

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
PORTOVIEJO CON CONDICION SUPERIOR
UNIVERSITARIA**

**DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA
SOCIEDAD**

***Informe de Satisfacción de Usuarios
Proyectos de Vinculación con la Sociedad***

DIRECTOR DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD:

Lcdo. Oscar Enrique Galarza Barrezueta

PERIODO EVALUADO

PI - 2025

PORTOVIEJO – MANABÍ

NOVIEMBRE – 2025

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS.....	2
2.1 Objetivo General:.....	2
2.2 Objetivos Específicos:	2
3. METODOLOGÍA.....	2
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	3
4.1 Resultados Generales.....	3
4.1.1 Análisis global de resultados cuantitativos.....	3
4.1.2 Análisis cualitativo y percepción del usuario	4
4.2 Resultados por Proyecto	4
4.2.1 Salud Comunitaria.....	4
4.2.2 Infancia Saludable	8
4.2.3 Zona Protegida	10
4.2.4 CESES.....	13
4.2.5 Plataforma Tecnológica.....	16
5. CONCLUSIONES.....	20
6. RECOMENDACIONES	20
8. FIRMAS	21

1. INTRODUCCIÓN

El presente **Informe de Satisfacción de Usuarios** corresponde al periodo **PI 2025**, y tiene como finalidad analizar la percepción y nivel de satisfacción de los beneficiarios directos de los proyectos de vinculación ejecutados por el **Instituto Superior Tecnológico Portoviejo (ITSUP)**. Este proceso se enmarca en la política institucional de evaluación continua de la calidad y pertinencia social de las actividades de vinculación con la sociedad, como parte del compromiso permanente de la institución con el desarrollo comunitario y la formación integral de sus estudiantes.

Durante el periodo comprendido entre los meses de **julio y octubre de 2025**, se implementó la aplicación de encuestas estructuradas dirigidas a los usuarios atendidos por los proyectos con contacto directo con la comunidad, entre ellos: **Salud Comunitaria, Infancia Saludable, Zona Protegida, CESES (Centro de Soluciones Electrónicas y Software) y Plataforma Tecnológica**. La información obtenida constituye un insumo fundamental para valorar la calidad del servicio, la pertinencia de las intervenciones y el grado de satisfacción de los beneficiarios.

El proceso de levantamiento de información se realizó mediante la participación coordinada de los docentes responsables de cada proyecto y el equipo técnico de la Dirección de Vinculación con la Sociedad. Las encuestas fueron aplicadas de forma presencial en los espacios de atención comunitaria, garantizando la objetividad de los resultados y el cumplimiento de los criterios de transparencia, ética y confidencialidad institucional.

La evaluación de satisfacción no solo busca medir la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos, sino también fortalecer los procesos de mejora continua dentro de los proyectos de vinculación. De esta manera, los resultados permiten identificar las **fortalezas, oportunidades de mejora y buenas prácticas** implementadas por los equipos de trabajo, contribuyendo a la consolidación del vínculo entre el ITSUP y la comunidad manabita.

Finalmente, este informe se constituye en un instrumento técnico que respalda la gestión de la Vinculación con la Sociedad, evidenciando el impacto positivo de los proyectos institucionales y reafirmando el compromiso del ITSUP con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, en especial aquellos relacionados con la **salud y bienestar, educación de calidad, innovación tecnológica y desarrollo sostenible**.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios de los proyectos de vinculación ejecutados por el Instituto Superior Tecnológico Portoviejo durante el periodo PI 2025

2.2 Objetivos Específicos:

- Medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, la atención recibida y el nivel de cumplimiento de sus expectativas en los diferentes proyectos de vinculación.
- Analizar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los beneficiarios de los proyectos Salud Comunitaria, Infancia Saludable, Zona Protegida, CESES y Plataforma Tecnológica, identificando niveles de satisfacción por variable evaluada.
- Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de atención y gestión comunitaria desarrollados por los equipos de docentes y estudiantes.

3. METODOLOGÍA

La metodología aplicada en el presente informe se enmarca en un enfoque mixto (cuali-cuantitativo), de tipo descriptivo y transversal, orientado a analizar la percepción de los usuarios beneficiarios sobre la calidad, utilidad y pertinencia de los servicios brindados por los proyectos de vinculación con la sociedad del Instituto Superior Tecnológico Portoviejo (ITSUP) durante el periodo PI 2025 (julio – octubre).

El proceso de levantamiento de información fue coordinado por la Dirección de Vinculación con la Sociedad, en conjunto con los docentes responsables de los proyectos Salud Comunitaria, Infancia Saludable, Zona Protegida, CESES (Centro de Soluciones Electrónicas y Software) y Plataforma Tecnológica, los cuales mantienen contacto directo con la comunidad beneficiaria.

Para la recolección de datos se diseñaron dos versiones diferenciadas de encuesta, de acuerdo con la naturaleza del servicio:

- **Versión A – Proyectos de Salud:** aplicada en *Salud Comunitaria, Infancia Saludable y Zona Protegida*, orientada a medir la atención recibida, utilidad del servicio, trato del personal y disposición para recomendarlo.
- **Versión B – Proyectos Tecnológicos:** aplicada en *CESES y Plataforma Tecnológica*, centrada en la calidad del servicio técnico, claridad de la asesoría, tiempo de atención y nivel de recomendación.

Cada instrumento incluyó cinco preguntas, de las cuales cuatro fueron cerradas y una abierta. Las preguntas cerradas se analizaron mediante una escala tipo Likert y opciones dicotómicas (*Excelente, Bueno, Regular, Malo / Sí, No, Parcialmente*), generando información cuantitativa sobre la satisfacción del usuario. La pregunta abierta, en cambio, permitió recoger apreciaciones, observaciones y sugerencias de mejora, que fueron procesadas mediante análisis de contenido, aportando una perspectiva cualitativa complementaria.

Las encuestas fueron aplicadas durante las jornadas de atención comunitaria, bajo la supervisión de los docentes responsables y con el acompañamiento técnico del personal de la Dirección de Vinculación. Posteriormente, los datos se sistematizaron y procesaron estadísticamente para obtener porcentajes de satisfacción global y por variable evaluada. Finalmente, los resultados fueron analizados e interpretados considerando tanto los indicadores cuantitativos como los comentarios cualitativos de los beneficiarios, permitiendo identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Este proceso contribuye a la mejora continua de la gestión de vinculación y reafirma el compromiso del ITSUP con la calidad educativa, la responsabilidad social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con la salud, la educación, la innovación y el bienestar comunitario.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Resultados Generales

4.1.1 Análisis global de resultados cuantitativos

De acuerdo con los datos consolidados de las encuestas aplicadas a los usuarios de los proyectos Salud Comunitaria, Infancia Saludable, Zona Protegida, CESES y Plataforma Tecnológica, se observa un alto nivel de satisfacción general, con una tendencia promedio superior al 95 % de valoraciones positivas en todas las dimensiones evaluadas.

- En cuanto a la calidad de la atención recibida, el 87 % de los usuarios calificó los servicios como *excelentes* y un 12 % como *buenos*, sin reportarse valoraciones regulares o negativas en ninguno de los proyectos.
- Respecto a la utilidad del servicio o la asesoría brindada, los resultados muestran unanimidad: el 100 % de los beneficiarios consideró que la información o atención proporcionada fue *útil* para ellos o sus familias.
- En la dimensión relacionada con el trato y respeto del personal, también se alcanzó un 100 % de respuestas positivas, destacando la amabilidad, empatía y compromiso de los estudiantes y docentes en la atención comunitaria.
- Finalmente, en el indicador de recomendación del servicio, la totalidad de los usuarios (100 %) manifestó que *sí recomendaría* los proyectos de vinculación a otras personas o instituciones, reflejando la confianza y credibilidad social alcanzada por el ITSUP.

Estos resultados evidencian que los proyectos de vinculación mantienen altos estándares de calidad institucional, cumpliendo con los principios de servicio, responsabilidad social y formación integral del estudiante técnico superior.

4.1.2 Análisis cualitativo y percepción del usuario

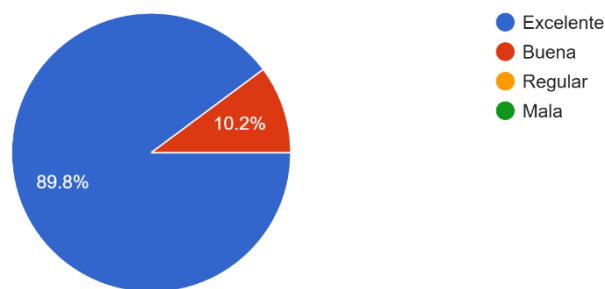
El análisis de las respuestas abiertas revela una percepción general de satisfacción y agradecimiento hacia las iniciativas de vinculación. Los usuarios destacan la calidad de la atención, la disposición de los estudiantes y la utilidad práctica de los servicios recibidos. Frases como “*excelente atención*”, “*sigan así*”, “*muy buena asesoría*” y “*felicitaciones por el trabajo del ITSUP*” fueron recurrentes en todos los proyectos.

Las sugerencias de mejora identificadas son mínimas y se centran en aspectos operativos, como la ampliación de horarios de atención, la continuidad del personal en procesos de seguimiento y el fortalecimiento de la capacitación técnica de los nuevos estudiantes. Estas observaciones reflejan un compromiso positivo de los usuarios con el crecimiento y sostenibilidad de los proyectos.

4.2 Resultados por Proyecto

4.2.1 Salud Comunitaria

Grafico 1. Calificación de la Atención recibida



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 89,8 % de los usuarios calificó la atención recibida como *excelente* y el 10,2 % como *buena*, sin registrarse valoraciones regulares o malas. Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción general con la atención brindada por el equipo del proyecto *Salud Comunitaria*, evidenciando la calidad del servicio, la calidez en el trato y la eficiencia en la respuesta a las necesidades de la comunidad. La unanimidad de opiniones positivas sugiere que las estrategias de atención implementadas por los docentes y estudiantes del ITSUP han logrado consolidar un modelo de intervención humanizado, oportuno y pertinente, fortaleciendo la confianza de los beneficiarios en los procesos de vinculación institucional.

Grafico 2. Información y servicio brindado



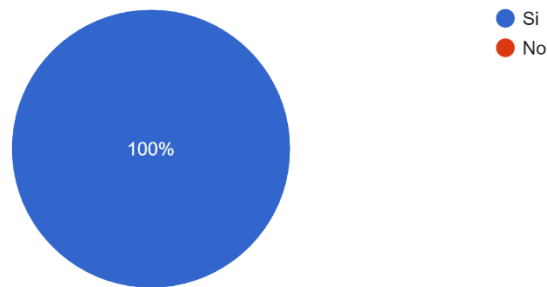
Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El análisis del gráfico refleja que el 93,2 % de los usuarios manifestó que la información y el servicio recibidos fueron útiles para ellos o sus familias, mientras que un 6,8 % indicó que fueron parcialmente útiles, sin registrarse respuestas negativas. Este resultado evidencia la pertinencia y aplicabilidad práctica de las intervenciones realizadas por el proyecto *Salud Comunitaria*, ya que los usuarios perciben un impacto real en su bienestar y en la prevención de enfermedades. El alto nivel de aceptación demuestra que las

acciones educativas, asistenciales y de promoción en salud han logrado generar aprendizajes significativos y beneficios tangibles en los hogares, fortaleciendo la confianza de la comunidad en la labor que desarrolla el ITSUP a través de su componente de vinculación con la sociedad.

Grafico 3. Atención y respeto

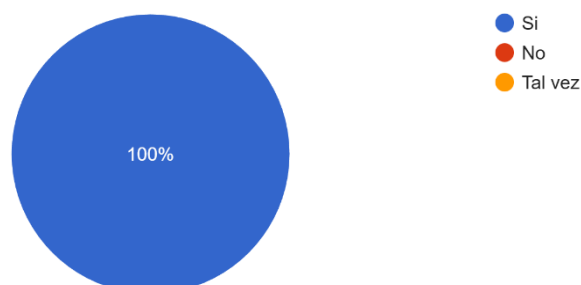


Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados manifestó haberse sentido bien atendido y respetado por el personal del proyecto, lo que evidencia un comportamiento ético y profesional ejemplar por parte de los docentes y estudiantes participantes. Este resultado refleja la sólida formación en valores institucionales que promueve el ITSUP, centrada en la empatía, el respeto y la atención humanizada al usuario. La ausencia total de respuestas negativas demuestra que el equipo de trabajo ha logrado consolidar un ambiente de confianza y cordialidad, elementos esenciales para la construcción de relaciones positivas entre la academia y la comunidad. Además, este indicador reafirma la pertinencia social del proyecto *Salud Comunitaria*, al brindar un servicio que, además de técnico, prioriza la dignidad y el bienestar de las personas atendidas.

Grafico 4. Recomendación social



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados afirmó que sí recomendaría el servicio gratuito brindado por el proyecto *Salud Comunitaria* a otras personas, reflejando un nivel absoluto de satisfacción y confianza hacia la atención recibida. Este resultado demuestra que la comunidad no solo valora la calidad técnica y humana del servicio, sino que además reconoce su impacto positivo en la salud y el bienestar familiar. La disposición total a recomendar el proyecto constituye un indicador clave de credibilidad institucional, que fortalece la imagen del ITSUP como una entidad comprometida con el desarrollo social y la atención inclusiva. Asimismo, este nivel de aceptación sugiere que las estrategias de intervención, acompañamiento y educación sanitaria implementadas han sido efectivas y pertinentes para las necesidades de la población beneficiaria.

Análisis Cualitativo. Sugerencias de mejora del proyecto Salud Comunitaria.

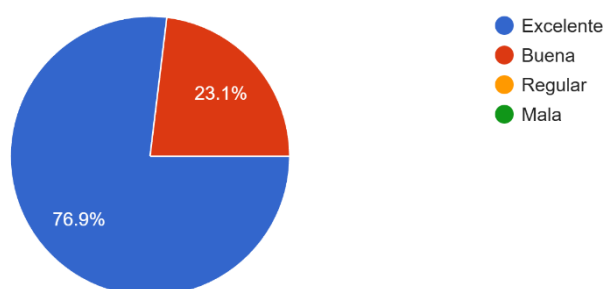
El análisis de las respuestas abiertas evidencia una **percepción predominantemente positiva** por parte de los usuarios del proyecto *Salud Comunitaria*. La mayoría de los participantes expresó satisfacción total con la atención recibida, utilizando frases como “*sigan así, excelente*”, “*no ninguna*” o “*bien*”, lo que confirma el alto nivel de aceptación ya reflejado en las preguntas cerradas de la encuesta. No obstante, también se identificaron **sugerencias puntuales de mejora**, principalmente orientadas al **fortalecimiento técnico y operativo del servicio**.

Algunas opiniones destacan la importancia de **reforzar la capacitación de los estudiantes nuevos**, asegurando homogeneidad en el nivel de atención y confianza del usuario. También se mencionó la necesidad de **mantener continuidad en el personal asignado**, para que los pacientes reciban seguimiento constante durante sus terapias o procedimientos. De igual manera, se sugirió la **ampliación del equipamiento e instrumental en el área de rehabilitación física**, con el fin de optimizar la calidad y eficacia de las intervenciones.

En conjunto, estas sugerencias reflejan una **retroalimentación constructiva**, en la que los usuarios reconocen el valor social del proyecto, pero también aportan ideas para su mejora continua. La disposición de los beneficiarios para contribuir con comentarios útiles demuestra el **nivel de compromiso y confianza generado** por el equipo del ITSUP, consolidando así la pertinencia y sostenibilidad del proyecto dentro del eje de vinculación con la sociedad.

4.2.2 Infancia Saludable

Gráfico 5. Calificación de la Atención recibida



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 76,9 % de los usuarios calificó la atención recibida en el proyecto *Infancia Saludable* como *excelente*, mientras que un 23,1 % la consideró *buena*, sin registrarse valoraciones regulares o negativas. Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con la calidad del servicio brindado, evidenciando que las acciones desarrolladas por los estudiantes y docentes han sido pertinentes, oportunas y humanizadas. La valoración positiva demuestra que el proyecto logra generar confianza y bienestar en las familias beneficiarias, destacándose por su atención integral y calidez en el trato hacia los niños y sus cuidadores. Asimismo, el porcentaje total de respuestas favorables reafirma la efectividad del modelo de intervención comunitaria del ITSUP, orientado a fortalecer la promoción de la salud y el acompañamiento infantil.

Gráfico 6. Información y servicio brindado



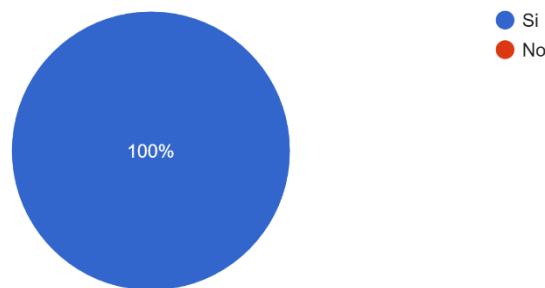
Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados manifestó que la información y el servicio recibidos fueron **útiles** para ellos o sus familias, lo que evidencia un **impacto directo y positivo** de las actividades desarrolladas por el proyecto *Infancia Saludable*. Este resultado refleja

que las estrategias educativas y asistenciales implementadas por los estudiantes y docentes lograron generar aprendizajes prácticos relacionados con el cuidado infantil, la prevención de enfermedades y la promoción de hábitos saludables en el hogar. La totalidad de respuestas afirmativas demuestra la **pertinencia social del proyecto**, así como la eficacia de las acciones de vinculación al fortalecer el bienestar familiar y comunitario.

Gráfico 7. Atención y respeto

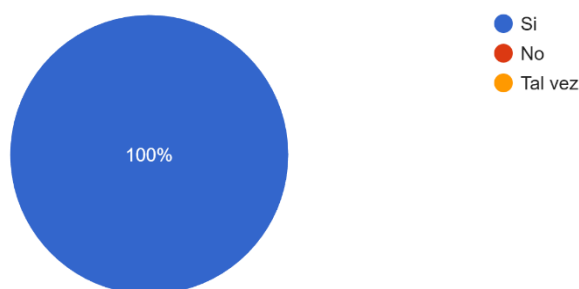


Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios manifestó haberse sentido bien atendido y respetado por el personal del proyecto, lo que refleja un alto estándar de atención y profesionalismo por parte de los estudiantes y docentes involucrados. Este resultado evidencia la aplicación de valores institucionales como la empatía, el respeto y la calidez humana, aspectos esenciales en los procesos de vinculación que involucran atención directa a niños y familias. La unanimidad en las respuestas positivas demuestra que las acciones del proyecto no solo cumplen con los objetivos técnicos, sino que también fortalecen la dimensión ética y social del servicio, generando un entorno de confianza y satisfacción entre los beneficiarios.

Gráfico 8. Recomendación social



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios respondió afirmativamente, indicando que sí recomendarían el servicio gratuito brindado por el proyecto *Infancia Saludable* a otras personas. Este resultado evidencia un nivel total de satisfacción y confianza en la atención recibida, así como en la calidad del trabajo realizado por los equipos de estudiantes y docentes del ITSUP. La disposición de los beneficiarios a recomendar el servicio representa un indicador de éxito y credibilidad social, puesto que refleja la percepción de utilidad, profesionalismo y compromiso ético del proyecto. Además, esta valoración demuestra que las intervenciones implementadas han alcanzado un impacto positivo en la comunidad, fortaleciendo la proyección institucional del ITSUP como una entidad educativa comprometida con el desarrollo social y el bienestar infantil.

Análisis Cualitativo. Sugerencias de mejora del proyecto Infancia Saludable.

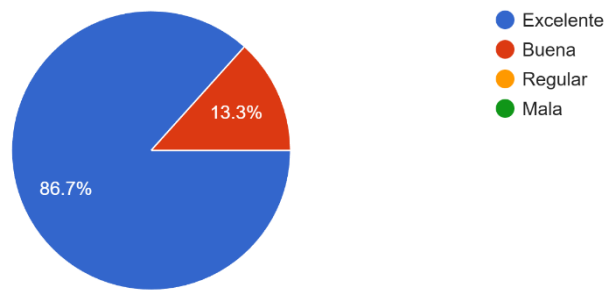
El análisis de las respuestas abiertas evidencia una alta satisfacción y valoración positiva por parte de los usuarios beneficiarios del proyecto *Infancia Saludable*. La mayoría de los comentarios expresan agradecimiento y reconocimiento hacia el trabajo de los estudiantes y docentes, con frases como “*sigan así, excelente*”, “*excelente atención a los niños*” o “*mi hijo ha mantenido un excelente control en su crecimiento*”, lo que refleja la confianza y credibilidad alcanzada por el equipo de vinculación.

No obstante, algunas observaciones sugieren mejoras específicas orientadas a fortalecer la calidad del servicio, principalmente en la capacitación continua de los estudiantes nuevos y en la continuidad del personal que atiende a cada niño, con el fin de garantizar un seguimiento más estable y personalizado. Estas recomendaciones son valiosas, ya que surgen del compromiso y la cercanía de los usuarios con el proyecto, quienes reconocen su impacto positivo y proponen ajustes para optimizarlo.

En síntesis, las opiniones recabadas reflejan un alto nivel de aceptación social del proyecto, acompañado de una disposición constructiva por parte de las familias para contribuir al perfeccionamiento del servicio. Esto demuestra que *Infancia Saludable* cumple con su propósito formativo y comunitario, promoviendo una atención integral al desarrollo infantil y reforzando la imagen institucional del ITSUP como referente en programas de salud y bienestar para la niñez.

4.2.3 Zona Protegida

Gráfico 9. Calificación de la Atención recibida



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 86,7 % de los usuarios calificó la atención recibida como *excelente* y un 13,3 % como *buena*, sin registrarse valoraciones regulares o negativas. Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción entre los beneficiarios del proyecto *Zona Protegida*, destacando la calidad técnica y humana del servicio brindado por los estudiantes y docentes participantes. La evaluación positiva refleja que el personal ha logrado mantener estándares adecuados de atención, acompañamiento y respuesta ante situaciones de salud o emergencia, coherentes con los objetivos del proyecto. En conjunto, estas valoraciones confirman la eficacia del modelo preventivo y asistencial implementado por el ITSUP, consolidando la confianza de la comunidad en la labor que desarrolla la institución a través de la vinculación con la sociedad.

Gráfico 10. Información y servicio brindado



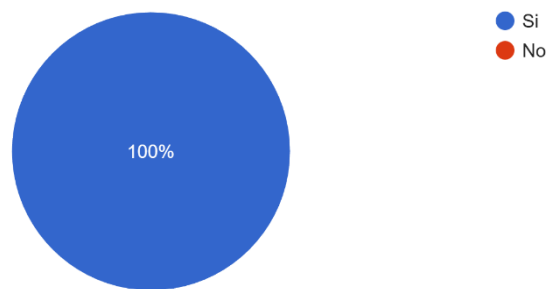
Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados indicó que la información y el servicio brindados por el proyecto *Zona Protegida* fueron útiles para ellos o sus familias. Este resultado refleja una valoración unánime de efectividad y pertinencia de las actividades desarrolladas, particularmente en lo relacionado con la atención preventiva, la orientación en primeros auxilios y la promoción de la salud en espacios públicos. La totalidad de respuestas positivas evidencia que las estrategias aplicadas lograron responder

adecuadamente a las necesidades reales de la comunidad, fortaleciendo la educación en salud y la preparación ante situaciones de emergencia. Asimismo, este indicador ratifica que el proyecto cumple exitosamente su propósito de proteger y servir a la ciudadanía, contribuyendo al bienestar y seguridad de los usuarios y consolidando la imagen institucional del ITSUP como agente activo de desarrollo social.

Gráfico 11. Atención y respeto

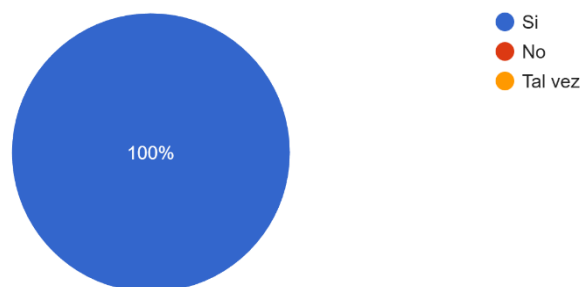


Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados manifestó haberse sentido bien atendido y respetado por el personal del proyecto *Zona Protegida*. Este resultado confirma el profesionalismo, ética y vocación de servicio del equipo conformado por docentes y estudiantes del ITSUP, quienes han demostrado un trato amable, empático y responsable en la atención a los beneficiarios. La unanimidad en las respuestas positivas refleja que los procesos de atención no solo cumplen con los estándares técnicos, sino también con los principios de respeto, calidez y humanismo, fundamentales en los proyectos de vinculación social. Además, este nivel de satisfacción evidencia la fortaleza del componente formativo del proyecto, que fomenta en los estudiantes competencias blandas esenciales para el ejercicio profesional en contextos comunitarios.

Gráfico 12. Recomendación social



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados manifestó haberse sentido bien atendido y respetado por el personal del proyecto *Zona Protegida*. Este resultado confirma el profesionalismo, ética y vocación de servicio del equipo conformado por docentes y estudiantes del ITSUP, quienes han demostrado un trato amable, empático y responsable en la atención a los beneficiarios. La unanimidad en las respuestas positivas refleja que los procesos de atención no solo cumplen con los estándares técnicos, sino también con los principios de respeto, calidez y humanismo, fundamentales en los proyectos de vinculación social. Además, este nivel de satisfacción evidencia la fortaleza del componente formativo del proyecto, que fomenta en los estudiantes competencias blandas esenciales para el ejercicio profesional en contextos comunitarios.

Análisis. Sugerencias de mejora del proyecto Zona Protegida

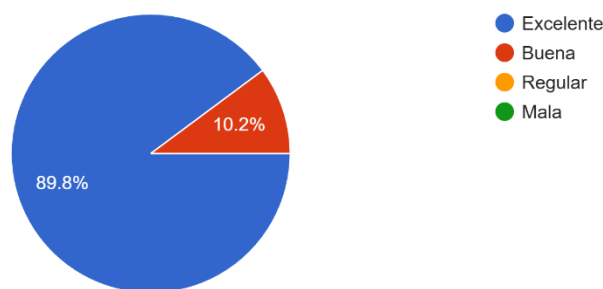
El análisis de las respuestas abiertas evidencia una valoración mayoritariamente positiva de los usuarios respecto a los servicios brindados por el proyecto *Zona Protegida*. La mayoría de las opiniones destacan el buen manejo, la calidad de atención y la utilidad del servicio, con comentarios como “*muy buen manejo del proyecto en la plaza central*” y “*seguir con la excelente atención que tiene el ITSUP*”, lo que refleja la confianza y satisfacción de la comunidad con la labor desarrollada.

Entre las sugerencias de mejora, los usuarios plantean la necesidad de ampliar los horarios de atención, incluyendo fines de semana, así como de realizar más capacitaciones preventivas y de primeros auxilios. Estas observaciones evidencian un alto grado de compromiso y apropiación por parte de los beneficiarios, quienes reconocen el impacto del proyecto y expresan su deseo de que el servicio continúe y se fortalezca.

En general, los comentarios reflejan una percepción de relevancia social y efectividad del proyecto, consolidando su papel como una iniciativa clave para la promoción de la salud y la prevención de emergencias en espacios públicos. La retroalimentación recibida constituye un insumo valioso para optimizar la planificación operativa y fortalecer la sostenibilidad del proyecto dentro del modelo de vinculación del ITSUP.

4.2.4 CESES

Gráfico 13. Calidad de servicio brindado



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 89,8 % de los usuarios calificó el servicio brindado por los estudiantes del proyecto *CESES* como *excelente*, mientras que un 10,2 % lo consideró *bueno*, sin registrarse valoraciones regulares o negativas. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción general con la atención recibida, evidenciando la competencia técnica y compromiso institucional de los estudiantes en los procesos de soporte y asesoría tecnológica. La valoración positiva obtenida demuestra que el proyecto ha logrado consolidarse como un espacio confiable y eficiente de vinculación entre la comunidad y el ITSUP, donde la calidad del servicio y la actitud proactiva de los participantes fortalecen la credibilidad institucional. En conjunto, estos resultados evidencian el impacto social y formativo del CESES, que promueve soluciones tecnológicas accesibles y de calidad para la ciudadanía.

Gráfico 14. Asesoría tecnológica



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados afirmó que la **solución o asesoría tecnológica recibida fue clara y útil**, lo que evidencia un **nivel total de satisfacción y efectividad** en la atención brindada por los estudiantes del proyecto *CESES*. Este resultado refleja que los beneficiarios comprendieron adecuadamente las orientaciones técnicas proporcionadas, percibiendo un impacto directo en la resolución de sus necesidades

tecnológicas. La unanimidad en las respuestas positivas demuestra la **pertinencia del acompañamiento académico-práctico**, así como la capacidad del proyecto para ofrecer **servicios tecnológicos de calidad, accesibles y comprensibles** para la comunidad. Este indicador consolida la función del CESES como un **espacio de innovación y vinculación social**, que promueve la transferencia de conocimiento técnico desde el ITSUP hacia la sociedad.

Gráfico 15. Tiempo de atención



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios indicó que el tiempo de atención fue adecuado a sus necesidades, lo que refleja una excelente gestión del servicio y eficiencia en los procesos de atención dentro del proyecto *CESES*. Este resultado demuestra que los estudiantes lograron ofrecer soluciones oportunas, sin demoras significativas, respondiendo de manera ágil y efectiva a los requerimientos de los beneficiarios. La total coincidencia en la percepción positiva evidencia una organización adecuada del trabajo técnico y del flujo de atención, así como una buena planificación de los recursos humanos y materiales del proyecto. En este sentido, el indicador confirma la capacidad operativa y compromiso institucional del CESES, posicionándolo como un espacio de atención tecnológica confiable, accesible y alineado con los estándares de calidad que promueve el ITSUP.

Gráfico 16. Recomendación social



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados manifestó que sí recomendaría los servicios tecnológicos ofrecidos por el proyecto *CESES* a otras personas o instituciones. Este resultado demuestra un índice absoluto de satisfacción y confianza en la calidad, utilidad y efectividad del servicio recibido. La disposición total a recomendar el proyecto refleja que los beneficiarios perciben al CESES como un espacio altamente competente, innovador y socialmente responsable, capaz de brindar soluciones tecnológicas de manera eficiente y accesible. Este indicador es una evidencia clara del impacto positivo del proyecto en la comunidad, consolidando su reputación y fortaleciendo la proyección institucional del ITSUP como entidad líder en la formación técnica aplicada a la resolución de necesidades reales del entorno.

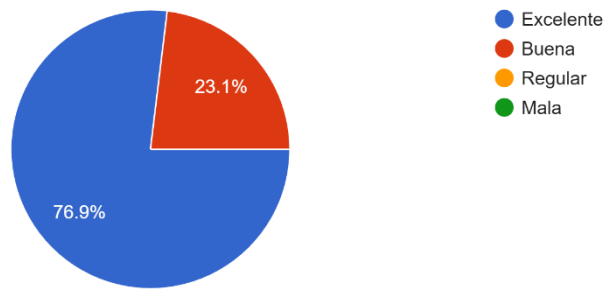
Análisis. Sugerencias de mejora del proyecto CESES

El análisis de las observaciones abiertas refleja una **percepción general muy positiva** por parte de los usuarios respecto al servicio brindado por el proyecto *CESES*. La mayoría de los comentarios expresan **agradecimiento y satisfacción** con la atención recibida, destacando la amabilidad, rapidez y conocimientos técnicos de los estudiantes. Entre las respuestas más representativas se encuentran expresiones como *“excelente atención, sigan así”*, *“muy buena asesoría, resolvieron mi problema”* o *“felicitaciones al equipo por su paciencia y profesionalismo”*, lo que evidencia el **buen nivel de aceptación y confianza** del público hacia el proyecto.

De manera puntual, algunos usuarios sugieren **fortalecer la difusión de los servicios tecnológicos**, con el fin de que más personas conozcan y accedan a los beneficios del CESES. Otras recomendaciones se orientan a **mantener la capacitación continua de los estudiantes** y a **ampliar la cobertura de atención** hacia sectores rurales o instituciones educativas externas. Estas sugerencias, aunque menores, son de carácter constructivo y reflejan la **disposición de los usuarios a contribuir con la mejora continua** del servicio. En conjunto, la información recopilada reafirma que el proyecto *CESES* cumple con altos estándares de calidad y pertinencia, siendo valorado no solo por su efectividad técnica, sino también por su **compromiso social y capacidad de innovación tecnológica**.

4.2.5 Plataforma Tecnológica

Gráfico 17. Calidad de servicio brindado



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 76,9 % de los usuarios calificó la atención recibida por los estudiantes del proyecto *Plataforma Tecnológica* como *excelente*, mientras que el 23,1 % la consideró *buena*, sin registrarse valoraciones negativas. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción general con el servicio brindado, evidenciando que los usuarios perciben calidad, compromiso y profesionalismo en el acompañamiento recibido. La combinación de calificaciones positivas demuestra la eficacia del proceso de atención y la adecuada formación técnica de los estudiantes participantes, quienes aplican sus conocimientos en contextos reales, ofreciendo soluciones tecnológicas útiles y oportunas. En síntesis, el proyecto se consolida como una iniciativa efectiva de vinculación, que integra la práctica profesional con el servicio social, fortaleciendo la imagen institucional del ITSUP en el ámbito tecnológico.

Gráfico 18. Asesoría tecnológica



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados manifestó que la **asesoría tecnológica brindada fue clara y útil**, lo cual refleja un **nivel absoluto de satisfacción y efectividad** en la atención ofrecida por el proyecto *Plataforma Tecnológica*. Este resultado demuestra que los beneficiarios comprendieron plenamente la orientación recibida y reconocen el valor

práctico de las soluciones propuestas por los estudiantes. La unanimidad en las respuestas positivas evidencia la **idoneidad técnica y comunicativa** del equipo de trabajo, así como la capacidad del proyecto para ofrecer servicios tecnológicos que responden con precisión a las necesidades de la comunidad. Este indicador consolida la relevancia del proyecto dentro de las estrategias de vinculación del ITSUP, promoviendo la **transferencia de conocimiento tecnológico con enfoque social y educativo**.

Gráfico 19. Tiempo de atención



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados afirmó que el **tiempo de atención fue adecuado** a sus necesidades, lo cual evidencia una **excelente organización y eficiencia operativa** en la gestión del servicio brindado por el proyecto *Plataforma Tecnológica*. Este resultado demuestra que los estudiantes lograron ofrecer un servicio ágil, resolviendo oportunamente las solicitudes tecnológicas planteadas por los beneficiarios. La unanimidad en las respuestas positivas refleja la **capacidad del equipo para planificar y administrar correctamente los procesos de atención**, asegurando un equilibrio entre calidad, rapidez y precisión en las soluciones propuestas. En consecuencia, este indicador confirma que el proyecto mantiene un **alto nivel de efectividad y satisfacción del usuario**, reafirmando la pertinencia del trabajo realizado por el ITSUP en el ámbito de la vinculación tecnológica con la comunidad.

Gráfico 20. Recomendación social



Fuente: Encuesta de satisfacción

Análisis

El 100 % de los usuarios encuestados respondió afirmativamente, señalando que **sí recomendarían los servicios tecnológicos** ofrecidos por el proyecto *Plataforma Tecnológica* a otras personas o instituciones. Este resultado refleja un **grado absoluto de satisfacción y confianza** en el servicio recibido, destacando la calidad, pertinencia y utilidad de las soluciones brindadas. La unanimidad en las respuestas positivas demuestra que los beneficiarios perciben al proyecto como una **iniciativa efectiva, innovadora y socialmente valiosa**, capaz de resolver necesidades tecnológicas con profesionalismo y empatía. Este indicador, además, evidencia que el proyecto ha logrado consolidarse como un referente en vinculación tecnológica, fortaleciendo la **proyección institucional del ITSUP** al posicionar a sus estudiantes y docentes como agentes de cambio en la transformación digital y el desarrollo comunitario.

Análisis. Sugerencias de mejora del proyecto Plataforma Tecnológica

El análisis de las respuestas cualitativas revela una **evaluación altamente positiva** por parte de los usuarios del proyecto *Plataforma Tecnológica*. En su mayoría, los comentarios expresan **agradecimiento y reconocimiento** hacia la atención recibida, destacando la **eficiencia, amabilidad y capacidad técnica** de los estudiantes participantes. Frases como “*excelente servicio*”, “*muy buena atención y asesoría*” o “*felicitaciones por su profesionalismo*” son recurrentes, lo que refleja el **buen posicionamiento del proyecto en la comunidad** y el cumplimiento de los objetivos de vinculación social.

Entre las sugerencias planteadas, se identifican propuestas orientadas a **ampliar la cobertura de atención**, particularmente en zonas rurales o instituciones educativas externas, así como a **diversificar los servicios tecnológicos ofrecidos**. También se sugiere fortalecer los espacios de **capacitación práctica y actualización técnica** para los estudiantes, con el propósito de mantener un nivel óptimo de desempeño. Estas

observaciones se consideran **constructivas y valiosas**, ya que provienen de usuarios satisfechos que reconocen el impacto positivo del proyecto y buscan su mejora continua. En síntesis, las sugerencias recabadas confirman la **pertinencia, aceptación y efectividad** del proyecto *Plataforma Tecnológica*, reafirmando el compromiso del ITSUP con la innovación, la calidad de servicio y la transferencia de conocimiento al entorno social.

5. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios beneficiarios de los proyectos de vinculación del ITSUP, quienes valoraron positivamente la calidad del servicio, la atención recibida y la utilidad de las actividades ejecutadas. La percepción general demuestra que los objetivos institucionales se cumplen de manera efectiva, reflejando un trabajo comprometido y pertinente por parte de docentes y estudiantes.

Asimismo, el análisis de los resultados muestra una satisfacción global superior al 95 %, con unanimidad en variables clave como el respeto, la utilidad del servicio y la recomendación del proyecto. Esto confirma la eficiencia del modelo de vinculación y su impacto directo en la comunidad.

Finalmente, se identifican como principales fortalezas el compromiso, la responsabilidad y la calidez humana del personal participante, mientras que las oportunidades de mejora se orientan a reforzar la capacitación de nuevos estudiantes y optimizar los procesos de atención. En conjunto, los resultados confirman la pertinencia y efectividad social de los proyectos de vinculación del ITSUP.

6. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la capacitación técnica y formativa de los estudiantes participantes, priorizando talleres de actualización, habilidades comunicativas y protocolos de atención al usuario, con el fin de garantizar la continuidad de los estándares de calidad observados.
2. Ampliar los horarios y puntos de atención comunitaria, especialmente en los proyectos de salud y tecnológicos, a fin de atender la demanda creciente de usuarios y garantizar mayor cobertura e inclusión social en diferentes sectores del cantón Portoviejo.

3. Consolidar la continuidad del personal docente y estudiantil en procesos que requieren seguimiento prolongado (rehabilitación física, atención infantil, soporte tecnológico), asegurando la trazabilidad y eficacia en los resultados de los beneficiarios.
4. Fortalecer la gestión interinstitucional y comunitaria, promoviendo alianzas con organismos públicos, unidades educativas, comités barriales y entidades de salud o tecnología, que permitan ampliar el alcance y sostenibilidad de los proyectos.

8. FIRMAS

REALIZADO POR:	
Lic. Oscar Enrique Galarza Barrezueta Director de Vinculación con la Sociedad	
REVISADO POR:	
Ing. Silvia Patricia Pico Bazurto Mgs. Vicerrectora Académica	
APROBADO POR:	
Ing. Roberth William Zambrano De La Torre Rector	