

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la OMSA



OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

PERIODO 2021

INDICE

Índice

Introducción	2
Ficha técnica.....	4
Terminología	5
Descripción y análisis de los resultados	6

Introducción

La encuesta de satisfacción al ciudadano es un mecanismo utilizado en la institución con el objetivo de medir la satisfacción y percepción de los usuarios del servicio ofrecido.

Para verificar que el servicio que se ofrece llega al usuario de la forma como se concibe, la realización de estas involucra a todo el personal del departamento de calidad en la gestión y la división de servicio al cliente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para tales fines, se creó el procedimiento “Para Estudio Satisfacción Al Usuario” con el código PR-PLAN-87, cuyo alcance establece que es aplicable a usuarios, suplidores y partes interesadas. Tiene dos documentos de referencias que son, el formulario de evaluación a bordo de los autobuses y el formulario de encuesta.

La metodología utilizada fue un cuestionario digital a usuarios del servicio, mediante encuesta personalizada, utilizando dispositivos móviles, la cual estuvo bajo la coordinación general de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el departamento de calidad en la gestión. El Equipo Técnico estuvo conformado por cuatro (4) colaboradores y el equipo encuestador estuvo conformado por siete (7) colaboradores.

FICHA TECNICA

Ficha técnica

Universo	Solo se entrevistaron los usuarios del servicio de transporte de pasajero, de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, en el Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.														
Ámbito	Se realizó el levantamiento en los corredores del Distrito Nacional, la provincia Santo Domingo y corredores de la provincia de Santiago.														
Muestra	385 entrevistas, de las cuales 356 entrevistas se aplicaron en Santo Domingo y 29 entrevistas fueron aplicadas en Santiago, con un margen general de error de +5,0%, con un nivel de confianza de 95%, y P=Q es decir p/q=50/50, como caso más desfavorable, distribuida de forma proporcional al número de usuarios que utiliza el servicio en los corredores de Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.														
Muestreo Estratificado	<p>Luego de conocer la muestra total para esta población se requiere saber cuántas muestra del total de 385, corresponden a Santo Domingo y cuántas corresponden a Santiago de los Caballeros. Para saber esto se calculó la muestra de cada estrato o provincia (nh), para estos fines se requiere determinar una fracción constante que llamaremos r, la cual se calcula dividiendo la muestra (n) entre la población (N), de manera que $r=n/N$. Aplicando los valores se obtiene que: $r = 385/1,243,671 = 0.000309567$</p> <p>. r=0.000309567</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Estrato (h)</th> <th style="text-align: right;">Población del Estrato (Nh)</th> <th style="text-align: right;">Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Santo Domingo</td> <td style="text-align: right;">1,148,976</td> <td style="text-align: right;">356</td> </tr> <tr> <td>Santiago</td> <td style="text-align: right;">94,695</td> <td style="text-align: right;">29</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: right;">1,243,671</td> <td style="text-align: right;">385</td> </tr> </tbody> </table>			Estrato (h)	Población del Estrato (Nh)	Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)	Santo Domingo	1,148,976	356	Santiago	94,695	29	Total	1,243,671	385
Estrato (h)	Población del Estrato (Nh)	Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)													
Santo Domingo	1,148,976	356													
Santiago	94,695	29													
Total	1,243,671	385													
Método para utilizar	Se utilizó un cuestionario estructurado, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta, en los diversos corredores de la institución.														
Fecha del trabajo	Del 20 de mayo al 04 de junio del año 2021														
Realización	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento Calidad en la Gestión).														
	Analista redactor: Jose Angel Ortiz Beltre														

Terminología

Estadística: Es la parte de las Matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

La estadística descriptiva: Es el conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos.

Muestra: Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

Encuesta: Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Descripción y análisis de los resultados

Durante la realización la encuesta de satisfacción al usuario se obtuvieron los siguientes resultados, la cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, dentro de las cuales su población conto con 208 hombres y 177 mujeres.

Determinando así que los hombres son el mayor usuario del servicio que ofrece la institución, reflejando el 54.03% y las mujeres el 45.97% restante.

Los usuarios oscilan entre 18 a 60 años, puntualizando el uso las personas en edades comprendida entre 32 y 38 años, representando un 23.12% del total de los ciudadanos. Cuando se clasificaron por nivel ocupacional los ciudadanos, se refleja una preponderancia de la clase trabajadora, con un 72.47% y un 11.43% en el nivel de estudiantes.

En cuanto a los elementos tangibles, se refleja una valoración significativa en la apariencia física de los conductores en coherencia al servicio recibido, con una valoración de una 84.86% de satisfacción de parte de los ciudadanos.

La confianza de la atención recibida en las unidades es el elemento de mayor valoración en la dimensión de fiabilidad por los ciudadanos, con un 84.35 % de nivel de satisfacción.

Cuando se abordó la dimensión de capacidad de repuesta, los ciudadanos indicaron un nivel de satisfacción es bueno, reflejando un 84.68% de nivel de satisfacción en el elemento tiempo de duración para trasladarse al lugar de llegada del autobús, y reconocieron con un 71.69% de nivel de satisfacción, el tiempo que se tarda para dar repuesta al servicio solicitado.

Con relación a la dimensión de seguridad esta llegó a una ponderación de 83.96%, el estudio refleja unos niveles de valoración por encima del 80% de satisfacción en todos los elementos a ponderar, reflejándose un 84.94% en cuanto al trato que da el personal al ciudadano; un 83.12 % de nivel de satisfacción por la profesionalidad del personal y un 82.86 % por la confianza que transmiten.

Se observó en la dimensión de empatía, que los ciudadanos clientes reflejan un 85.97% de satisfacción con relación al horario en que se ofrece el servicio; un 87.53% de nivel de satisfacción por bueno y confortable y es importante destacar el nivel de satisfacción de un 88.31% que tienen los ciudadanos clientes cuando se le preguntó por lo fácilmente localizable de las unidades.

En cuanto a las dimensiones generales, el estudio arrojó que los ciudadanos clientes valoran con un 87.53% de nivel de satisfacción con relación a la apariencia física, limpieza e higiene de las unidades.

Los ciudadanos clientes valoran en un 84.94% de nivel de satisfacción, la atención individualizada brindada por los conductores y/o cajeras al abordar nuestras unidades.

Cuando se le preguntó por el nivel de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución, los ciudadanos clientes lo calificaron con un 84.68% % de satisfacción.

Cuando se cuestionó a los ciudadanos que, si el servicio que recibió se adecua a sus necesidades, el 89.87%% quedó satisfecho y un 7.53% poco satisfecho, solamente el 1.56% quedó insatisfecho.

El 71.95% percibió el servicio mejor de lo esperado y el 21.30% mucho mejor. Esto se reflejó cuando se les preguntó a los ciudadanos clientes que hicieran una comparación entre el servicio recibido versus el esperado.

Finalmente, el estudio reflejó que, solamente el 1.56% de los ciudadanos clientes había contactado nuestra institución vía internet en los últimos 6 meses. Y cuando fueron abordados sobre cuál sería su medio preferido para contactar la institución, el estudio refleja que el 45.45% prefieren personalmente, el 20.78% vía internet y un 33.51% vía telefónica.

**SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCION
EN LAS DIMENSIONES
SERVQUAL**

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

DIMENSIONES

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

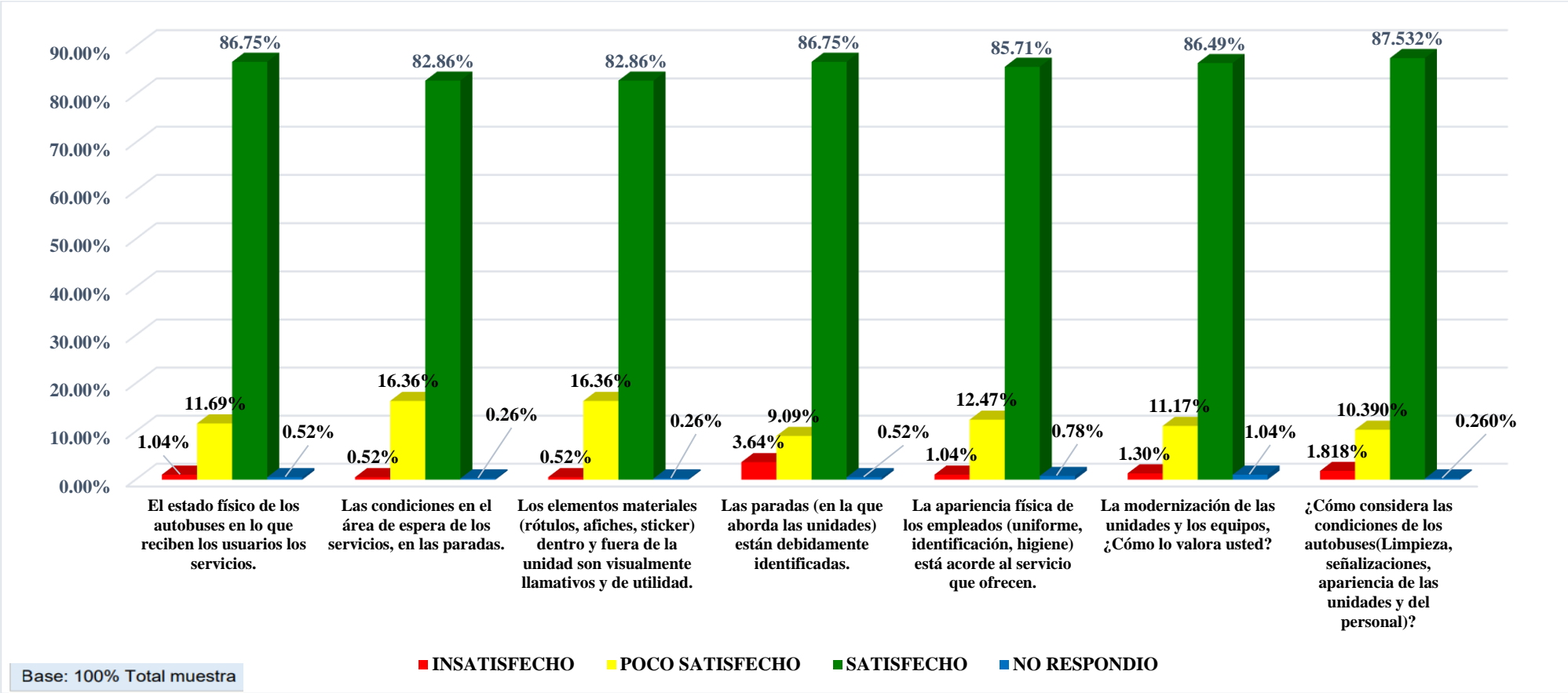
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Satisfacción general dimensión

84.86%

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora ...



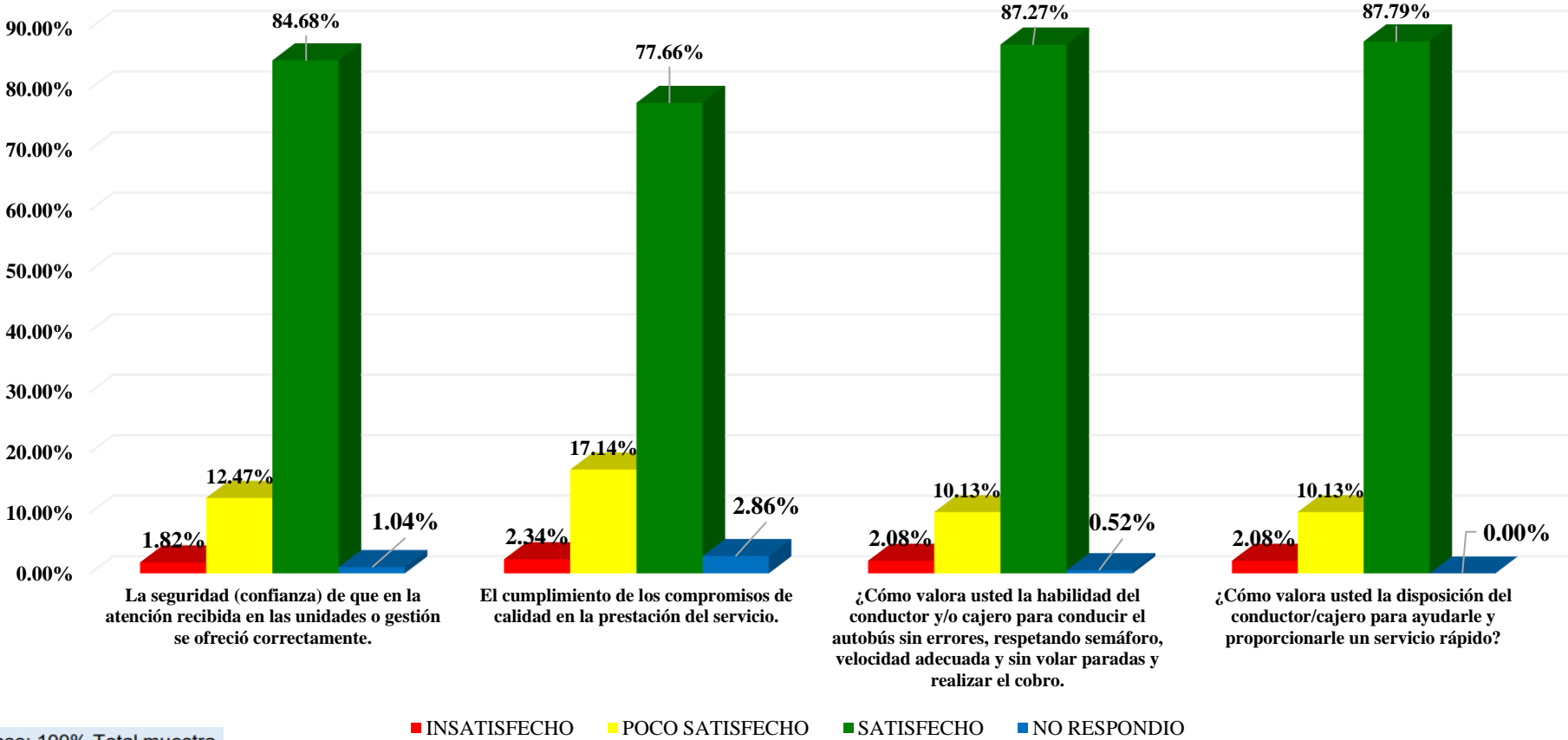
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora ...

Satisfacción general dimensión

84.4%



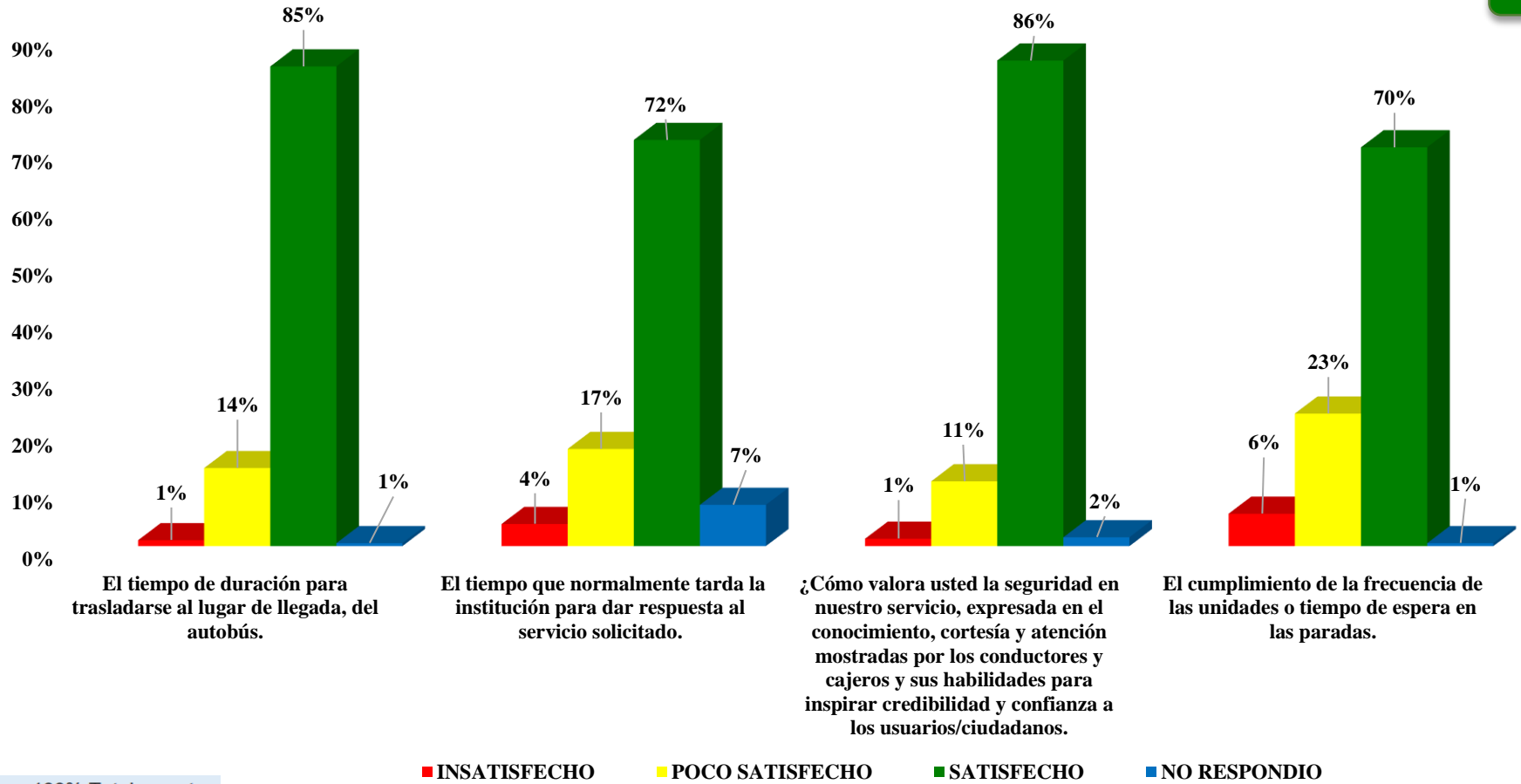
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora ...

Satisfacción general dimensión

78.1%



Base: 100% Total muestra

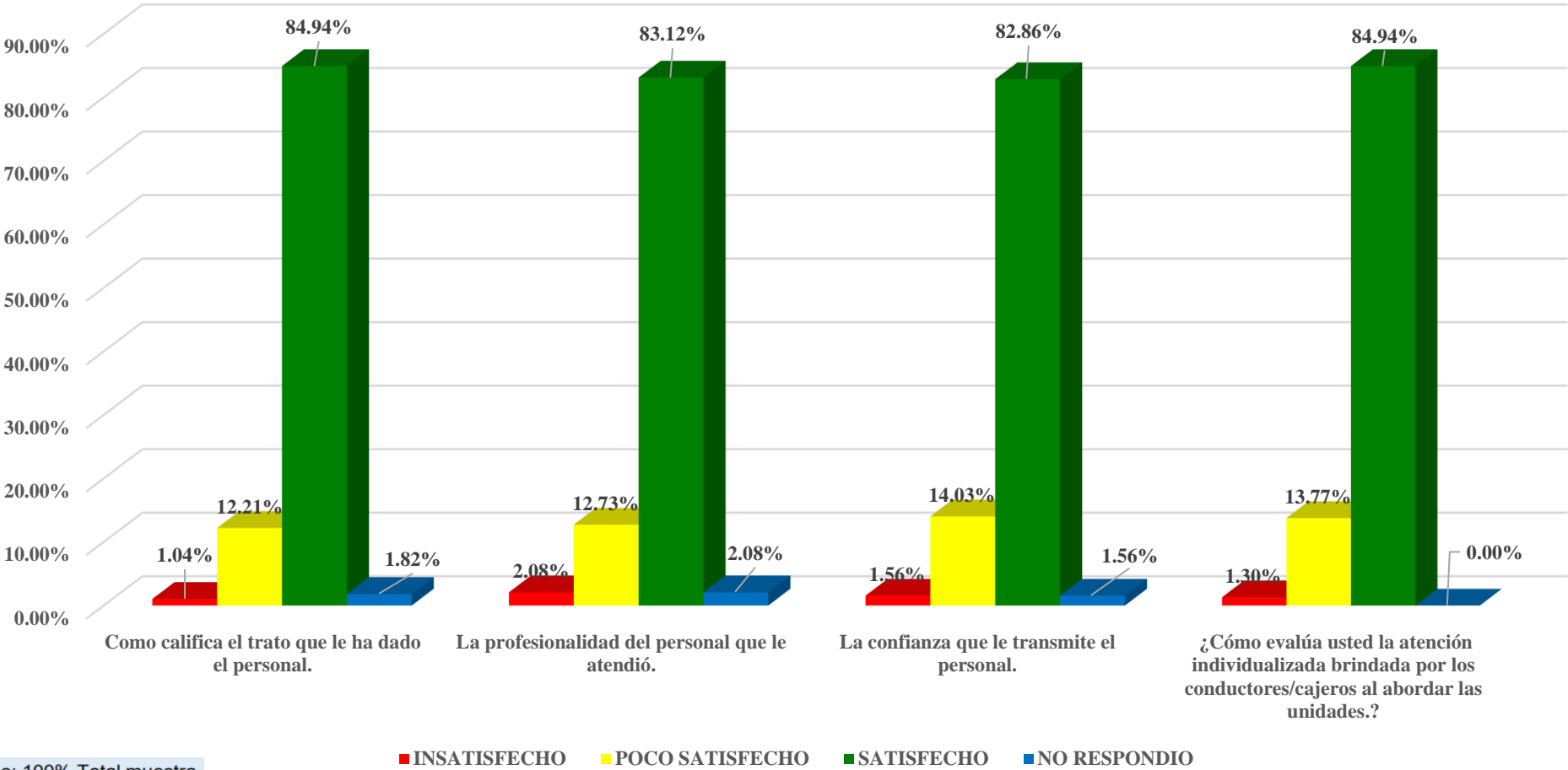
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora ...

Satisfacción general dimensión

84.0%



Base: 100% Total muestra

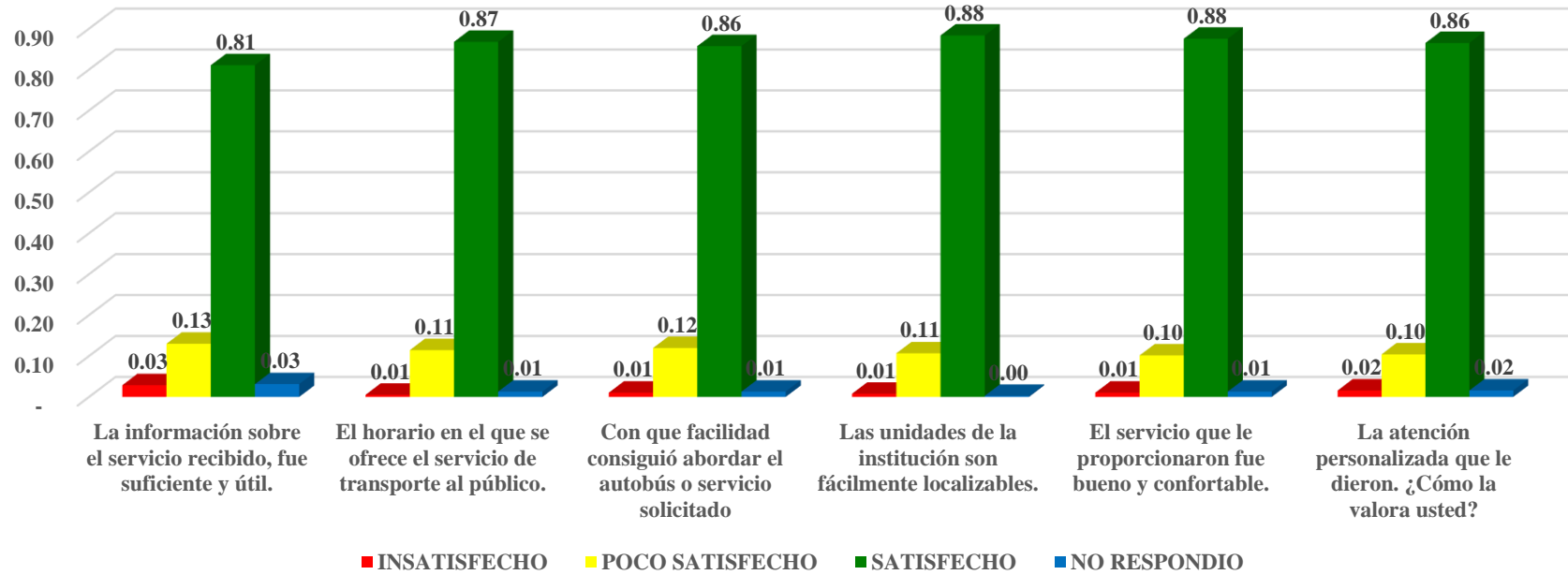
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: EMPATIA

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora ...

Satisfacción general dimensión

85.97%



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

Indicador - Empatía			
Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	No respondió
1.3%	11.0%	85.9%	1.4%

Indicador - Capacidad de Respuesta			
Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	No respondió
3.0%	16.4%	78.1%	2.5%

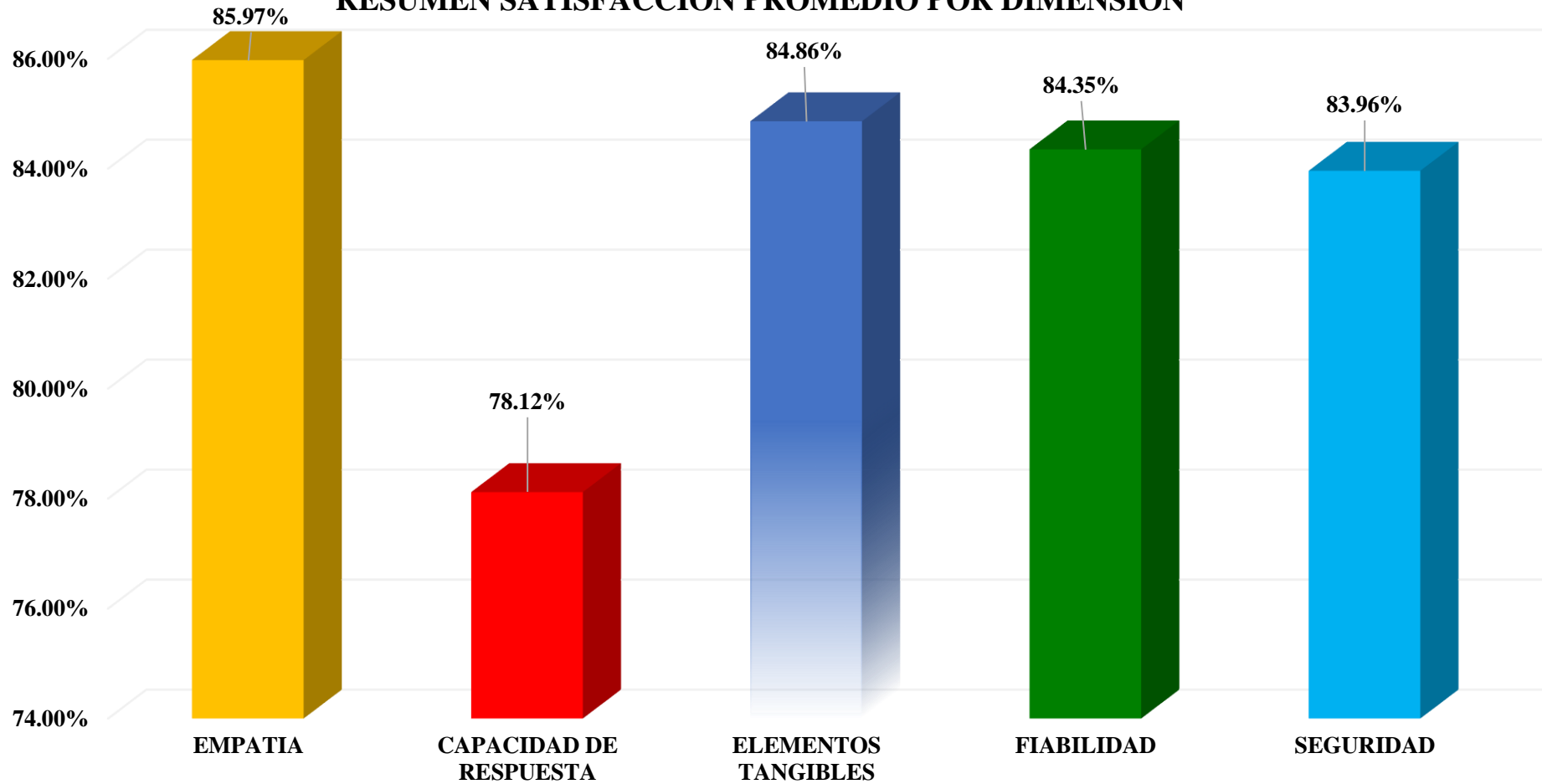
Indicador - Elementos Tangibles			
Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	No respondió
1.8%	12.8%	84.8%	0.5%

Indicador - Elemento Fiabilidad			
Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	No respondió
2.1%	12.5%	84.4%	1.5%

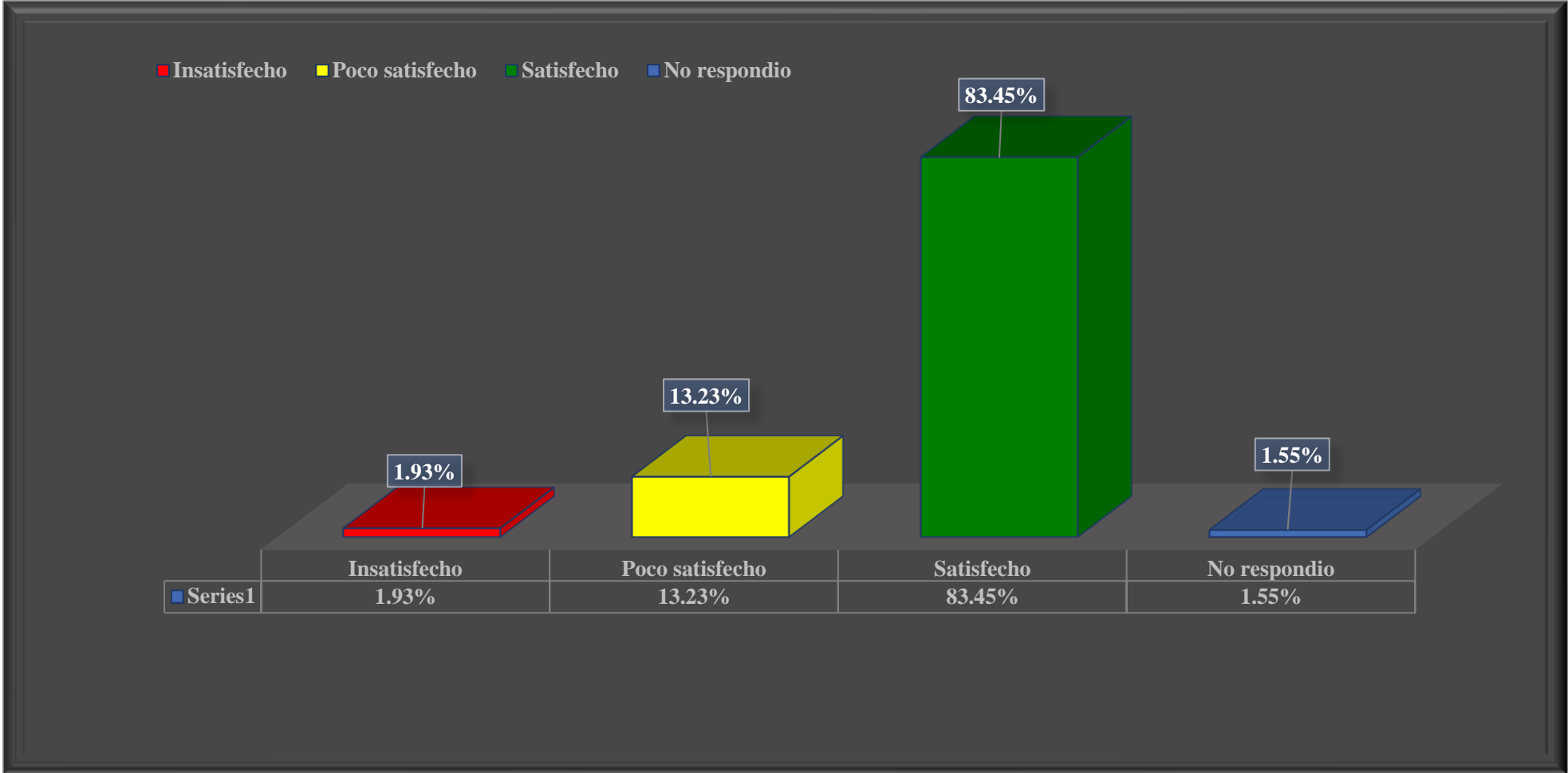
Indicador - Elemento Seguridad			
Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	No respondió
1.5%	13.2%	84.0%	1.8%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



$$\text{INDICE DE SATISFACCION} = (S + E + F + CR + ET) / 5$$

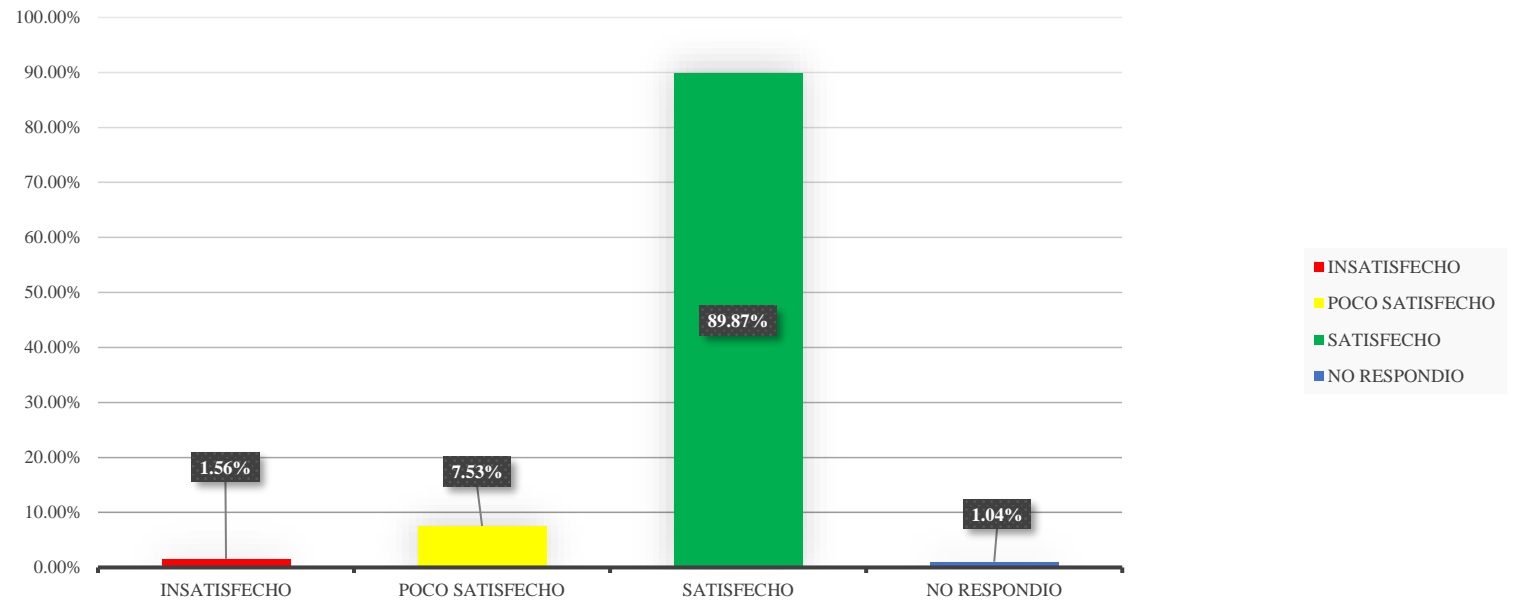


COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

SATISFACCION GENERAL

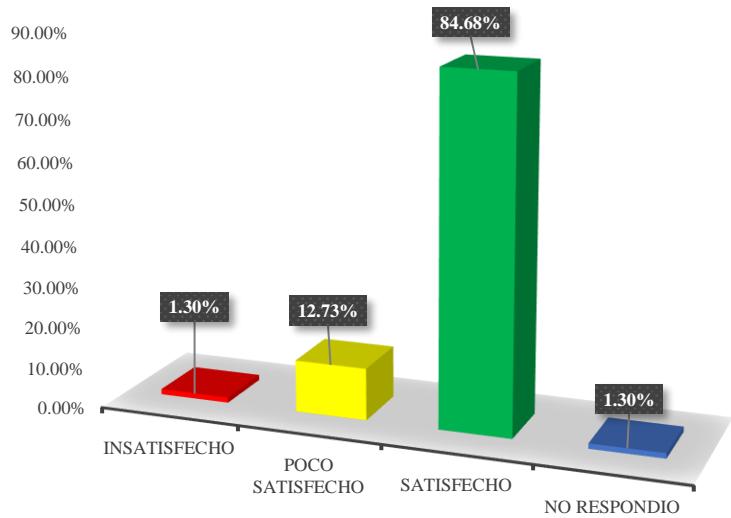
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

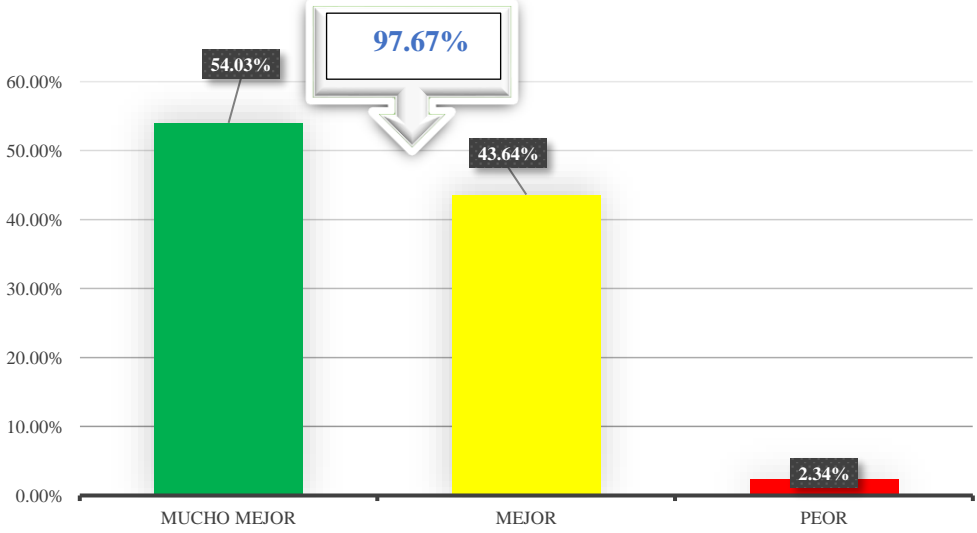
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

SERVICIO RECIBIDO



¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

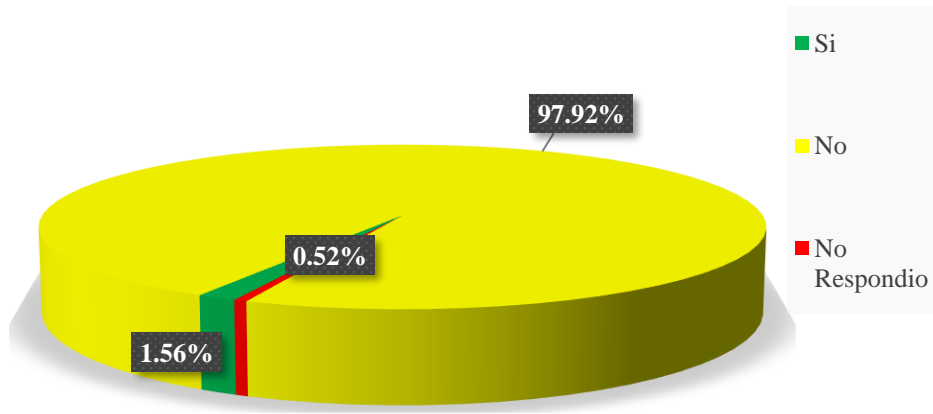
SERVICIO ESPERADO



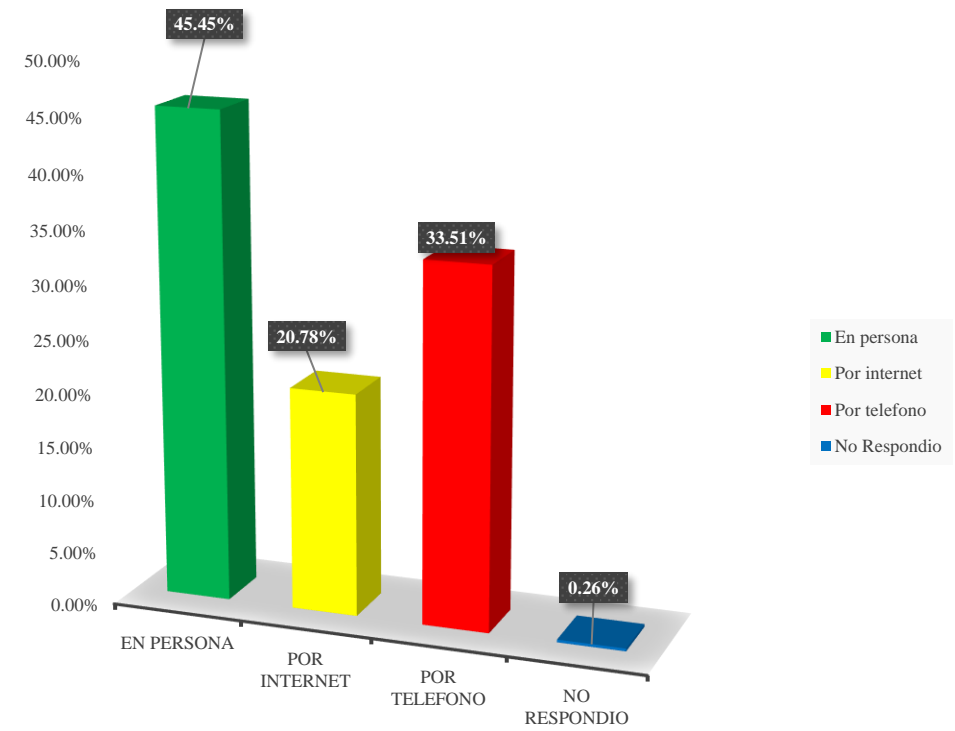
El 97.67% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

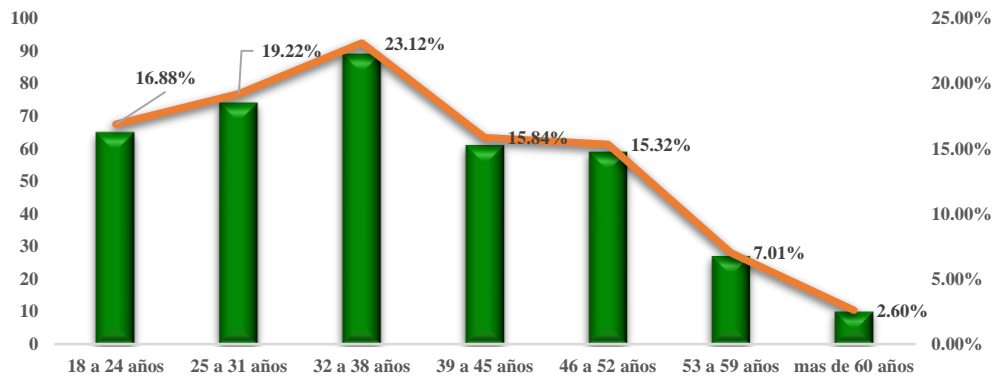


¿Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección

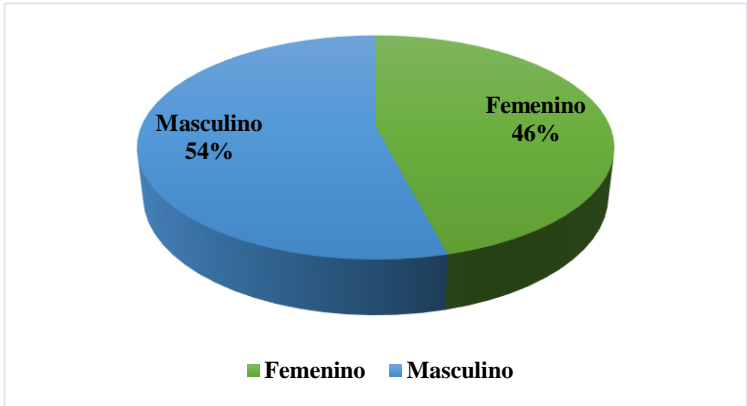


PERFIL DEL ENCUESTADO

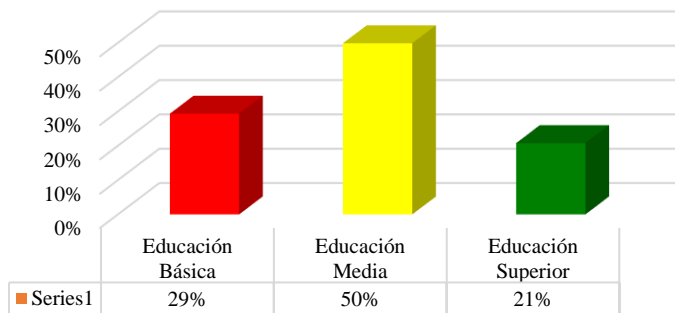
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



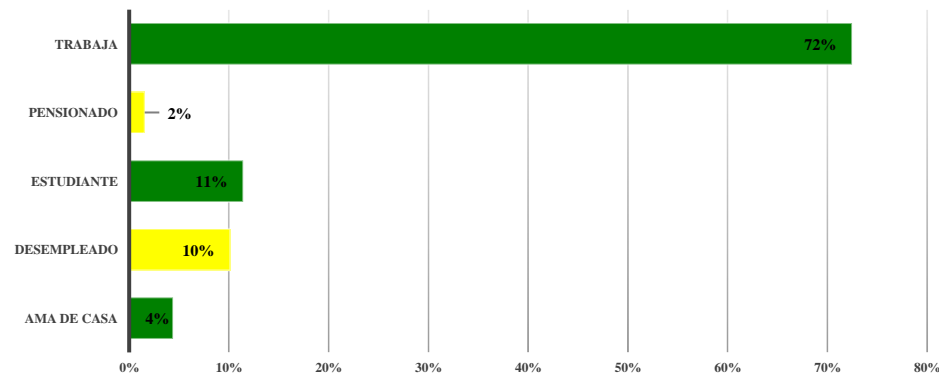
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente...?





OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES