

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el

ACUARIO NACIONAL

Junio 2023



ACUARIO NACIONAL
"Educando para la conservación"

Índice

Introducción	3
Ficha técnica	4
Metodología	5
Resultados de Satisfacción de Servicios Presenciales	8
Plan de Acción	21

INTRODUCCIÓN

El Acuario Nacional es una institución educativa, científica, cultural y recreativa que tiene como finalidad proteger y conservar la biodiversidad marina y dulceacuícola del país, promoviendo su conocimiento a través de actividades educativas y exhibiciones permanentes y temporales.

Dentro del marco de sus funciones ofrece servicios al ciudadano de forma presencial tanto recreativo como educativo a través de los servicios de visita guiada, Labor Social y Capacitación y asistencia Técnica dirigidos a estudiantes de 5to., 6to grado de básica, así como a estudiantes universitarios y público en general.

En este informe se presenta los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción de usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados.

FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales

☐ **ÁMBITO:** Acuario Nacional

☐ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra : 361

Servicios Presenciales	361
Visitas guiadas	353
Labor social	7
Capacitación y asistencia técnica	1

☐ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 15 de Mayo - 15 de junio

☐ **RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo, Alejandro Hernández responsable del levantamiento y Mabel Rondón responsable de procesar la información por Alpha Consulting.

METODOLOGÍA

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, en la modalidad 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 para confirmar la recepción de la solicitud
- El tiempo de espera para entrega del servicio solicitado
- 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
- Facilidad de comunicación

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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

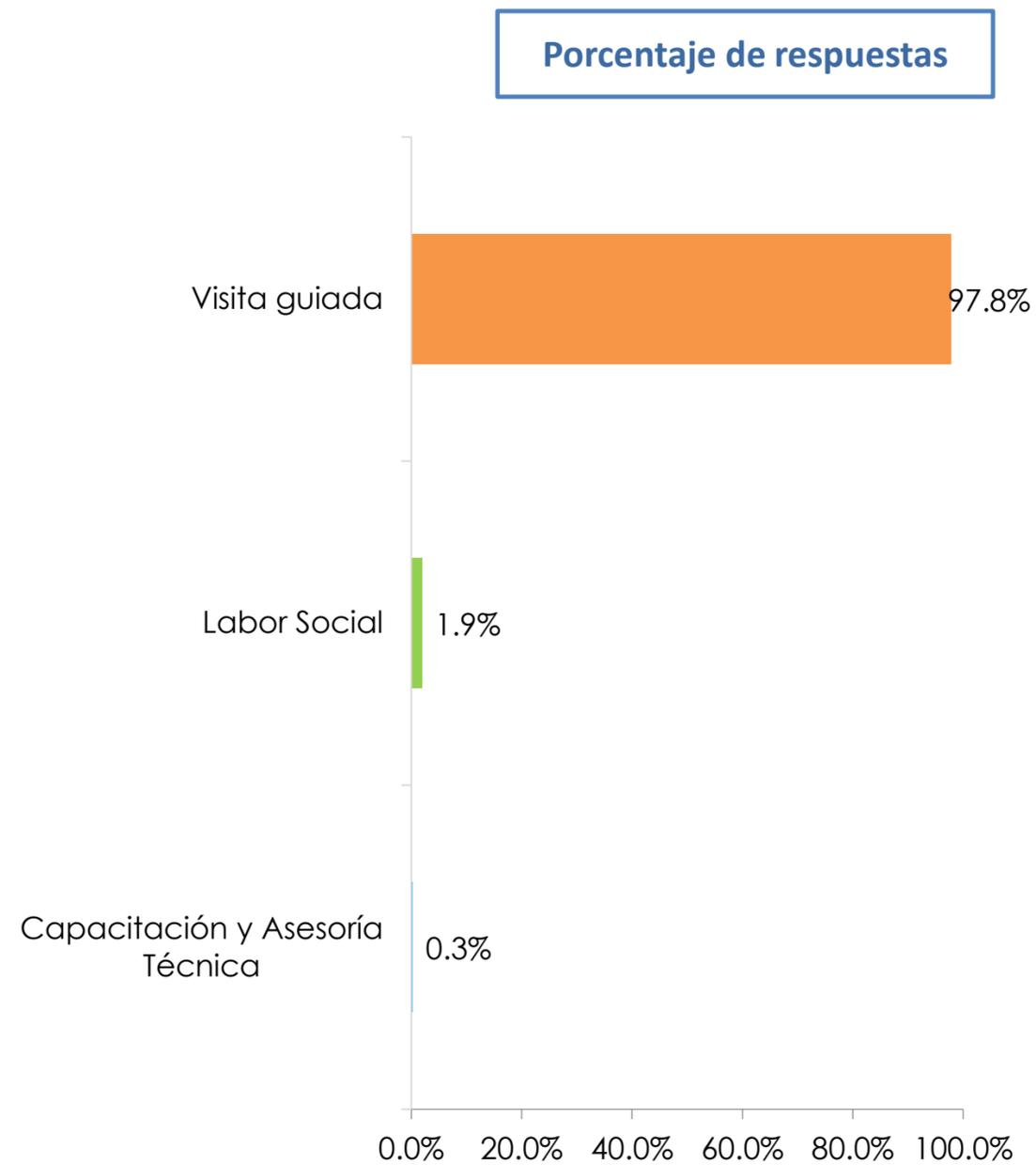
- El 0 representa la valoración más baja y representa el menor grado de satisfacción.
- El 10 representa la valoración más alta y representa el mayor grado de satisfacción.
- El 99 corresponde a que no sabe o no responde (NS-NR).



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



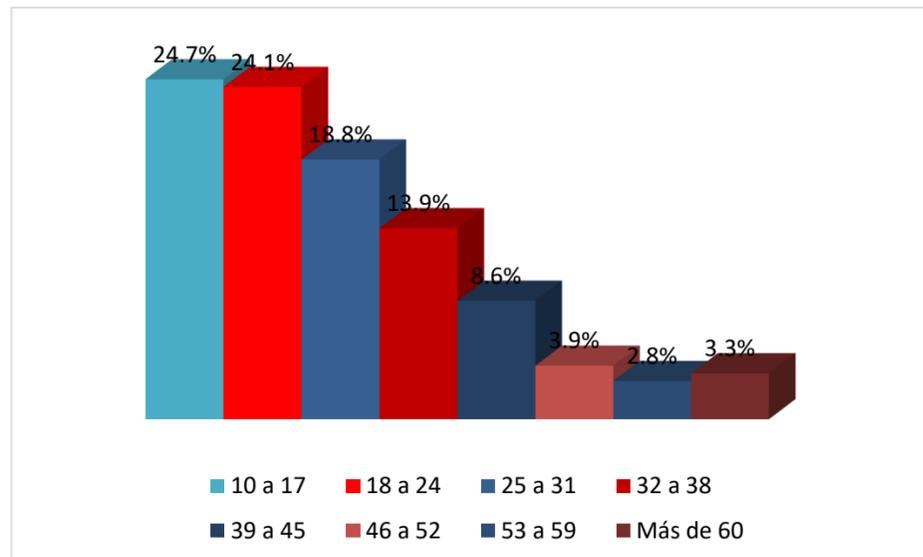
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



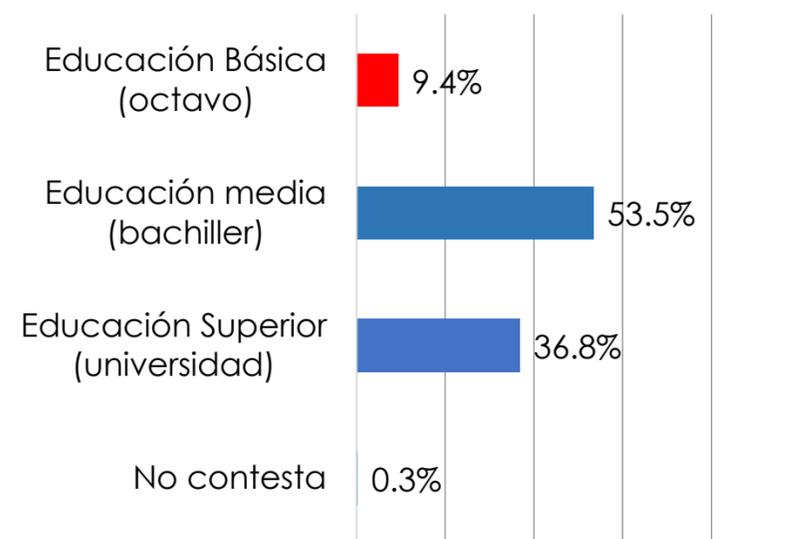
Base: 100% total muestra

Perfil del encuestado servicios presenciales

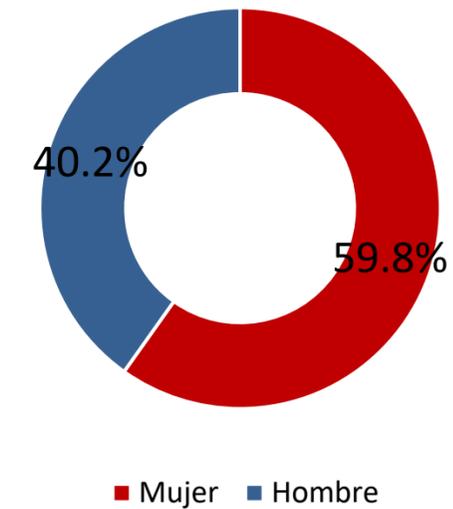
En qué rango de edad se encuentra actualmente?



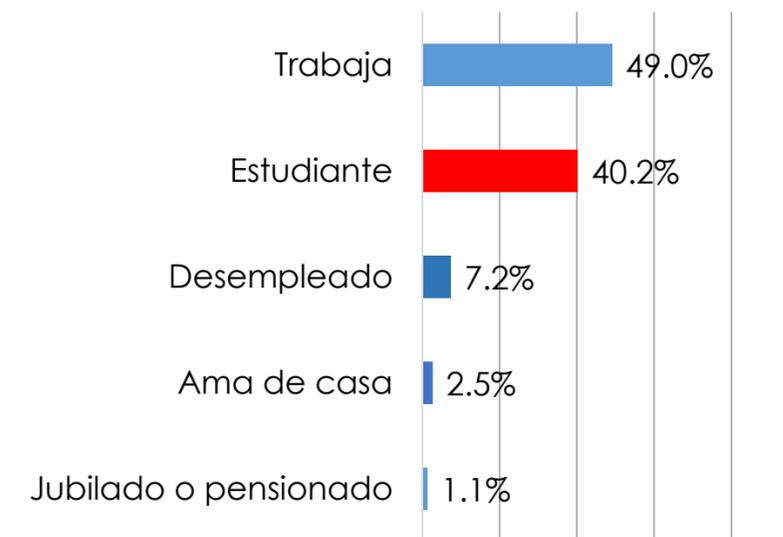
Último grado de estudio alcanzado



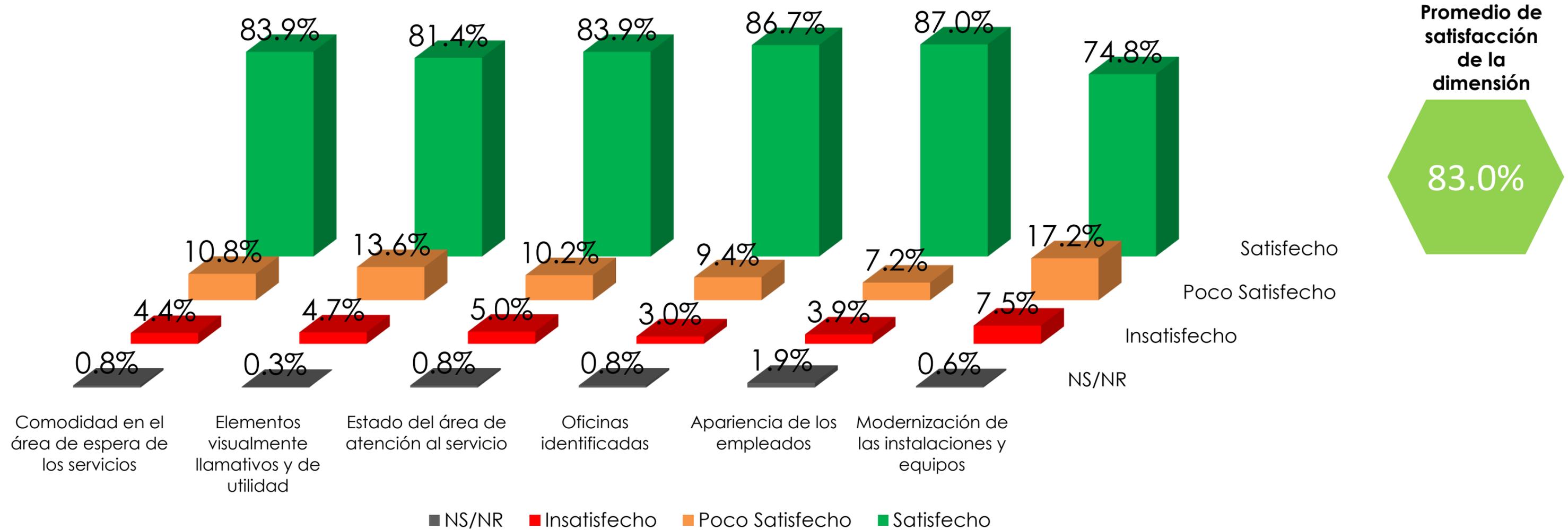
Sexo



En cuál situación se encuentra actualmente...?

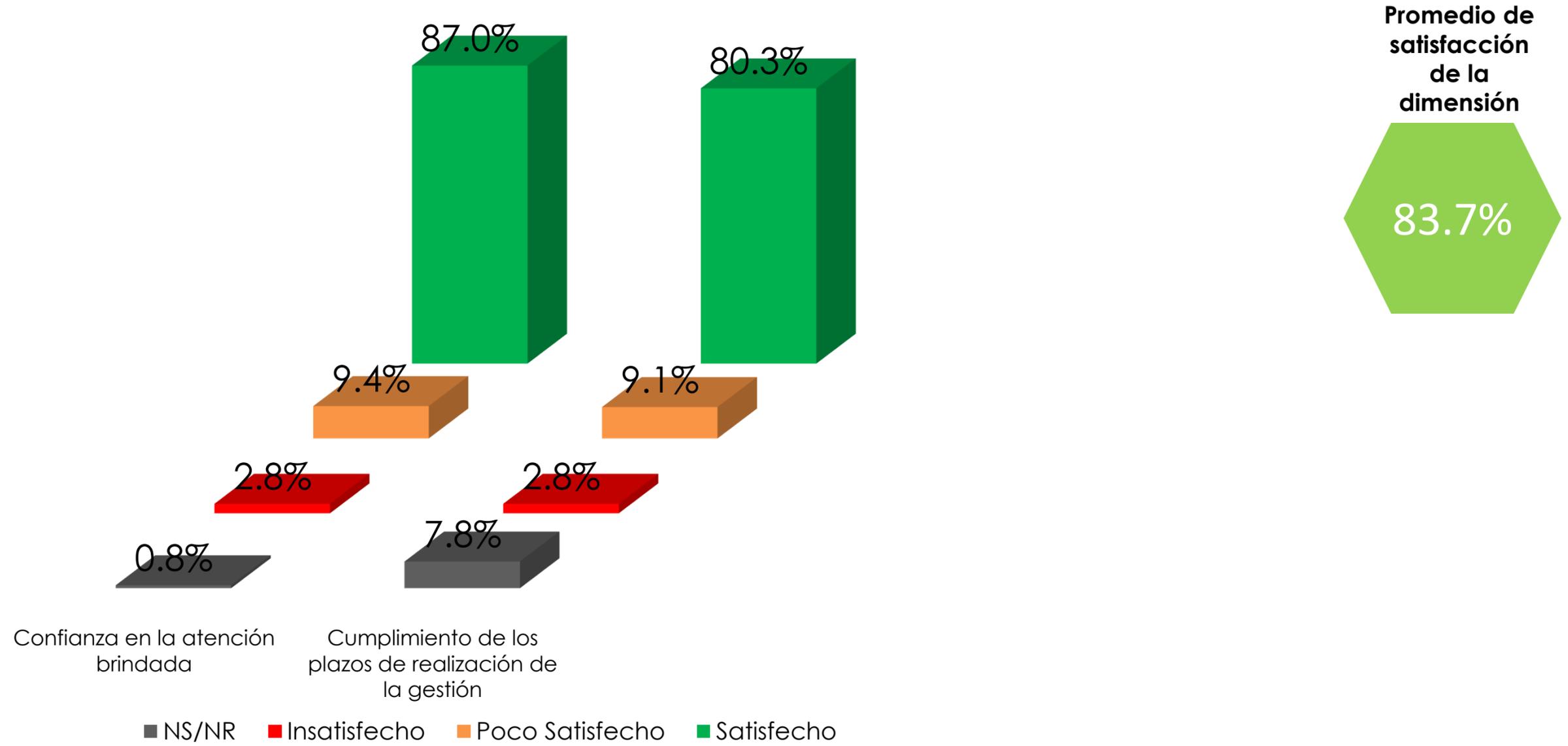


DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



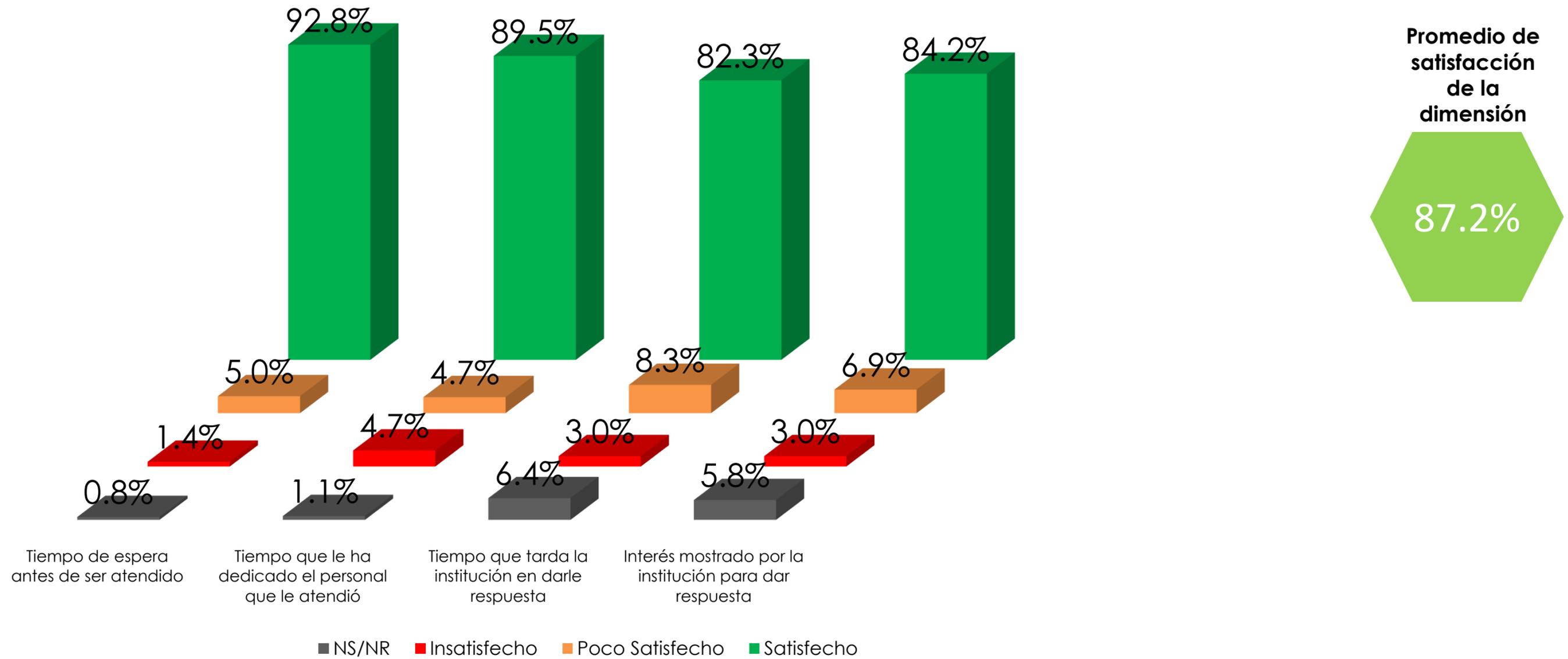
Base: 100% total muestra

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



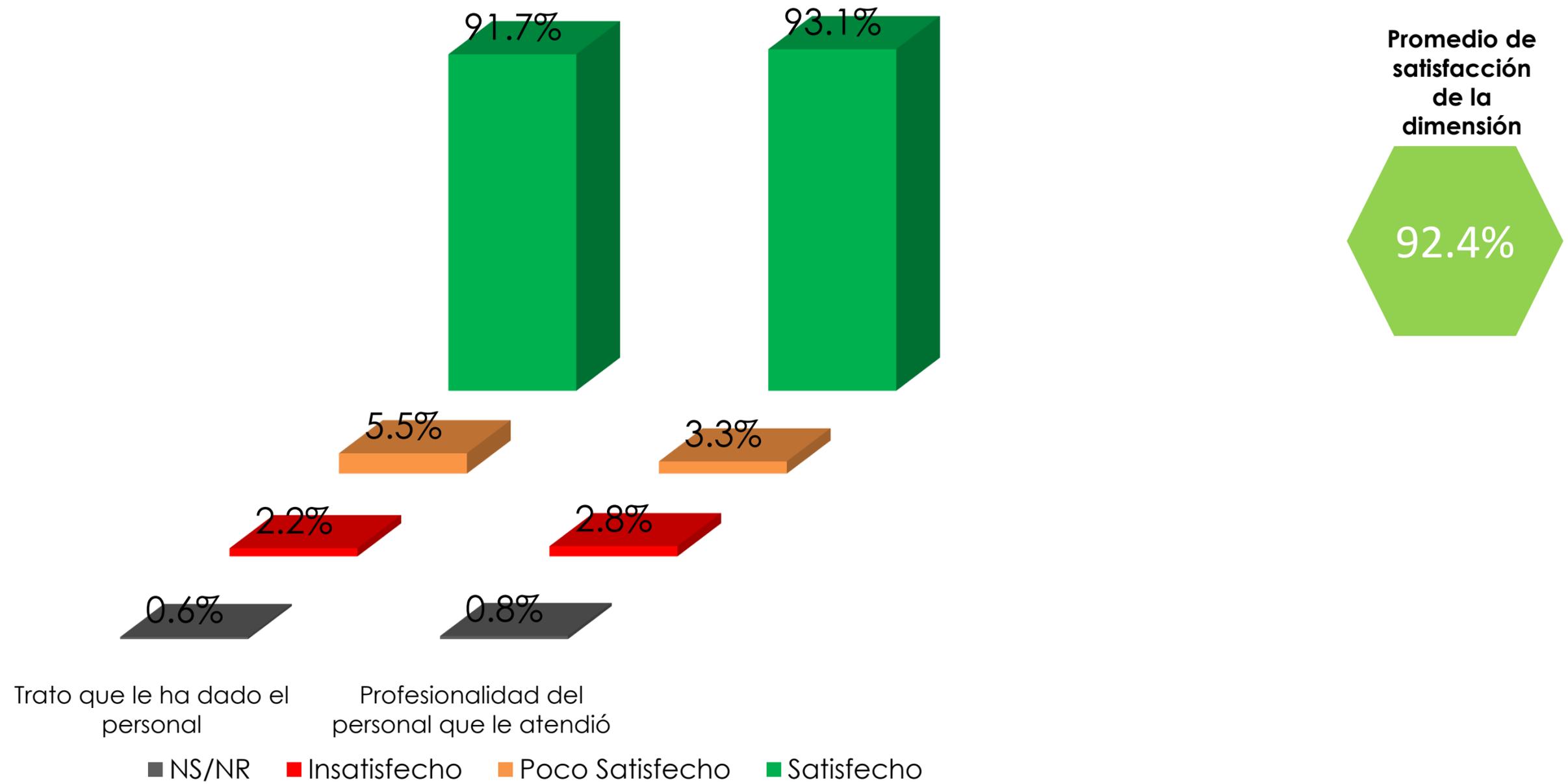
Base: 100% total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



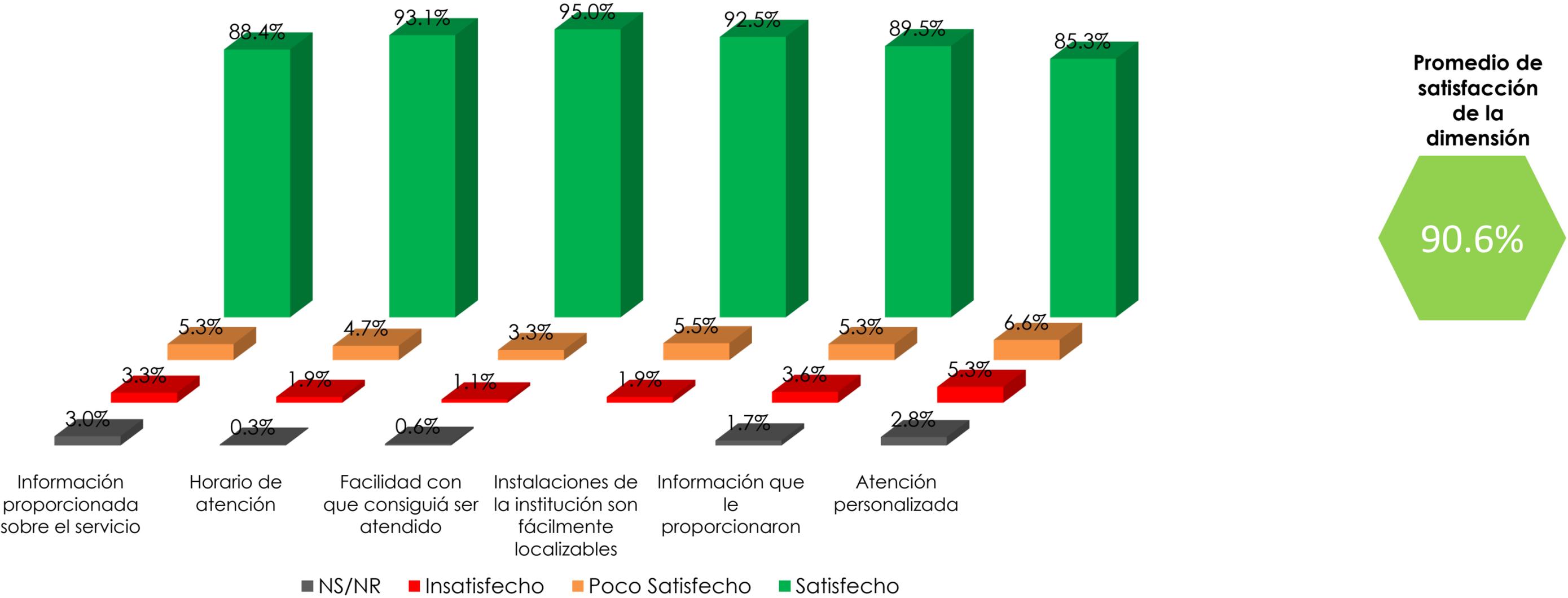
Base: 100% total muestra

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



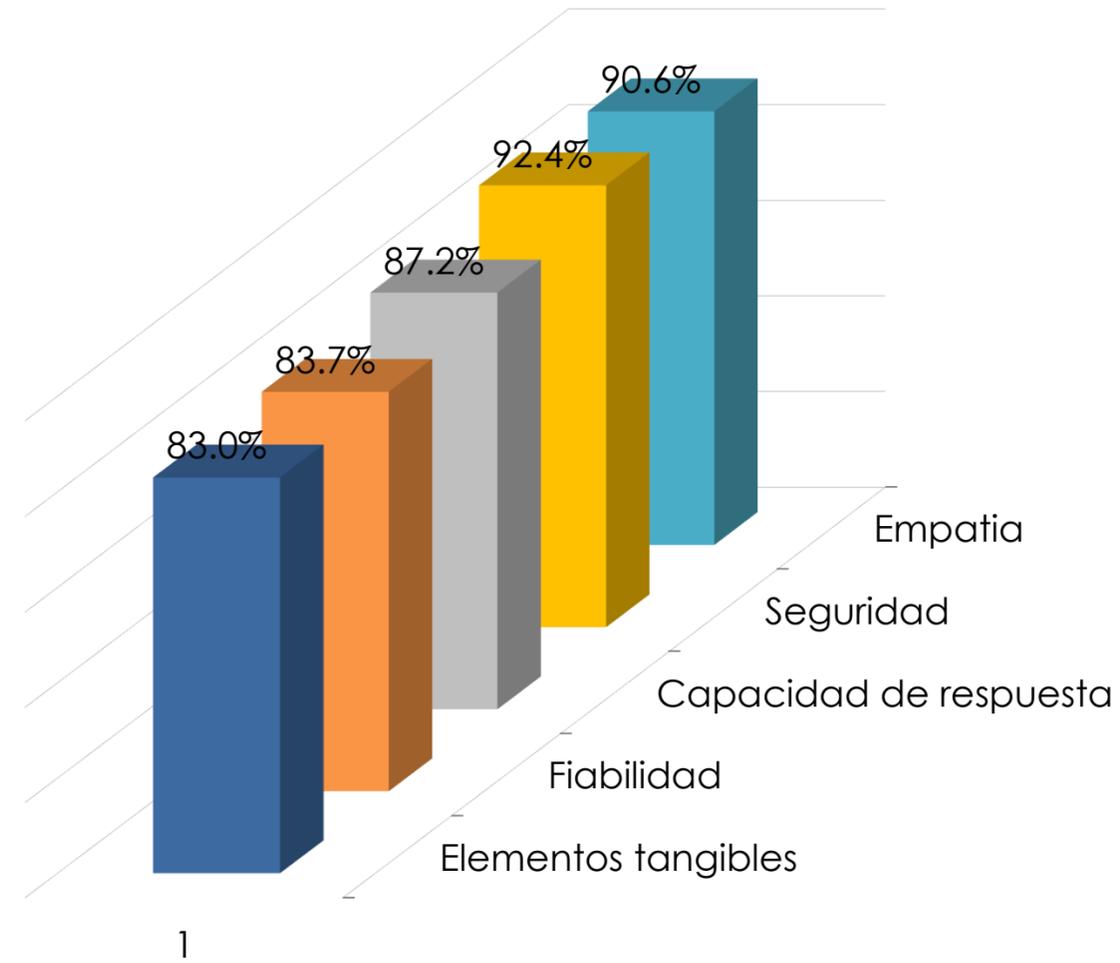
Base: 100% total muestra

DIMENSIÓN: EMPATÍA



Base: 100% total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



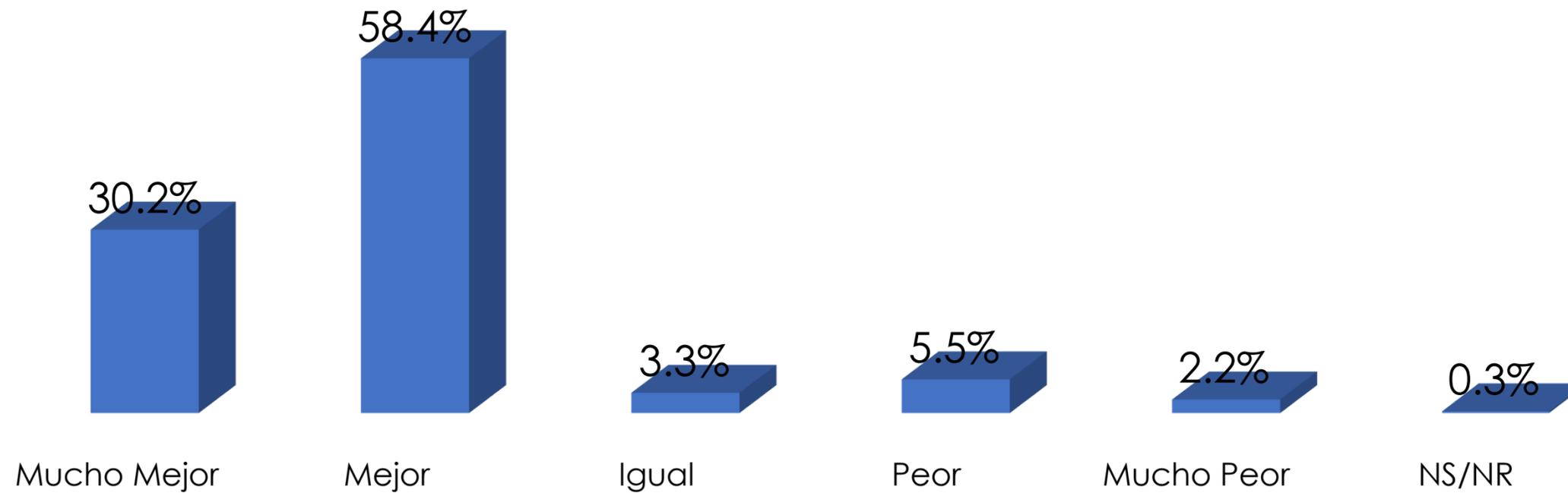
Promedio de satisfacción



SERVICIO ESPERADO

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

88.6%



El 88.6% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (a ciudadanos)

87.4%

Expectativas de servicios Presenciales a Usuarios institucionales

Expectativa de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios
Presenciales (a ciudadanos)

88.6%

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Presencial	Fiabilidad	Cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	Estimar el tiempo y cantidad de personal actual para las gestiones de los servicios para identificar oportunidades de mejoras en el plazo de cumplimiento	3 julio 2023	Julio 2024	Dirección Administrativa y Financiera
Presencial	Elementos tangibles	Modernización de las instalaciones y equipos	Realizar un plan a largo plazo que permita ir remodelando los distintos espacios de acceso al público y volverlos más interactivos con el uso de la tecnología.	3 de julio 2023	Julio 2024	Dirección Administrativa y Financiera