

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la OMSA



**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES**

**JUNIO 2023**

# INDICE

## Índice

Introducción .....	2
Ficha técnica.....	4
Terminología .....	5
Descripción y análisis de los resultados .....	6



## Introducción

La encuesta de satisfacción al ciudadano es un mecanismo utilizado en la institución con el objetivo de medir la satisfacción y percepción de los usuarios del servicio ofrecido.

Para verificar que el servicio que se ofrece llega al usuario de la forma como se concibe, la realización de estas involucra a todo el personal del departamento de calidad en la gestión y la división de servicio al cliente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para tales fines, se creó el procedimiento “Para Estudio Satisfacción Al Usuario” con el código PR-PLAN-87, cuyo alcance establece que es aplicable a usuarios, suplidores y partes interesadas. Tiene dos documentos de referencias que son, el formulario de evaluación a bordo de los autobuses y el formulario de encuesta.

La metodología utilizada fue un cuestionario digital a usuarios del servicio, mediante encuesta personalizada, utilizando dispositivos móviles, la cual estuvo bajo la coordinación general de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el departamento de calidad en la gestión. El Equipo Técnico estuvo conformado por dos (1) colaborador y el equipo encuestador estuvo conformado por ocho (8) colaboradores.



# FICHA TECNICA



## Ficha técnica

<b>Poblacion</b>	Solo se entrevistarán los usuarios del servicio de transporte de pasajero, de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, en el Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo con un promedio mensual de (1,484,128.64) y Santiago con un promedio mensual de (130,924.64).	
<b>Ámbito</b>	Se realizará el levantamiento en los corredores del Distrito Nacional, la provincia Santo Domingo y corredores de la provincia de Santiago.	
<b>Muestra</b>	385 entrevistas, de las cuales 354 entrevistas se aplicarán en Santo Domingo y 31 entrevistas serán aplicadas en Santiago con margen de error de 5% y el 95% de confianza, distribuida de forma proporcional al número de usuarios que utiliza el servicio en los corredores de Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.	
	<b>Estrato (h)</b>	<b>Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)</b>
	Santo Domingo	354
	Santiago	31
	Total	385
<b>Método para utilizar</b>	Se utilizará un cuestionario estructurado, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta, en los diversos corredores de la institución.	
<b>Fecha del Levantamiento</b>	Del 22 de mayo al 18 de junio del año 2023	
<b>Responsables</b>	Departamento de Calidad en la Gestión (Analista de Calidad en la Gestión - José Ángel Ortiz Beltre) responsable del levantamiento y el procesamiento de la información.	



## Terminología

**Estadística:** Es la parte de las Matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

**La estadística descriptiva:** Es el conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos.

**Muestra:** Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

**Encuesta:** Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.



## Descripción y análisis de los resultados

Durante la realización la encuesta de satisfacción al usuario se obtuvieron los siguientes resultados, la cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, dentro de las cuales su población conto con 225 hombres y 160 mujeres.

Determinando así que los hombres son el mayor usuario del servicio que ofrece la institución, reflejando el 58% y las mujeres el 42% restante.

Los usuarios oscilan entre 18 a 60 años, puntualizando el uso las personas en edades comprendida entre 32 y 38 años, representando un 22.34% del total de los ciudadanos. Cuando se clasificaron por nivel ocupacional los ciudadanos, se refleja una preponderancia de la clase trabajadora, con un 64.94% y un 11.95% en el nivel de estudiantes.

En cuanto a los elementos tangibles, se refleja una valoración significativa en la apariencia física de los conductores en coherencia al servicio recibido, con una valoración de un 93.58% de satisfacción de parte de los ciudadanos.

La confianza de la atención recibida en las unidades es el elemento de mayor valoración en la dimensión de fiabilidad por los ciudadanos, con un 96.62 % de nivel de satisfacción.

Cuando se abordó la dimensión de capacidad de repuesta, los ciudadanos indicaron un nivel de satisfacción es bueno, reflejando un 92.27% de nivel de satisfacción en el elemento tiempo de duración para trasladarse al lugar de llegada del autobús, y reconocieron con un 87.53% de nivel de satisfacción, el tiempo que se tarda para dar repuesta al servicio solicitado.



Con relación a la dimensión de seguridad esta llegó a una ponderación de 92.27%, el estudio refleja unos niveles de valoración por encima del 90.00% de satisfacción en todos los elementos a ponderar, reflejándose un 91.69% en cuanto al trato que da el personal al ciudadano; un 93.77% de nivel de satisfacción por la profesionalidad del personal y un 91.69 % por la confianza que transmiten.

Se observó en la dimensión de empatía, que los ciudadanos clientes reflejan un 89.61% de satisfacción con relación al horario en que se ofrece el servicio; un 89.09% de nivel de satisfacción por bueno y confortable y es importante destacar el nivel de satisfacción de un 88.05% que tienen los ciudadanos clientes cuando se le preguntó por lo fácilmente localizable de las unidades.

En cuanto a las dimensiones generales, el estudio arrojó que los ciudadanos clientes valoran con un 87.53% de nivel de satisfacción con relación a la apariencia física, limpieza e higiene

Cuando se le preguntó por el nivel de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución, los ciudadanos clientes lo calificaron con un 89.35% de satisfacción.

Cuando se cuestionó a los ciudadanos que, si el servicio que recibió se adecua a sus necesidades, el 90.39% quedó satisfecho y un 7.53% poco satisfecho.

El 47.79% percibió el servicio mejor de lo esperado y el 41.82% mucho mejor. Esto se reflejó cuando se les preguntó a los ciudadanos clientes que hicieran una comparación entre el servicio recibido versus el esperado.

Finalmente, el estudio reflejó que, solamente el 50.13% de los ciudadanos clientes había contactado nuestra institución vía internet en los últimos 6 meses. Y cuando fueron abordados sobre cuál sería su medio preferido para contactar la institución, el estudio refleja que el 20.00% prefieren personalmente, el 42.34% vía internet y un 37.40% vía telefónica.



**SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCION  
EN LAS DIMENSIONES  
SERVQUAL**

*OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES*



El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- 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



# DIMENSIONES

## Seguridad

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

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

## Capacidad de Respuesta

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

- 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.

## Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- 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
- La atención personalizada que le dieron



## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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

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

Satisfecho



Poco satisfecho



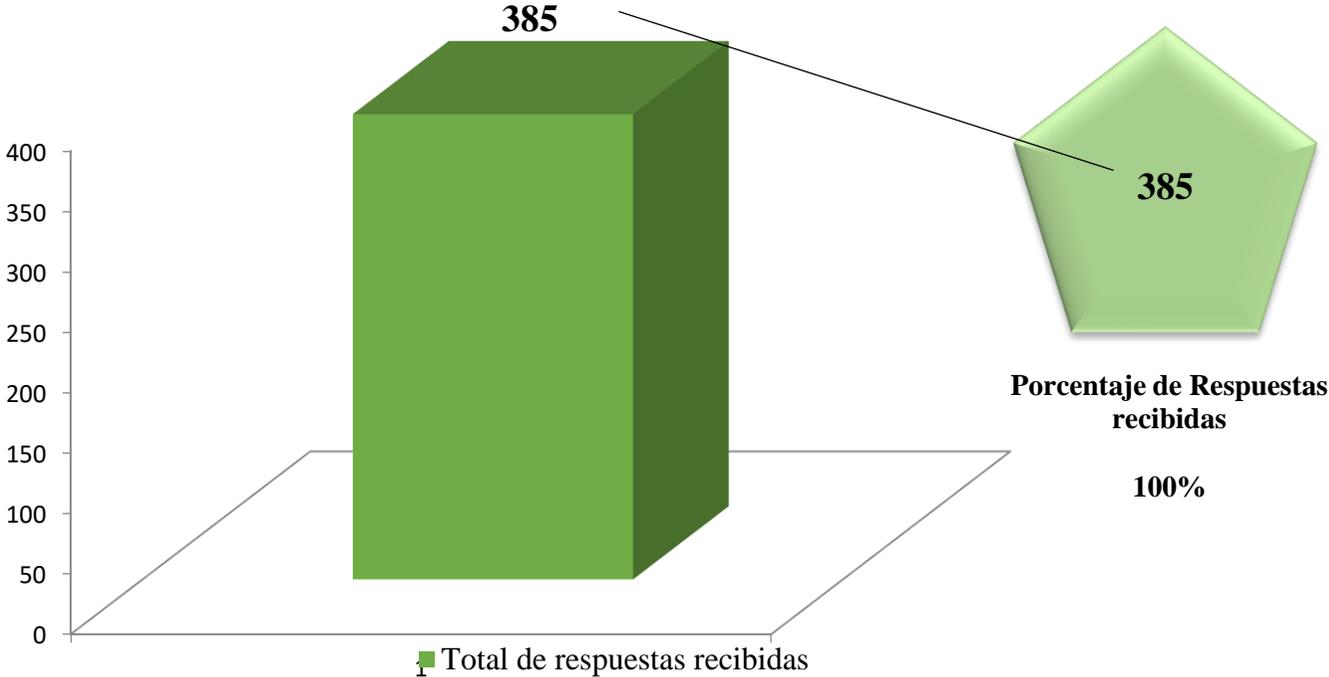
Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



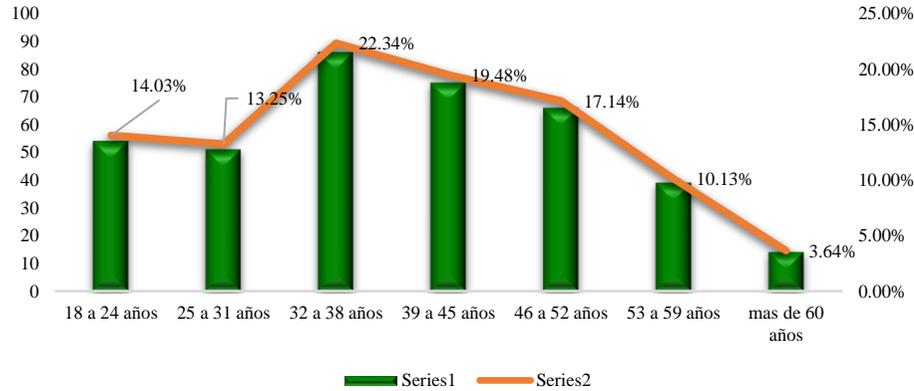
# PERFIL DEL ENCUESTADO



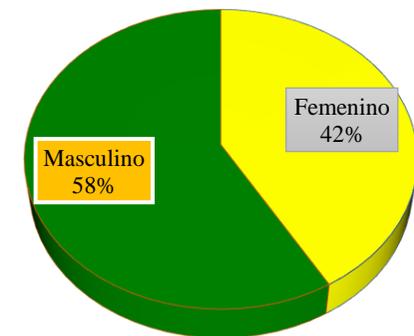
OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES



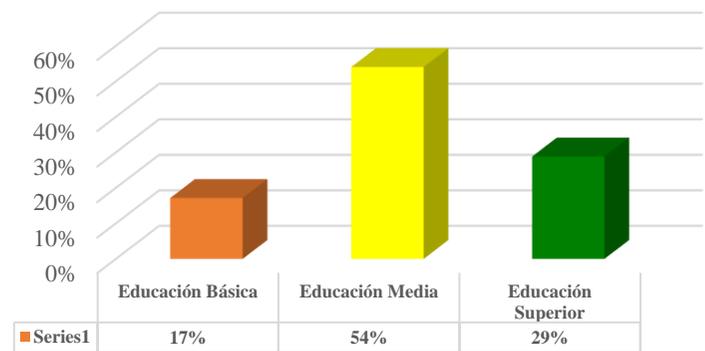
**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**



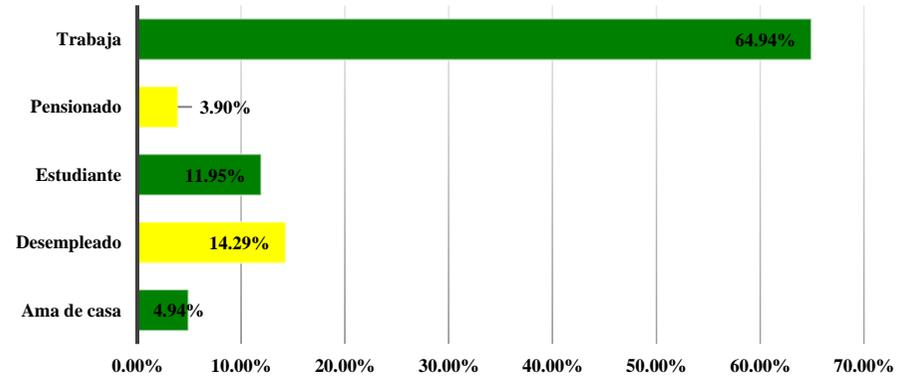
**Sexo**



**Último grado de estudio alcanzado**



**¿En cuál situación se encuentra actualmente...?**



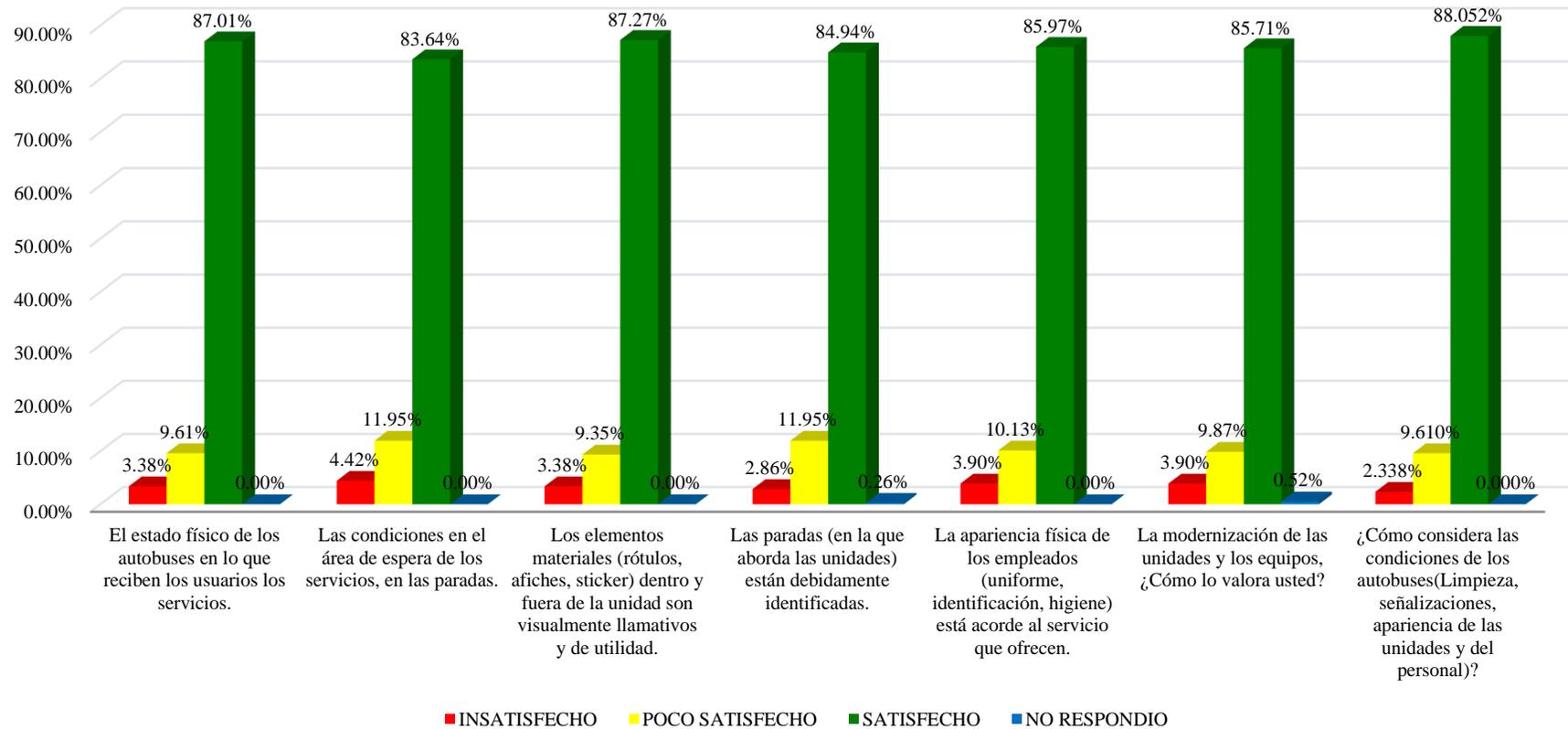
## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

### DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Satisfacción  
general dimensión

86.09%

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 ...



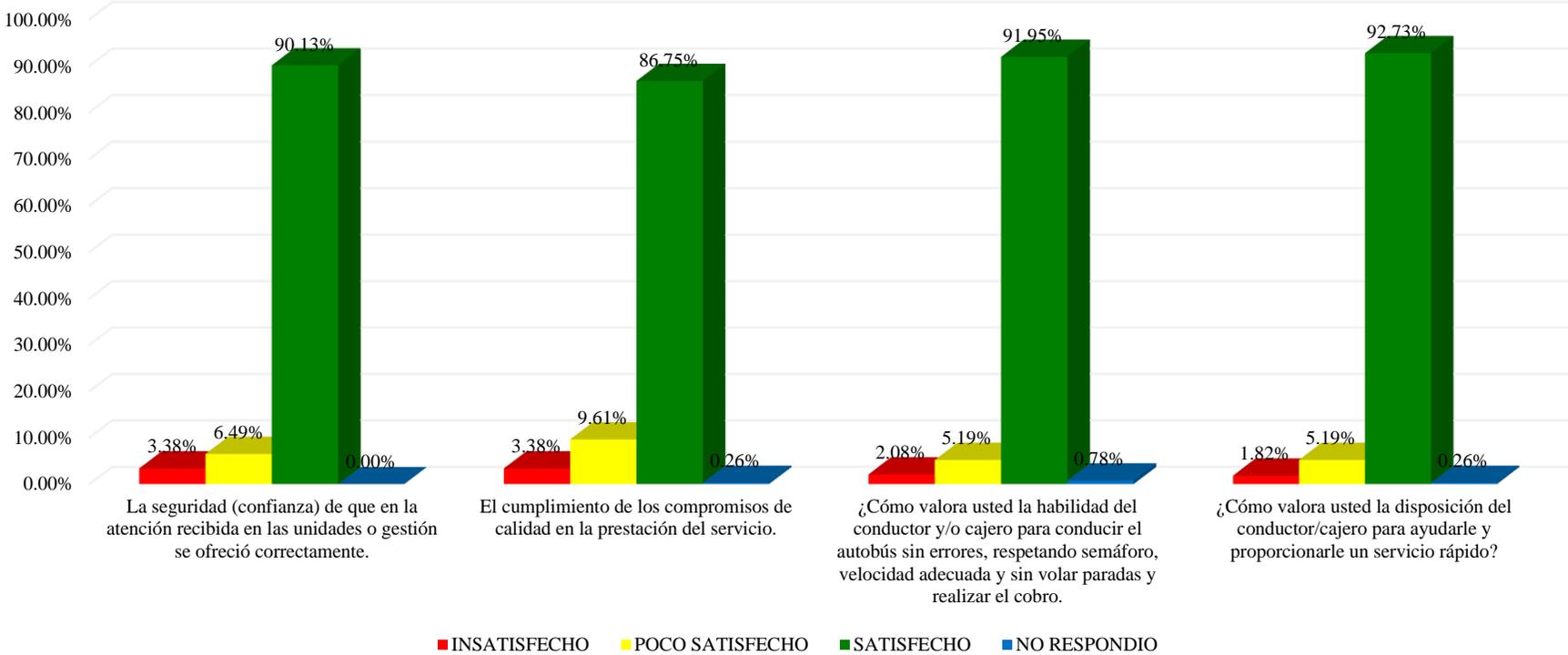
# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIÓN: FIABILIDAD

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 ...

Satisfacción general dimensión

**90.39%**



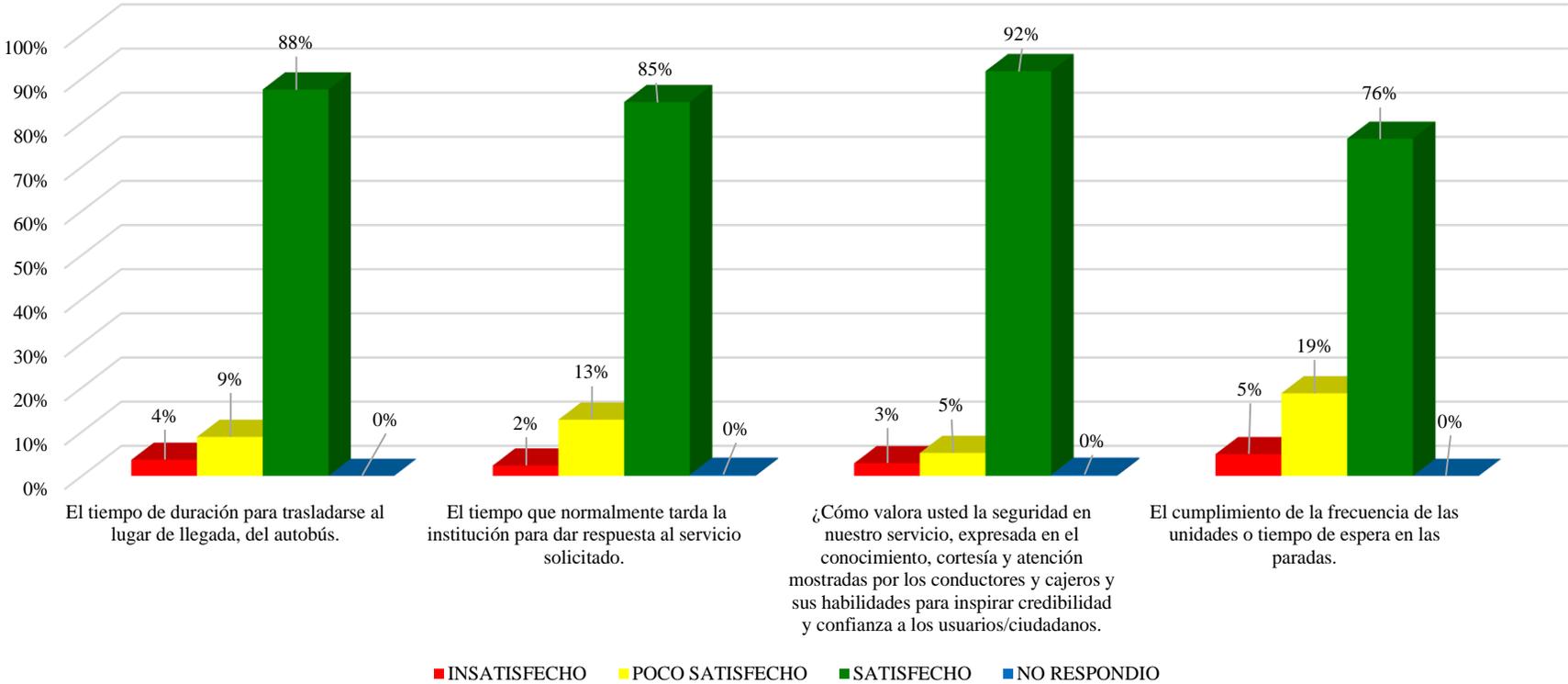
# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

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 ...

Satisfacción general dimensión

**85.06%**



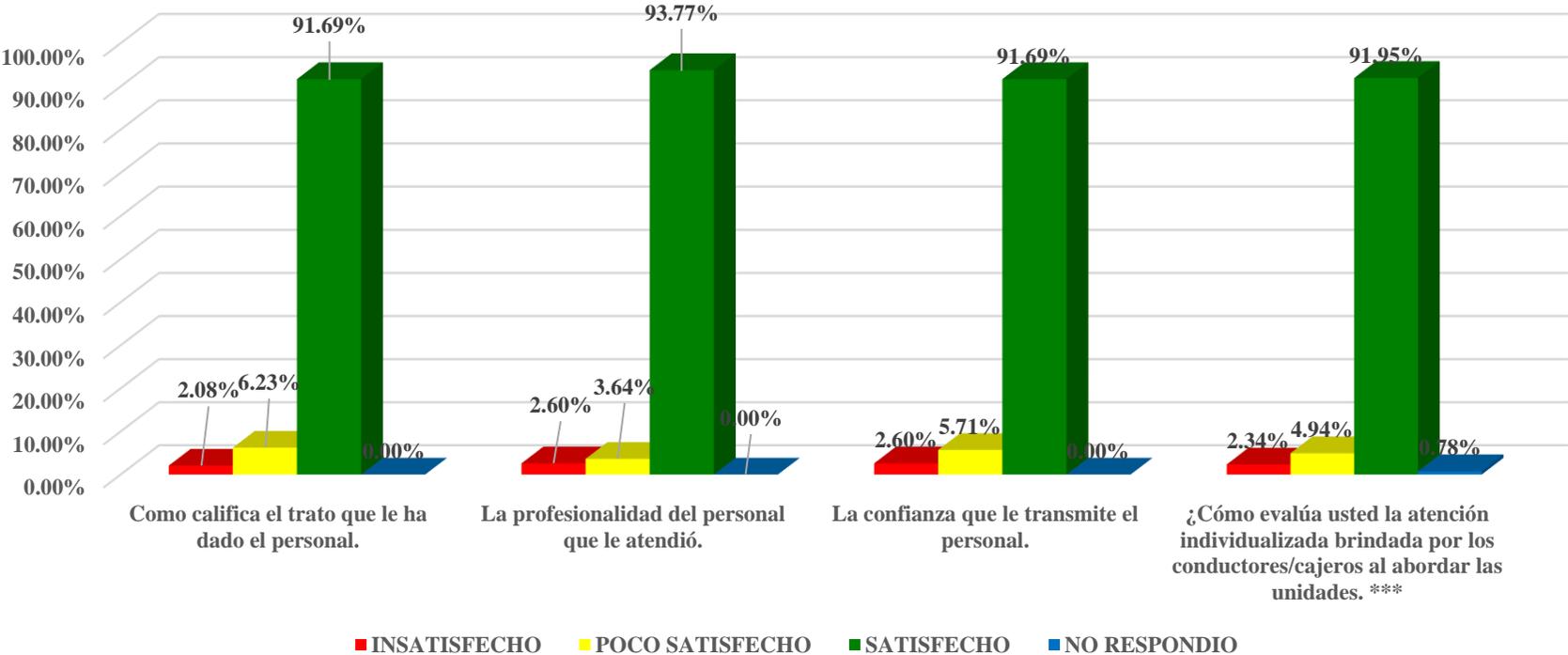
# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

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 ...

Satisfacción general dimensión

92.27%



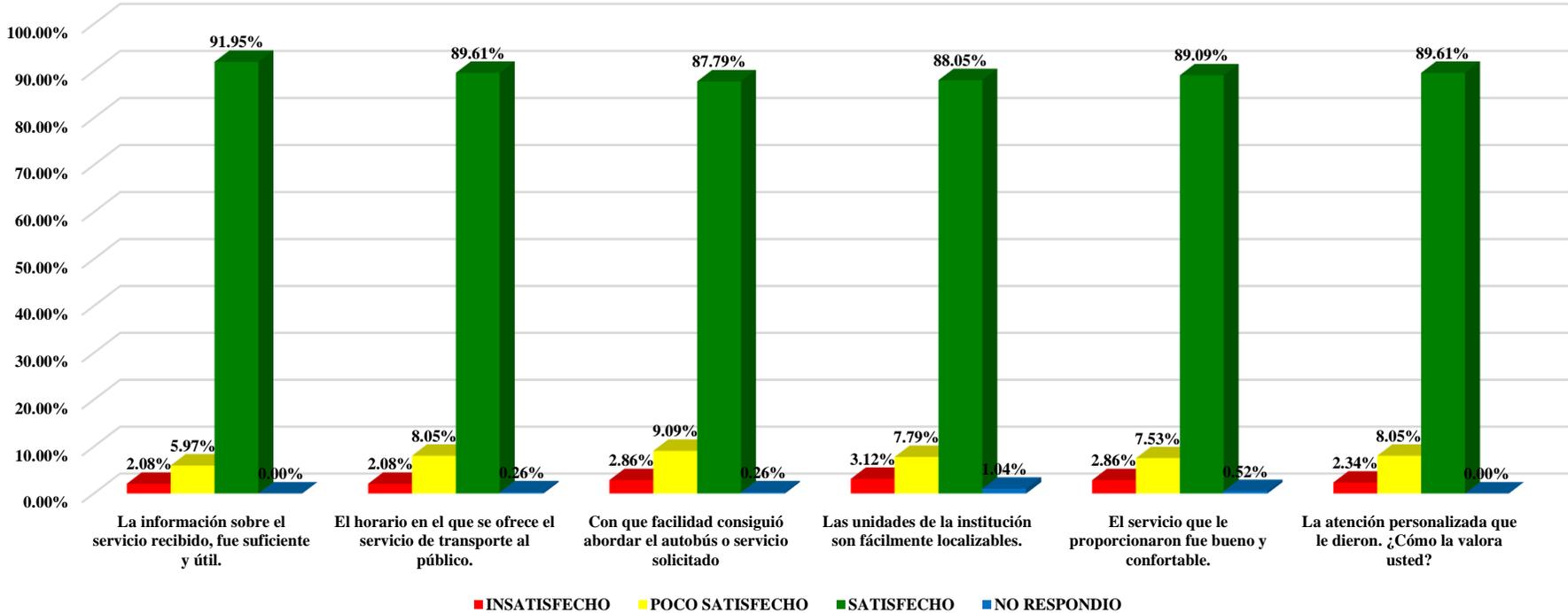
# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIÓN: EMPATIA

Satisfacción general dimensión

**89.35%**

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 ...

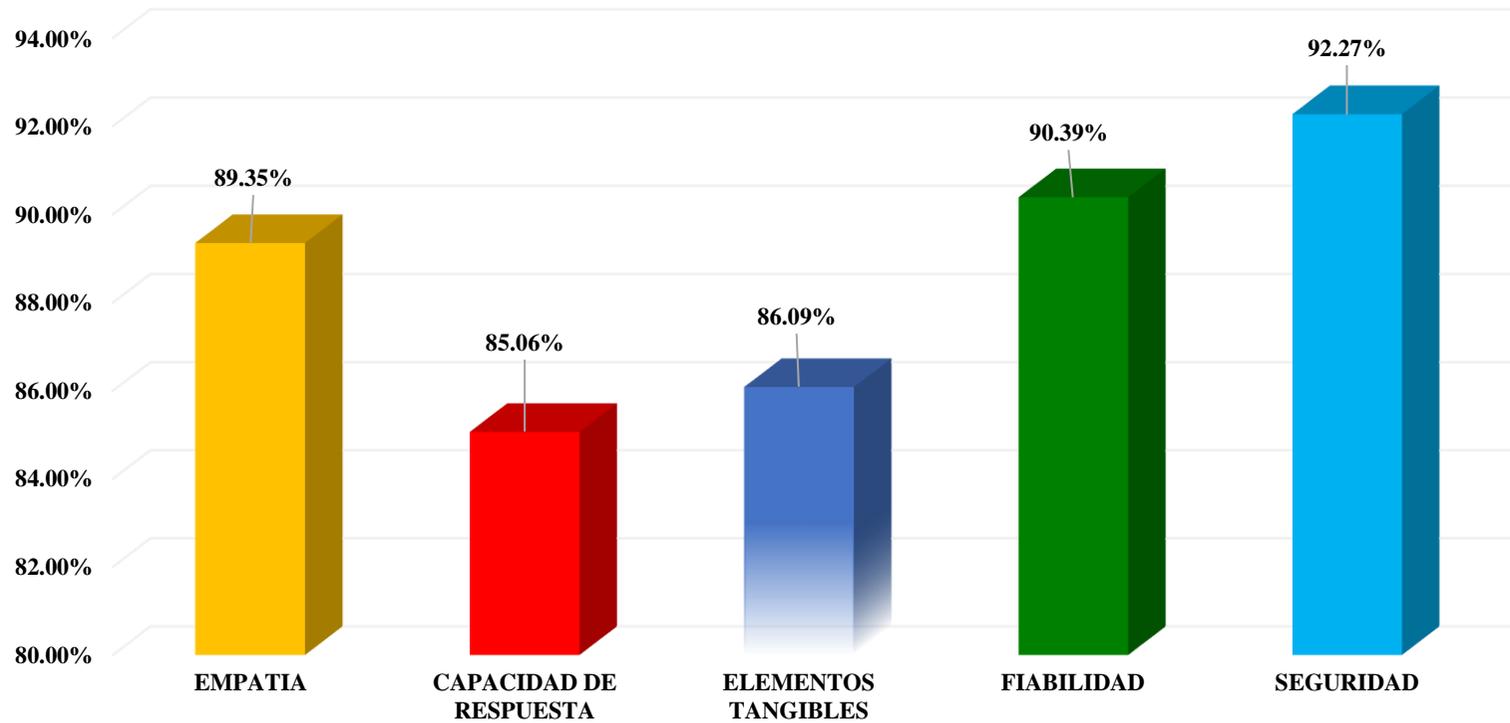


# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

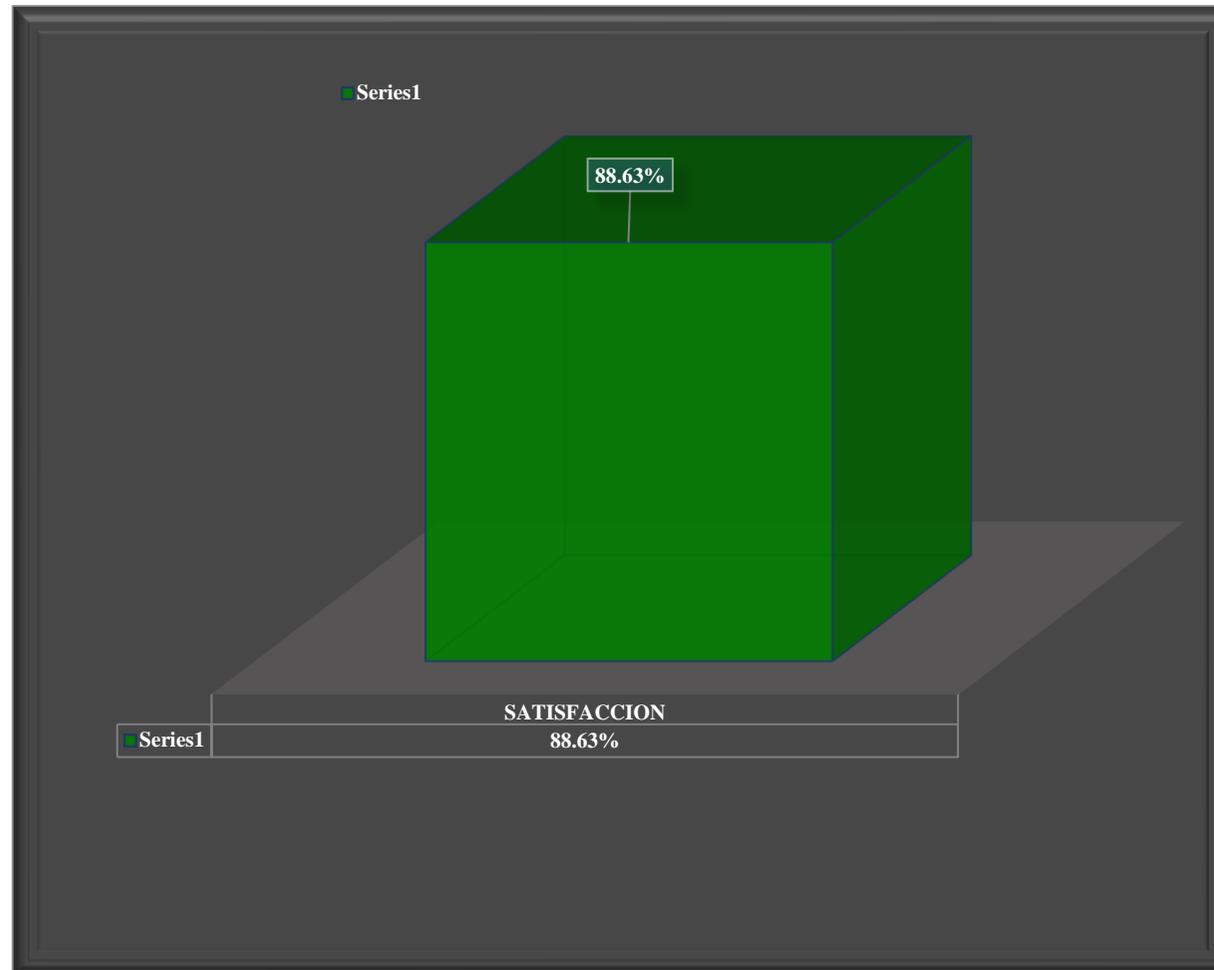
índice de Satisfacción

88.63%

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



$$\text{INDICE DE SATISFACCION} = (S + E + F + CR + ET)/5$$



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

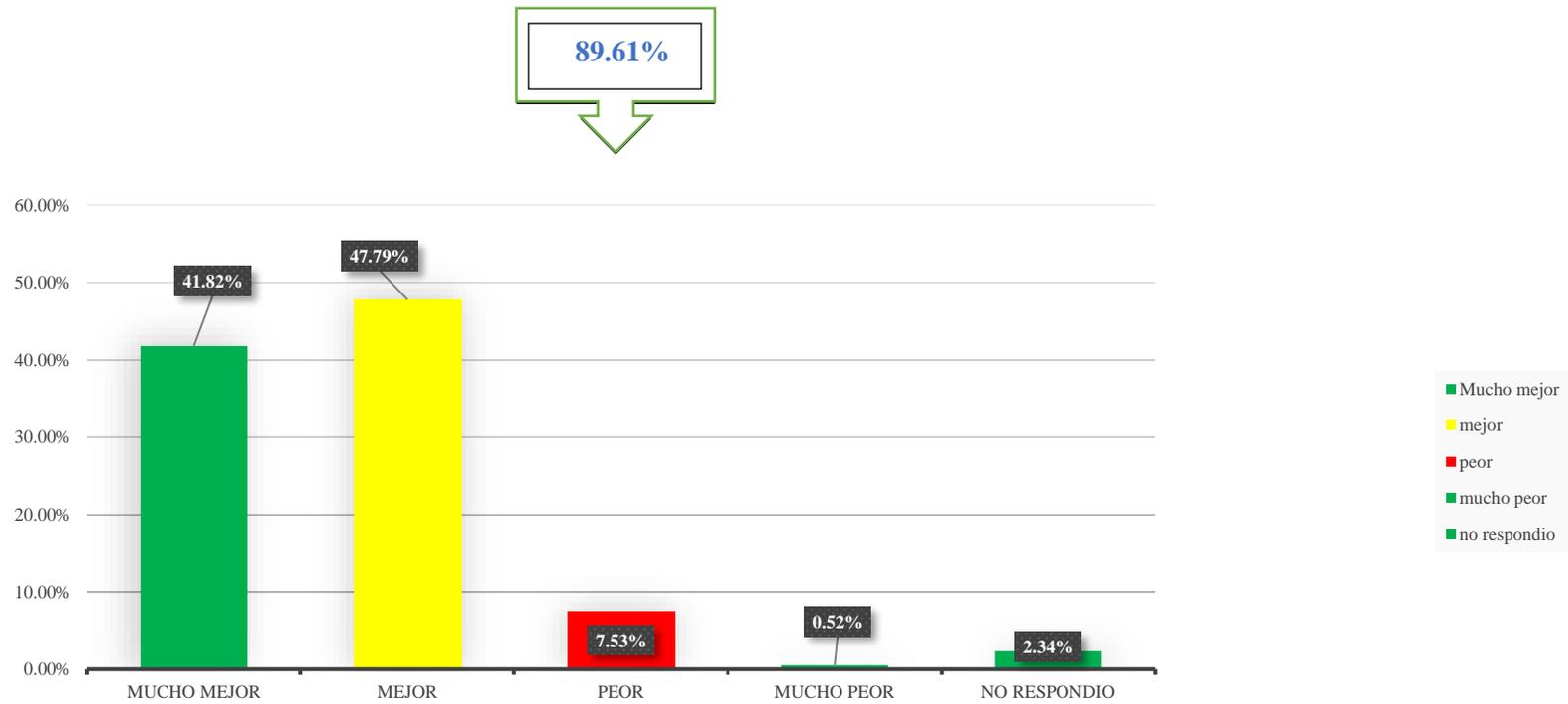
*OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES*



# SERVICIO ESPERADO

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

## SERVICIO ESPERADO





# *PLAN DE ACCIÓN*



# PLAN DE ACCIÓN OMSA 2023

Modalidad de Prestación de Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha de inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Servicios Presenciales ( a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de la frecuencia de las unidades o tiempo de espera en las paradas.	Reducir el tiempo de salida y llegada de los autobuses para así reducir el tiempo de espera de los usuarios	ago-23	dic-23	Dirección de Operaciones
Servicios Presenciales ( a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Estado físico de los autobuses en lo que reciben los usuarios los servicios.	Saneamiento de todas las unidades con daños físicos en el interior y exterior.	jun-23	dic-23	Dirección de Mantenimiento
Servicios Presenciales ( a ciudadanos)	Seguridad	Profesionalidad del Personal que le atendió	Incrementar las capacitaciones a todos los choferes y cajeros para satisfacer los usuarios en mayor manera.	oct-23	dic-23	Dirección de Recursos Humanos

