

---

## Informe Resultados “Encuesta de Satisfacción de los servicios ofrecidos por CORAAVEGA”

---

Junio 2021



809-741-1641



Erik Leonard Ekman No. 28  
Arroyo Hondo, Santo Domingo

info@globalstatisticsr.com  
www.globalstatisticsr.com

## Contenido

1. Ficha Técnica .....	3
2. Resultados .....	6
3 Resultados De Satisfacción General De Las Dimensiones Servqual .....	6
4 Índice De Satisfacción General.....	11
5 Expectativa Del Servicio Recibido Y Esperado Del Ciudadano .....	12
6 Datos Demográficos Del Encuestado .....	13

## FICHA TÉCNICA

---

### 1. Ficha Técnica

<b>Nombre estudio</b>	Encuesta Satisfacción a los Usuarios sobre los Servicios de la Institución
<b>Fecha Ejecución del trabajo de campo</b>	2 junio - 16 junio 2021
<b>Ejecutor</b>	Global Statistics & Research, srl
<b>Institución</b>	Corporación de Acueductos y Alcantarillados de La Vega
<b>Objetivo general</b>	Medir los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de CORAAVEGA, basados en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL.
<b>Metodología</b>	Presencial y Telefónico

Total respuestas = 182

### Afijación o distribución de la muestra

La muestra propuesta para este estudio es de 181 casos, de los cuales se ha podido alcanzar 182. Representando un 100.6% de la muestra propuesta. Ver cuadro más abajo.

TIPO DE SERVICIO	MUESTRA APROBADA	MUESTRA ALCANZADA	DIF	% ALCANZADO	% MUESTRAL SEGÚN SERVICIO
ACUERDO DE PAGO	117	117	0	100.0%	64.3%
CAMBIO DE NOMBRE	16	17	1	106.3%	9.3%
NUEVO CONTRATO	14	14	0	100.0%	7.7%
REPORTE DE AVERIA AGUA POTABLE	20	20	0	100.0%	11.0%
NUEVA ACOMETIDA AGUA POTABLE	7	7	0	100.0%	3.8%
NUEVA ACOMETIDA AGUA RESIDUALES	7	7	0	100.0%	3.8%
	<b>181</b>	<b>182</b>	<b>1</b>	<b>100.6%</b>	

En la distribución de esta muestra el servicio “acuerdo de pago” represento el 64.3% de los entrevistados, siendo este el servicio que más peso en la afijación de esta muestra. La muestra fue calculada tomando en cuenta el promedio mensual de solicitudes de los públicos de la institución CORAAVEGA.

El estudio fue llevado a cabo a través del instrumento del cuestionario estructurado, tanto en la modalidad presencial en la oficina comercial de CORAAVEGA como telefónica.

TIPO DE SERVICIO	MUESTRA	PRESENCIAL	TELEFONICO
ACUERDO DE PAGO	117	61	56
CAMBIO DE NOMBRE	16	8	9
NUEVO CONTRATO	14	5	9
REPORTE DE AVERIA AGUA POTABLE	20	10	10
NUEVA ACOMETIDA AGUA POTABLE	7		7
NUEVA ACOMETIDA AGUA RESIDUALES	7		7
	<b>181</b>	<b>84</b>	<b>98</b>

Distribución de las encuestas según modalidad.

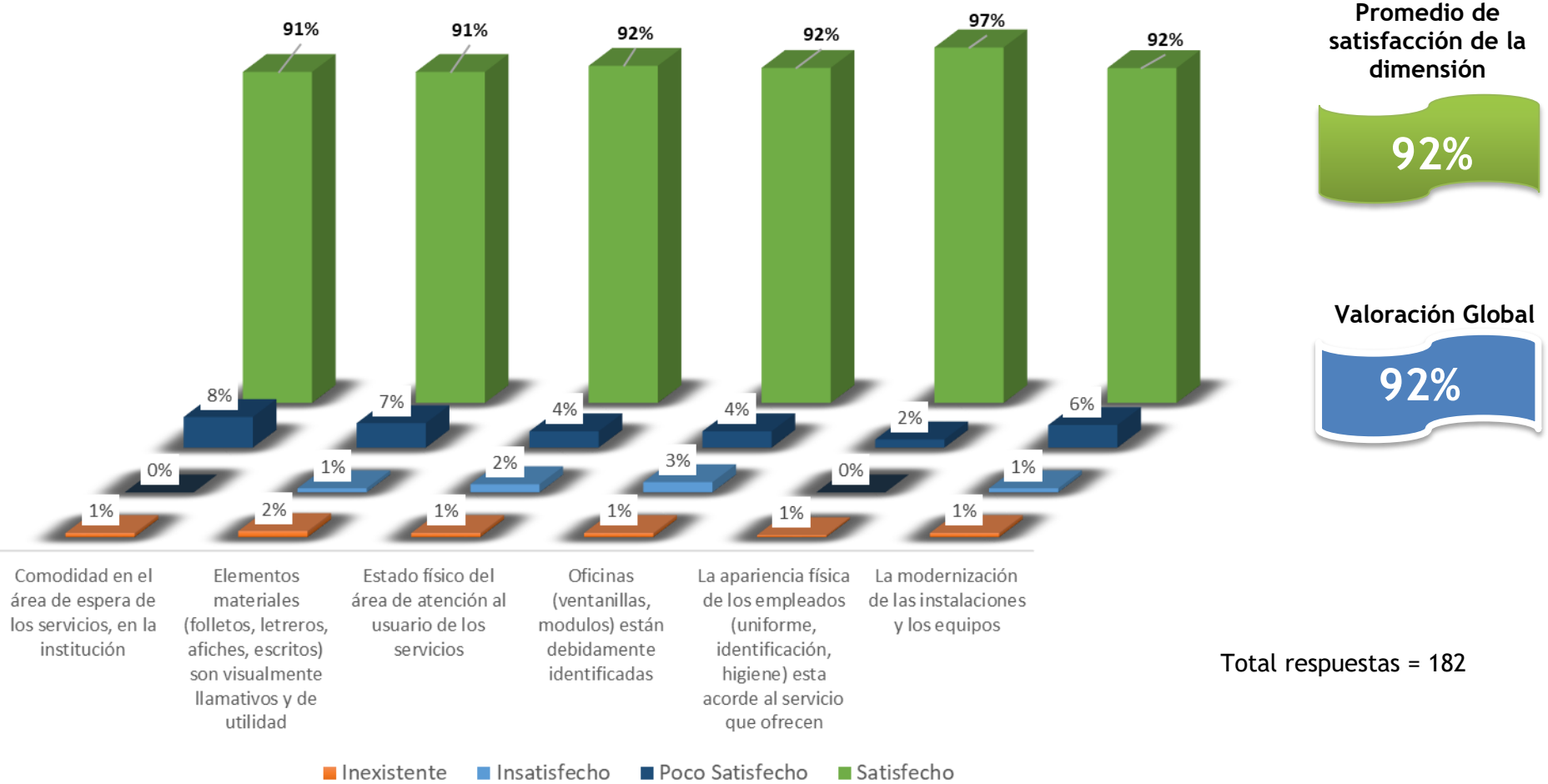
## 2. Construcción Bases de Datos

Una vez recopiladas las encuestas se procedió a su revisión y aprobación, dando inicio al procesamiento de los datos. Para ello se estructuró un equipo técnico que incluye, procesadores, analistas y el equipo de informática. Allí se identificaron los rangos y análisis de consistencia.

Dando como resultado la construcción de base de datos y las variables debidamente etiquetadas que permitieron el análisis y diagramación final, del cual deriva el presente informe ejecutivo.

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 usted...

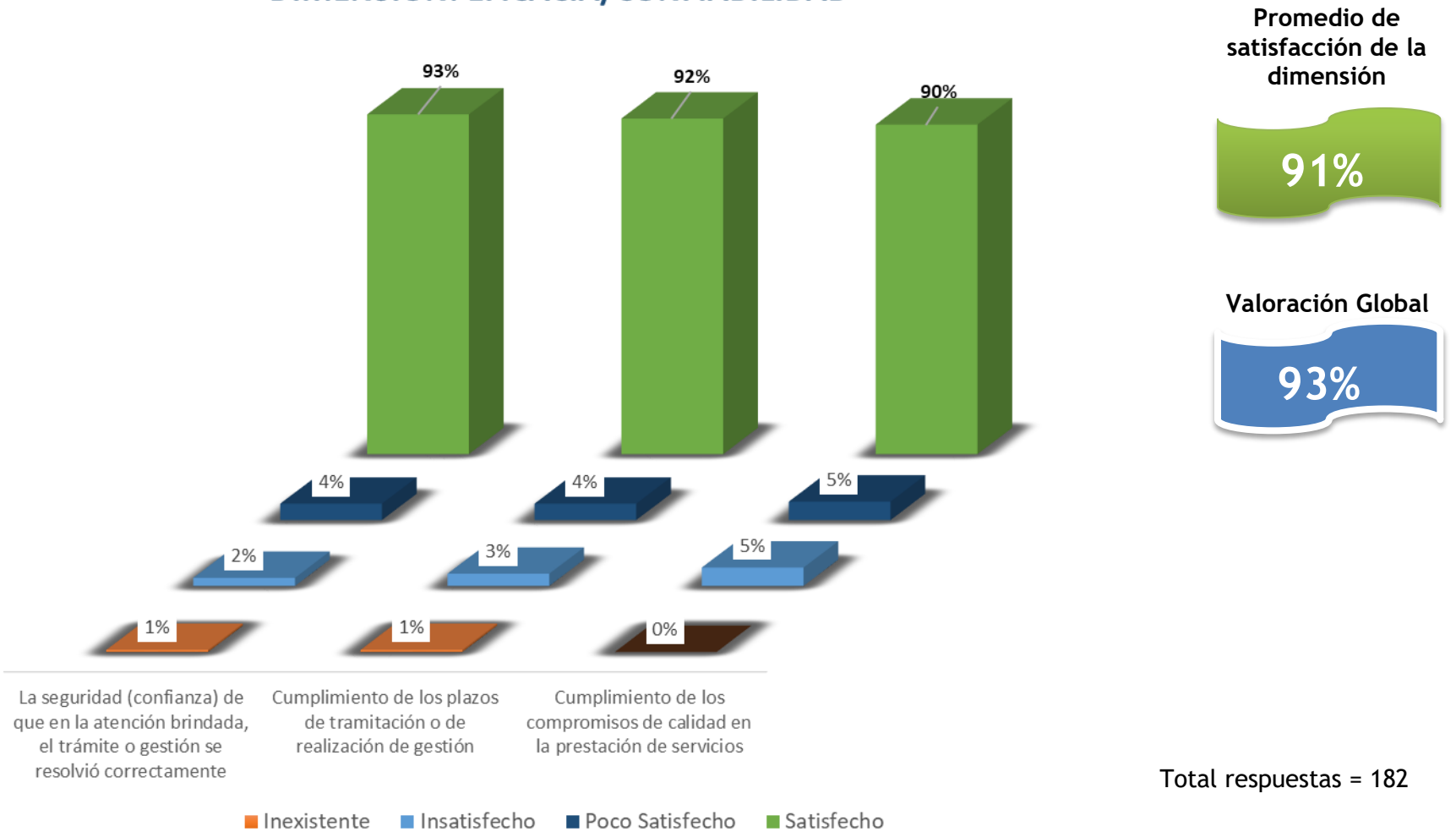
**DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**



Total respuestas = 182

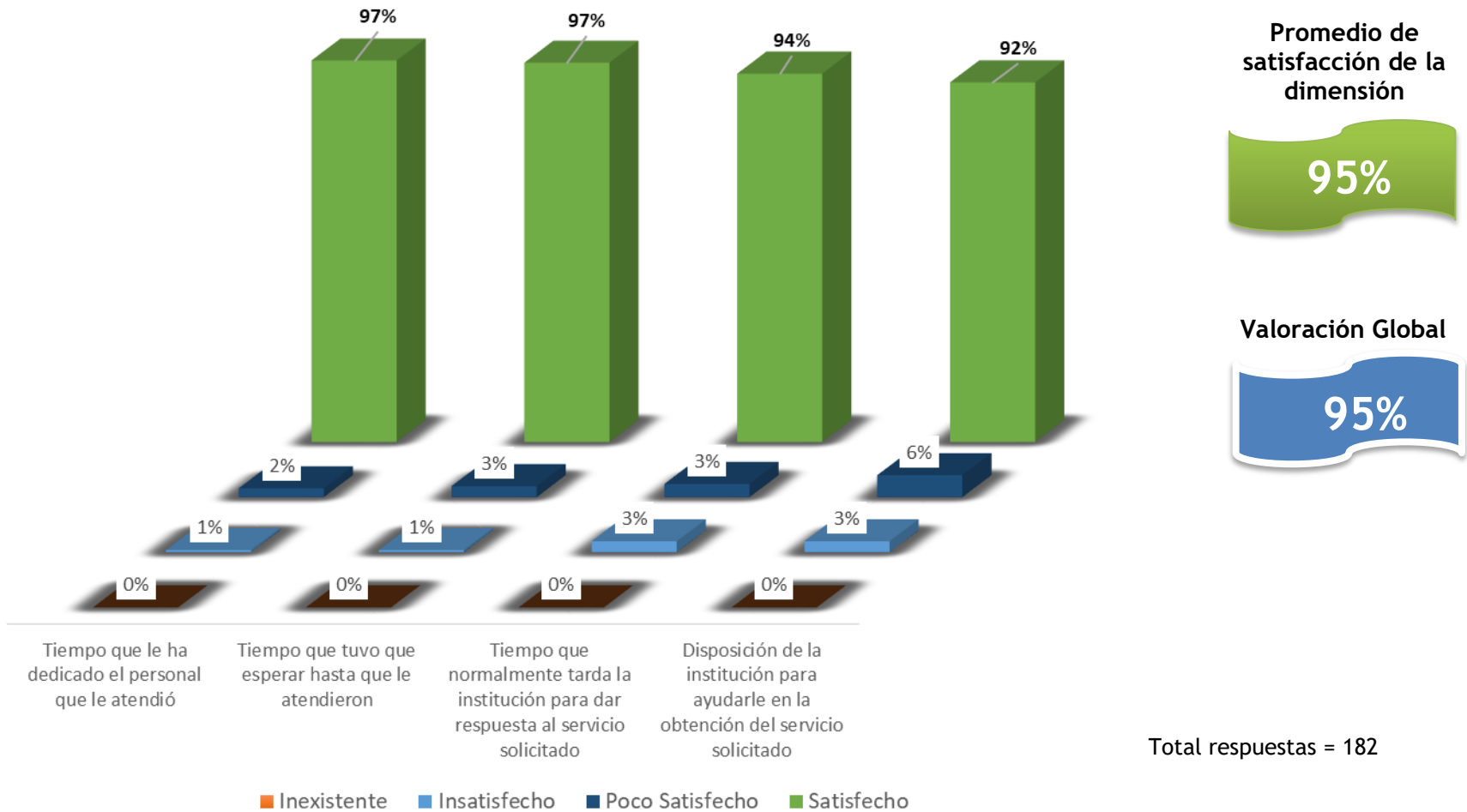
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

**DIMENSION: EFICACIA/CONFIABILIDAD**



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 usted...

**DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

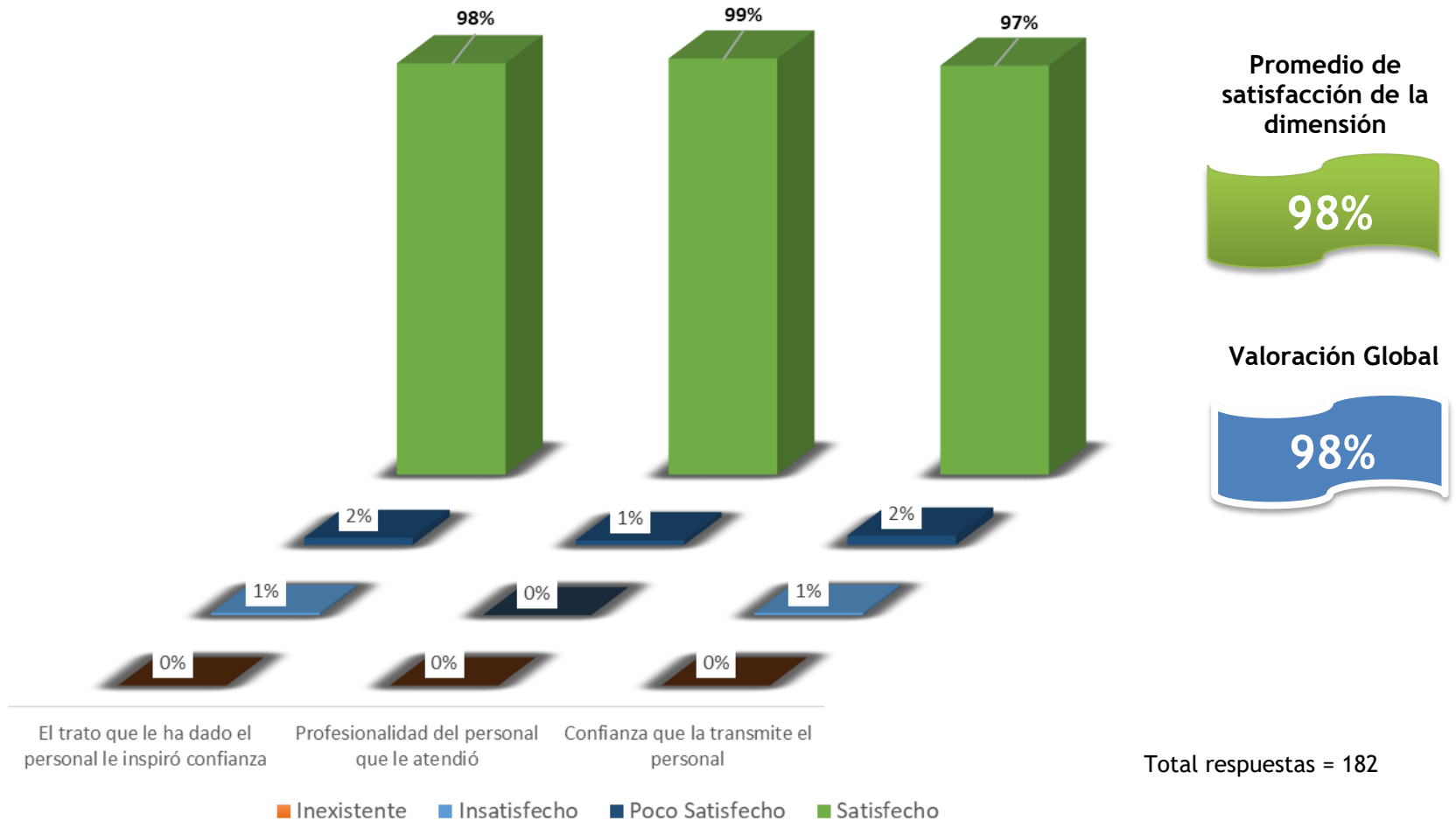


Total respuestas = 182



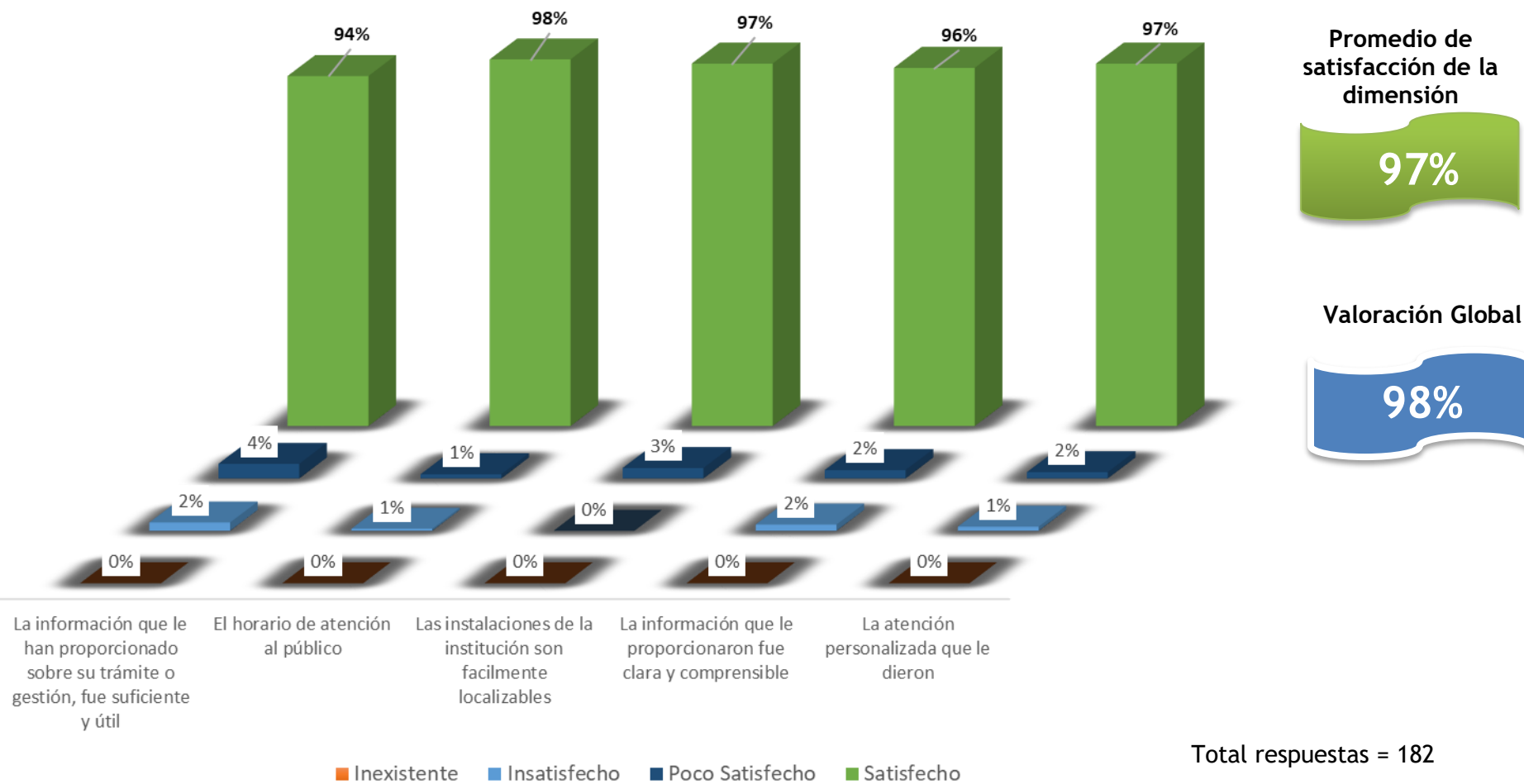
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

**DIMENSION: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL**



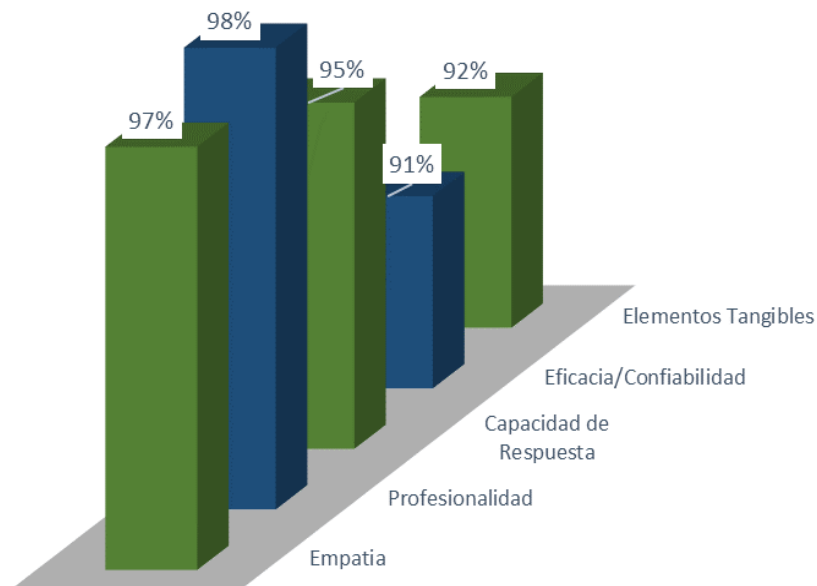
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

**DIMENSION: EMPATIA/ACCESIBILIDAD**



## Índice Satisfacción General por Dimensión

Media de satisfacción general de cada dimensión



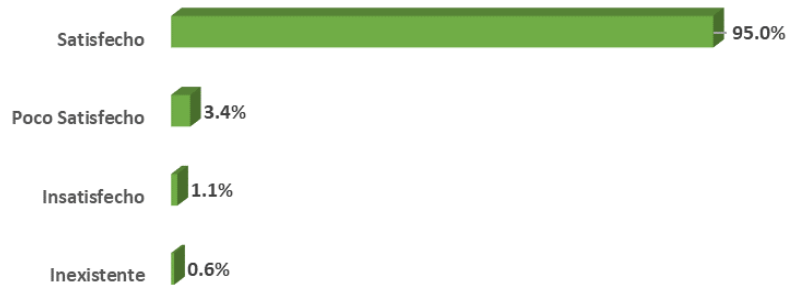
Promedio de  
satisfacción general  
de CORAAVEGA

95%

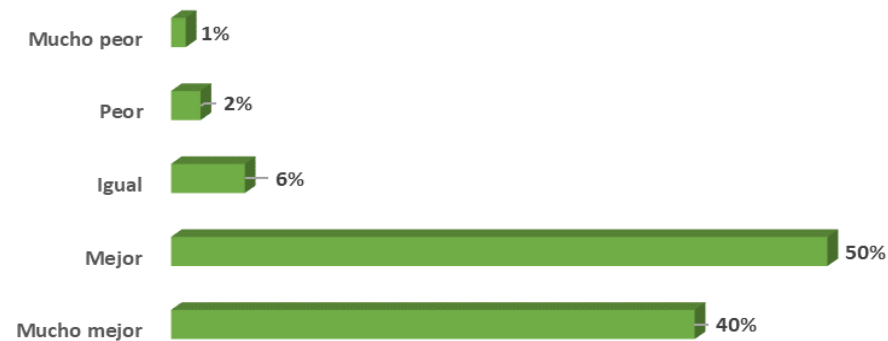
Total respuestas = 182

## EXPECTATIVAS DEL SERVICIO RECIBIDO y ESPERADO POR EL CIUDADANO /A

¿En que medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



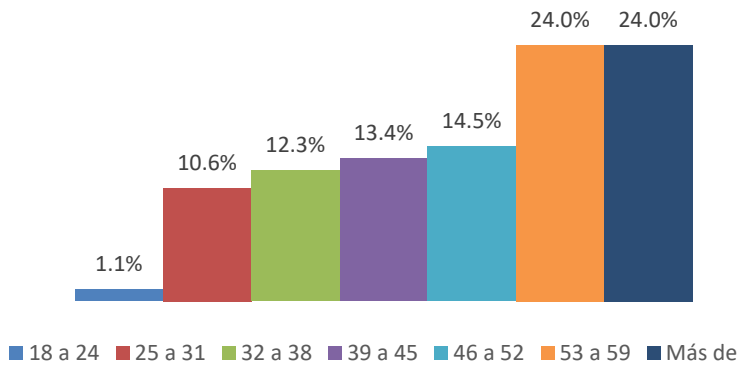
¿Y el servicio recibido, le ha parecido..?



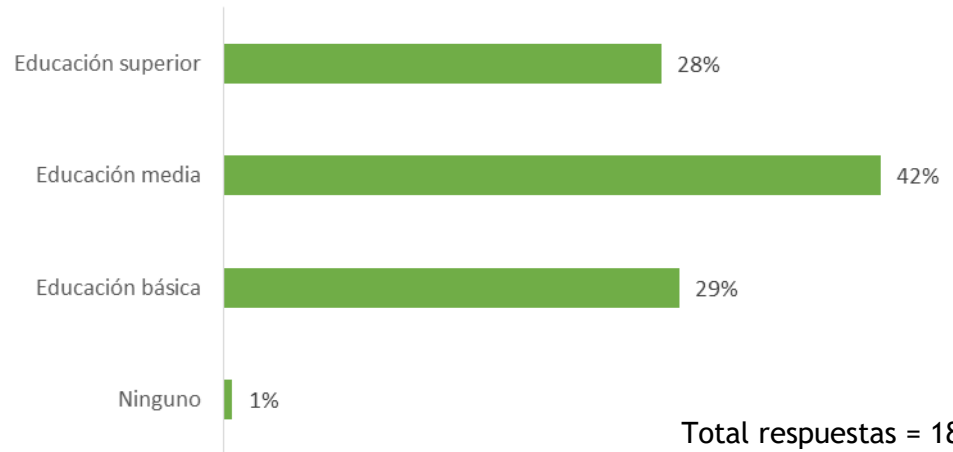
Total respuestas = 182

**DATOS DEMOGRAFICOS DEL ENCUESTADO**

**Rango de edad al momento de la entrevista**

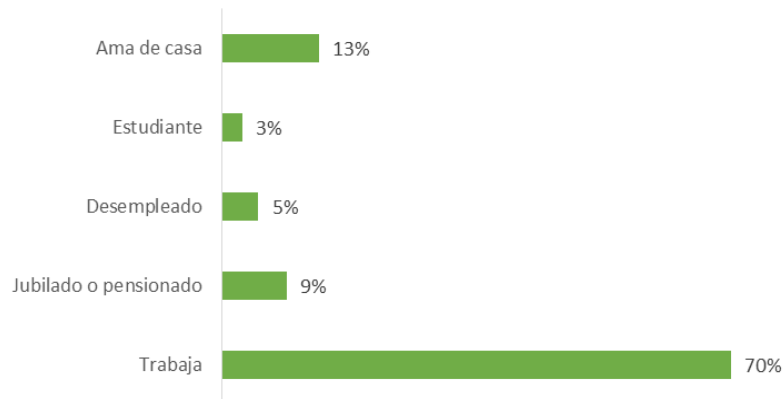


**Grado de Estudio**



Total respuestas = 182

**Ocupación**



**SEXO**

