

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Museo Nacional de Historia
Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”
Junio de 2024**

INFORME



M U S E O
N a c i o n a l d e
HISTORIA
NATURAL
Prof. Eugenio de Jesús Marcano



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS	8
PLAN DE ACCIÓN	20

INTRODUCCIÓN

El Museo Nacional de Historia Natural "Prof. Eugenio de Jesús Marcano" brinda a la sociedad vías para la apropiación del conocimiento mediante una divulgación clara, concisa y actualizada, que fortalezca y complemente la educación formal, haciendo la ciencia presente en la vida cotidiana. Además, contribuye a la gestión sostenible de la biodiversidad, mediante colecciones de referencia de fauna, geología y paleobiología, e investigaciones científicas.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos, investigadores e instituciones educativas de manera presencial a través de su museografía, asesorías y recorridos guiados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el período del 1 de abril al 30 de abril de 2024.

FICHA TÉCNICA

- Población: Servicios presenciales 30
- Ámbito: Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”
- Muestra: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Visita guiada	28
---------------	----

- Método a utilizar: Cuestionario presencial por medio de tabletas electrónicas
- Fecha de levantamiento: del 1ro de abril al 1ro de mayo de 2024
- Responsables: Departamento de Educación, Katherine Bautista responsable del levantamiento y Belkiria Revi responsable de procesar la información.

Observación: Los datos de la ficha técnica no coinciden con los presentados en este informe, ya que proyectamos una muestra de 28 encuestas, pero al final logramos realizar 44.

METODOLOGÍA



MUSEO
Nacional de
HISTORIA
NATURAL
Prof. Eugenio de Jesús Marcano

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 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

- Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos)
- El estado físico de las áreas
- Las áreas están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados es adecuado (identificación, higiene y lenguaje corporal)

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- Sus preguntas fueron contestadas de forma precisa y las explicaciones ofrecidas fueron claras

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para conditar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le proporcionaron fue clara
- El horario de atención al público
- El trato que le ha dado el personal

PARÁMETROS PARA LA TABULACIÓN DE 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)

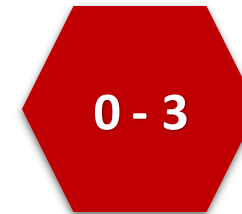
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

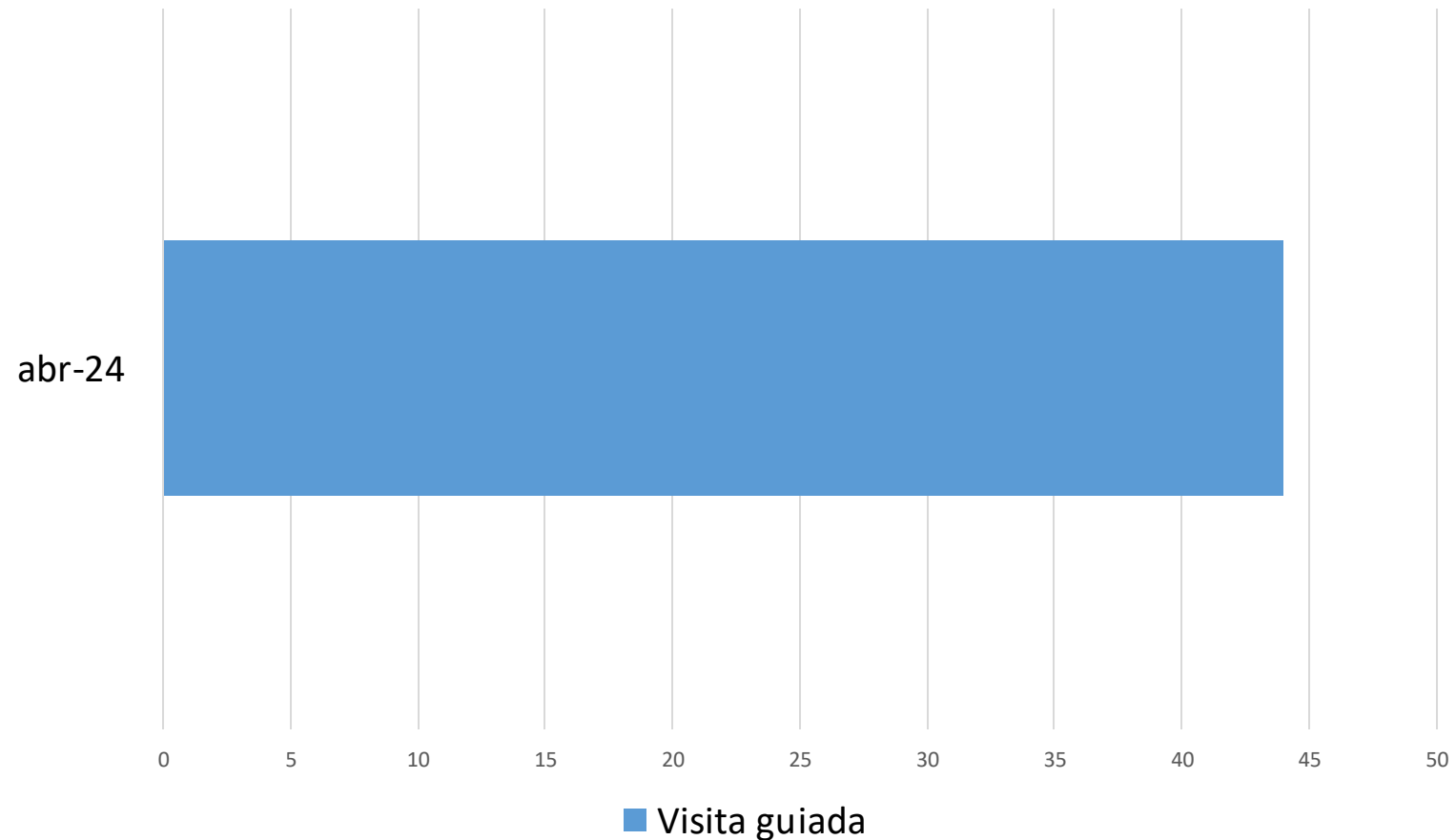
Servicios ofrecidos de manera presencial a
ciudadanos



MUSEO
Nacional de
HISTORIA
NATURAL
Prof. Eugenio de Jesús Marcano

SERVICIOS ENCUESTADOS A LOS CIUDADANOS DE MANERA PRESENCIAL

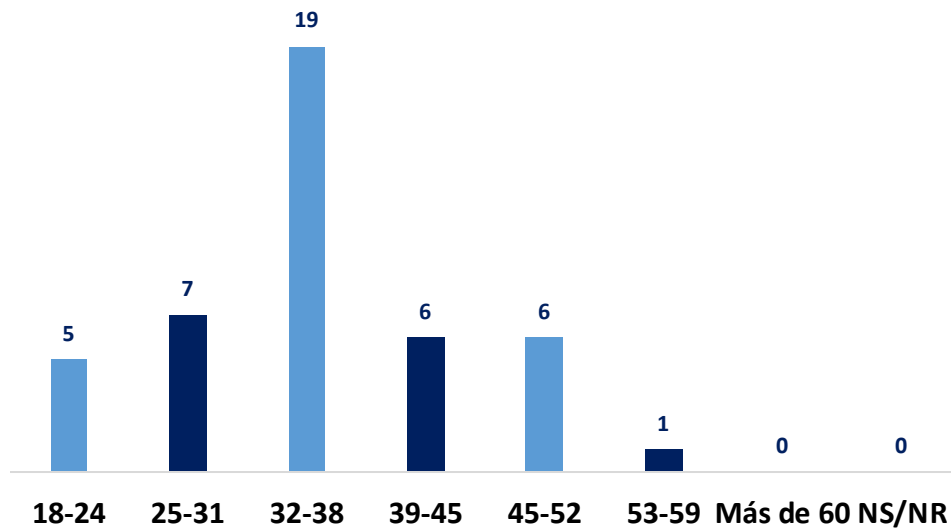
PROCENTAJE DE RESPUESTA



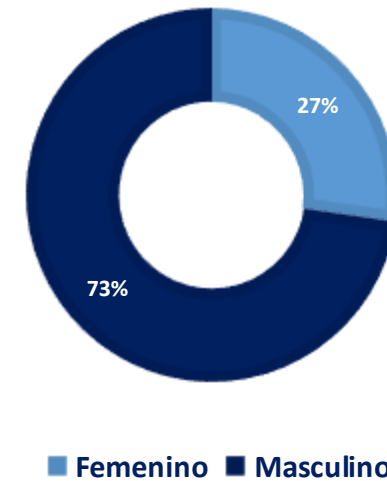
Total de
respuestas:
44

PERFIL DEL ENCUESTADO

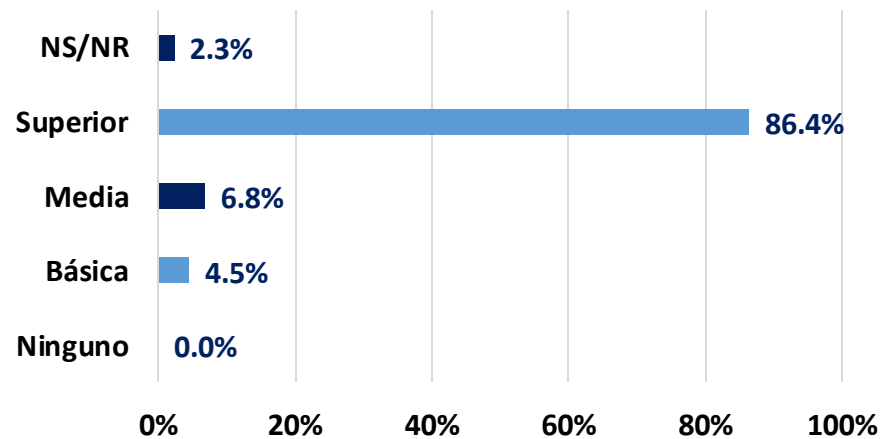
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



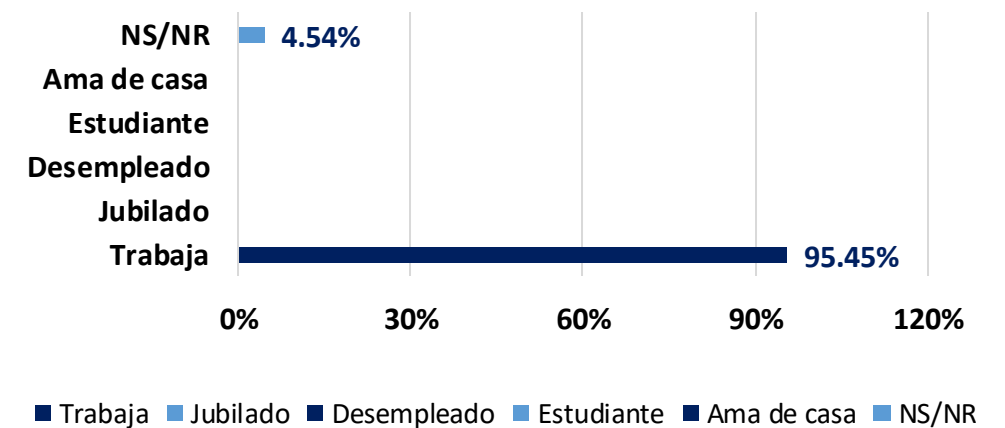
Sexo



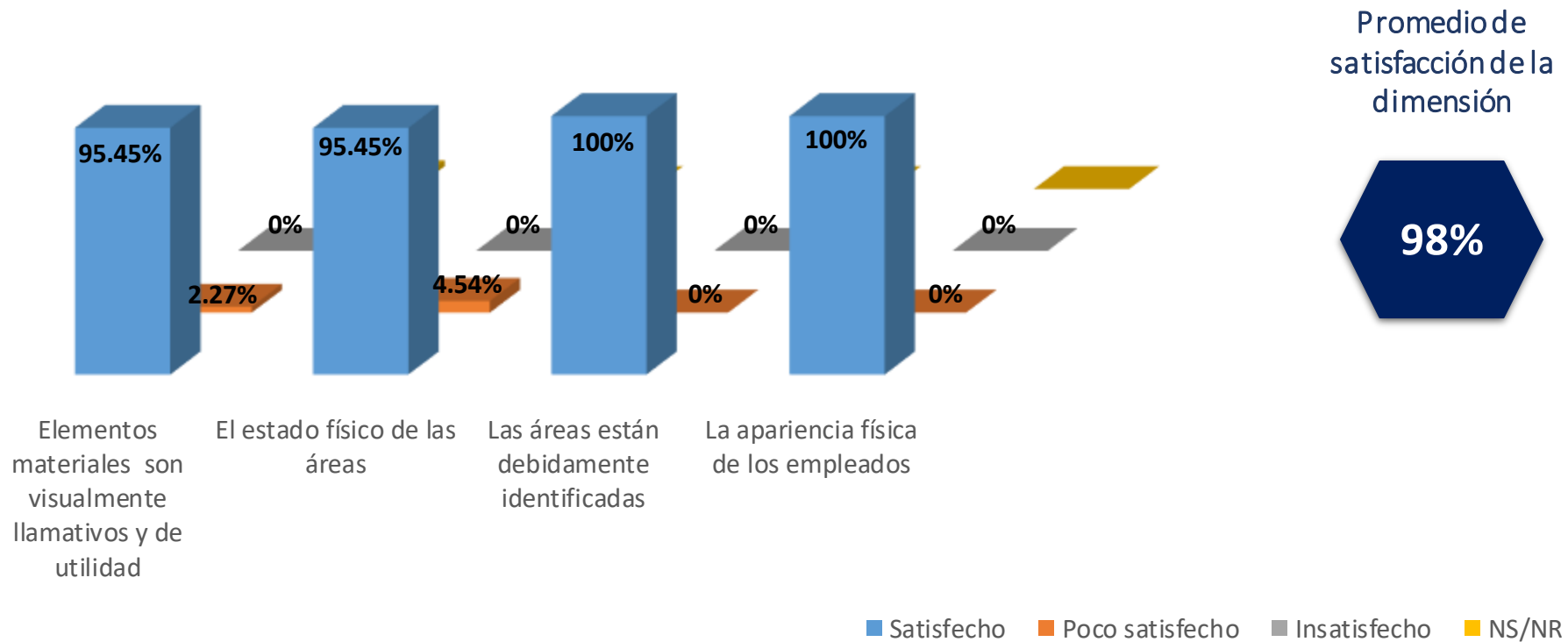
Último grado de estudio alcanzado



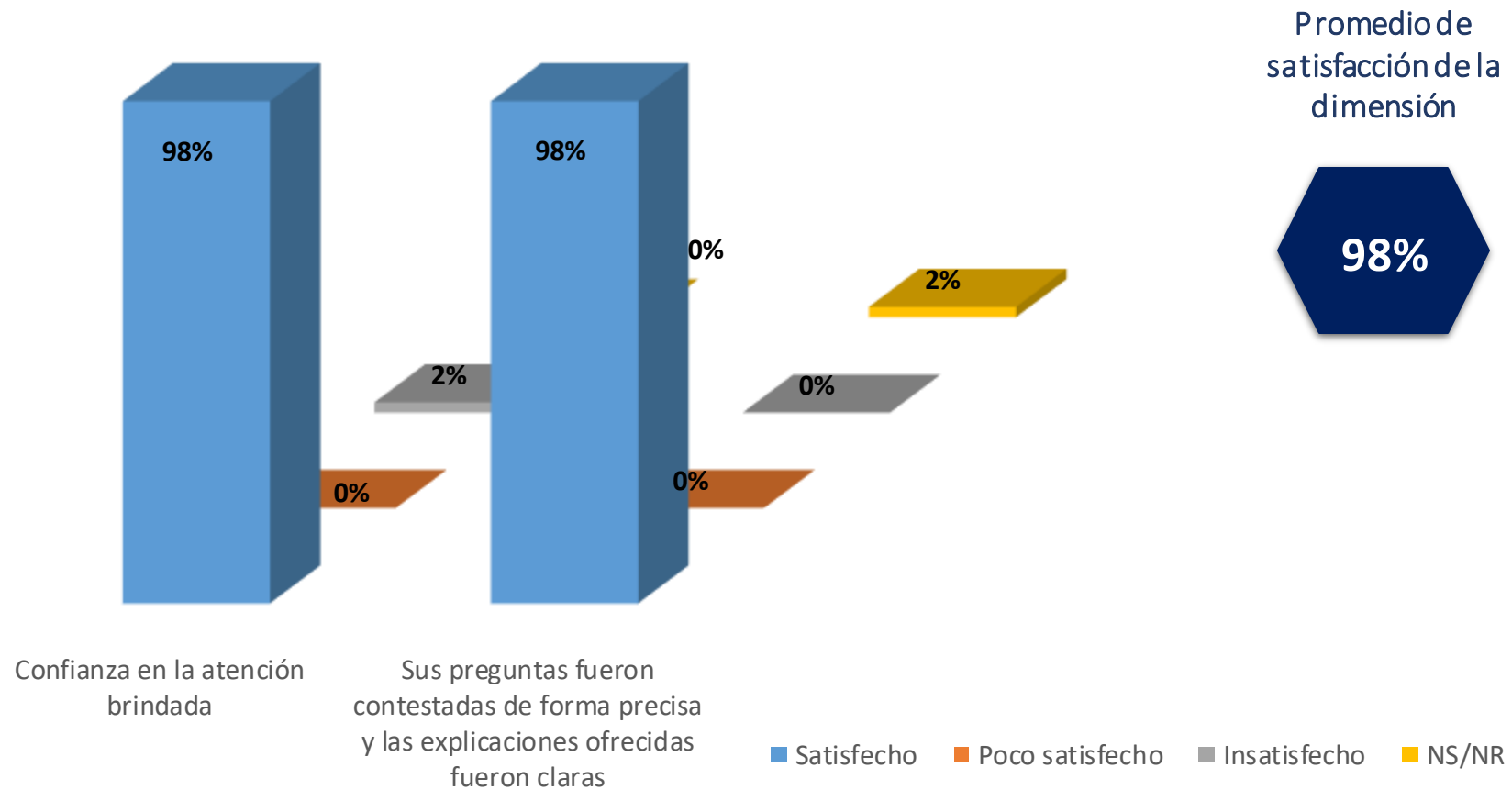
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



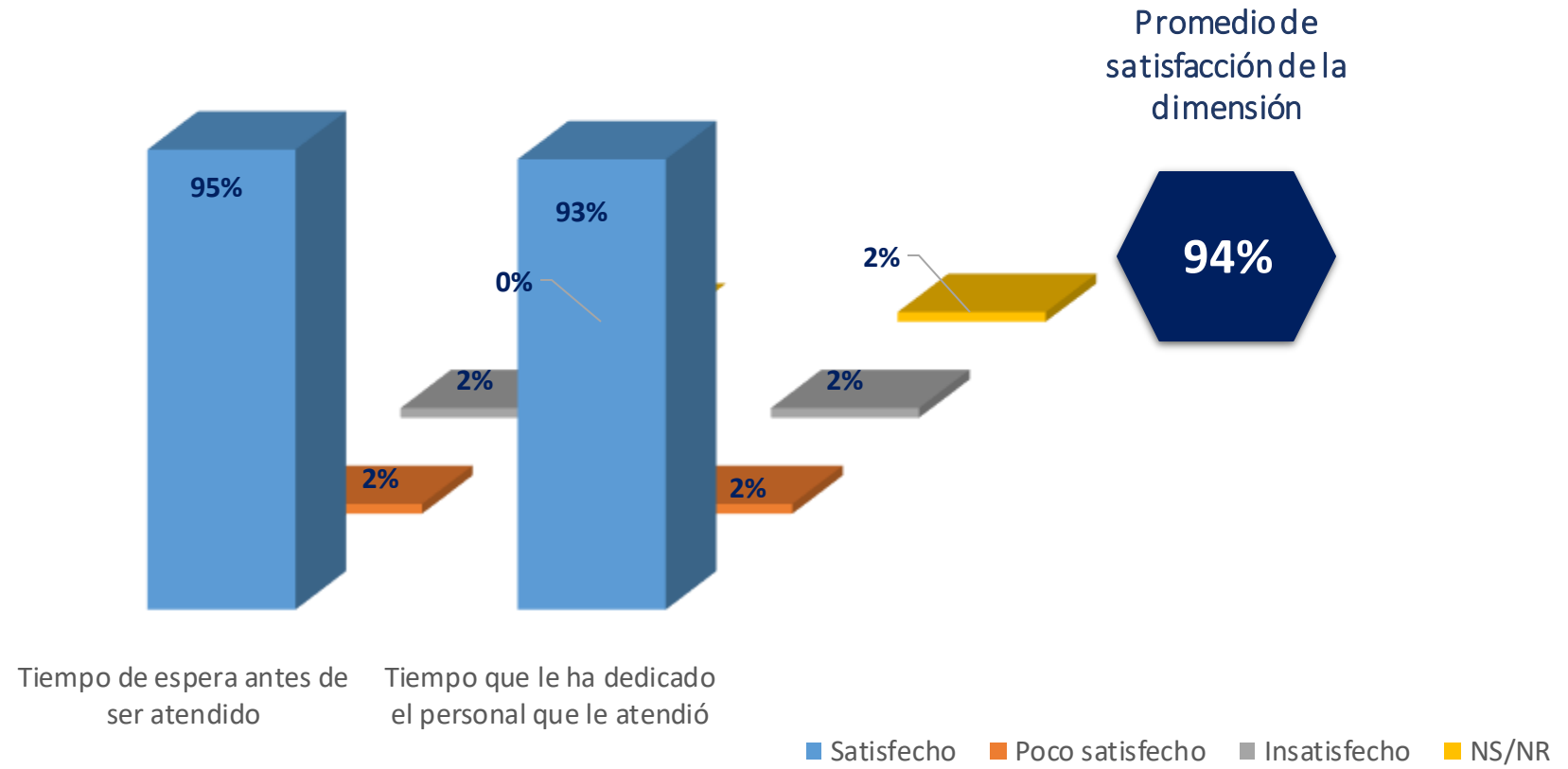
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



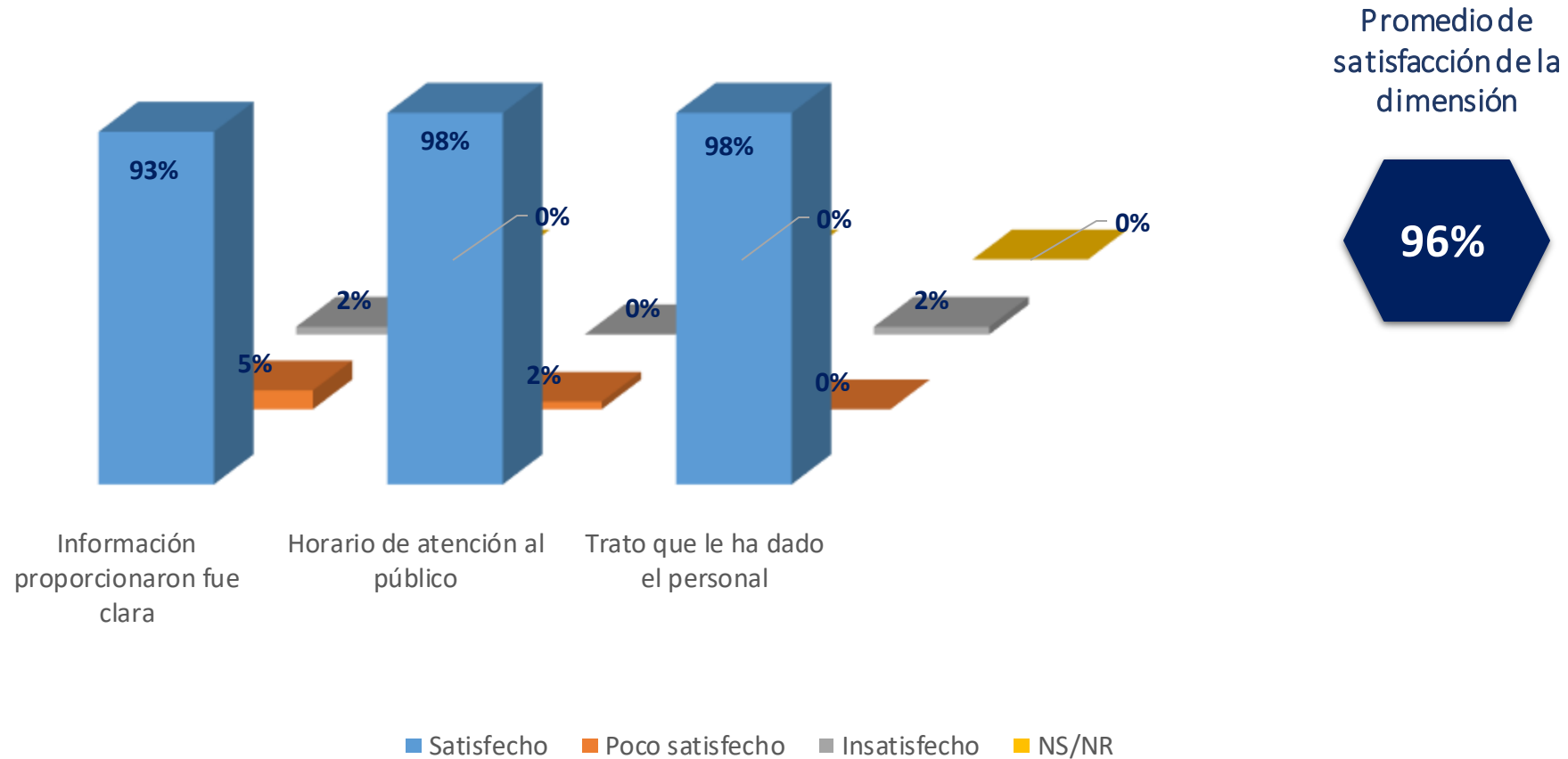
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



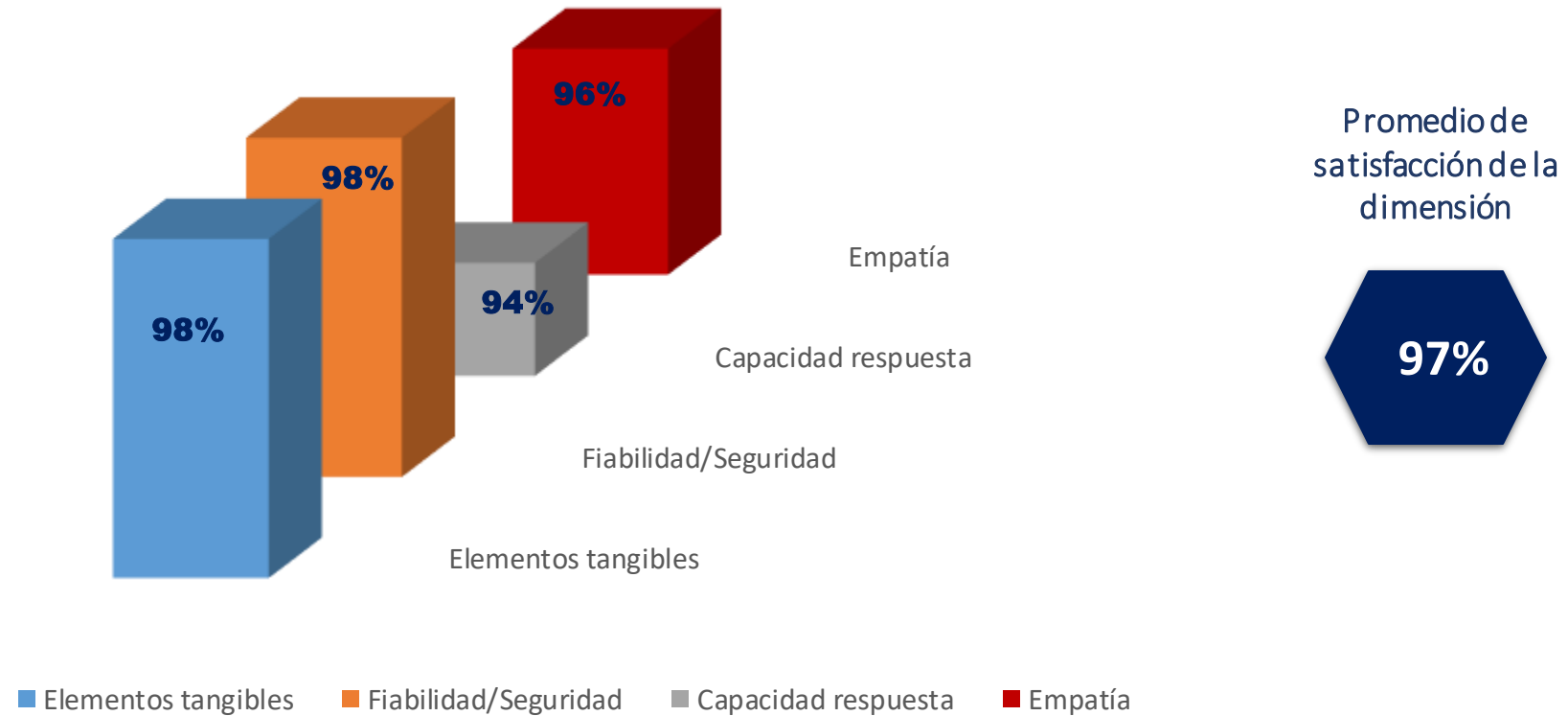
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



DIMENSIÓN: EMPATÍA



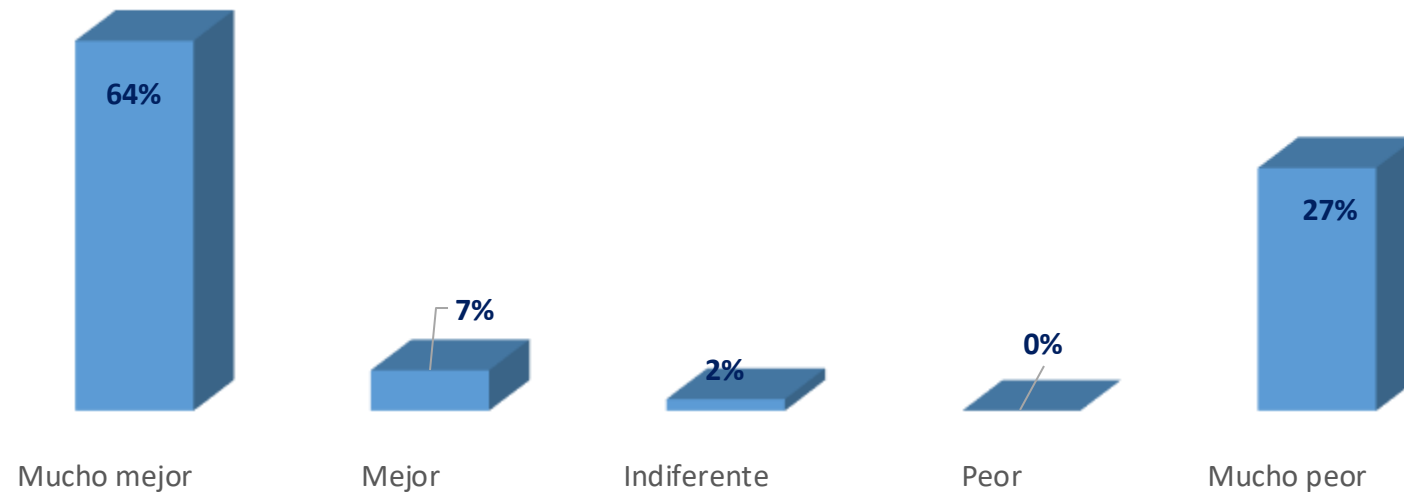
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

El 71 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba



Base: 100% Total muestra

■ Servicio esperado

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



MUSEO
Nacional de
HISTORIA
NATURAL
Prof. Eugenio de Jesús Marciano

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción
de los servicios prestados a
los ciudadanos

97%

ESPECTATIVA SERVICIOS PRESENCIALES



PLAN DE ACCIÓN



MUSEO
Nacional de
HISTORIA
NATURAL
Prof. Eugenio de Jesús Marciano

PLAN DE ACCIÓN MNHN 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Presencial	Capacidad de respuesta	Disminución en el tiempo de espera para recibir el servicio	Seguir trabajando en la optimización de las reservas para visitar el Museo de forma guiada, para así, reducir el tiempo de espera de las instituciones que nos visitan	Mayo 2024	Abril 2024	Departamento de Educación y Oficina de Atención al visitante
Presencial	Expectativa del usuario sobre los servicios	Claridad en la escala de valoración	En el formulario de encuesta sobre los servicios prestados, cambiar la escala de valoración en la pregunta sobre la expectativa de los usuarios sobre el servicio, ya que genera confusión	Mayo 2024	Abril 2024	Departamento de Educación y Oficina de Atención al visitante