Mesa De Ayuda

El objetivo de la encuesta es medir el nivel de respuesta, atención y calidad del servicio de mantenimiento para saber si es necesario el implemento de una mesa de ayuda a su empresa.

1. Genero
2. Masculino
3. Femenino
4. Tiempo que lleva en la empresa
5. Menos de 1 año
6. Entre 1 y 5 años
7. Entre 6 y 10 años
8. Más de 11 años
9. Existe algún servicio de soporte técnico
10. Si
11. No
12. Se encuentra satisfecho con el actual servicio de soporte técnico
13. Si
14. No
15. En donde se detectan más fallas
16. Software
17. Hardware
18. Las Dos
19. Con que equipos de multimedia cuenta actualmente el centro
20. Computadores
21. Televisores
22. Grabadoras
23. Todas las anteriores
24. Considera que las fallas en los equipos afecta el rendimiento académico
25. Si
26. No
27. Tal vez
28. Que metodología se utiliza para comunicarse con el soporte técnico
29. Teléfono
30. Correo electrónico
31. Solicitud a los administradores
32. Tiempo de espera aproximado del soporte técnico
33. Horas
34. Días
35. Semanas
36. Meses
37. Como evalúa usted la calidad del servicio técnico
38. Excelente
39. Buena
40. Regular
41. Mala
42. Pésima
43. Cree que sería bueno implementar el método de mesa de ayuda como soporte técnico
44. Si
45. No
46. Tal vez
47. Genero

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Masculino | 13 | 65% |
| Femenino | 7 | 35% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

Se concluye que la mayoría de las personas que trabajan en la empresa son hombres, con un total de 20 encuestados en donde el 65% son hombres

1. Tiempo que lleva en la empresa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menos De 1 Año | 3 | 15% |
| Entre 1 Y 5 Años | 11 | 55% |
| Entre 6 Y 10 Años | 4 | 20% |
| Más De 11 Años | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

El 15% de los empleados lleva menos de un año trabajando en la empresa, otro 55% ha trabajado allí entre 1 y 5 años, el 20% entre 6 y 10 años, y solamente el 10% lleva en la empresa mas de 11 años

1. Existe algún servicio de soporte técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Si | 19 | 95% |
| No | 1 | 5% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

Casi todos los encuestados afirmaron que en la empresa hay un servicio de soporte técnico

4. Se encuentra satisfecho con el actual servicio de soporte técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Si | 14 | 70% |
| No | 6 | 30% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

El 70% de los encuestados se encuentra conforme con el servicio de soporte técnico que brinda la empresa

1. En donde se detectan más fallas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Software | 1 | 5% |
| Hardware | 2 | 10% |
| Las Dos | 17 | 85% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

Las fallas en los aparatos de la empresa se presentan en su mayoría tanto en software como en hardware

1. Con que equipos de multimedia cuenta actualmente el centro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Computadores | 1 | 5% |
| Televisores | 1 | 5% |
| Grabadoras | 0 | 0% |
| Todas Las Anteriores | 18 | 90% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

El centro cuenta con variedad de equipos multimedia entre los cuales se encuentran computadores, televisores y grabadoras

1. Considera que las fallas en los equipos afecta el rendimiento académico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Si | 16 | 80% |
| No | 1 | 5% |
| Tal Vez | 3 | 15% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

Cuando un equipo multimedia del centro falla se ve afectado el nivel y la calidad de la educación brindada

1. Que metodología se utiliza para comunicarse con el soporte técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teléfono | 17 | 85% |
| Correo Electrónico | 2 | 10% |
| Solicitud A Los Administradores | 1 | 5% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

En la mayoría de casos cuando se requiere comunicarse con el técnico se realiza por teléfono

1. Tiempo de espera aproximado del soporte técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Horas | 1 | 5% |
| Días | 7 | 35% |
| Semanas | 12 | 60% |
| Meses | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

El tiempo de respuesta aproximado del técnico es después de semanas o en días

1. Cómo evalúa usted la calidad del servicio técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Excelente | 2 | 10% |
| Buena | 15 | 75% |
| Regular | 3 | 15% |
| Mala | 0 | 0% |
| Pésima | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

El 75% de los encuestados evalúa la atención del servicio técnico como buena, el 15% como regular, el 10% como excelente

1. Cree que sería bueno implementar el método de mesa de ayuda como soporte técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Si | 18 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| Tal vez | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

**Análisis**

La mayoría de los encuestados está de acuerdo con implementar el método de mesa de ayuda en la empresa