



Gerencia de Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional  
Departamento de Investigación Estadísticas de Mercados Laborales

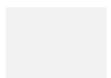


Encuesta Nacional de Satisfacción  
de la Calidad de los Servicios  
Públicos en la Administración  
Pública General, 2019.

Santo Domingo  
Agosto, 2019

# ÍNDICE

Introducción.....	4
Resumen Ejecutivo.....	5
CAPÍTULO I. Objetivos y Aspectos Metodológicos del Estudio.....	6
1. Definición del Estudio.....	7
1.1 Objetivos de la investigación.....	7
1.2 Aspectos metodológicos.....	7
CAPÍTULO II. Antecedentes del Estudio y Marco Teórico.....	9
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Marco teórico.....	10
2.2.1 Base legal.....	10
Capítulo III. Análisis de Resultados.....	12
3.1 Presentación de resultados.....	13
Conclusión.....	27



## **Equipo técnico**

**Lic. Rafael Ovalles**

Director General del INFOTEP

**Ing. Ondina Marte**

Gerente Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional

**Lic. Arelis Tolentino**

Encargada Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

**Técnico responsable del estudio:**

Licda. Amada Herrera, MGCC

**Supervisión trabajo de campo y codificación**

Licda. Darleni González

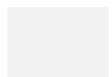
Licda. Maxdari Mancebo

Lic. Roberto Bergés

Lic. Vicente Lara

**Apoyo logístico**

Ing. Enjer Aquino



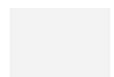
## Introducción

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) como órgano rector del Sistema Nacional de la Formación Técnico Profesional, está comprometido a brindar un servicio de calidad para formar el capital humano que requieren los sectores productivos del país.

En ese sentido, para evaluar los niveles de satisfacción de sus usuarios la institución realiza estudios de manera continua.

Las referidas investigaciones guardan concordancia con lo que establece el artículo 5 de la Ley 247-12: «La Administración Pública tiene como objetivo principal satisfacer en condiciones de eficacia, objetividad, igualdad, transparencia, publicidad y coordinación y eficiencia el interés general y las necesidades de sus usuarios y/o beneficiarios, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado. Es tarea fundamental de todo integrante de la organización administrativa participar de las funciones esenciales del Estado destinadas a procurar el desarrollo humano pleno a fin de que la claridad de vida de toda persona corresponda a los supuestos que exige su dignidad de ser humano».

Dentro de las evaluaciones realizadas por el INFOTEP está la «Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, 2019», la cual busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en aspectos como: la disposición y voluntad de ofrecer una respuesta oportuna, la habilidad para realizar el servicio, los conocimientos y atención mostrados por los empleados, la atención personalizada, así como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y del personal.



## Resumen Ejecutivo

La «Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, 2019», se realizó con el propósito de monitorear la calidad de los servicios del INFOTEP, medir el nivel de satisfacción de los usuarios y evaluar la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades de los usuarios.

El levantamiento de los datos que se llevó a cabo del 22 de abril al 3 de mayo, estuvo a cargo del departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales, adscrito a la Gerencia de Planificación e Inteligencia Institucional del INFOTEP.

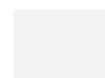
Durante la investigación se tomó en cuenta la opinión de 377 personas, distribuidas 211 en el Distrito Nacional, 121 en Santiago, 26 en Azua y 19 en La Romana.

Los encuestados fueron usuarios de los servicios de formación profesional, certificación y legalización de títulos y certificados, convalidación de estudios, homologación y validación ocupacional.

Dentro de los resultados más relevantes de la investigación se destaca que la satisfacción general de los usuarios encuestados en relación al servicio recibido fue de 97.35%. También que el 99.73% de los usuarios encuestados estuvo satisfecho con la profesionalidad del personal que le atendió y el 99.47% mostró satisfacción con los elementos tangibles, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y del personal.

De igual manera, el 97.61% indicó estar satisfecho con la capacidad de respuesta de la institución, el 99.2% estuvo satisfecho con los niveles de empatía y accesibilidad y el 96.55% expresó satisfacción con el grado de eficacia y confiabilidad.

Además, el 96.55% de los usuarios consultados valoró entre mejor y mucho mejor el servicio que recibieron conforme al que esperaban recibir, así como también el 97.88% manifestó que el servicio estaba adecuado a sus necesidades.



# **CAPÍTULO I. Objetivos y Aspectos Metodológicos del Estudio**

# **1. Definición del Estudio**

## **1.1 Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios servicios con los servicios ofrecidos por el INFOTEP.

### **Objetivos específicos**

- Identificar áreas de mejoras respecto a los servicios ofrecidos.
- Evaluar la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades de los usuarios.

## **1.2 Aspectos metodológicos**

### **Técnica de recolección de datos**

El levantamiento de los datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta.

### **Tipo de investigación**

Se realizó una investigación cuantitativa, las informaciones o resultados obtenidos se presentan a través de cuadros y gráficos.

### **Instrumentos para recolectar la información**

Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario diseñado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) dirigido a los demandantes de los servicios del INFOTEP, en las cuatro gerencias regionales de la institución.

El referido cuestionario está estructurar en base a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, que incluyen las variables de elementos tangibles (apariencia de las

instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación), la eficacia del servicio, la capacidad de respuesta, profesionalidad y empatía del personal, vías de contacto con la institución, entre otras.

## Tamaño y tipo de muestra

El muestreo se realizó mediante la fórmula para población finita, tomando en cuenta un nivel de confianza de 95% con un margen de error de un 5%, siendo la muestra de 381 personas de las cuales se obtuvo un retorno de 377 personas, distribuidas en las diferentes regionales de la institución proporcionalmente a la cantidad de demandantes de capacitación técnica profesional.

## Ficha Técnica

<b>Universo</b>	Participantes de la población demandante de capacitación técnica profesional. <b>47,700</b> promedio estimado anual
<b>Ámbito</b>	Regional Central: <b>Distrito Nacional</b> Regional Norte: <b>Santiago</b> Regional Sur: <b>Azua</b> Regional Este: <b>La Romana</b>
<b>Muestra</b>	Nivel de confianza: <b>95%</b> Margen de error: <b>5%</b> . Muestra: <b>381</b> Retorno: <b>377</b> Distribución de la muestra: Distrito Nacional: <b>211</b> Santiago: <b>121</b> Azua: <b>26</b> La Romana: <b>19</b>
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta personal
<b>Fecha de trabajo</b>	Inicia: <b>22</b> abril al <b>3</b> Mayo del 2019
<b>Realización</b>	Personal técnico del Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales del <b>INFOTEP</b> .

## **CAPÍTULO II. Antecedentes del Estudio y Marco Teórico**

## 2.1 Antecedentes

Con el propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios, el INFOTEP realiza diferentes investigaciones a nivel nacional. A continuación se presentan los estudios más recientes:

- Estudio Evaluación de la Atención al Usuario de los Servicios Ofrecidos por INFOTEP, 2018.
- Análisis de las Solicitudes de Servicios de Formación Profesional y de Egresados, por Gerencias Regionales, 2018.
- Estudio de Satisfacción del Servicio al Cliente Externo, 2017.
- Estudio Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas, 2017.
- Estudio Satisfacción Clientes Externos, 2015.
- Estudio de Satisfacción de las empresas familiares con el proyecto implantación protocolo de familia y ámbitos de gobierno en las PYMES Dominicana, 2014.

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Base legal

La Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, da cumplimiento a la Ley 41-08 de Función Pública y el Decreto 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP).

La aplicación de la referida encuesta se enmarca en la Resolución 03-2019 del Ministerio de Administración Pública (MAP), que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos que conforman la Administración Pública.

En ese sentido, en el artículo 4 (Resolución 03-2019) se instruye el uso de la ficha técnica elaborada por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos, que será remitida a toda la administración pública. Dicho documento recoge la metodología a utilizar para la encuesta de satisfacción.

De igual manera en el artículo 5 de dicha resolución: indica que se aplica el cuestionario elaborado por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos, cuya finalidad es determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública implementando las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL,

El modelo SERVQUAL fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry<sup>1</sup>, está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. A continuación se detallan las cinco dimensiones descritas en dicho modelo:

- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para contratar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Ministerio de Administración Pública, 2019).

---

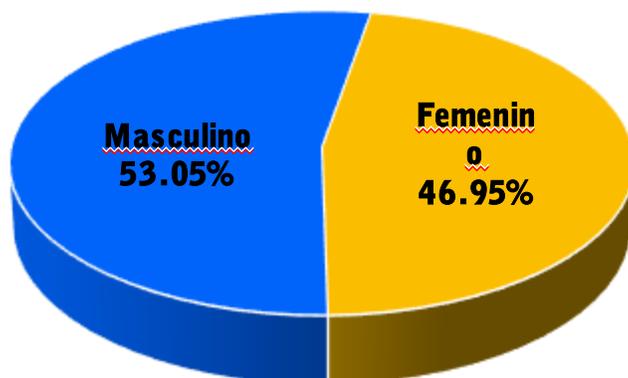
<sup>1</sup> Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' Journal of Retailing, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40. Citado en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

## Capítulo III. Análisis de Resultados

### **3.1 Presentación de resultados**

En este capítulo se presentan los resultados más relevantes obtenidos en la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, 2019. Para facilitar la comprensión del lector, los datos se presentan en gráficos e ilustraciones acompañados de una breve descripción de los mismos.

Gráfico 1. Sexo del encuestado.

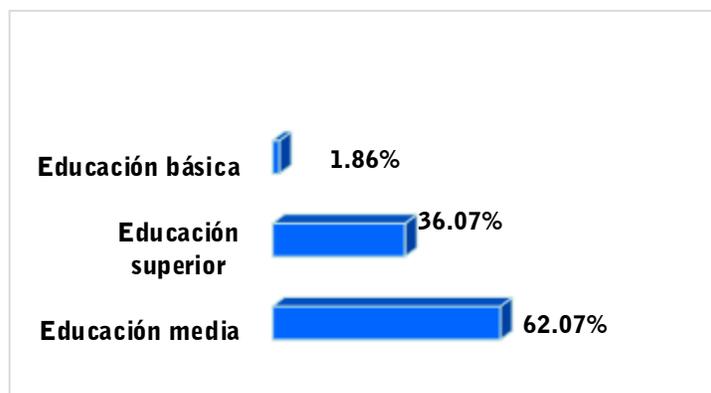


Base: 377

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

De los usuarios encuestados el 53.05% son hombres, mientras el 46.95% son mujeres, de los cuales el 62.07% tiene un nivel de educación media, el 36.07% de educación superior y el 1.86% educación básica.

Gráfico 2. Nivel educativo de los encuestados.

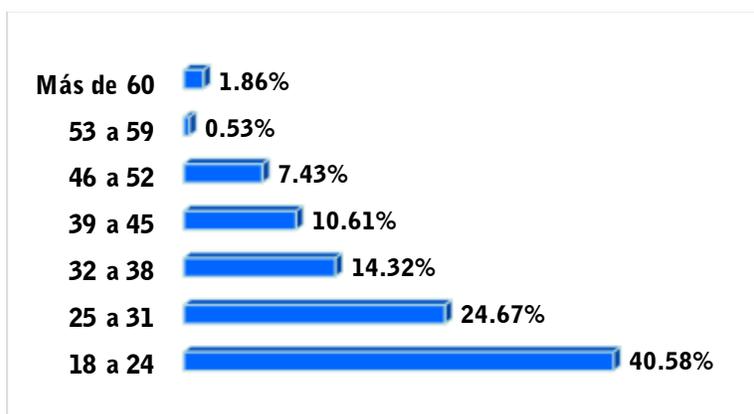


Base: 377

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

La mayoría de los encuestados son jóvenes entre 18 a 24 años, representando un 40.58% de la muestra, el 24.67% tienen un rango de edad entre 25 a 31 años, en tanto que el 14.32% oscila entre los 32 a 38 años, el 10.61% tienen una edad comprendida entre los 39 a 45 años, el 7.43% tiene de 46 a 52 años y en menor proporción: el 1.86% tiene más de 60 años y el 0.53% restante tiene de 53 a 59 años.

**Gráfico 3. Nivel educativo de los encuestados.**

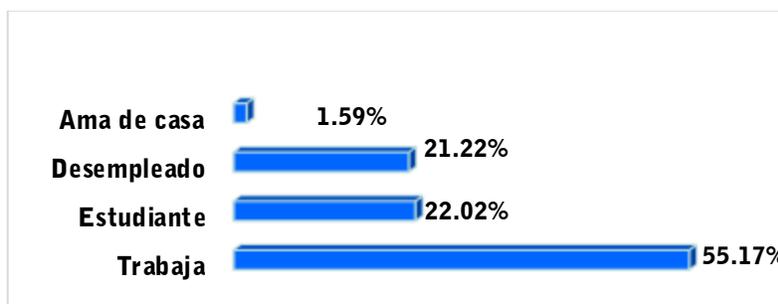


**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

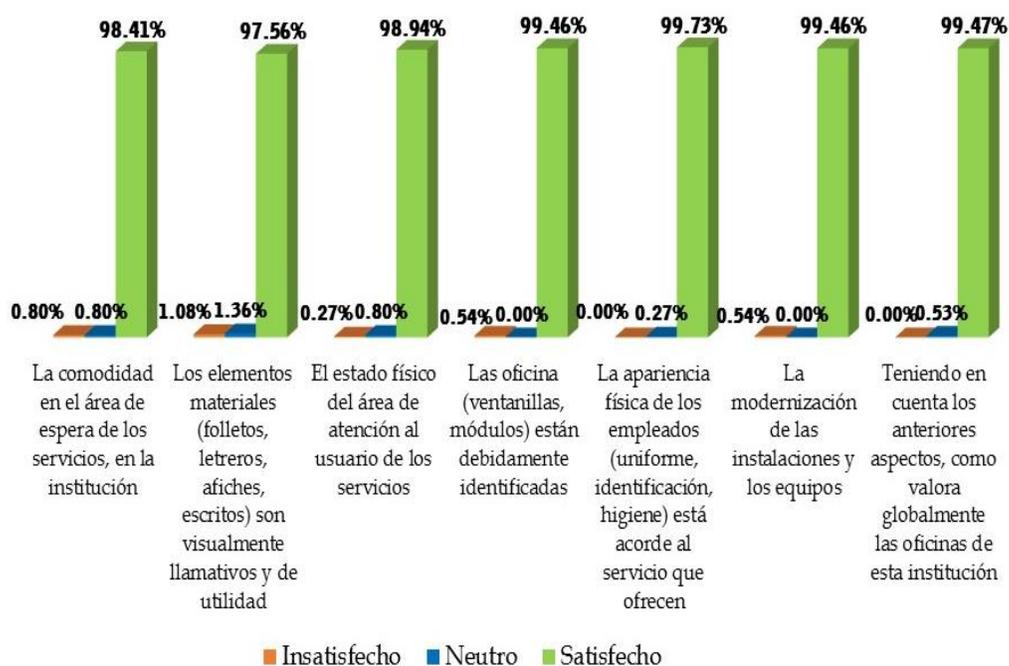
En cuanto al estatus laboral de los encuestados, el 55.17% trabajan, el 22.02% estudia, el 21.22% estaba desempleado al momento de la encuesta y el 1.59% se dedica a quehaceres del hogar.

**Gráfico 4. Estatus laboral de los encuestados.**



La satisfacción general de los usuarios consultados con los elementos tangibles fue de 99.47%. Como se muestra en el siguiente gráfico, en este renglón se evaluaron aspectos como: la comodidad del área de espera, los materiales, el estado físico del área de atención al usuario, la identificación de las oficinas, la apariencia física de los empleados y la modernización de las instalaciones y equipos.

**Gráfico 5. Grado de satisfacción con respecto a los elementos tangibles.**



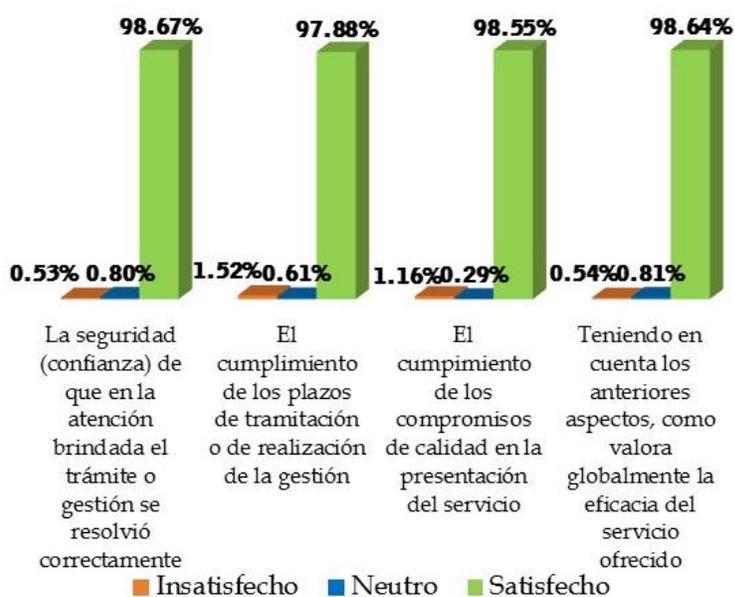
**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

Al valorar la eficacia del servicio que ofrece el INFOTEP, el 98.67 de los encuestados estuvo satisfecho con la seguridad de que su trámite se resolvió correctamente, el 98.55% mostró satisfacción con el cumplimiento de los compromisos de la calidad y el 97.88% estuvo satisfecho con el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

Se destaca que la valoración global de la eficacia del servicio fue de 98.64%.

**Gráfico 6. Nivel de satisfacción con la eficacia del servicio.**



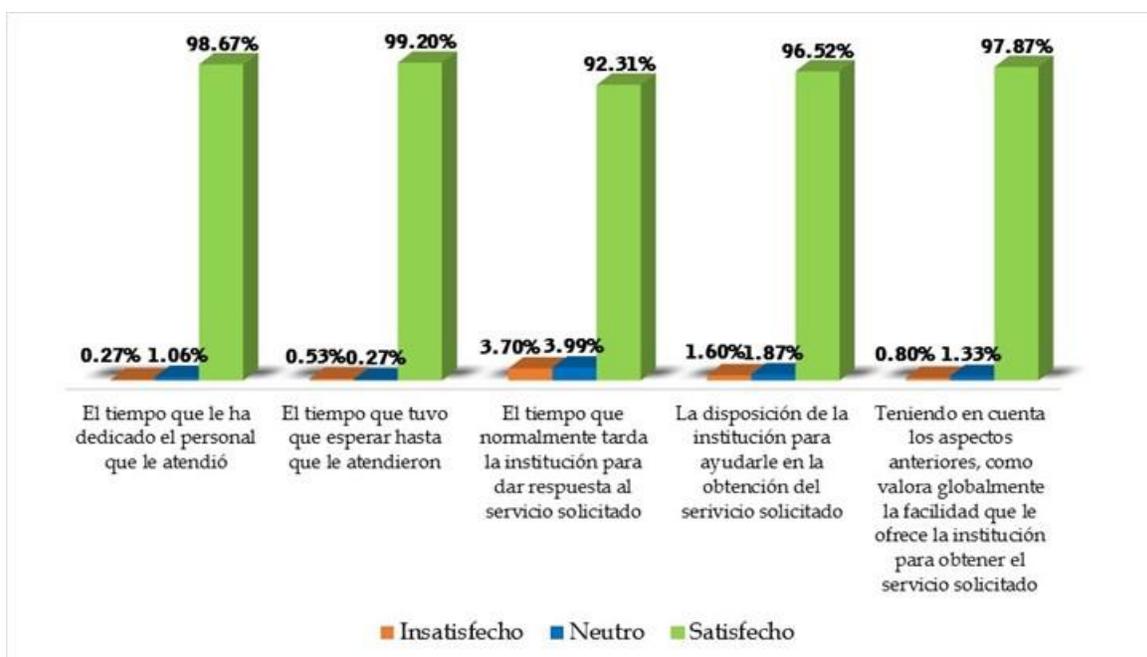
**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

En cuanto el tiempo de espera para recibir atención el 99.2% de los usuarios cuestionados estuvo satisfecho, el 98.67% indicó estar satisfecho con el tiempo que le dedicó el personal, el 96.52% mostró satisfacción con la disposición institucional de ayudarle a obtener el servicio solicitado y el 92.31% manifestó estar satisfecho con el tiempo en que la institución da respuesta al servicio solicitado.

En general, los usuarios encuestados están satisfechos en un 97.87% con la capacidad de respuesta de la institución.

**Gráfico 7. Valoración de la capacidad de respuesta.**

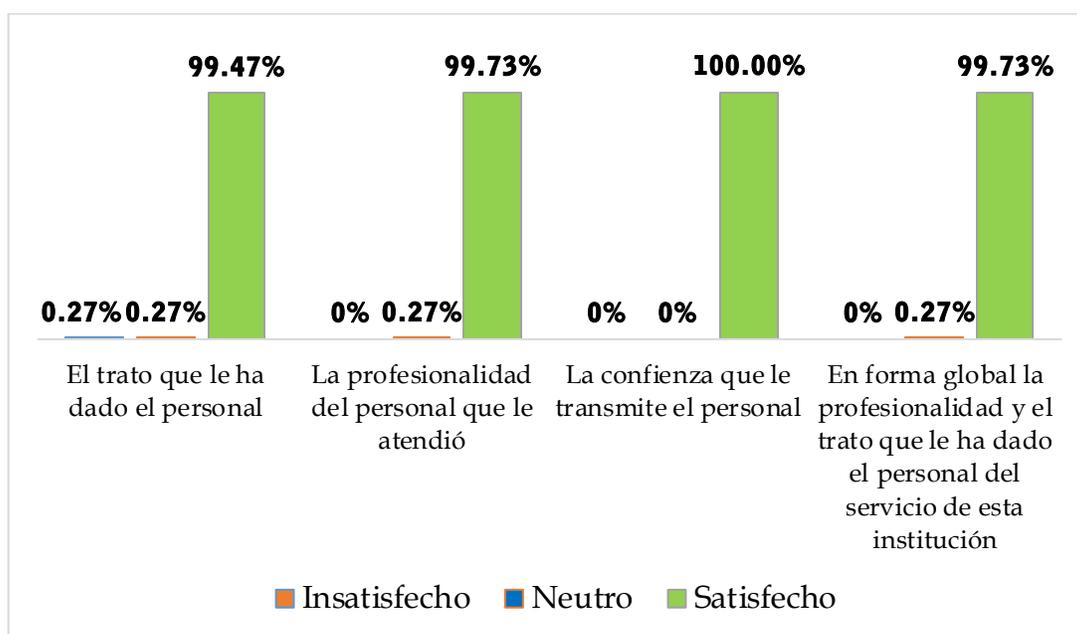


**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

Los resultados arrojaron que el 100% de los entrevistados consideró que el personal le transmitió confianza al darle el servicio, asimismo, el 99.73% estuvo satisfecho con la profesionalidad del personal y el 99.47% indicó satisfacción con el trato brindado por el personal. En sentido general el 99.73% de los encuestados estuvo satisfecho con la profesionalidad y el trato que le dio el personal.

**Gráfico 8. Nivel de satisfacción con la profesionalidad del personal.**



**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

El 100% de los encuestados expresó satisfacción con la atención personalizada que recibió, asimismo la totalidad de los consultados estuvo satisfecho por la facilidad en que se localiza la institución. Además, el 99.47% estuvo satisfecho con la claridad en que le dieron la información, el 98.93%, se mostró satisfecho con el horario de atención al público, de igual manera el 98.41% estuvo satisfecho con la utilidad de la información que le proporcionó el personal y el 98.37% estuvo satisfecho con la facilidad con que consiguió una cita en la institución.

En general, el 99.2% de los usuarios abordados estuvo satisfecho con la empatía del personal que le atendió; como se aprecia en el siguiente gráfico.

**Gráfico 9. Grado de satisfacción con la empatía y accesibilidad del personal.**

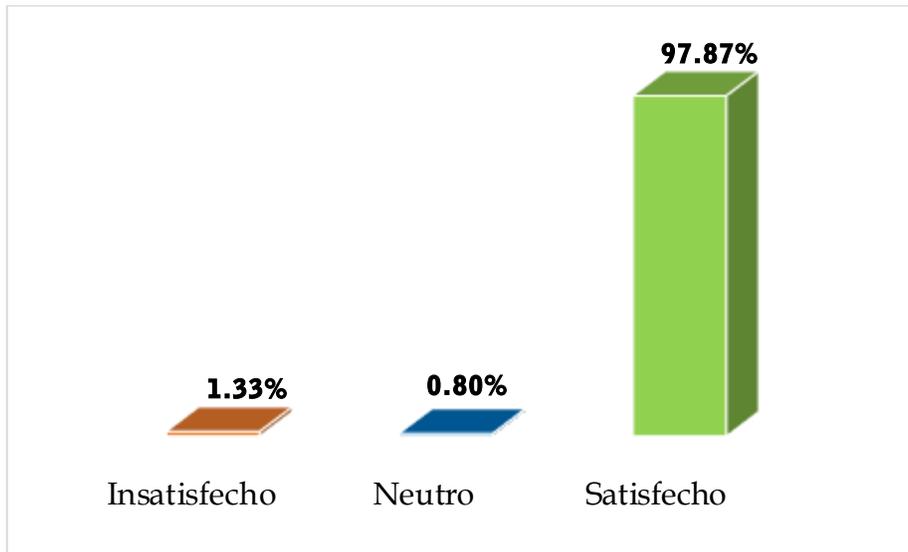


**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

El nivel de satisfacción general con el servicio recibido de los usuarios encuestados fue de 97.87%, mientras el 1.33% estuvo insatisfecho, el 0.80% prefirió la neutralidad y el 0.53% no respondió sobre el particular.

**Gráfico 10. Grado de satisfacción general con el servicio recibido.**

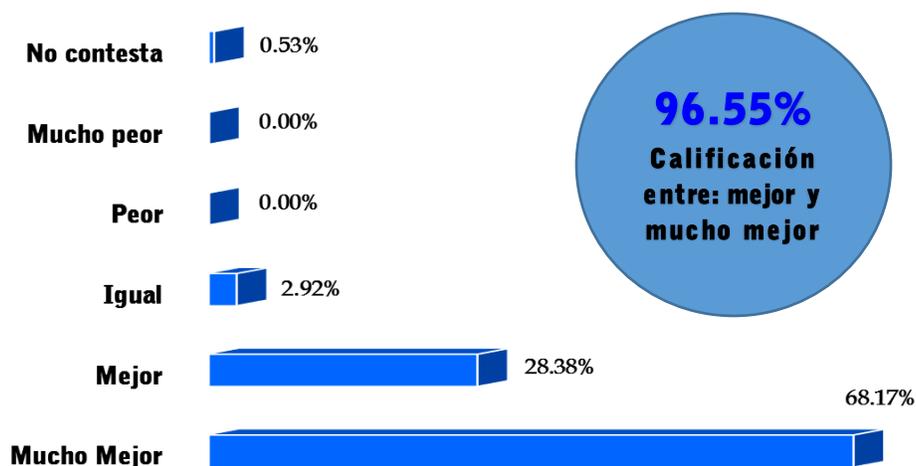


**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

Al comparar el servicio recibido y el que esperaban recibir, el 96.55% de los usuarios consultados indicó que superó sus expectativas, clasificándolo como mucho mejor en un 68.17% y en mejor en un 28.38%, en tanto, el 2.92% dijo que fue igual y el 0.53% no respondió.

**Gráfico 11. Clasificación del servicio esperado vs el recibido.**

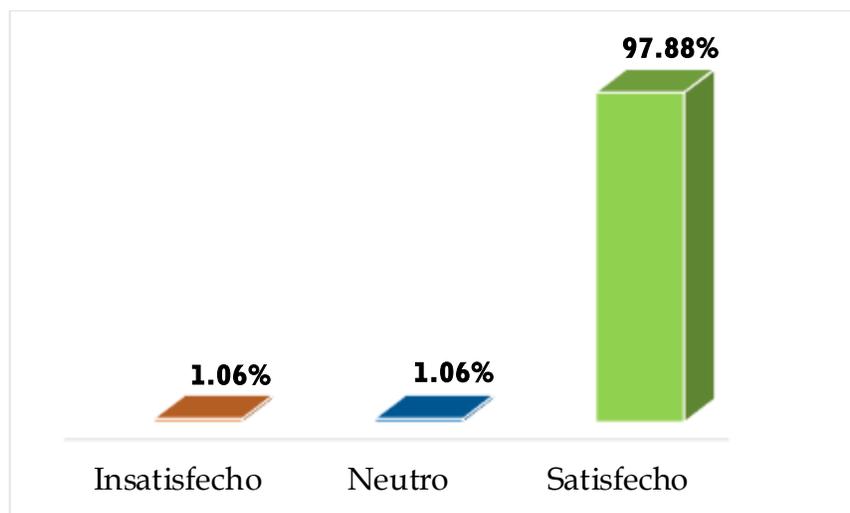


**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

El 97.88% de los usuarios abordados manifestó que el servicio recibido se adecuó a sus necesidades, el 1.06% dijo estar insatisfecho con la adecuación del servicio y el 1.06% prefirió mantenerse neutro en esta variable.

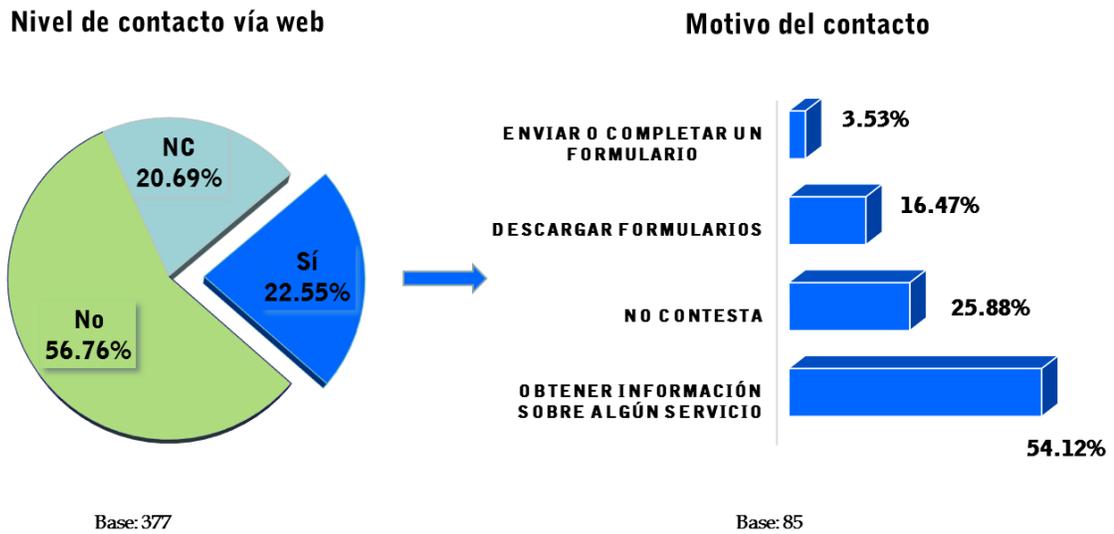
**Gráfico 12. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios.**



**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

Gráfico 13. Contacto vía web.



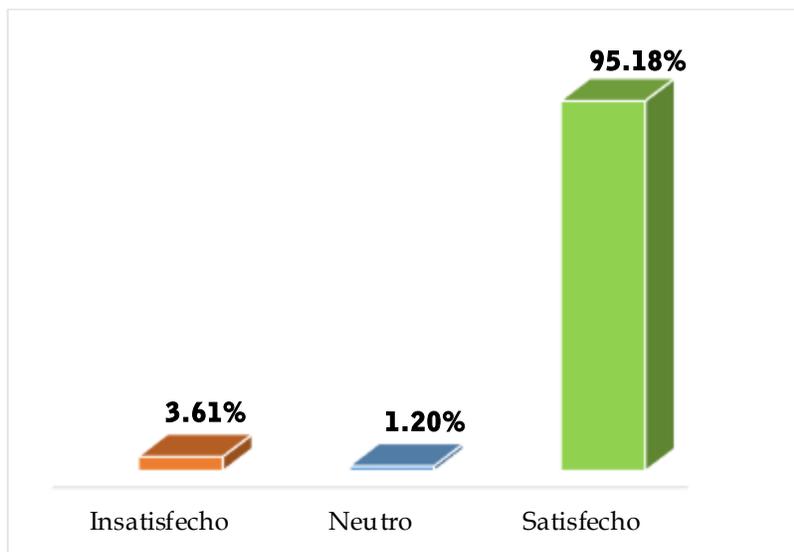
**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

De los usuarios encuestados, el 56.76% dijo que no utiliza la web como vía de contacto con la institución, sin embargo, el 22.55% si utiliza esta vía de contacto y el 20.69% prefirió no responder la pregunta.

Se destaca que la mayoría de los usuarios que utilizan la web como medio de contacto con la institución, buscan obtener información sobre algún servicio, representado por un 54.21%, el 16.47% descarga formularios y el 3.53% accede a la web para enviar o completar un formulario. Un 25.88% no respondió la pregunta.

El 92.94% de los usuarios del portal institucional estuvo satisfecho con el mismo, el 3.53% insatisfecho, 2.35% no respondió y el 1.18% estuvo neutro.

**Gráfico 14. Valoración del portal institucional**



**Base:** 85

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

Los usuarios encuestados prefieren comunicarse con la institución de manera presencial, representada por un 61.18%, seguido de un 25.88% que lo hace por internet y un 12.94% prefiere el teléfono.

**Gráfico 15. Medio preferido para comunicarse con la institución.**



**Base:** 377

**Fuente:** Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General

## Conclusión

La «Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, 2019», evidenció que el 97.35% de los usuarios está satisfecho a nivel general con el servicio recibido en el INFOTEP.

Es importante destacar la mayoría de los usuarios encuestados estuvo satisfecho con la profesionalidad del personal y se mostraron de acuerdo con las condiciones de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación de la institución.

Otros aspectos bien valorados por los usuarios encuestados fueron la capacidad de respuesta de la institución, la empatía del personal y la eficacia y confiabilidad. Además, los encuestados consideraron que el servicio superó sus expectativas.

Sin embargo, una variable en la que se debe realizar mejoras es el tiempo que dura la institución en dar respuesta una vez el usuario solicita un servicio, debido a que un número considerable de encuestados estuvo insatisfecho con esta variable.

Además, es conveniente incentivar a los usuarios para que utilicen el portal institucional, ya que más de la mitad de los encuestados dijo que no utiliza esta vía de contacto para comunicarse con la institución.