

FICHA TÉCNICA

- ✓ **Universo:** usuarios de las provincias seleccionadas que acudieron a las Oficinas Comerciales del INAPA: 8236 personas.
- ✓ **Ámbito:** clientes que acudieron a las Oficinas Comerciales en busca de los servicios “solicitud de nuevo contrato” y “ajuste de facturación”; las Provincias seleccionadas fueron: Mao, San Juan de la Maguana, San Francisco de Macorís, Nagua, San Cristóbal, Bani, San Pedro de Macorís y Barahona.
- ✓ **Muestra:** 368 entrevistas, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$.
- ✓ **Método a utilizar:** administrada por el personal de las Oficinas Comerciales.
- ✓ **Fecha del trabajo de campo:** del 22 de abril al 6 de junio 2019.
- ✓ **Realización:** los levantamientos serán realizados por personal de servicio al cliente de las Oficinas Comerciales del INAPA. El Departamento de Calidad en la Gestión realizó la tabulación y procesó la información de las encuestas.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el levantamiento de la información fue la aplicación del cuestionario, con la técnica de entrevista cara a cara, el instrumento fue aplicado a los usuarios que acudieron a las Oficinas Comerciales en busca de servicios.

El cuestionario comprende preguntas que dan respuesta a cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución:

- Elementos tangibles.
- Eficacia/confiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Profesionalidad/confianza en el personal.
- Empatía/accesibilidad.

El rango de valoración de las respuestas está expresado en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto el menor grado de satisfacción; 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

La escala de satisfacción a utilizar será la siguiente:

Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
0 a 3	4 a 6	7 a 10