

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación a estudiantes FMVZ.
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	Universidad Nacional 19 de octubre de 2018
Total de Participantes	6 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	6 Efectivos
No. de encuestados Anulados	0 Anulados

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Capacitación a estudiantes FMVZ**”, con el fin de obtener información sobre la satisfacción del servicio ofrecido por el INS, en pro de la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración con la ciudadanía en general.

2. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
No Aplica	0

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado.
- La conferencia es útil para su trabajo.

---

e. Él expositor cumple con el horario establecido.

**3.2** Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a. Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada.

**4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES**

**5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS**

**6. CONCLUSIONES**

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

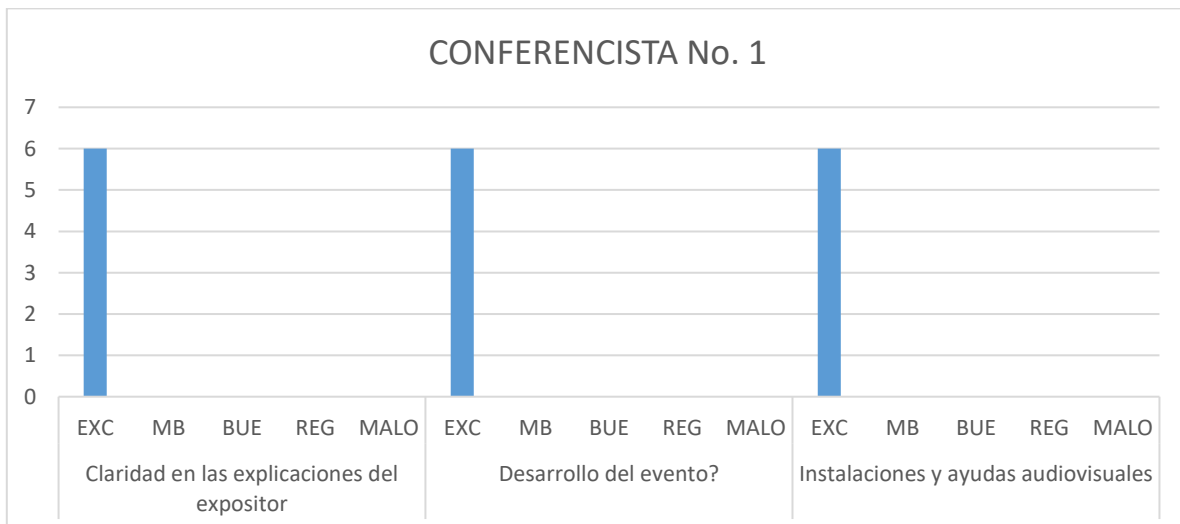
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 6 encuestados efectivos, 6 participantes calificaron al conferencista **MÓNICA SARMIENTO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 6 Excelentes.
- Desarrollo del evento del expositor 6 Excelentes.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 6 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
Muy bueno	0%
Bueno	0%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MONICA SARMIENTO

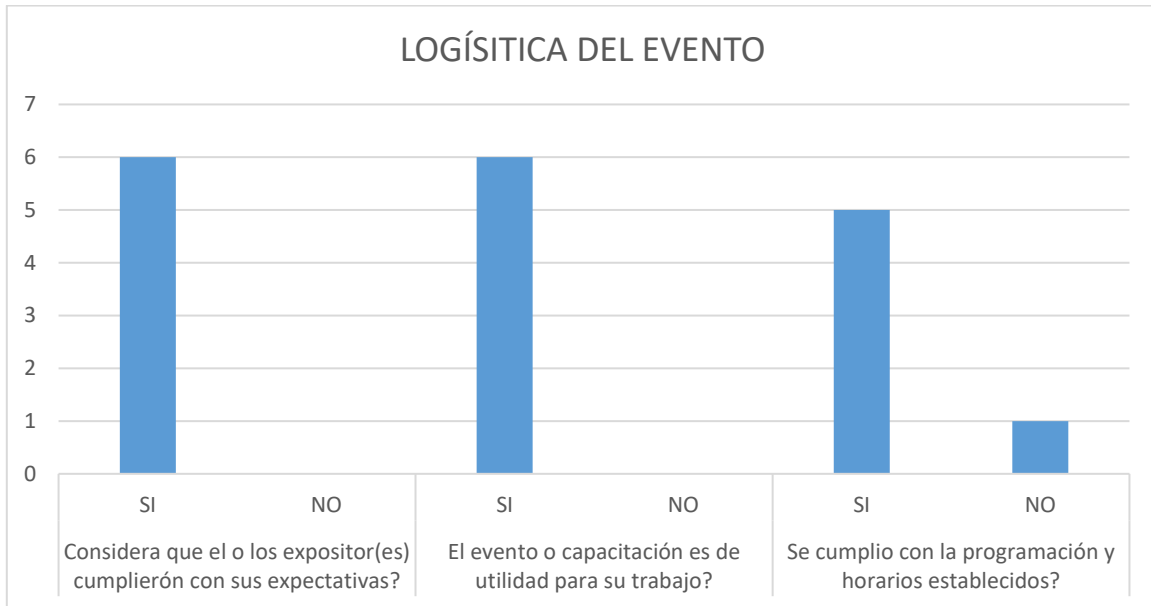


**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación a estudiantes FMVZ UN. “

### 3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 6 Participantes, reaccionaron con “Si” a la afirmación sobre el cumplimiento a cabalidad con las expectativas; contando con un 100% de favorabilidad.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los participantes, concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de gran utilidad para las actividades diarias en sus correspondientes campos de acción.
- a) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** El 83% de los asistentes refieren como positivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conlleva a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 2 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación a estudiantes FMVZ UN. “

#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. *“Muy buena presentación con información actualizada y de gran importancia en la prevención”*
2. *“Gracias por venir a realizar una capacitación importante para médicos veterinarios y zootecnistas”*

#### 5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

En este espacio los participantes mencionaron algunos temas que aunque se incluyeron dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas” que se consideran, algunas como observaciones; dentro de los cuales se menciona:

1. Resultados de accidentes por animales ponzoñosos
2. Resultados de enfermedades zoonóticas
3. Procesos de elaboración de sueros antiofídicos y TX en animales
4. Dosificación de suero, reporte y consecución del mismo.

#### 6. CONCLUSIONES

1. Es pertinente pensar en ampliar la cobertura de este tipo de capacitaciones, abordando temas de su interés con el objetivo de fortalecer el conocimiento y método de aplicación de los procedimientos.
2. Los asistentes presentan satisfacción frente a la capacitación recibida, es preciso continuar con este tipo de capacitaciones que contribuyen al desarrollo profesional y laboral.

**Elaboró:** Lita Saida Vargas Benitez - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

**Aprobó:** Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E).