



Objetivo

Evaluación de la Satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos, usando el modelo Servqual.

Notas

Los casos con un tamaño de muestra menor a 30 casos se denotan con (*). Los resultados en dichos casos se presentan solo para formulación de hipótesis.



Tipo de estudio: Cuantitativo mediante entrevista cara a cara (presencial).

Tamaño de muestra y margen de error: Se evaluaron un total 701 usuarios de la DGII. Los errores de muestreo corresponden a 3.70% sobre los valores de la muestra total. Con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.



Entrevistadores: Capacitados en la aplicación del instrumento y experiencia en la técnica de entrevistas cara a cara.

Cobertura: 18 administraciones locales. Distribuidas en Santo Domingo (10) y en el interior del país (8).

Procesamiento de los datos: Paquete estadístico SPSS.

Unidad de estudio: Contribuyentes y ciudadanos que visitan las principales administraciones locales.