



“INFORME ENCUESTA INSTITUCIONAL SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

INSTITUTO DE ESTABILIZACIÓN DE PRECIOS INESPRE

Elaborado por la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Departamento de Planificación y Desarrollo

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TECNICA	4
METODOLOGÍA	5
DIMENSIONES	6
Parámetros de Valoración	7
Resultados de satisfacción en los servicios ofrecidos de manera presencial	8
servicios encuestados de manera presencial	9
Perfil del encuestado	10
Nivel de estudio	11
Situación laboral actual	12
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	13
DIMENSIÓN: FIABILIDAD	14
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	15
DIMENSIÓN: SEGURIDAD	16
DIMENSIÓN: EMPATIA	17
Promedio de satisfacción de los servicios recibidos	18
Servicio esperado	19
CONCLUSIÓN	20

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) es la institución responsable de apoyar la comercialización del sector agropecuario dominicano con la finalidad de mejorar la rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, así como aumentar la capacidad de compra de los consumidores locales.

Desde sus inicios, la Institución ha fungido como un intermediario clave en la cadena de valor del sector, lo que se evidencia en sus servicios. Este organismo fue creado el 11 de diciembre del año 1969, mediante la Ley No. 526, de carácter autónomo, con patrimonio propio e investido de personalidad jurídica con todos los atributos inherentes a esta condición.

Desde el año 2021 el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) forma parte de esta iniciativa del MAP, sobre la medición de los servicios públicos, a través de los indicadores 01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios y 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana con un enfoque inclusivo, que no discrimina al cliente ciudadano por estado físico o discapacidad, raza, sexo, religión u otra condición.

En este sentido, el INESPRES ofrece un catálogo de servicios dirigidos a los ciudadanos-clientes de manera presencial. En este levantamiento los servicios representativos fueron las Bodegas Móviles y los Mercados de Productores.

Este informe busca mostrar los resultados obtenidos por el INESPRES sobre las mediciones de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados forma presencial durante el periodo Abril-junio 2023.

FICHA TÉCNICA

Población	686 promedio mensual de beneficiarios
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas a nivel nacional
Muestra	<p>Error máximo permitido: 5.0%</p> <p>Nivel de confianza: 95%</p> <p>Mercados de Productores: 122</p> <p>Bodegas Móviles: 132</p> <p>Total: 254</p>
Método a utilizar	Cuestionario presencial
Fecha de levantamiento	abril - junio 2023
Responsables	<p>División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión:</p> <p>Reynis Doñé – Enc. Div. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión</p> <p>Odette Jiménez – Analista de Calidad en la Gestión</p> <p>María Luisa Díaz – Analista de Desarrollo Institucional</p>

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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 en modalidad presencial.

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.
Fiabilidad	Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Tiempo que tarda la institución en brindar el servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.
Seguridad	Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos en el servicio brindado.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones a sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.

DIMENSIONES

Elementos tangibles

- 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 o vehículo de atención al usuario de los servicios.
- Los espacios (o camiones) están debidamente identificados.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las bodegas o de los mercados.

Fiabilidad

- La confianza en la atención brindada.
- El cumplimiento de los plazos en la prestación del servicio.

Capacidad de respuesta

- 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 ofrecer el servicio.
- El interés mostrado por la institución por el personal que le asistió.

Seguridad

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

Empatía

- 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 bodegas o mercados de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a las bodegas o mercados.

PARÁMETROS DE VALORACIÓN

La modalidad del levantamiento fue presencial a través de la herramienta digital google form. Para establecer los niveles de satisfacción de cada dimensión los encuestados deben catalogar la prestación del servicio en una escala del 0-10 donde:

- ✓ **0** = la peor valoración y por tanto el menos grado de satisfacción
- ✓ **10** = la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

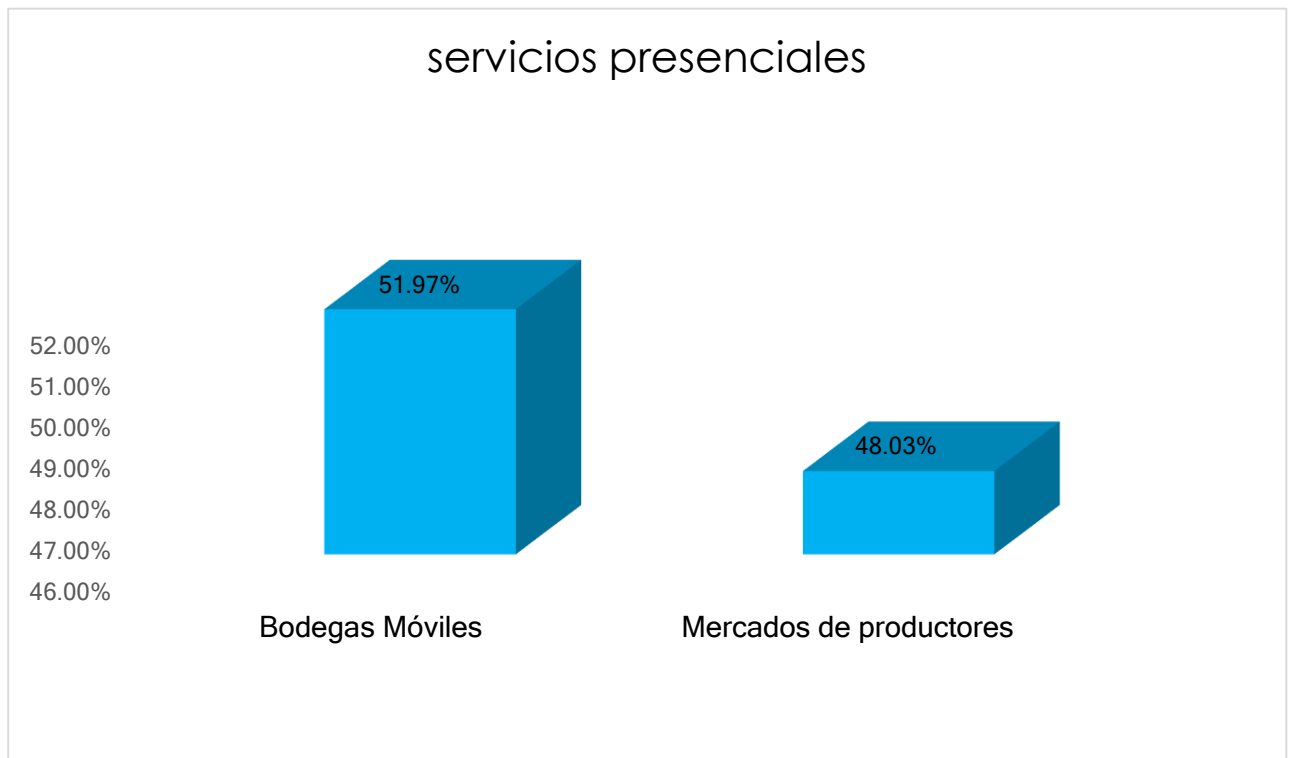


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL

Las encuestas fueron realizadas a través de un cuestionario digital, para un total de 254 respuestas, de las cuales 51.97% fueron para las bodegas móviles y 48.03% para los mercados productores.

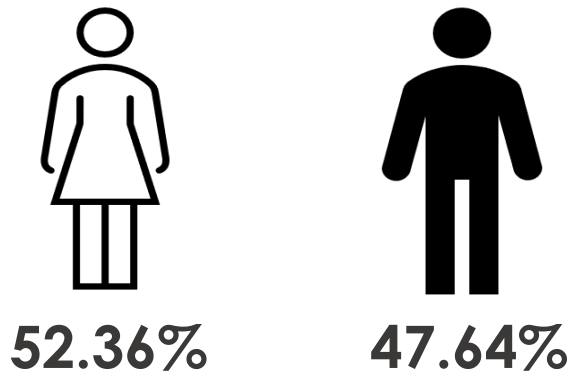


Total, de Respuestas: 254

PERFIL DEL ENCUESTADO

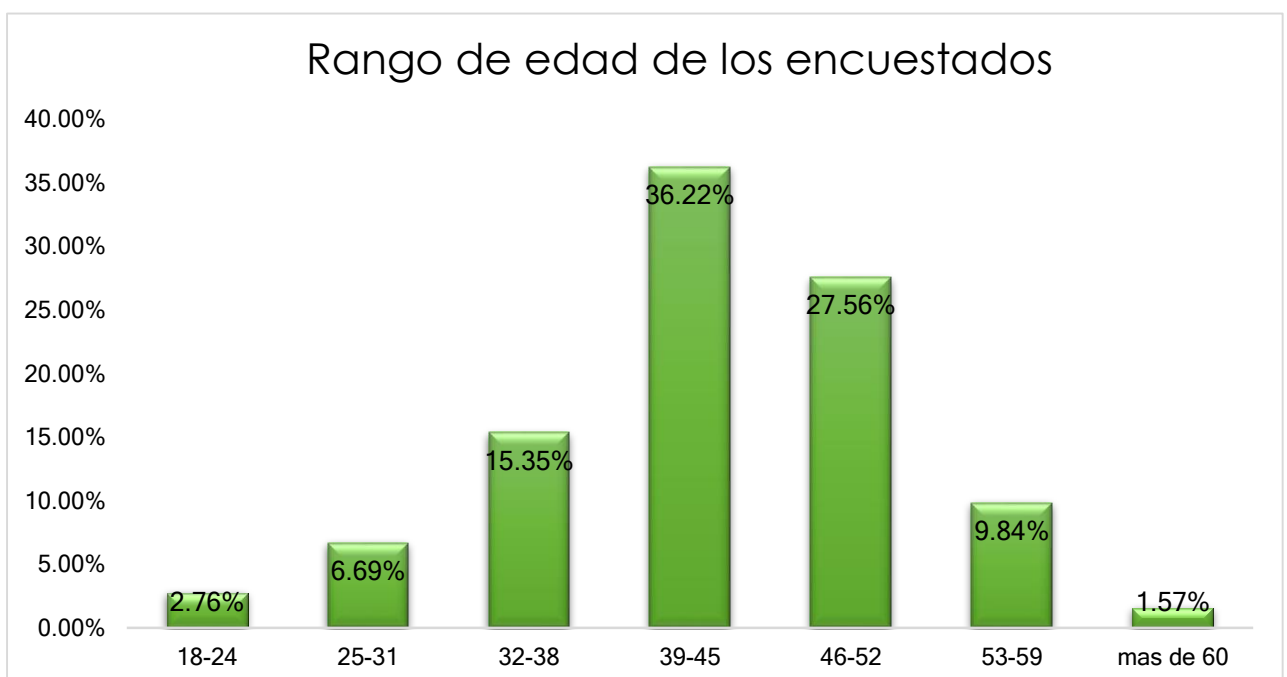
De acuerdo a los datos obtenidos en el perfil encuestado, el género femenino sobresalió en ambos servicios, no obstante, la participación masculina tuvo un 47.64% del total de la muestra.

TOTAL, DE GENERO POR SERVICIO



RANGO DE EDAD

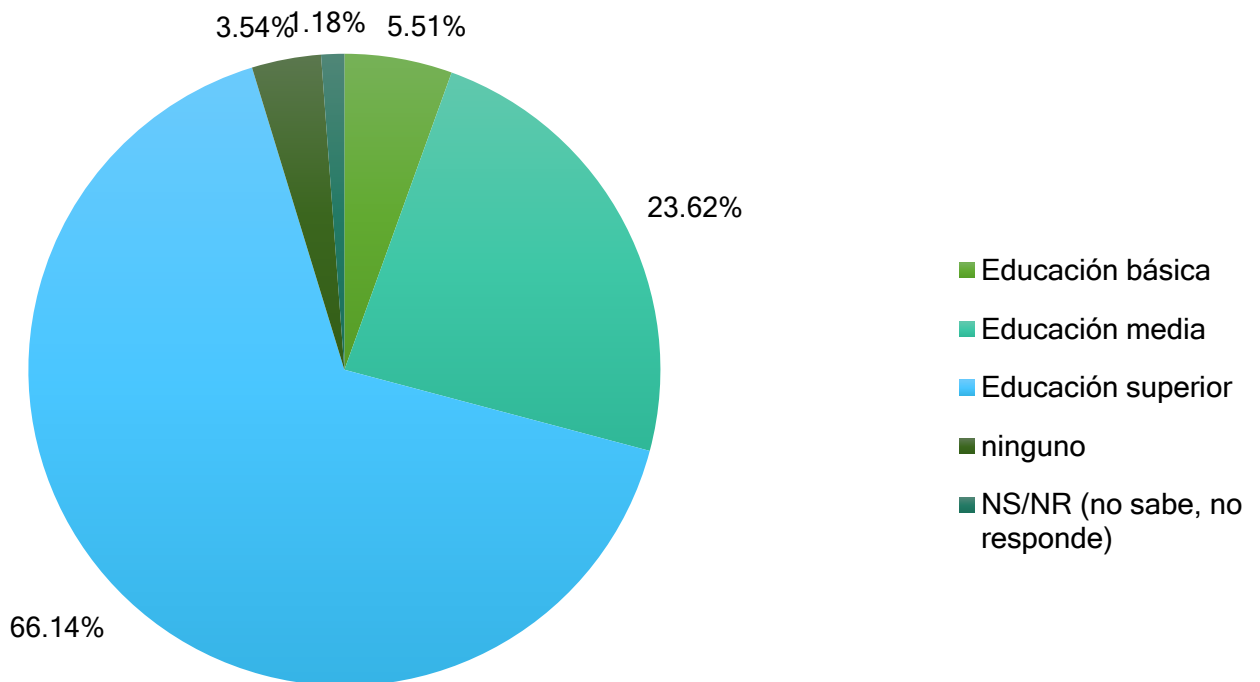
El mayor número de encuestado se encuentra en una edad entre los 39 y 45 años, arrojando un total de 36.22%. También se obtuvo 27.56% en la participación de personas mayores de 45 años, así como un 15.35% del segmento de jóvenes adultos entre 32 y 38 años.



NIVEL DE ESTUDIO

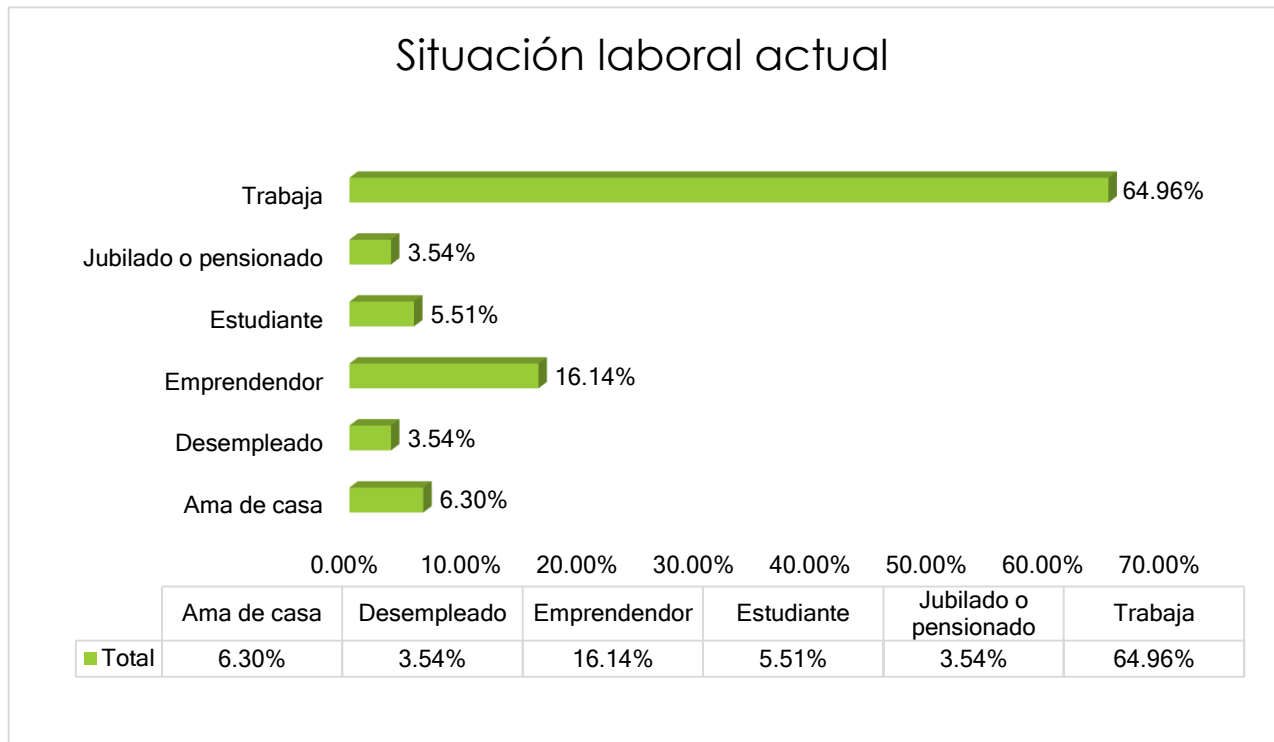
En cuanto al nivel de estudio alcanzado el perfil del encuestado muestra que el mayor porcentaje se encuentra en la educación superior con un 66.14%, seguido de un 23.62% para educación media.

Grado de estudios realizado



SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

De acuerdo al informe emitido por el Banco Central el 14 de junio del 2022, la tasa de empleo se colocó en un 59.4%, la mayoría de los encuestados se encuentra en el rango “Trabaja” con un 64.96%, seguido por los emprendedores o trabajadores independientes con un 16.14%

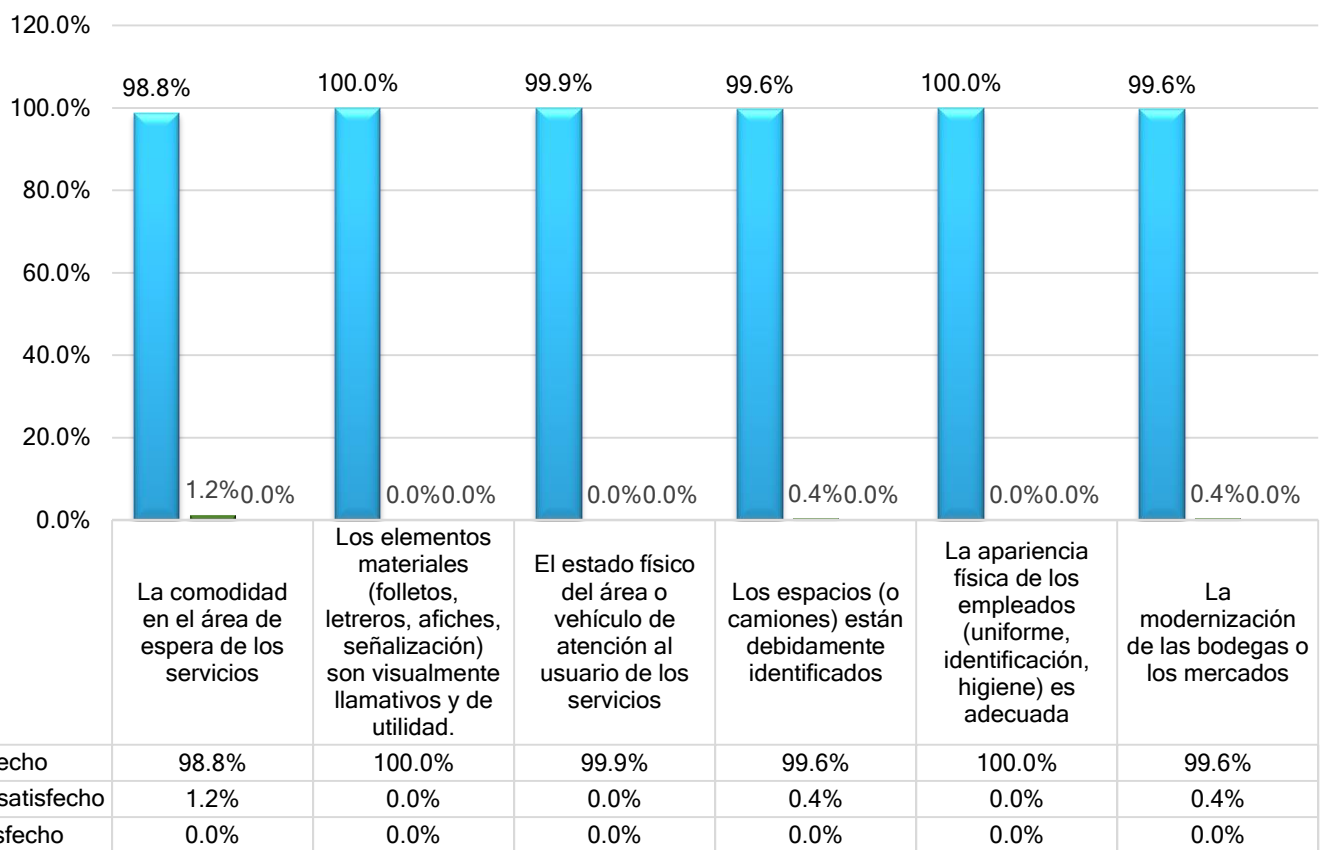


DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

99.6%

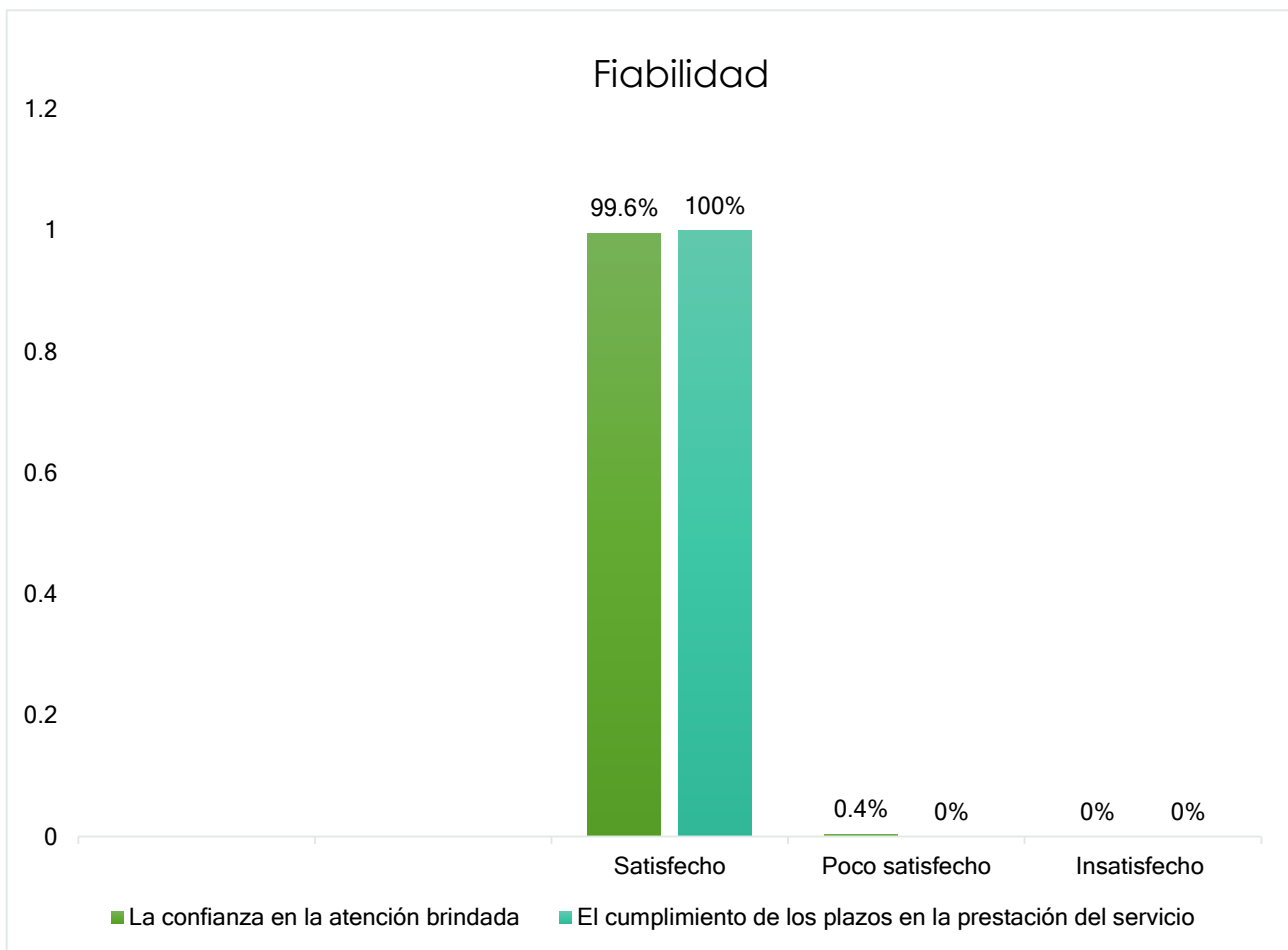
Componentes de la dimensión elementos tangibles



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

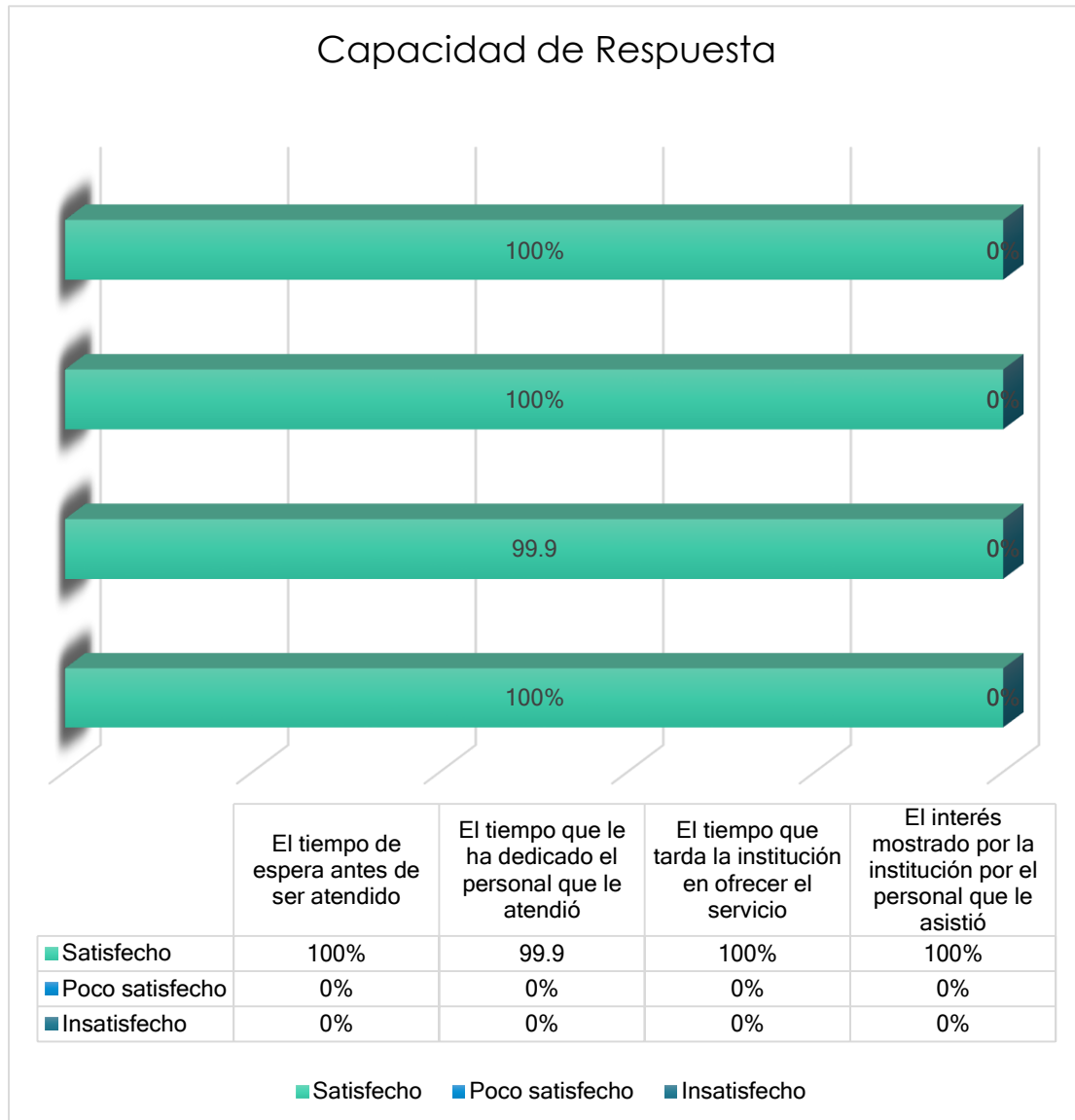
99.8%



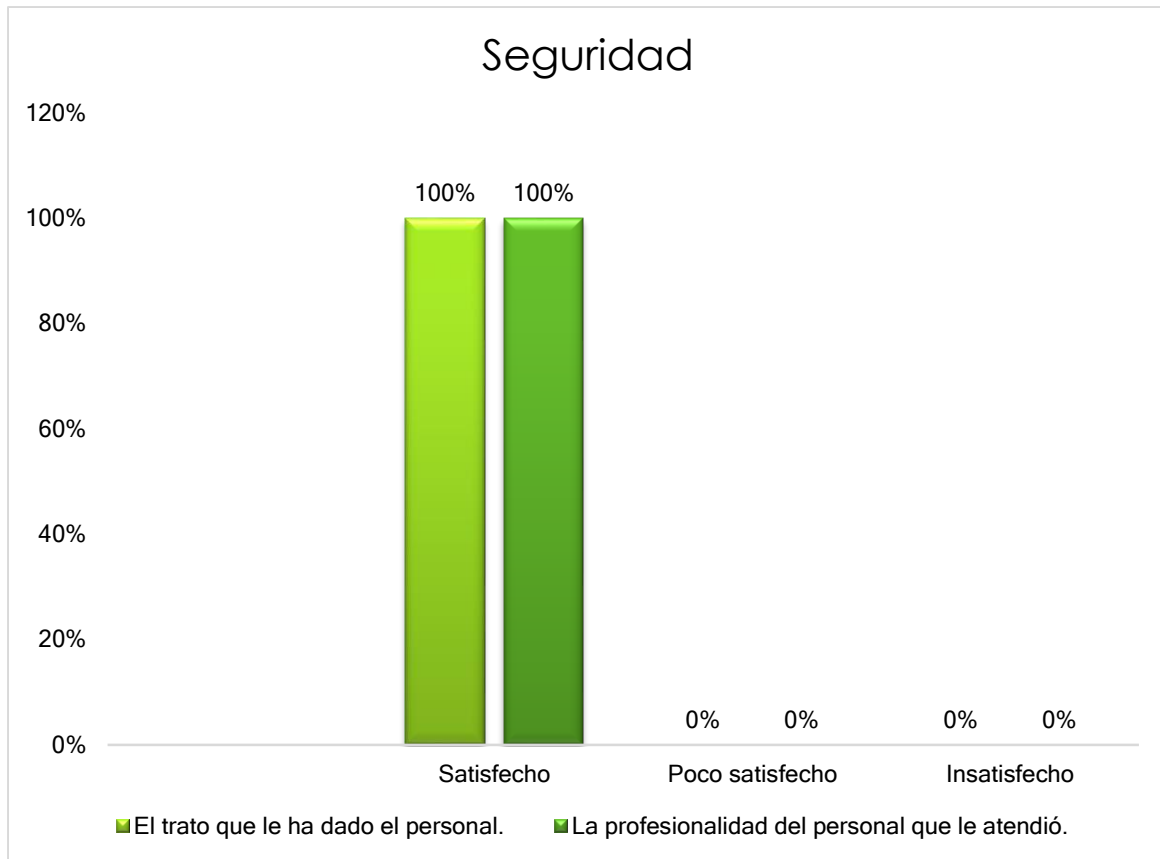
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

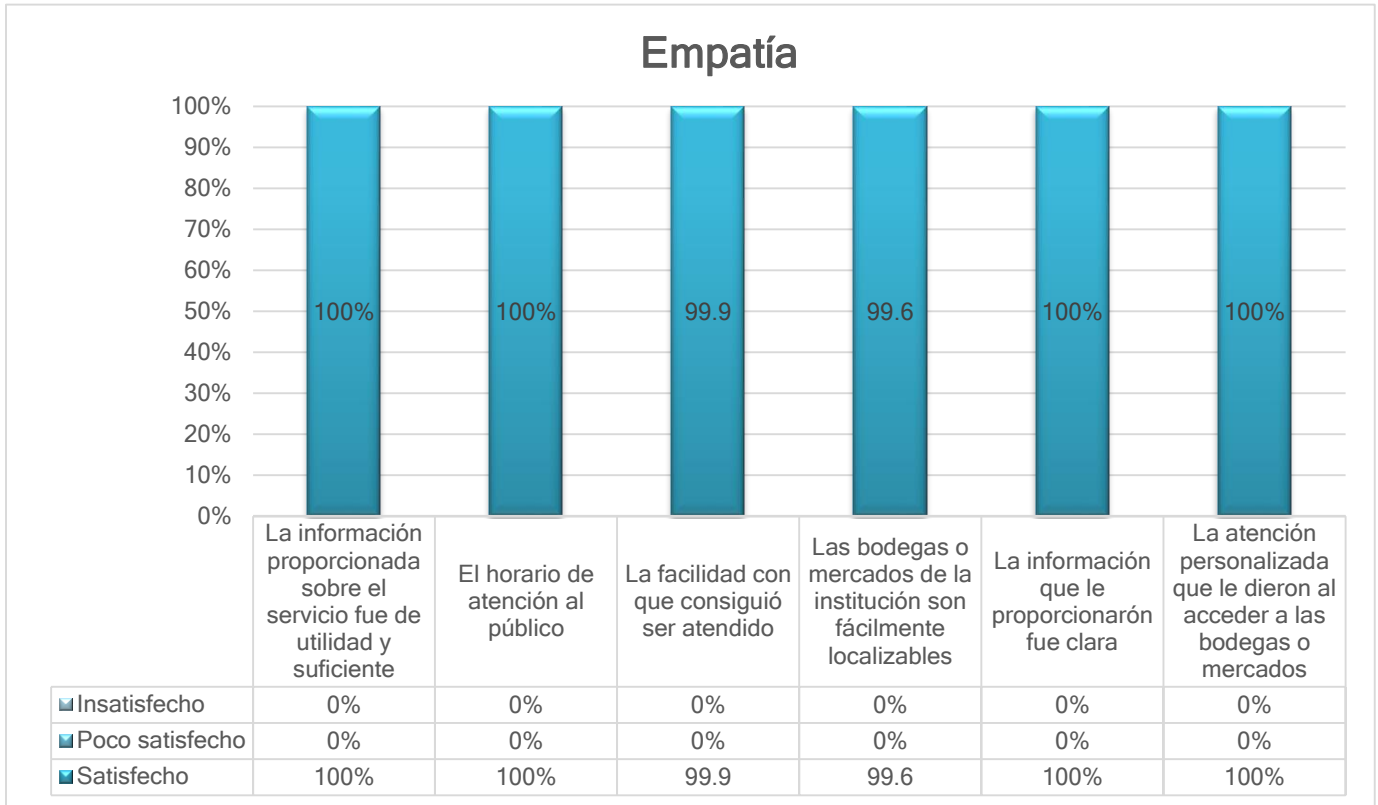
99.9%



DIMENSIÓN: SEGURIDAD

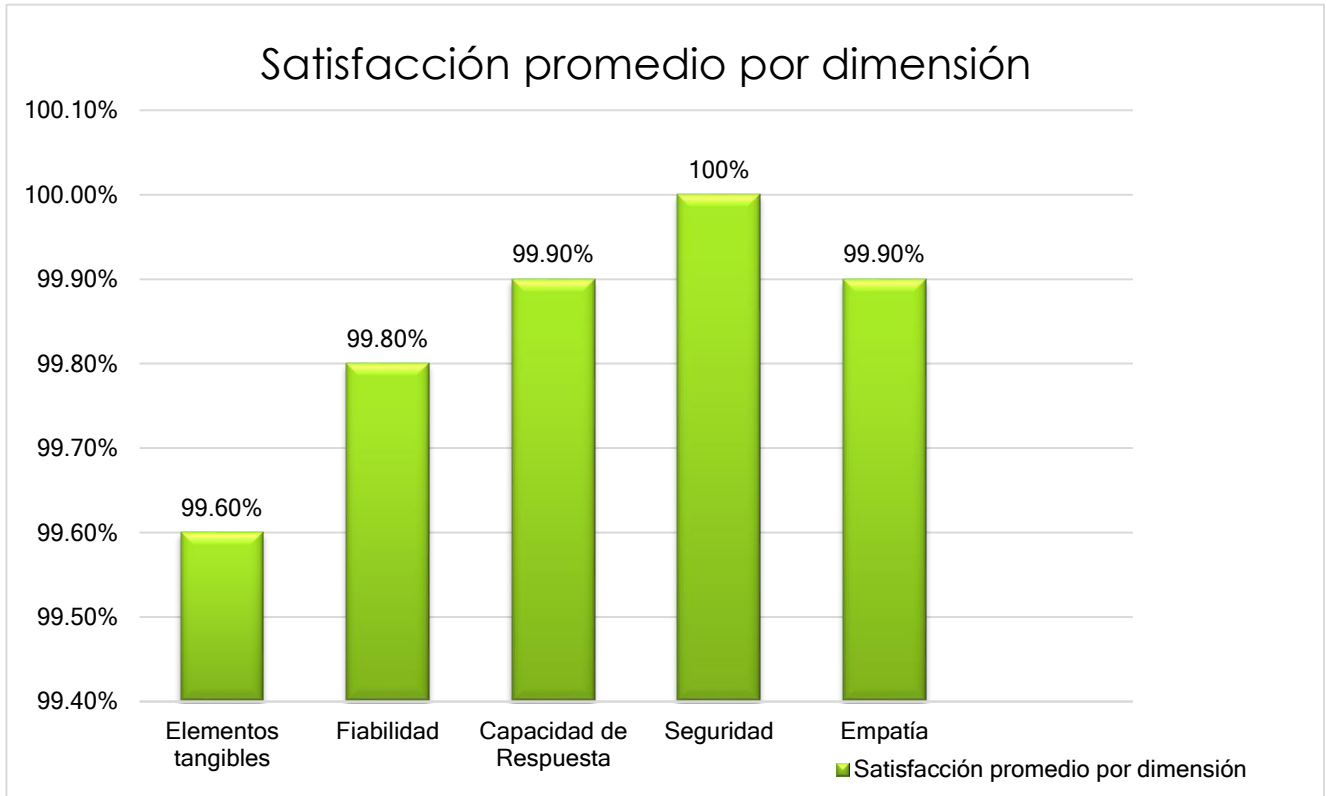


DIMENSIÓN: EMPATÍA



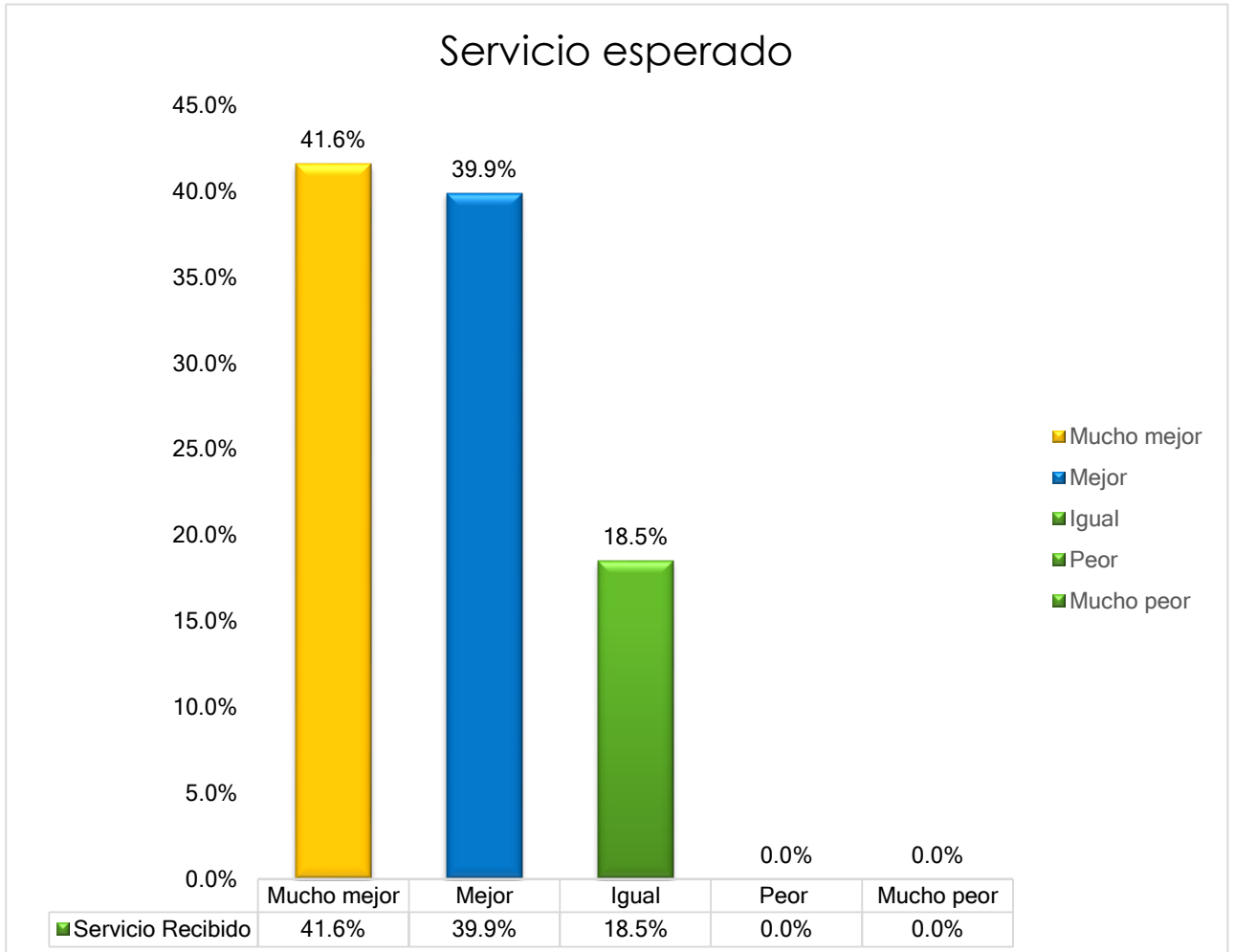
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN 100%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS



99.8%
Índice de
Satisfacción
General

SERVICIO ESPERADO



100 %
DEL SERVICIO ESPERADO FUE MUCHO MEJOR, MEJOR O IGUAL

CONCLUSIÓN

Conocer la valoración y el nivel de satisfacción de los clientes ciudadanos es vital para la toma de decisiones. Los resultados arrojados muestran claramente que todas las mediciones fueron satisfactorias, en cada una de sus respectivas dimensiones.

El ciudadano cliente que recibe los servicios del INESPRES expresa una alta valoración en cuanto al trato brindado, la calidad de los productos y por igual confían en los colaboradores que le asisten.

Durante el período abril-junio 2023, el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRES) ha abastecido a la población dominicana con productos agropecuarios de buena calidad y a precios asequibles, a través de los canales: Bodegas Móviles, Mercados de Productores, Ferias Agropecuarias y la puesta en marcha del Programa Aliméntate con INESPRES. Estos medios de comercialización, son desarrollados para incrementar la productividad y aumentar la rentabilidad de los productores agropecuarios, así como beneficiar a la ciudadanía más vulnerable ofreciendo precios bajos de la canasta básica familiar y alimentos locales, donde el INESPRES ha impactado a más de 639,800 clientes-ciudadanos mensual en los servicios de Bodegas móviles y Mercados de productores.

PLAN DE ACCIÓN

	Requerimiento	Oportunidades de Mejora	Actividades a Realizar	Responsable (s)	Fecha(s)	Indicador de Gestión
1	<p>Elementos tangibles.</p> <p>La comodidad en el área de espera de los servicios. El 9.3% de los ciudadanos clientes no está cómodo en las filas cuando esperan para ser atendidos.</p>	<p>En este punto debemos tomar en cuenta que al realizar una fila a la intemperie son reducidas las opciones de comodidad que puede tener el ciudadano cliente. Evaluar la logística de las filas y aglomeraciones en los mercados y bodegas.</p>	<p>Implementar nuevas medidas de organización en la logística de ambos servicios. (Venta, filas, otros) así como el método que utilizan para despachar y cobrar.</p>	<p>Dirección de Programas/Div. de Desarrollo Inst. y Calidad en la Gestión</p>	<p>julio-2023</p>	<p>A definir</p>
<p>Al realizar el análisis sobre el resultado arrojado en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, de un 99.8% con índice satisfactorio, Durante el período abril-junio 2023, el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) ha abastecido a la población dominicana con productos agropecuarios de buena calidad y a precios asequibles, a través de los canales: Bodegas Móviles, Mercados de Productores, Ferias Agropecuarias y la puesta en marcha del Programa Aliméntate con INESPRES. Estos medios de comercialización, son desarrollados para incrementar la productividad y aumentar la rentabilidad de los productores agropecuarios, así como beneficiar a la ciudadanía más vulnerable ofreciendo precios bajos de la canasta básica familiar y alimentos locales, donde el INESPRES ha impactado a más de 639,800 clientes-ciudadanos mensual en los servicios de Bodegas móviles y Mercados de productores.</p>						