

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” Julio de 2023

---

## INFORME



MUSEO  
Nacional de  
HISTORIA  
NATURAL  
*Prof. Eugenio de Jesús Marcano*



# ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN .....	3
FICHA TÉCNICA .....	4
METODOLOGÍA .....	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS .....	8
PLAN DE ACCIÓN .....	21

# INTRODUCCIÓN

---

El Museo Nacional de Historia Natural "Prof. Eugenio de Jesús Marcano" brinda a la sociedad vías para la apropiación del conocimiento mediante una divulgación clara, concisa y actualizada, que fortalezca y complemente la educación formal, haciendo la ciencia presente en la vida cotidiana. Además, contribuye a la gestión sostenible de la biodiversidad, mediante colecciones de referencia de fauna, geología y paleobiología, e investigaciones científicas.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos, investigadores e instituciones educativas de manera presencial a través de su museografía, asesorías y recorridos guiados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el período del 15 de abril 2023 al 30 de junio 2023.

# FICHA TÉCNICA

- Población: Servicios presenciales 62
- Ámbito: Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”
- Muestra: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Visita guiada	51
Observación astronómica	3

Calcula el tamaño de tu muestra

Tamaño de la población <input type="text" value="62"/>	Nivel de confianza (%) <input type="text" value="95"/>	Margen de error (%) <input type="text" value="5"/>
--	--	--

Tamaño de la muestra

**54**

En solo unos minutos, envía gratis una encuesta de 10 preguntas y ve las primeras 40 respuestas.

- Método a utilizar: Cuestionario presencial por medio de tabletas electrónicas
- Fecha de levantamiento: 15 abril 2023 a 30 junio 2023
- Responsables: Departamento de Educación, Katherine Bautista responsable del levantamiento y Belkiria Revi responsable de procesar la información.

**NOTA de la Institución:** Cuando hice la ficha técnica inicial, tomé en cuenta el número total de visitantes, cuando en realidad, debí tomar en cuenta solo los que llenan la encuesta, es decir, nos visita una escuela con 200 estudiantes, pero solo los maestros llenan la encuesta, yo estaba considerando a los 200 estudiantes.

- Para este informe, tuve en cuenta solo a quienes llenan la encuesta que son los valores reales.

# METODOLOGÍA

---



**M U S E O**  
N a c i o n a l d e  
**HISTORIA**  
**NATURAL**  
*Prof. Eugenio de Jesús Marcano*

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

### Fiabilidad

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

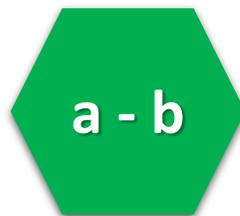
# PARÁMETROS PARA LA TABULACIÓN DE DATOS

---

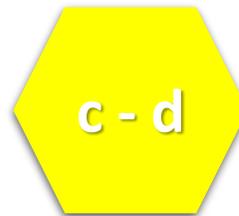
El visitante califica su nivel de satisfacción de acuerdo a las siguientes afirmaciones:

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Parcialmente de acuerdo
- c. Indeciso/Indiferente
- d. En desacuerdo parcialmente
- e. Totalmente en desacuerdo

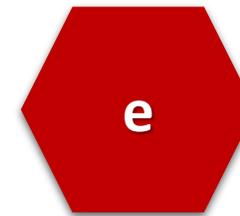
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



**Insatisfecho**



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

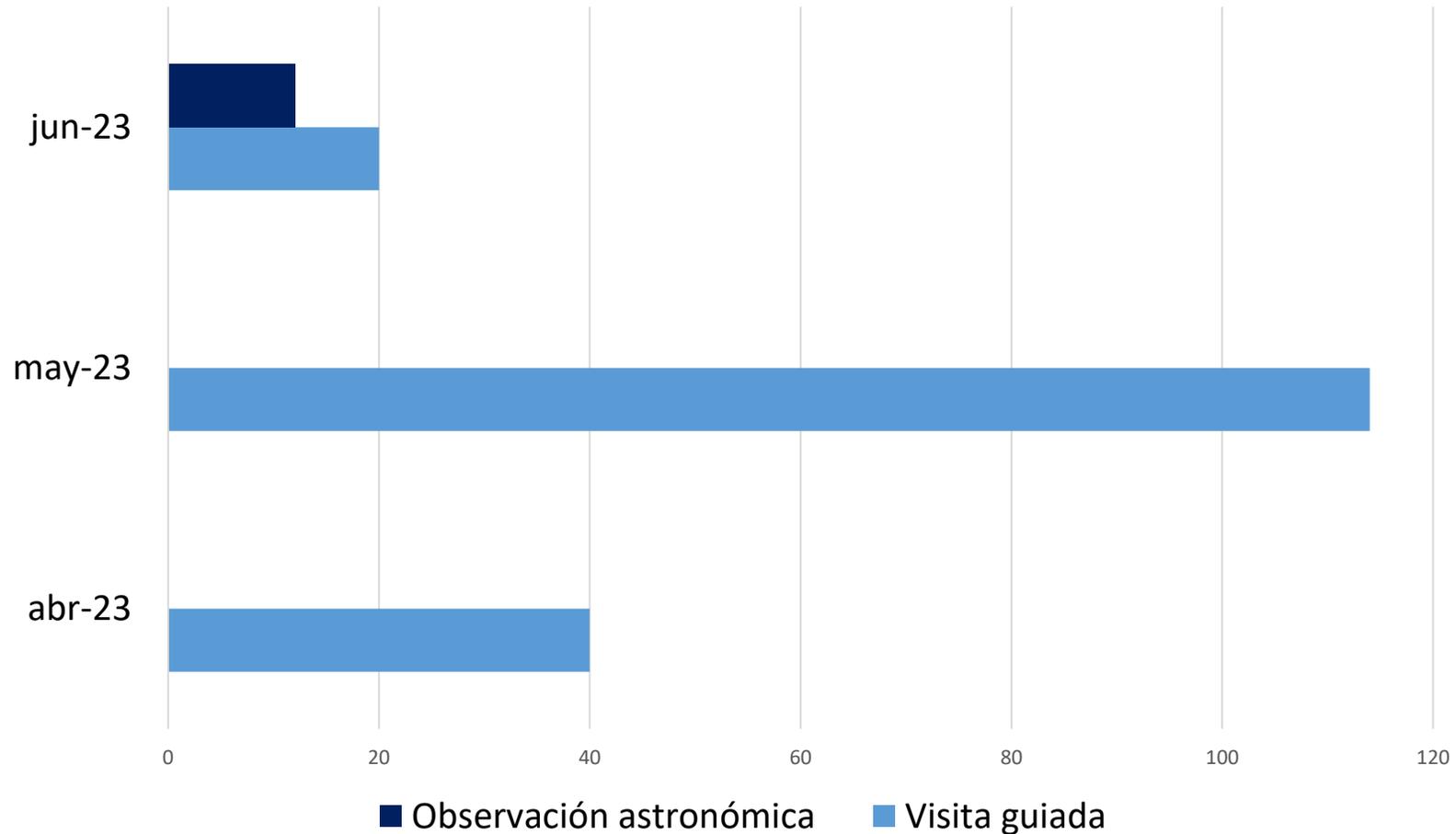
---

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



# SERVICIOS ENCUESTADOS A LOS CIUDADANOS DE MANERA PRESENCIAL

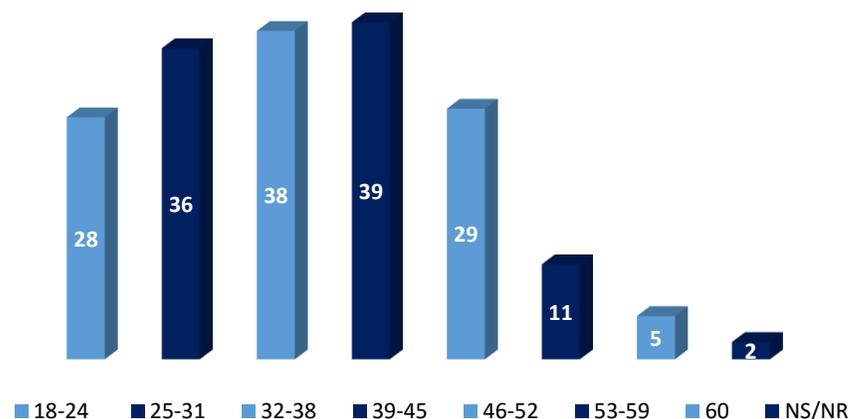
## PROCENTAJE DE RESPUESTA



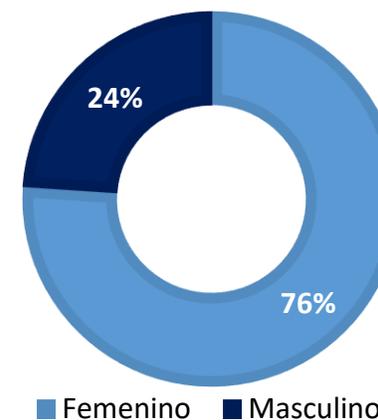
Total de  
respuestas:  
**188**

# PERFIL DEL ENCUESTADO

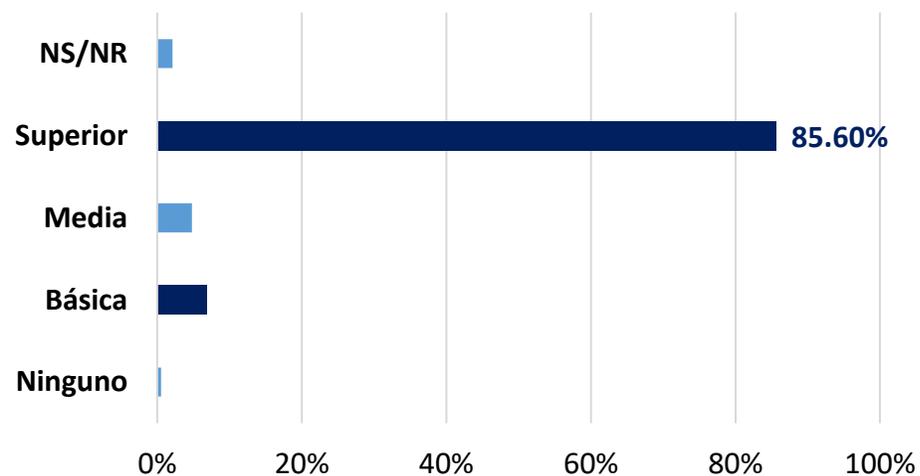
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



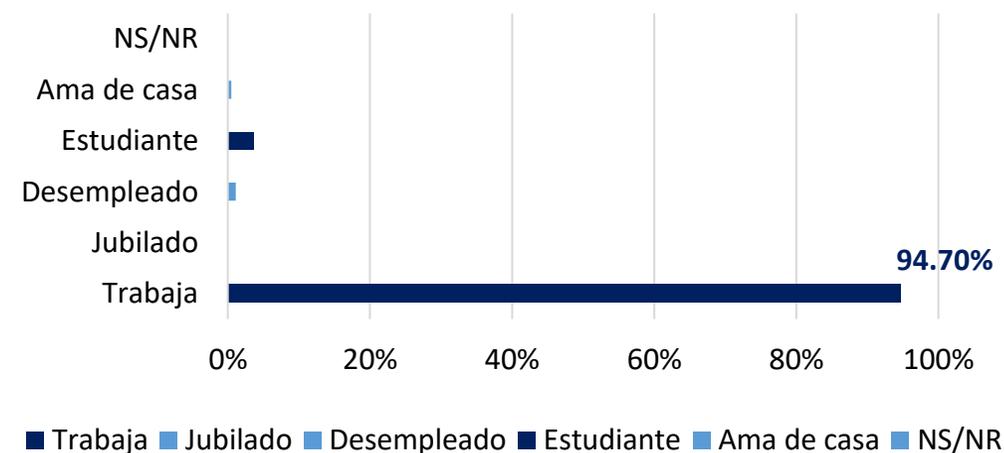
Sexo



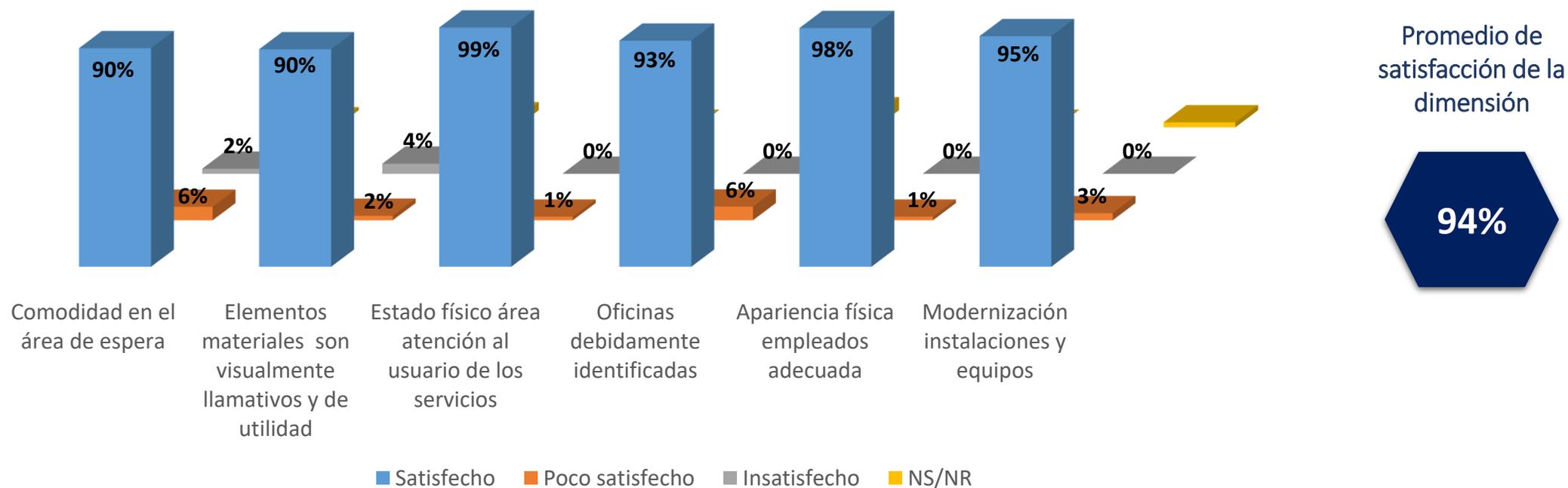
Último grado de estudio alcanzado



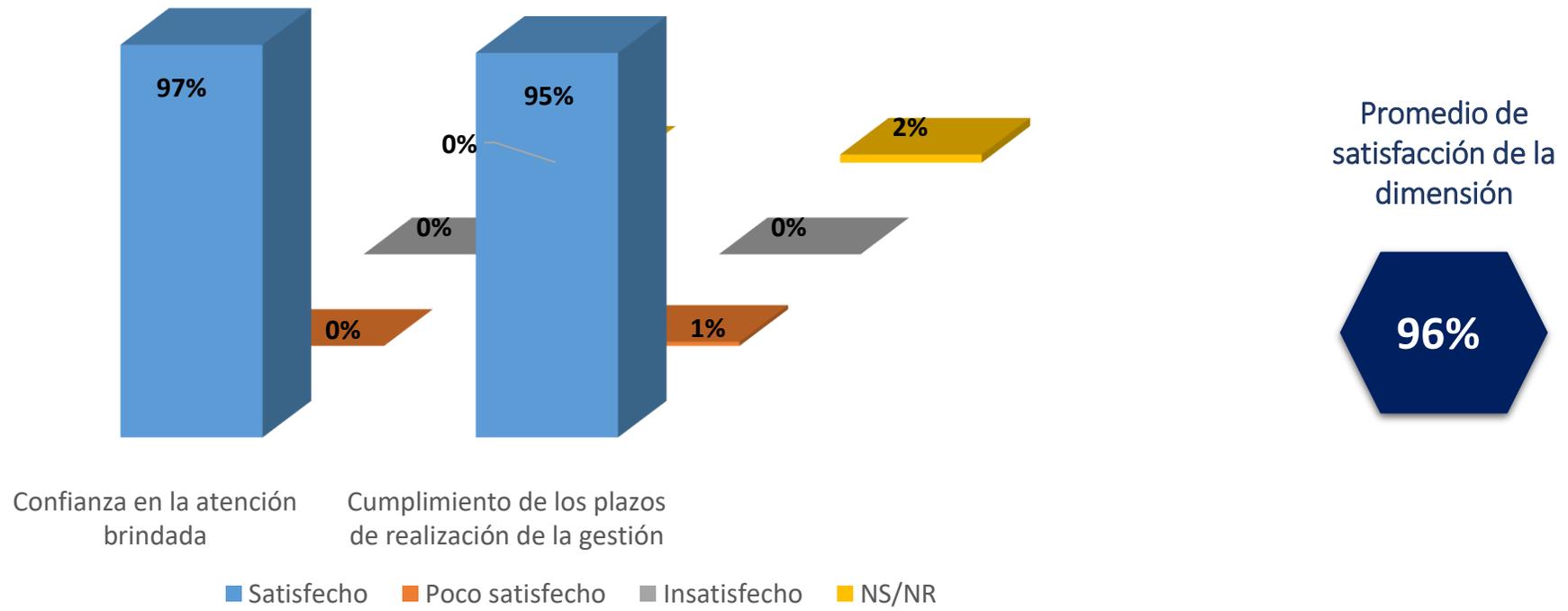
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



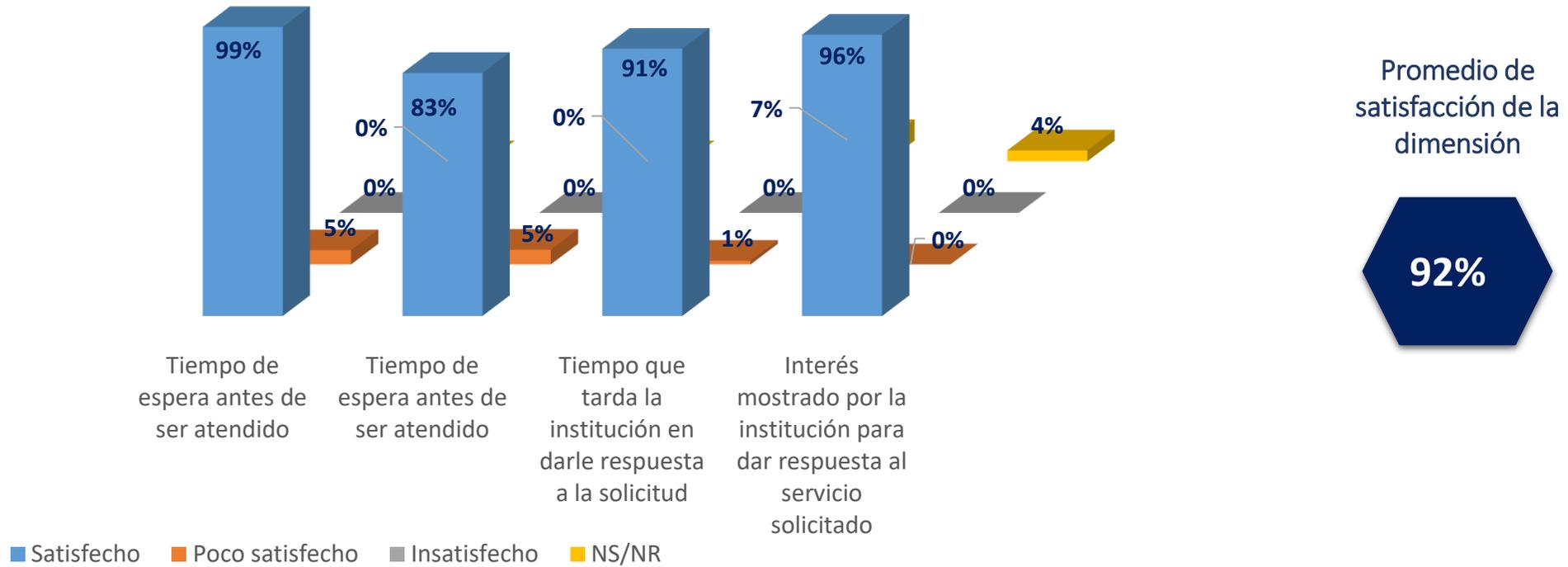
# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



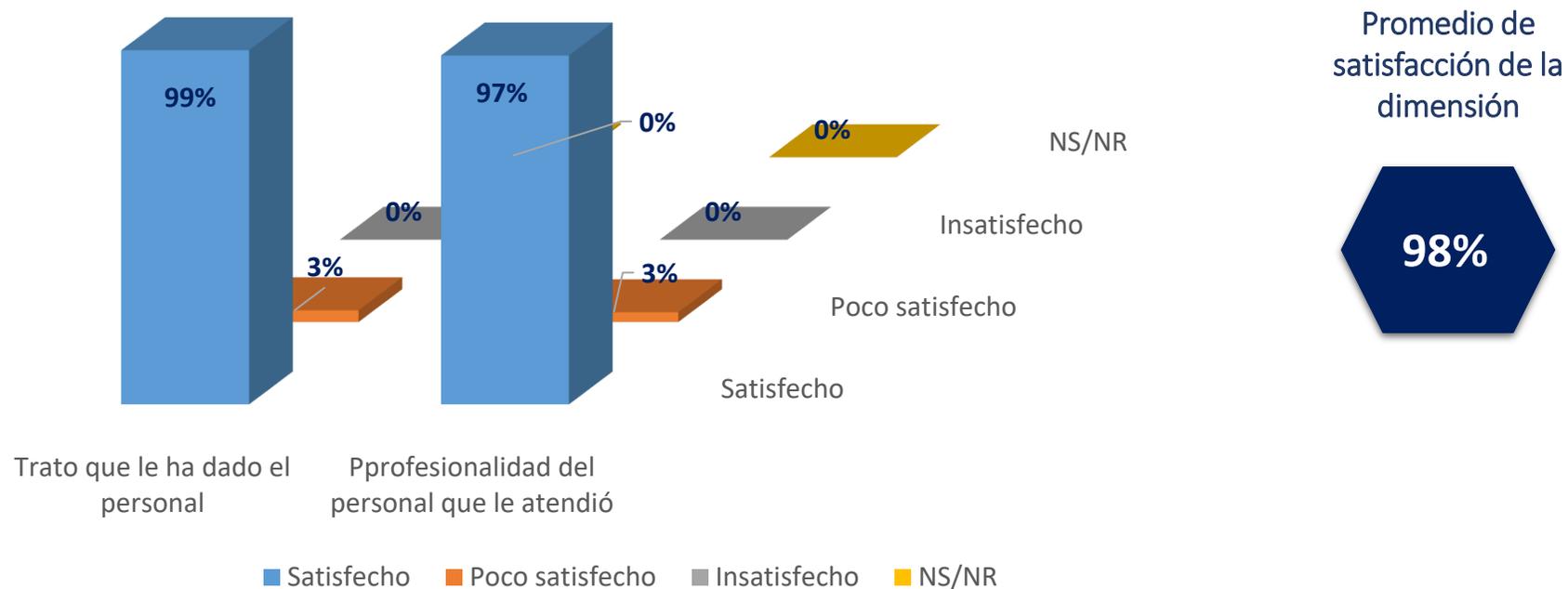
# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



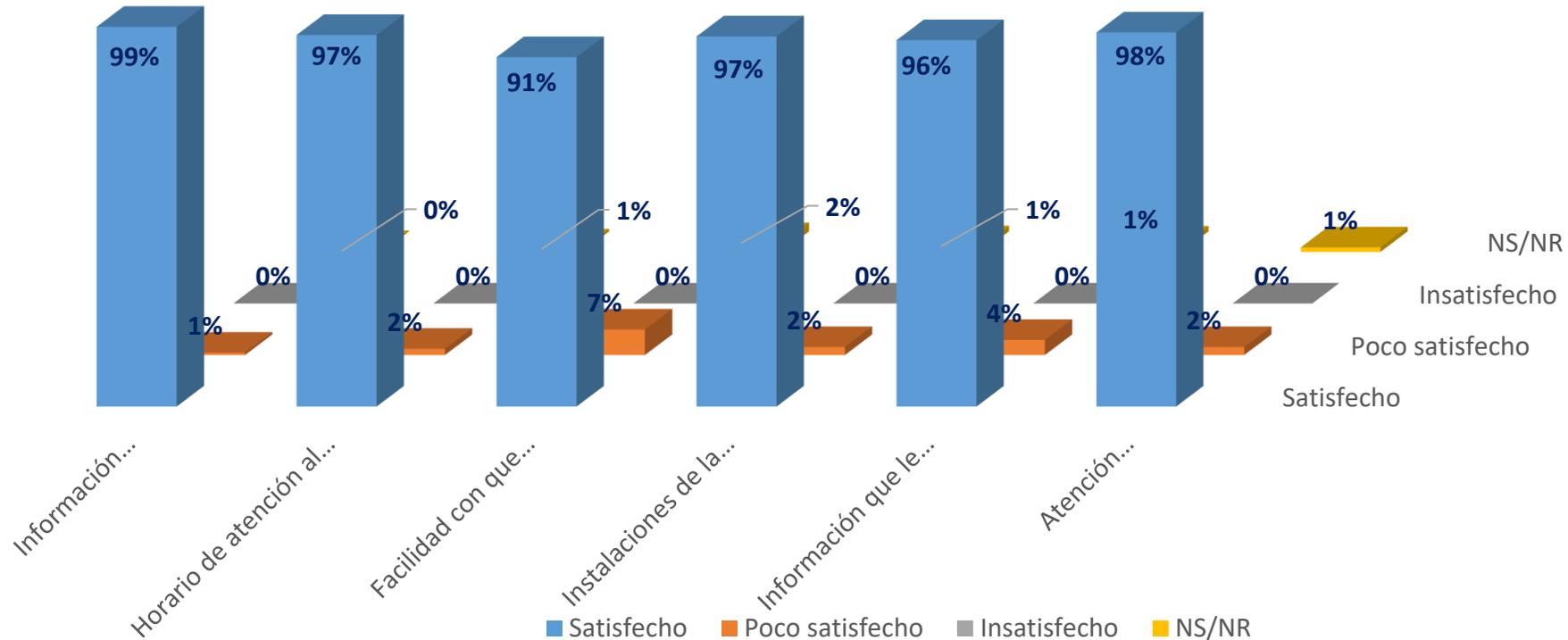
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



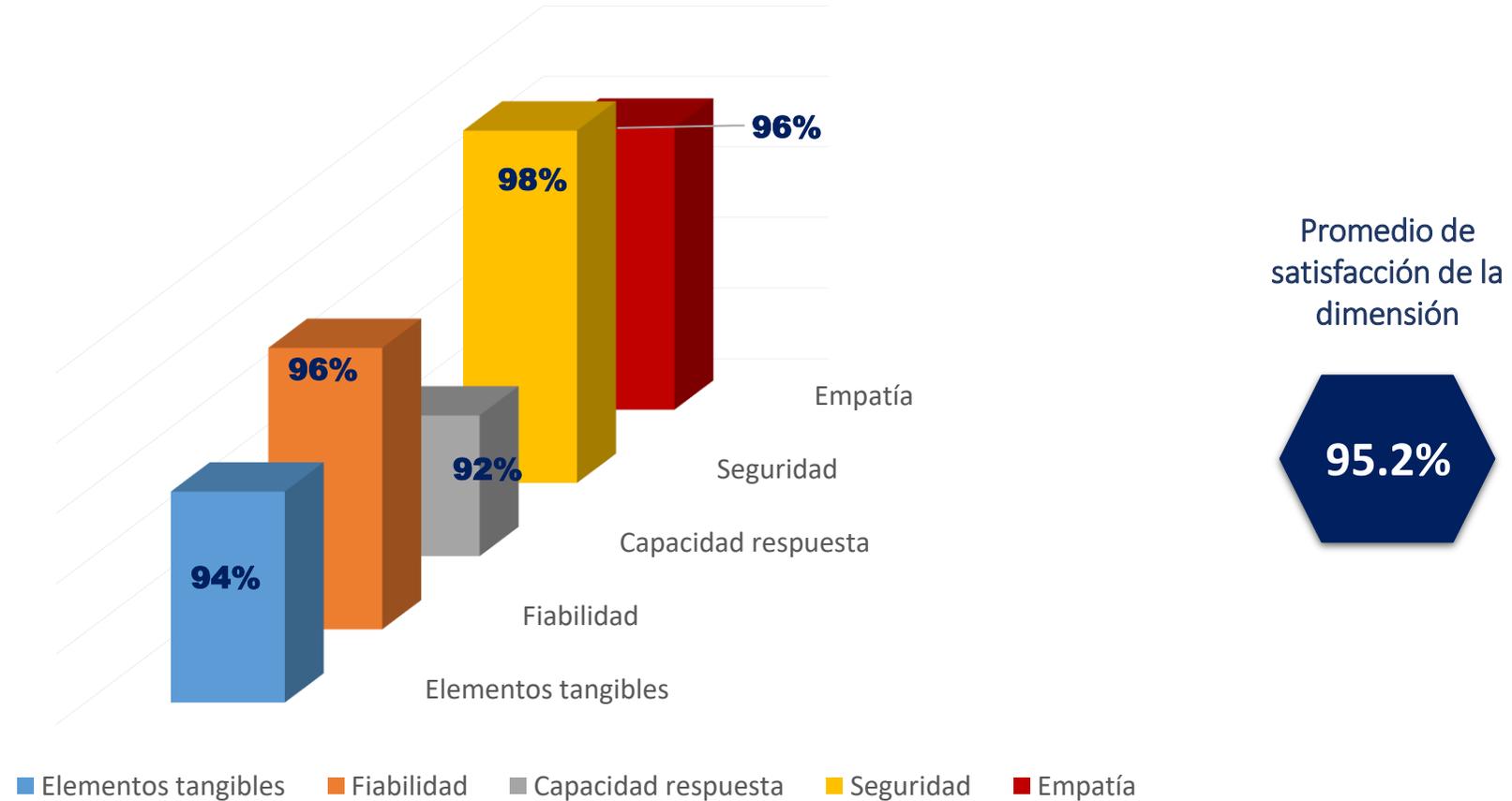
# DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión

**96%**

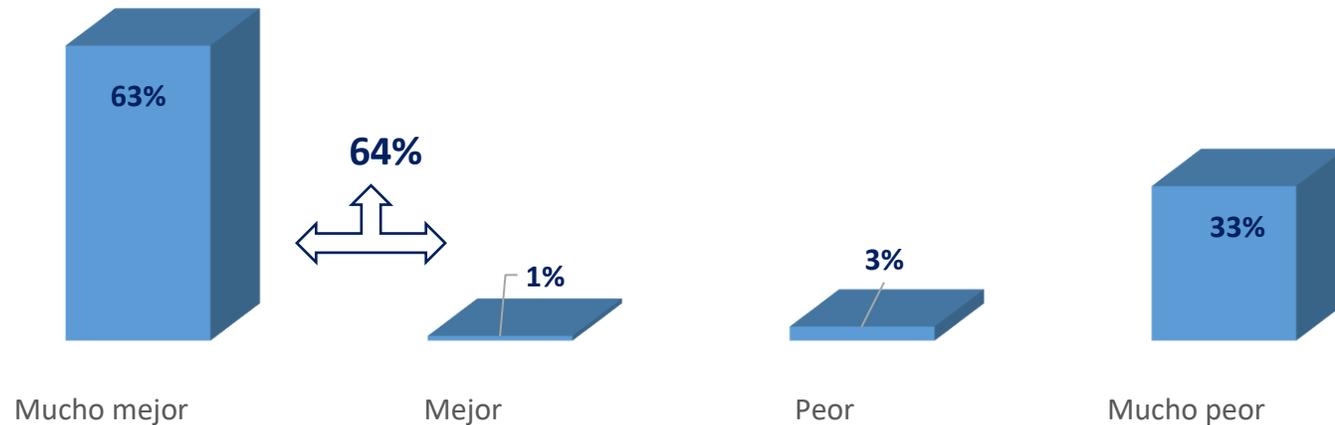
# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS



# SERVICIO ESPERADO

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

El 64 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



Base: 100% Total muestra

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

---



MUSEO  
Nacional de  
HISTORIA  
NATURAL  
*Prof. Eugenio de Jesús Marciano*

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

---



MUSEO  
Nacional de  
HISTORIA  
NATURAL  
*Prof. Eugenio de Jesús Marcano*

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción  
de los servicios prestados a  
los ciudadanos

95.2%

# ESPECTATIVA SERVICIOS PRESENCIALES

---



# PLAN DE ACCIÓN

---



MUSEO  
Nacional de  
HISTORIA  
NATURAL  
*Prof. Eugenio de Jesús Marcano*

# PLAN DE ACCIÓN MNHN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Presencial	Capacidad de respuesta	Disminución en el tiempo de espera para recibir el servicio	Agendar las citas de visitas guiadas con mayor espacio de tiempo entre la una y la otra, para que no se junten y tengan que esperar para ser atendidos	Julio 2023	Diciembre 2023	Departamento de Educación y Oficina de Atención al visitante