

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Turismo

---



Junio 2024



# ÍNDICE

- **INTRODUCCIÓN**
- **FICHA TÉCNICA**
- **METODOLOGÍA**
- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES**
- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES**
- **PLAN DE ACCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Turismo, en su rol de órgano rector en materia de turismo, tiene como función planear, programar, organizar, dirigir, fomentar, coordinar y evaluar las actividades de la Industria Turística del país, determinar y supervisar los polos de desarrollo turístico y orientar los proyectos a realizarse en estos de conformidad con los objetivos, metas y políticas nacionales que determine el Poder Ejecutivo.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a ciudadanos/clientes, de manera presencial y virtual, vinculados a los temas de competencia del MITUR, es decir, gestión de los proyectos turísticos, fomento de la inversión en el sector y regulación de los distintos subsectores que componen la industria turística.

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 carácter virtual y presencial durante el primer semestre 2024.

## FICHA TÉCNICA

- **Población:** Demanda Promedio Mensual de los servicios

<b>Servicios virtuales</b>	<b>162</b>
<b>Servicios Presenciales</b>	<b>29</b>

- **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Turismo
- **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la muestra de 162 servicios virtuales y 29 servicios presenciales
- **METODO A UTILIZAR:** Las encuestas se realizarán a través de la plataforma tecnológica diseñada por el MAP para realizar la encuesta de satisfacción de usuarios.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 4 semanas calendario, a partir del 08 de mayo del 2024, hasta el 29 de mayo 2024
- **RESPONSABLES:** El proceso de presentar los resultados de las encuestas será realizado por la Encargada de la División de Gestión de la Calidad, Felipina De la paz

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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 y 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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos)
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal)

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable / Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- La confianza en la atención brindada
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** 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).

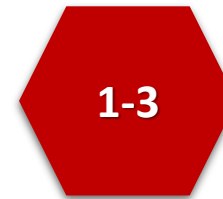
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

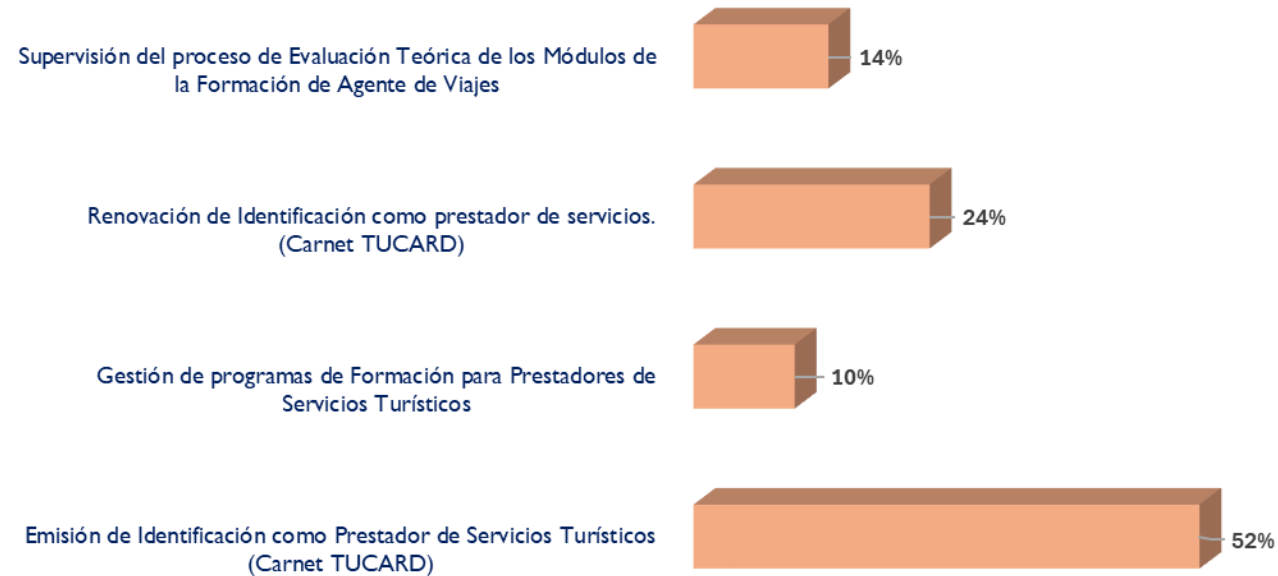




# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

### Servicios Presenciales

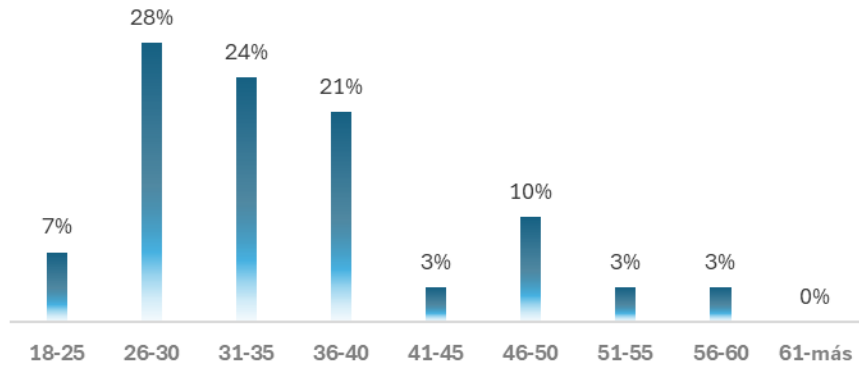


**Total de respuestas:**

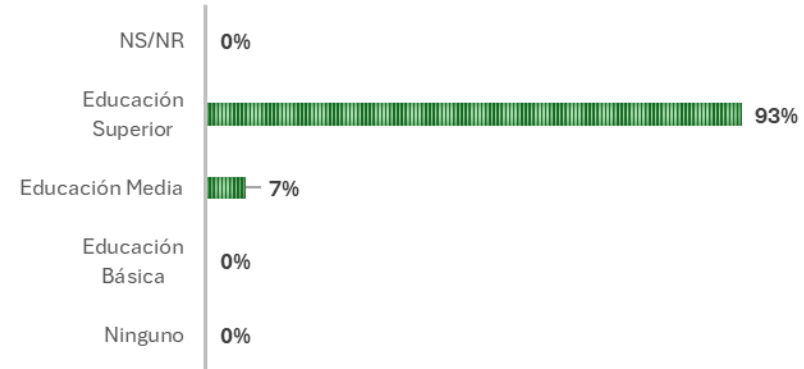
**29**

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

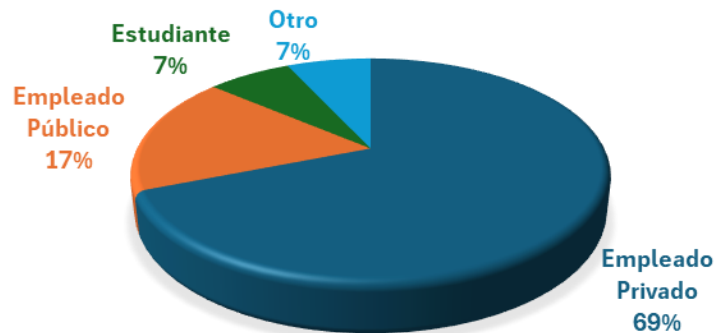
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



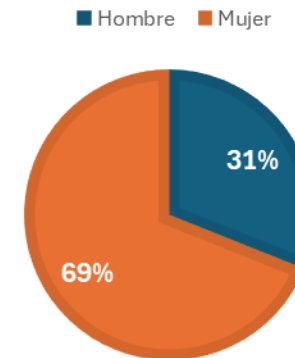
Último grado de estudio alcanzado



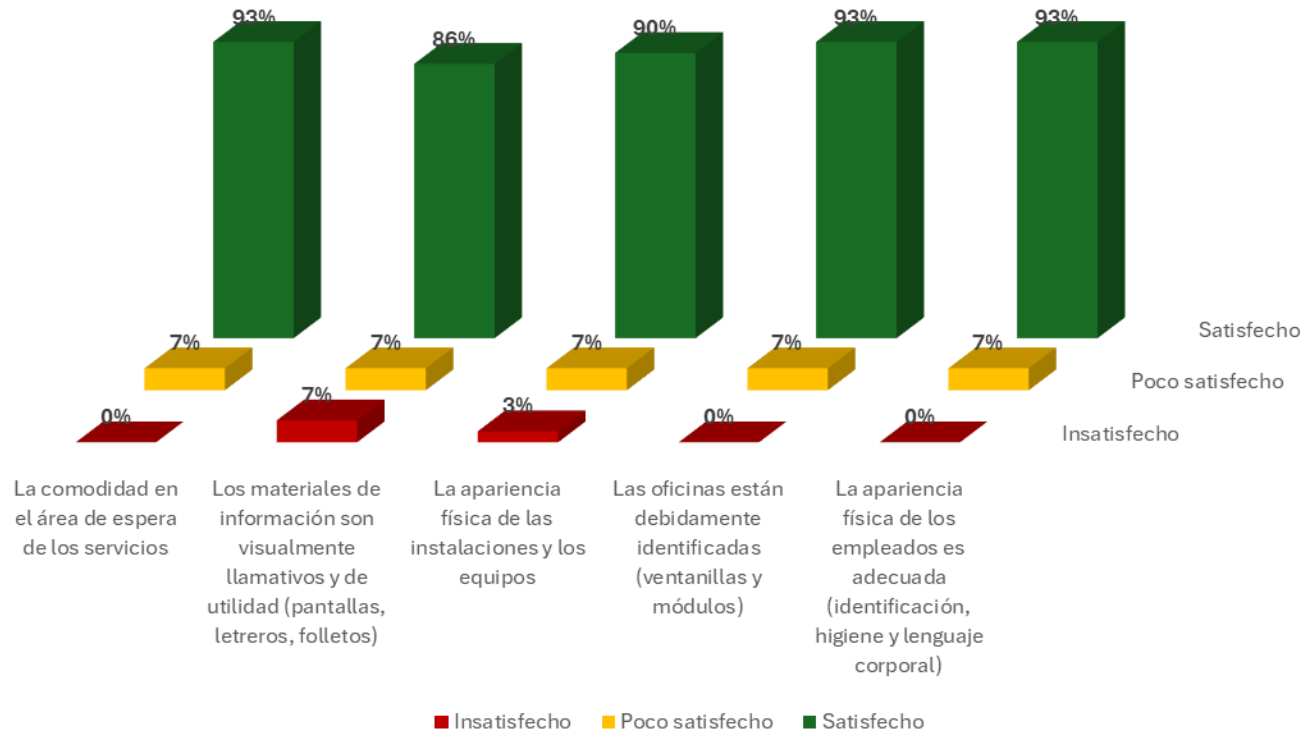
¿Cuál de las siguientes es su ocupación actual?



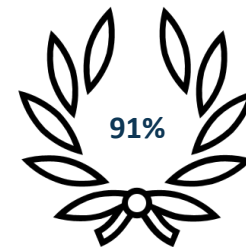
Sexo



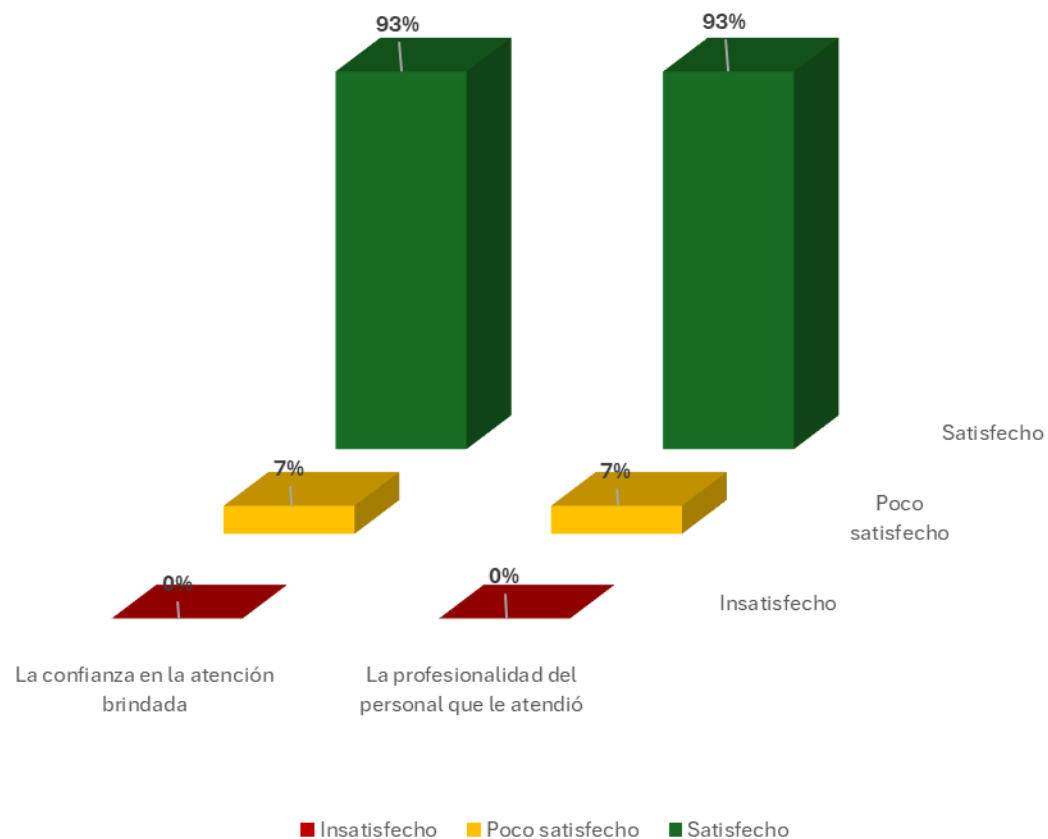
# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



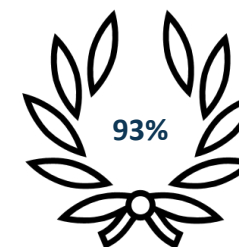
Promedio de satisfacción de la dimensión



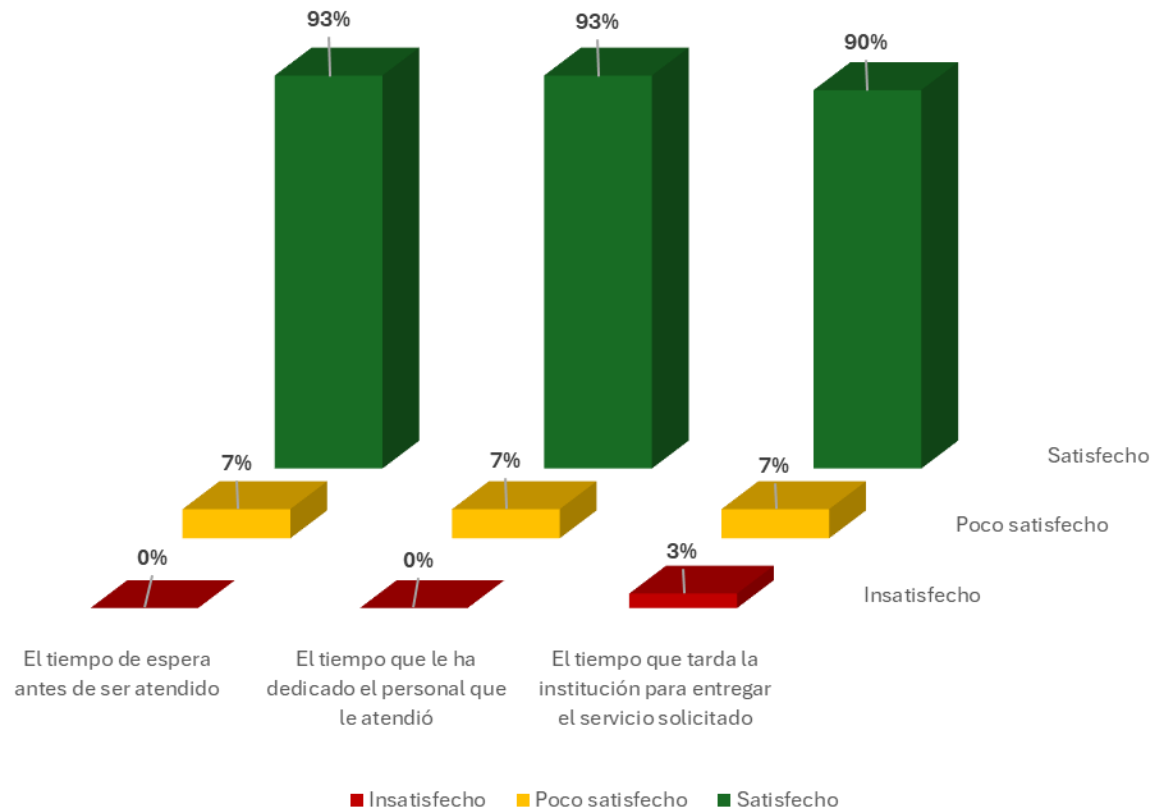
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



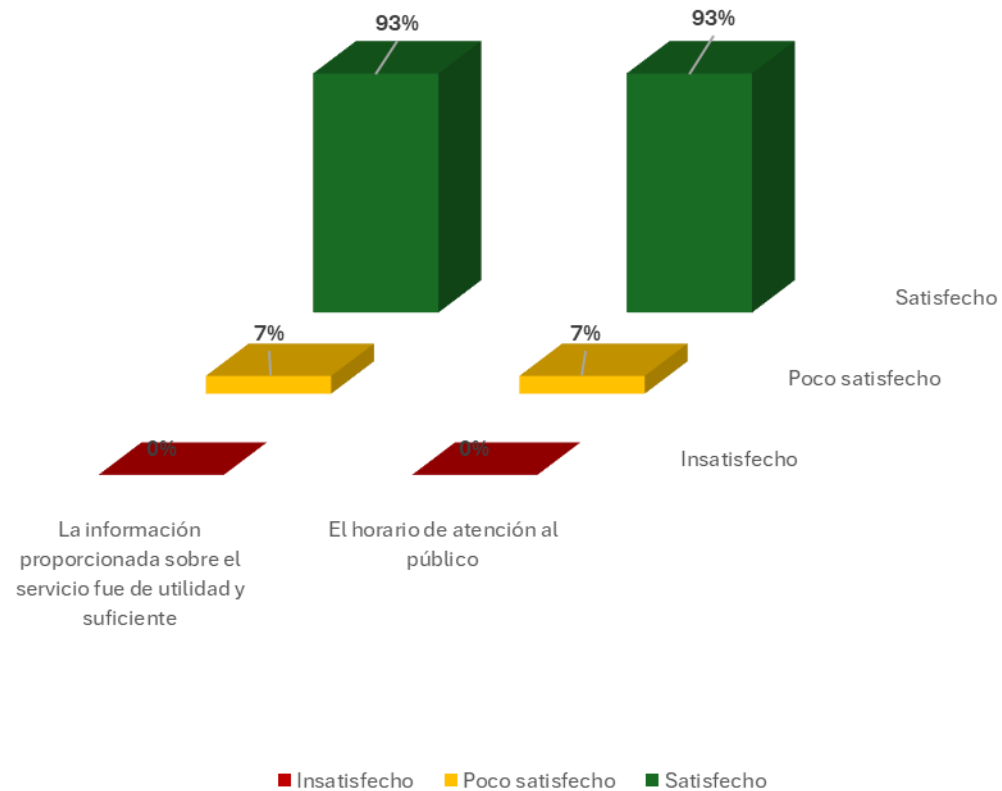
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



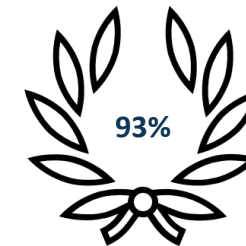
Promedio de satisfacción de la dimensión



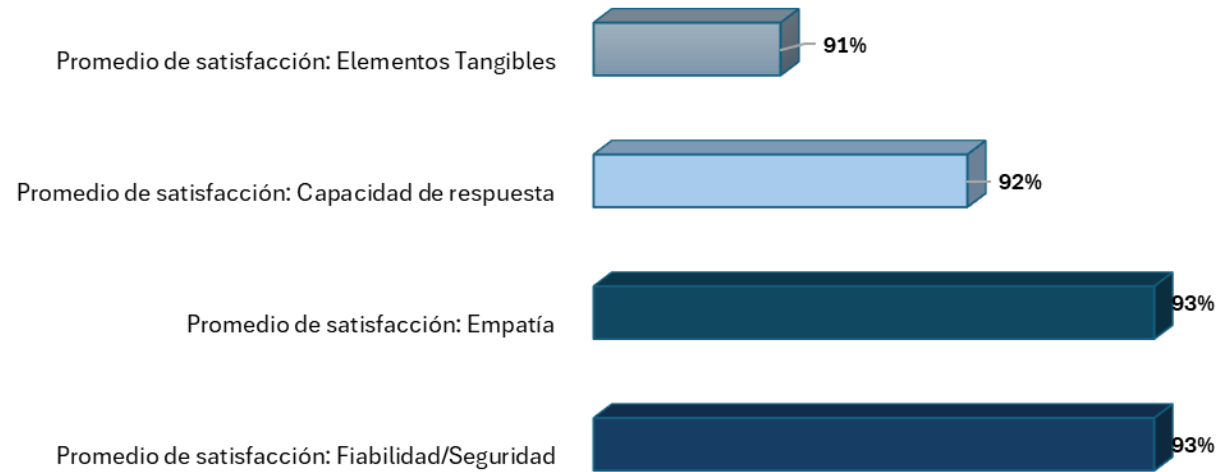
# DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

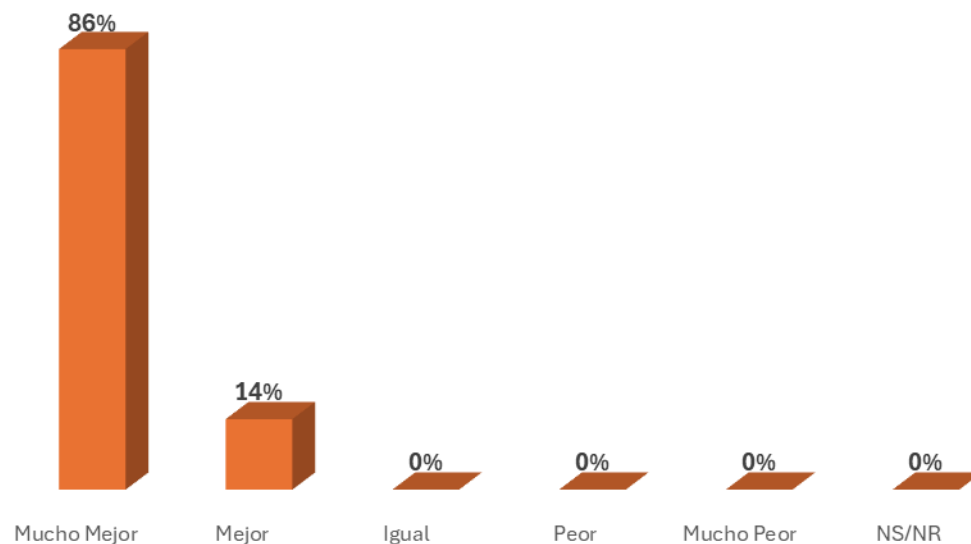


## Índice de Satisfacción General - Presenciales



## SERVICIO ESPERADO

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

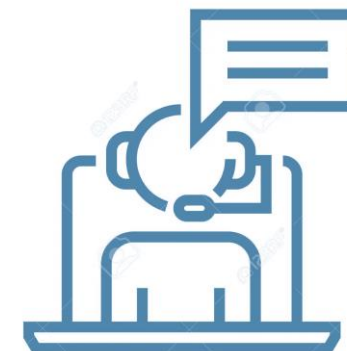


**El 100% del servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaban los ciudadanos/clientes**

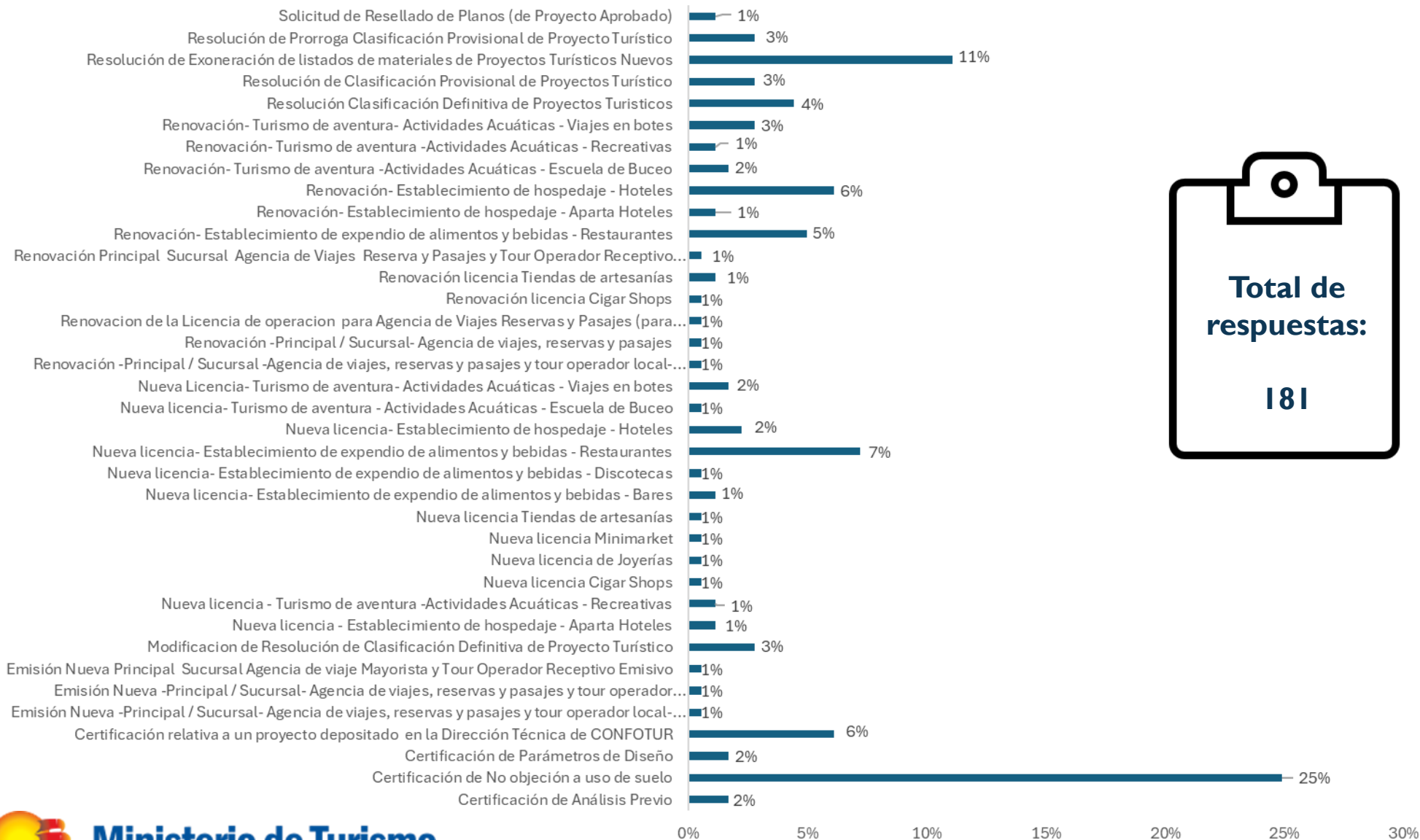


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



## SERVICIOS EN LÍNEA ENCUESTADOS

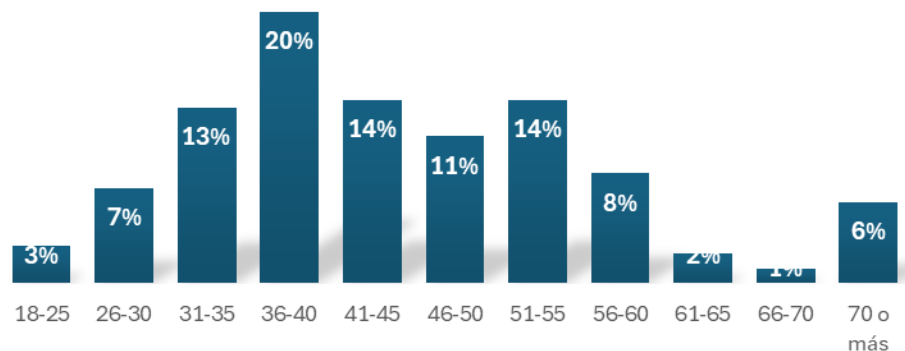


**Total de respuestas:**

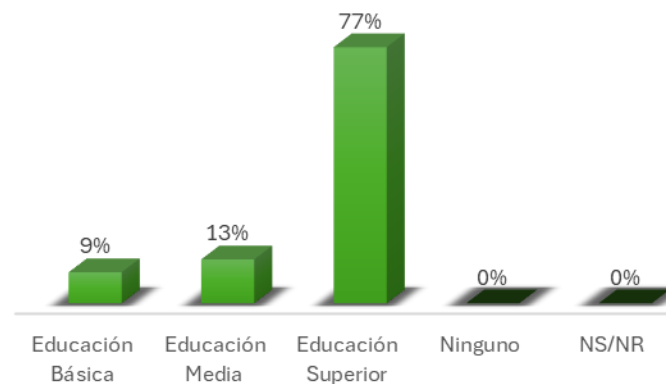
**181**

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

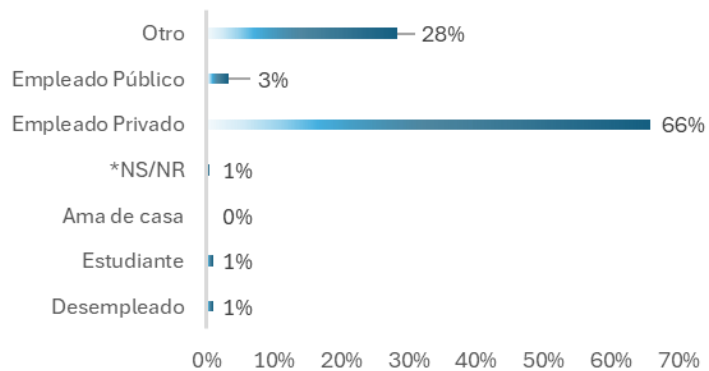
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



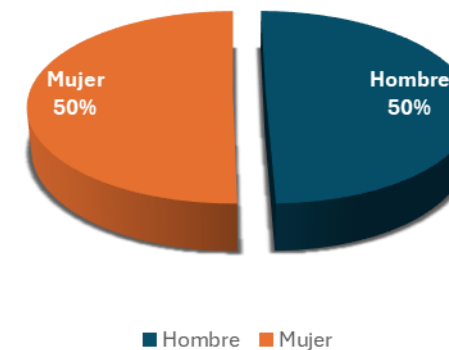
Último grado de estudio alcanzado



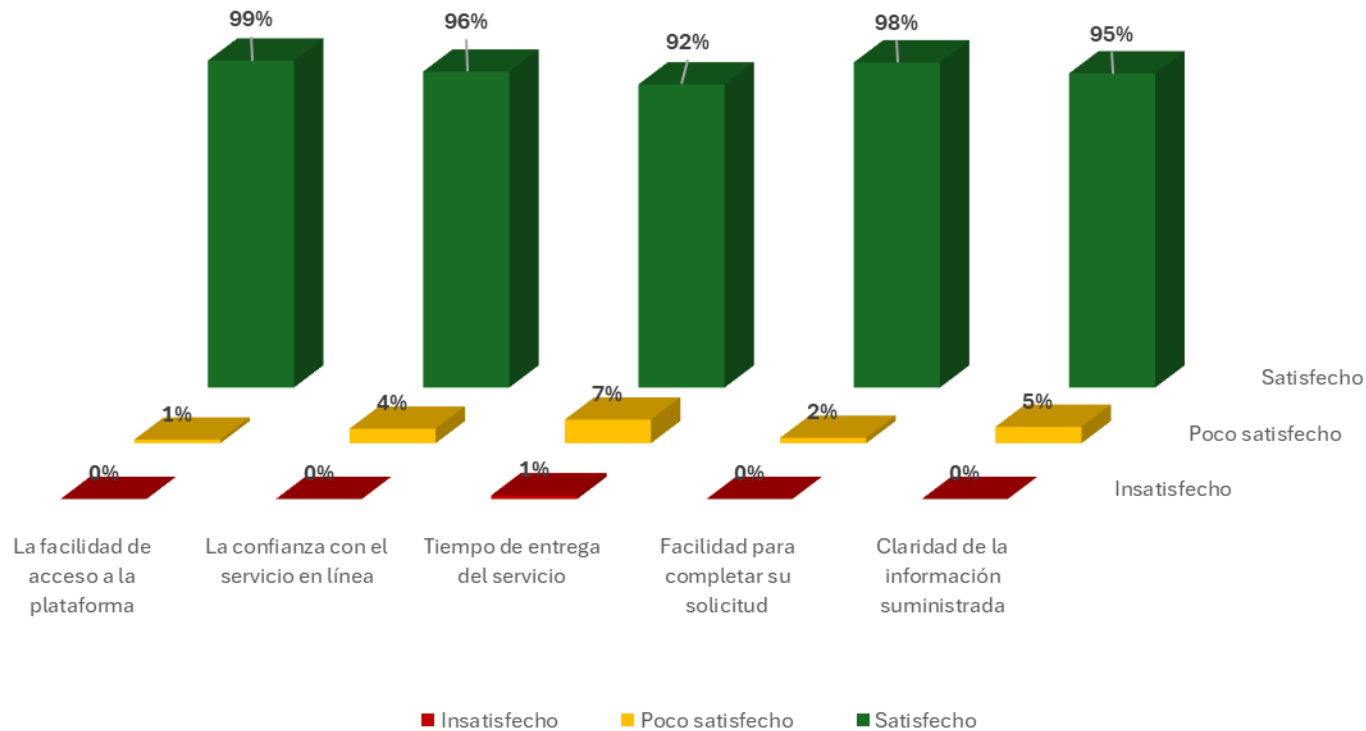
¿En cuál situación se encuentra actualmente...?



Sexo



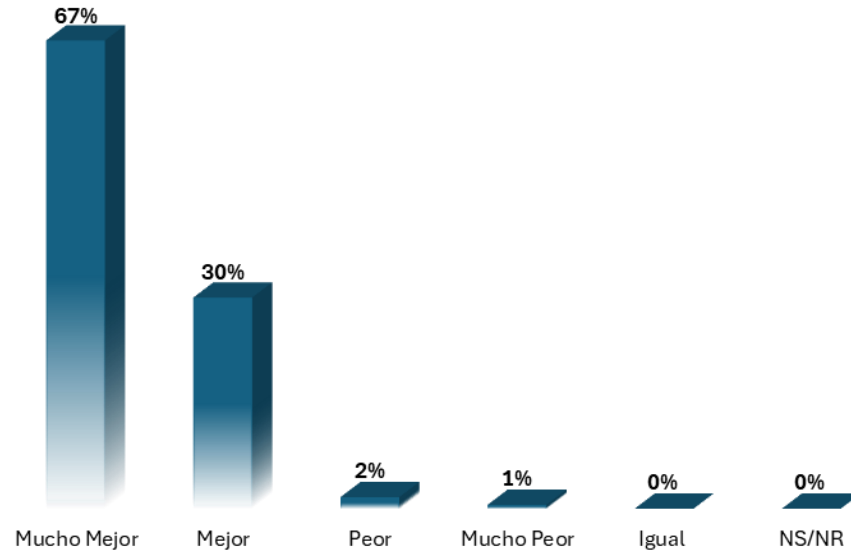
# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES



## Índice de Satisfacción General - Virtuales



## SERVICIO ESPERADO



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

*El 97% del servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaban los ciudadanos/clientes*

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

92%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

96%

94%

# ÍNDICE DE EXPECTATIVA DE USUARIOS



# Índice de Expectativa de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

## Índice de Expectativa

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

100%

Promedio de Satisfacción  
de servicios virtuales (a  
ciudadanos)

97%

98.5%

# PLAN DE ACCIÓN

## Plan de Acción MITUR 2024 – Servicios Virtuales

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Virtuales	Tiempo de entrega del servicio	Eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio	Revisar y efficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, enfocando la atención en los puntos críticos del flujo del proceso	Agosto 2024	Agosto 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planificación y Proyectos (DPP)</li> <li>Dirección de CONFOTUR</li> <li>Dirección de Empresas y Servicios</li> </ul>
Servicios Virtuales	Facilidad para completar su solicitud	Eficientizar el tiempo de la solicitud y orientar al ciudadano cliente en el llenado de los formularios	Colocar video instructivo en la plataforma para que los ciudadanos clientes puedan orientarse sobre como completar la solicitud correctamente	Agosto 2024	Agosto 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planificación y Proyectos (DPP)</li> <li>Dirección de CONFOTUR</li> </ul>
Servicios Virtuales	Claridad de la información suministrada.	Mejora de la interacción entre el MITUR y los ciudadanos/clientes	Colocar video instructivo en la plataforma para que los ciudadanos clientes puedan orientarse sobre las informaciones relevantes a su solicitud	Agosto 2024	Agosto 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planificación y Proyectos (DPP)</li> <li>Dirección de CONFOTUR</li> </ul>

## Plan de Acción MITUR 2024 – Servicios Presenciales

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Presenciales	Tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado	Eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio	Revisar y efficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, enfocando la atención en los puntos críticos del flujo del proceso	Agosto 2024	Agosto 2025	• Dirección de Educación y Formación Turística
Servicios Presenciales	Comodidad en el área de espera de los servicios	Brindar una experiencia agradable a los ciudadanos/clientes mientras esperan ser atendidos	Adecuar el área de recepción para la espera de los ciudadanos/clientes	Agosto 2024	Agosto 2025	• Dirección de Educación y Formación Turística
Servicios Presenciales	Materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos)	Que los ciudadanos se mantengan informados con las noticias y novedades del MITUR	Colocar un mini banner en el área de recepción que contenga las informaciones relevantes a los servicios que ofrece MITUR	Agosto 2024	Agosto 2025	• Dirección de Educación y Formación Turística
Servicios Presenciales	Apariencia física de las instalaciones y los equipos	Generar experiencia visual agradable al ciudadano que visita las oficinas del MITUR	Incluir en el plan de adecuación y/o mantenimiento las oficinas donde se prestan los servicios de Formación y Educación	Agosto 2024	Agosto 2025	• Dirección de Educación y Formación Turística

Elaborado por:

*Felipina De la paz*

Encargada de la División de Gestión de la Calidad  
Ministerio de Turismo