



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

En el presente documento se detallan los criterios con los cuales fue realizada la encuesta de satisfacción ciudadana de Autoridad Portuaria Dominicana:

### **UNIVERSO:**

El cuestionario le será aplicado a nuestros ciudadanos/clientes atendiendo a los lineamientos establecidos en nuestro procedimiento interno "Satisfacción al Usuario/Ciudadano (APD-P-CAL-05), con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados por APORDOM.

En nuestro directorio portuario disponemos de un total de 59 Navieras y 25 empresas Ship Chandler. Utilizaremos como nuestro universo el número de solicitudes mensuales del servicio más demandado que posee un promedio mensual de 90 solicitudes aproximadamente.

### **ÁMBITO:**

- La encuesta será publicada en la página web de la institución y será publicada en las redes sociales con la finalidad de incentivar la participación voluntaria de nuestros ciudadanos/clientes y de dar a conocer por diferentes medios la importancia de conocer su opinión con relación a los servicios que ofrecemos.
- Aplicaremos la encuesta también de forma presencial en las oficinas de la Dirección Logística, donde diariamente se reciben empresas Ship Chanlers solicitando permisos para acceder a los puertos; así también desde la Dirección Comercial se estarán contactando con las Navieras por diferentes medios para la realización de dicho cuestionario.

### **MUESTRA:**

El tamaño de la muestra será determinado mediante la técnica del Muestreo Aleatorio Simple, donde el valor del universo es 90 como fue indicado anteriormente. Se utilizará la calculadora de muestras digital que está disponible en el siguiente enlace Web:

[https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

La muestra será seleccionada atendiendo a un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%. Como se puede apreciar en la imagen mostrada a continuación, el tamaño requerido de la muestra es de 74:



### Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 90**

**Tamaño de muestra: 74**

#### Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra  
z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

### MÉTODO A UTILIZAR:

Utilizaremos diversos métodos que garanticen la participación del tamaño requerido de la muestra para que la retroalimentación obtenida sea objetiva y se logre evaluar correctamente la percepción de nuestros ciudadanos/clientes:

- La encuesta será publicada en la página web donde los usuarios podrán acceder libremente desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- La encuesta será enviada por correo electrónico masivo a los clientes atendiendo al Directorio Portuario.
- La encuesta será aplicada también de forma presencial en las instalaciones de APORDOM, específicamente en la Dirección de Logística como fue indicado anteriormente.
- En caso de ser requerido, la representante de “Atención al Usuario en la Dirección Comercial” deberá llamar a los clientes para realizar la encuesta por vía telefónica.

### FECHA DE TRABAJO:

La encuesta será publicada en la página Web de la institución en el mes de enero 2021, de no obtener la participación esperada, entonces, será realizada de manera presencial y por vía telefónica en los meses de febrero a mediados de marzo 2021.



## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

### REALIZACIÓN:

- **Elaboración del cuestionario, coordinación para la realización, análisis de resultados y procesamiento de la información:** Calidad.
- **Publicación en la Página Web y Redes Sociales:** Comunicaciones
- **Encuesta presencial al solicitar “permiso de acceso a puertos”:** Logística
- **Llamadas telefónicas a las navieras:** Comercial