

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por Mercados Dominicanos de Abastos Agropecuarios Junio 2023





# Introducción

---

Mercados Dominicanos de Abastos Agropecuarios, en su rol de diseñar y ejecutar políticas de aporten al desarrollo de la Red Nacional Alimentaria (RENA) en cumplimiento de la ley 108-13, tiene dentro de sus funciones el administrar infraestructuras de comercialización agropecuarias a los productores de este sector.

Con el enfoque de una administración enfocada a la mejora constante del nivel del servicio ofrecido de forma presencial, se ejecutan encuestas de satisfacción de los usuarios con el objetivo de medir la calidad del servicio brindado y ejecutar planes de acción de ser necesarios.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de esta medición durante el periodo descrito a continuación en la ficha técnica.



# FICHA TÉCNICA



- ❑ **Población:** Servicios presenciales 353.
- ❑ **ÁMBITO:** Mercados Dominicanos de Abastos Agropecuarios & Merca Santo Domingo.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios de arrendamiento de espacios a operadores agropecuarios.</i>	240
<i>Capacitaciones Operadores Agropecuarios</i>	20
<b><i>Servicios a operadores agropecuarios instalados en Merca Santo Domingo.</i></b>	<b>260</b>

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Virtual con acompañamiento del personal institucional.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 12 de junio – 12 de julio.
- ❑ **RESPONSABLES:** Comité Interno de Calidad (CIC), Departamento de Planificación & Desarrollo Institucional.
- ❑ **OBSERVACIONES:** La institución no provee servicios virtuales; los servicios institucionales (producto de los acuerdos interinstitucionales) no representa una cantidad suficiente para obtener una muestra representativa.





# 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.

<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación
<b>Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza
<b>Seguridad</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
<b>Empatía</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes



# 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

### 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 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



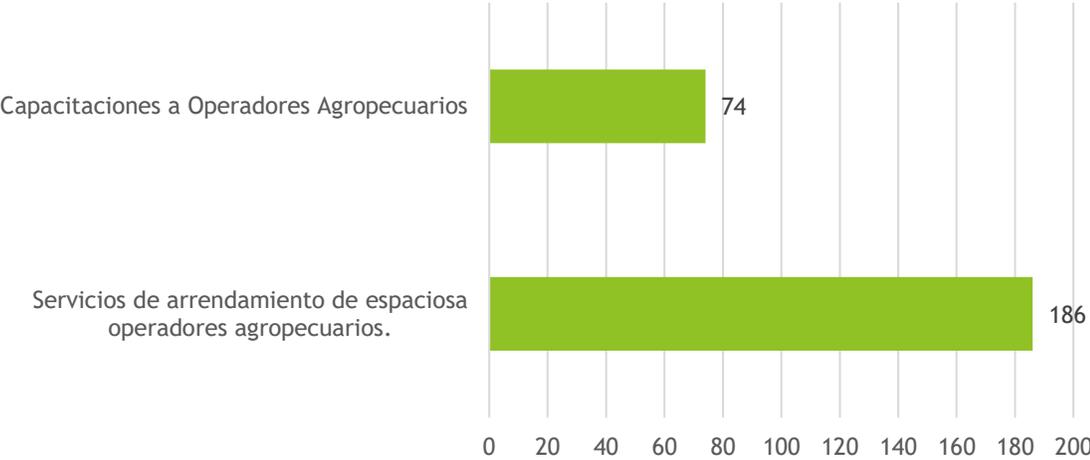
Insatisfecho



# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Total de respuestas:  
260

Porcentaje de respuesta



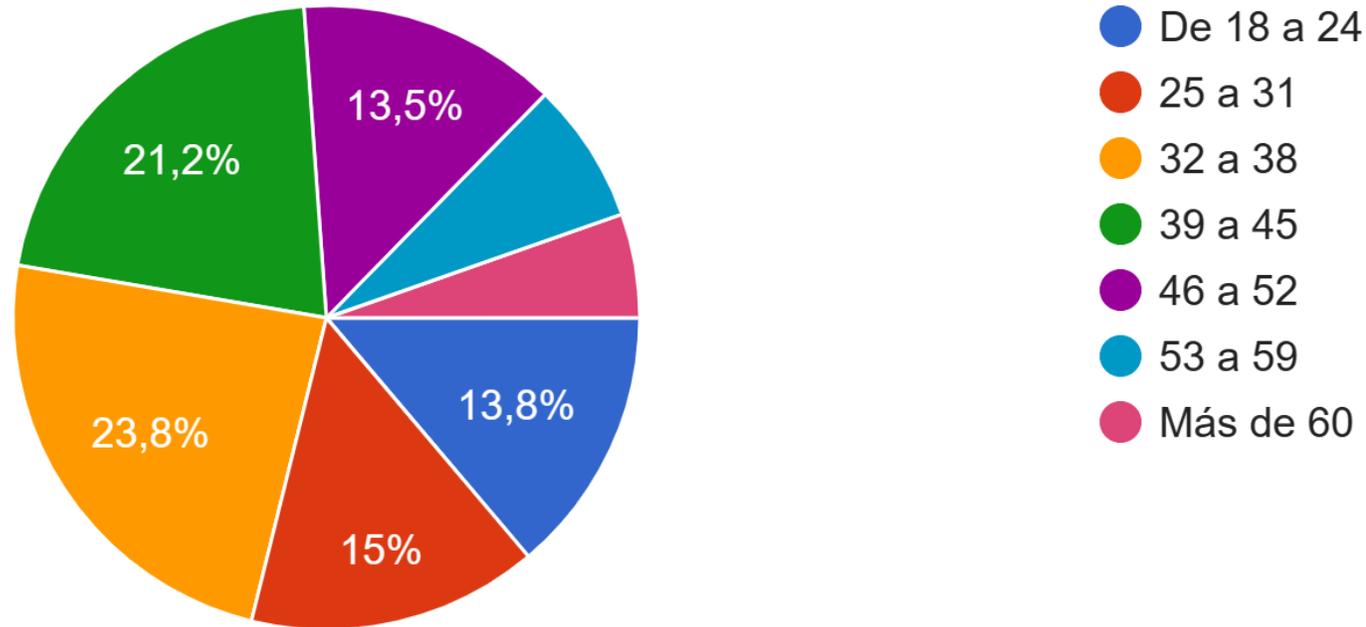
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

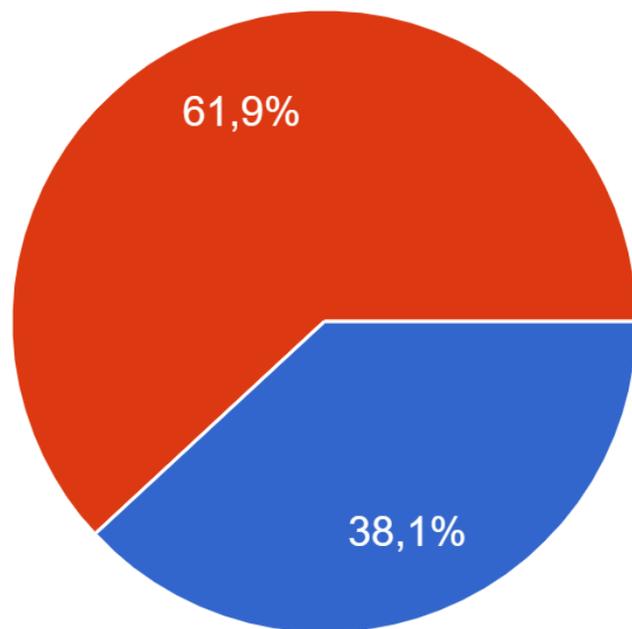
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Sexo



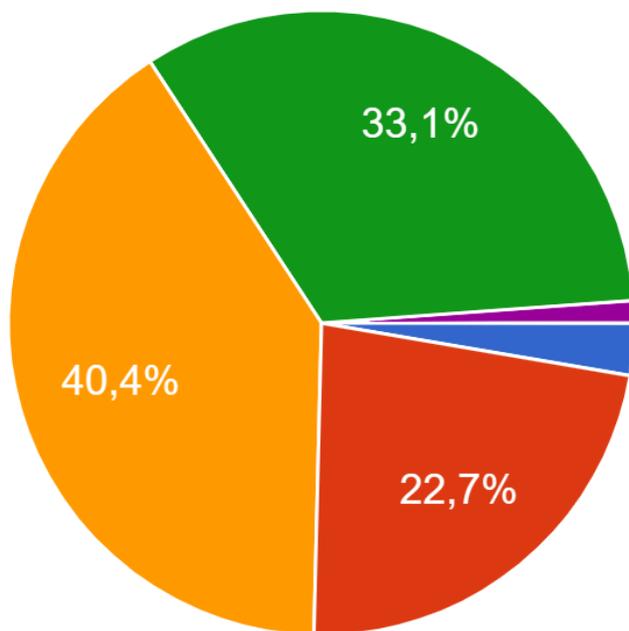
- MUJER
- HOMBRE





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

*Último grado de estudio alcanzado*



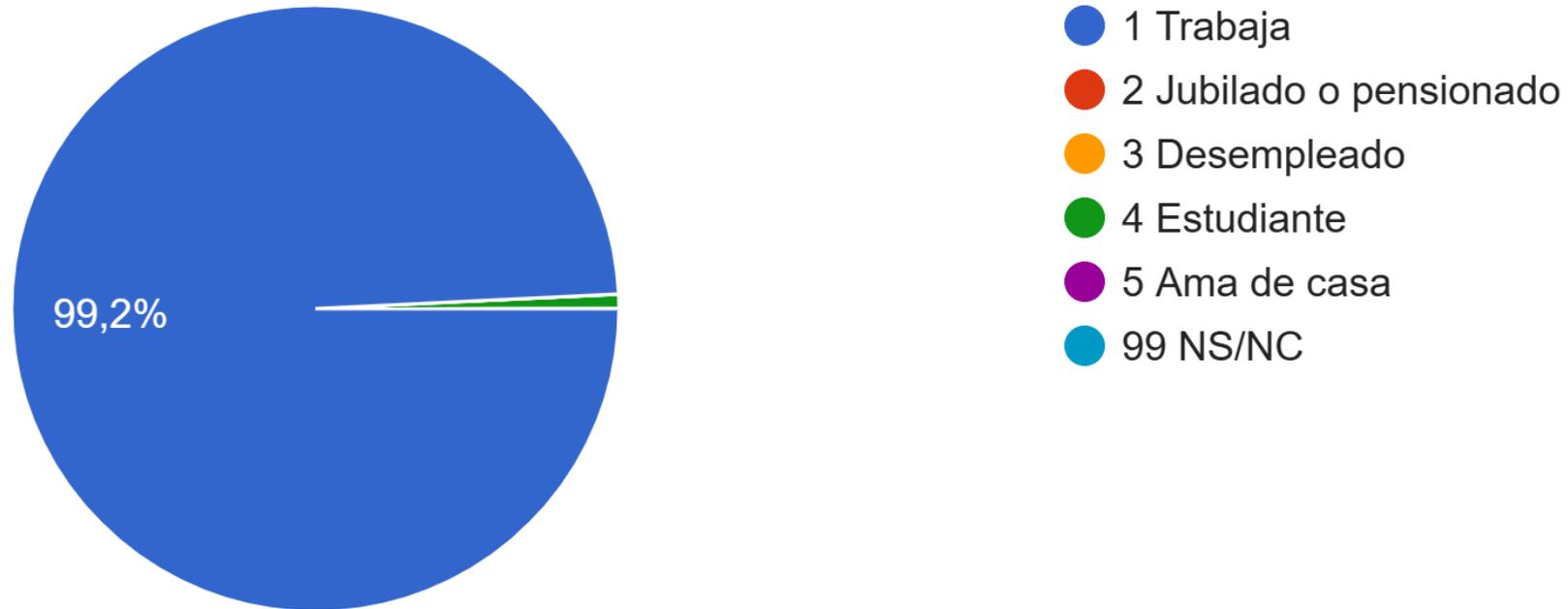
- 1 Ninguno
- 2 Educación Básica
- 3 Educación Media
- 4 Educación Superior
- 99 No contesta





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

*¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?*

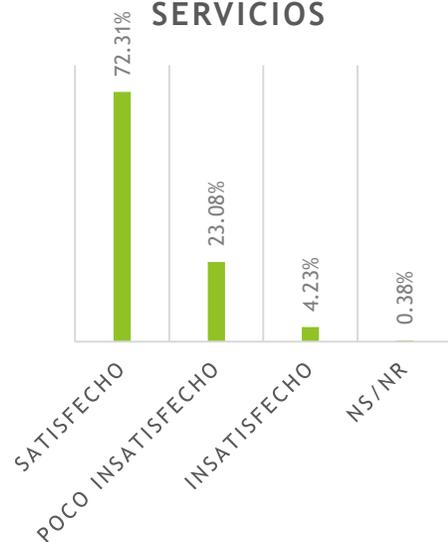




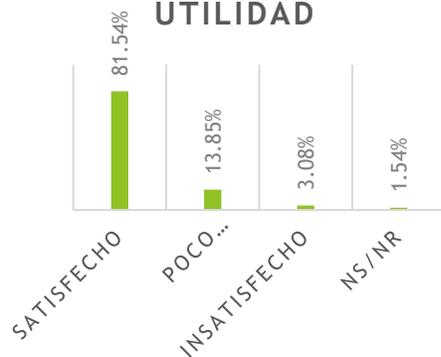
# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

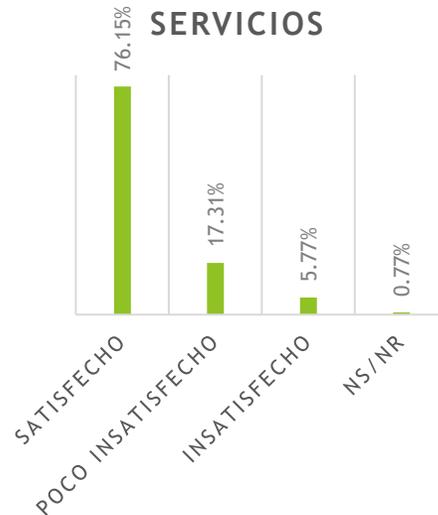
**P1.1 LA COMODIDAD EN EL ÁREA DE ESPERA DE LOS SERVICIOS**



**P1.2 LOS ELEMENTOS MATERIALES (FOLLETOS, LETREROS, AFICHES, SEÑALIZACIÓN) SON VISUALMENTE LLAMATIVOS Y DE UTILIDAD**



**P1.3 EL ESTADO FÍSICO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS**



**P1.4 LAS OFICINAS (VENTANILLAS, MÓDULOS) ESTÁN DEBIDAMENTE IDENTIFICADAS**





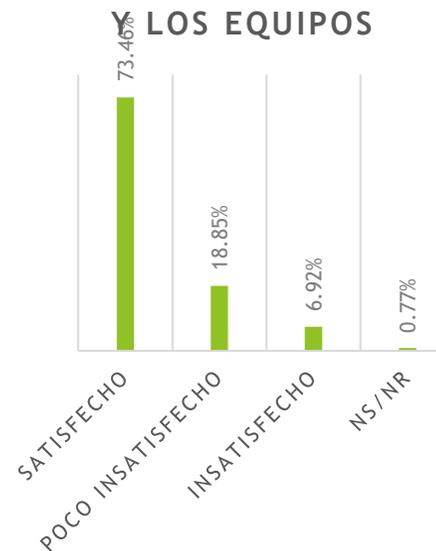
## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

### DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

P1.5 LA APARIENCIA FÍSICA DE LOS EMPLEADOS (UNIFORME, IDENTIFICACIÓN, HIGIENE) ES ADECUADO



P1.6 LA MODERNIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y LOS EQUIPOS



Promedio de satisfacción

**78.14%**

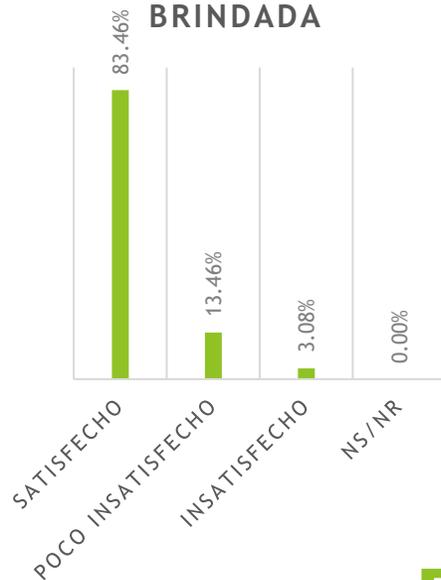




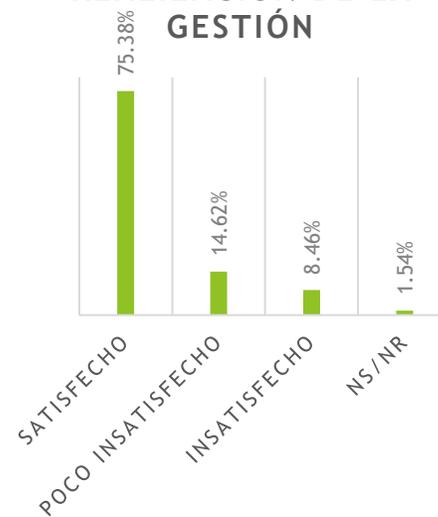
# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

## DIMENSIÓN: FIABILIDAD

P2.1 LA CONFIANZA EN LA ATENCIÓN BRINDADA



P2.2 EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN



Promedio de satisfacción

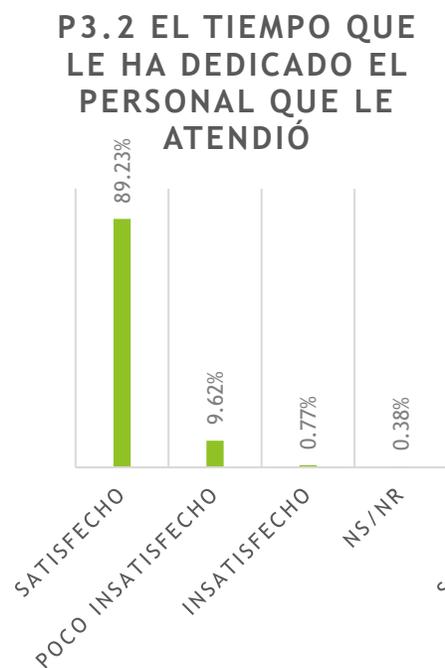
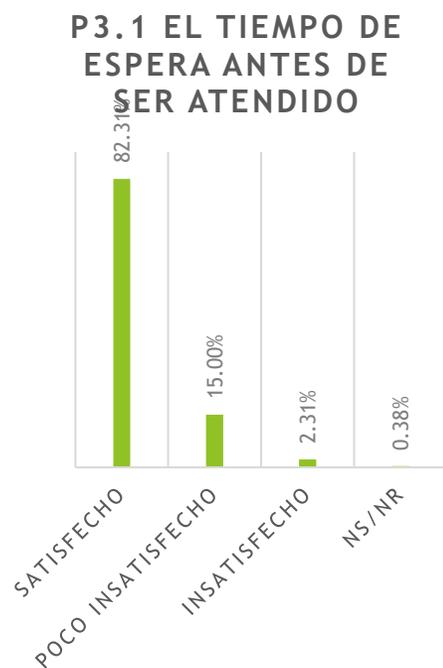
**78.85%**





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

### DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



**Promedio de satisfacción  
81.92%**

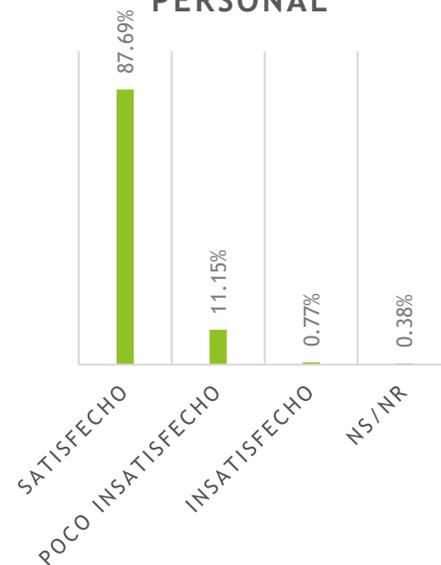




## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

### DIMENSIÓN: SEGURIDAD

P4.1 EL TRATO QUE LE HA DADO EL PERSONAL



P4.2 LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ



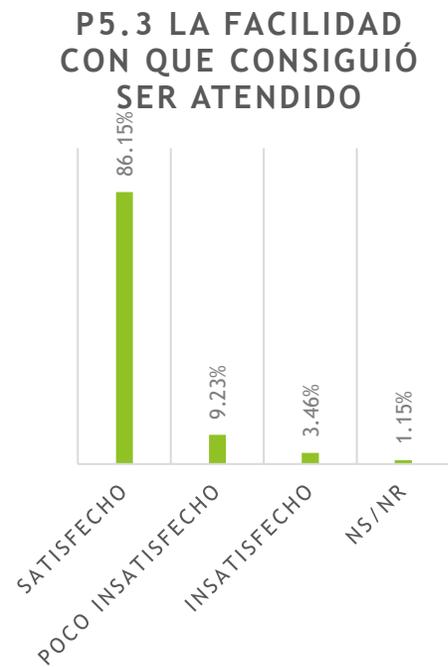
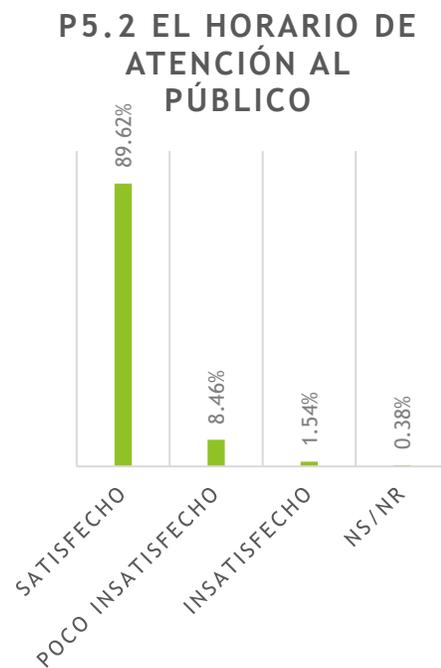
Promedio de  
satisfacción  
**86.73%**





# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

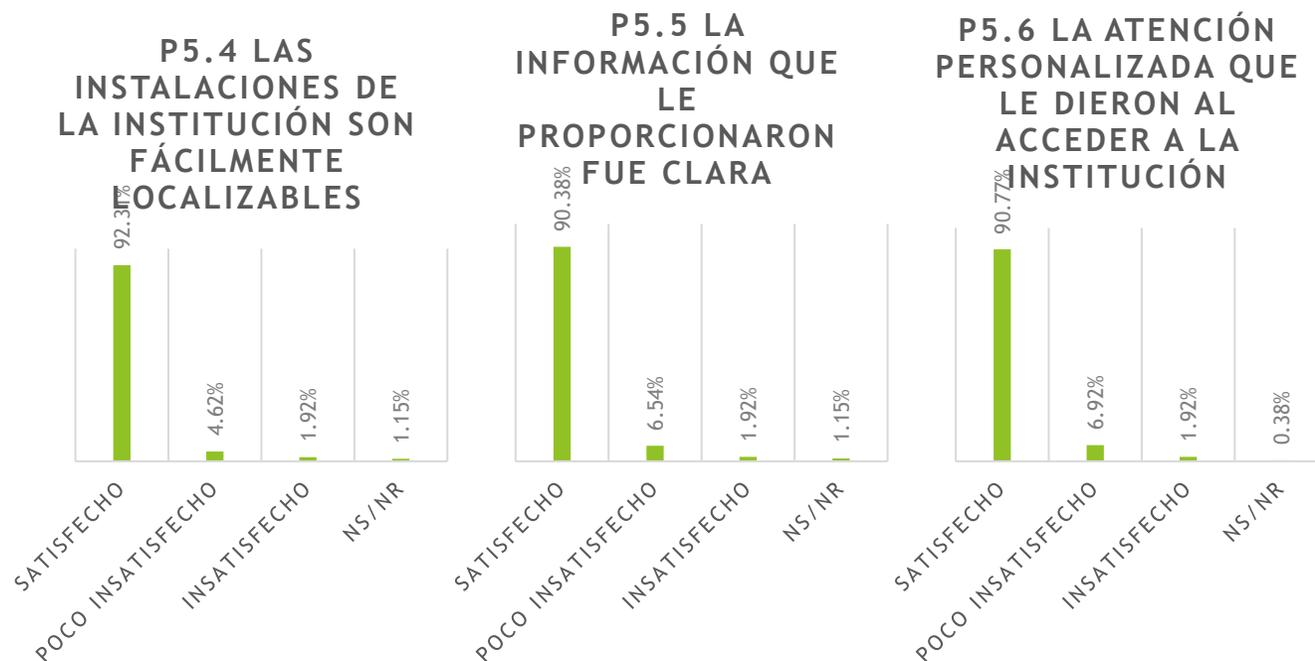
## DIMENSIÓN: EMPATIA





# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

## DIMENSIÓN: EMPATIA



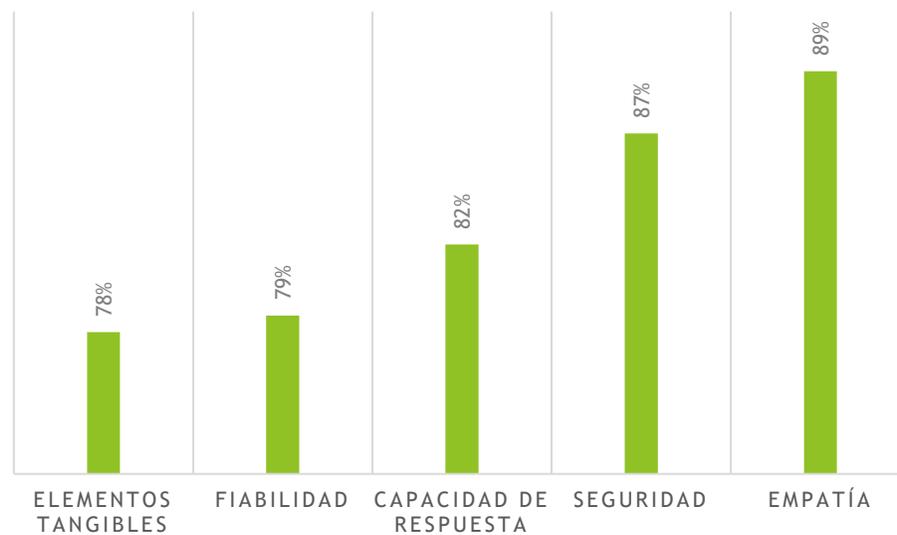
Promedio de satisfacción  
**89.42%**





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Promedio de satisfacción  
**83.01%**

Base: 100% Total muestra

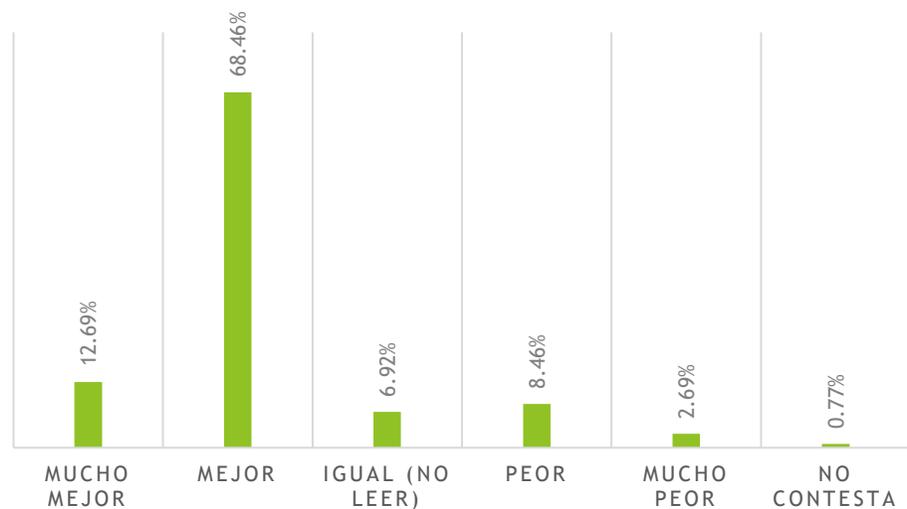




## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

### SERVICIO ESPERADO

P.6. ¿EL SERVICIO RECIBIDO, LE HA PARECIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, PEOR O MUCHO PEOR QUE LO QUE USTED ESPERABA?



**Promedio de  
satisfacción  
81.15%**

Base: 100% Total muestra





# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

---

## ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN PRESENCIALES

Índice de  
Satisfacción  
General  
83.01%





# Plan de acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Área responsable
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Elementos Tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Socializaciones con el personal destinado para el cumplimiento del acuerdo sobre la metodología SERVQUAL y el impacto de sus acciones hacia los usuarios con los que interactúan en los acuerdos interinstitucionales.	Julio 2023	Diciembre 2023	Comité Interno de Calidad (CIC) MERCADOM
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Elementos Tangibles	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.		Julio 2023	Diciembre 2023	Comité Interno de Calidad (CIC) MERCADOM
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Elementos Tangibles	La modernización de las instalaciones y los equipos		Julio 2023	Diciembre 2023	Comité Interno de Calidad (CIC) MERCADOM

