

# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos

---



Superintendencia del Mercado de Valores  
de la República Dominicana

Mayo 2021

# Índice

---

<b>Ficha Técnica</b>	<b>2</b>
<b>Metodología SERVQUAL</b>	<b>7</b>
<b>Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL</b>	<b>9</b>
<b>Satisfacción general del servicio esperado vs el recibido</b>	<b>15</b>
<b>Indicadores demográficos de los clientes</b>	<b>19</b>

# Ficha Técnica

# Ficha Técnica

<b>Universo</b>	<p>¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario?</p> <p>Los cuestionarios serán aplicados a los clientes de la Superintendencia del Mercado de Valores.</p>
<b>Ámbito</b>	<p>¿Dónde serán aplicadas las encuestas?</p> <p>Las encuestas serán aplicadas en la instalaciones de la Superintendencia del Mercado de Valores, Av. César Nicolás Penson No. 66, Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana</p>
<b>Muestra</b>	<p>Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción ciudadana: <a href="https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/">https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/</a></p> <p>Se prosiguió a calcular la muestra correspondiente para la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tamaño de la población: 50</li><li>• Nivel de confianza: 95%</li><li>• Margen de error: 5%</li><li>• Tamaño de la muestra: 45</li></ul>
<b>Método a utilizar</b>	<p>Encuesta personal, auto-administrada, por correo electrónico.</p> <p>Las encuestas se realizarán vía correo electrónico.</p>

# Ficha Técnica

<b>Fecha de trabajo</b>	Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin). Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 29 días laborables, a partir del día 08 de marzo de 2021, hasta el día 16 de abril de 2021.
<b>Realización</b>	¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información? Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores que imparten el servicio de forma regular.
	<b>Responsable de encuesta</b>
	Jenniffer Florimón
	Sócrates Fersobe
	Laura Contreras
	El procesamiento de los resultados de las encuestas será realizado por los colaboradores de la División de Calidad en la Gestión:  Ligia Fondeur, Encargada de Calidad en la Gestión. Jeisson Miguel Encarnación, Analista de Calidad en la Gestión.

# Ficha Técnica

<b>SERVICIO PRESENCIALES FRECUENTES</b>	<b>Población del estrato</b>	<b>Muestro por cada estrato (nh) = r(Nh)</b>
<b>Solicitudes para Credenciales de Corredores de Valores.</b>	59	2
<b>Solicitudes para Credenciales de Promotores de Fondos de Inversión.</b>	10	1
<b>Personas capacitadas, formalmente encuestadas.</b>	161	42
<b>Total Muestreo estratificado</b>	<b>230</b>	<b>45</b>

# Metodología SERVQUAL

# Metodología SERVQUAL

El modelo de la encuesta es la SERVQUAL es un cuestionario con preguntas para medir la calidad del servicio. Este modelo fue desarrollado en Estados Unidos con la ayuda del Marketing Science Institute y se validó en América Latina por Michelsen Consulting. Está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera expectativas del mismo.

Del análisis de los resultados de SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y con base en éste, se puede determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Es una excelente herramienta para que las empresas evalúen la percepción de sus clientes.

**Las dimensiones del modelo son las siguientes:**

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Se suprimió esta dimensión en nuestro estudio, ya que la Superintendencia del Mercado de Valores ha rentado locales en CENTU, para poder impartir los exámenes de licencia de corredores, promotores y otras actividades).

**Eficacia/confiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.

**Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Profesionalidad/confianza:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

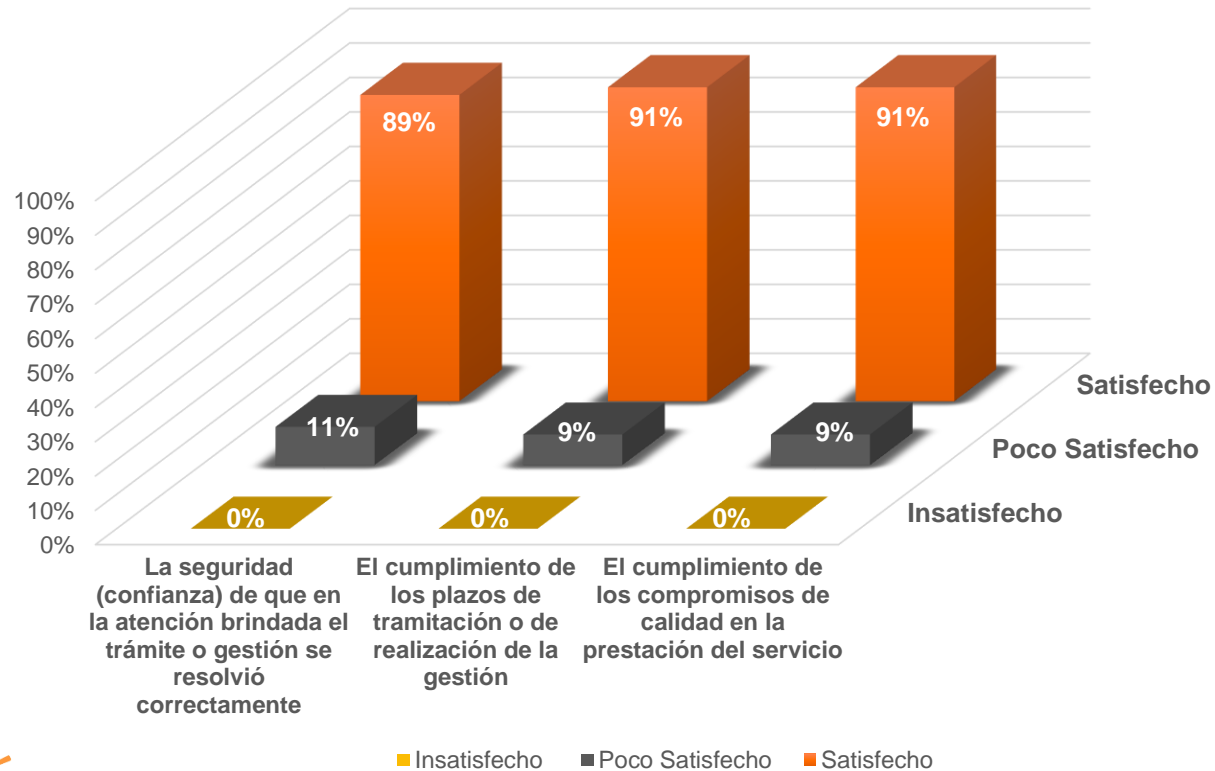
**Empatía/accesibilidad:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.



# Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## Dimensión: Eficacia/confiabilidad



90%

Promedio de la satisfacción de la dimensión

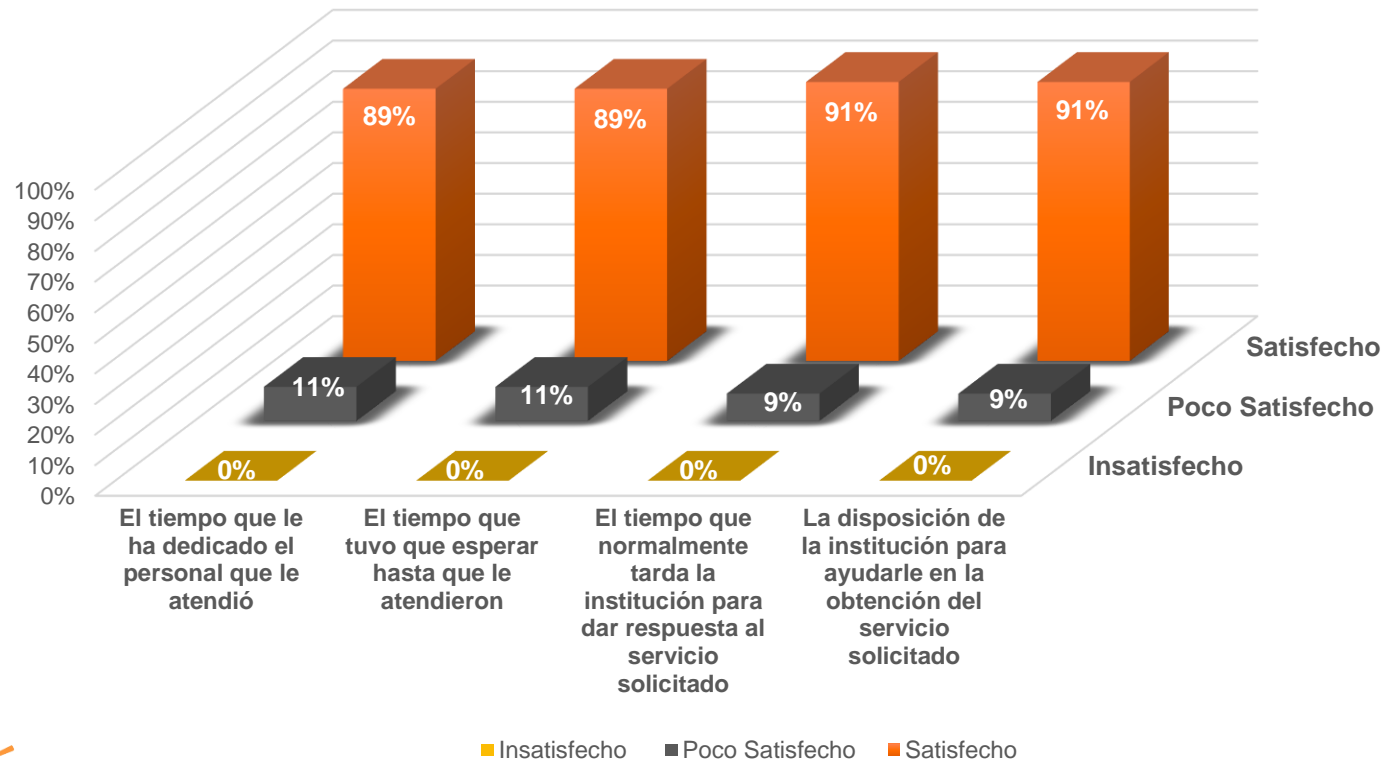
91%

Valoración Global

Base: 100% Total muestra

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## Dimensión: Capacidad de Respuesta



90%

Promedio de la satisfacción de la dimensión

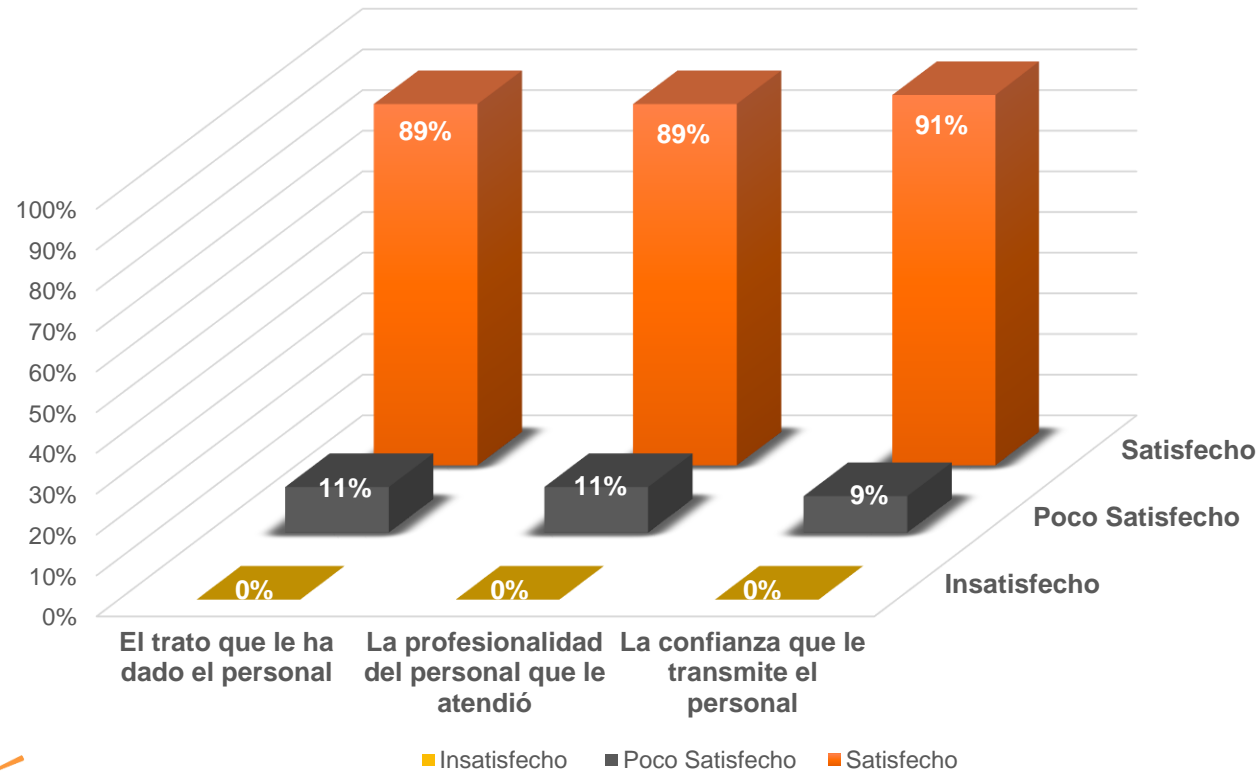
91%

Valoración Global

Base: 100% Total muestra

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## Dimensión: Profesionalidad/Confianza en el personal



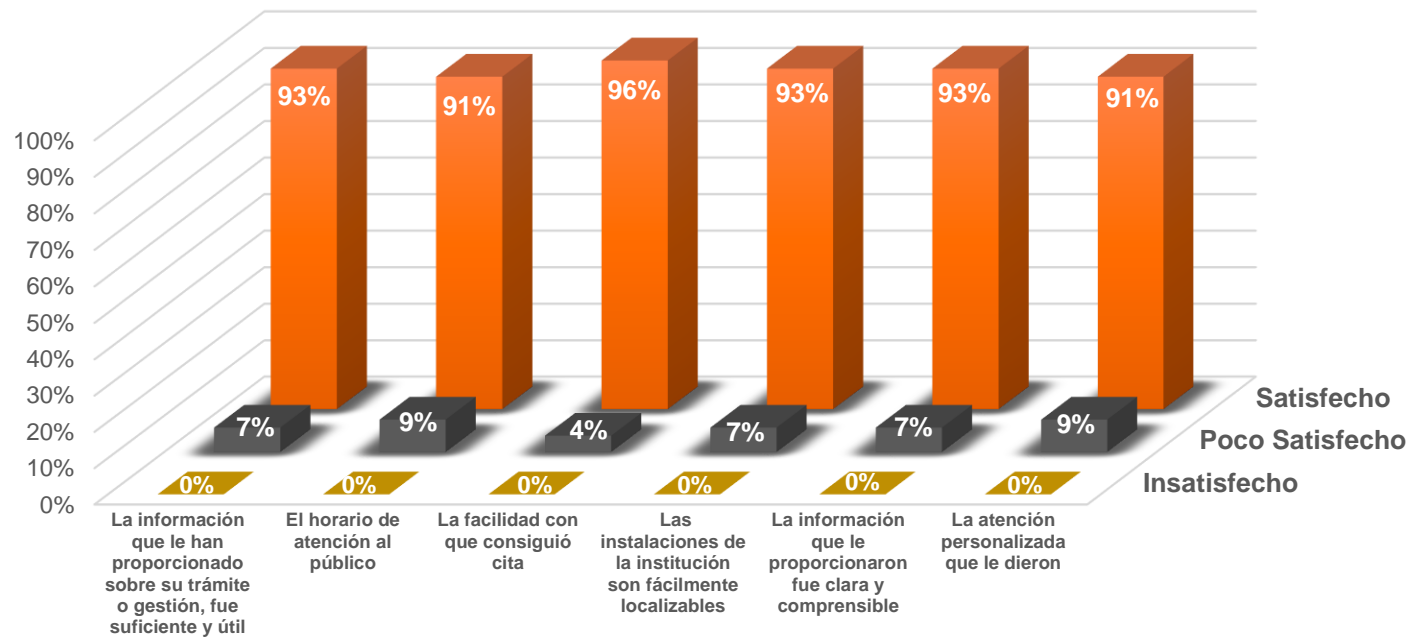
**90%** Promedio de la satisfacción de la dimensión

**91%** Valoración Global

Base: 100% Total muestra

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## Dimensión: Empatía/accesibilidad



93%

Promedio de la satisfacción de la dimensión

96%

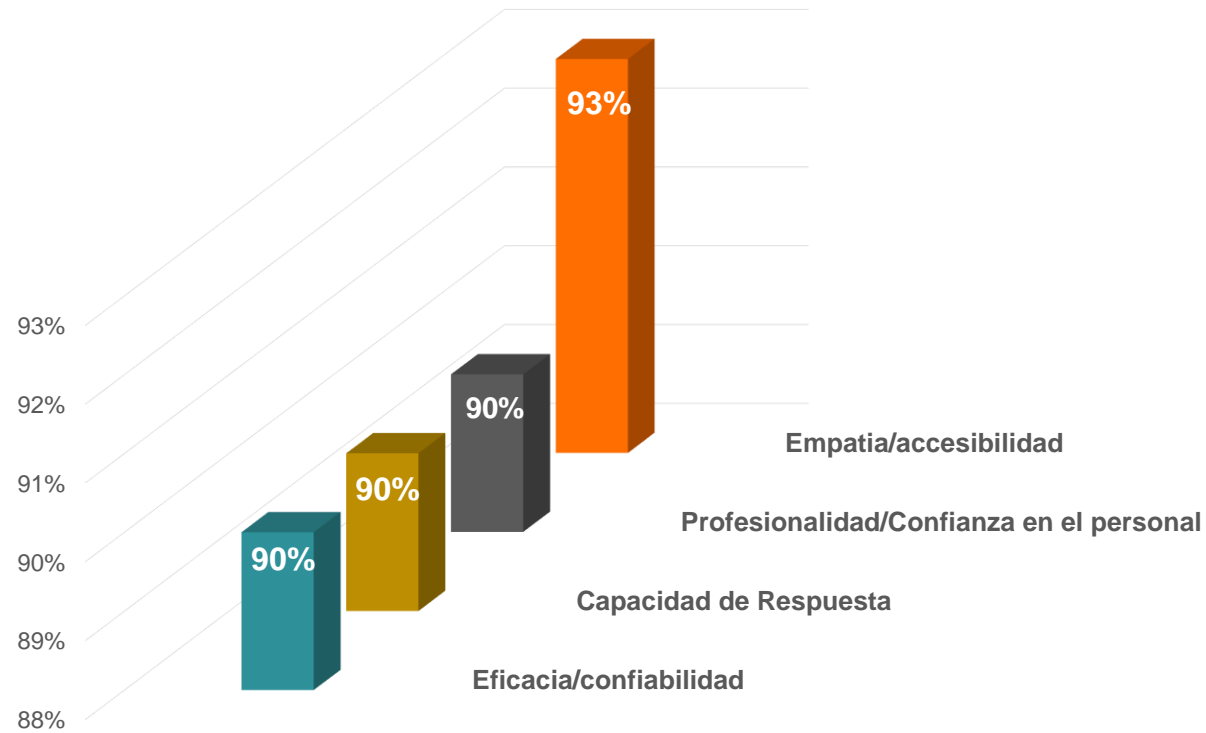
Valoración Global

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

# Índice de satisfacción de la SIMV

## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

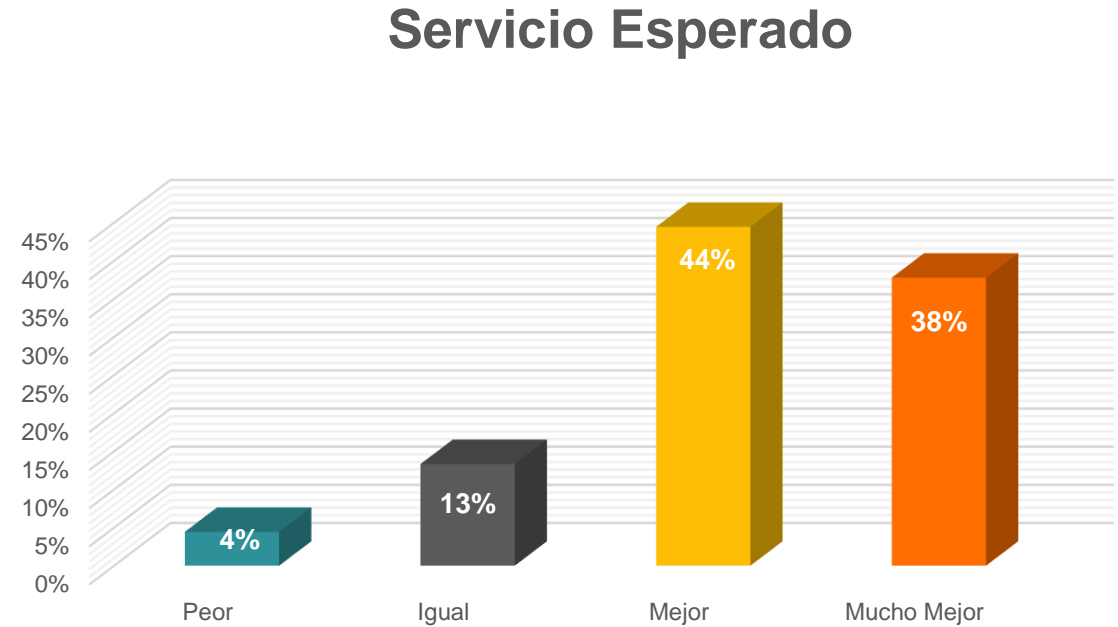
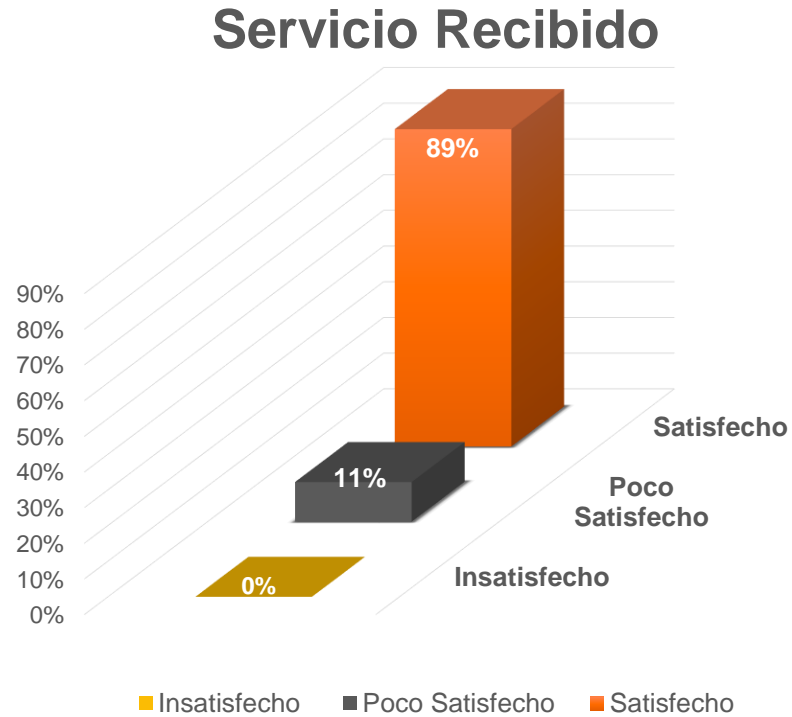


**91%**  
Índice de Satisfacción en General

Base: 100% Total muestra

# Satisfacción general del servicio esperado vs el recibido

# Servicio Esperado vs el Recibido



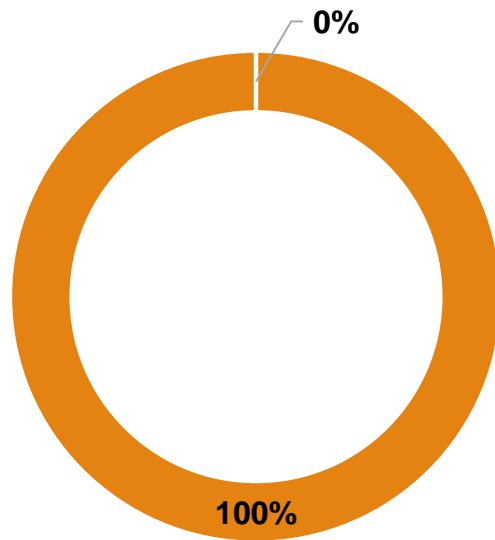
**El 96% del servicio recibido es igual, mejor o mucho mejor de lo esperado.**

Base: 100% Total muestra

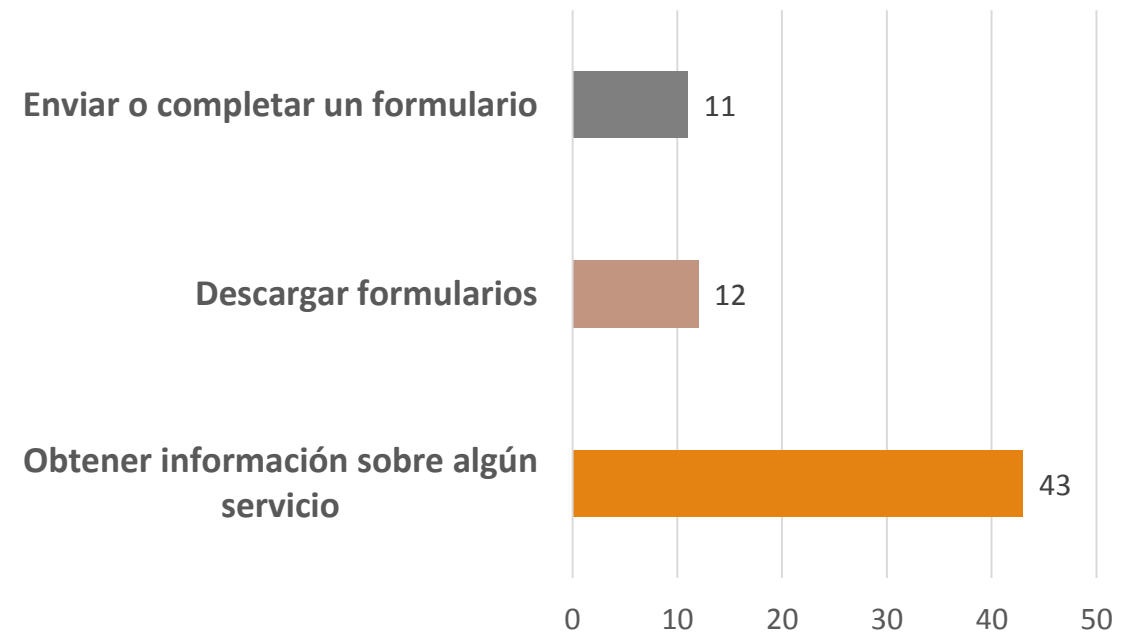


# Contacto con la Páginas WEB de la Institución

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

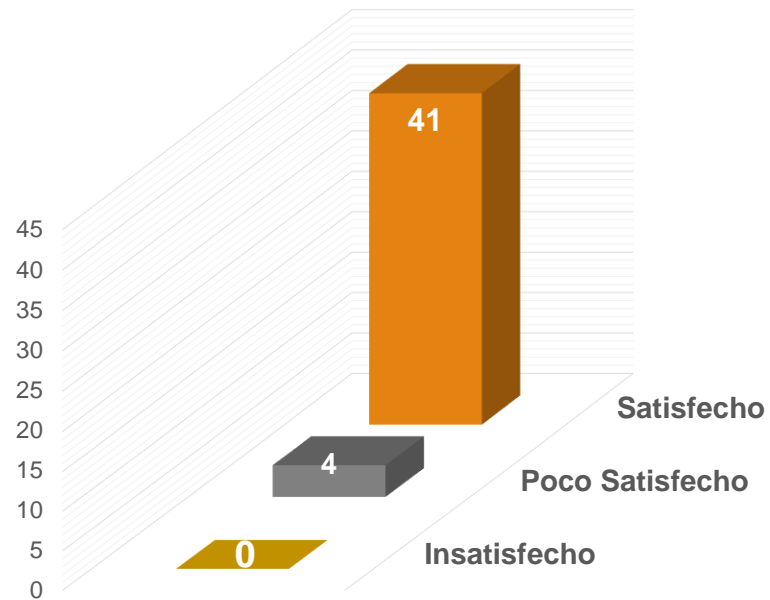


Y en esa ocasión, utilizó la página web para (Múltiples Respuestas)

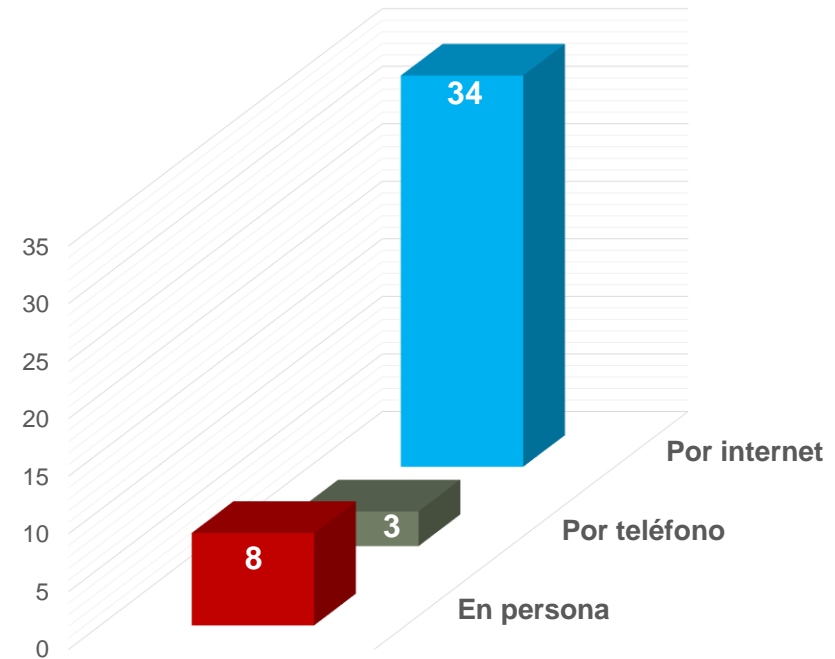


# Contacto con la Páginas WEB de la Institución

Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió.



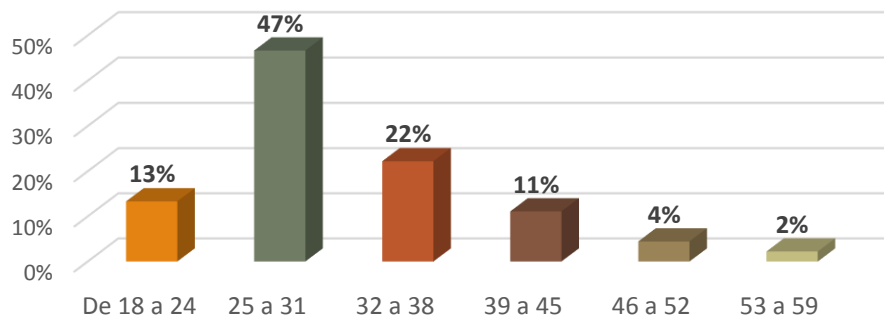
¿Cómo preferiría contactar a la institución?



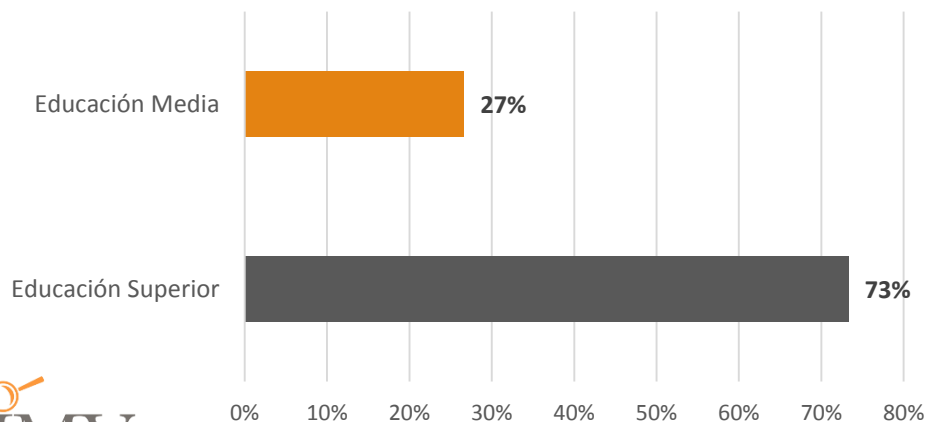
# Indicadores demográficos de los clientes

# Perfil de Encuestado

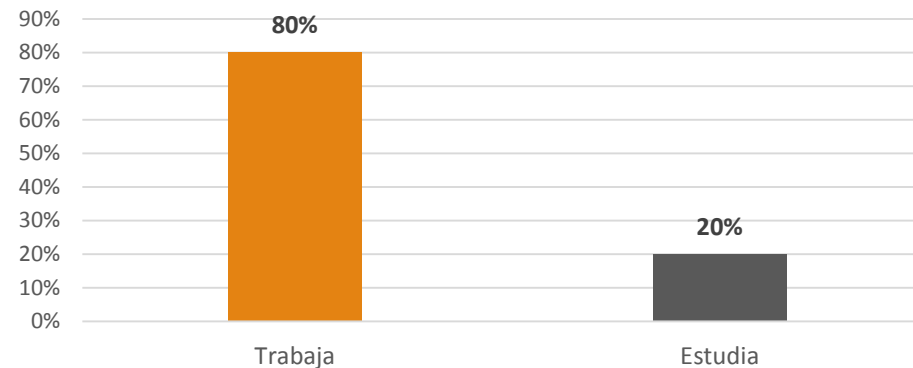
¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Sexo del encuestado

