

# **Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de CORAAMOCA.**



# ÍNDICE

FICHA TÉCNICA.....	3
RESULTADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL.....	4
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO.....	11

## Ficha técnica

<b>Universo</b>	La población o universo para este estudio está conformada por todos los usuarios de la institución que están básicamente divididos en Usuarios que reciben el servicio medido y los que reciben servicio no medido.
<b>Ámbito / alcance</b>	Los encuestados fueron realizados en las distintas viviendas de los usuarios en diferentes lugares de la Provincia Espaillat.
<b>Muestra</b>	La muestra para el estudio está constituida por 381 usuarios. Se obtuvo mediante la utilización de una fórmula estadística, con error permitido de 5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un $p/q = 50/50$ .
<b>Método a utilizar</b>	La técnica a utilizar es la Encuesta personal por cuestionario, aplicada por un empadronador/a, visitando diversas viviendas del ciudadano/ usuario que cuentan con el servicio de CORAAMOCA
<b>Fecha de trabajo de campo</b>	El trabajo de campo fue realizado del Miércoles 1ero al Martes 7 de diciembre del 2021
<b>Realización</b>	Las encuestas fueron aplicadas por personal calificado de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), con la asistencia de personal del departamento de Monitoreo y Seguimiento a Planes, Proyectos y Programas. Los resultados fueron procesados por personal de la misma institución.

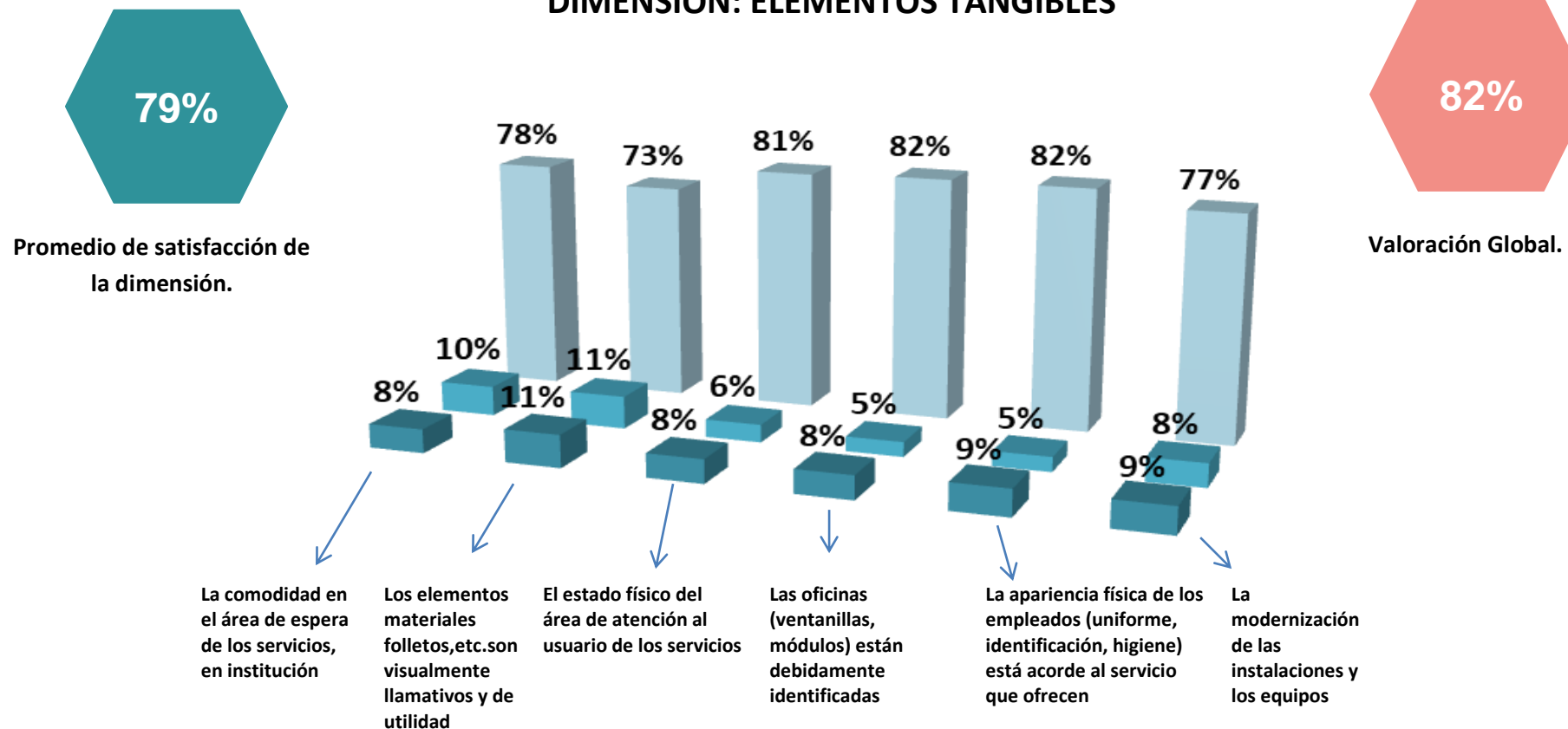
# **RESULTADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

# 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

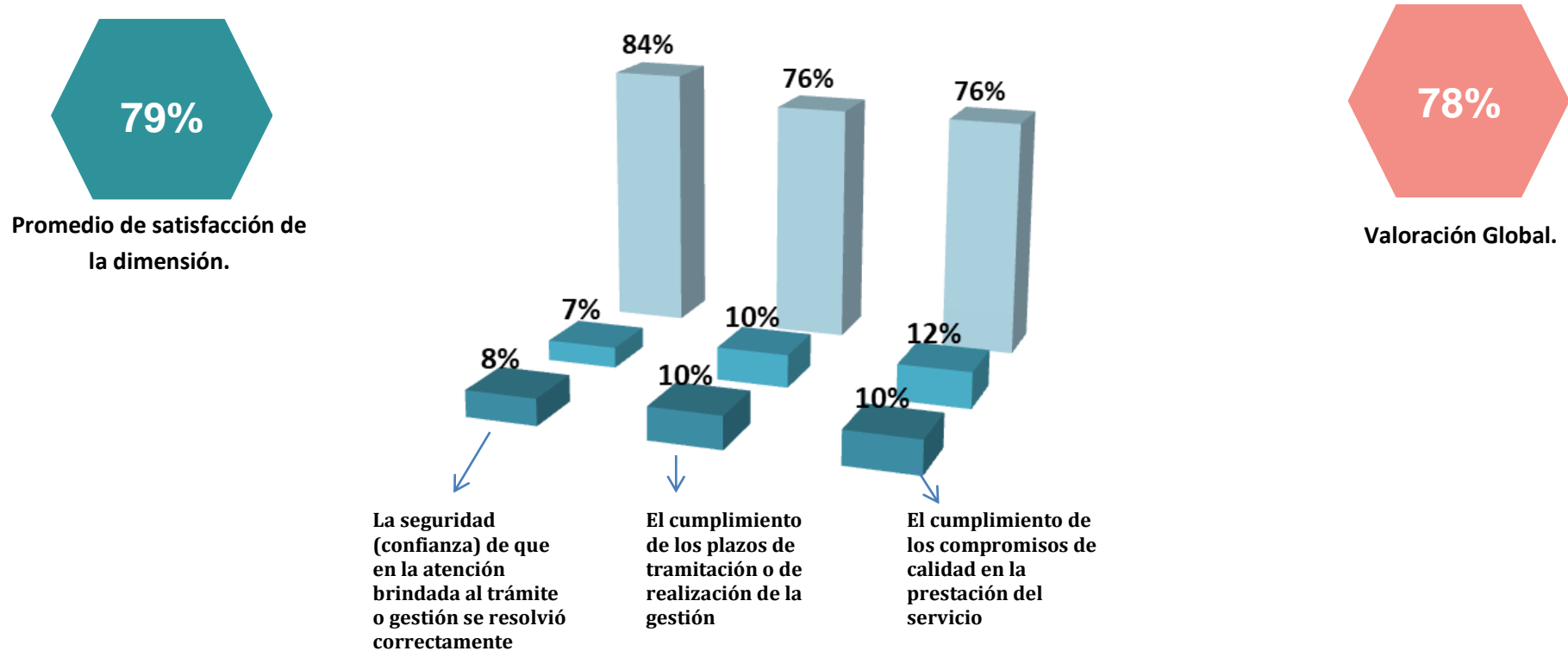


## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 usted...

### DIMENSIÓN: FIABILIDAD

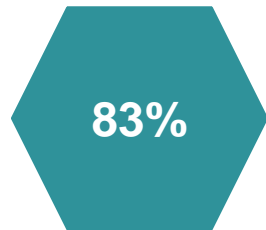


# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

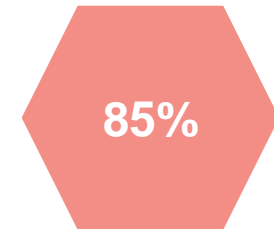
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora usted...

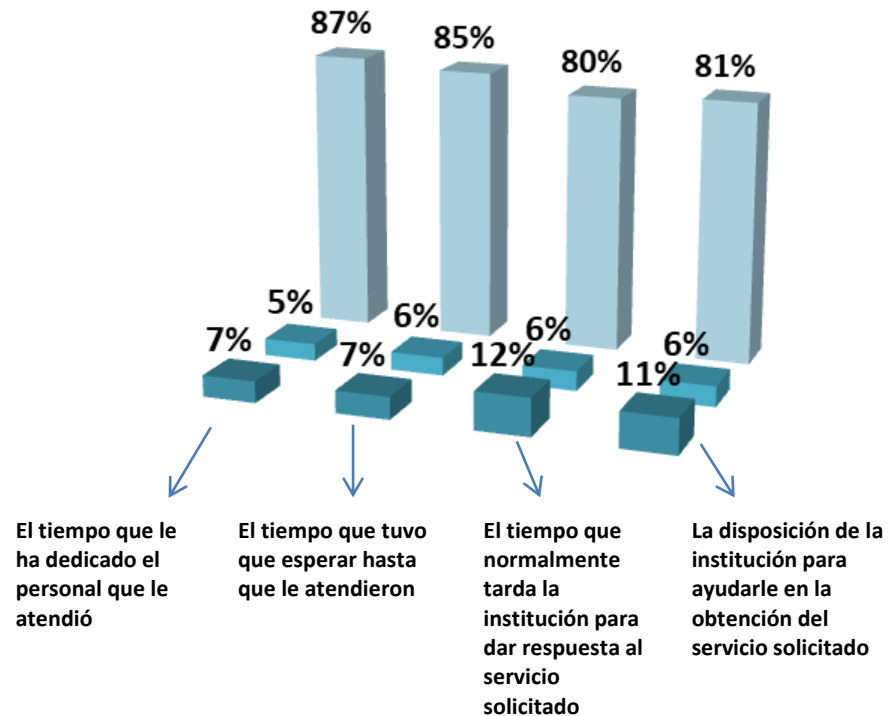
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión.



Valoración Global.

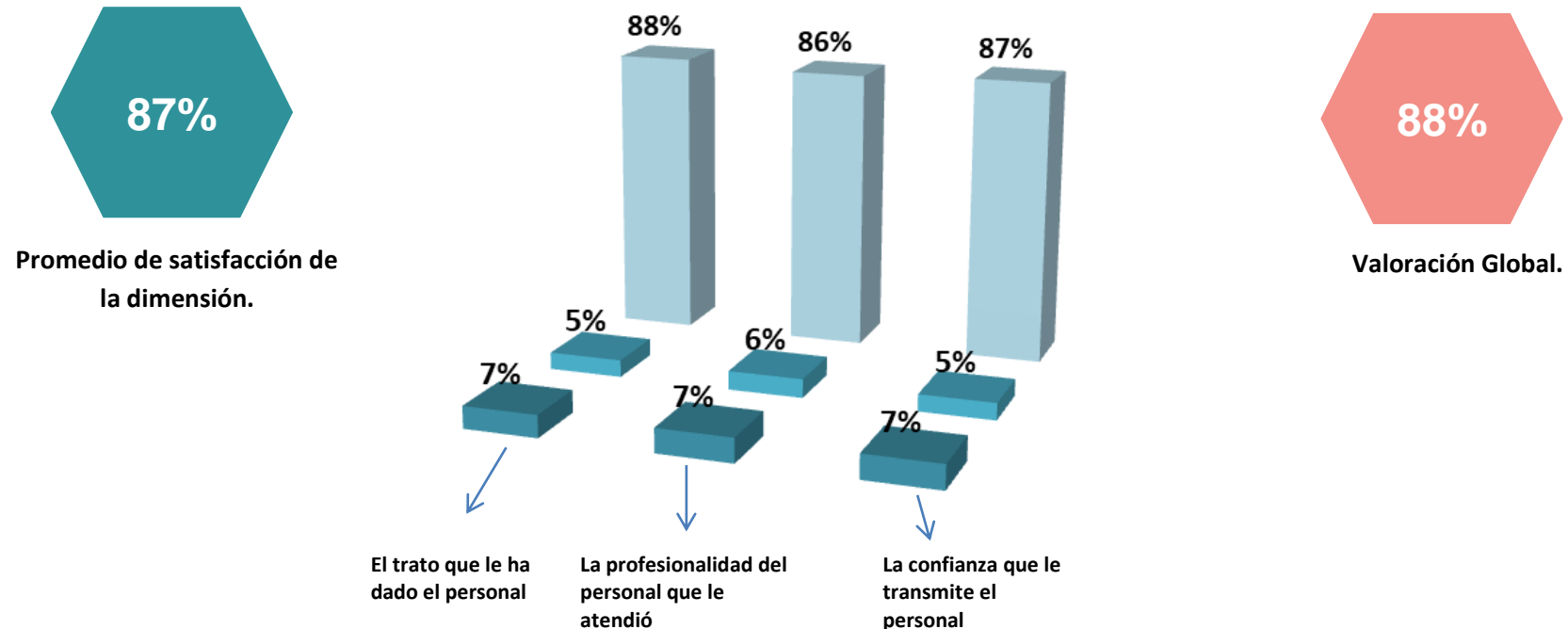


## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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 usted...

### DIMENSIÓN: SEGURIDAD



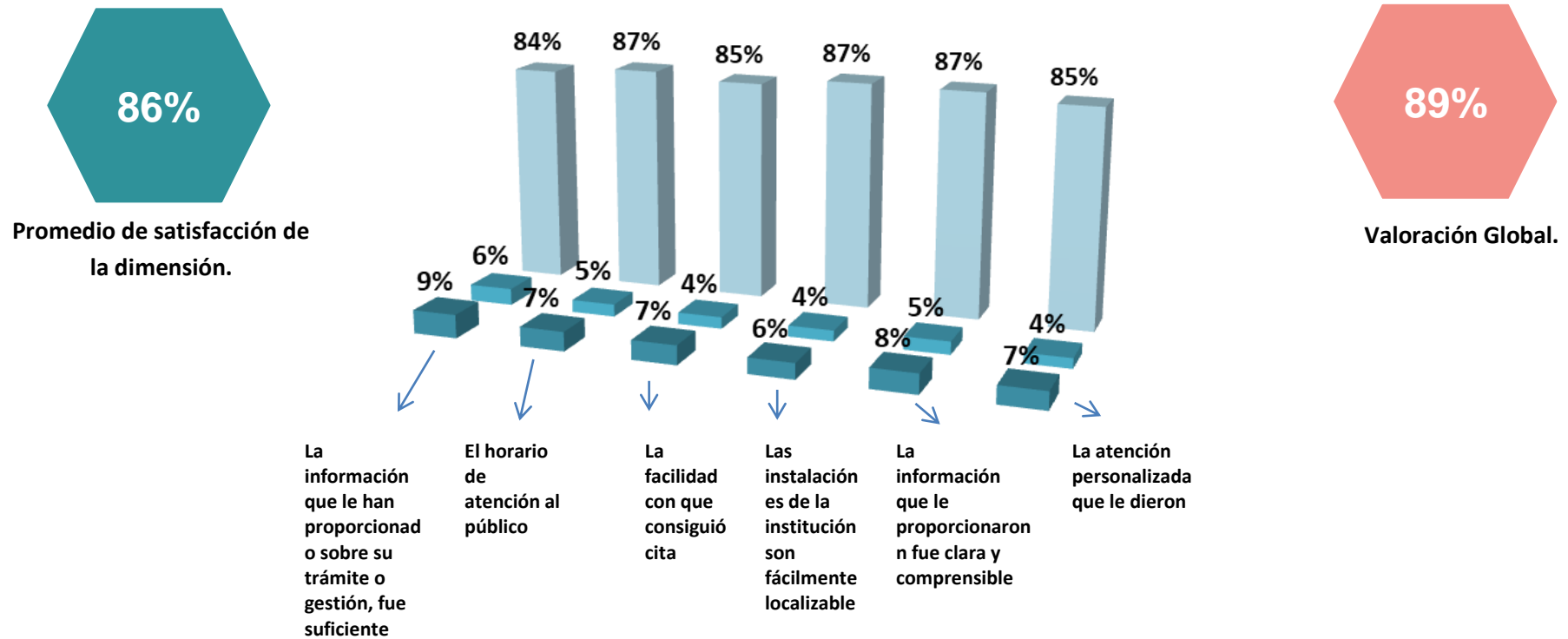


# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.

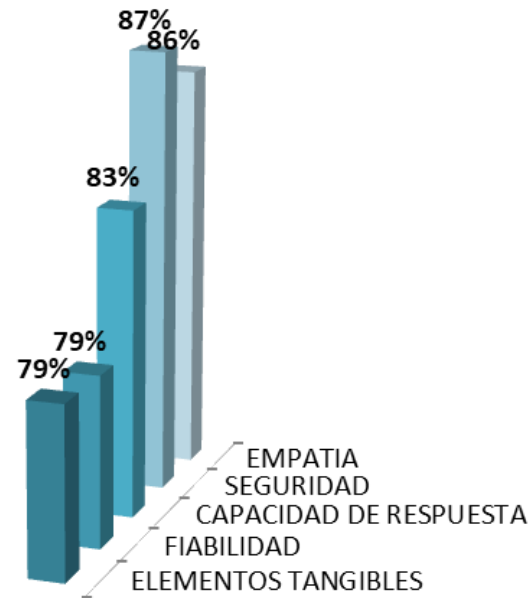
¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: EMPATIA

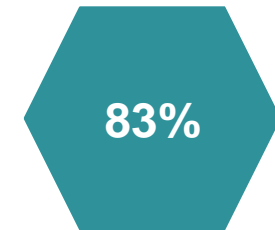


# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



- ELEMENTOS TANGIBLES
- FIABILIDAD
- CAPACIDAD DE RESPUESTA
- SEGURIDAD
- EMPATIA



**Índice de Satisfacción  
General**

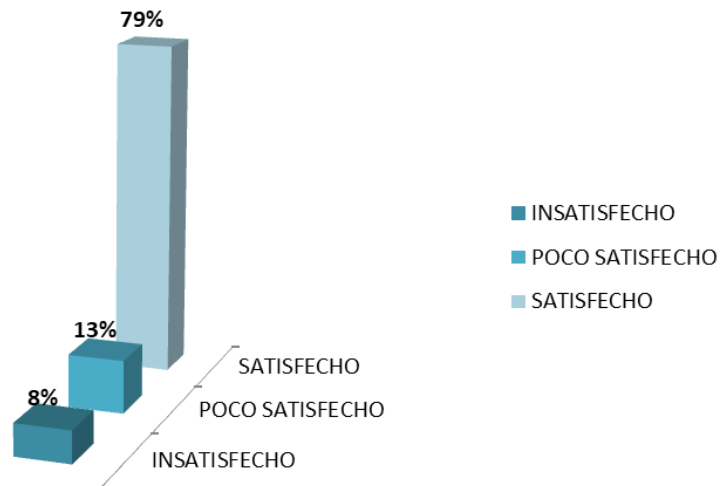
# **COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO**

## SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

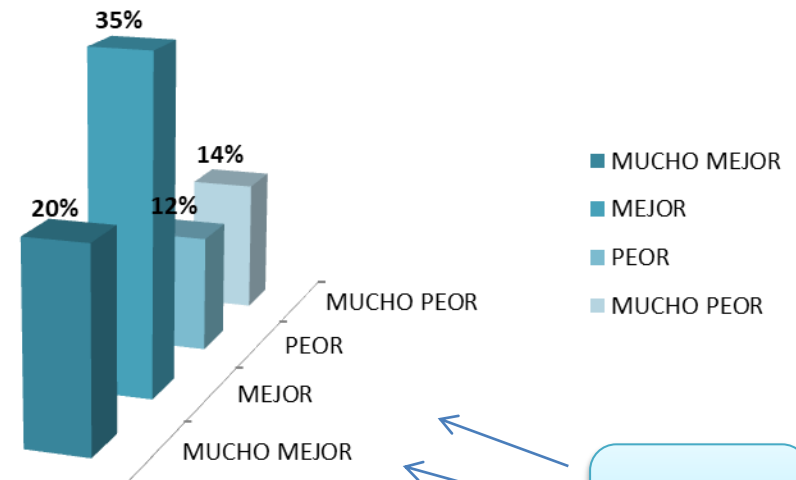
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

### SERVICIO RECIBIDO



### SERVICIO ESPERADO

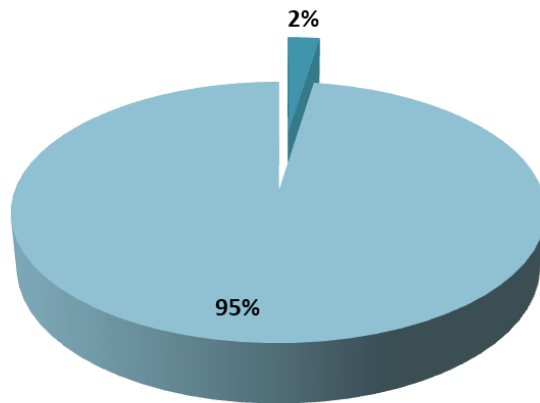


El 55% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

55%

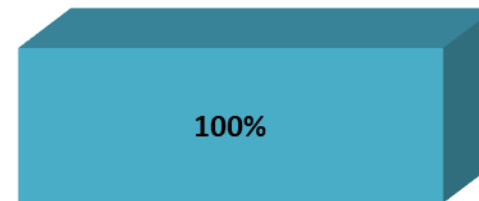
## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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



2% SÍ  
95% NO

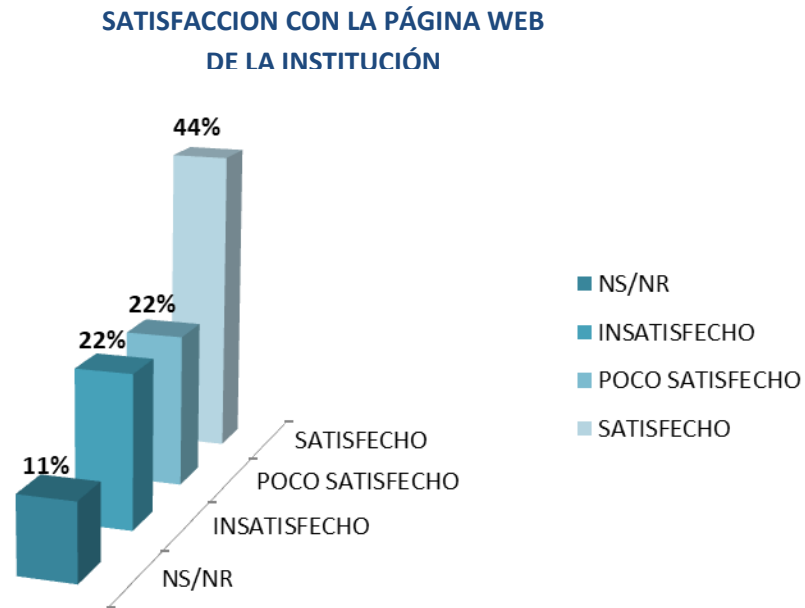
Motivo del contacto



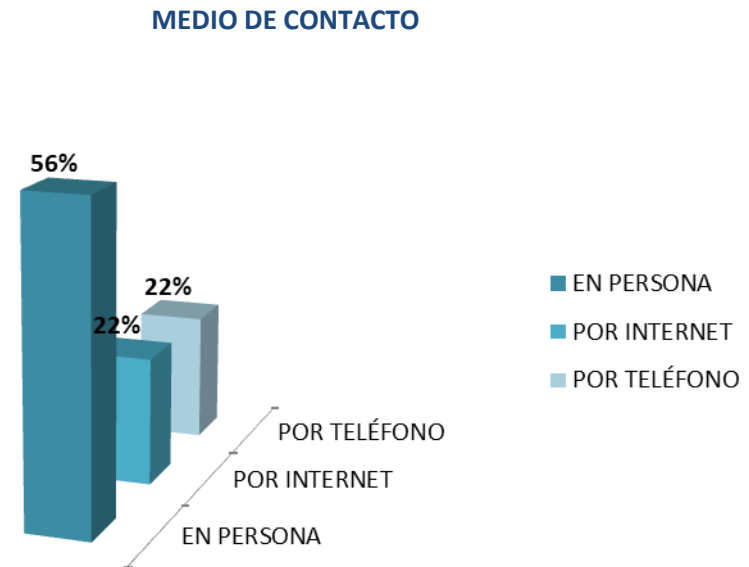
■ OBTENER INFORMACIÓN  
SOBRE ALGÚN SERVICIO

## 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?

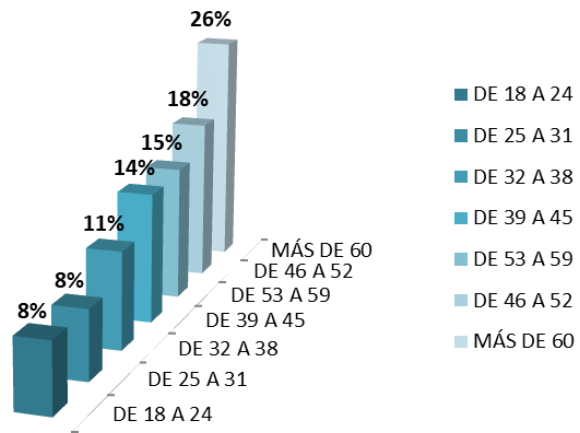


Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla

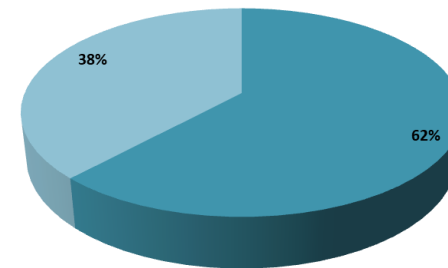


## PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

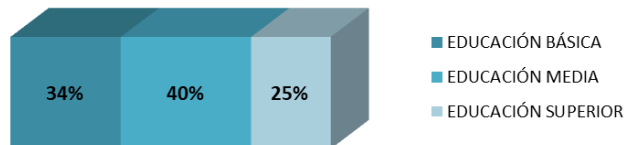


Sexo



F= 62% M=38%

Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación se encuentra actualmente...?

