



**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**

**Abril - septiembre 2019**

## 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.....	10
5. Instrumento utilizado.....	14

## 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 abril a septiembre del año 2019, a los grupos que completaron una solicitud e hicieron una visita grupal al CENDOC. Se recibieron cuatro centros con un total de 176 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:** 176 personas, distribuidas en cuatro centros de estudio, de los cuales tres fueron de educación secundaria y uno de educación superior.
- **Fecha de realización:** período entre abril y septiembre del 2019.
- **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 primer semestre del 2018.

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

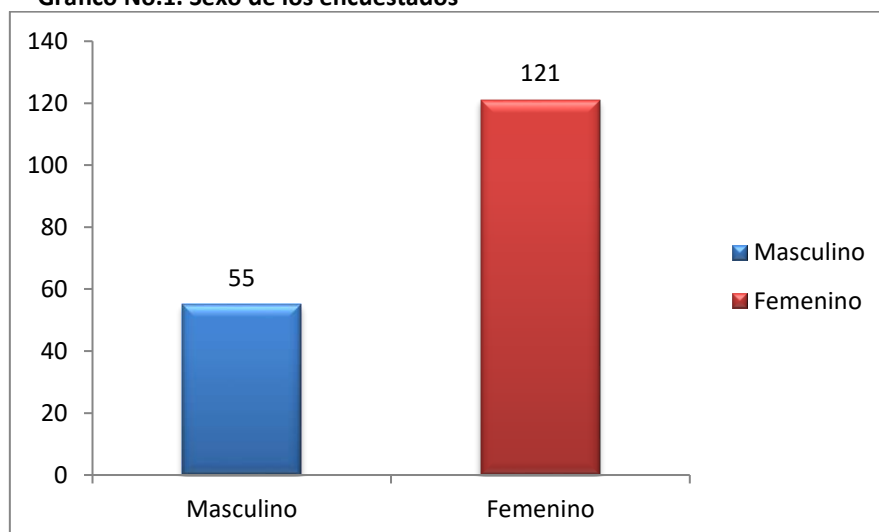
Centro	No. de visitantes
Politécnico Oscus San Valerio	72
Escuela San Jose	52
Politécnico Víctor Estrella Liz	29
Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra	23
<b>Total</b>	<b>176</b>

Fuente: Evaluación de las visitas grupales abril-septiembre 2019.

Del total encuestado, se obtuvo como resultado que la población femenina representó un 68.75% del total mientras que el sexo masculino abarcó un 31.25%.

Sexo	Cantidad	%
Femenino	121	68.7
Masculino	55	31.3
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

Gráfico No.1. Sexo de los encuestados



#### 4. Tabulación de la encuesta aplicada

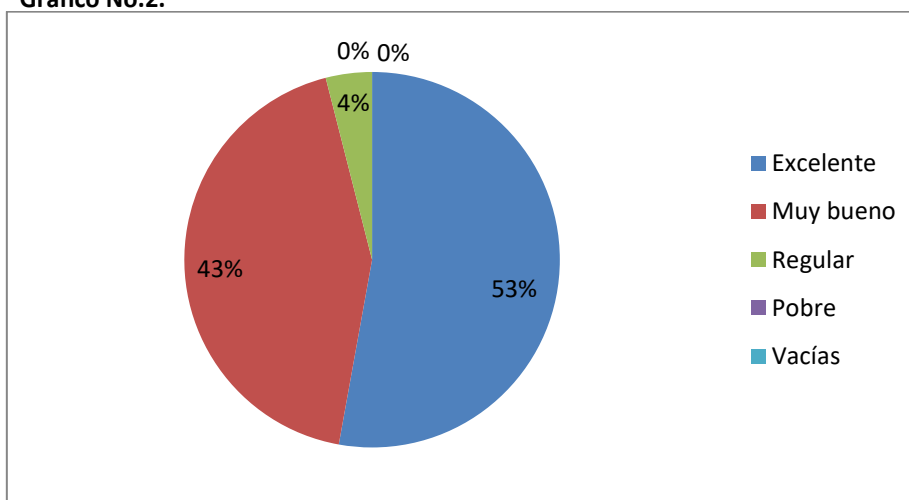
##### a. Evaluación de la visita

Tabla No. 3. Evaluación de la visita.

b. Preguntas	Criterios									
	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
1.- La logística y control de los detalles de la actividad	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	93	53	76	43	7	4	0	0	0	0
	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
2. La condición física del lugar de la actividad fue:	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	78	44	79	45	15	9	2	1	2	1
	Excelente		Muy bueno		Regular		Pobre		Vacías	
3.- ¿Cómo considera las informaciones que se le han ofrecido?	Muy útiles		Útiles		Poco útiles		Nada útiles		Vacías	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	128	73	47	27	1	1	0	0	0	0
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.	%
	79	43	97	55	3	2	0	0	0	0
5.-Las exposiciones presentadas, ¿le resultaron confiables?	Sí		No		Vacías					
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.			%		
	175	99	1	1	0			0		

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

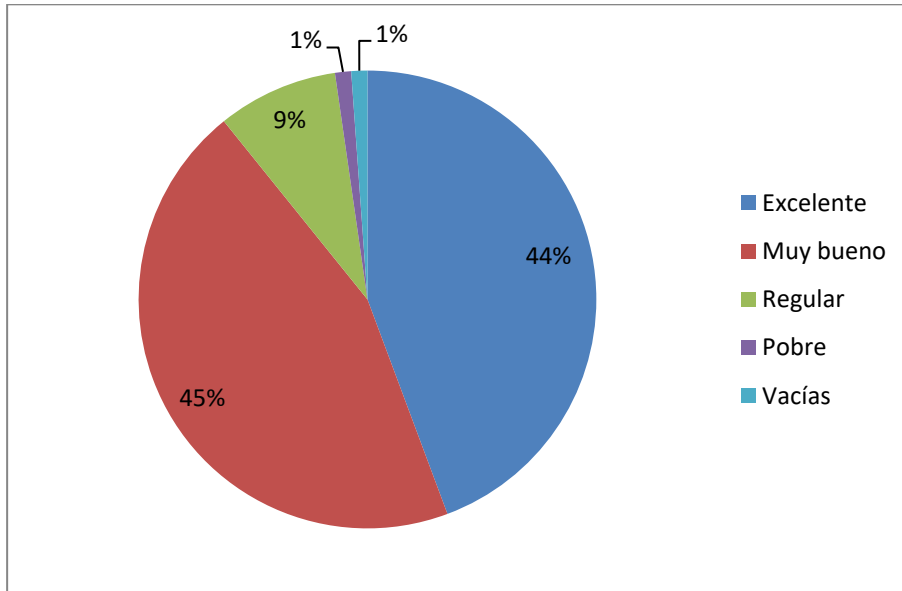
Gráfico No.2.



Fuente: tabla No. 3.

2.- La condición física del lugar de la actividad, fueron para usted:

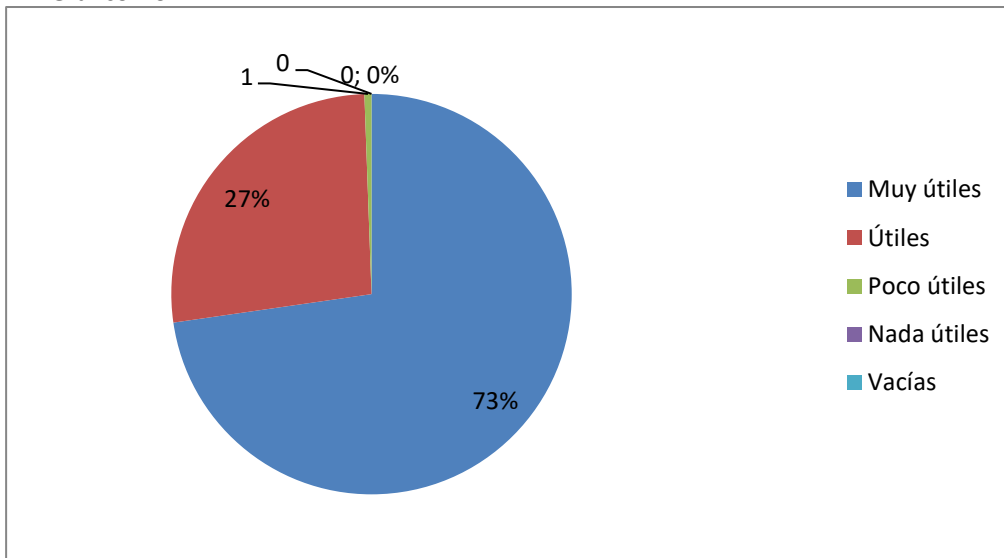
Gráfico No.3.



Fuente: tabla No. 3.

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

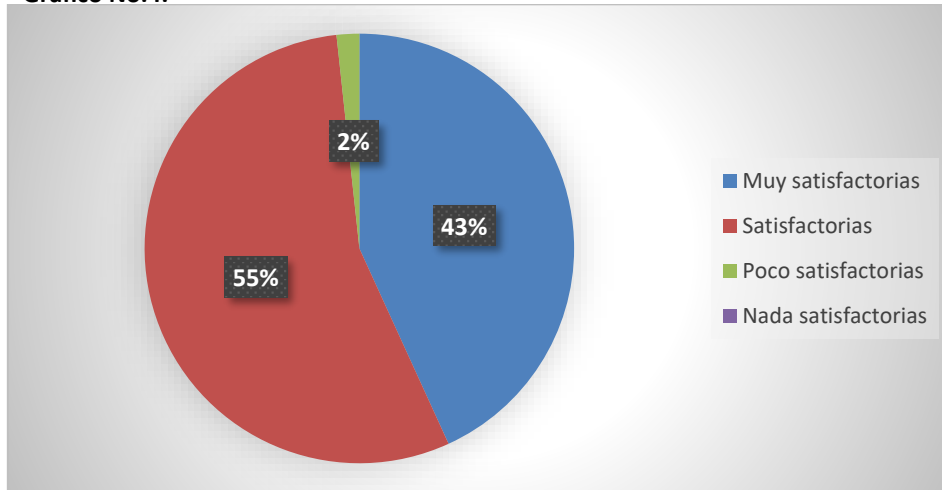
Gráfico No.4.



Fuente: tabla No. 3.

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

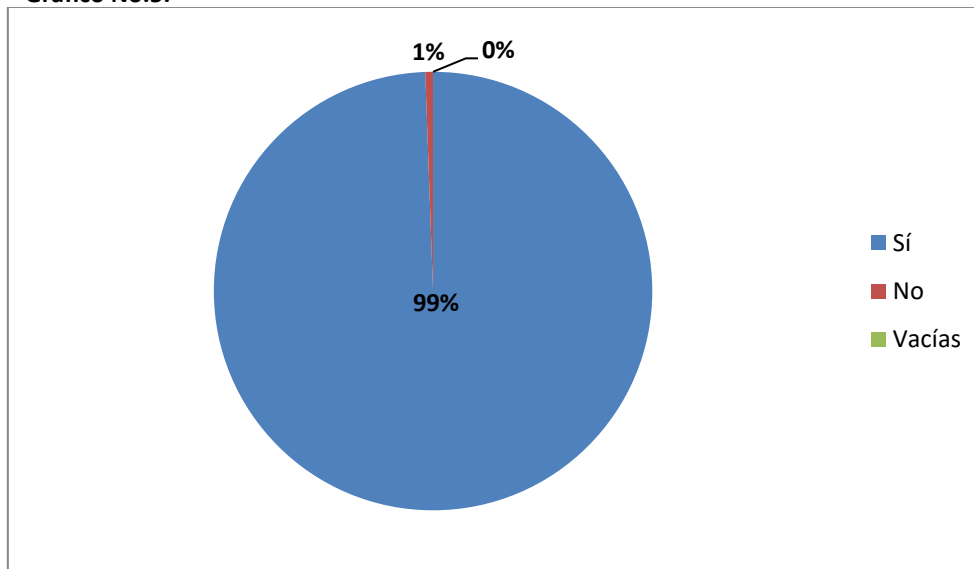
Gráfico No.4.



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?**

- Programa para persona con discapacidad
- Cartografía
- Cuando será el próximo censo
- Los censos
- Las encuestas
- Sismo
- Estadística sobre niños y niñas enfermos
- Proceso recolección del censo
- Cantidad de niños que han nacido
- La delincuencia
- Cuantas personas nacen y cuantas mueren
- Las drogas
- El crecimiento población
- Migraciones
- Embarazo en adolescencia
- Cantidad de personas que viven en el barrio
- Cantidad de huérfanos
- Cantidad aborto
- Cantidad de inmigrante
- Cantidad de empleo
- Las religiones
- Sobre política y nacionalismo
- Sobre la violencia contra la mujer y los niños
- Cantidad de accidente
- Violencia a las mujeres
- Estadísticas mundiales
- Sobre las estadísticas en R:D
- Cuáles son los departamentos de la ONE
- Historia de la ONE
- Resultado de los Censos realizados
- Cuáles son las recopilaciones de datos que realiza la ONE
- Nivel educación en población de bajo recursos
- Visita a las instalaciones para visualizar el proceso de investigaciones de datos

**c. Evaluación de los expositores**

Participaron cuatro expositores, los cuales trataron los siguientes temas:

**Angélica Parra:** Centro de Documentación en línea.

**José Lozano:** La ONE en la era del conocimiento y la información.

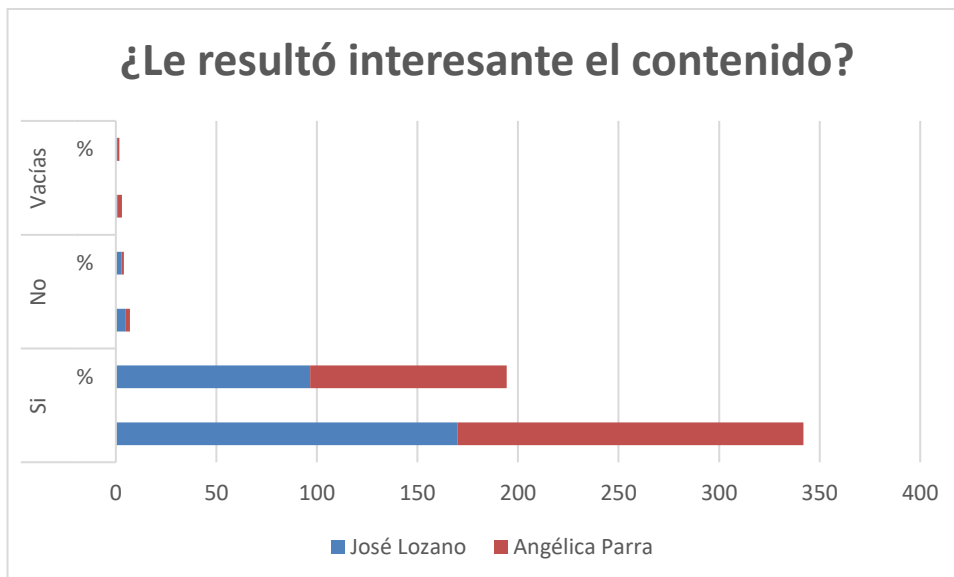
De la encuesta aplicada se recibieron los siguientes resultados:

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

**Tabla No. 4. Evaluación de los expositores.**

Expositor	Sí	%	No	%	Vacías	%	Total
Angélica Parra	172	98	2	1	2	1	<b>176</b>
José Lozano	170	97	5	3	1	1	<b>176</b>

**Gráfico No.6.**



**Fuente: tabla No. 4.**

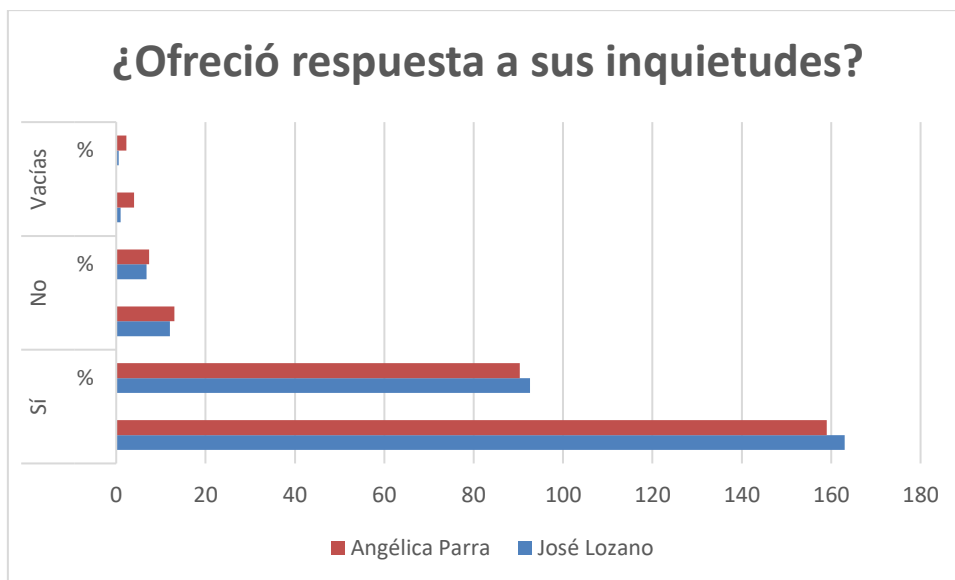
## 2.- ¿Ofreció respuesta a sus inquietudes?

Tabla No. 5. Evaluación de los expositores.

Expositor	Sí	%	No	%	Vacías	%	Total
Angélica Parra	159	90	13	7	4	2	176
José Lozano	163	93	12	7	1	1	176

Fuente: Evaluación de las visitas grupales abril-septiembre 2019.

Gráfico No. 7.



Fuente: tabla No. 5.

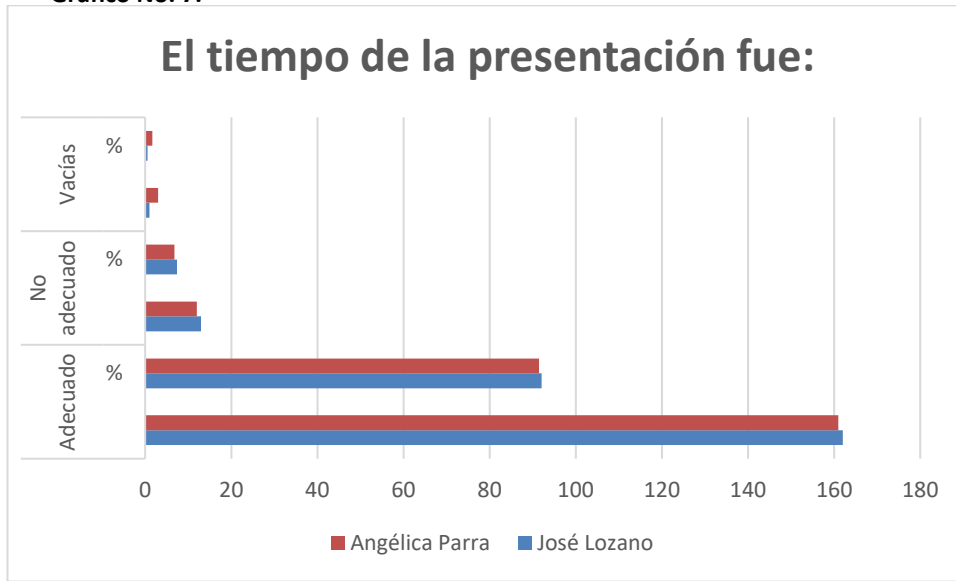
## 3.- El tiempo de la presentación fue:

Tabla No. 6. Evaluación de los expositores.

Expositor	Adecuado	%	No adecuado	%	Vacías	%	Total
Angélica Parra	161	93	12	7	3	2	176
José Lozano	162	93	13	7	1	1	176

Fuente: Evaluación de las visitas grupales abril-septiembre 2019

**Gráfico No. 7.**



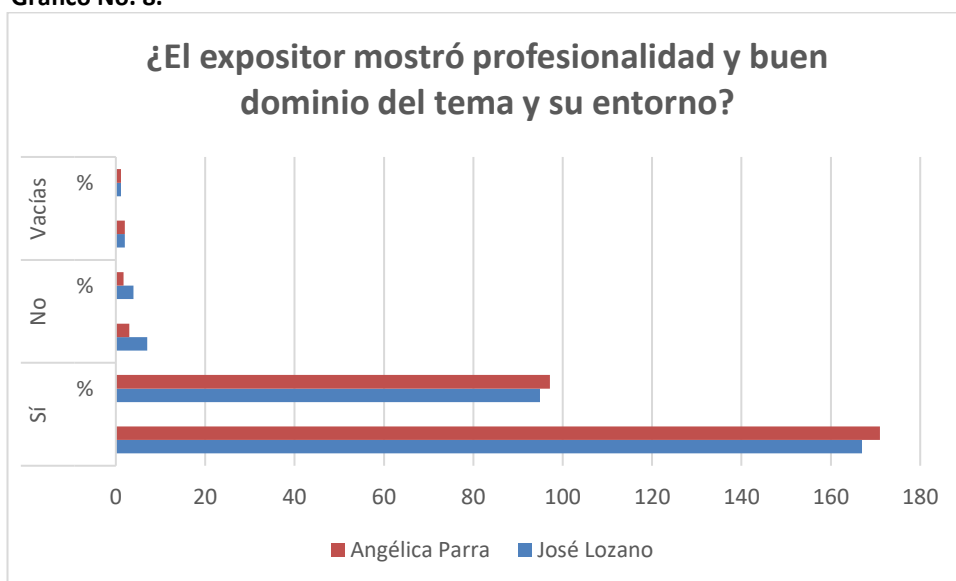
Fuente: tabla No. 6.

**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
José Lozano	167	95	7	4	2	1	<b>176</b>
Angélica Parra	171	97	3	2	2	1	<b>176</b>

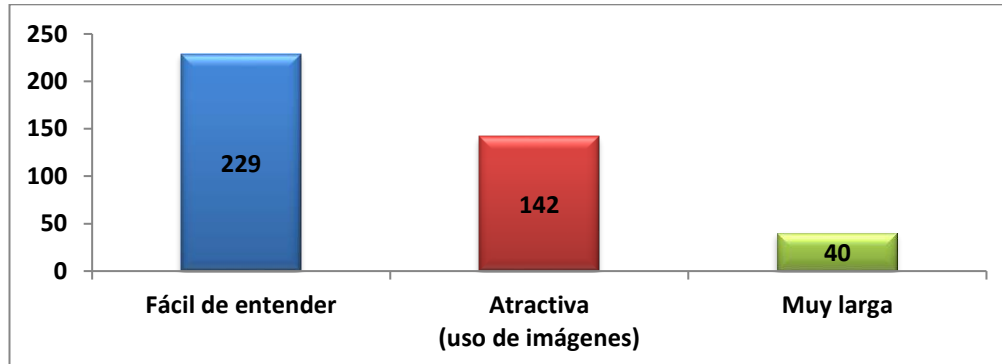
**Gráfico No. 8.**



Fuente: tabla No. 7.

**5.-Considera que las diapositivas mostradas fueron:**

Gráfico No. 9.



Fuente: Evaluación de las visitas grupales abril-septiembre 2019

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


- Fue muy interesante
- Que los días positivos no tenga tantas letras
- ser más dinámica
- intentar conectarse más con la diapositiva
- Angelica hablar más lento
- decir las palabras correctamente
- las sillas son un poco incomoda
- Tratar de ponerse más pegado del micrófono para escuchar mejor
- Si algún otro estudiante se queda con una duda responde la pregunta
- abundar más sobre el tema
- fue muy corto el tiempo de las preguntas
- que sean más profundo
- usar puntero para señalar 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 97.4% de los asistentes a las visitas grupales afirmo que el expositor mostró **profesionalidad** y buen dominio del tema y su entorno, superando en un 2.6% 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.

## 6. Instrumento utilizado



### Evaluación de las visitas grupales a la ONE



Oficina Nacional de Estadística

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

- a. Muy útiles
- b. Útiles
- c. Poco útiles
- d. Nada útiles

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

- a. Muy satisfactorias
- b. Satisfactorias
- c. Poco satisfactorias
- d. Nada satisfactorias

3. En esta visita usted, ¿siente que su necesidad de información fue satisfecha?

- a. Por encima de las expectativas
- b. De forma total
- c. Fue poco satisfecha
- d. No fueron satisfechas sus expectativas

4. Las exposiciones presentadas, ¿le resultaron confiables?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

5. Los expositores, le motivaron a participar haciendo preguntas:

- a. Mucho
- b. Medianamente
- c. Poco
- d. Nada

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?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**¡Agradecemos tu apreciada colaboración!**

[www.one.gob.do](http://www.one.gob.do)

809.682.7777    info@one.gob.do

Oficina Nacional de Estadística RD-ONE

ONERD\_    blog/one.gob.do



**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