

Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio ofrecido en las Farmacias del Pueblo

Periodo: Ene-Jun 2021

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad en la Gestión

Índice

Ficha técnica	3
Tamaño de la muestra	5
Satisfacción con el servicio en las dimensiones SERVQUAL	7
Resultados de satisfacción general de las dimensiones	10
Índice de satisfacción ciudadana	14
Perfil del encuestado	16

Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

Universo	: Usuarios de las farmacias del pueblo a nivel nacional
Ámbito	: 150 Farmacias del Pueblo
Muestra	: 1,500 personas
Método a utilizar	: Encuesta personal
Fecha de trabajo	: 18 de abril de 2021 – 30 de abril de 2021
Realización	: Supreme Studio, SRL

Tamaño de la muestra

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tamaño de la muestra	1,500
Tamaño de la muestra de Farmacias	150

Región	Nombre	UNIVERSO FARMACIAS		MUESTRA FARMACIAS		MUESTRA ENTREVISTADOS	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad2	Porcentaje2	Cantidad3	Porcentaje3
0	Servicio Regional Metropolitano	140	24.87%	38	25.34%	380	25.34%
1	Servicio Regional Valdesia	50	8.88%	13	8.67%	130	8.67%
2	Servicio Regional Norcentral	102	18.12%	27	18.00%	270	18.00%
3	Servicio Regional Nordeste	46	8.17%	12	8.00%	120	8.00%
4	Servicio Regional Enriquillo	44	7.82%	12	8.00%	120	8.00%
5	Regional Servicio Este	53	9.41%	14	9.33%	140	9.33%
6	Servicio Regional El Valle	52	9.24%	14	9.33%	140	9.33%
7	Servicio Cibao Occidental	41	7.28%	11	7.33%	110	7.33%
8	Servicio Regional Cibao Central	35	6.22%	9	6.00%	90	6.00%
Total		563	100.00%	150	100.00%	1,500	100.00%

Satisfacción con el servicio en las dimensiones SERVQUAL

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIONES:

I. Elementos Tangibles

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

- La comodidad de la farmacia
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico y de limpieza del establecimiento.
- Las ventanillas, módulos, góndolas están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, carnet, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos que se utilizar para la prestación del servicio.

II. Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso fiable.

- La seguridad (confianza) de que la atención brindada se realizó correctamente.
- La calidad de los medicamentos que dispensamos.

III. 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 dispensaron los productos farmacéuticos.
- El tiempo que normalmente tarda el personal en atender su requerimiento.
- La disposición del personal para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.

IV. 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 actitud y disposición del personal que le atendió.
- La confianza que le transmite el personal.

V. Empatía/ Accesibilidad

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

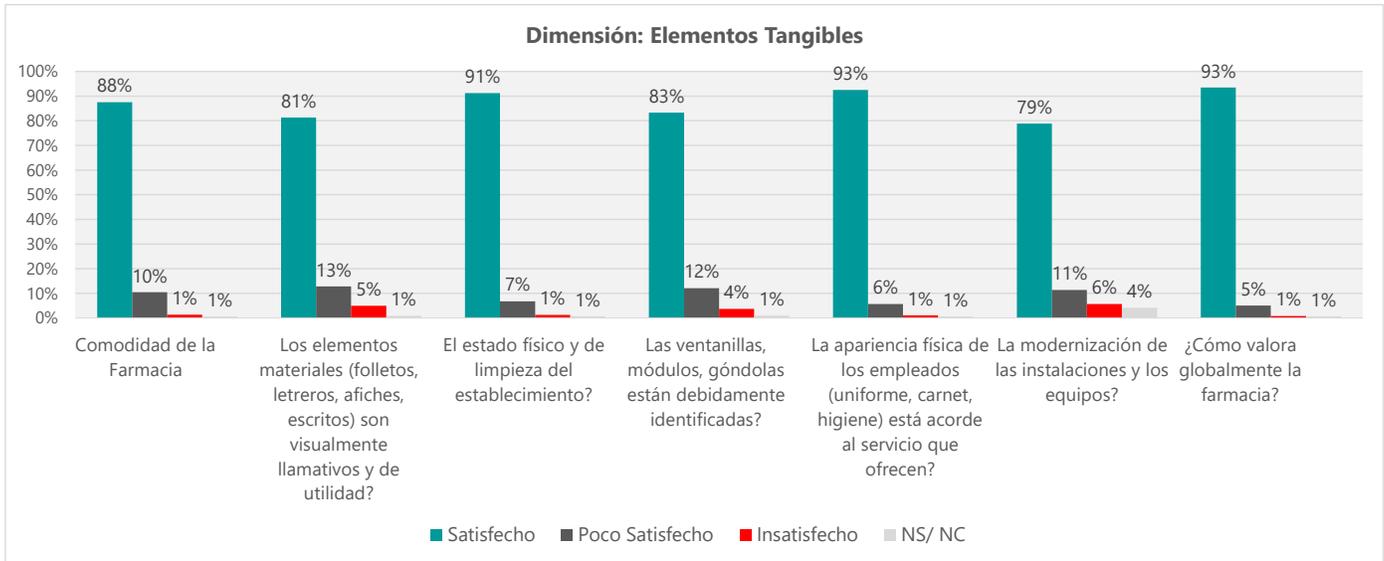
- La facilidad de localizar las Farmacias del Pueblo.
- La facilidad de llegar a la farmacia para acceder al servicio.
- El horario de atención al público.
- La disponibilidad de los medicamentos en la farmacia.

- Los precios de los productos farmacéuticos.
- La información que le han proporcionado sobre los productos farmacéuticos adquiridos.
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- La atención personalizada que le dieron.

Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL

ELEMENTOS TANGIBLES

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...



Promedio de satisfacción de la dimensión

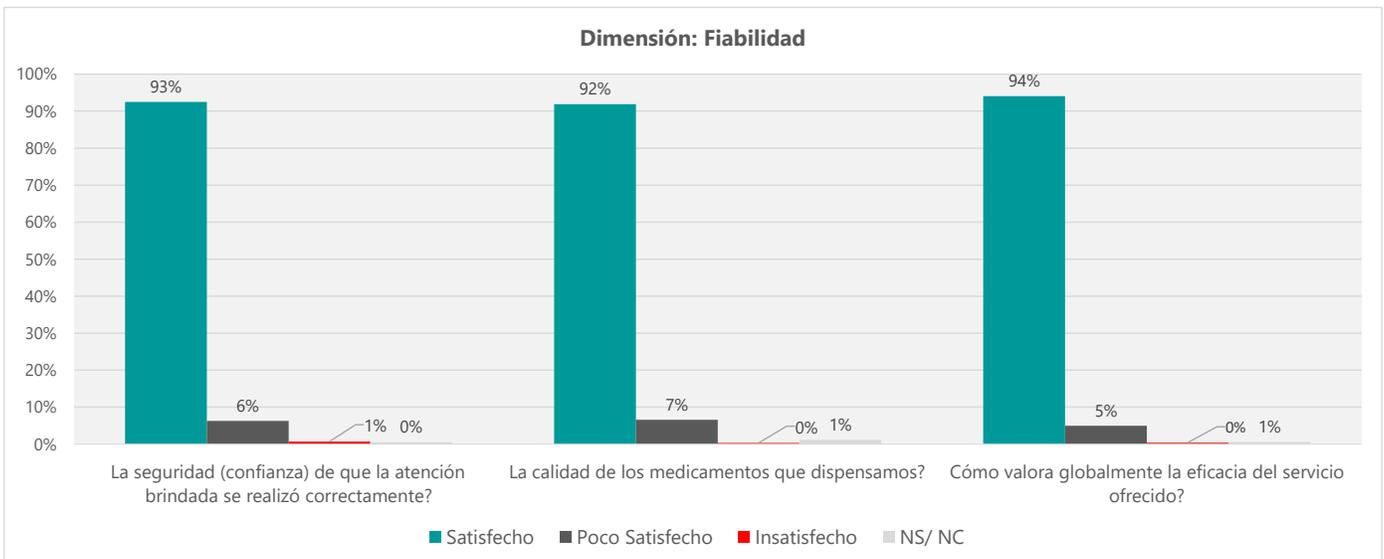
87%

Valoración Global

95%

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...



Promedio de satisfacción de la dimensión

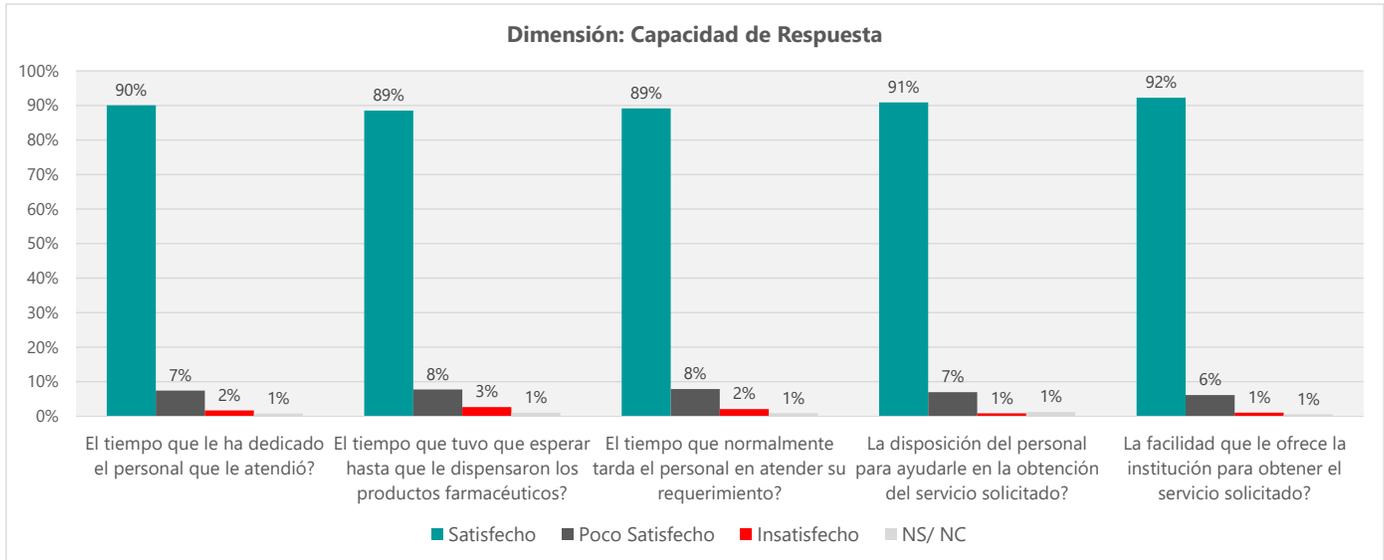
93%

Valoración Global

94%

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....



Promedio de satisfacción de la dimensión

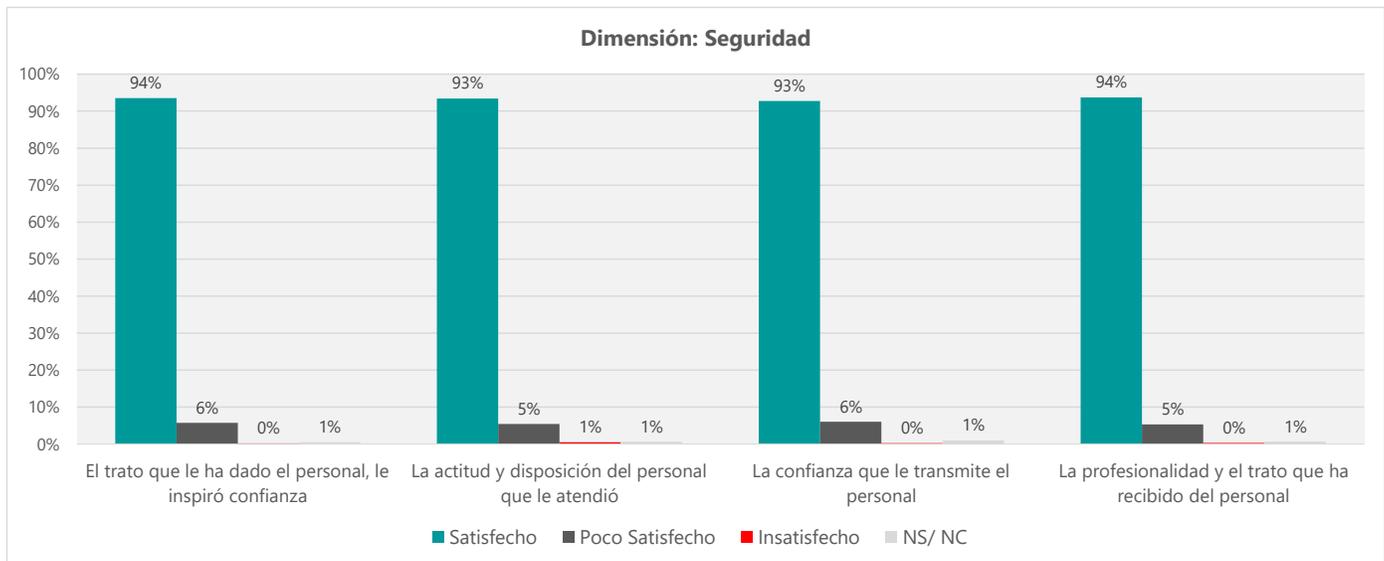
90%

Valoración Global

92%

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....



Promedio de satisfacción de la dimensión

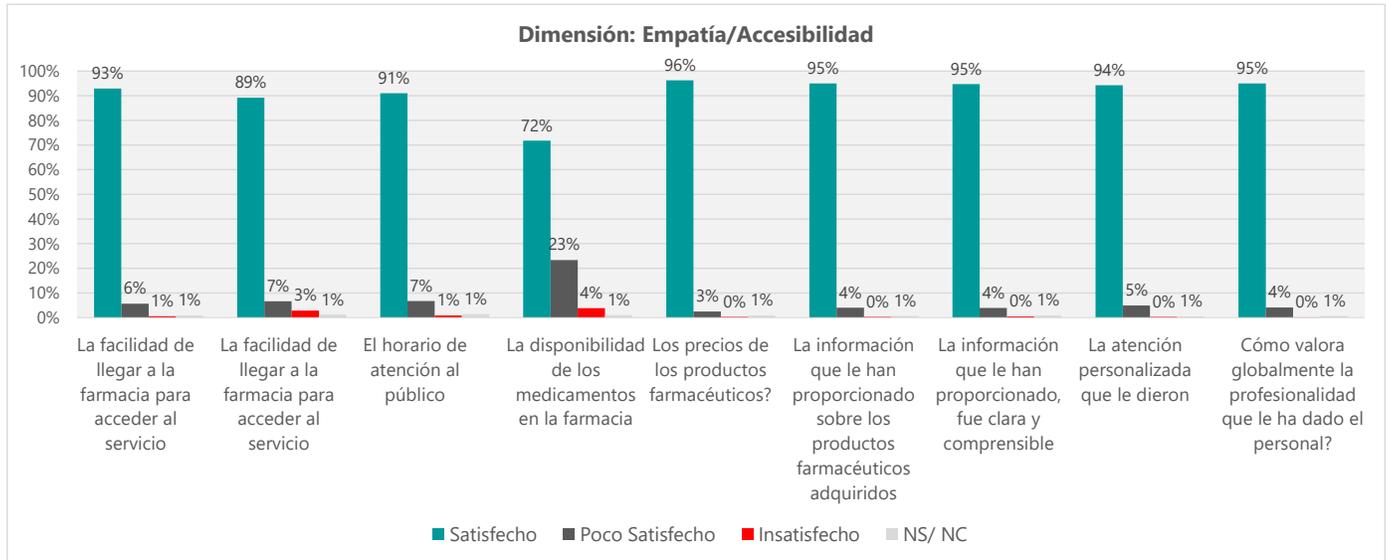
93%

Valoración Global

94%

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

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...



Promedio de satisfacción de la dimensión

91%

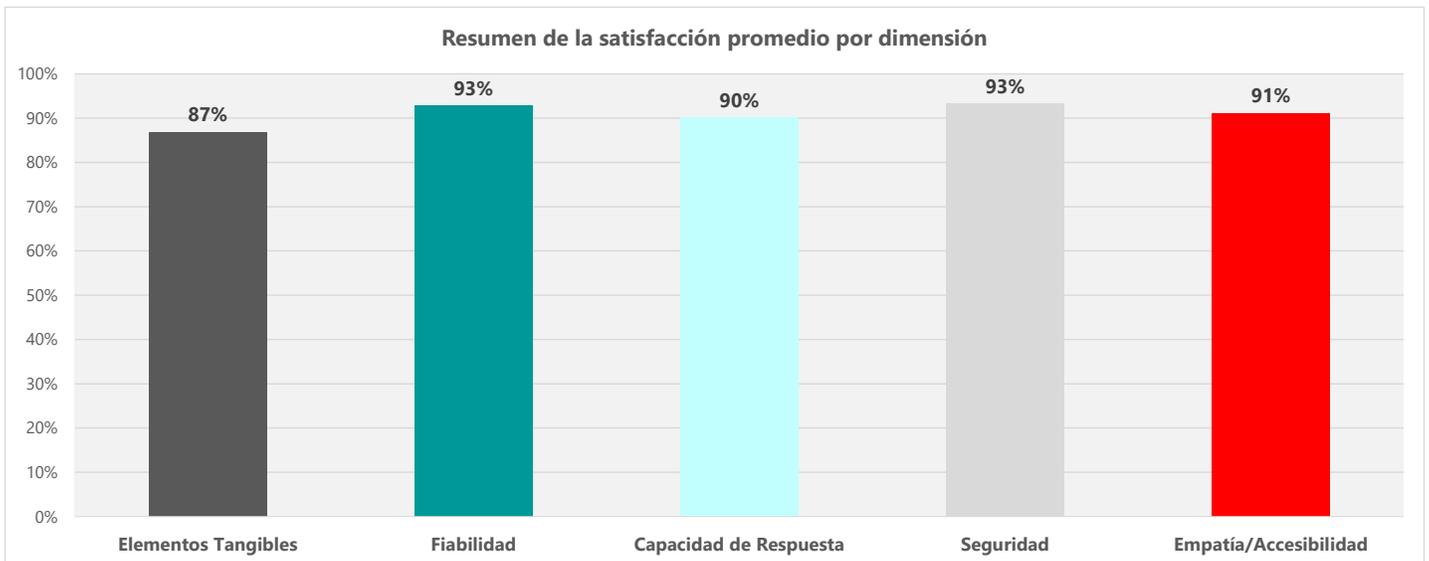
Valoración Global

95%

Índice de satisfacción ciudadana

Indice de Satisfacción Ciudadana

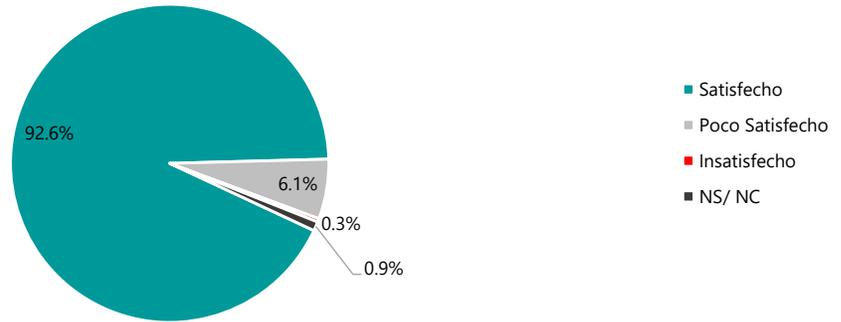
90.87%



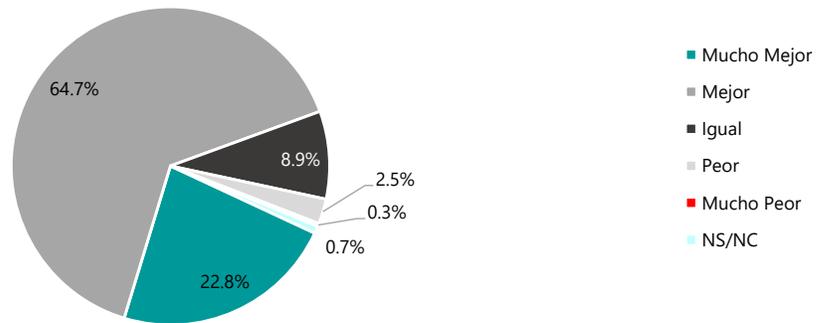
Perfil del Encuestado

PERFIL DEL ENCUESTADO

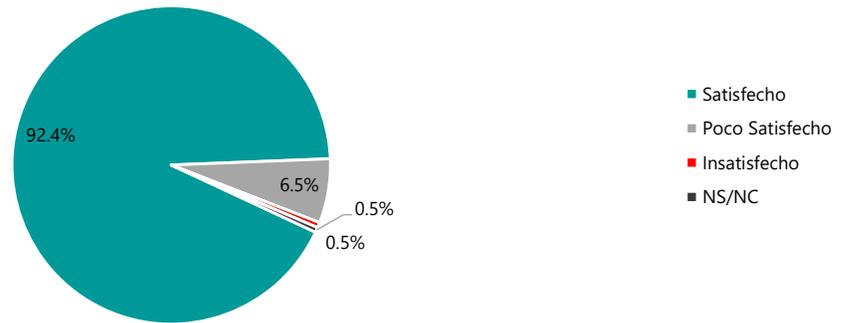
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



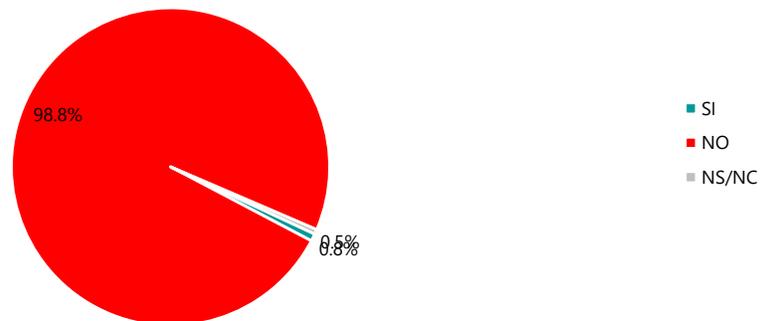
¿El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



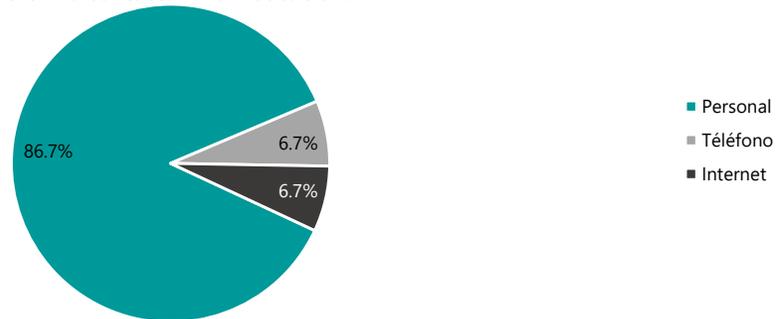
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?



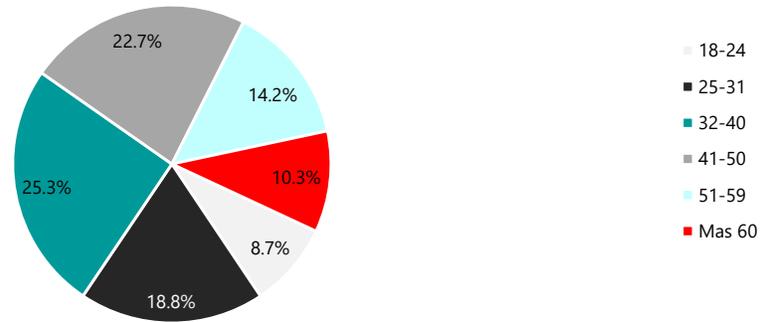
Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



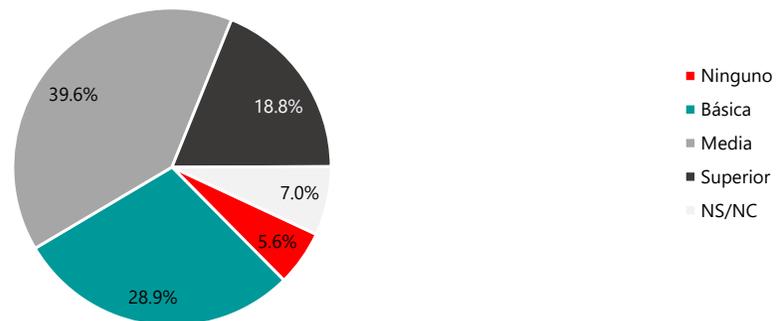
Si tuviera que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiera elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?



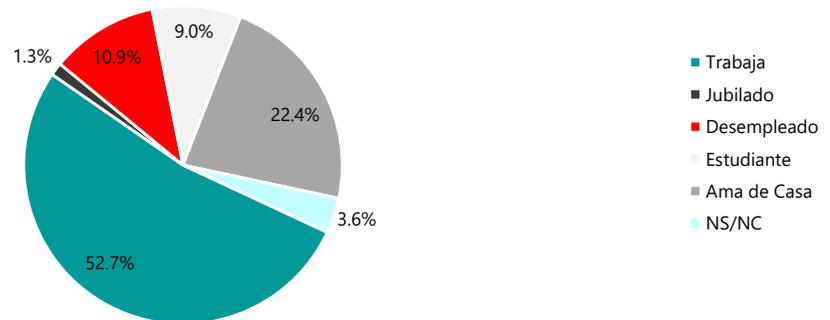
Edad



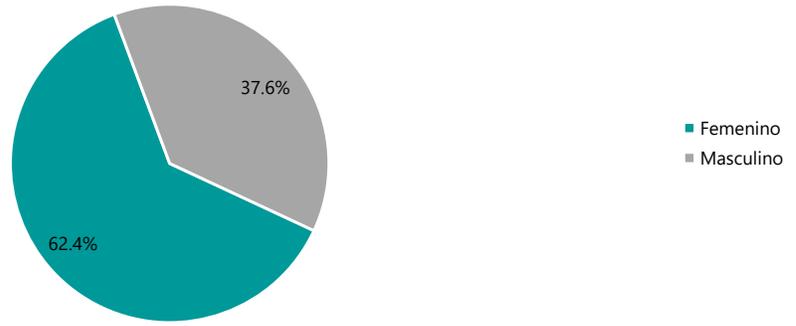
Escolaridad



Ocupación



Sexo



Población por Zona Geográfica

