

Metodología de encuestas de Satisfacción

Programa Formación de Capital Humano Avanzado
CONICYT

Abril de 2018

1.1 Implementación de encuestas para la evaluación de satisfacción de los usuarios

Con el propósito de monitorear la propuesta de valor entregada y asegurar la mejora constante de la experiencia de servicio de nuestros usuarios, en 2017, de forma inédita, la actual Dirección del Programa implementó un plan de consultas a los usuarios mediante el método de encuesta on-line, con el objetivo de indagar sobre sus percepciones y el nivel de satisfacción respecto a los distintos servicios entregados por el PFCHA. Es así como durante el primer semestre de 2017 inició una serie de iniciativas en esta dirección, cuya utilidad es identificar falencias en los servicios y medir el grado de éxito de las actividades implementadas. Lo anterior es un *feedback* de información que permite corregir aquellas falencias de tal manera de lograr entregar a los usuarios una experiencia de servicio fácil y efectiva en cada interacción que tengan con el Programa.

1.1.1 Los instrumentos de encuesta para evaluar satisfacción

Desde el año 2017 se han implementado 7 instrumentos de encuesta enmarcados en tres categorías:

- Satisfacción de postulantes
- Satisfacción de becarios
- Evaluación de herramientas implementadas

Con respecto a la satisfacción de postulantes, a partir de Julio de 2017 se implementó la encuesta "Experiencia de Postulación" y la encuesta "Percepción de Transparencia Concursal". Ambas están dirigidas a todos los postulantes de las distintas convocatorias y, en conjunto, llevan por objetivo evaluar la experiencia del usuario tanto en la etapa de postulación como de selección. En el siguiente cuadro se resumen ambos instrumentos.



CONICYT

Ministerio de Educación

Cuadro 1: Encuestas de satisfacción aplicadas sobre postulantes

Detalle/Encuesta	Experiencia de Postulación	Percepción de Transparencia Concursal
Objetivo	Medir la satisfacción del usuario respecto a la experiencia de postulación a través de Sistema de Postulación en Línea (SPL).	Medir la percepción del usuario respecto a la transparencia del proceso concursal.
Definición de la muestra	Todos los postulantes de un determinado certamen.	Todos los postulantes de un determinado certamen.
Medición	Cada certamen de becas	Cada certamen de becas
Período de respuesta	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizada la etapa de postulación de un determinado certamen.	Encuesta abierta durante una semana, una vez adjudicado y notificados los resultados de un determinado certamen.
Tipo encuesta	Formulario Online	Formulario Online
Inicio de las mediciones	Inicia en Julio de 2017 con la medición del certamen Magister para Profesionales de la Educación Becas Chile.	Inicia en Julio de 2017 con la medición del certamen Doctorado Becas Chile.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la satisfacción desde la perspectiva de nuestros becarios, se implementaron 4 encuestas. En primer lugar, la encuesta "Firma de Convenio", que busca evaluar la satisfacción de aquellos usuarios que recientemente firmaron un convenio de beca; la encuesta "Renovación", que evalúa la experiencia de aquellos que renovaron su beca con CONICYT y, finalmente, las encuestas "Consultas" y "Solicitudes". En el siguiente cuadro se resumen los respectivos instrumentos.



CONICYT

Ministerio de Educación

Cuadro 2: Encuestas de satisfacción aplicadas sobre becarios

Detalle/Encuesta	Consulta Becario	Solicitud Becario	Firma de Convenio	Renovación
Objetivo	Medir la satisfacción de usuarios que han efectuado consultas a través de plataforma de atención remota.	Medir satisfacción de usuarios que ingresaron solicitudes a través de plataforma de atención remota.	Medir la satisfacción de usuarios que firmaron un convenio de beca con CONICYT.	Medir la satisfacción de usuarios que renovaron su beca con CONICYT.
Definición de la muestra	Todos aquellos becarios a los que se le respondió al menos una consulta en un determinado mes.	Todos aquellos becarios a quienes se les atendió al menos una solicitud en un determinado mes.	Todos aquellos becarios que firmaron convenio de beca cuya REX aprobatoria fue emitida en un determinado mes.	Todos aquellos becarios que renovaron beca cuya REX aprobatoria fue emitida en un determinado mes.
Medición	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual
Período de respuesta	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.	Encuesta abierta durante una semana, una vez finalizado el mes a medir.
Tipo encuesta	Formulario Online	Formulario Online	Formulario Online	Formulario Online
Inicio de las mediciones	Mayo de 2017	Mayo de 2017	Mayo de 2017	Enero de 2018

Fuente: Elaboración propia

Importante considerar que, para cada encuesta dirigida tanto a postulantes como becarios, se define una batería de preguntas que evalúa distintas dimensiones de los servicios por los cuales se consulta. Además, se incluye una pregunta que evalúa la satisfacción de los consultados desde una perspectiva general. Para lograr lo anterior se utiliza una escala de 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho). Valoraciones iguales o superiores a 5 se consideran como usuario que declara "algún grado de satisfacción" y se contabilizan para definir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Además, a partir de septiembre de 2017 se implementaron dos encuestas cuyo objetivo es evaluar el Sitio Web y el Centro de Ayuda, ambas en constante mejora producto de los comentarios recibidos por parte de nuestros usuarios (creación de soluciones de forma conjunta).

Los dos instrumentos de encuesta que evalúan herramientas, se resumen a continuación:

Cuadro 3: Encuestas de evaluación de herramientas.

Detalle/Encuesta	Evaluación Sitio Web	Evaluación Centro de Ayuda
Objetivo	Evaluar el sitio Web desde la perspectiva del usuario.	Evaluar el centro el Centro de ayuda desde la perspectiva del usuario.
Definición de la muestra	Todos aquellos usuarios que ingresan al sitio Web pueden evaluar la herramienta.	Todos aquellos usuarios que ingresan al Centro de Ayuda pueden evaluar la herramienta.
Medición	Permanente	Permanente
Período de respuesta	Permanente	Permanente
Tipo encuesta	Formulario Online	Formulario Online
Inicio de las mediciones	Septiembre de 2017	Octubre de 2017

Fuente: Elaboración propia

Es importante considerar que todas las herramientas de encuesta, tanto aplicadas sobre postulantes y becarios, permiten al usuario ingresar comentarios y recomendaciones de mejora, permitiendo así una retroalimentación con el PFCHA. Esto último es de gran utilidad para la incorporación de mejoras en consideración a la opinión y sugerencias de los usuarios (creación de soluciones en forma conjunta). Es responsabilidad de los Subdirectores de Área junto a sus coordinadores la revisión de estos comentarios e implementación de mejoras en base a ellos (Construcción conjunta de soluciones CONICYT-Usuario).

1.2 Metas de satisfacción

Con respecto a las metas de satisfacción de usuarios, el Programa Formación de Capital Humano Avanzado se ha propuesto superar el 80% de usuarios satisfechos, desde una perspectiva general, aplicable tanto a postulantes como becarios.

Como se mencionó anteriormente, cada instrumento de encuesta tiene una pregunta que analiza la satisfacción desde una perspectiva general, que lleva asociada una escala de evaluación de 1 (completamente insatisfecho) a 7 (completamente satisfecho). En este sentido, se



CONICYT

Ministerio de Educación

considera satisfecho a todo usuario cuya valoración de la pregunta que resume la satisfacción desde la perspectiva general es igual a 5 o superior.

La fórmula de cálculo de la satisfacción es la siguiente:

$$\% \text{ de Satisfacción} = 100 * \frac{\text{Usuarios que evalúan con un valor igual a 5 o superior}}{\text{Total de usuarios que responde la encuesta}}$$

El detalle de cada encuesta aplicada, incluyendo cada una de sus preguntas y la que corresponde a la satisfacción desde una perspectiva general, se muestra en la respectiva pestaña contenida en el panel. Además, este indica los resultados asociados para cada medición.