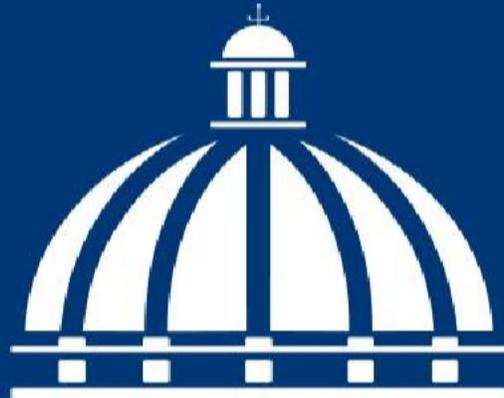


# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el INABIMA

**INFORME FINAL**  
**Julio 2021**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL**

# ÍNDICE

FICHATÉCNICA

3

SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL INABIMA EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

6

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

9

COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPERADOS VS SERVICIOS RECIBIDOS

15



# FICHA TÉCNICA

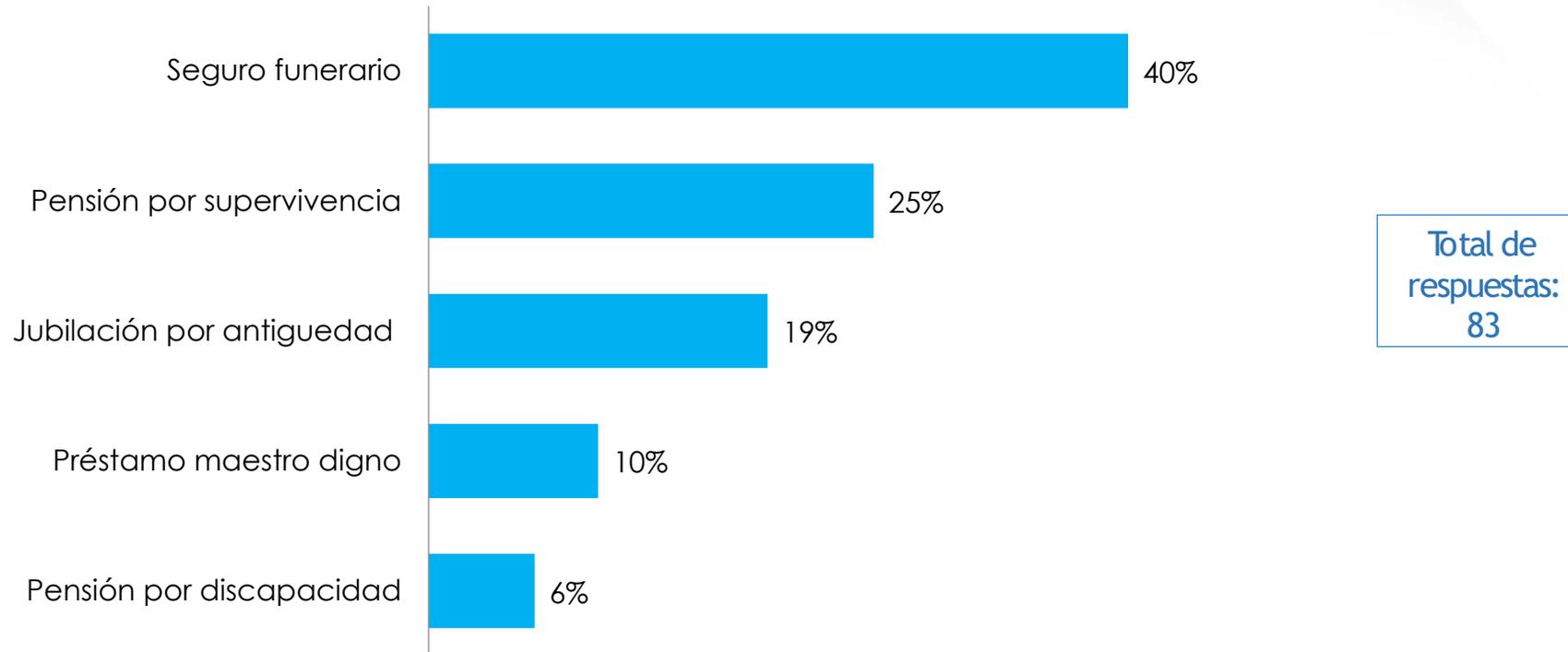


# FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIVERSO:** Usuarios de los Servicios del INABIMA (Docentes pensionados y jubilados del MinerD y sus familiares)
- ❑ **ÁMBITO:** Usuarios Institucionales del INABIMA (a nivel nacional)
- ❑ **MUESTRA:** 83 repuestas, con un error general de +9,66%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado en base a los objetivos de la investigación y al modelo SERVQUAL
- ❑ **SELECCIÓN:** Población beneficiaria de INABIMA (segmentados por Jubilados por antigüedad, Pensión por discapacidad, Pensión por supervivencia, Préstamo maestro digno, y Seguro funerario)
- ❑ **ENTREVISTA:** Entrevistas CATI (Telefónicas) con base de datos de clientes INABIMA
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Julio 2021



# SEGMENTOS ENCUESTADOS



**SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL  
INABIMA EN LAS DIMENSIONES  
SERVQUAL**



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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



# SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## 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



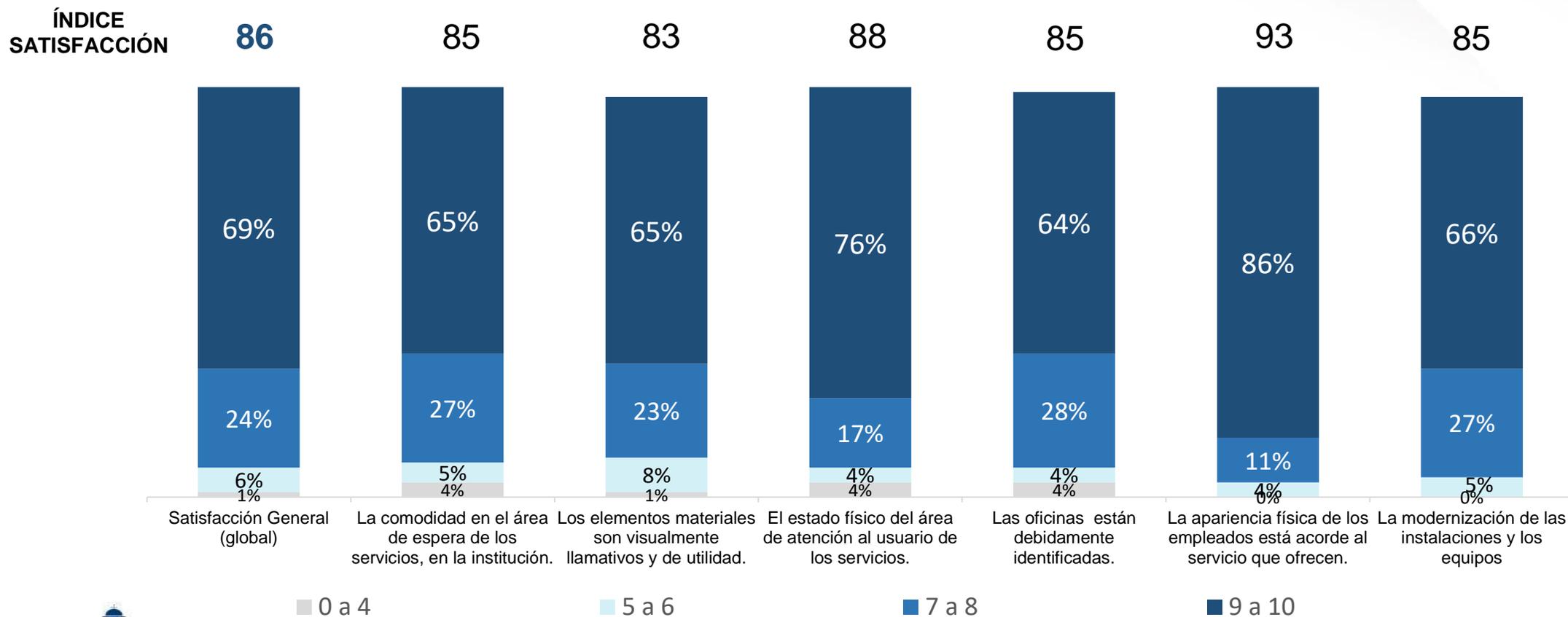
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN  
GENERAL DE LAS DIMENSIONES  
SERVQUAL**



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Aspectos físicos de la institución. 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.

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Base: 100% Total muestra

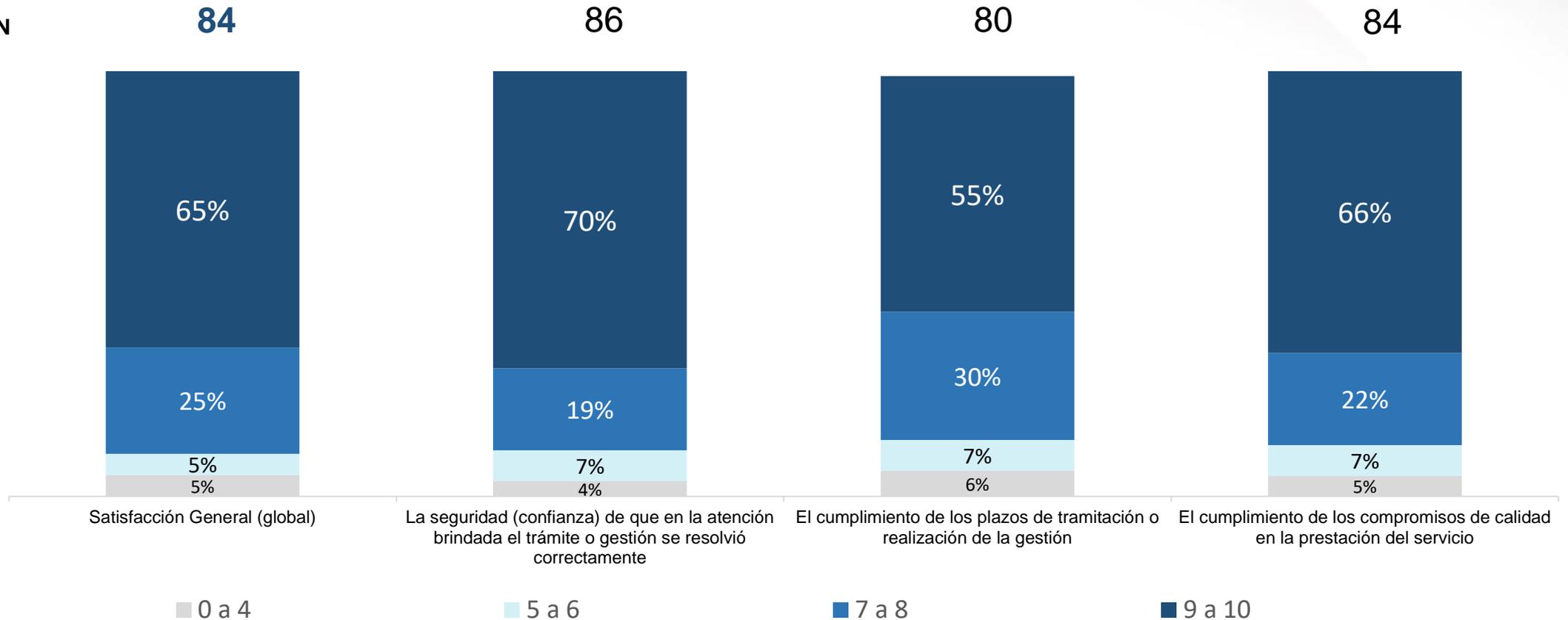


# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Aspectos sobre eficacia en el servicio . 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.

## DIMENSIÓN: FIABILIDAD

ÍNDICE  
SATISFACCIÓN



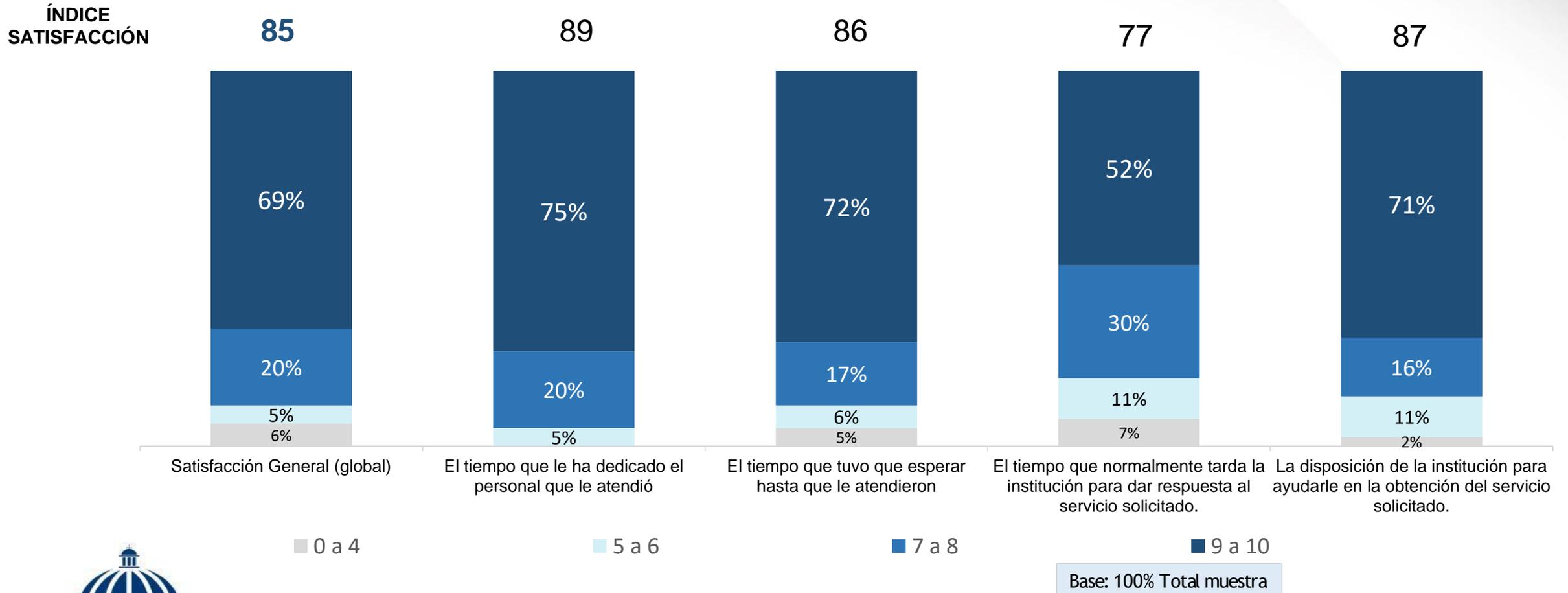
Base: 100% Total muestra



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración .

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

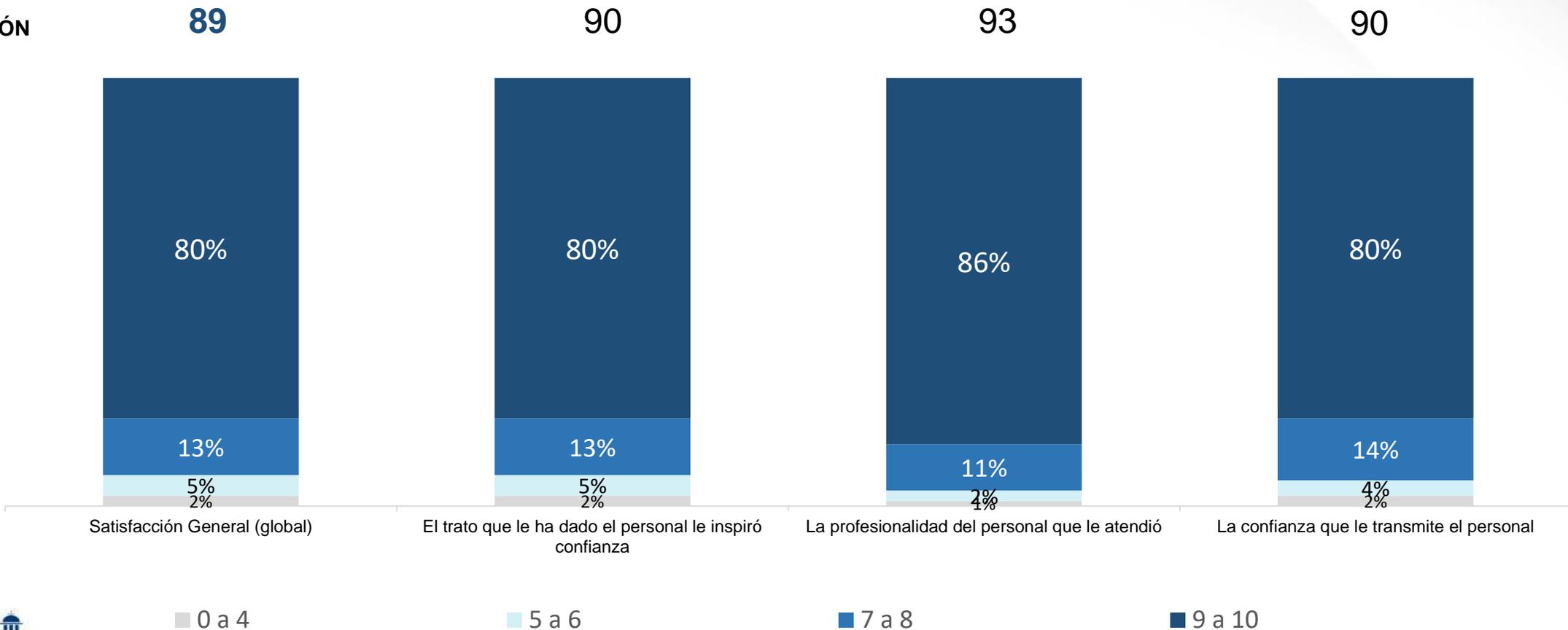


# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Aspectos sobre Profesionalidad en el servicio . 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.

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

ÍNDICE  
SATISFACCIÓN



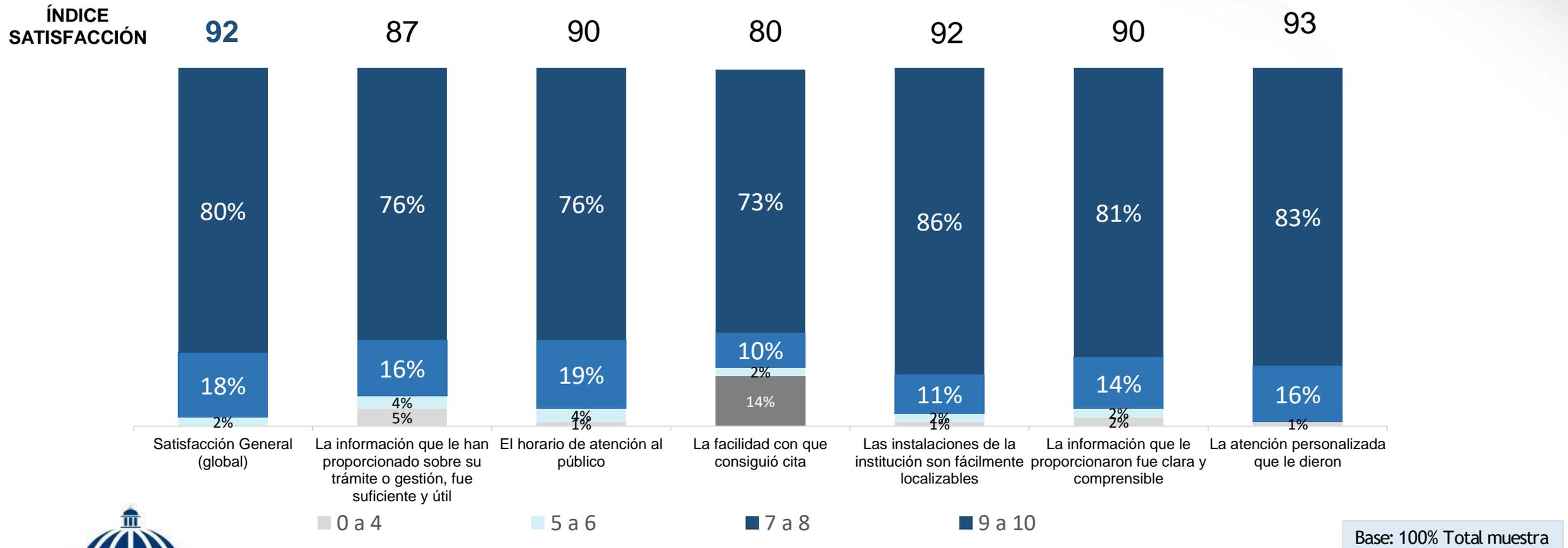
Base: 100% Total muestra



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, igual usando una escala del 0 al 10.

## DIMENSIÓN: EMPATÍA



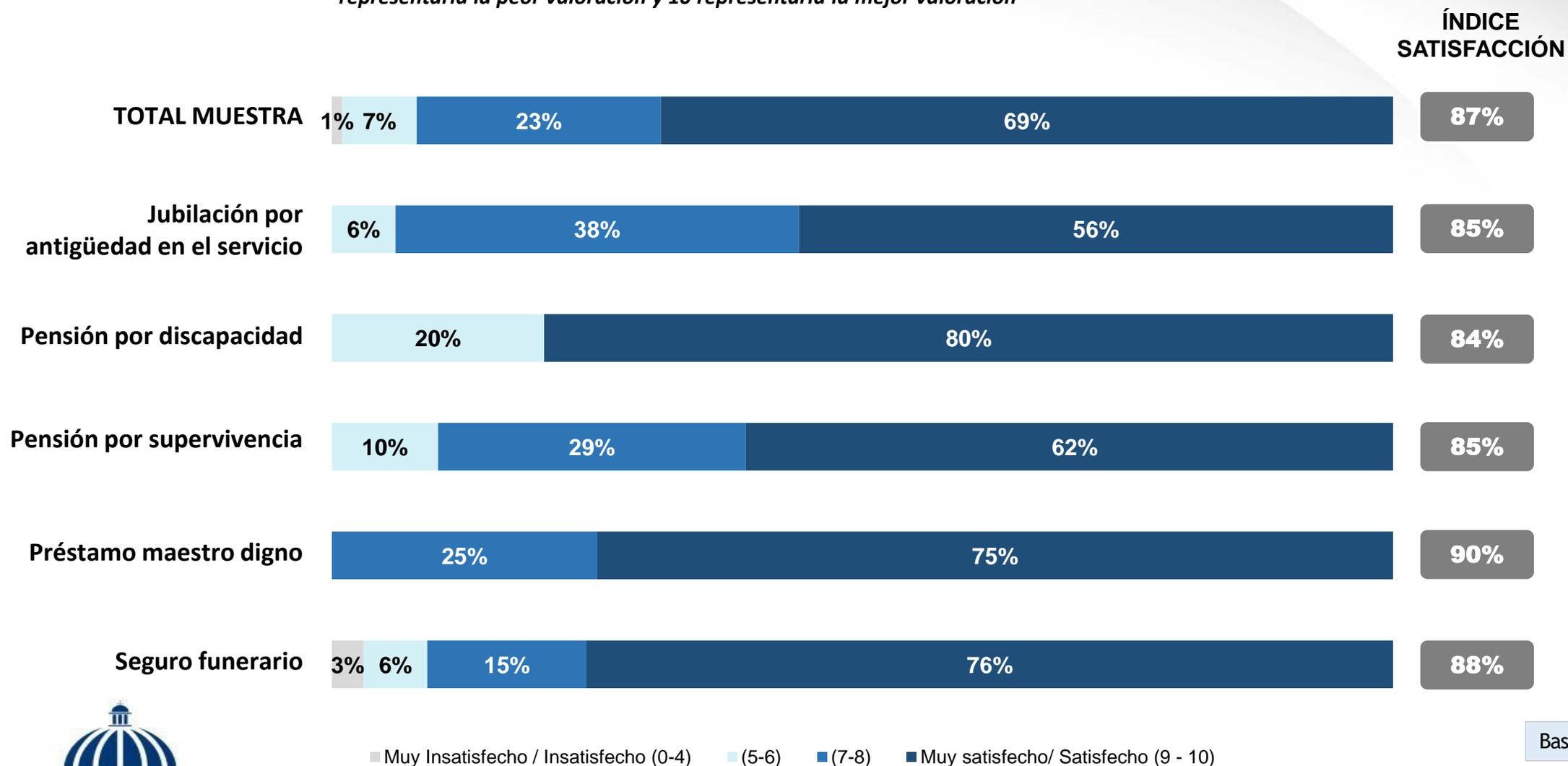
**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS  
EL SERVICIO RECIBIDO**



## SERVICIO ESPERADO VS RECIBIDO

3/3

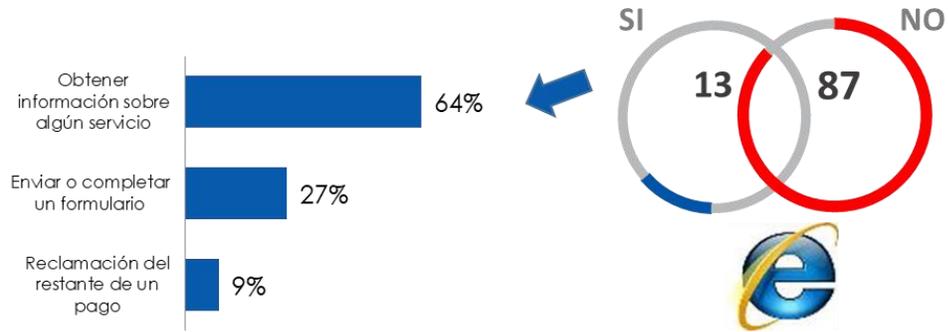
*En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración*



# CONTACTO VÍA INTERNET

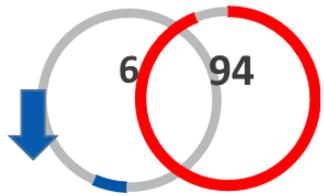
Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet  
Y en esa ocasión, utilizó la página web para...

## TOTAL MUESTRA



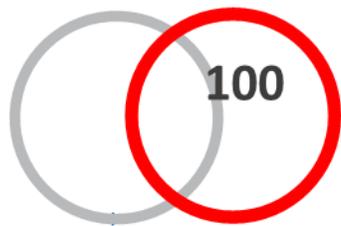
Base: 100% Total muestra

## JUBILACIÓN POR ANTIGUEDAD

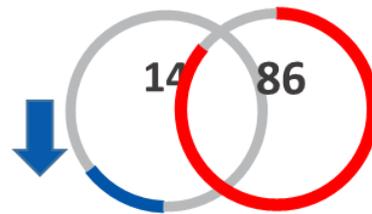


Obtener información sobre algún servicio 100%

## PENSIÓN POR DISCAPACIDAD



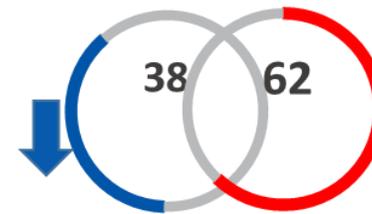
## PENSIÓN POR SUPERVIVENCIA



Obtener información sobre algún servicio 67%

Enviar o completar un formulario 33%

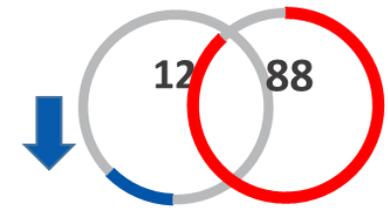
## PRÉSTAMO MAESTRO DIGNO



Obtener información sobre algún servicio 33%

Enviar o completar un formulario 67%

## SEGURO FUNERARIO



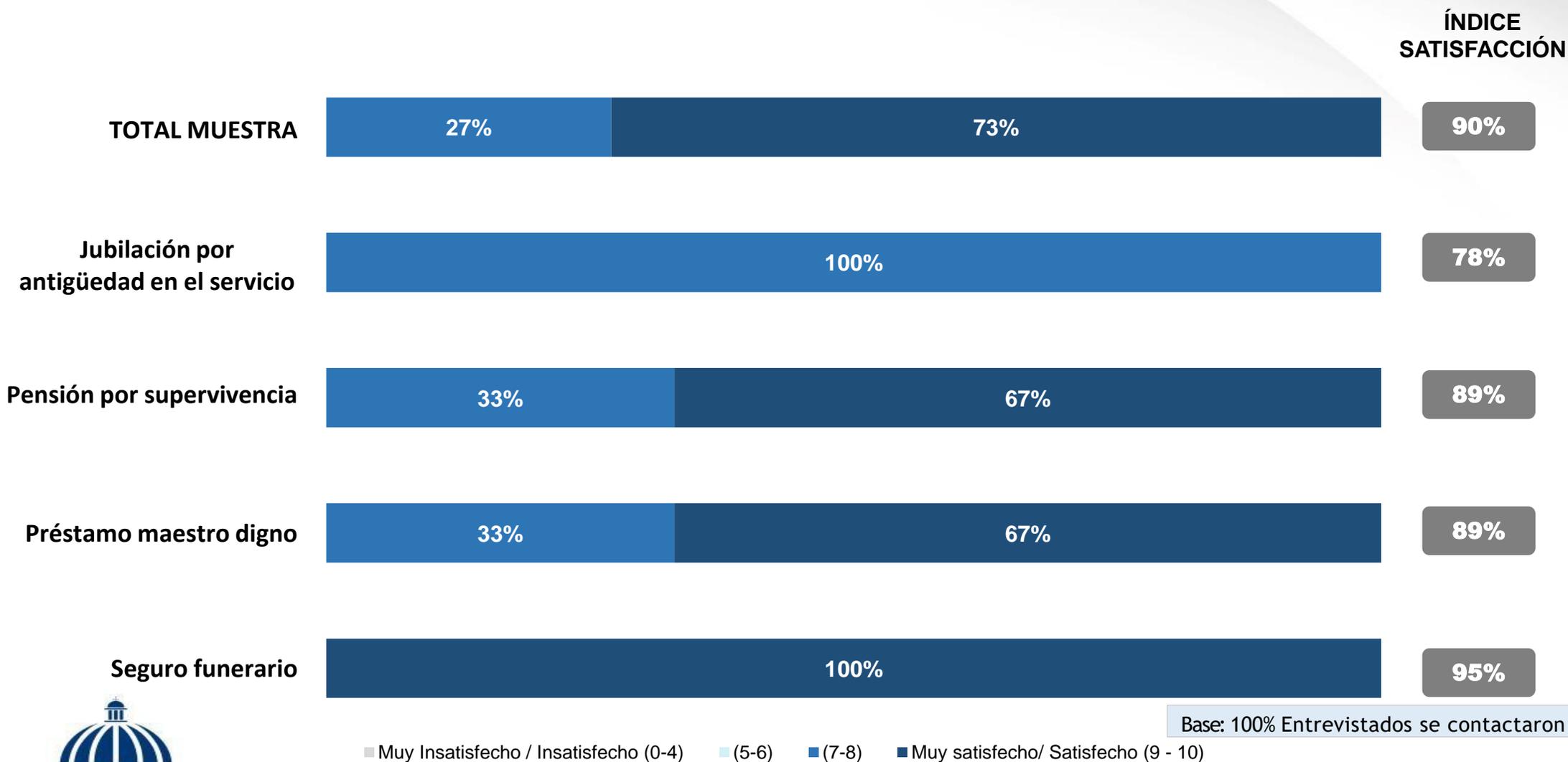
Obtener información sobre algún servicio 75%

Enviar o completar un formulario 25%



## VALORACIÓN EXPERIENCIA VÍA INTERNET

*Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted e general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10?*



## FORMAS PREFERIDAS DE COMUNICACIÓN

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

### DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

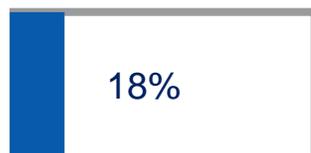
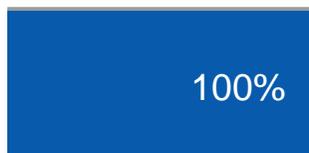
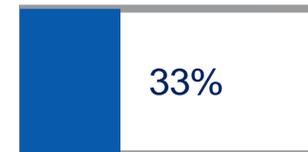
TOTAL MUESTRA

Jubilación por antigüedad en el servicio

Pensión por supervivencia

Préstamo maestro digno

Seguro funerario



Base: 100% Total muestra

