

**ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN A  
USUARIOS DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL  
JARDÍN BOTÁNICO  
NACIONAL**



**JUNIO 2023**

# ÍNDICE

•INTRODUCCIÓN.....	3
•FICHA TÉCNICA.....	4
•METODOLOGÍA.....	5
•RESULTADO DE SASTIFACCIÓN (PRESENCIALES).....	7
•INDICE DE SASTIFACION DE USARIOS.....	15
•EXPECTATIVA DE USUARIOS.....	17
•PLAN DE ACCIÓN.....	19

# INTRODUCCIÓN

El Jardín Botánico Nacional, Dr. Rafael María Moscoso, fue fundado con la finalidad de estudiar, conservar y manejar la diversa y rica flora de la República Dominicana, creado mediante la Ley 456 de 1976 e inaugurado el 15 de agosto del mismo año. Lleva el nombre del Dr. Rafael María Moscoso como homenaje póstumo al primer botánico dominicano que escribió un catálogo sobre la flora de la Isla Española en 1943. Su emblema es una Hoja de Guanito (*Coccothrinax argentea*), palma delgada muy abundante dentro del jardín.

Para cumplir con los objetivos para los cuales fue creado, el Jardín cuenta con los departamentos de Botánica, Horticultura y Educación Ambiental, también ofrecemos un catálogo de servicios dirigidos a los ciudadanos-cliente de manera presencial.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios presentados presencial durante el periodo marzo-abril 2023.

# FICHA TÉCNICA

- **Población:** Promedio mensual de solicitudes de servicio presenciales es de 636.
- **Ámbito:** Las encuestas serán realizadas en el Jardín Botánico Nacional.
- **Muestra:** La muestra estratificada es de 240 encuestados.

## Los servicios presenciales son los siguientes:

Club de caminantes: 34

Sesiones de fotos: 88

Renta de espacios: 12

Visitas Guiadas: 11

Programa labor social: 4

Consultas botánicas: 2

Venta de Plantas y Semillas: 89

- **Método a utilizar:** Cuestionario presencial.
- **Fecha de levantamiento:** 27 de marzo hasta el 28 de abril del 2023.
- **Responsables:** Departamento de Planificación y Desarrollo y el Departamento de Recursos Humanos.

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios.
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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) es adecuado.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fíabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada.
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

### Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió .
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- El trato que le ha dado el personal.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió ser atendido.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

# PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:

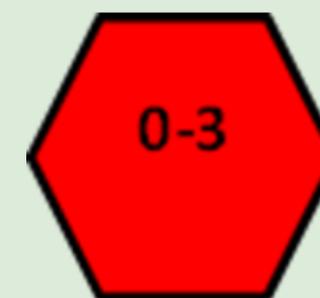
- 0 es el peor, por lo tanto es el menor grado de satisfacción.
- 10 es lo mejor y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



Satisfecho



Poco satisfecho



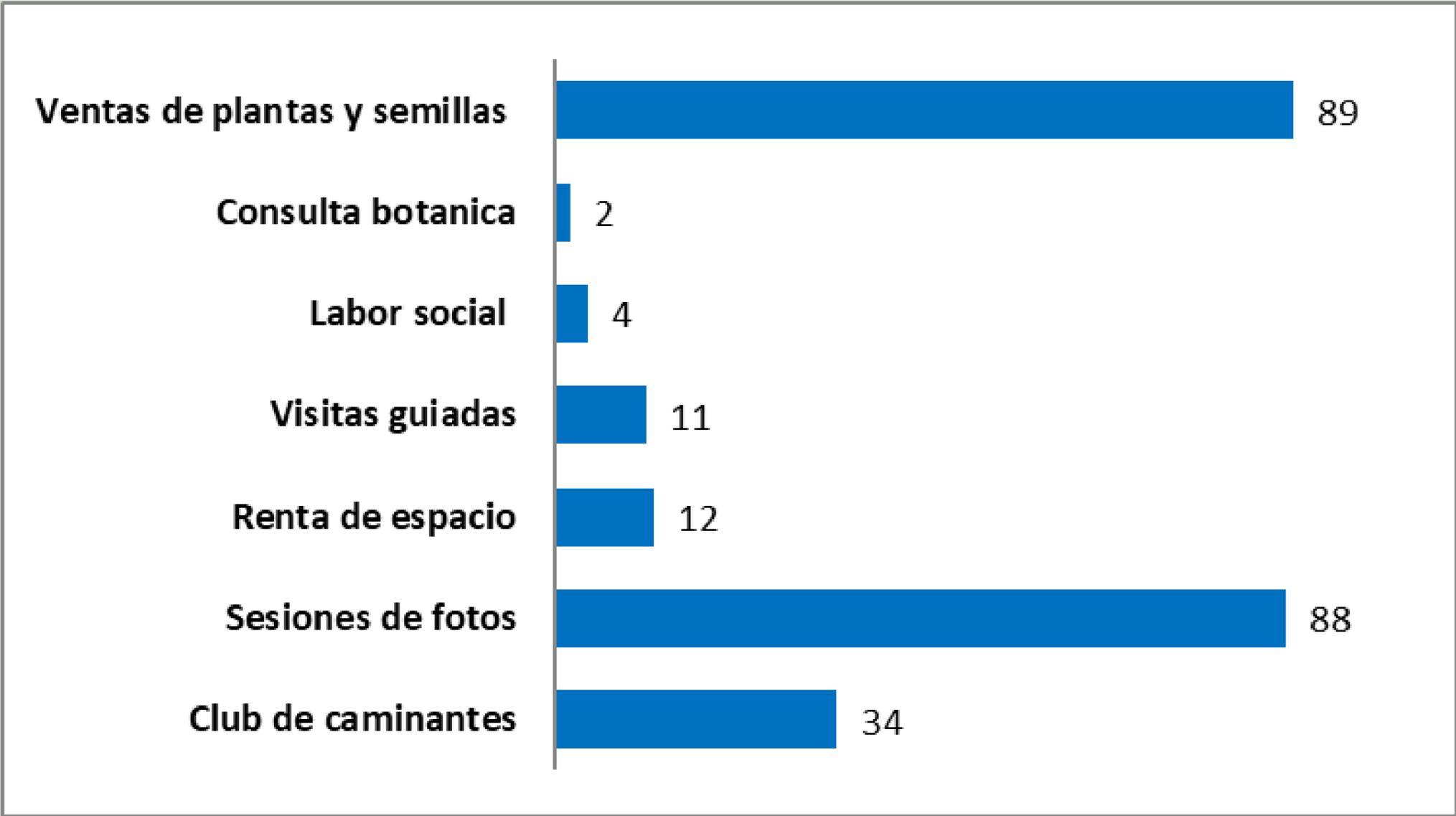
Insatisfecho

# RESULTADOS DE SASTIFACCIÓN

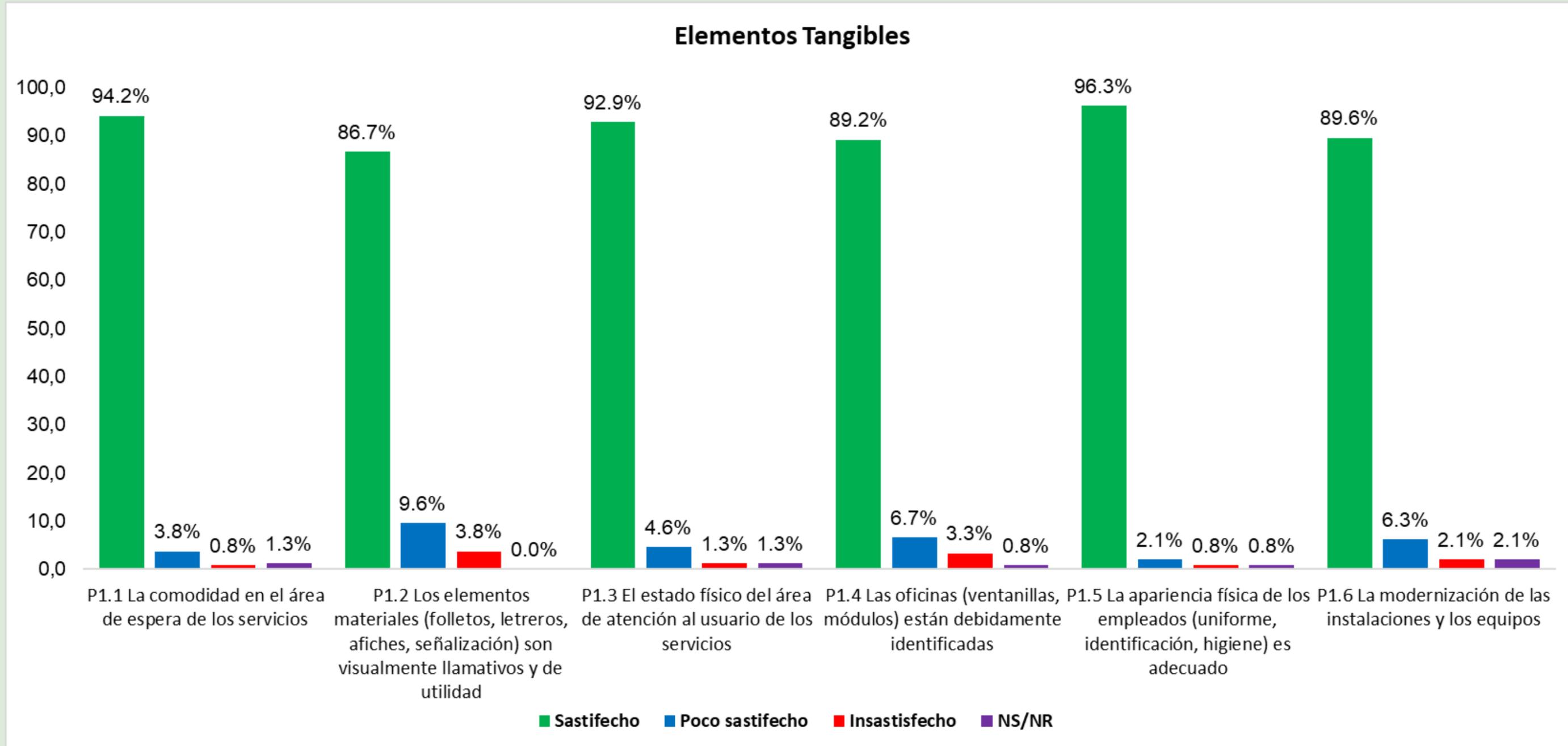
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA  
PRESENCIAL A CIUDADANOS



# SERVICIOS ENCUESTADOS A CIUDADANOS DE MANERA PRESENCIAL



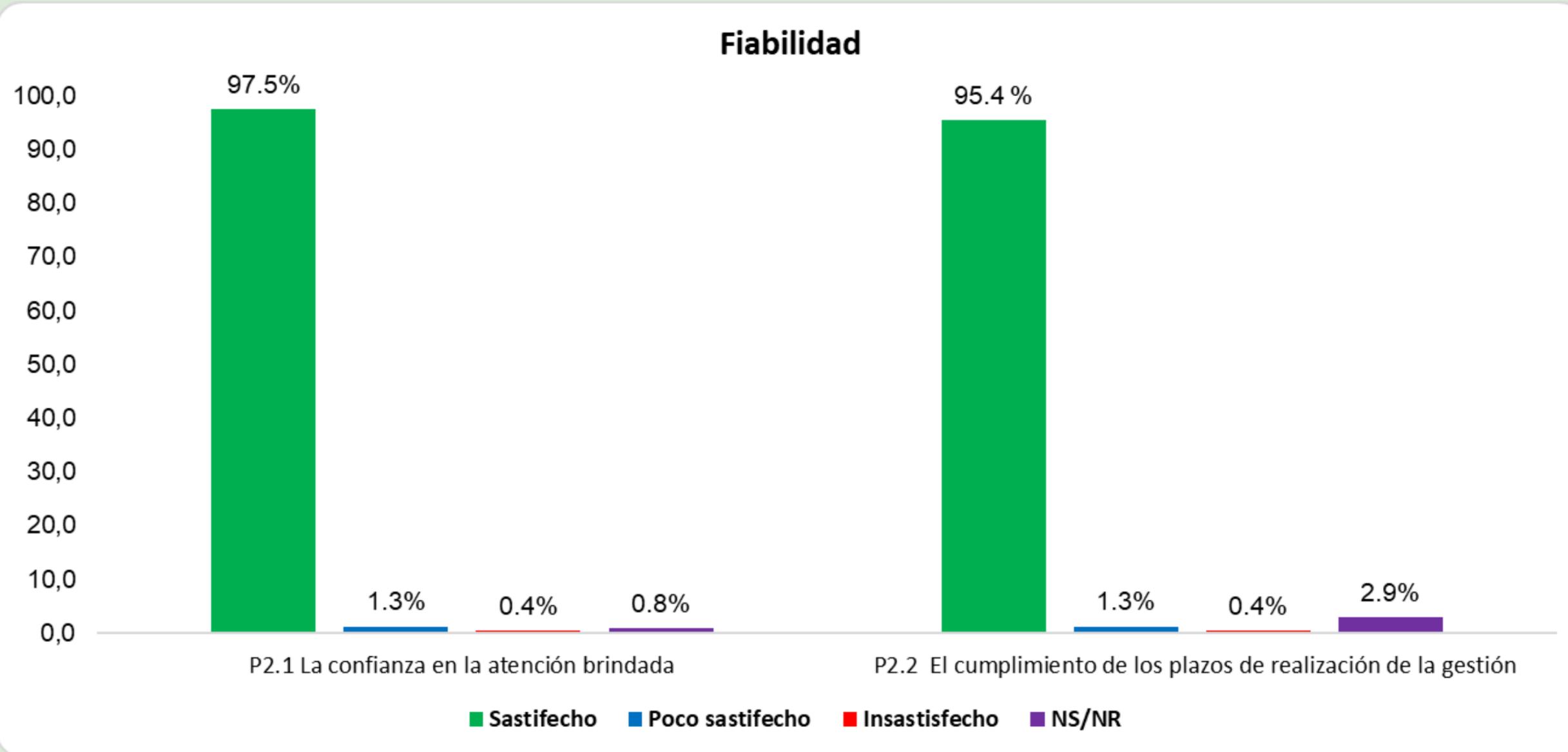
# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de Sastifacción

**91.48%**

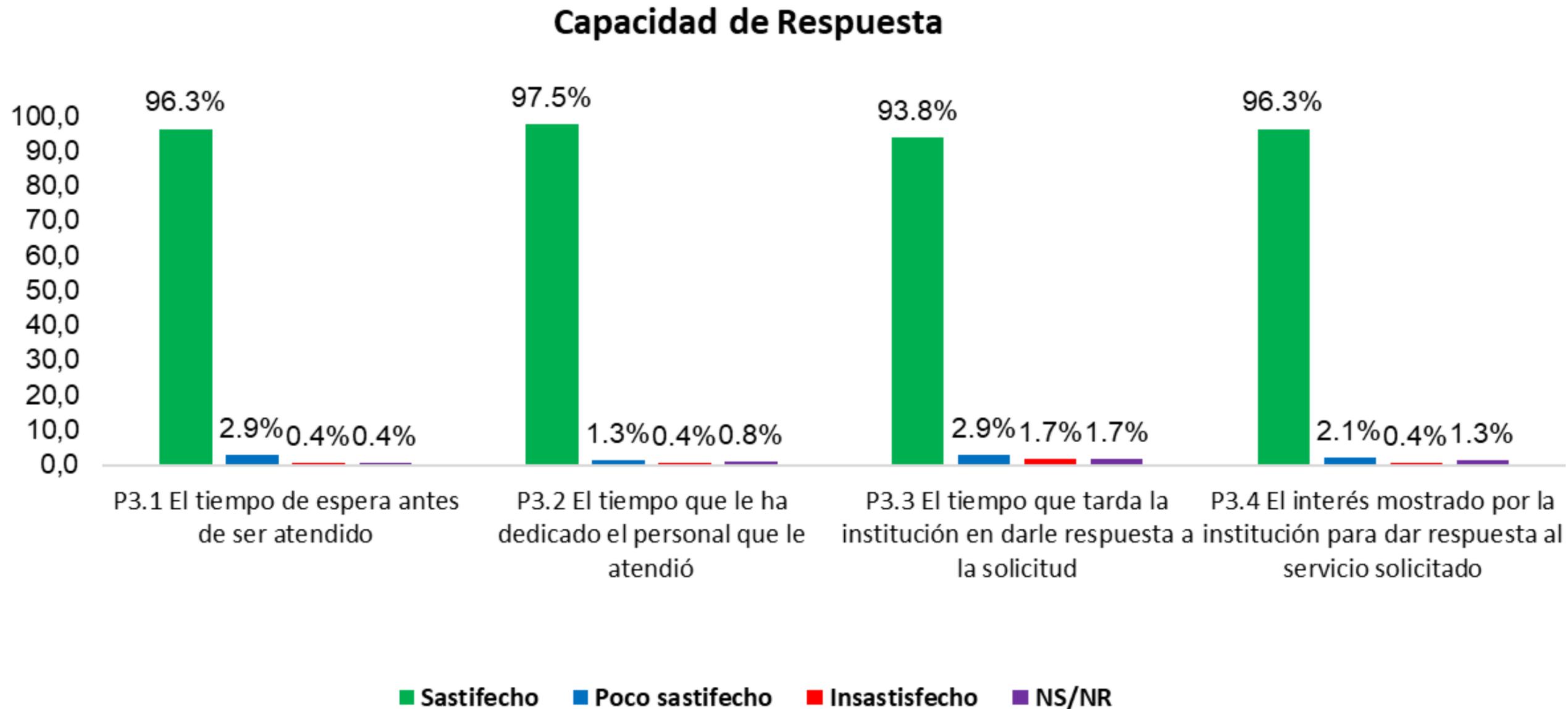
# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de Sastifacción

**96.45%**

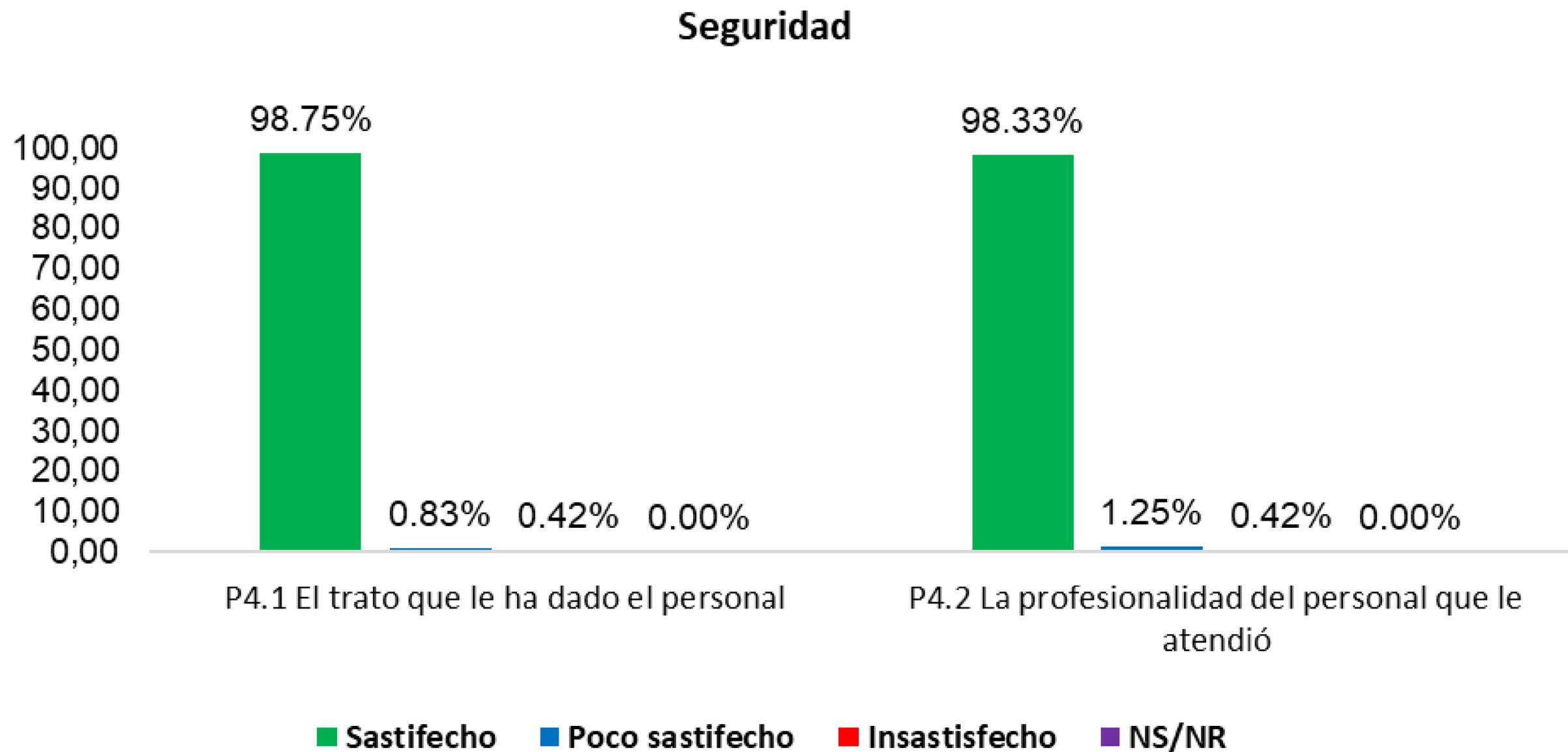
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de Sastifacción

**95.97%**

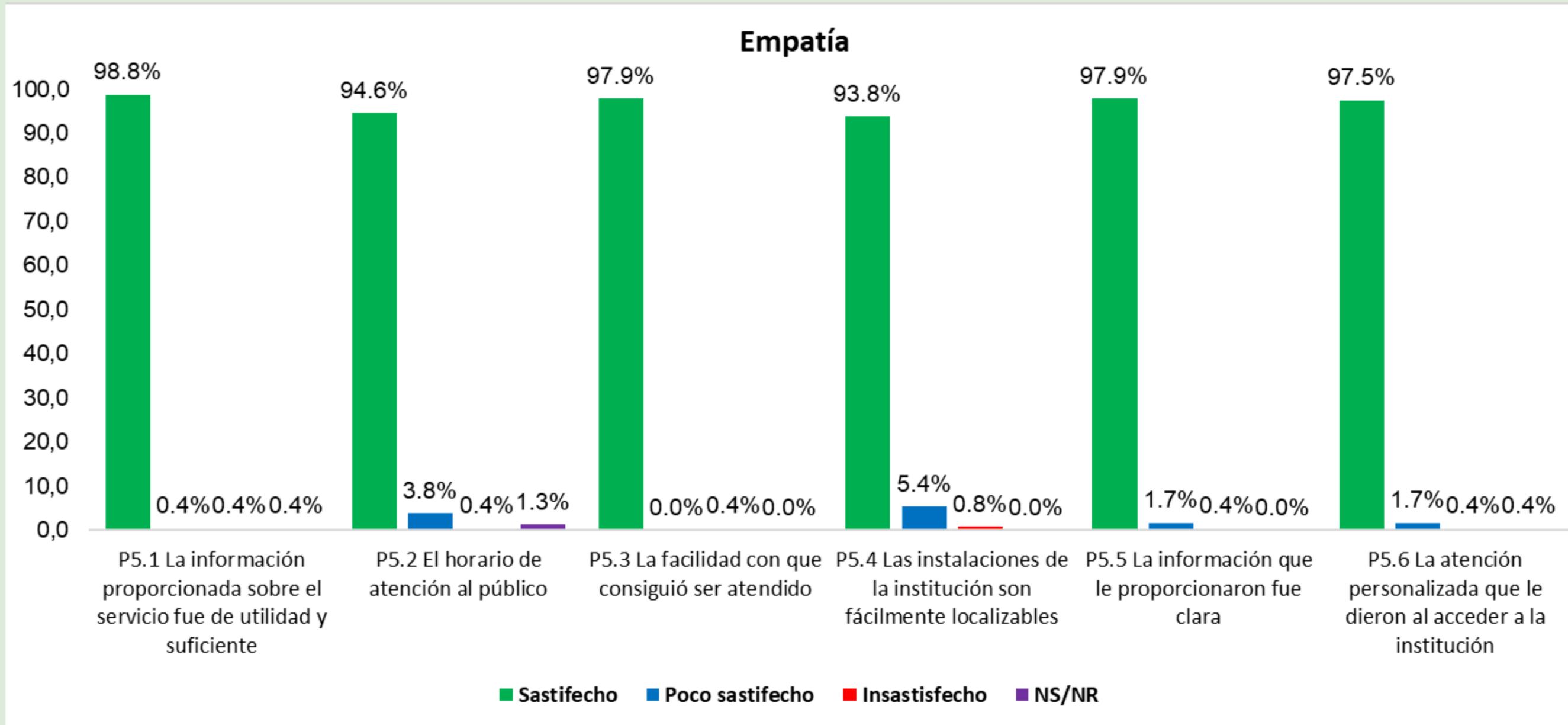
# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de Sastifacción

**98.54%**

# DIMENSIÓN: EMPATÍA

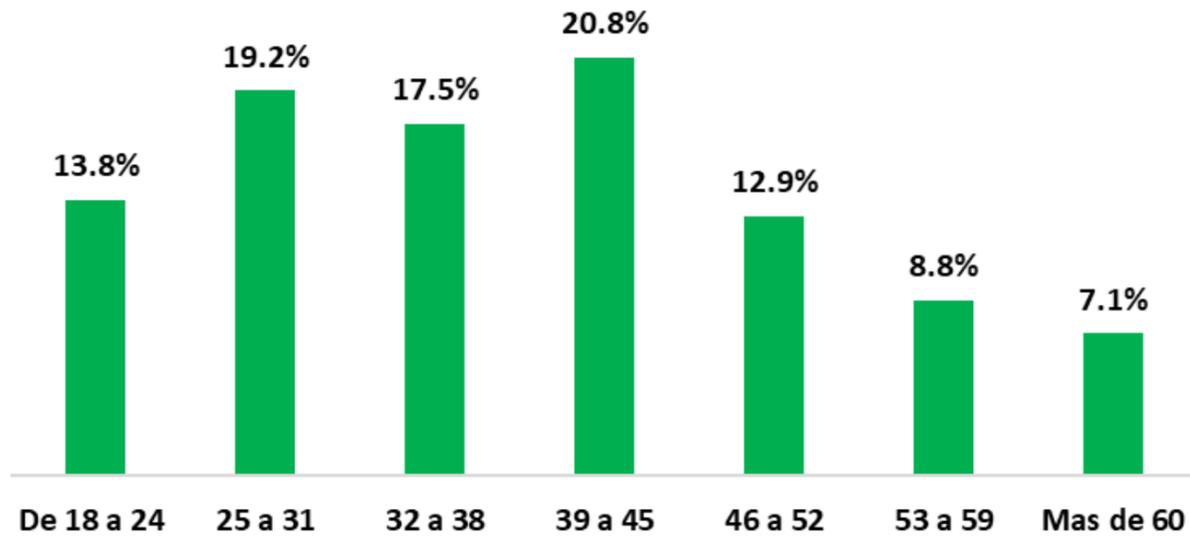


Promedio de Sastifacción

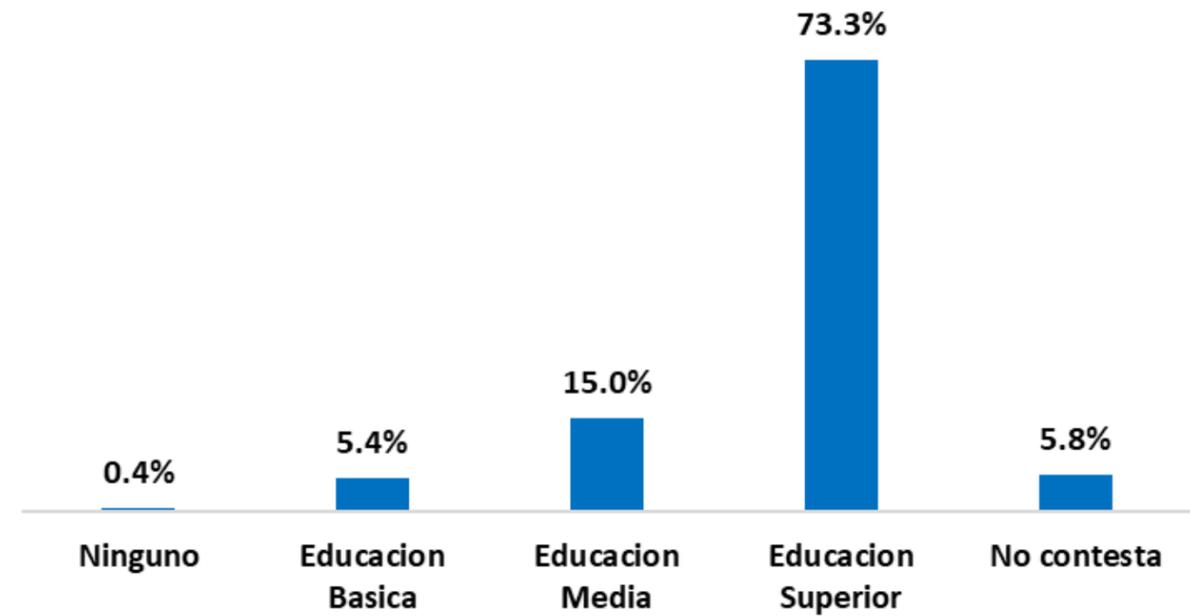
**96.75%**

# PERFIL DEL ENCUESTADO

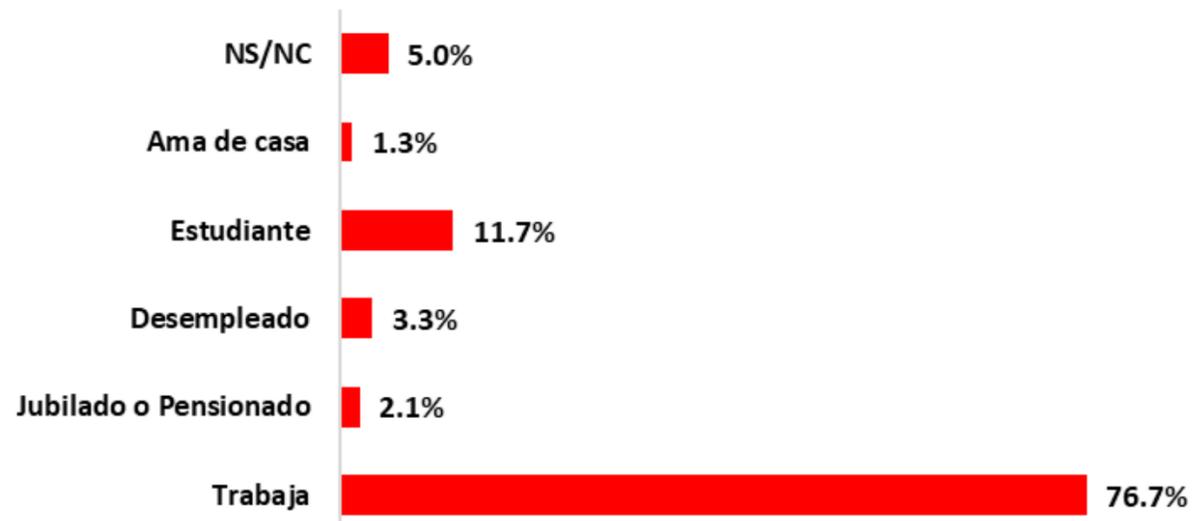
¿En que Rango de Edad se encuentra actualmente?



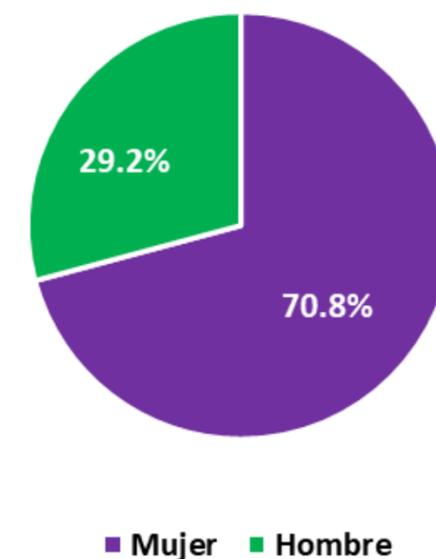
Último Grado de Estudio alcanzado



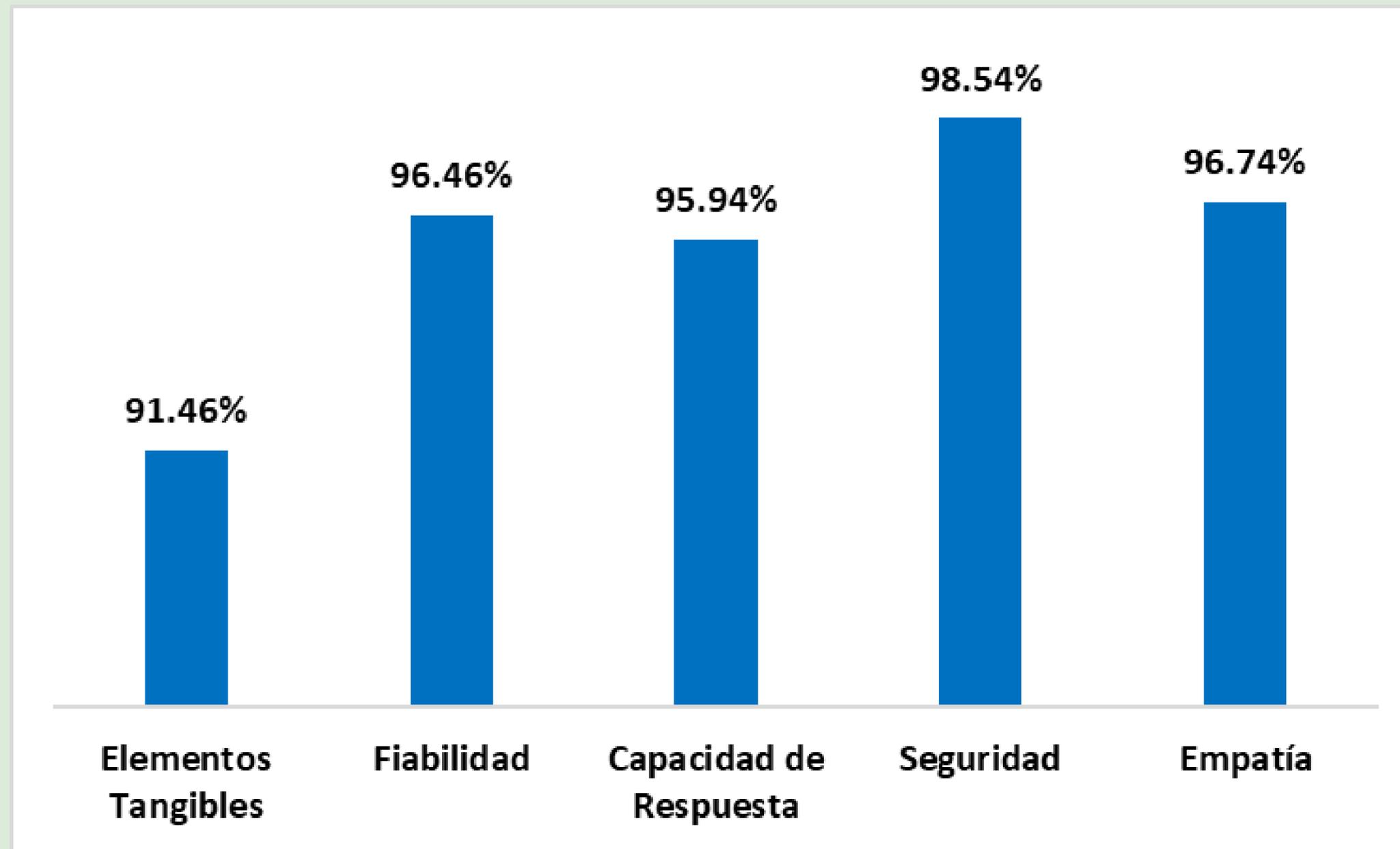
¿En que situación Laboral se encuentra actualmente?



Sexo de los Entrevistados



# PROMEDIO DE SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS



Promedio de Satisfacción  
**95.83%**

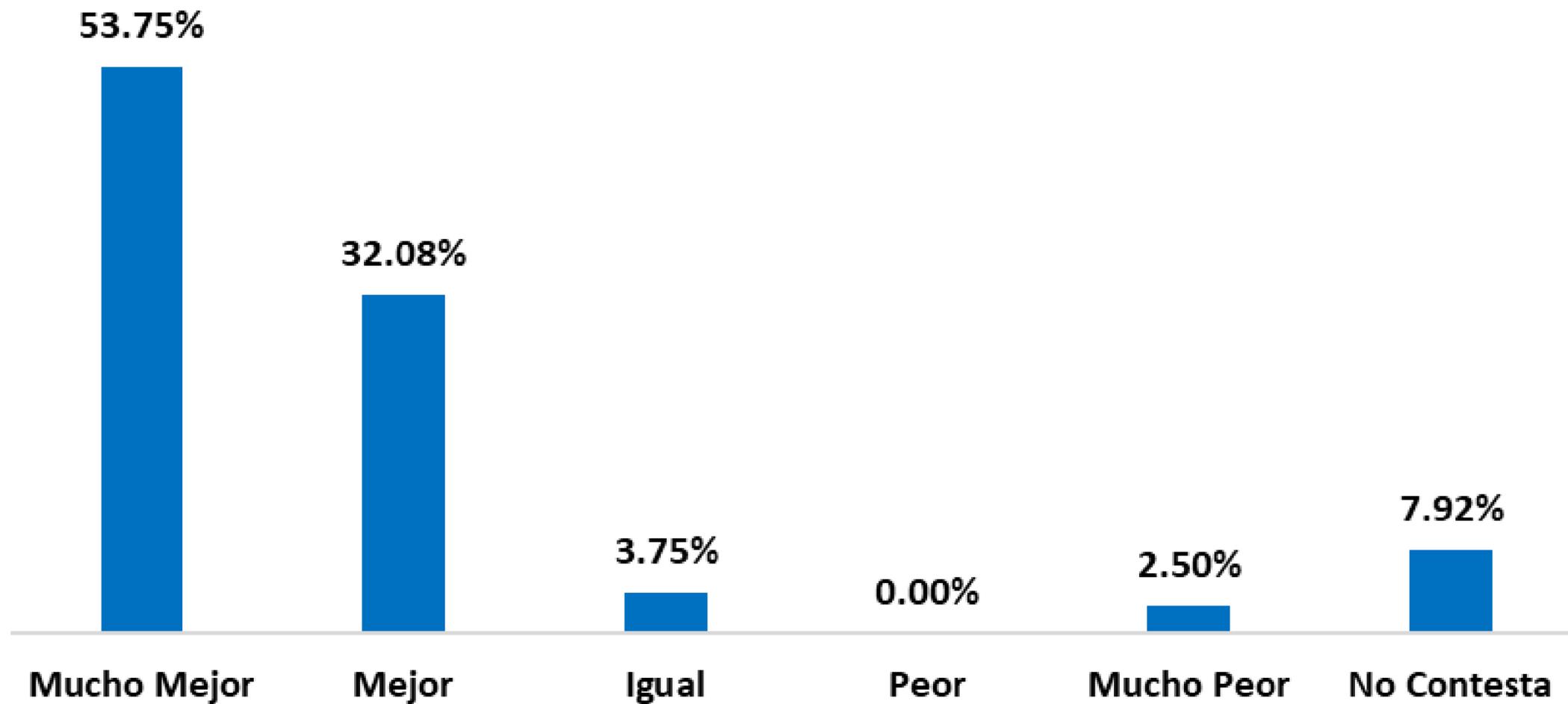
# ÍNDICE DE SASTIFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El índice de Sastifacción de los servicios es de un **95.83%**.

95.83%

# SERVICIO ESPERADO

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



El 85.83% de los servicios recibidos es mucho mejor de lo que se esperaba.

# EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS

El índice de Expectativa de los servicios es de un **85.83%**.



85.83%

# PLAN DE ACCIÓN JBN 2023 - 2024

NO.	SERVICIOS (PRESENCIALES)	DIMENSIÓN	AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
1	Club de Caminantes	Elementos tangibles	Los folletos, letreros, afiches, señalización, son visualmente llamativos y de utilidad.	Implementar la señalización de las áreas mediante letreros que indiquen la ubicación exacta de los departamentos.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección, Eventos y Servicios Generales
			Identificación de las Ventanillas y Módulos de las Oficinas.	Colocar letreros e instrumentos de guía en los espacios de información y consultas de servicios.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección, Eventos y Servicios Generales
			La modernización de las instalaciones y los equipos.	Revisar condiciones de las instalaciones físicas, equipos y materiales didácticos.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección, Eventos y Servicios Generales
2	Sesiones de Fotos	Elementos tangibles	Los elementos visuales son de utilidad y agradables a la vista.	Revisar elementos visuales de las instalaciones e implementar las mejoras necesarias.	30/07/2023	30/06/2024	División de Eventos
			Identificación de las Ventanillas y Módulos de las Oficinas.	Colocar letreros e instrumentos de guía en los espacios de información y consultas de servicios.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección, Eventos y Servicios Generales
3	Ventas de Plantas y Semillas	Elementos tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Implementar un plan para la modernización y comodidad del área de espera.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección, Vivero y Servicios Generales
			Los folletos, letreros, afiches, señalización, son visualmente llamativos y de utilidad.	Implementar la señalización de las áreas mediante letreros que indiquen la ubicación exacta de los departamentos.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección, Vivero y Servicios Generales
			El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	Inspección e implementación de mejoras de las instalaciones, mediante remozamiento y habilitación.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección y Servicios Generales
			Identificación de las Ventanillas y Módulos de las Oficinas.	Colocar letreros e instrumentos de guía en los espacios de información y consultas de servicios.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección y Servicios Generales
			La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene).	Renovar vestimenta de los empleados.	30/07/2023	30/06/2024	RRHH
			La modernización de las instalaciones y los equipos.	Revisar condiciones de las instalaciones físicas, equipos y materiales didácticos.	30/07/2023	30/06/2024	Dirección, Vivero y Servicios Generales
		Capacidad de Respuesta	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.	Capacitar a los empleados para agilizar los tiempos de espera para dar respuesta a las solicitudes.	30/07/2023	30/06/2024	RRHH y Vivero