

# **Informe de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (Proveedores).**



**Mayo 2019**  
**Elaborado por:**  
**Área de Atención al Cliente - UGC DGEA**

# HOJA DE AUTORIZACIÓN

## Elaborado por:

Sandra Cecilia Pérez Moreira  
Técnico de Atención al Cliente



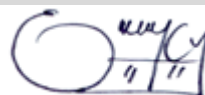
## Revisado por:

Katia Elizabeth Anaya López  
Técnico de Atención al Cliente



## Autorizado por:

Lic. Enilson Antonio Cortez  
Jefe de Unidad de Gestión de la Calidad



# ÍNDICE

---

	<b>Página</b>
Resumen Ejecutivo .....	1
Introducción .....	2
Objetivos .....	2
Capítulo 1: Generalidades .....	2
Capítulo 2: Resultados por Módulo temático .....	3
Capítulo 3: Índice de Satisfacción del Contribuyente y Usuario.....	7
Capítulo 4: Otros aspectos institucionales .....	8
Capítulo 5: Conclusiones .....	9
Anexos .....	

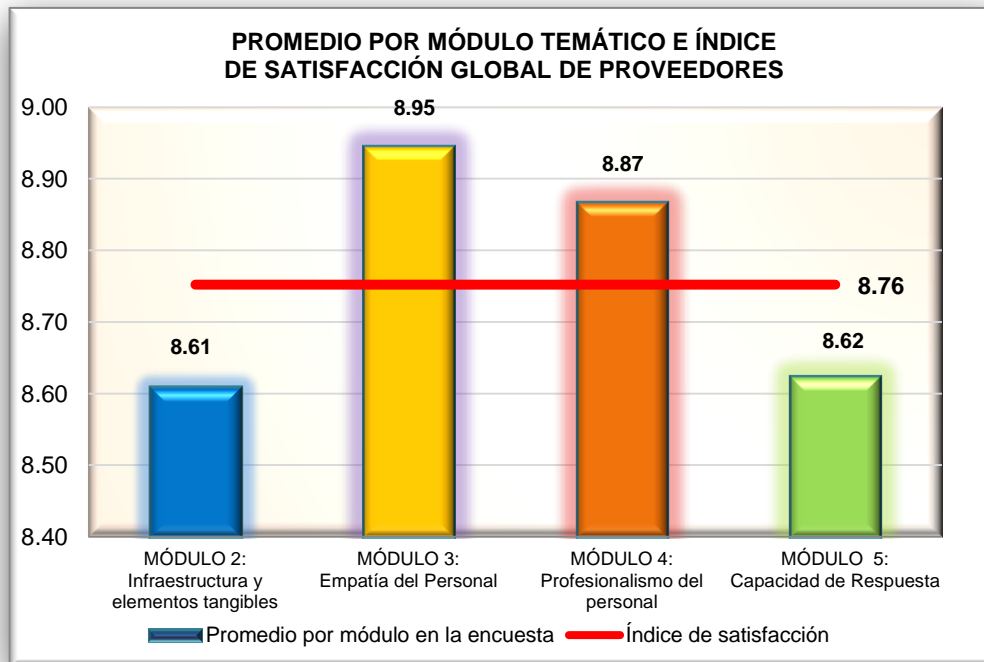
## Resumen Ejecutivo

El presente Informe de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (Proveedores), se realizó con el objetivo de conocer la percepción e identificar las necesidades de los proveedores. Se implementó la metodología SERVPERF que evalúa 4 dimensiones (Infraestructura y Elementos Tangibles, Empatía del Personal, Profesionalismo de los Empleados y Capacidad de Respuesta Institucional); suministrando como instrumento un cuestionario que contiene 23 preguntas y usando una escala de medición del 0 al 10 donde, 0 es pésimo y 10 es excelente.

Se obtuvo un universo de 165 clientes y al realizar el cálculo, se obtuvo una muestra de 116 entrevistas, las cuales se realizaron de forma telefónica y personal.

Los resultados más relevantes por dimensión fueron para el módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles el cual presentó la menor nota promedio de todos los módulos con **8.61**, debido a la falta de disponibilidad de parqueos; en comparación con el módulo de Empatía de los Empleados que presentó la mayor nota promedio de **8.95** puntos, por la amabilidad y cortesía en el trato recibido por los empleados.

El índice global de satisfacción de las Partes interesadas (proveedores) sugiere un nivel de **muy satisfactorio** de acuerdo a la nota obtenida de **8.76** puntos.



En el rubro del tiempo total de duración del servicio es importante enfocarse debido que pertenece a la dimensión con mayor peso ponderado (41%) en el Índice de Satisfacción, el cual recibió más comentarios y sugerencias enfocadas a los tiempos de entrega de quedan, el pago del servicio, adjudicación, envió de orden de compra, entre otros.

## Introducción

En el presente Informe de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores) tiene como objetivo conocer la percepción e identificar las necesidades de los proveedores, respecto al servicio de Adquisición de Obras, Bienes y Servicios.

En ese sentido dicho informe consta de **5 capítulos**. El **primer capítulo** expone los datos generales de identificación del encuestado, tales como: clase de usuario, oficinas y nombre del servicio evaluado. El **segundo capítulo** muestra los resultados, comentarios y sugerencias por módulo temático: Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional. El **tercer capítulo** presenta el Índice Global de Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores) respecto al servicio “Adquisición de Obras, Bienes y Servicios”. En el **cuarto capítulo** se incorporaron otros aspectos institucionales, donde se aborda la evolución de la calidad del servicio. Finalmente, el **quinto capítulo** presenta las conclusiones del presente estudio.

## Objetivos

- ✓ **General**  
Medir el grado de satisfacción de otras partes interesadas dirigido a los proveedores respecto al servicio de Adquisición de bienes y servicios.
  
- ✓ **Específicos**
  - 1 Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
  - 2 Conocer las necesidades de nuestras Partes Interesadas (proveedores).

## Capítulo 1: Generalidades

### 1.1. Datos generales de Identificación de los encuestados.

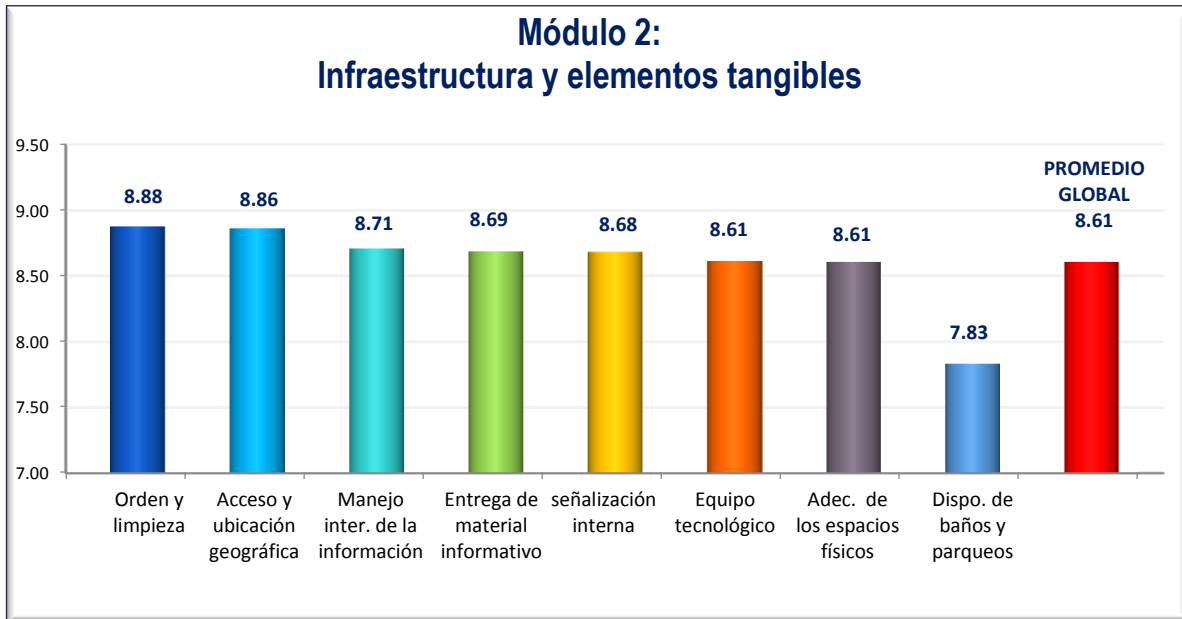
El primer módulo incorporado en la encuesta, es el de información general de las partes interesadas (proveedores), que recoge la siguiente información: clase de usuario (proveedores) y nombre del servicio (Adquisiciones de Obras, Bienes y Servicios) (ver Anexo 1).

Fueron encuestados un total de **116 proveedores institucionales**, donde se realizaron 94 encuestas de forma telefónica (81%) y 22 de forma personal (19%).

## Capítulo 2: Resultados por Módulo temático

### 2.1 Principales hallazgos en el Módulo de Infraestructura y elementos tangibles.

Gráfico 2.1



El cuestionario contiene **8** preguntas orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente (ver Anexo 1). Este módulo obtuvo el menor resultado de todo el estudio con **8.61** puntos, lo que más resaltó fue el orden y limpieza con **8.88** puntos, en comparación con la Disposición de baños y parqueos con **7.83** puntos, por ser el rubro con más observaciones por falta de parqueo.

#### Comentarios

- Falta de parqueo, los usuarios deben de dejar el carro en la calle o en parqueo privado.
- Faltan rótulos de ubicación en la entrada principal de los cerezos para la oficina del DACI.

#### Sugerencias

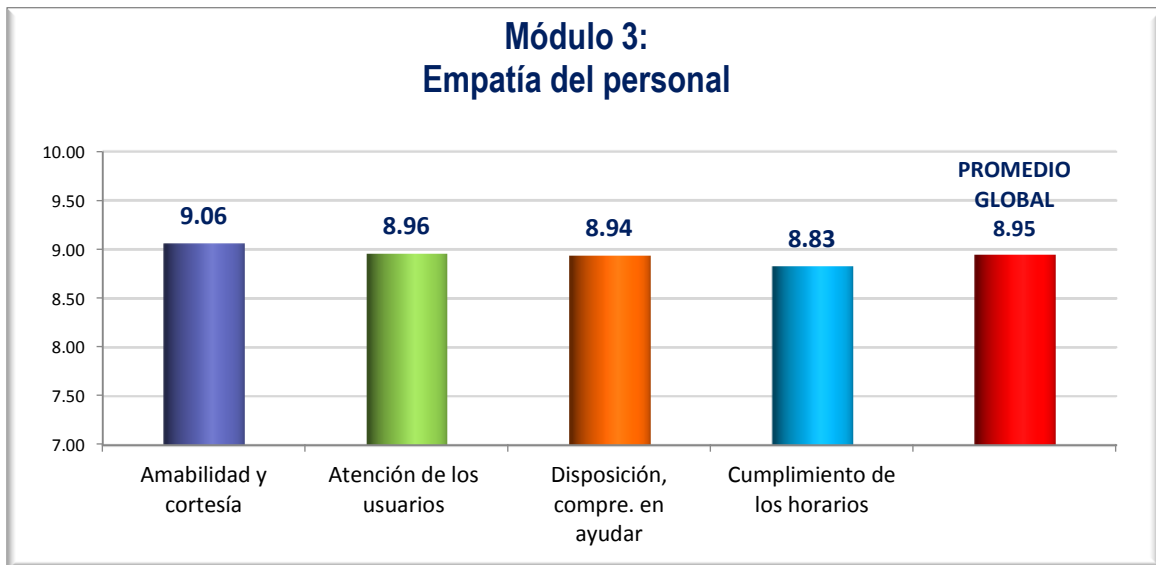
- Habilitar parqueos para los usuarios de acuerdo a la afluencia (DACI).
- Colocar rótulo visible con el nombre del departamento en la puerta principal (DACI).

#### Fortalezas

**Nota:** No presentó ninguna fortaleza

## 2.2 Principales hallazgos en el Módulo de Empatía del personal

Gráfico 2.2



El cuestionario contiene 4 preguntas, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados para anticipar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas. Esta dimensión obtuvo un resultado muy positivo de **8.95** puntos. El aspecto que se destacó fue la amabilidad y cortesía en el trato recibido, con **9.06**; en comparación a el cumplimiento de los horarios establecidos, con **8.83** puntos.

### Comentarios

- Llegan faltando 10 minutos a la hora de salida y ya no atiende.
- El horario de atención no es favorable para la empresa privada.
- No todo el personal está enfocado al servicio.
- Existe favoritismo.

### Sugerencias

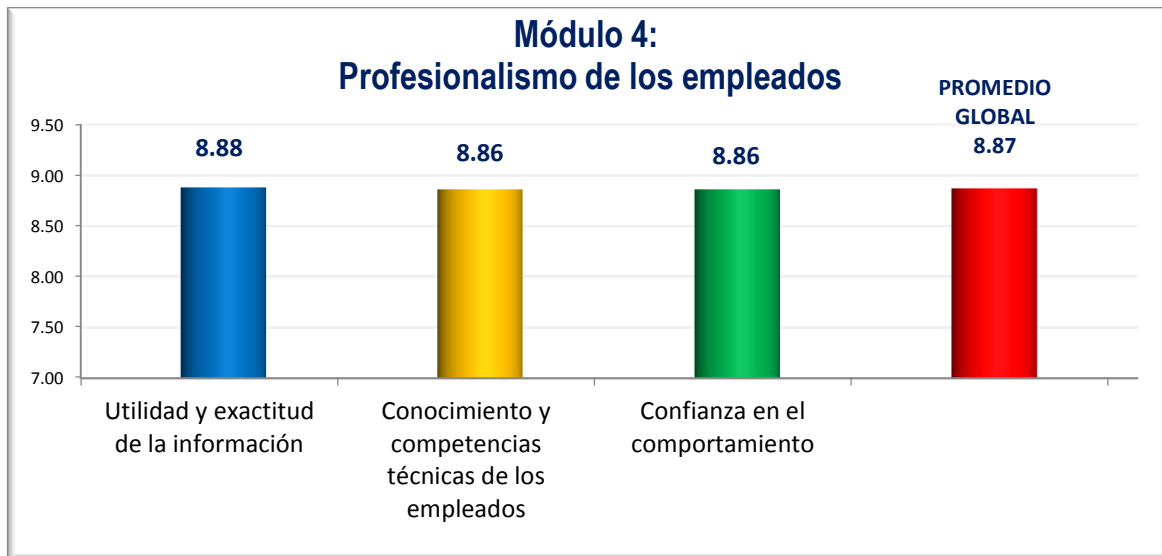
- Respetar los horarios de atención de 7:30 a.m. hasta 3:30 p.m., sin cerrar al mediodía (DACI – DF)
- Capacitar al personal respecto a la atención al usuario (DACI-DF).

### Fortalezas

- Buena atención y disponibilidad para aclarar dudas o consultas en el proceso (DACI-DF).
- Se reciben notificaciones por correo o envían de forma personal, es muy buen servicio (DACI).
  - Mejoras en la atención al usuario (DACI).
  - Se ha mejorado mucho la comunicación (DACI).

### 2.3 Principales hallazgos en el Módulo de Profesionalismo de los empleados

Gráfico 2.3



El cuestionario contiene 3 preguntas que evalúan cómo el empleado conoce y realiza su trabajo. En este módulo se obtuvo el resultado con 8.87 puntos. El aspecto que más resaltó fue la utilidad de la información con 8.88.

#### Comentarios

- Existen problemas de comunicación, en toma de decisiones para resolver los problemas en el momento y confusión en la solicitud de las especificaciones técnicas.

#### Sugerencias

- Capacitar al usuario y personal en las leyes y procedimientos (UNAC).
- Evaluar permanente al personal en el proceso.

#### Fortalezas

- Son profesionales desde recepción hasta la jefatura (DACI).
- Estoy muy satisfecho con el servicio (DACI).

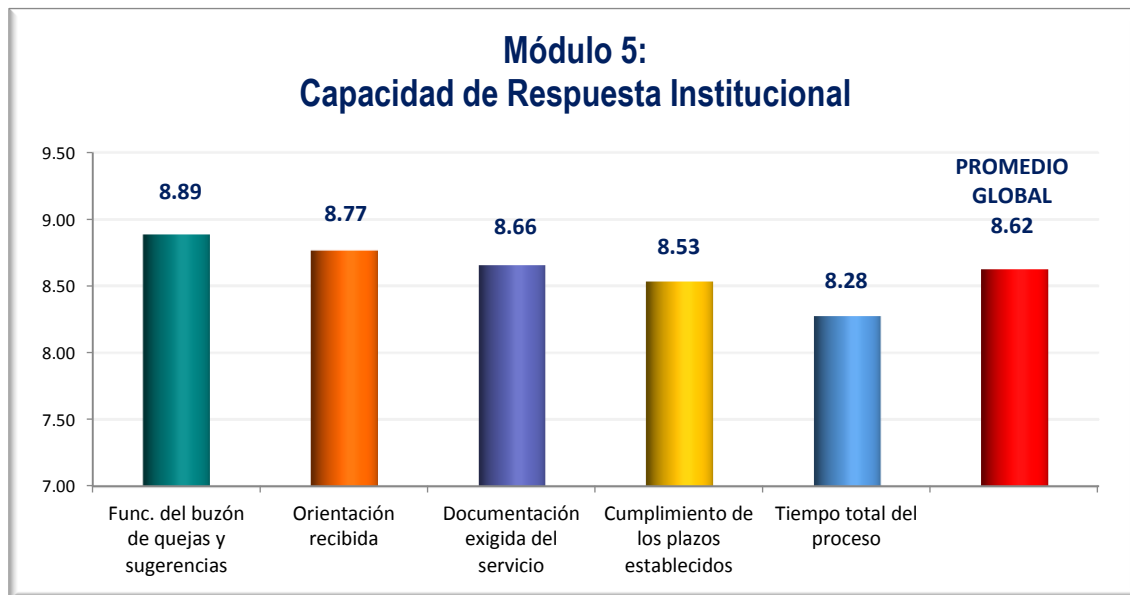
#### Felicitaciones

- Felicitar a todo el personal por el trabajo realizado (DACI).



## 2.4 Principales hallazgos en el Módulo de Capacidad de respuesta institucional

Gráfico 2.4



El cuestionario contiene 5 preguntas, este presenta los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha para ayudar a los usuarios en sus trámites y proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. El módulo obtuvo un puntaje de muy satisfactorio, con **8.62** puntos. El rubro con el resultado más alto fue el funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias con **8.89**. Por otra parte, el factor con la menor calificación fue el tiempo total de duración del proceso con **8.28**.

### Comentarios

- Mejorar el tiempo total del proceso.
- Los tiempos son muy prorrogados para:
  - ✓ En el pago del servicio y comisiones anticipadas (2 a 3 meses),
  - ✓ Entrega de quedan (3 días después de solicitarlo)
  - ✓ Revisión del reporte de comisiones anticipadas. ya que necesitamos factura, y cuadrar para contabilizarlo.
  - ✓ Envío de orden de compra, ya que como proveedor y a veces nos quedamos sin producto.
  - ✓ Responder correos electrónicos (hasta 1 mes).
- Hay reproceso por no revisar bien esto depende del técnico.

### Sugerencias

- Agilizar los tiempos:
  - ✓ Adjudicación (DACI),
  - ✓ Envío de orden de compra (DACI),
  - ✓ El pago del servicio y comisiones anticipadas (DF),
  - ✓ Revisión del reporte de comisiones (DGT) y
  - ✓ Entrega de quedan (DF).
- Notificar a través de correo electrónico, los resultados de la licitación (DACI).
- Asesorar, orientar e informar los cambios en los pasos del proceso de facturación y pago para evitar errores (DF).
- Habilitar la solicitud de solvencia de la empresa en línea y darla en el momento o al menos en 5 horas porque es un requisito al participar en las licitaciones (DGII).

- No hay orientación, no nos dicen las especificaciones técnicas.
- El servicio de cartas de referencia ya no lo proporcionan.

**Fortalezas**

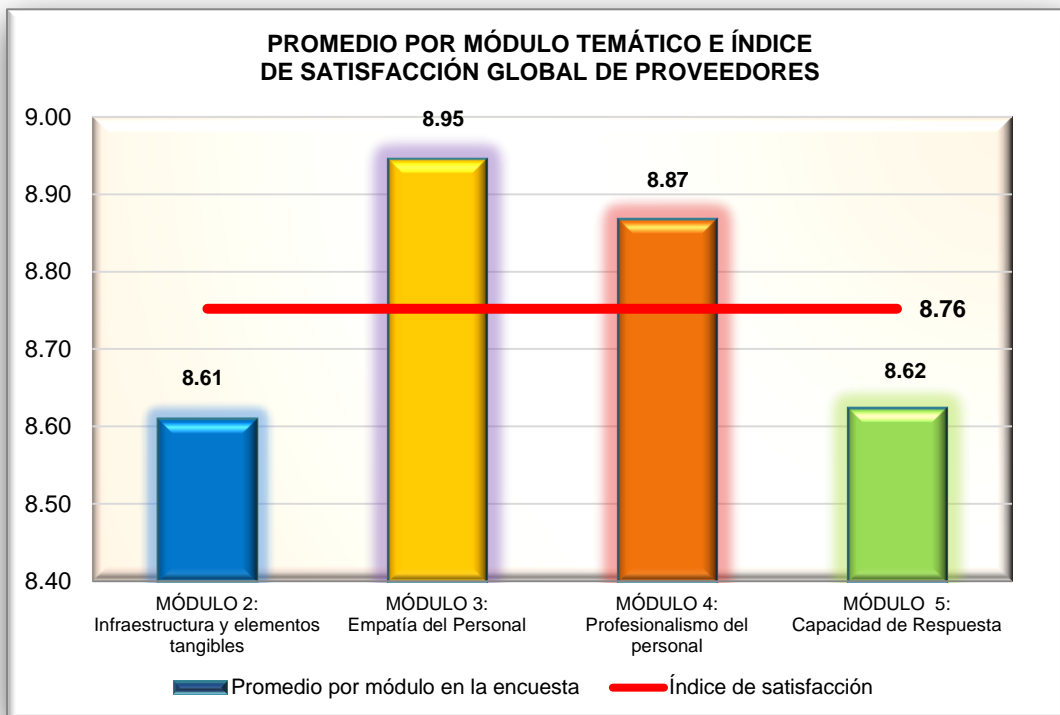
- Cuando hay facturas con error llaman y tratan de solventar el problema, se ha mejorado mucho (DF).
  - Al ingresar a Comprasal todo está claro y no es complicado (UNAC).
- Las notificaciones llegan a tiempo y nos llaman para verificar que recibimos la información (DACI).

**Capítulo 3: Índice de Satisfacción del Contribuyente y Usuario**

**3.1 Índice Global de Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores).**

El Índice Global de Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores) respecto al servicio de Adquisición de bienes y servicios ofrecido por el DACI, es de **8.76** puntos, lo que sugiere un nivel de **muy satisfactorio**.

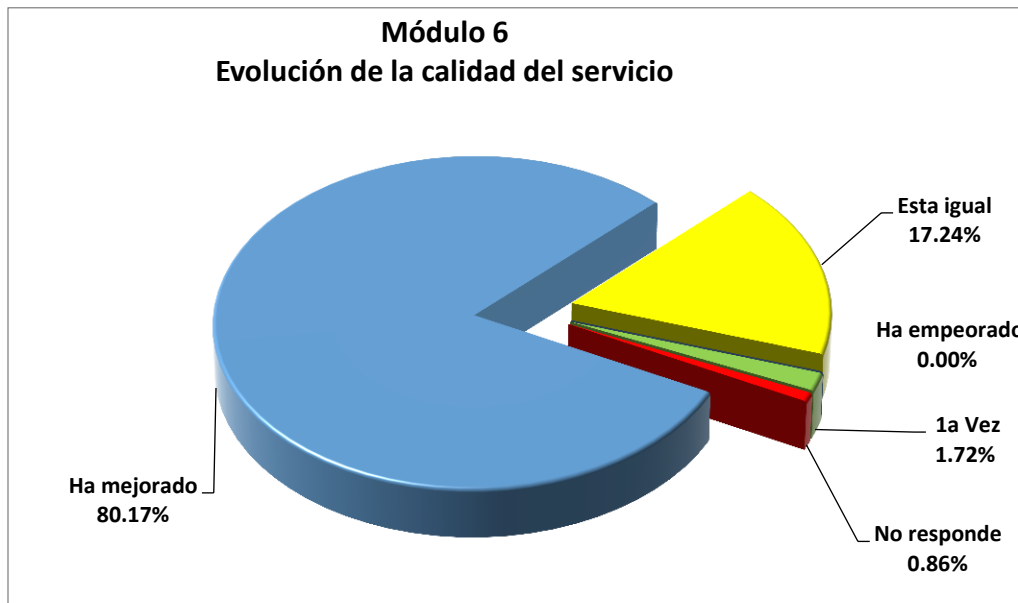
Gráfico 3.1



## Capítulo 4: Otros aspectos institucionales

### 4.1 Evolución de la calidad de los servicios.

Con el objetivo de conocer la percepción del usuario respecto a la evolución de la calidad del servicio se incluyó en el cuestionario la pregunta: ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad del servicio?



Los resultados muestran una evolución en la calidad del servicio ofrecido, el **80.17%** respondió que el servicio **ha mejorado**. No obstante, el **17.24%** respondió que la calidad **está igual**, debido a los tiempos de respuesta en los diferentes pasos de los procesos. Los usuarios en esta oportunidad no evaluaron Ha empeorado.

### 4.2 Quejas respecto al servicio

No presentaron ninguna queja.

## Capítulo 5: Conclusiones

### 5.1 Conclusiones

1. El módulo **de Infraestructura y elementos tangibles** fue el que obtuvo la **menor** calificación, al presentar **8.61** puntos, debido a la poca disponibilidad de parqueos. Por otro lado el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de **Empatía de los empleados** con **8.95** puntos, por la amabilidad y cortesía en el trato.
2. El Índice Global de Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores) respecto al servicio de Adquisición de bienes y servicios, es de **8.76** puntos, lo que sugiere un nivel de **muy satisfactorio**.
3. Respecto a la **evolución de la calidad de los servicios**, se obtuvo un mayoritario bloque de opiniones que dicha calidad **ha mejorado** con el **80.17%** y el **17.24%** que **está igual**, debido a los tiempos de respuesta del servicio, los usuarios en esta oportunidad no evaluaron **Ha empeorado**, por otro lado un pequeño **1.72%** manifestó **no sabe por ser primera vez** que recibe el servicio, y un **0.86%** que prefirió **no responder** la pregunta.
4. Es importante retomar el **Tiempo total del proceso** por ser el rubro con menor promedio dentro del módulo de Capacidad de respuesta. Además, los usuarios emitieron varios comentarios y sugerencias enfocadas a mejorar los tiempos de respuesta para los diferentes pasos en el proceso como; el tiempo de los pagos, emitir quedan, adjudicación, entrega de orden de compra, entre otros.

## Anexos

**Anexo 1** – Cuestionario de Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores).

**Anexo 2** – Cálculo de la muestra.

**Anexo 3** – Cálculo del Índice de Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores).

## Anexo 1: Cuestionario de Satisfacción Usuario

### Cuestionario de la encuesta de satisfacción del usuario

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_. Estamos llevando a cabo una encuesta a usuarios externos. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción del servicio brindado. Su opinión muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima; su identidad se mantendrá absolutamente reservada y protegida.

¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio?  Sí  No (**finalizar la entrevista**)

INTRODUCCION	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la -----?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ( <b>finalizar la entrevista</b> ) No sabe <input type="checkbox"/> ( <b>finalizar la entrevista</b> )
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.3 Clase de usuario	a) Proveedor <input type="checkbox"/> Otros: (especificar) <input type="checkbox"/> _____
1.4 Oficina evaluada:	a) DACI (Departamento de Adquisiciones y Contrataciones Institucional)
1.5 Nombre del servicio recibido:	a) Adquisición de Obras, Bienes y Servicios
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES a. : Instalaciones físicas, equipo, rotulación	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por el DACI	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y ubicación geográfica	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.2 El orden y limpieza	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.5 Equipo tecnológico (computadoras, impresoras, etc.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.6 Manejo interno de la información que se proporciona a la oficina	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.7 La entrega de material informativo escrito o digital, (ejemplo: normativa, lineamientos)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
2.8 La señalización interna (rotulación, carteles)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/>
MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
3.2 La disposición, comprensión e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a.m.- 3:30 p.m.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>

<b>MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores</b>	
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
4.2 La utilidad y exactitud de la información proporcionada por parte de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
4.3 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
<b>MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente</b>	
5.1 La orientación recibida	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo total de duración del proceso.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
5.3 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
5.4 La documentación exigida para solicitar el servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
5.5 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias (físico y virtual )	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a)No responde <input type="checkbox"/>
<b>MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES</b>	
6.1 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad del servicio prestado en los últimos 2 años?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No sabe o 1er. vez <input type="checkbox"/> e) No responde <input type="checkbox"/>
6.2 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____ _____
6.3 Comentarios o sugerencias relacionadas al servicio recibido	

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

## Anexo 2: Cálculo de la muestra

A partir del cálculo y distribución de la muestra se determinó una cantidad de **116** encuestas de un universo de **165** usuarios, las cuales se realizaron de forma telefónica (19%) y personal (81%). El instrumento que se utilizó está estructurado en 6 módulos, con 23 preguntas en total que nos ayuda a conocer la percepción del usuario.

### Determinación del tamaño de la muestra

$$n = \frac{p \cdot q \cdot N \cdot Z^2}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

N = Universo de estudio

p = Probabilidad de que ocurra un suceso.

q = Probabilidad de que no ocurra un suceso.

e = Margen de error permitido.

Z = Área bajo la curva normal o nivel de confianza.

n = Tamaño de la muestra

Al sustituir la formula se tiene:

$$n = \frac{(0.5)(0.5)(165)(3.8416)^2}{(0.05)^2(165-1) + (3.8416)^2(0.5)(0.5)} = 116 \text{ encuestas}$$

<b>Universo</b>	N	165.00	165
<b>Nivel de confianza</b>	Z <sup>2</sup>	3.8416	95% Nivel de confianza
<b>Probabilidad de éxito</b>	p	0.5	
<b>Propabilidad de fracaso</b>	q	0.5	
<b>Error muestral</b>	E <sup>2</sup>	0.0025	5% Error muestral
	(N-1)	164.00	
	pq	0.25	
	Z <sup>2</sup> *pq	0.9604	
		Z <sup>2</sup> Npq	158
		n= E <sup>2</sup> (N-1)+Z <sup>2</sup>	1.37
			115.634851
			<b>116</b>



**Anexo 3: Cálculo de los índices de satisfacción del usuario**

<b>Cálculo del Índice Global de Satisfacción de Partes Interesadas (proveedores)</b>			
<b>Módulo temático de la encuesta</b>	<b>Pesos ajustados de ponderación del modelo SERPERF (%)</b>	<b>Promedio por módulo en la encuesta</b>	<b>Índice de satisfacción</b>
Empatía del Personal	16.00%	8.95	1.43
Profesionalismo	32.00%	8.87	2.84
Capacidad de Respuesta	41.00%	8.62	3.54
Infraestructura y elementos tangibles	11.00%	8.61	0.95
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>		<b>8.76</b>