ **Método a utilizar:** cuestionario presencial.
- ❑ **Fecha de levantamiento:** 04 al 26 de Mayo de 2023
- ❑ **Responsables:** Departamento de Planificación y Desarrollo



# METODOLOGÍA



# METODOLOGIA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho

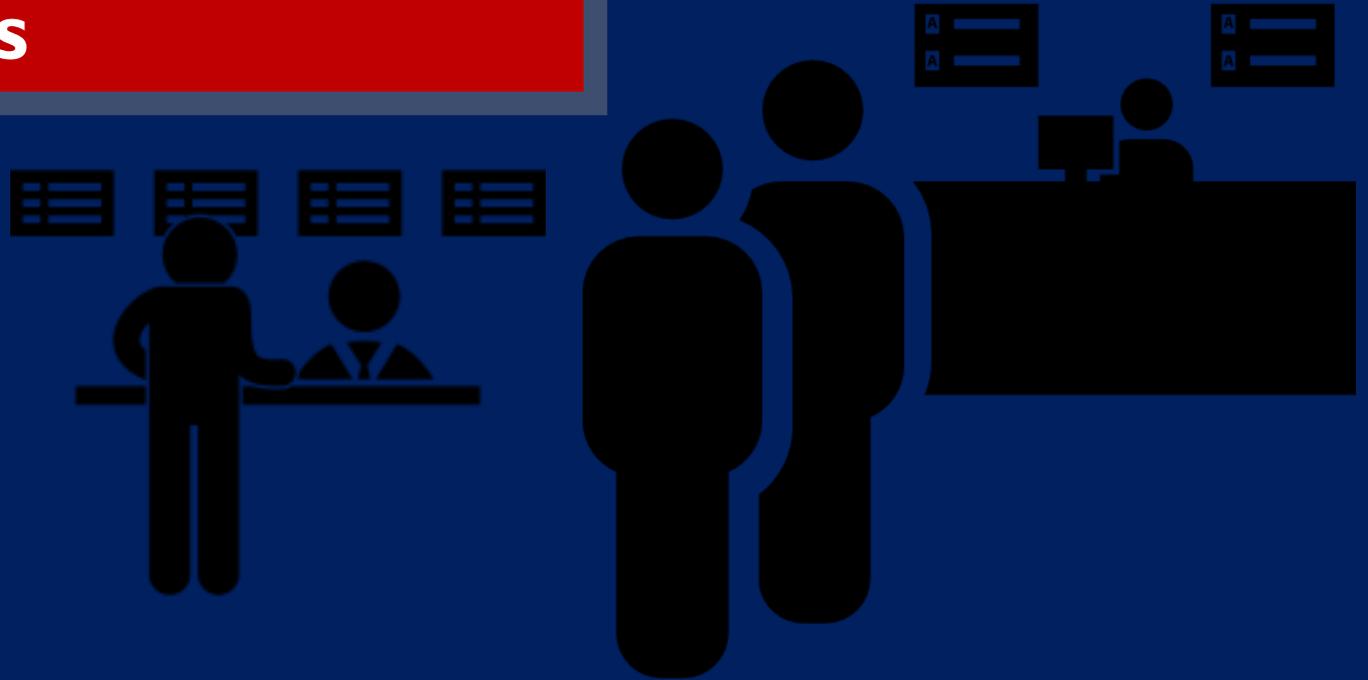


Insatisfecho

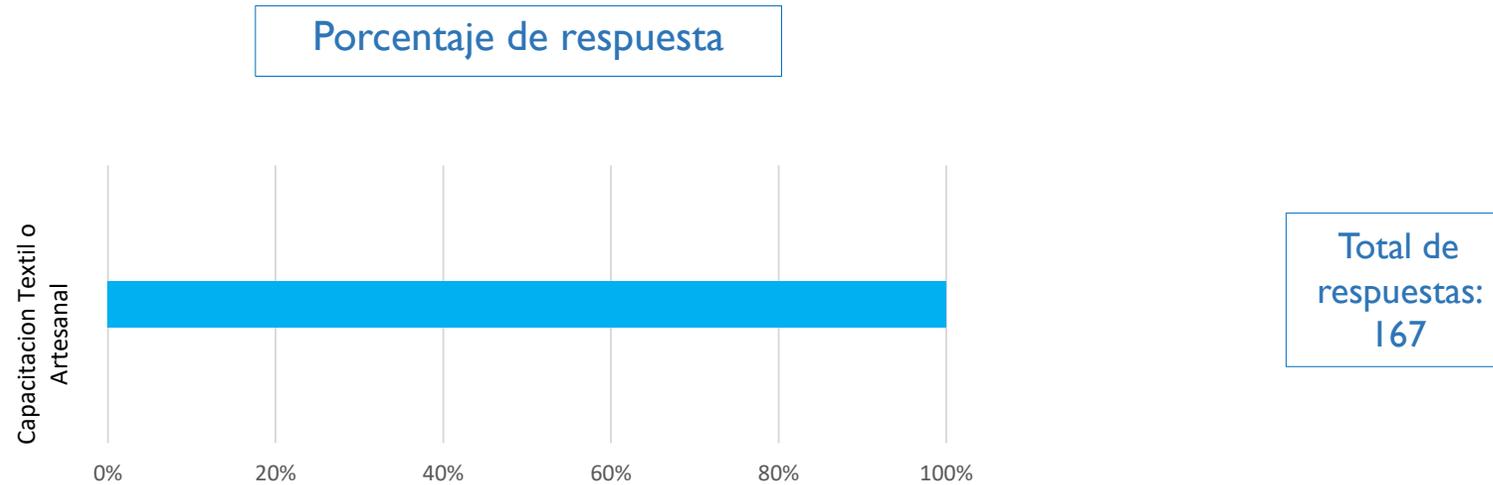


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

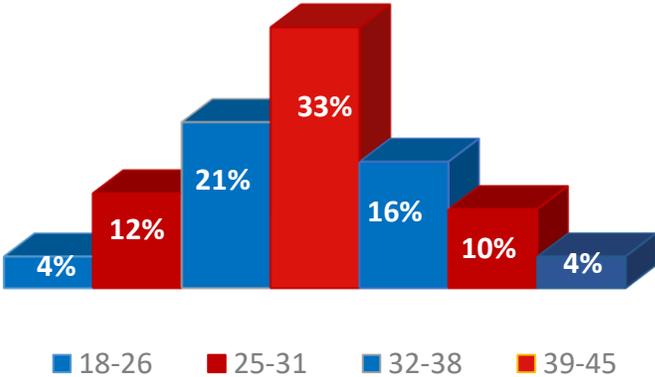


# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

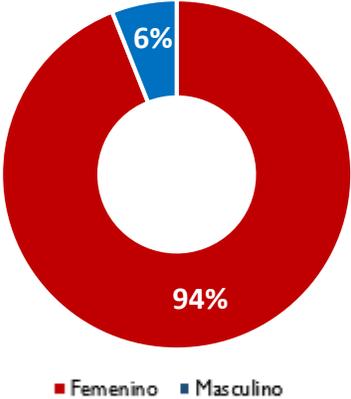


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

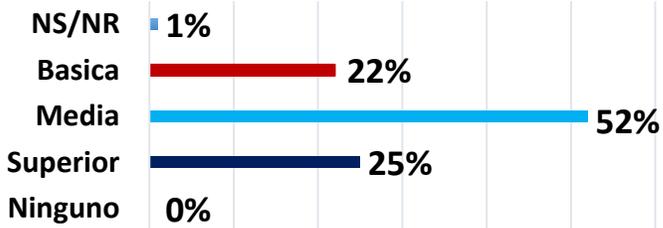
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



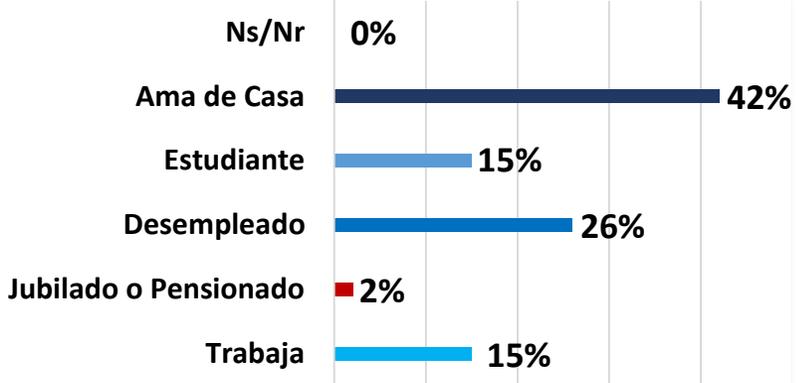
Sexo



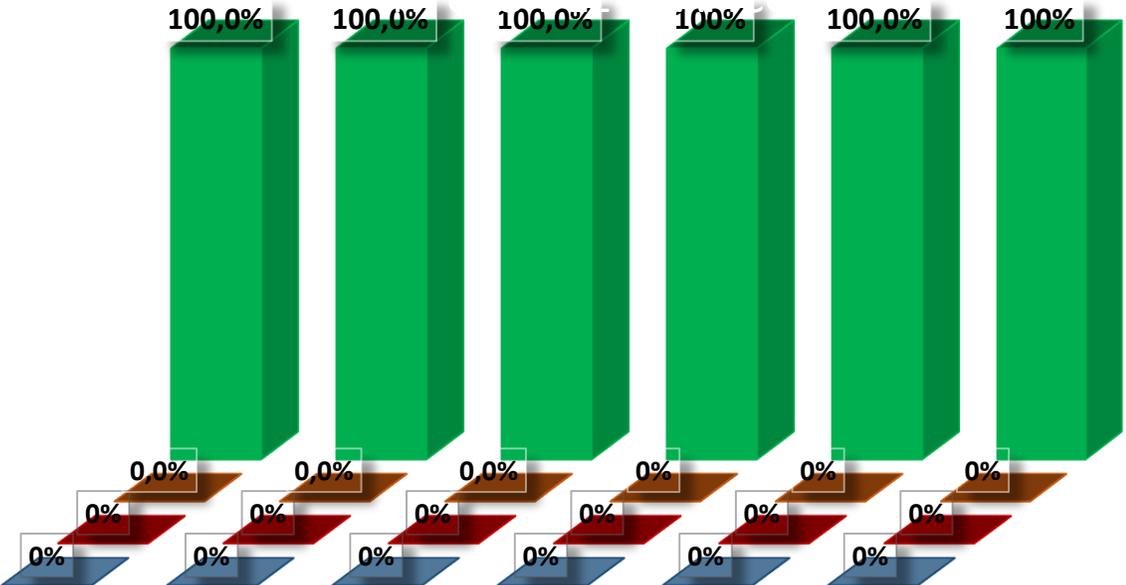
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

Los elementos materiales (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad.

El estado físico del área de atención al usuario de los servicio

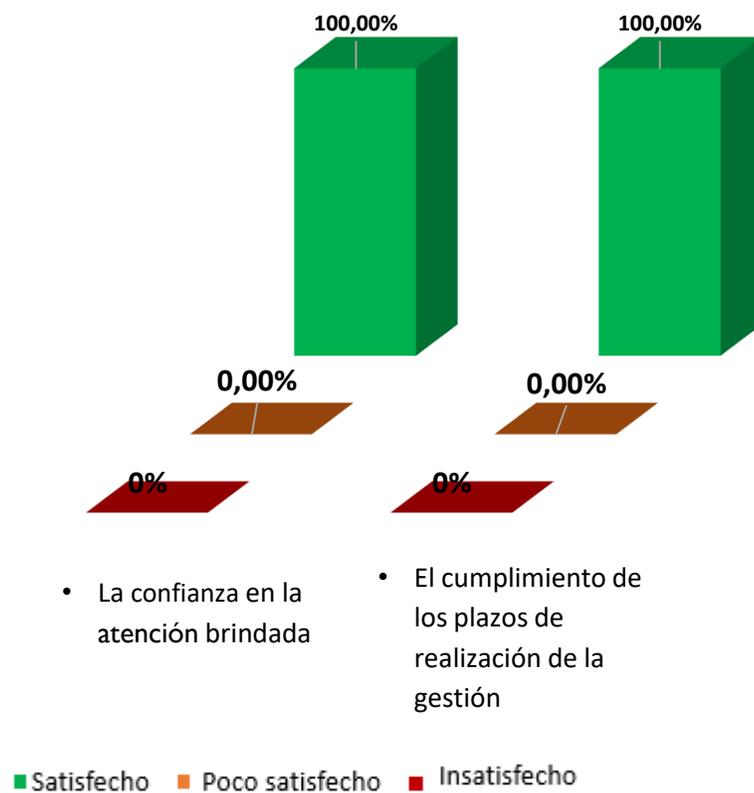
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen

La modernización de las instalaciones y los equipos

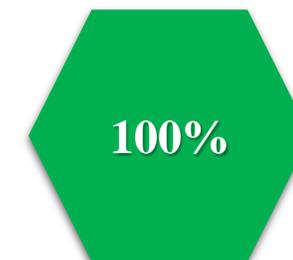


# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

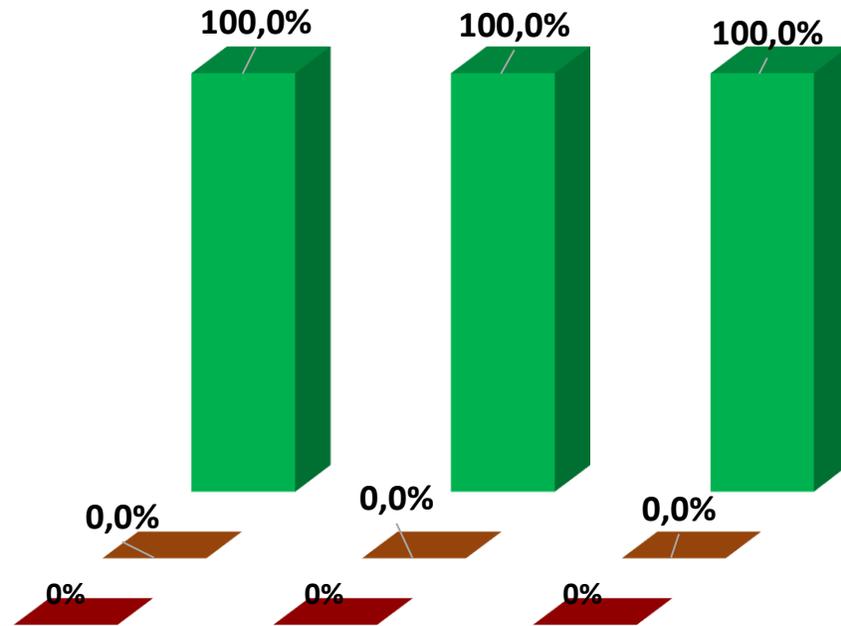
Promedio de satisfacción de la dimensión



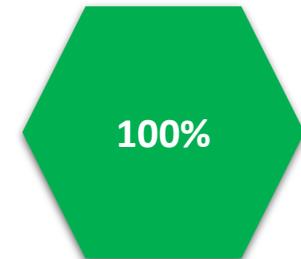
Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



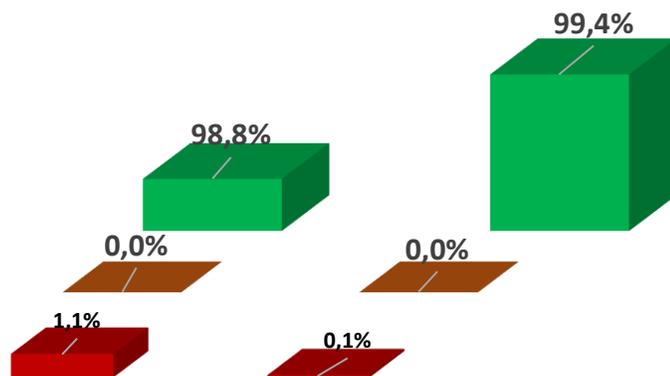
- El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud
- El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado
- El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

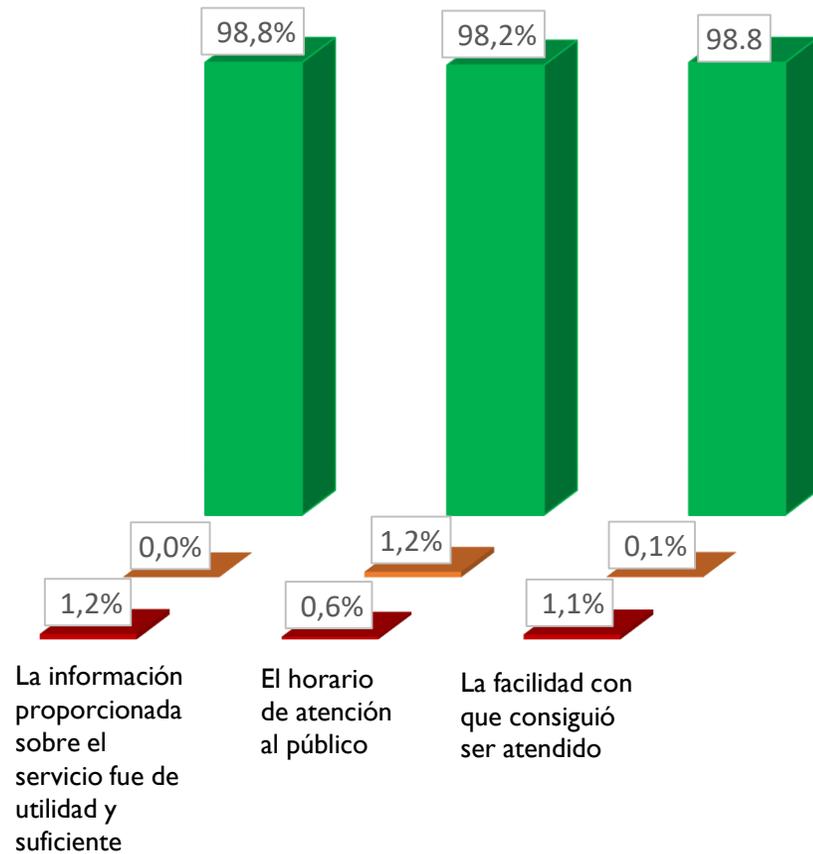
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: EMPATIA



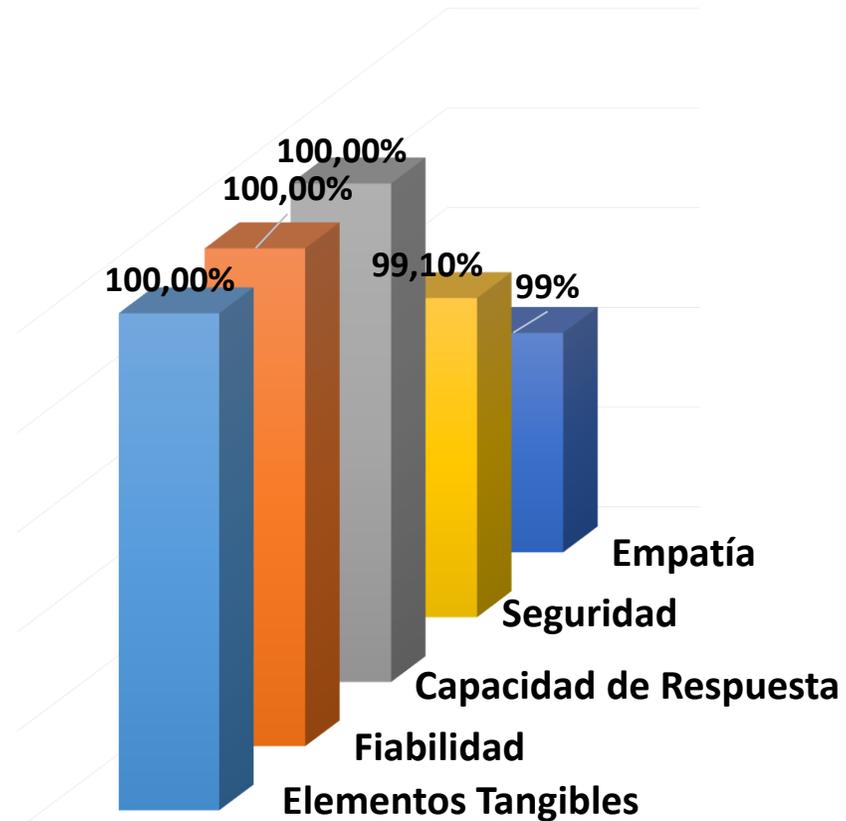
Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

Base: 100% Total muestra



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de  
satisfacción

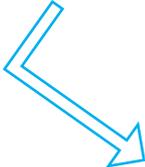
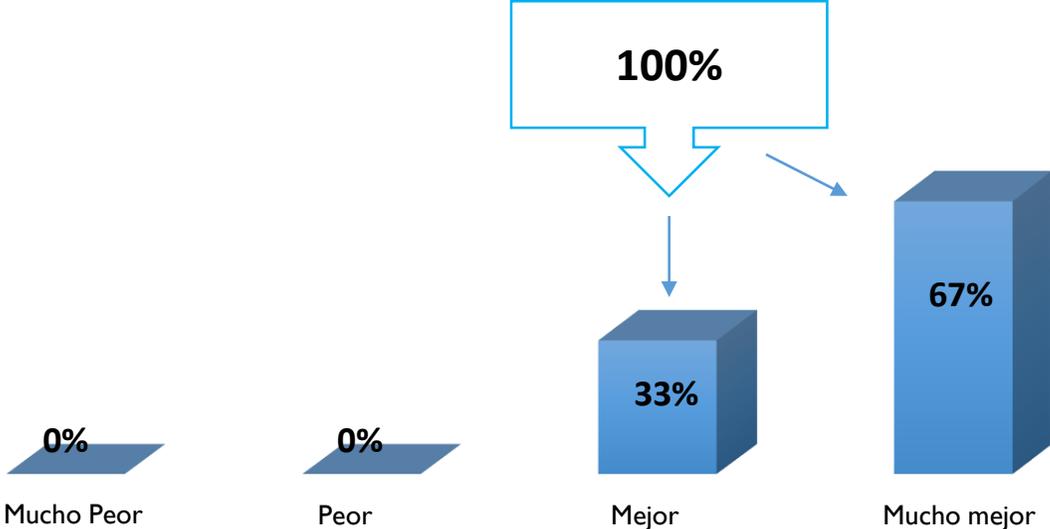


Base: 100% Total muestra



# SERVICIO ESPERADO

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



**El 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo esperado.**



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

99.5%

# Expectativa Servicios Presenciales

Expectativa de usuarios

100%

El 100% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

# PLAN DE ACCIÓN INAGUJA 2023



# PLAN DE ACCIÓN INAGUJA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y crear los mecanismos para mantener el ciclo de mejora continua en los procesos de información, a través de la creación de nuevos canales de comunicación para los servicios prestados, donde la ciudadanía cuente con un número único para gestión y consulta de las informaciones de capacitación que es nuestro proceso misional.	jul-23	septiembre 2023	Planificación y Desarrollo / TIC / Capacitación y Fomento de Mypimes
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad y Empatía	Profesionalización del personal	Aumentar las capacitaciones en servicio al cliente, de manera que se mantenga y aumente la profesionalidad de los gestores de los distintos canales de comunicación y respuesta al ciudadano.	oct-23	dic-23	Departamento de Recursos Humanos