

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Indice

Ficha Tecnica	3
Metodología SERVQUAL	6
Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL	9
Satisfacción general del servicio esperado VS el recibido	16
Indicadores demográficos de los clientes	20



FICHA TÉCNICA



Ficha Técnica

Universo	¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario? Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Ministerio de Deportes y Recreación.
Ámbito	¿Dónde serán aplicadas las encuestas? Las encuestas serán aplicadas en las instalaciones del MIDEREC. Av. 27 de febrero, Centro Olímpico Juan Pablo Duarte, Santo Domingo, República Dominicana.
Muestra	Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$. <ul style="list-style-type: none">• Tamaño de la población: 106• Nivel de confianza: 95%• Margen de error: 5%• Tamaño de la muestra: 84
Método a utilizar	Encuesta presencial o por correo electrónico, auto-administrada.

Ficha Técnica

Selección	Aleatoria
Fecha de trabajo	Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 30 días, a partir del día 01 de octubre hasta el día 31 de octubre de 2021.
Realización	<p>¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información?</p> <p>Las encuestas serán aplicadas por los departamentos encargados de impartir el servicio regularmente.</p> <p>Edwin Rodríguez, Encargado de Calidad en la Gestión. Marleni Rivera, Analista de Planificación y Desarrollo.</p>



METODOLOGÍA SERVQUAL



Metodología SERVQUAL

El modelo de la encuesta es la SERVQUAL es un cuestionario con preguntas para medir la calidad del servicio. Este modelo fue desarrollado en Estados Unidos con la ayuda del Marketing Science Institute y se validó en América Latina por Michelsen Consulting. Está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera expectativas del mismo.

Del análisis de los resultados de SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y con base en éste, se puede determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Es una excelente herramienta para que las empresas evalúen la percepción de sus clientes.

Las dimensiones del modelo son las siguientes:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Se suprimió esta dimensión en nuestro estudio, ya que la Superintendencia del Mercado de Valores ha rentado locales en CENTU, para poder impartir los exámenes de licencia de corredores, promotores y otras actividades}



Metodología SERVQUAL

Eficacia/confiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Profesionalidad/confianza: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía/accesibilidad: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.



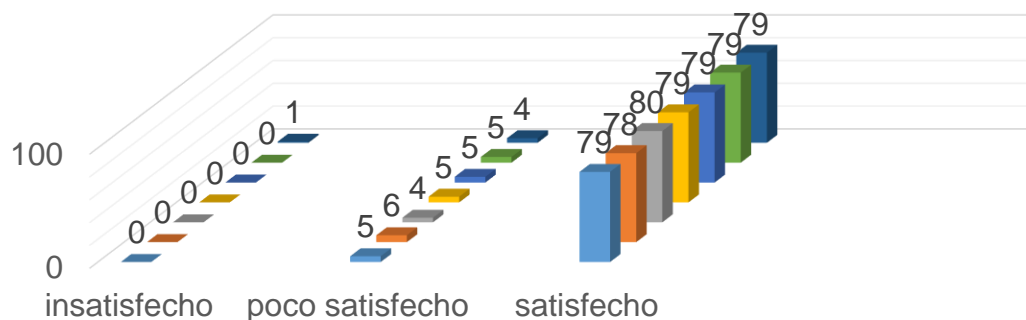
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala del 0 al 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.

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



- La comodidad en el area de espera de los servicios, en la institucion
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado fisicos del area de atencion al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, modulos) estan debidamente identificadas
- La apariencia fisica de los empleados (uniforme, identificacion, higiene) esta acorde al servicio que ofrecen.
- La modernizacion de las instalaciones y equipos

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

76%

Valoración Global

80%

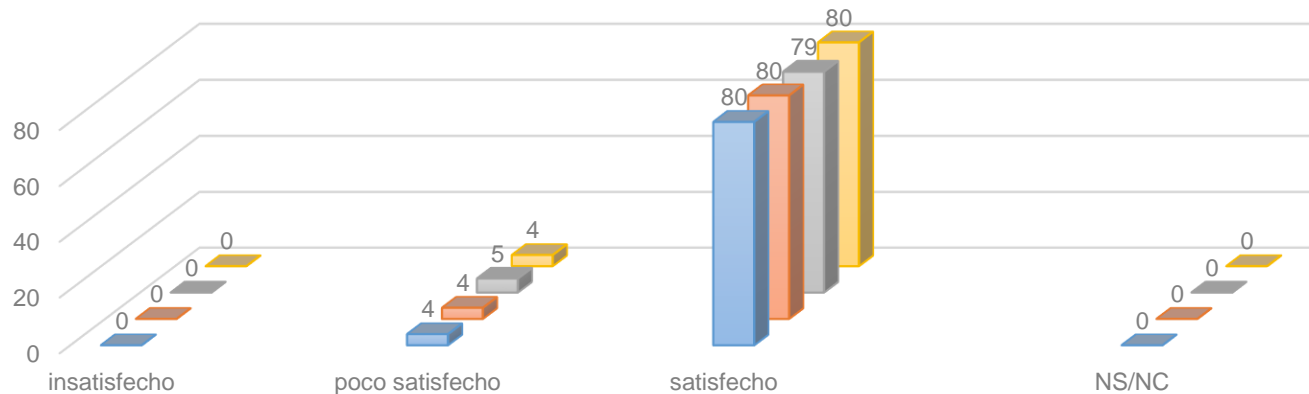
Base: 100% Total muestra



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala del 0 al 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.

DIMENSION: EFICACIA/CONFIABILIDAD



- 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
- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido

Base: 100% Total muestra

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

79%

Valoración Global

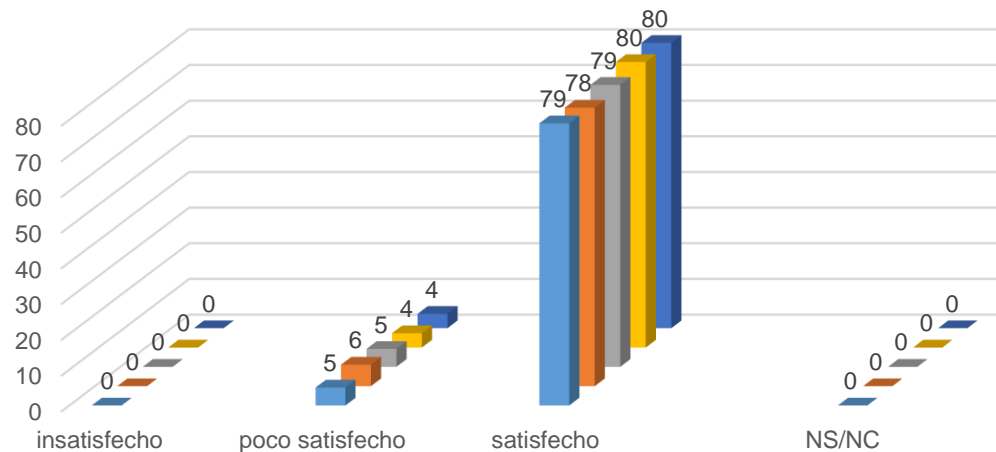
80%



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

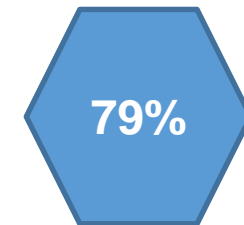
En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA

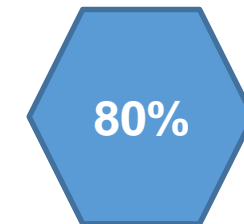


- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Valoración Global



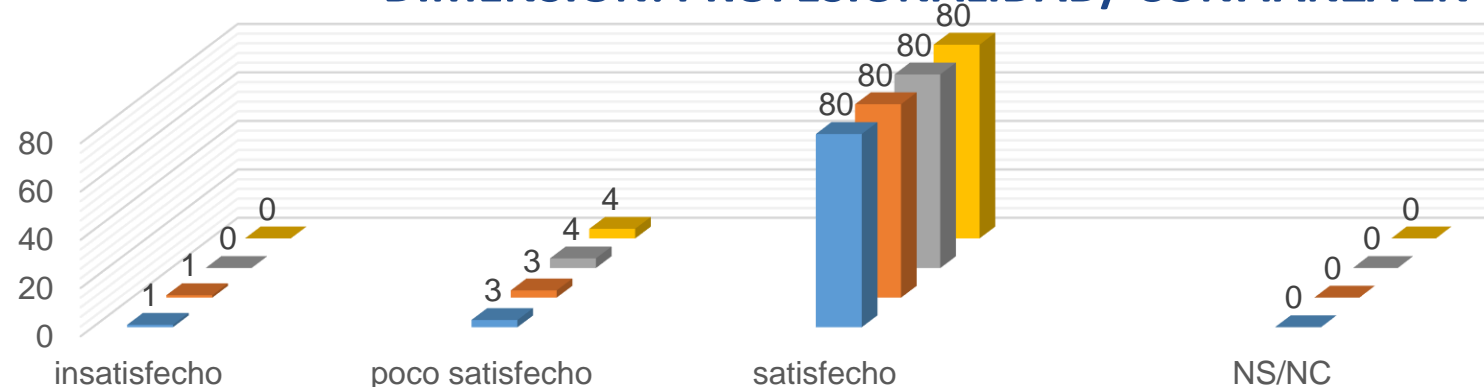
Base: 100% Total muestra



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala del 0 al 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.

DIMENSION: PROFESIONALIDAD/ CONFIANZA EN EL PERSONAL



■ El trato que le ha dado el personal le inspire confianza

■ La profesionalidad del personal que le atendio

■ La confianza que le transmite el personal

■ En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de la institucion

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

79%

Valoración Global

80%

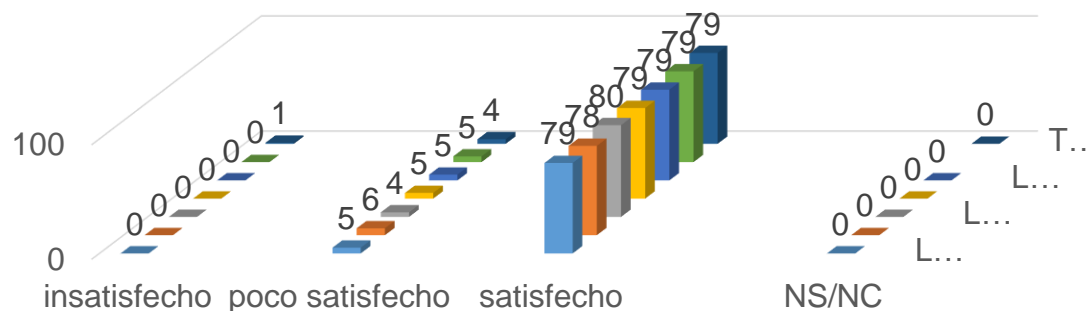
Base: 100% Total muestra



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala del 0 al 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.

DIMENSION: EMPATIA/ACCESIBILIDAD



- 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

Base: 100% Total muestra

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

79%

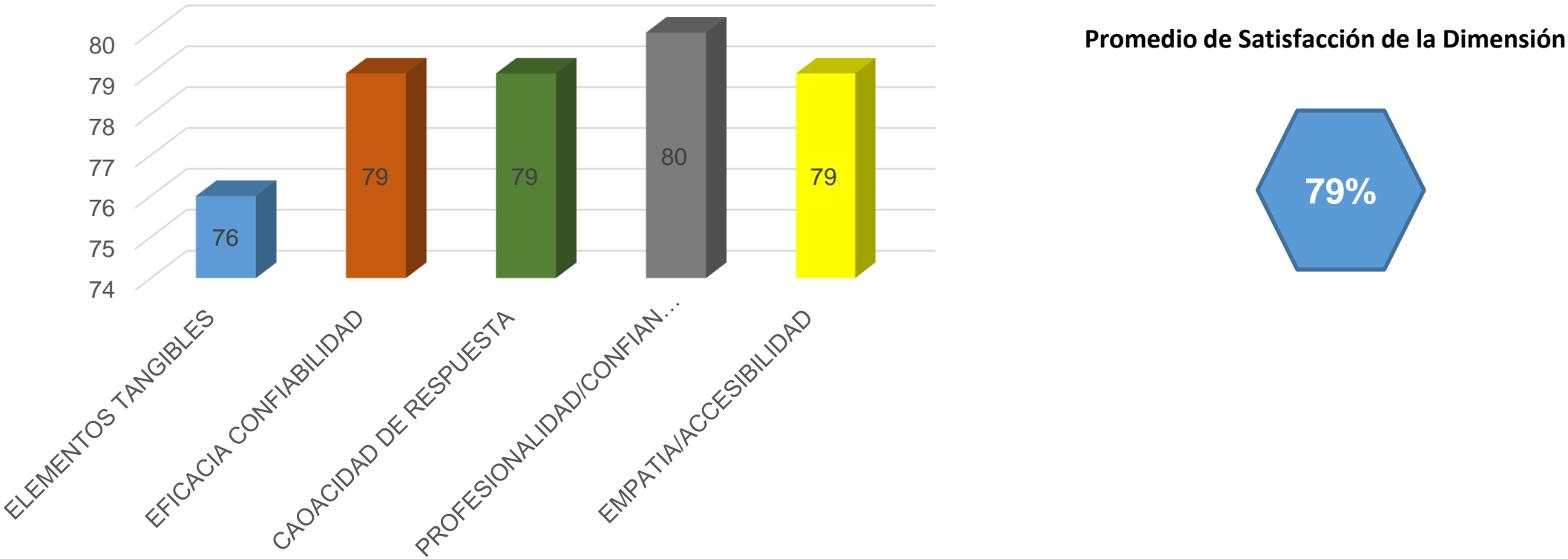
Valoración Global

79%



Indice de satisfacción del Ministerio de Deportes

Resumen satisfacción promedio por dimensión



Base: 100% Total muestra

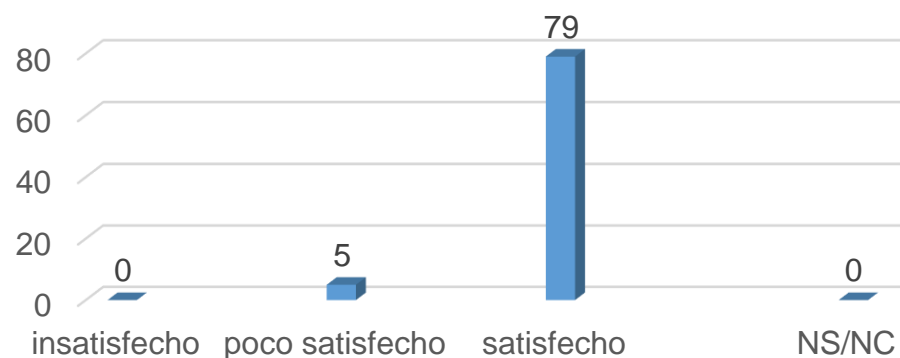


COMPARACIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

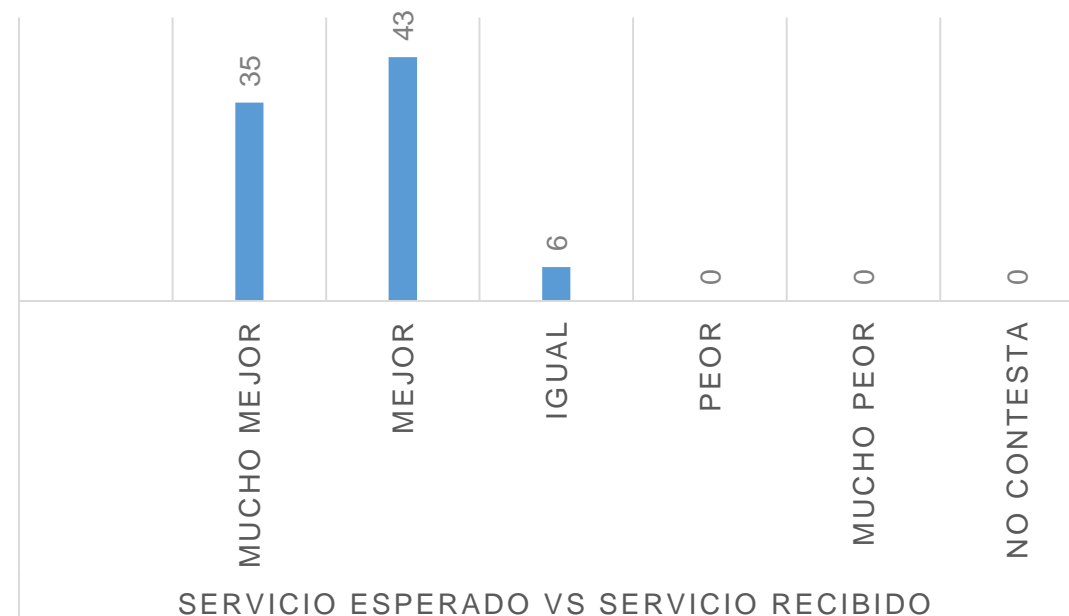


SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

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



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

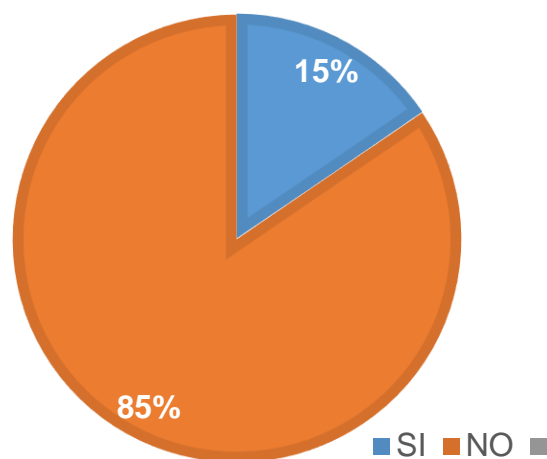


Base: 100% Total muestra

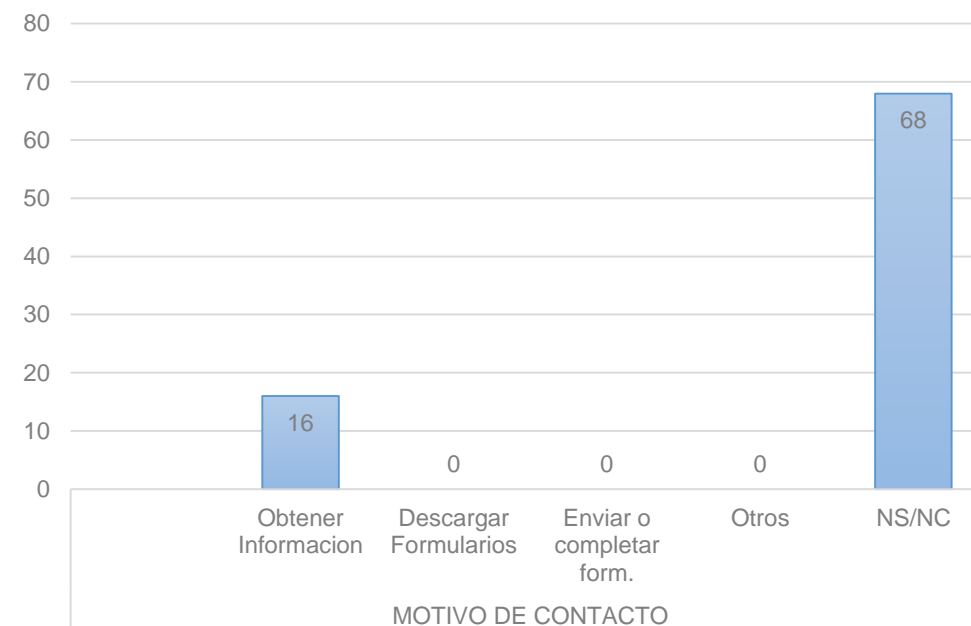


CONTACTO CON LA PAGINA WEB

¿En los ultimos 6 meses, ha contactado usted
ha esta institucion via internet?



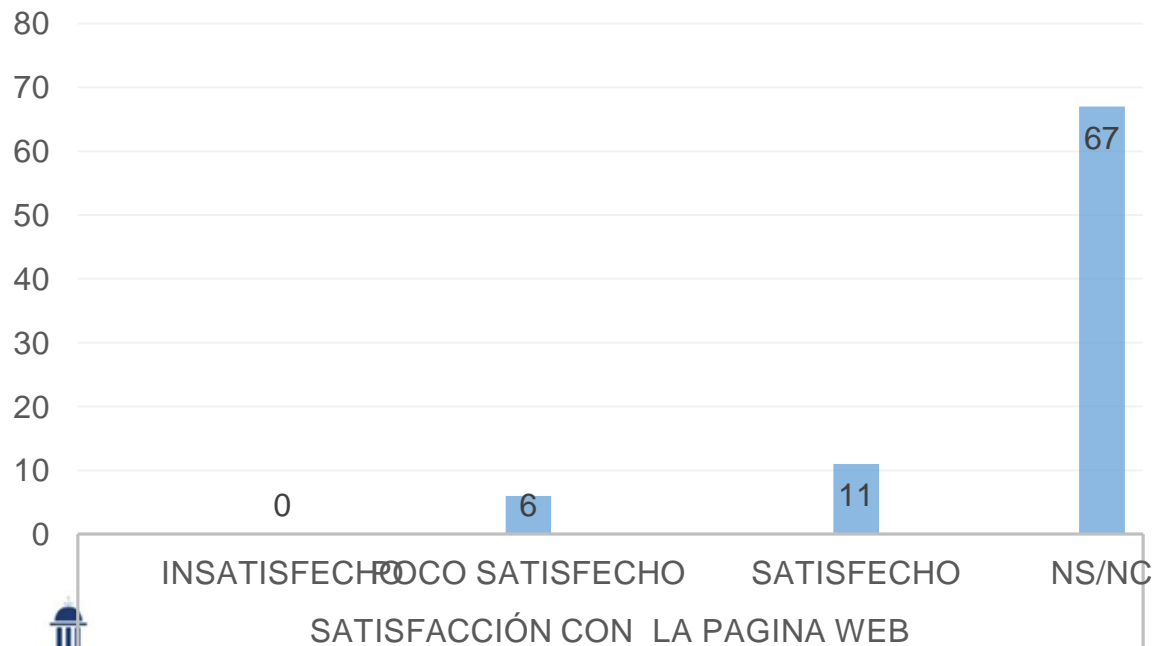
Y en esa ocasión, utilizó la pagina web para



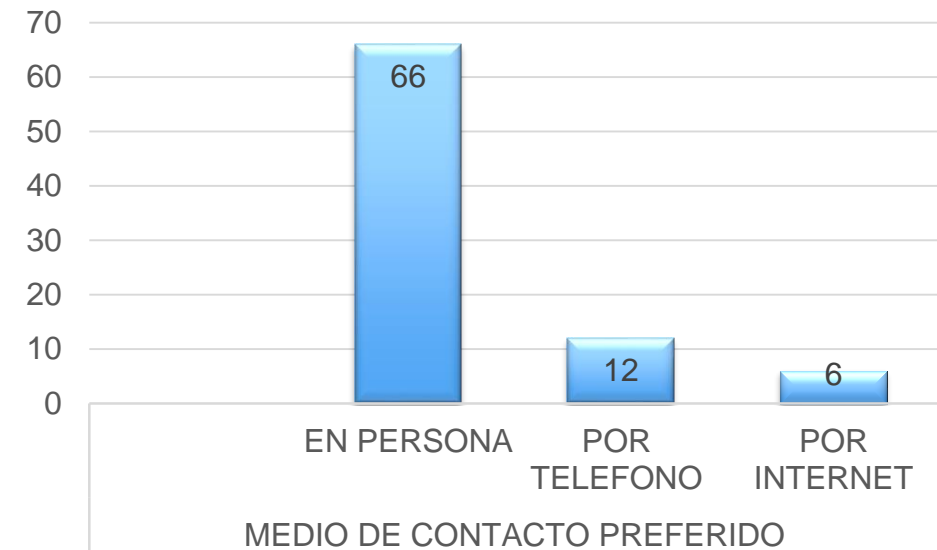
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PAGINA WEB

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



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

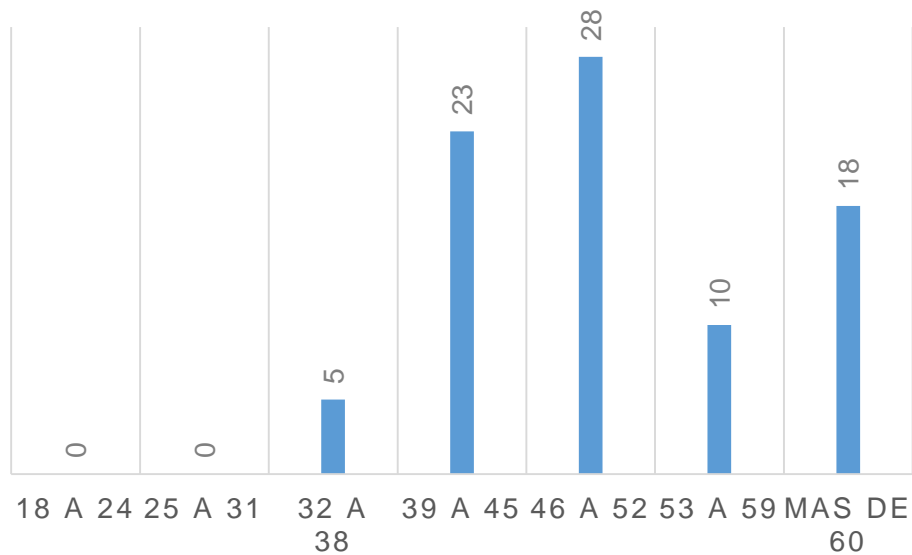


Base: 100% Total muestra

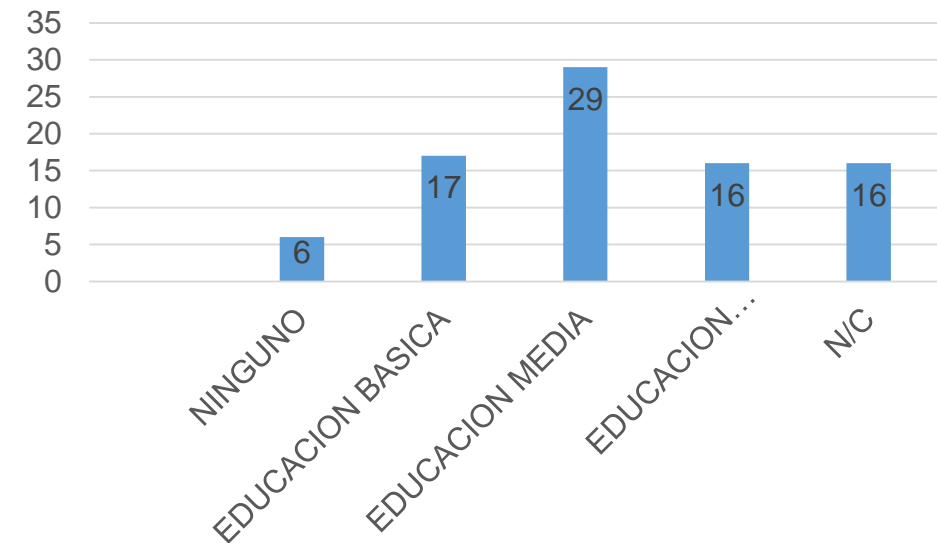


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En que rango de edad se encuentra actualmente?



• Grado de estudios alcanzado

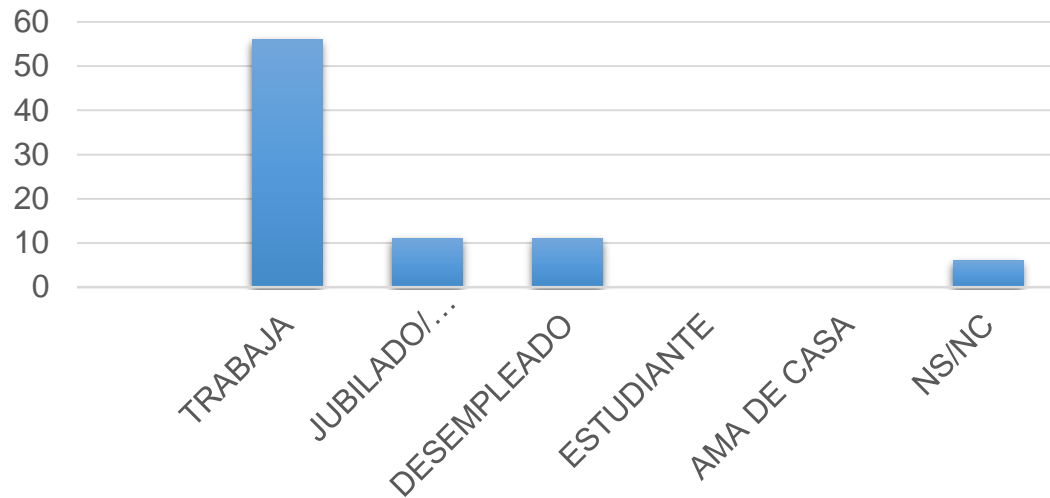


Base: 100% Total muestra

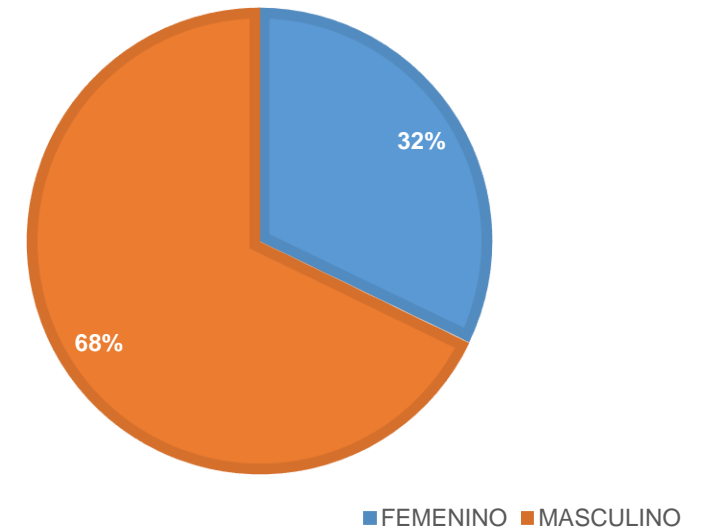


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En cual situación se encuentra actualmente?



Sexo



Base: 100% Total muestra