



INEI INSTITUTO
NACIONAL DE
ESTADÍSTICA E
INFORMÁTICA

OFICINA TÉCNICA DE INFORMÁTICA

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA
ELABORACION DE ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OTIN**

Código: PRA-004-OTIN-2018

Versión 1.0.0

PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE USUARIOS DE LA OTIN

CODIGO: PRA-004-OTIN-2018

VERSION: 1.0.0

PROCESO AL QUE PERTENECE: Gestión de la Seguridad y Calidad de la Información

Elaborado por: Unidad Funcional de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información

Coordinado con: Jefe de la Unidad Funcional de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información

Aprobado por: Director Técnico de la Oficina Técnica de Informática

Nombre: Ing. Mathias Martinez Bermudez

Nombre: Ing. Franklin Jhino Arias Moreno

Nombre: Ing. CIP Manuel Matos Alvarado

Fecha:

Fecha:

Fecha:

Firma

Firma

Firma






TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	INFORMACIÓN GENERAL.....	4
4.	DEFINICIONES	5
5.	METODOLOGÍA	5
5.1.	ETAPAS.....	5
a)	Establecer los objetivos de la encuesta	5
b)	Determinar la población	6
c)	Diseñar el cuestionario	6
d)	Calcular la muestra	7
e)	Publicar la encuesta	8
f)	Recolectar información	8
g)	Procesar información.....	9
6.	RESPONSABLES	10
a)	Unidad funcional de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información.....	10
b)	Unidades funcionales de la OTIN.....	10
c)	Unidad de Infraestructura Tecnológica TIC.....	10
d)	Director Técnico de OTIN	10
7.	DESARROLLO	10
7.1.	Disposiciones generales	10
7.2.	Diagrama de Flujo.....	11
7.3.	Descripción de actividades.....	12
8.	ANEXOS.....	14
8.1.	Anexo 01: Formato de Invitación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios.....	14

“PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OTIN”

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para la elaboración de las encuestas de satisfacción de los usuarios de la Oficina Técnica de Informática – OTIN, con el fin de tomar decisiones conforme a los servicios ofrecidos por el personal de soporte técnico.

2. ALCANCE

El presente procedimiento administrativo va dirigido a los servidores y colaboradores de la OTIN, quienes serán responsables de velar por el cumplimiento de los procesos establecidos del documento.

3. INFORMACIÓN GENERAL

Medir la satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad de los servicios, es por ello que es de gran importancia conocer la opinión de los usuarios y en base a ello tomar acciones de acuerdo con los resultados obtenidos. Hay gran variedad de técnicas de investigación con este propósito, pero la encuesta sin lugar a duda es la técnica más utilizada y sus resultados son útiles para la toma de decisiones en busca de mejorar los servicios. Para ello se ha planteado la necesidad de realizar un documento metodológico que contenga los criterios para la realización de las encuestas de satisfacción. La finalidad última es que todos los estudios que se realicen y que se lleven a cabo sigan unos parámetros comunes, de manera que sus resultados sean útiles y comparables entre los servicios similares y también para un mismo servicio a lo largo del tiempo, ya que la utilidad de una encuesta aumenta cuanto mayor sean las posibilidades de comparación de sus resultados.

4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones son aplicables para el propósito de esta guía:

- Muestreo: Se refiere al procedimiento empleado para obtener una o más muestras de una población.
- Población: Es aquel conjunto de individuos o elementos que podamos observar, medir una característica o atributo.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

5. METODOLOGÍA

La metodología para la elaboración de las encuestas de satisfacción de los usuarios se desarrollará en las siguientes etapas:

5.1. ETAPAS

- a) Establecer los objetivos de la encuesta
- b) Determinar la población
- c) Diseñar el cuestionario
- d) Calcular la muestra
- e) Recolectar la información
- f) Procesar la información
- g) ~~Análisis de la información~~

a) Establecer los objetivos de la encuesta

Esta etapa consiste en identificar el propósito de la encuesta, el cual debe ser claro y conciso. A continuación, se citan algunos ejemplos de objetivos de una encuesta:

- Conocer la aceptación que puede tener un servicio.
- Conocer las observaciones respecto a un servicio brindado por el personal de soporte técnico.
- Medir la satisfacción del usuario.



b) **Determinar la población**

Una vez establecidos los objetivos, se procede a determinar la población a estudiar.

La población objetivo de estudio es el conjunto de personas con características similares en un momento determinado, de las cuales se desea obtener información que permita, una vez analizada, cumplir con los objetivos de la encuesta.



c) **Diseñar el cuestionario**

Una vez identificada la información a recolectar, se procede a diseñar el cuestionario, el cual debe contener las preguntas que permitan obtener la información requerida; por lo anterior, es importante conocer las observaciones y requerimientos del usuario, dado que esta debe servir para mejorar el servicio. Asimismo, es indispensable que la formulación de preguntas sea reforzada con las opiniones y observaciones de todos los Jefes de Unidad de la OTIN. Si las preguntas se encuentran incompletas, mal formuladas o no reflejan las necesidades de los usuarios, los resultados no serán beneficiosos para el análisis de la información.

Con respecto al cuestionario de preguntas pueden ser cerradas o abiertas.



Preguntas cerradas: Son aquellas que solo dan al encuestado determinadas alternativas como respuesta, así como se muestra a continuación:



Ejemplo: ¿Cómo consideras que es el tiempo de respuesta que se te otorga cuando tienes un incidente/solicitud de servicio?

- 
- a) *Muy bueno*
 - b) *Bueno*
 - c) *Regular*
 - d) *Malo*
 - e) *Muy malo*



Estas preguntas tienen la ventaja de ser fáciles de contabilizar, procesar y analizar.

Preguntas abiertas: Son aquellas que le dan al encuestado la libertad para que responda con sus propias palabras, así como se muestra a continuación:

Ejemplo: *¿Tiene algún comentario o sugerencia que ayude a mejorar nuestro servicio?*

Estas preguntas requieren de tiempo para ser procesadas ya que son más difíciles de analizar; sin embargo, la ventaja de ello es que nos permite obtener conclusiones importantes que no se obtienen al utilizar solo preguntas cerradas. Todo el formulario de preguntas será diseñado en *Google Form*.

d) Calcular la muestra

La muestra es el número de personas representativo de la población, el motivo para calcular y encuestar solamente una muestra es que al hacerlo es posible obtener datos precisos, sin necesidad de tener que encuestar el 100% de la población.

Para obtener la muestra de la población a encuestar, se debe coordinar con el Sr. Freddy Castillo, personal del área de muestreo de la Dirección Nacional de Censos y Encuestas. Para ello, se debe enviar un archivo Excel para determinar la muestra mediante la metodología utilizada en el área de muestreo. Junto con el archivo Excel se envía una ficha técnica en donde se especifica los siguientes datos:

Ejemplo:

**TAMAÑO DE MUESTRA SOLICITADO POR OTIN
PERSONAL NOMBRADO, CAS Y LOCADORES
SEDE CENTRAL Y LOCALES ANEXOS**

Población Actual = 716

Muestra Actual = 154

Nivel de Confianza = 95%

Tasa de no respuesta = 5%

Precisión = 7%

Z = 1.96

POBLACIÓN Y MUESTRA POR DEPENDENCIA FÍSICA EN LA SEDE CENTRAL INEI

COD_DEPEN_FÍSICA	DEPEN_FISICA	POBLACIÓN	MUESTRA
	TOTAL	716	154
01	CID - CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	9	2
02	DNCE - DIRECCION NACIONAL DE CENSOS Y ENCUESTAS	241	52
03	DNCN - DIRECCION NACIONAL DE CUENTAS NACIONALES	41	9
04	DTDIS - DIREC. TEC. DE DEMOGRAFIA E INDI. SOCIALES	149	32
05	DTIE - DIRECCION TECNICA DE INDICADORES ECONÓMICOS	68	14
06	ENEI - ESCUELA NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA	11	2
07	JEFATURA	9	2
08	ODN - OFICINA DE DEFENSA NACIONAL	2	1
09	OTA - OFICINA TECNICA DE ADMINISTRACION	68	14
10	OTAJ - OFICINA TECNICA DE ASESORIA JURIDICA	3	1
11	OTD - OFICINA TECNICA DE DIFUSION	31	7
12	OTED - OFIC. TEC. DE ESTADISTICAS DEPARTAMENTALES	12	3
13	OTIN - OFICINA TECNICA DE INFORMATICA	38	8
14	OTPP - OFIC. TEC. DE PLANIF. PRESUP. Y COOPERAC. TECN.	23	5
15	SG - SECRETARIA GENERAL	6	1
16	SJE -SUB JEFATURA DE ESTADISTICA	5	1



e) Publicar la encuesta

Luego de tener la muestra a encuestar, se procede a preparar un correo a la lista usuarios_encuesta@inei.gob.pe, adjuntando el link de la encuesta. El correo será enviado mediante la cuenta otin@inei.gob.pe. Una vez enviada la encuesta vía correo electrónico, es necesario establecer el día en que empezará y el tiempo que durará la encuesta.

f) Recolectar información

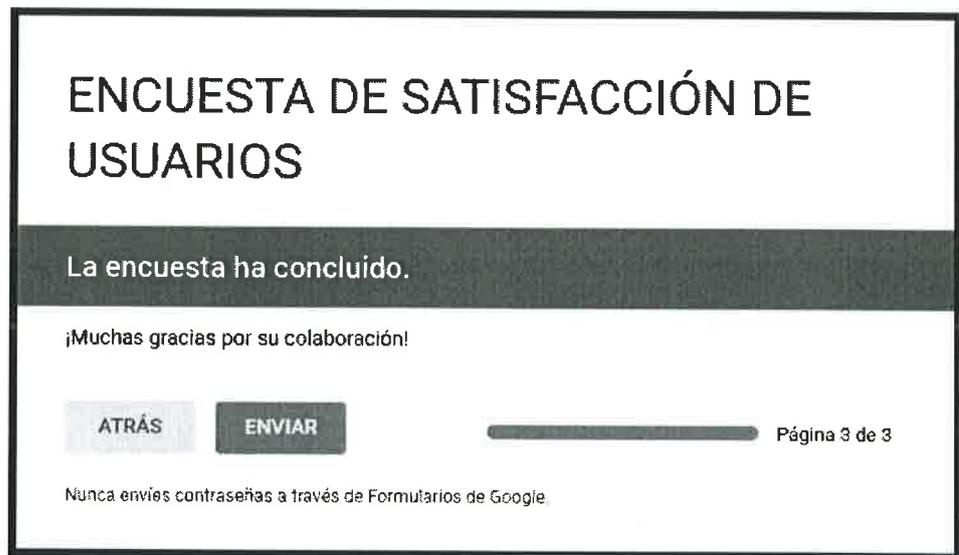
Para asegurar la recolección de la información se debe seguir las siguientes recomendaciones:

- Asegurar que los usuarios encuestados puedan acceder a Internet.
- La encuesta debe abrirse en el navegador Google Chrome. Si el usuario tiene Internet Explorer como navegador predeterminado, se deberá copiar el enlace y pegarlo en el navegador Google Chrome.





- Asegurar que el usuario encuestado de clic en el botón "Enviar" para que sus respuestas se guarden correctamente, así como se muestra en la siguiente imagen:



- Los responsables del proceso deben estar pendientes para asesorar y dar solución a situaciones que se presenten en el diligenciamiento de la encuesta y si fuera necesario, acudir personalmente con el usuario encuestado.

g) Procesar información

Una vez finalizado la encuesta, se procede a elaborar un informe final en el que se detalle las preguntas formuladas con sus gráficos estadísticos para así analizar las fortalezas y debilidades del servicio informático de la OTIN.



	Procedimiento Administrativo	Código: PRA-004-OTIN-2018
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OTIN	Versión: 1.0.0
		Página 10 de 14

6. RESPONSABLES

a) Unidad funcional de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información

Se encargará de la elaboración del formulario de preguntas para las encuestas de satisfacción, así como del cumplimiento del procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios de la OTIN. Asimismo, solicitará a las demás Unidades Funcionales apoyo en cuanto al cuestionario para reformulación, adición o eliminación de alguna pregunta.



b) Unidades funcionales de la OTIN

Se encargarán de dar comentarios u observaciones para la reformulación, adición o eliminación de alguna pregunta de los cuestionarios.



c) Unidad de Infraestructura Tecnológica TIC

Se encargará de crear la lista de distribución y validar los correos electrónicos de los usuarios a encuestar.



d) Director Técnico de OTIN

Se encargará de dar autorización y visto bueno a las encuestas de satisfacción de usuarios en coordinación con el Jefe de la Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información.



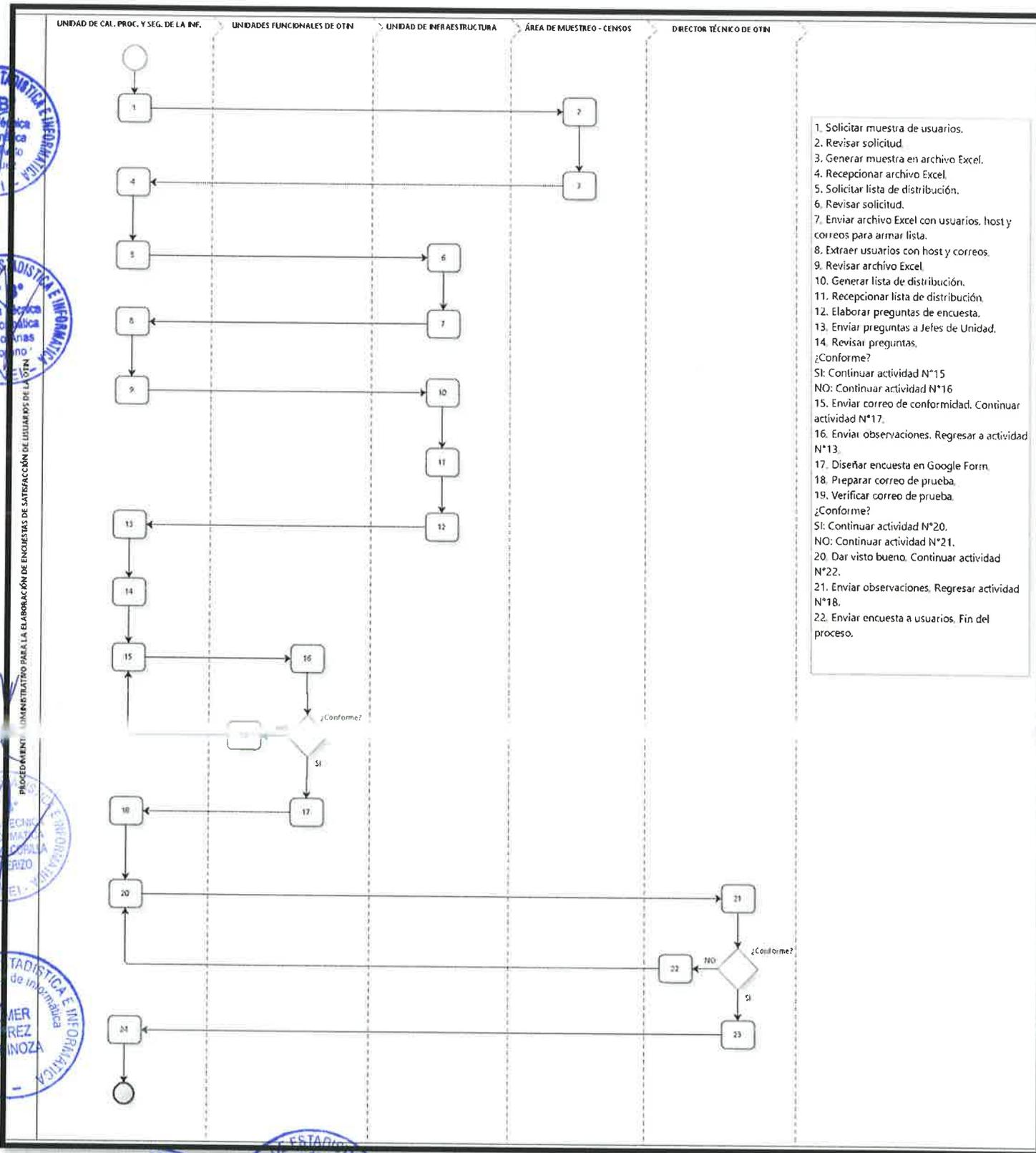
7. DESARROLLO

7.1. Disposiciones generales

- Los usuarios encuestados tienen la obligación de responder la encuesta de satisfacción de usuarios para que el personal técnico de la OTIN pueda mejorar la calidad del servicio que brinda.



7.2. Diagrama de flujo



7.3. Descripción de actividades

N°	Responsable	Actividades
Inicio del Procedimiento		
1	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Solicitar muestra de usuarios.
2	Área de Muestreo	Revisar solicitud.
3	Área de Muestreo	Generar muestra en archivo Excel.
4	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Recepcionar archivo Excel.
5	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Solicitar lista de distribución.
6	Unidad de Infraestructura	Revisar solicitud.
7	Unidad de Infraestructura	Enviar archivo Excel con usuarios, host y correos para armar lista.
8	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Extraer usuarios con host y correos.
9	Unidad de Infraestructura	Revisar archivo Excel
10	Unidad de Infraestructura	Generar lista de distribución.
11	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Recepcionar lista de distribución.
12	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Elaborar preguntas de encuesta.
13	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Enviar preguntas a Jefes de Unidad.
14	Unidades Funcionales de OTIN	Revisar preguntas
¿Conforme?		
SI: Continuar actividad N° 15.		



[Handwritten signature]



N°	Responsable	Actividades
	NO: Continuar actividad N°16.	
15	Unidades Funcionales de OTIN	Enviar correo de conformidad. Continuar actividad N°17.
16	Unidades Funcionales de OTIN	Enviar observaciones. Regresar a actividad N°13.
17	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Diseñar encuesta en Google Form.
18	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Preparar correo de prueba.
19	Director Técnico de OTIN	Verificar correo de prueba.
	¿Conforme? SI: Continuar actividad N°20. NO: Continuar actividad N°21.	
20	Director Técnico de OTIN	Dar visto bueno. Continuar actividad N°22.
21	Director Técnico de OTIN	Enviar observaciones. Regresar actividad N°18.
22	Unidad de Calidad, Procesos y Seguridad de la Información	Enviar encuesta a usuarios.
Fin del procedimiento.		



8. ANEXOS

8.1. Anexo 01: Formato de invitación de la encuesta de satisfacción de usuarios.

martes 30/07/2018 5:35 p. m.

 Oficina Técnica de Informática
2DA. ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS

Para:
CCO usuarios_encuesta; Jose Melgar Huerta; Ariett Agüero Vargas

MAIL N° 006-2018-OTIN/UCAPSI

Estimados Colegas.-

Previo cordial saludo. La OTIN ha elaborado la 2da. encuesta de satisfacción de usuarios para lo cual se agradecerá dos minutos de su valioso tiempo para responder las preguntas.

INDICACIONES:

- El link debe ser abierto en el navegador Google Chrome.
- Sólo responda una vez la encuesta.
- Si tiene dificultades para responder la encuesta, comuníquese al correo: otin@inei.gob.pe

Para dar inicio a la Encuesta, haga clic en la siguiente imagen:



Muchas Gracias.

Atentamente.
Oficina Técnica de Informática - OTIN