



Oficina Nacional de Estadística

Departamento de Planificación y Desarrollo

División de Calidad en la Gestión

**Análisis de la Encuesta de Satisfacción del servicio de
Visitas Grupales al CENDOC**

Julio-diciembre 2017

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Ficha técnica del análisis	4
3. Datos demográficos	5
4. Tabulación de la encuesta aplicada	6
a. Evaluación de la visita.....	6
b. Evaluación de los expositores.....	11
5. Instrumento utilizado.....	18

1. Introducción

La oficina Nacional de Estadística, en miras de mejorar continuamente sus procesos para garantizar la satisfacción de los usuarios, y respondiendo a lo establecido en la *Carta Compromiso al Ciudadano*, ha establecido encuestas de medición donde se recoge y analiza la percepción de estos al hacer uso de algún servicio por las distintas vías en las cuales se ofrecen. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del servicio de *Visitas Grupales* al Centro de Documentación (CENDOC).

La medición fue realizada en los meses de julio a diciembre del año 2017, a los grupos que completaron una solicitud e hicieron una visita grupal al CENDOC. Se recibieron cinco centros con un total de 133 personas entre maestros y alumnos, las cuales fueron tomadas como objeto para este análisis.

El proceso que la División de Calidad en la Gestión siguió para generar este informe fue aplicar encuestas físicas a los grupos que visitaron al CENDOC, mientras se desarrollaba el programa durante el período anteriormente señalado.

2. Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población:** 133 personas, distribuidas en cinco centros de estudio, de los cuales dos fueron de educación secundaria y tres de educación superior.
- **Fecha de realización:** período entre julio y diciembre del 2017.
- **Alcance:** centros que solicitaron el servicio de *Visita Grupal* y asistieron al CENDOC.
- **Tipo de cuestionario:** estructurado con diez preguntas cerradas y dos abiertas.
- **Procesamiento:** los datos son ingresados directamente a la aplicación de *Google forms*, la cual genera una base de datos sobre la aplicación tecnológica del Microsoft Excel. La presentación se realiza en porcentajes y frecuencias, con soporte en tablas y gráficos.
- **Análisis:** elaboración del informe de resultados en sentido global y por conglomerados (tendencias por segmentos).

3. Datos demográficos

Se recibió un total de seis visitas grupales en el segundo semestre del 2017.

Tabla No.1. Distribución de los visitantes por centro.

Centro	No. de visitantes
Universidad Católica Tecnológica del Cibao (UCATECI)	22
Politécnico Pedro Francisco Bonó	37
Colegio Ave María	25
Pontificia Univ. Católica Madre y Maestra (PUCMM)	25
PUCMM-Santiago	24
Total	133

Fuente: Evaluación de las visitas grupales julio-diciembre 2017.

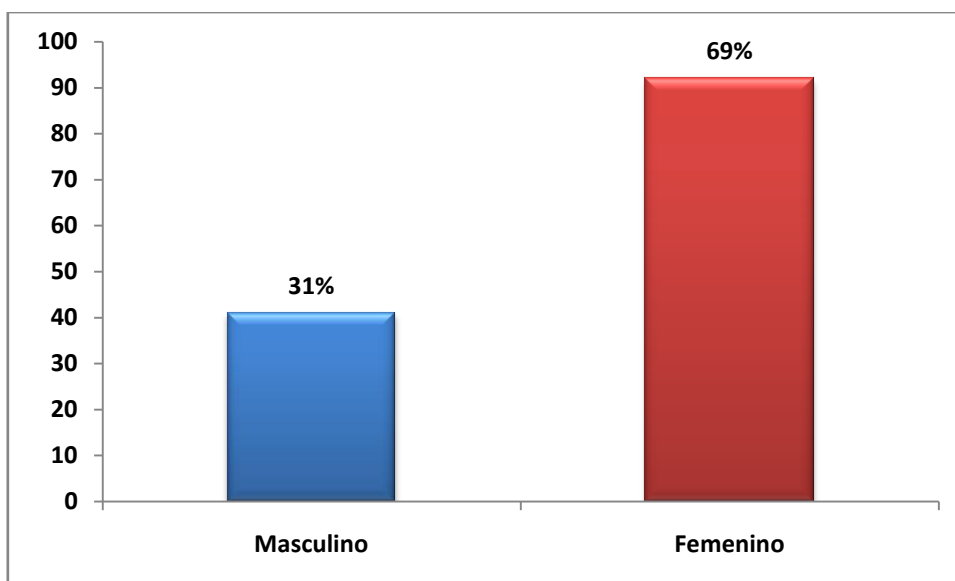
Del total encuestado, se obtuvo como resultado que la población femenina representó un 69% del total mientras que el sexo masculino abarcó un 31%.

Tabla No.2. Sexo de los encuestados.

Sexo	Cantidad	%
Femenino	92	69
Masculino	41	31
Total	133	100

Fuente: Evaluación de las visitas grupales enero-junio 2017.

Gráfico No.1. Sexo de los encuestados



Fuente: tabla No. 2.

4. Tabulación de la encuesta aplicada

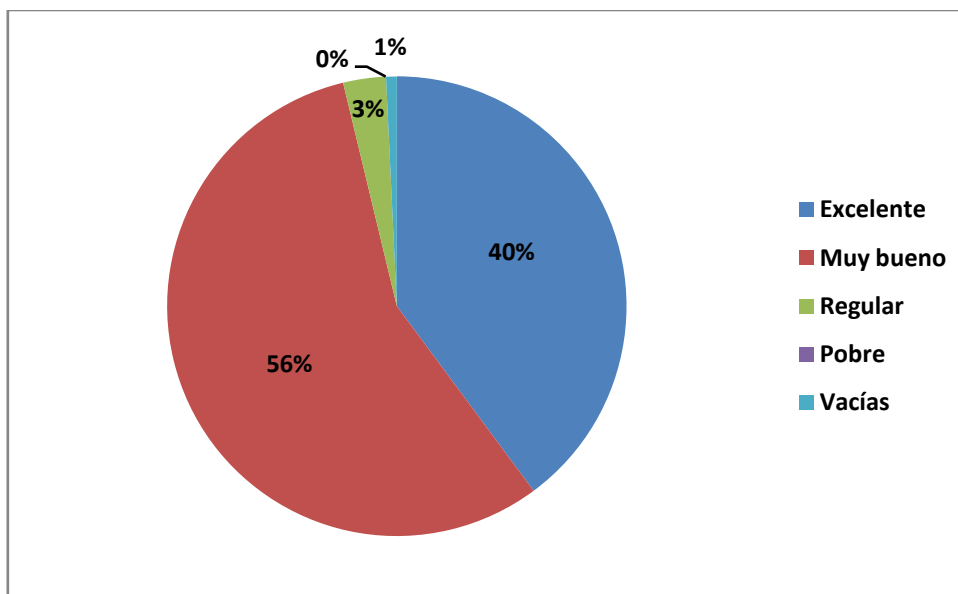
a. Evaluación de la visita

Tabla No. 3. Evaluación de la visita.

Preguntas	Criterios									
	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
1.- La logística y control de los detalles de la actividad	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
		53	40	75	56	4	3	0	0	1
2. La condición física del lugar de la actividad fue:	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	77	58	11	8	40	30	2	2	3	2
3.- ¿Cómo considera las informaciones que se le han ofrecido?	Muy útiles		Útiles		Poco útiles		Nada útiles		Vacías	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	102	77	30	23	0	0	0	0	1	1
4.- Las presentaciones en las que acaba de participar, fueron para usted:	Muy satisfactorias		satisfactorias		Poco satisfactorias		Nada satisfactorias		Vacías	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	80	60	51	38	1	1	0	0	1	1
5.-Las exposiciones presentadas, ¿le resultaron confiables?	Sí		No		Vacías					
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.			%		
	132	99	0	0	1			1		

1.-La logística y control de los detalles de la actividad fue:

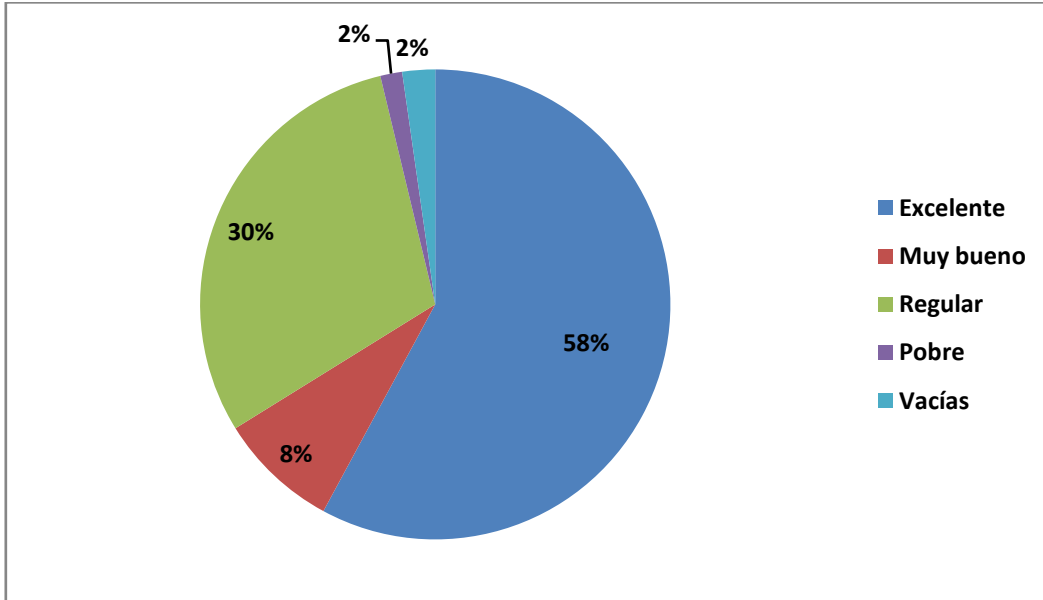
Gráfico No.2.



Fuente: tabla No. 3.

2. La condición física del lugar de la actividad fue:

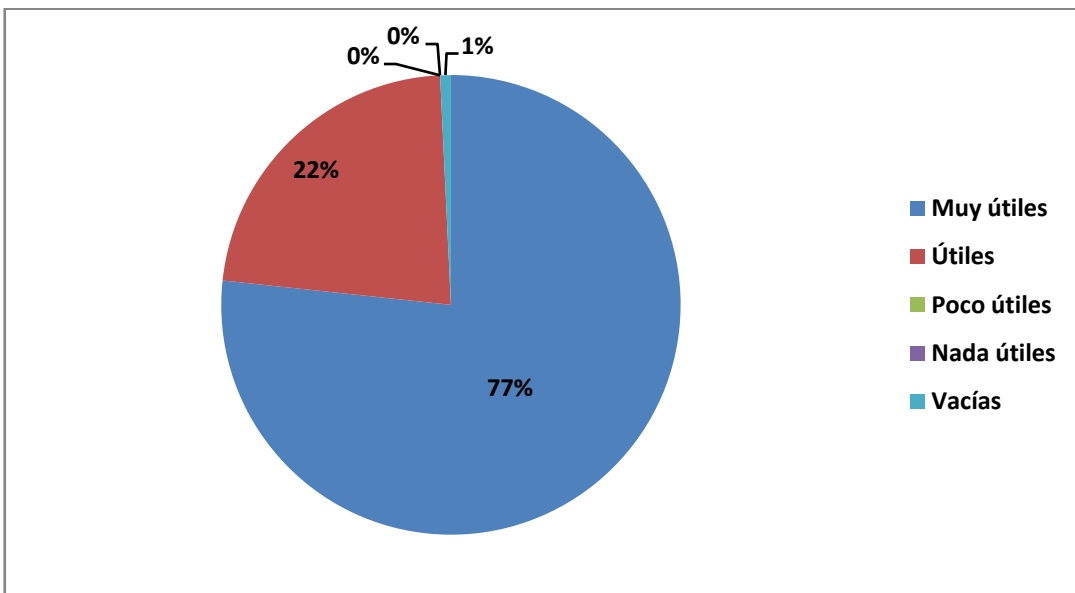
Gráfico No.3.



Fuente: tabla No. 3.

3.- ¿Cómo considera las informaciones que se le han ofrecido?

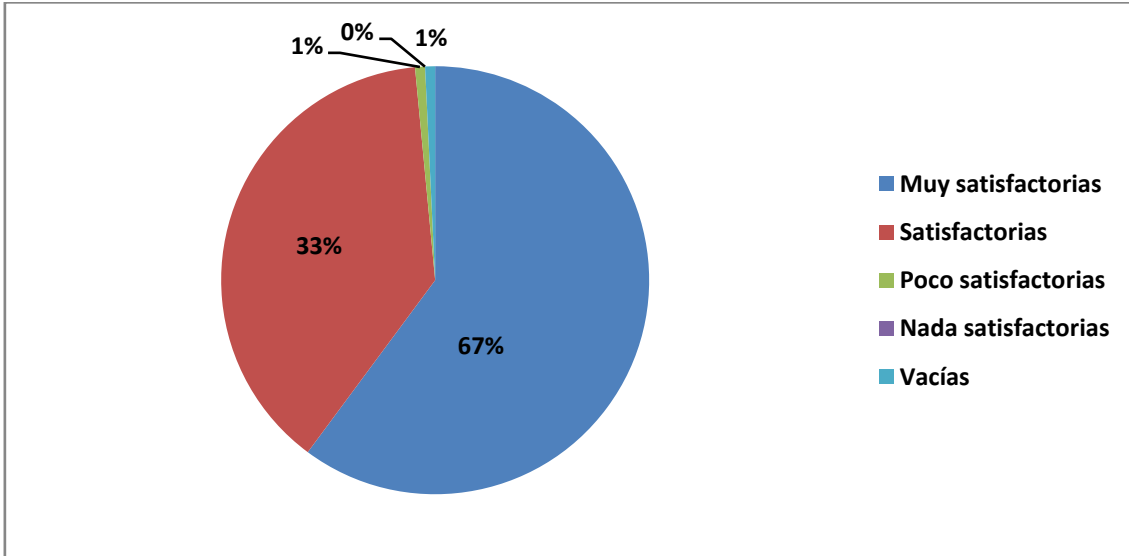
Gráfico No.4.



Fuente: tabla No. 3.

4.- Las presentaciones en las que acaba de participar, fueron para usted:

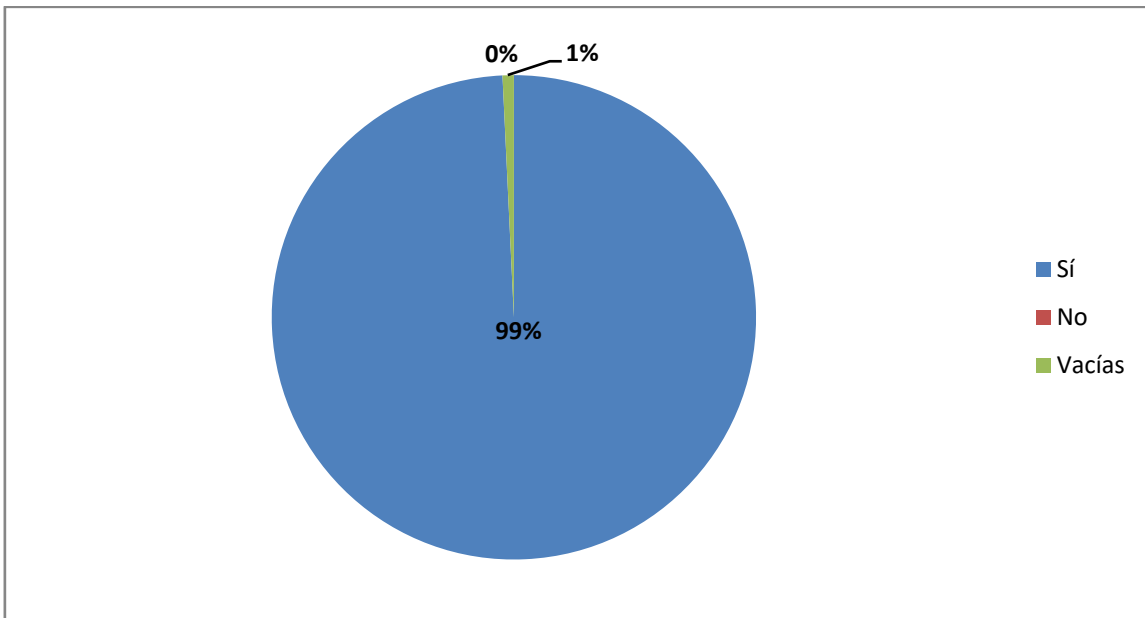
Gráfico No.4.



Fuente: tabla No. 3.

5.-Las exposiciones presentadas, ¿le resultaron confiables?

Gráfico No.5.



Fuente: tabla No. 3.

6.- Además de los temas presentados, ¿cuál, o cuáles, serían otros temas de interés que usted quisiera sean expuestos en otra visita?

- Un curso de manejo de la página
- Que haya más tiempo para que los expositores puedan dar toda la presentación
- En el tema de datos estadísticos
- Guía de cómo realizar los cálculos de los datos estadísticos, de forma que podamos realizarlos nosotros también
- Conforme
- Zonas vulnerables del país
- Información sobre centros históricos
- Taller más instructivo
- ¿Cómo realizar una visita presencial individual?
- ¿Qué tipos de sistemas utilizan? y ¿Cómo llegan los documentos de las demás empresas pertenecientes?
- En mi opinión todo estuvo bien
- Para mí todos fueron perfectos, pero me gustaría que trataran de la función de los pagos
- ¿Cómo es nuestra economía? ¿Existe buena economía a nivel político?
- ¿Con cuántos profesionales cuenta la iglesia?
- ¿Con cuántos profesionales cuenta la institución?
- ¿Cómo se va formulando y avanzando la ONE?
- Para mí la tasa de mortalidad y natalidad del país
- Censo
- ¿Cómo se llevan los habitantes? Su conteo
- Las finanzas, entre otros.
- En mi opinión todo estuvo bien como estuvo
- Contabilidad en general
- Contabilidad en general
- ¿Cómo está organizada la institución?
- ¿Cuántos departamentos se encuentran?
- Quisiera que abundaran más respecto a los beneficios para la comunidad o ciudadanos
- Las diferentes actividades que realizan y cómo interactúan con la población
- Tratar más a fondo la información contable y poder enseñarnos el proceso de estadísticas.
- Economía, canasta familiar, desempleo, salarios, etc.
- Los censos en la parte de los barrios, ya que en esta visita no se pudo tratar este punto pues es confidencial
- Lo que han presentado ha sido muy completo
- Para mí están bien lo que han expuesto
- La ética ambiental, aclarar bien
- El desempleo en los municipios rurales

- La delincuencia o el embarazo en adolescentes
- ¿Con qué propósito se realizan los censos en el país?
- No, ampliaron todos los temas de interés
- Me gustaría que nos mostraran ejemplos y nos dieran hojas de encuestas pasadas
- Vista de registros contables
- Saber cómo realizan los datos estadísticos mediante gráficos
- Lo que han presentado fue muy satisfactorio para mí
- ¿Cuántas personas tienen empleo en el país?
- Lo que sea, pero que lo diga Angélica
- La forma en la que recopilan los datos (de manera más detallada)
- Presentación de los estudios realizados y los procesos
- Más explicaciones sobre el manejo de RRSS
- Datos económicos estadísticos
- Más datos sobre la investigación de mercados
- Datos actuales del mercado
- Ejemplos pequeños de las estadísticas nacionales que más usan
- La forma de cómo usarlo haciéndolo con la persona encargada
- La forma de usar la página con un conocedor del tema
- Tendencias
- Encuestas
- Cómo utilizar las estrategias de estadísticas para especificar resultados

b. Evaluación de los expositores

Participaron cuatro expositores, los cuales trataron los siguientes temas:

- Dowlay Castillo:** La Oficina Nacional de Estadística (ONE).
- Angélica Parra:** El Centro de Documentación en línea.
La ONE en la era del conocimiento y la información.
- José Lozano:** El Centro de Documentación en línea.
- Jennifer Tejada:** La ONE en la era del conocimiento y la información.
- Emmanuel Gatón** La importancia de la estadística en la estrategia de mercadeo.

De la encuesta aplicada se recibieron los siguientes resultados:

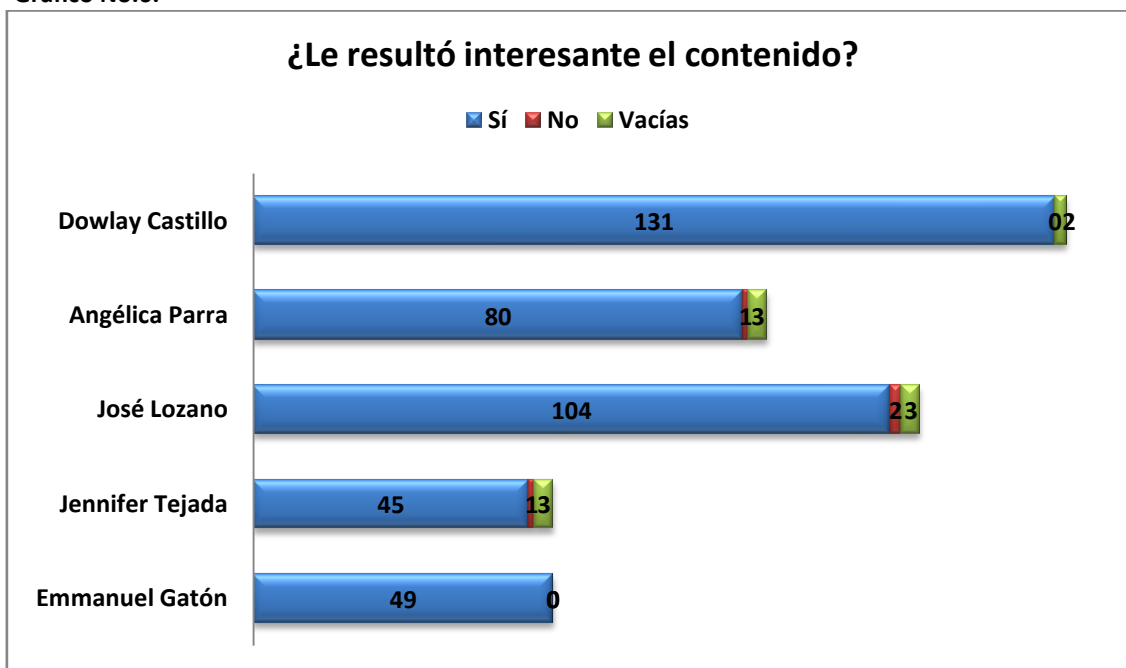
1.- ¿Le resultó interesante el contenido?

Tabla No. 4. Evaluación de los expositores.

Expositor	Sí	%	No	%	Vacías	%	Total
Dowlay Castillo:	131	98	0	0	2	2	133
Angélica Parra:	80	95	1	1	3	4	84
José Lozano:	104	95	2	2	3	3	109
Jennifer Tejada:	45	92	1	2	3	6	49
Emmanuel Gatón	49	100	0	0	0	0	49

Fuente: Evaluación de las visitas grupales enero-junio 2017.

Gráfico No.6.



Fuente: tabla No. 4.

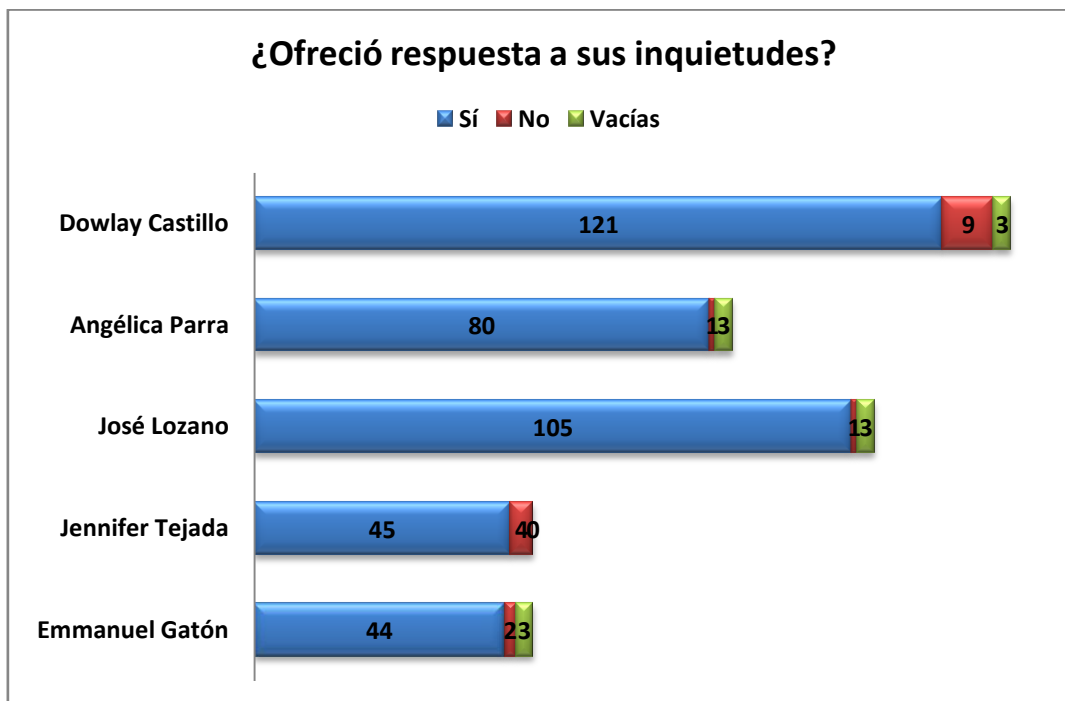
2.- ¿Ofreció respuesta a sus inquietudes?

Tabla No. 5. Evaluación de los expositores.

Expositor	Sí	%	No	%	Vacías	%	Total
Dowlay Castillo:	121	91	9	7	3	2	133
Angélica Parra:	80	95	1	1	3	4	84
José Lozano:	105	96	1	1	3	3	109
Jennifer Tejada:	45	92	4	8	0	0	49
Emmanuel Gatón	44	90	2	4	3	6	49

Fuente: Evaluación de las visitas grupales enero-junio 2017.

Gráfico No. 7.



Fuente: tabla No. 5.

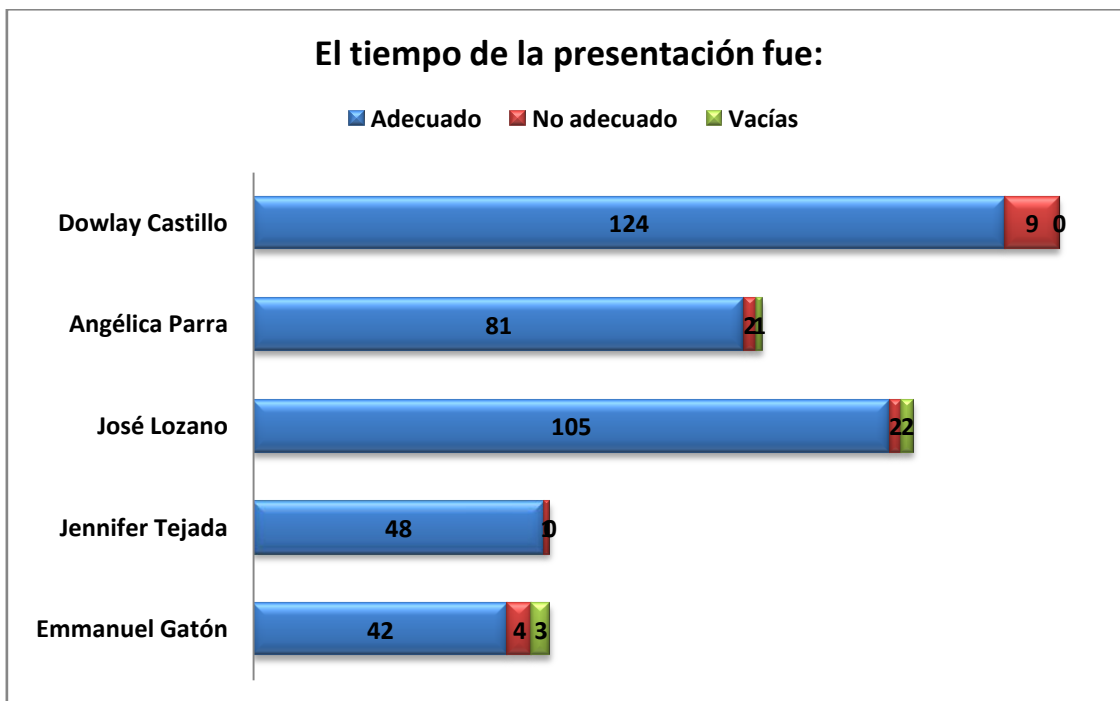
3.- El tiempo de la presentación fue:

Tabla No. 6. Evaluación de los expositores.

Expositor	Adecuado	%	No adecuado	%	Vacías	%	Total
Dowlay Castillo:	124	93	9	7	0	0	133
Angélica Parra:	81	96	2	2	1	1	84
José Lozano:	105	96	2	2	2	2	109
Jennifer Tejada:	48	98	1	2	0	0	49
Emmanuel Gatón	42	86	4	8	3	6	49

Fuente: Evaluación de las visitas grupales enero-junio 2017.

Gráfico No. 7.



Fuente: tabla No. 6.

4.- ¿El expositor mostró profesionalidad y buen dominio del tema y su entorno?

Tabla No. 7. Evaluación de los expositores.

Expositor	Sí	%	No	%	Vacías	%	Total
Dowlay Castillo:	126	95	5	4	2	2	133
Angélica Parra:	81	96	0	0	3	4	84
José Lozano:	103	94	3	3	3	3	109
Jennifer Tejada:	49	100	0	0	0	0	49
Emmanuel Gatón	46	94	0	0	3	6	49

Fuente: Evaluación de las visitas grupales enero-junio 2017.

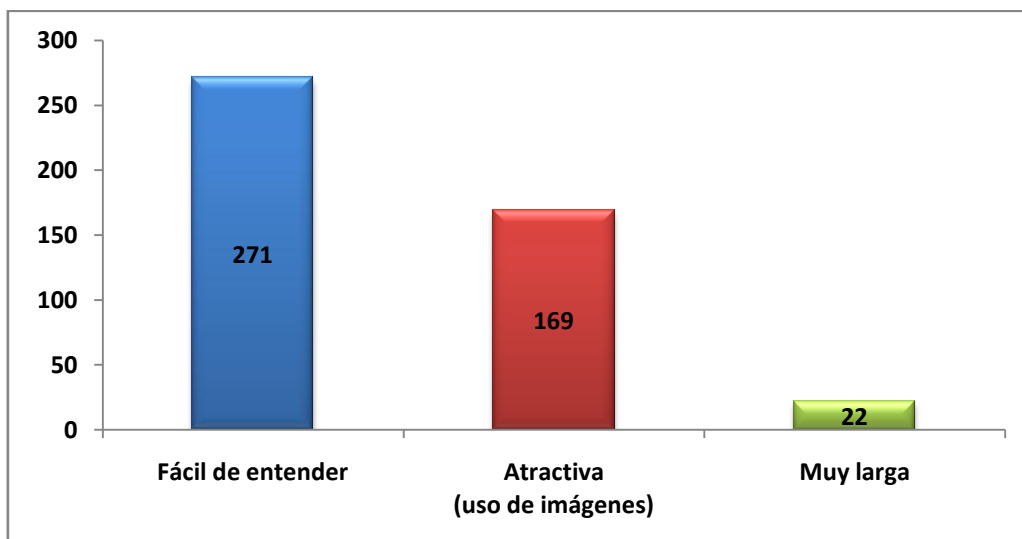
Gráfico No. 8.



Fuente: tabla No. 7.

5.-Considera que las diapositivas mostradas fueron:

Gráfico No. 9.



Fuente: Evaluación de las visitas grupales enero-junio 2017.

7.- ¿Tiene alguna observación que ayude a mejorar la presentación de algún expositor en específico?

- Que las letras de las presentaciones sean más grandes para poder leer más fácilmente
- Fue muy buena la presentación
- Favor aumentar el tamaño de las letras para futuras presentaciones
- Mejorar la presentación en las diapositivas
- Bastante complacida
- Todos lo hicieron muy bien
- Todos lo hicieron de una forma profesional, explicando el tema muy correctamente y con el fin de que cada uno pudiéramos entender
- Todo muy bien. Porque los fallos pasan en vivo, todo vale. Muy bien desarrollado y explicado. ¡Gracias!
- Que las diapositivas sean más visibles
- Perfectamente estaba la exposición muy espectacular, muy satisfecha, para mí no deben mejorar nada sino seguir así, muy bien
- Todo estuvo perfecto
- No. Son muy confiables y manejaron los temas con sencillez y exactitud.
- Mostraron mucha profesionalidad y dominio del tema
- Todos fueron muy dinámicos y muy excelentes sus exposiciones
- No, ninguna, fueron muy explicativos además de exponer temas útiles y relacionados con la contabilidad
- Felicidades muy buenas intenciones y exposición
- Todo estuvo muy bien
- No, todo estuvo bien y gracias a todos por sus experiencias.
- Realizaron un buen trabajo
- Nada, grandioso
- Respondieron a todas nuestras inquietudes
- Solamente exhortarles a hacer más dinámica la exposición (no a todos)
- Me pareció una presentación de manera clara, precisa y muy participativa
- Desde mi punto de vista sería bueno que los primeros expositores pudieran hacer la charla más emocionante
- Excelente
- De mi parte no tengo observaciones, me gustó mucho, pensé que me iba a aburrir pero no fue así. Me gustó la dinámica de Angélica Parra, muchas gracias.
- Ser un poco más dinámicos y tratar de relacionarse más con el público (claro está, esta recomendación no es para todos los expositores)
- Me agrada la presentación, ya que obtuve muchos conocimientos acerca de la institución
- Que cuando expongan tengan un pointer o puntero eso les ayudará a exponer mejor
- Que tengan más creatividad y dinámica

- Que uno de los expositores tenga más creatividad al presentar su tema, para que la exposición no sea monótona
- Que dure un poco más
- No, todo fue muy dinámico que se pudo entender con facilidad
- A mi parecer fueron todos muy buenos, mi favorita fue Angélica Parra, porque expuso el tema con mucha energía y dinamismo
- Si lo desean pueden motivar a participar a los estudiantes con premios de dulces
- No, todos interactuaron de alguna manera con nosotros
- Recomendar que antes de iniciar la charla se realice una dinámica para más confianza entre todos
- Fue bueno
- Por ahora no, ya que todas las presentaciones fueron muy buenas
- No parar los slides tan rápido en la presentación
- No pararse frente al proyector
- Todo estuvo muy claro e interesante
- Expositor #2 (José Lozano) debe tener mayor conocimiento o mejor manejo del tema
- Todo estuvo excelente y entiendo que se abarcó lo necesario
- Todos fueron muy repetitivos
- Dowlay Castillo, permitir que el público pueda tener mayor tiempo para observar la información en los slides de la presentación
- Me gustaron todas las exposiciones. Ahora, sentí un poco larga la presentación de Emmanuel, aunque eso no le quitó el hecho de que tiene un excelente manejo
- Uso de micrófono
- Un espacio más amplio para las visitas grupales y una proyección más grande del proyector o data show. Baños.
- En algunos momentos dos expositores leyeron muy seguido. Manejar con el personal externo el tema de saber dar ubicaciones para llegar al sitio
- Darle un poco más de zoom a los screen de pantalla a la hora de colocar las diapositivas, después todo bien
- Todo muy excelente
- Todo excelente
- Capacitar un poco más a los expositores
- A qué tipo de sectores se dirige
- Deben tratar de realizar las exposiciones más dinámicas, interactuar con el público, poner ejemplos prácticos, etc.
- Que no sean tan teóricas
- Volumen el segundo expositor
- Que las letras sean un poco más grandes para que todos puedan disfrutar de la presentación

Indicador asociado a la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)

La pregunta no. 4 sobre los expositores responde al nivel de servicio comprometido en la CCC, en la cual de forma general un 96% de los asistentes a las visitas grupales afirmó que el expositor mostró **profesionalidad** y buen dominio del tema y su entorno, superando en un 1% el estándar.

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicador
Visitas grupales a la ONE	Profesionalidad	95%	Nivel de satisfacción de los grupos que asisten a las visitas grupales a la ONE por semestre.

5. Instrumento utilizado



Evaluación de las visitas grupales a la ONE



Con la finalidad de medir el servicio ofrecido, ponemos a su disposición el siguiente cuestionario, el cual nos ayudará a mejorar continuamente nuestros servicios. Por favor, le solicitamos llenarlo.

Fecha: ____ / ____ / ____ Sexo: Hombre Mujer

1. La logística y control de detalles de la actividad fue:
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Regular
 - d. Pobre
2. La condición física del lugar de la actividad fue:
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Regular
 - d. Pobre
3. ¿Cómo considera las informaciones que se le han ofrecido?
 - a. Muy útiles
 - b. Útiles
 - c. Poco útiles
 - d. Nada útiles
4. Las presentaciones en las que acaba de participar, fueron para usted:
 - a. Muy satisfactorias
 - b. Satisfactorias
 - c. Poco satisfactorias
 - d. Nada satisfactorias
5. Las exposiciones presentadas, ¿le resultaron confiables?
Sí ____ No ____
6. Además de los temas presentados, ¿cuál, o cuáles, serían otros temas de interés que usted quisiera sean expuestos en otra visita?

7. ¿Tiene alguna observación que ayude a mejorar la presentación de algún expositor en específico?



1 Expositor: Seryira Durán

a. ¿Le resultó interesante el contenido?
Sí No

b. ¿Ofreció respuesta a sus inquietudes?
Sí No

c. ¿El tiempo de la presentación fue?
Adecuado No adecuado

d. ¿El expositor mostró profesionalidad y buen dominio del tema y su entorno?
Sí No

e. Considera que las diapositivas mostradas fueron:
Puede seleccionar varias opciones
Fácil de entender
Atractiva (uso de imágenes)
Muy larga

2 Expositor: José Luis Lozano

a. ¿Le resultó interesante el contenido?
Sí No

b. ¿Ofreció respuesta a sus inquietudes?
Sí No

c. ¿El tiempo de la presentación fue?
Adecuado No adecuado

d. ¿El expositor mostró profesionalidad y buen dominio del tema y su entorno?
Sí No

e. Considera que las diapositivas mostradas fueron:
Puede seleccionar varias opciones
Fácil de entender
Atractiva (uso de imágenes)
Muy larga

3 Expositor: María del Pilar Berroa

a. ¿Le resultó interesante el contenido?
Sí No

b. ¿Ofreció respuesta a sus inquietudes?
Sí No

c. ¿El tiempo de la presentación fue?
Adecuado No adecuado

d. ¿El expositor mostró profesionalidad y buen dominio del tema y su entorno?
Sí No

e. Considera que las diapositivas mostradas fueron:
Puede seleccionar varias opciones
Fácil de entender
Atractiva (uso de imágenes)
Muy larga

4 Expositor: N/A

a. ¿Le resultó interesante el contenido?
Sí No

b. ¿Ofreció respuesta a sus inquietudes?
Sí No

c. ¿El tiempo de la presentación fue?
Adecuado No adecuado

d. ¿El expositor mostró profesionalidad y buen dominio del tema y su entorno?
Sí No

e. Considera que las diapositivas mostradas fueron:
Puede seleccionar varias opciones
Fácil de entender
Atractiva (uso de imágenes)
Muy larga