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. A detectado falencias continuas en los equipos de aulas
10. Si
11. No
12. En donde se detectan más fallas
13. Software
14. Hardware
15. Las Dos
16. Con que equipos de multimedia cuenta actualmente el centro
17. Computadores
18. Televisores
19. Grabadoras
20. Todas las anteriores
21. Tiempo de espera aproximado del soporte técnico
22. Horas
23. Días
24. Semanas
25. Meses
26. Que hacen para solucionar los problemas de los equipos
27. Llamar al técnico
28. Resolverlo usted mismo
29. Existe algún servicio de soporte técnico
30. Si
31. No
32. Cree que implementar una mesa de ayuda como soporte técnico, haría que la calidad de la educación mejore
33. Si
34. No
35. Tal vez
36. Genero

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Masculino | 17 | 44% |
| Femenino | 22 | 56% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados donde el 44% son hombres y el 56% restantes son mujeres.

1. Tiempo que lleva en la empresa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menos De 1 Año | 20 | 51% |
| Entre 1 Y 5 Años | 11 | 28% |
| Entre 6 Y 10 Años | 6 | 16% |
| Más de 11 Años | 2 | 5% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados donde el 51% lleva menos de un año en la empresa, el 28% lleva entre 1 y 5 años, el 16% lleva entre 6 y 10 años y el 5% restante más de 11 años.

1. A detectado falencias continuas en los equipos de aulas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Si | 34 | 87% |
| No | 5 | 13% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados donde el 87% dice que ha detectado falencias (errores) continuas en los equipos y el 13% restante dice que no.

1. En donde se detectan más fallas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Software | 4 | 10% |
| Hardware | 2 | 5% |
| Las Dos | 33 | 85% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados donde el 10% dice que detecta más fallas en software, el 5% dice que en hardware y el 85% restante dice que nota más fallas en los dos.

1. Con que equipos de multimedia cuenta actualmente el centro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Computadores | 2 | 5% |
| Televisores | 1 | 20% |
| Grabadoras | 2 | 5& |
| Todas Las Anteriores | 36 | 88% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

1. Tiempo de espera aproximado del soporte técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Horas | 2 | 5% |
| Días | 7 | 18% |
| Semanas | 30 | 77% |
| Meses | 0 | 0% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados para saber cuánto tiempo aproximadamente se demora el soporte técnico, un 0% dice que no se domaran meses, un 18% dice que se demora días, un 77% dice que semanas y el restante 5% dice que horas.

1. Que hacen para solucionar los problemas de los equipos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Llamar Al Técnico | 34 | 87% |
| Resolverlo Usted Mismo | 5 | 13% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados donde se les pregunta que hace para solucionar los problemas de los equipos, donde un 87% dijo llamar al técnico y el 13% restante dijo resolver usted mismo.

1. Existe algún servicio de soporte técnico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Si | 33 | 85% |
| No | 5 | 13% |
| No Tiene Conocimiento | 1 | 2% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados donde se les pregunta si existe algún servicio de soporte técnico, donde un 85% dijo que si, un 13% dice que no y el 2 % restante dice que no tiene conocimiento.

1. Cree que implementar una mesa de ayuda como soporte técnico, haría que la calidad de la educación mejore

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Si | 32 | 82% |
| No | 0 | 0% |
| Tal Vez | 7 | 18% |
| Total | 39 | 100% |

**Análisis**

Se concluye un total de 39 encuestados donde se les pregunta que si cree, que implementar una mesa de ayuda como soporte técnico haría que la calidad de la educación mejora, donde un 82% dijo que si, un 0% dice que no y el 18 % restante dice que tal ves.