



**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
<b>Total</b>	<b>133</b>

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

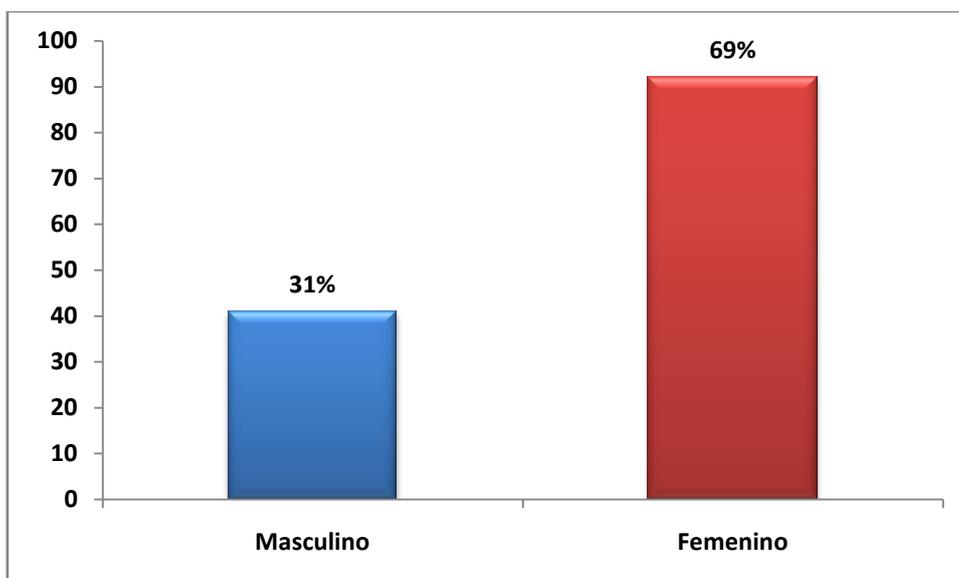
Del total encuestado, se obtuvo como resultado que la población femenina representó un 69% del total mientras que el sexo masculino abarcó un 31%.

**Tabla No.2. Sexo de los encuestados.**

Sexo	Cantidad	%
Femenino	92	69
Masculino	41	31
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

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

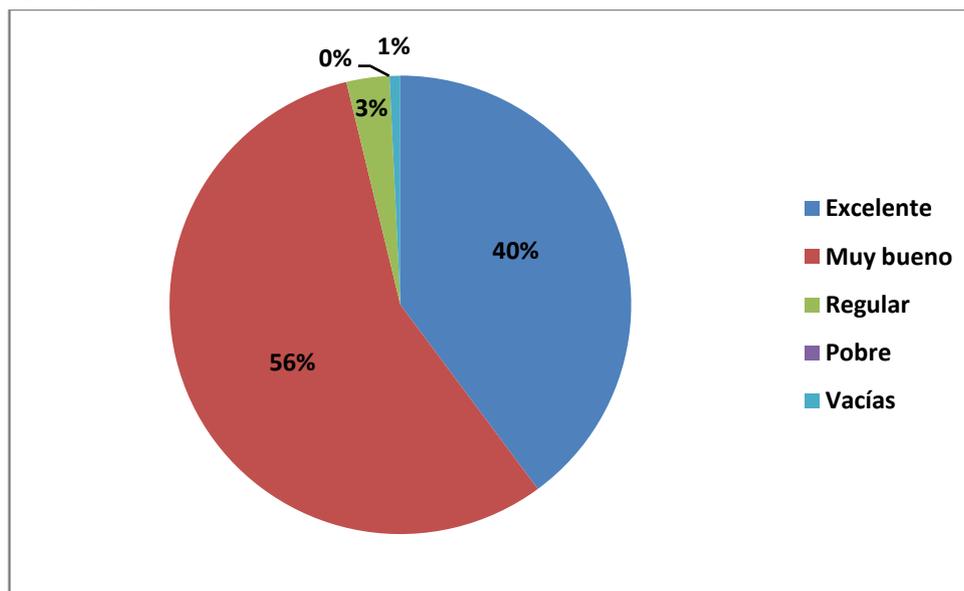
### a. Evaluación de la visita

Tabla No. 3. Evaluación de la visita.

Preguntas	Criterios									
	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
1.- La logística y control de los detalles de la actividad	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
	53	40	75	56	4	3	0	0	1	1
2. La condición física del lugar de la actividad fue:	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
	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	
	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	
	80	60	51	38	1	1	0	0	1	1
5.-Las exposiciones presentadas, ¿le resultaron confiables?	Sí		No		Vacías					
	132	99	0	0	Cant.			%		
					1			1		

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

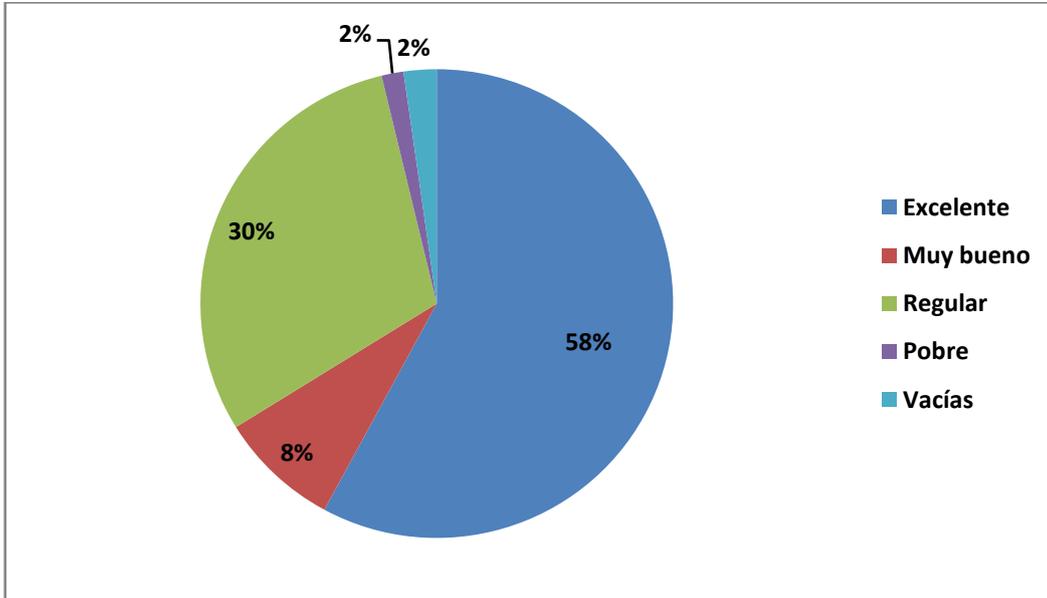
Gráfico No.2.



Fuente: tabla No. 3.

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

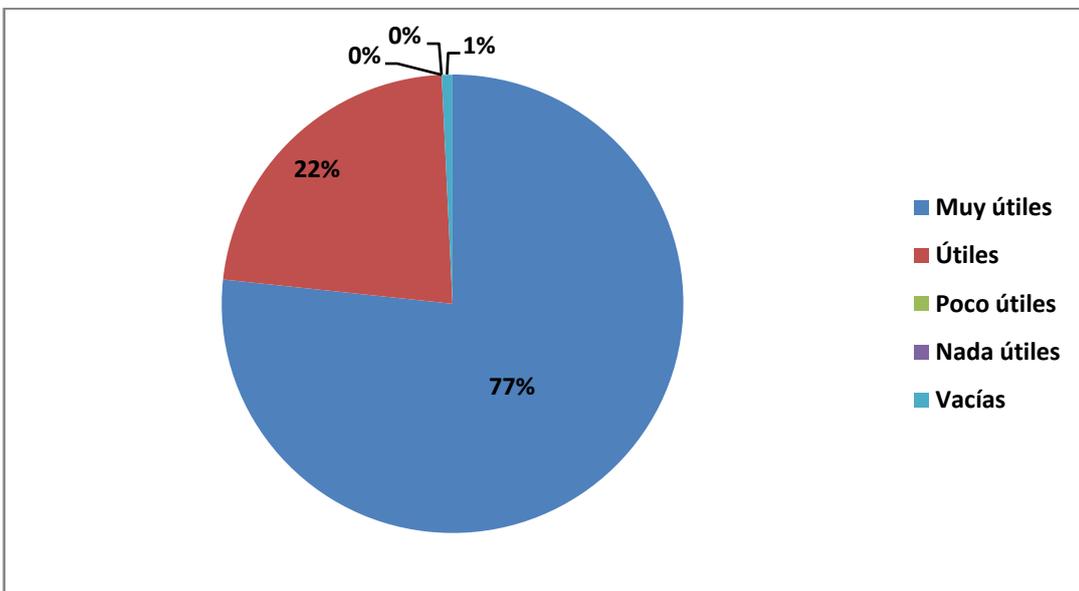
Gráfico No.3.



Fuente: tabla No. 3.

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

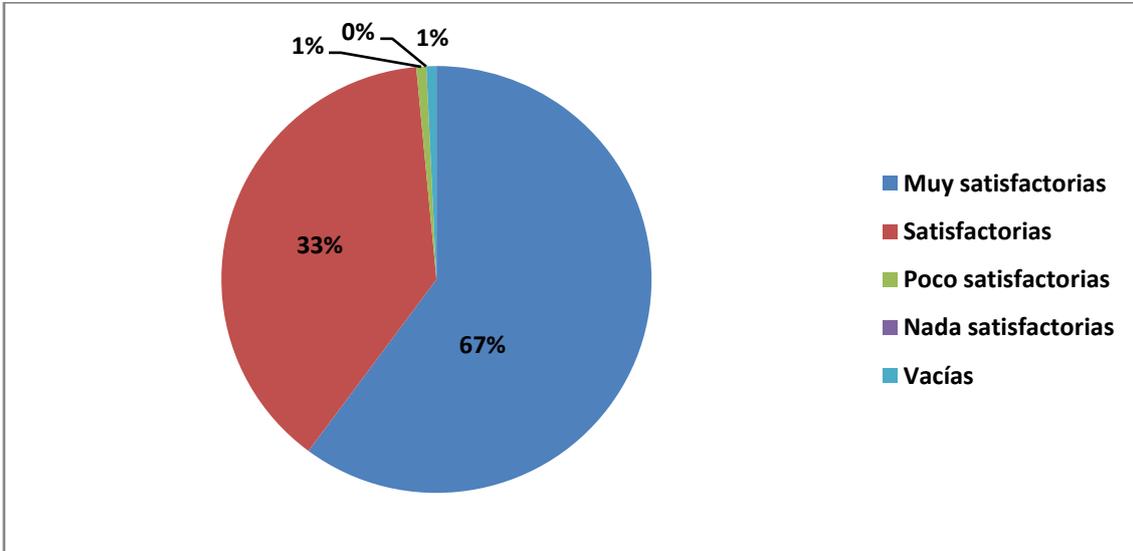
Gráfico No.4.



Fuente: tabla No. 3.

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

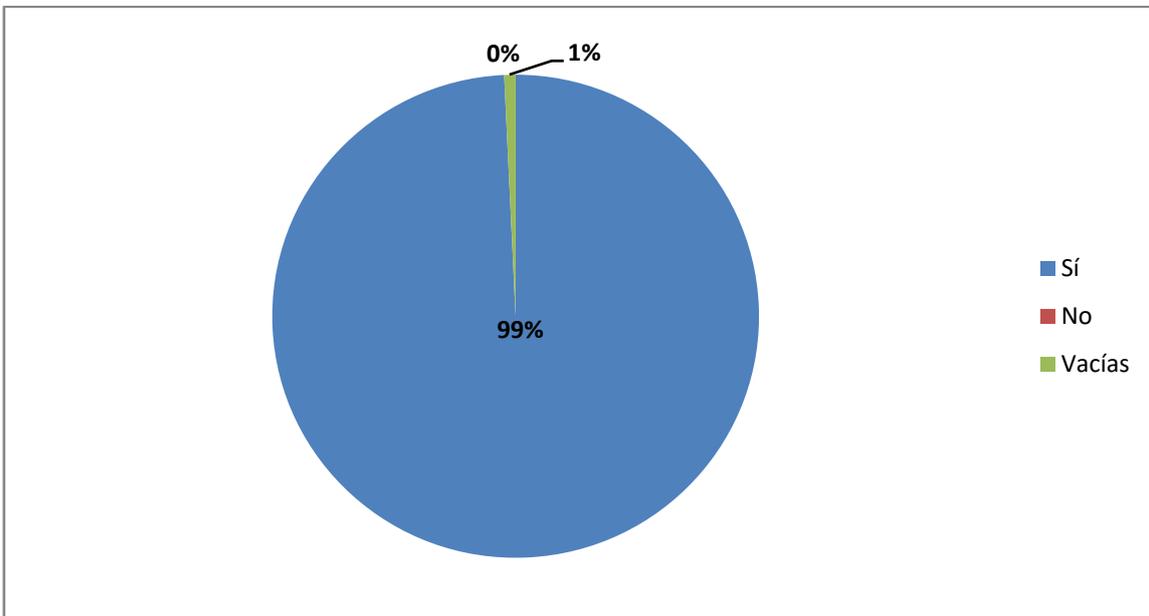
Gráfico No.4.



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:

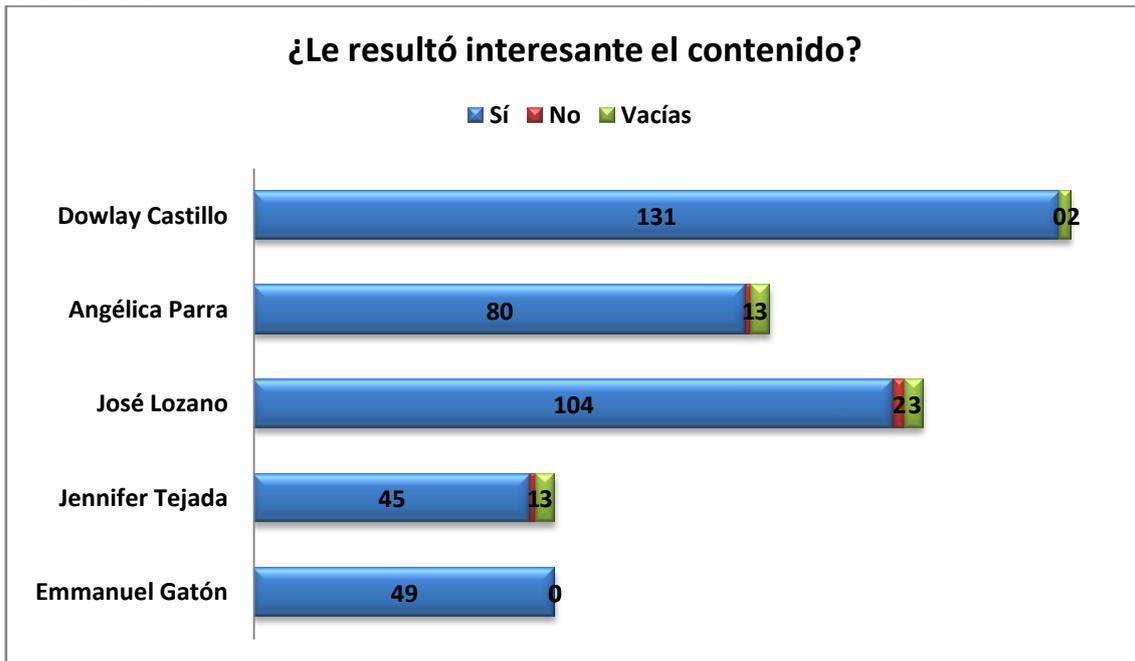
**1.- ¿Le resultó interesante el contenido?**

Tabla No. 4. Evaluación de los expositores.

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

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

Gráfico No.6.



Fuente: tabla No. 4.

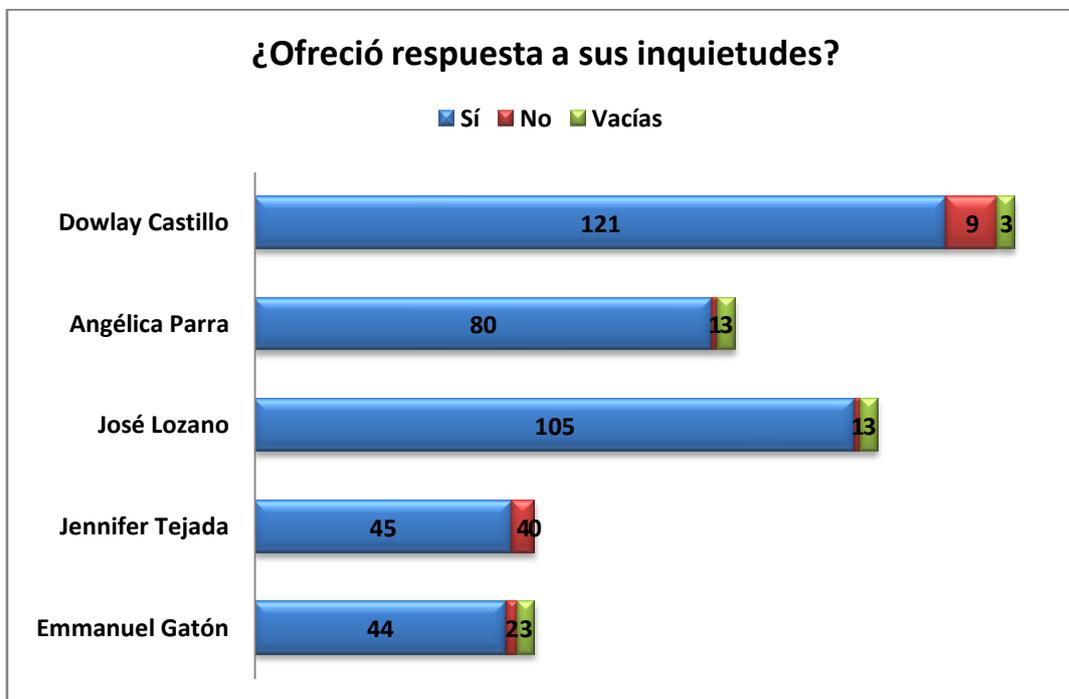
## 2.- ¿Ofreció respuesta a sus inquietudes?

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.

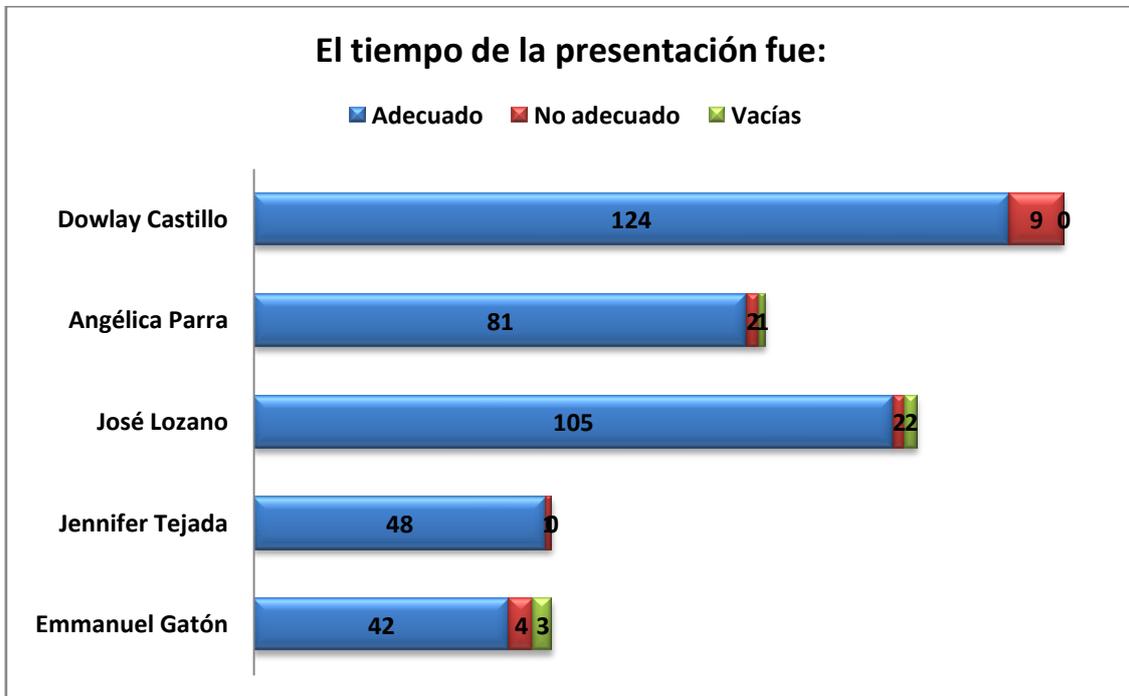
**3.- El tiempo de la presentación fue:**

Tabla No. 6. Evaluación de los expositores.

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

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	<b>133</b>
Angélica Parra:	81	96	0	0	3	4	<b>84</b>
José Lozano:	103	94	3	3	3	3	<b>109</b>
Jennifer Tejada:	49	100	0	0	0	0	<b>49</b>
Emmanuel Gatón	46	94	0	0	3	6	<b>49</b>

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

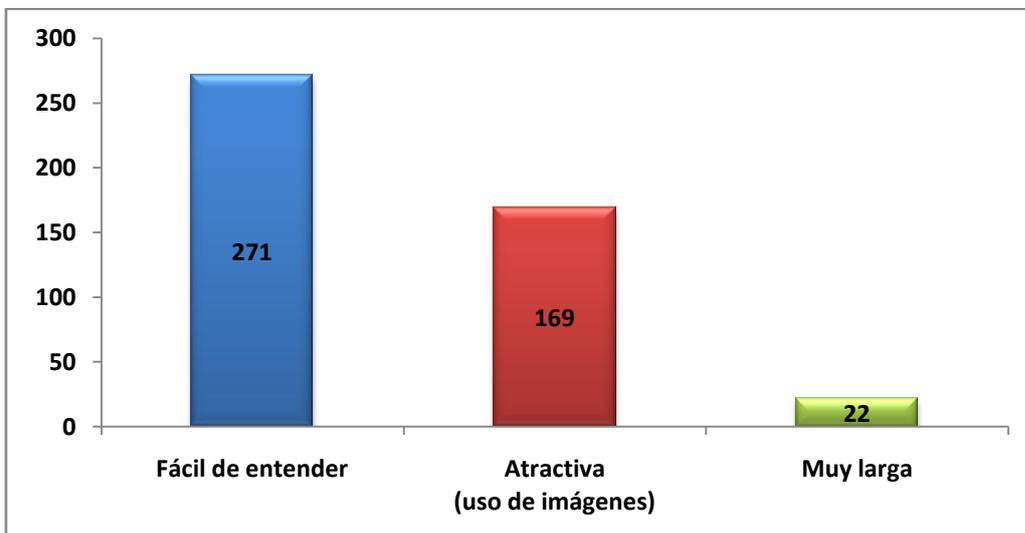
Gráfico No. 8.



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