

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



Ministerio de Turismo
REPÚBLICA DOMINICANA

Agosto 2021

ÍNDICE



- FICHA TÉCNICA
- SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL
- SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

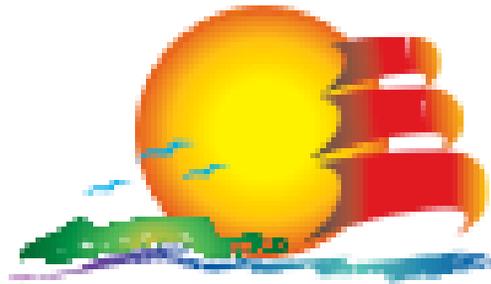
FICHATÉCNICA

FICHA TÉCNICA

Universo	Los cuestionarios serán aplicados a los clientes/ciudadanos de Ministerio de Turismo.
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas en las instalaciones del Ministerio de Turismo, Av. Cayetano Germosén, esq. Av. Gral Gregorio Luperón, sector Mirador Sur, Santo Domingo, D. N. República Dominicana. Luego de ingresar al link provisto por los analistas asignados por el MAP para la encuesta de satisfacción ciudadana: https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/
Muestra	Se prosiguió a calcular la muestra correspondiente para la institución. Tamaño de la población: 125,25 <ul style="list-style-type: none">• Nivel de confianza: 95%• Margen de error: 5%• Tamaño de la muestra: 95
Método a utilizar	Las encuestas se realizarán vía correo electrónico. Cuestionario estructurado que será aplicado de manera presencial y virtual.
Fecha de trabajo	Las encuestas serán realizadas durante un periodo de seis semanas calendario, a partir del martes 22 de junio de 2021, hasta el martes 3 de agosto de 2021.
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los responsables de las áreas prestadoras de servicios

Servicios Encuestados





Ministerio de Turismo
REPÚBLICA DOMINICANA

**SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL MINISTERIO 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

SATISFACCIÓN 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

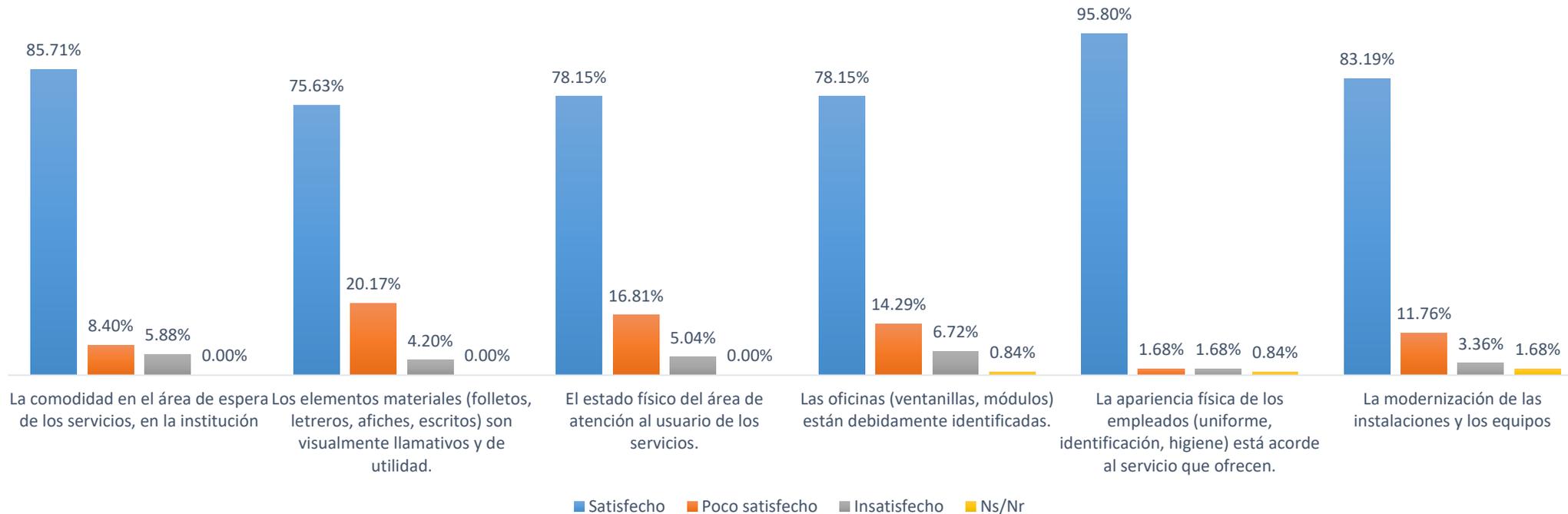
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 ...

Dimensión: Elementos Tangibles



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

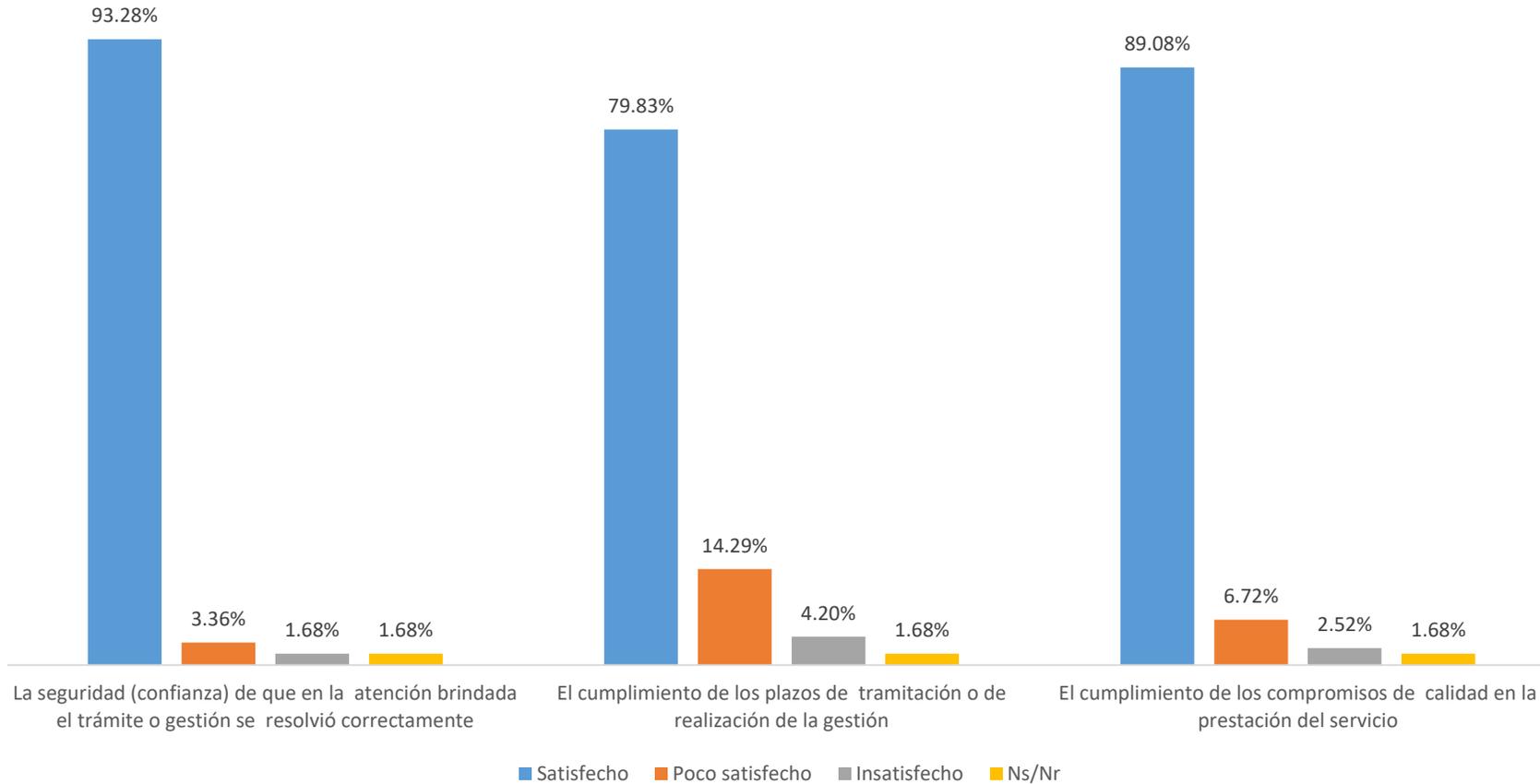


SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 ...

Dimensión: Fiabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

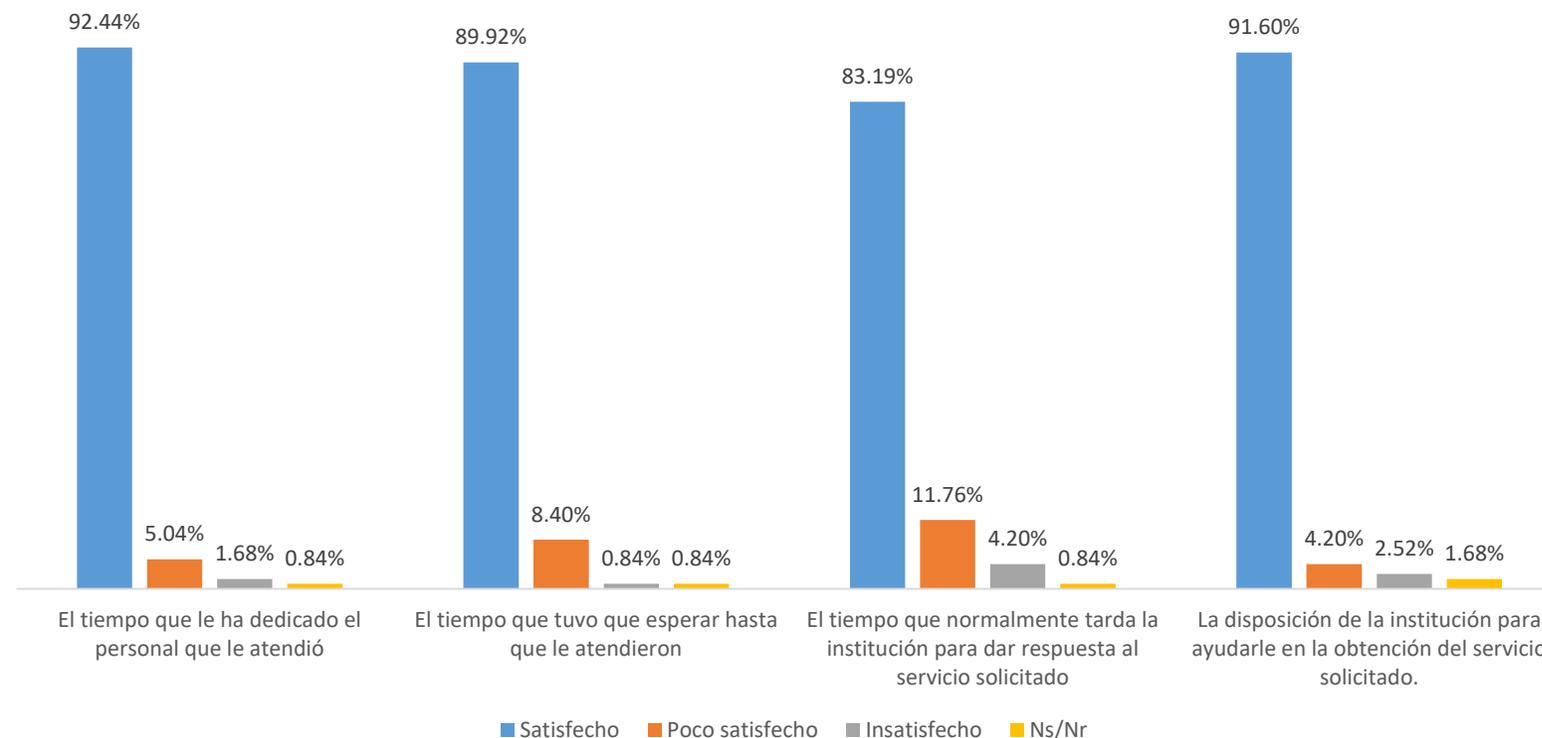


SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 ...

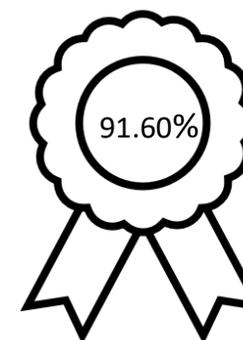
Dimensión: Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

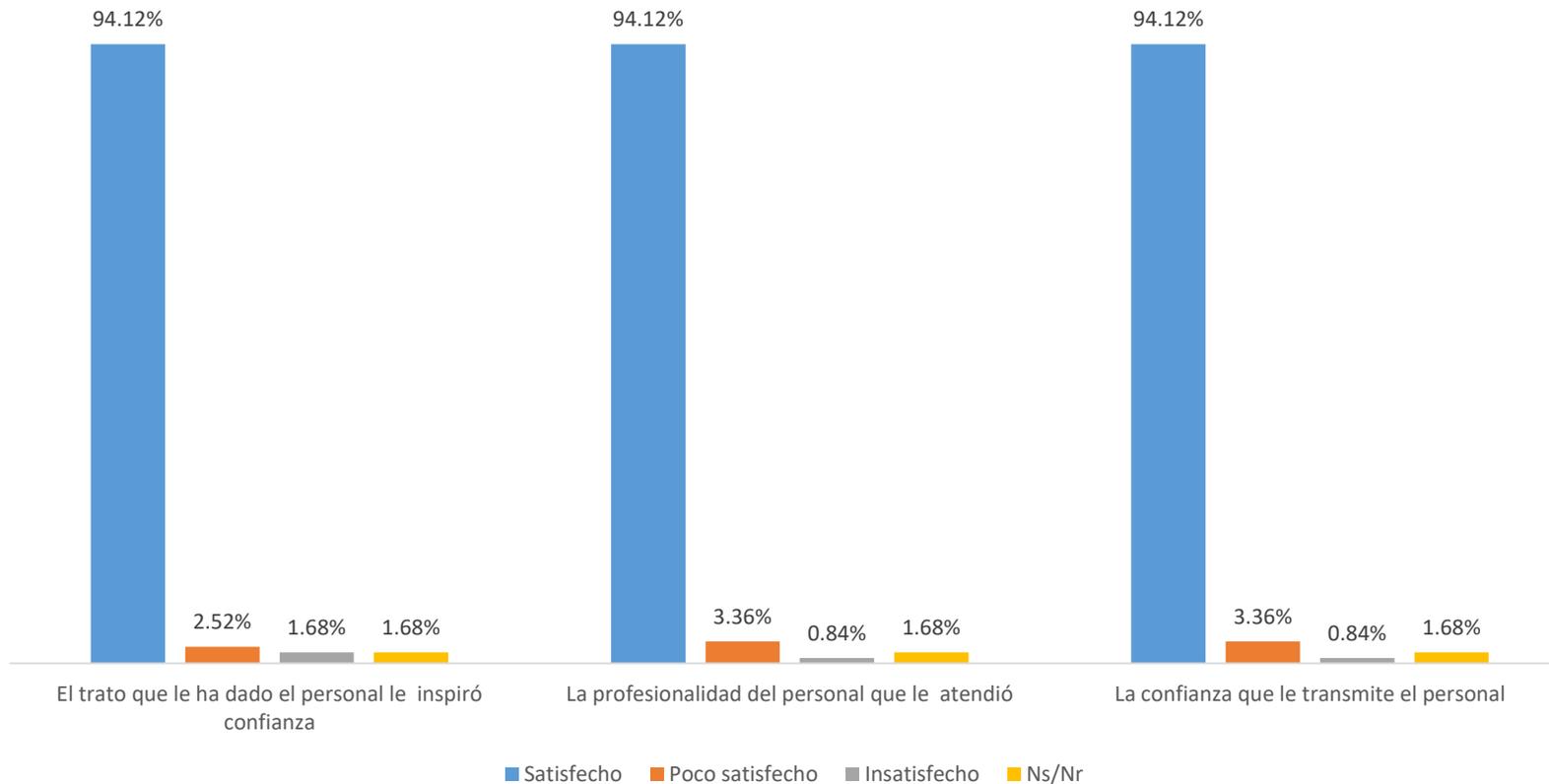


SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 ...

Dimensión: Seguridad



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

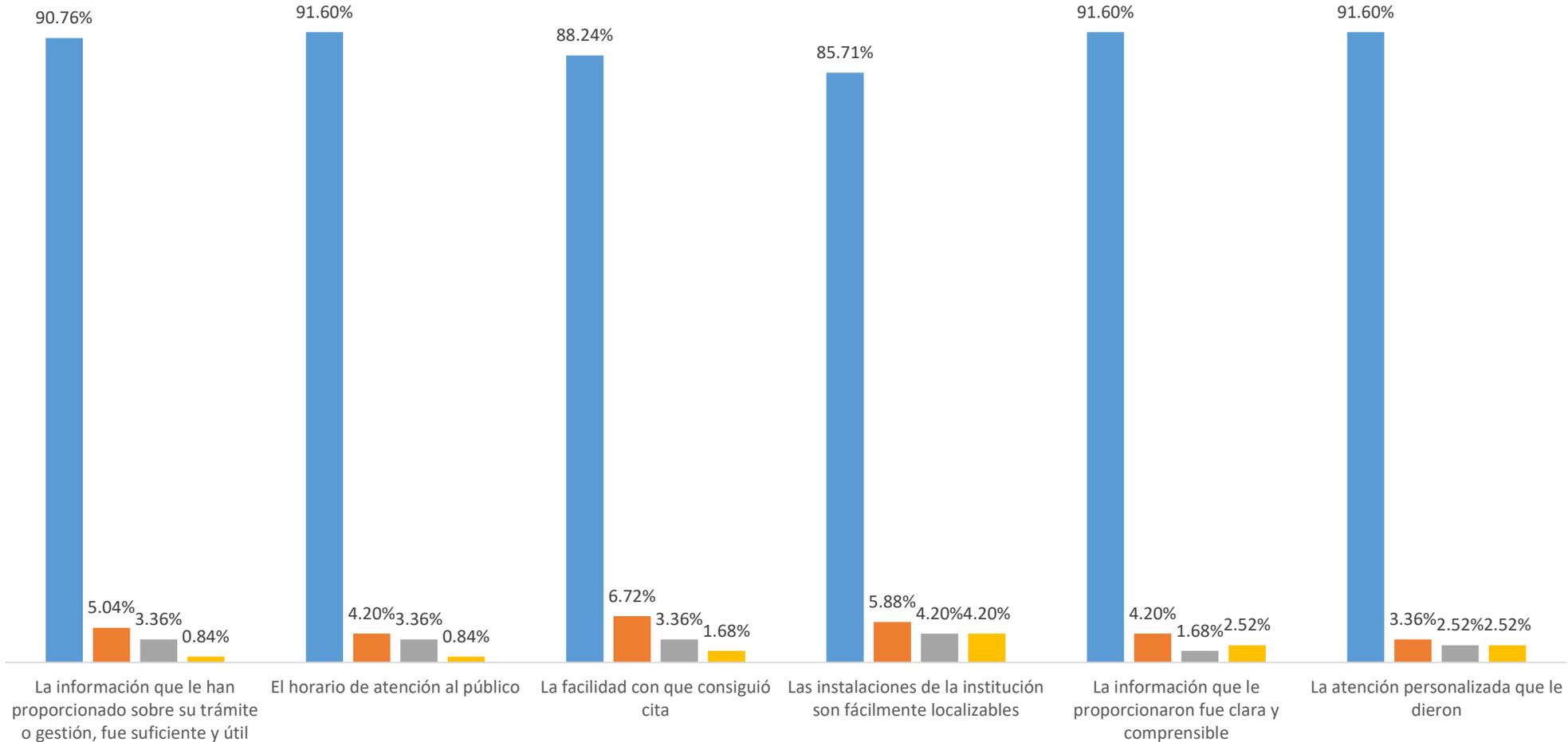


SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 ...

Dimensión: Empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión

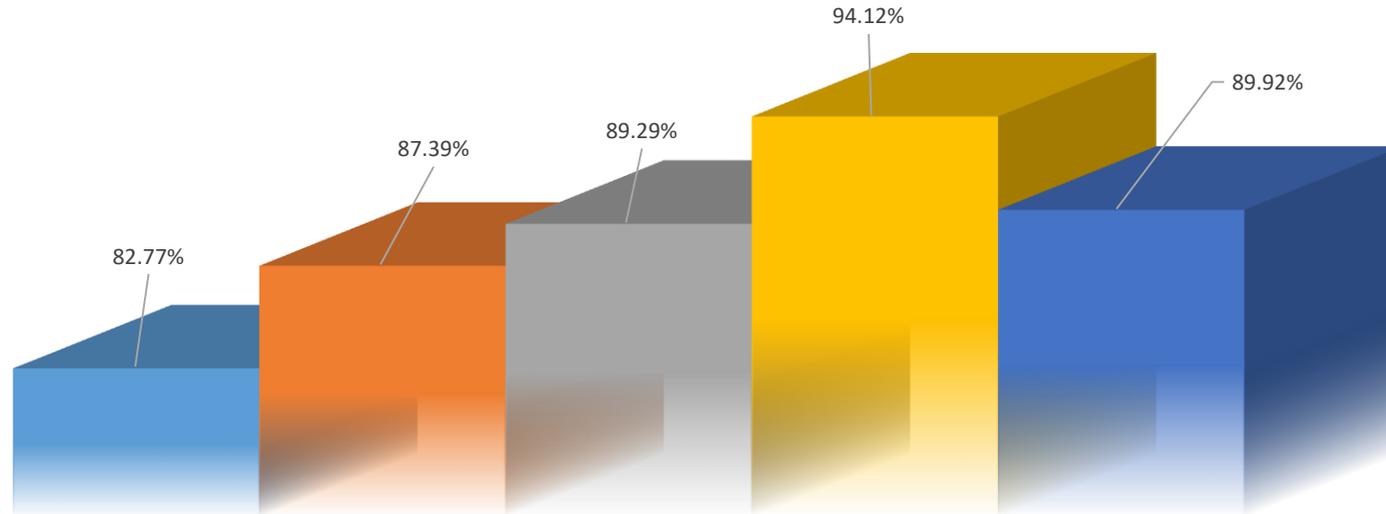


Valoración Global



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE TURISMO

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



■ Dimensión: Elementos Tangibles

■ Dimensión: Fiabilidad

■ Dimensión: Capacidad de Respuesta

■ Dimensión: Seguridad

■ Dimensión: Empatía

Índice de Satisfacción General

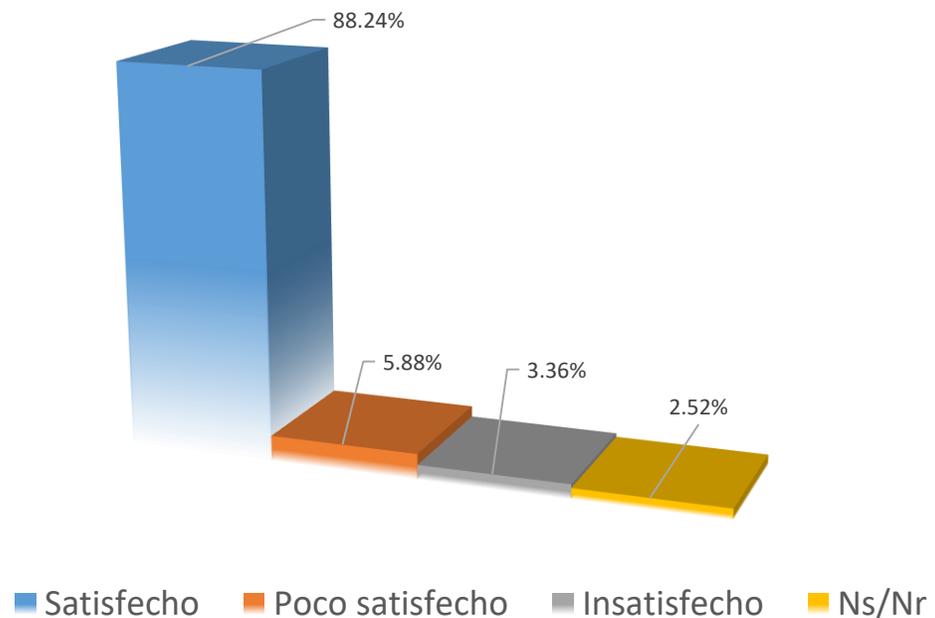


COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

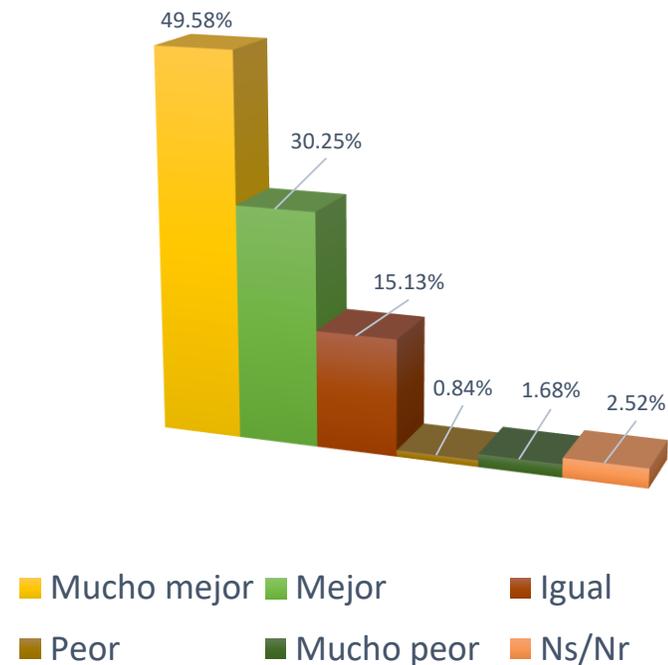
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SERVICIO RECIBIDO



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

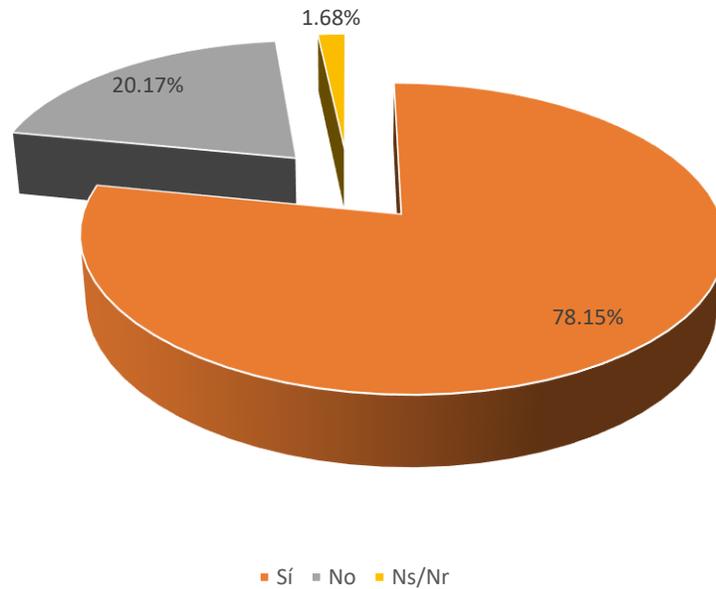
Servicio Esperado



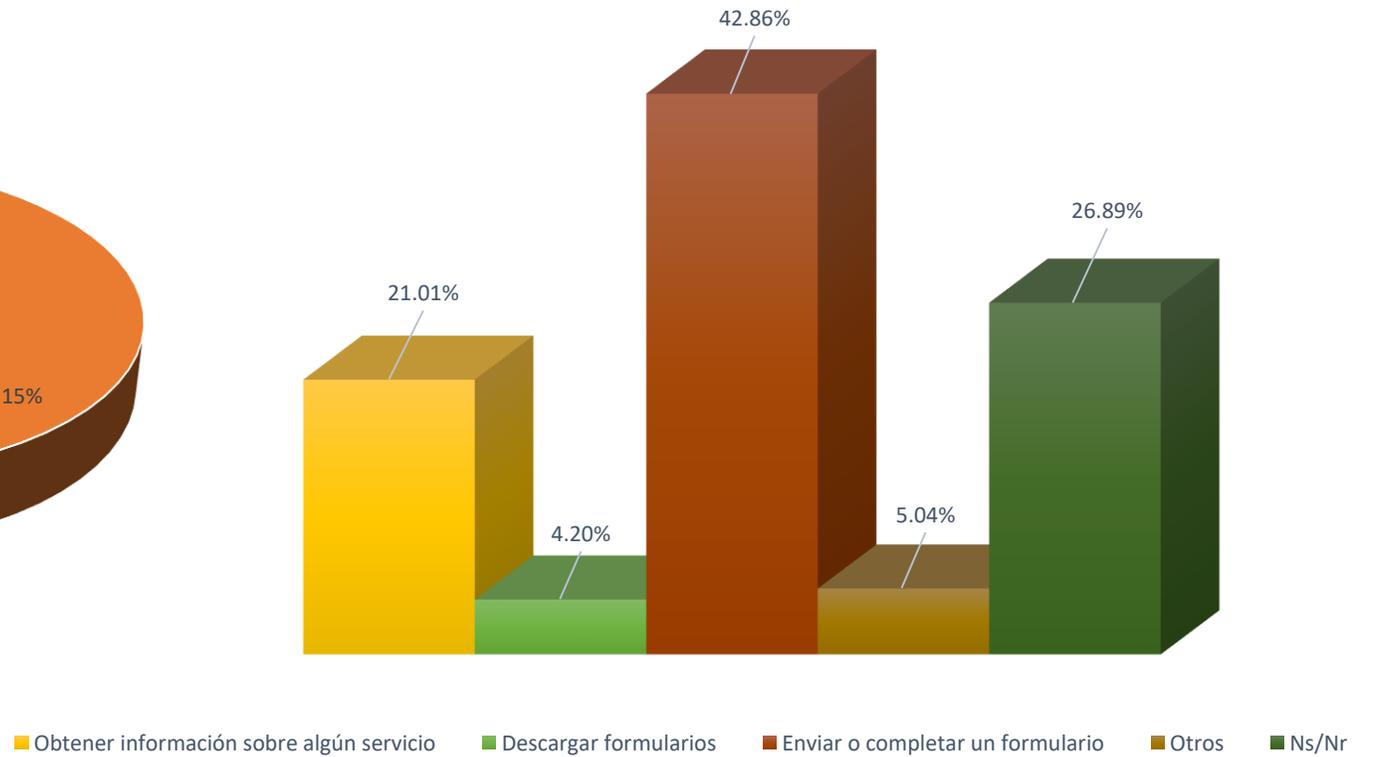
El 79.83% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

CONTACTO CON LA PÁGINASWEB DE LA INSTITUCIÓN

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



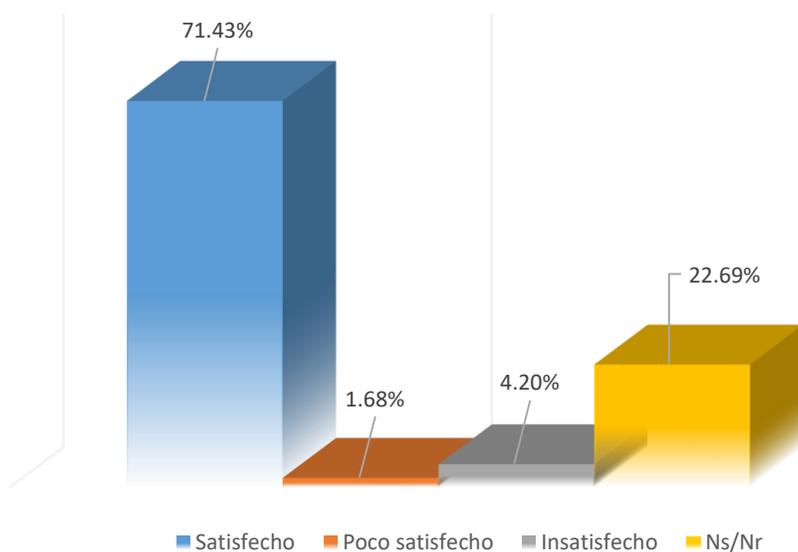
MOTIVO DEL CONTACTO



CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

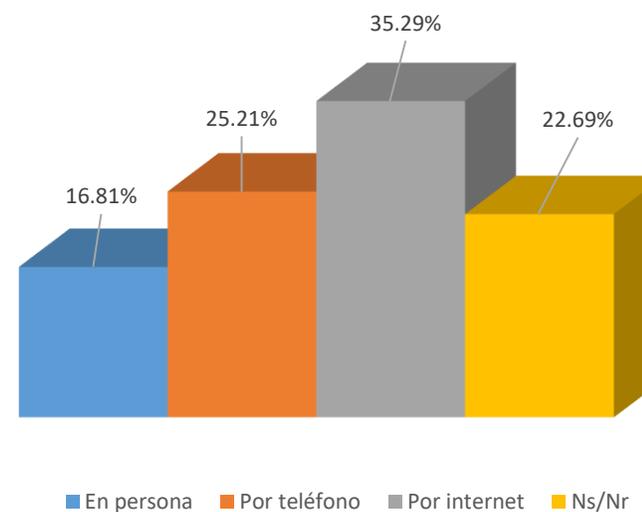
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



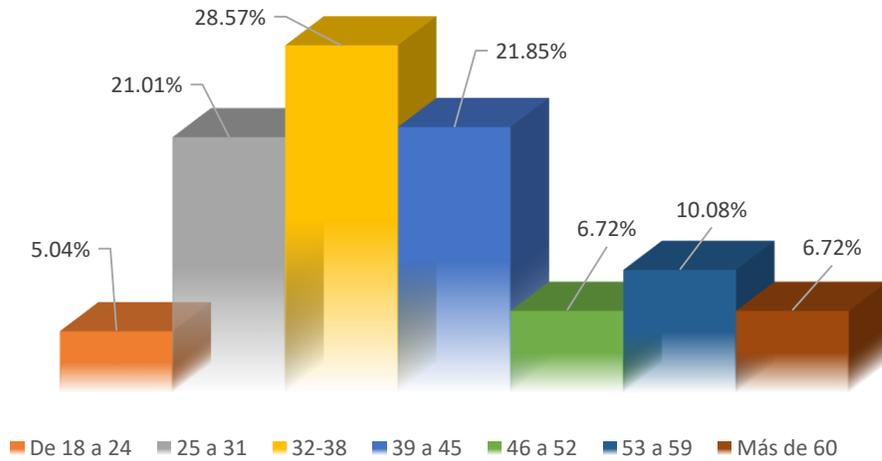
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla

MEDIO DE CONTACTO

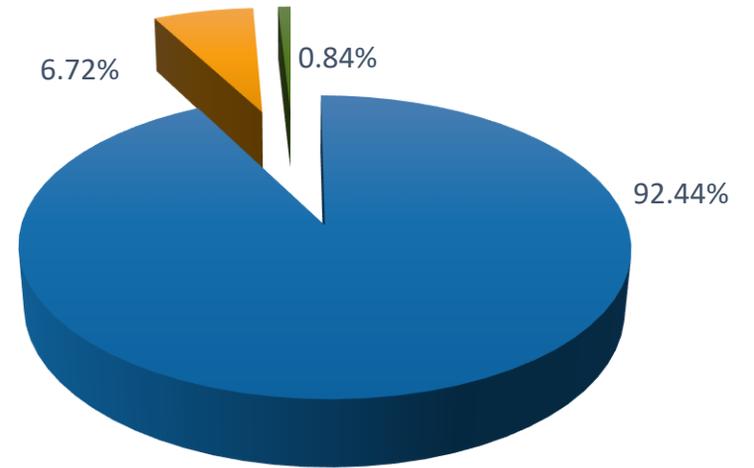


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

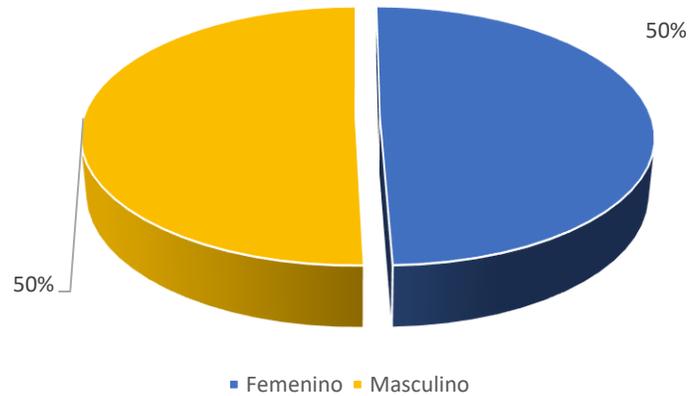


Último grado de estudio alcanzado



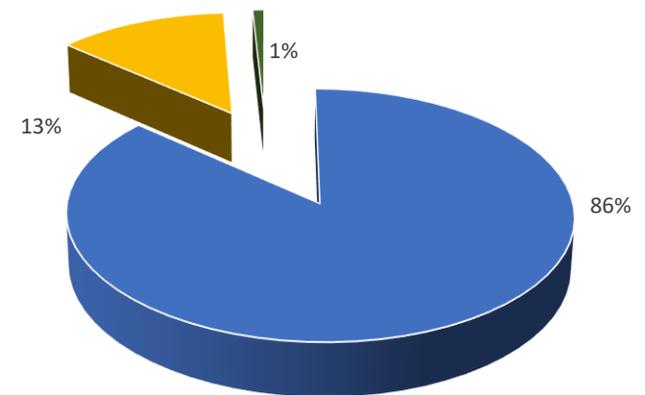
■ Educación Superior ■ Educación media ■ Educación Básica ■ Ninguno ■ Ns/Nr

Sexo



■ Femenino ■ Masculino

En cuál situación se encuentra actualmente...?



■ Trabaja ■ Desempleado

Elaborado por:

Jessica Reynoso

Encargada de la División de Gestión de la Calidad
Ministerio de Turismo