



Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

**ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS**

**PRIMER TRIMESTRE
ENERO - MARZO 2022**

INDICE

Contenido

Introducción	3
Ficha técnica	4
Terminología	5
Resumen Ejecutivo	6
Descripción y análisis de los resultados	7
Tabla y Grafico 1- Distribución por sexo de encuestados	7
Tabla y Grafico 2- Distribución de encuestas por corredores	8
Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, ocupación y edad.	9
Tabla y Grafico 4- Higiene y el estado físico	11
1 - ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?	11
Tabla y Grafico 5 - Elementos materiales	12
2 - ¿Como considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad?	12
Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados	13
3 - ¿cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?	13
Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas	14
4- ¿cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?.....	14
Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas	15
5- ¿cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? ...	15
Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas	16
6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?	16
Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte	17
7- ¿cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?	17
Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad	18
8 - ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?	18
Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal	19
9 - ¿cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?	19
Tabla y Gráfico 13- Conducción	20
10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?.....	20



Tabla y Gráfico 14 - Disposición del conductor/cajero	21
11- ¿cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido?.....	21
Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada	22
12- ¿cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades.?	22
Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal.....	23
13 - ¿cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?	23
Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general	24
14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución? .	24
Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes	25
15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?	25
ANEXOS	26
Formulario de preguntas	27



Introducción

La encuesta de satisfacción al ciudadano es un mecanismo utilizado en la institución con el objetivo de medir la satisfacción y percepción de los usuarios del servicio ofrecido.

Para verificar que el servicio que se ofrece llega al usuario de la forma como se concibe, la realización de estas involucra a todo el personal del departamento de calidad en la gestión y la división de servicio al cliente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para tales fines, se creó el procedimiento “Para Estudio Satisfacción Al Usuario” con el código PR-PLAN-87, cuyo alcance establece que es aplicable a usuarios, suplidores y partes interesadas. Tiene dos documentos de referencias que son, el formulario de evaluación a bordo de los autobuses y el formulario de encuesta.

La metodología utilizada fue un cuestionario digital a usuarios del servicio, mediante encuesta personalizada, utilizando dispositivos móviles, la cual estuvo bajo la coordinación general de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el departamento de calidad en la gestión. El Equipo Técnico estuvo conformado por tres (3) colaboradores y el equipo encuestador estuvo conformado por siete (7) colaboradores.



Ficha técnica

Universo	Fueron entrevistados los usuarios del servicio de transporte de pasajero, de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, de la Provincia Santo Domingo y Santiago.
Ámbito	Se realizó el levantamiento en los corredores de la Provincia Santo Domingo y Santiago.
MUESTRA	385 encuestas, con un margen general de error de +5,0%, con un nivel de confianza de 95%, y P=Q es decir p/q=50/50, como caso más desfavorable, distribuida de forma proporcional al número de usuario que utiliza el servicio en los corredores de Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.
Método para utilizar	Se utilizó un cuestionario estructurado, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta, en los diversos corredores de la provincia Santo Domingo y Santiago.
Fecha del trabajo	Del 28 de febrero al 04 de Marzo del año 2022.
Dirección y departamento	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento Calidad en la Gestión) – (División de Servicio al Cliente)
Analistas redactores	Lic. Jose Angel Ortiz Beltre / Ruth De los Santos / Iván Fernández



Terminología

Estadística: Es la parte de las Matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

La estadística descriptiva: Es el conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos.

Muestra: Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

Encuesta: Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.



Resumen Ejecutivo

Durante la realización la encuesta de satisfacción al usuario se obtuvieron los siguientes resultados, la cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, dentro de las cuales su población conto con 221 hombres y 164 mujeres.

Determinando que ambos sexos en proporciones similares son usuario del servicio que ofrece la institución, reflejando el 57.40% los hombres y las mujeres el 42.60% restante.

Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron, Corredor 27 de febrero 36.36%, Corredor Kennedy con 14.55% y Corredor Ciudad Juan Bosch 15.84%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

Al realizar la primera pregunta los resultados arrojaron que el 91.17%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, el 8.05% poco satisfecho y solo 0.26% insatisfecho.

Por su parte la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 81.56% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 16.36%, poco satisfecho y solo el 1.30% de los usuarios están insatisfechos.

Con relación a los (uniforme, identificación, higiene) el 88.31% de los usuarios-clientes se encuentra satisfechos, mientras que el 10.91% pocos satisfecho, y solo 0.78% insatisfecho.

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 85.19% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 13.25% poco satisfechos, y solo el 0.26% insatisfecho.

En relación con el horario de servicio de transporte el 95.06% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 3.12% externo estar poco satisfecho, y solo un 0.52% insatisfecho.

Por otro lado, el tiempo de espera en las paradas mostro que el 70.12% de los usuarios y clientes se sientes satisfechos, mientras que el 23.12% se encuentra poco satisfecho y solo el 5.45% insatisfecho.

La confianza de la seguridad de los autobuses, el 95.32% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 3.38% poco satisfecho.

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 98.18% externan estar satisfechos, mientras el 1.30% poco satisfecho y solo un 0.52% insatisfecho.

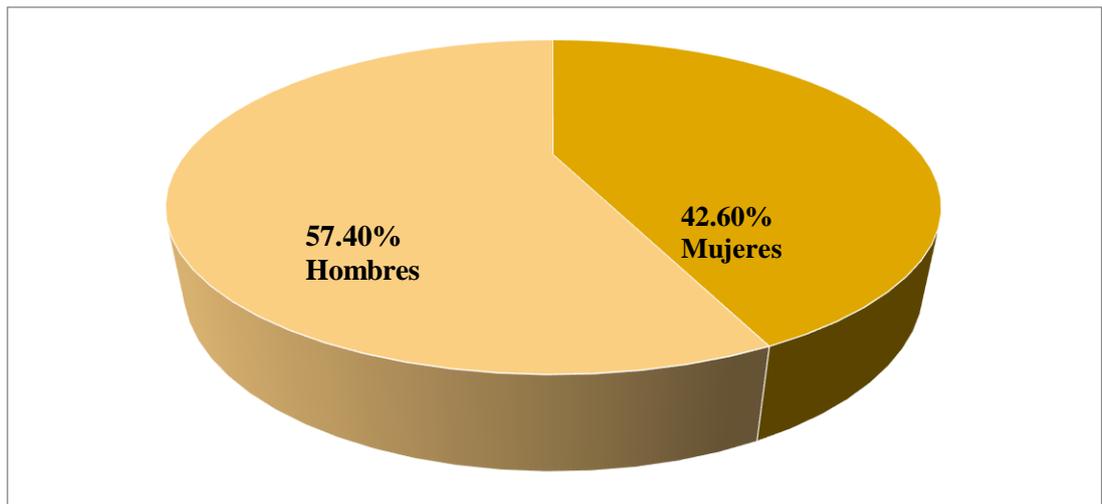


Descripción y análisis de los resultados

Tabla y Grafico 1- Distribución por sexo de encuestados

La cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, dentro de las cuales su población conto con 221 hombres y 164 mujeres.

Sexo	Cantidad
Hombre	221
Mujer	164
Total general	385



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

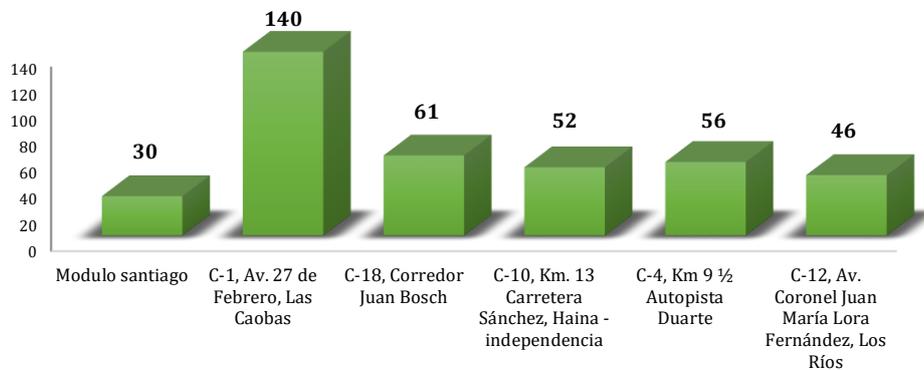
Los resultados obtenidos indican, ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la institución, reflejando el 57.40% los hombres y las mujeres el 42.60% restante.

Tabla y Grafico 2- Distribución de encuestas por corredores

Se seleccionaron 5 corredores en Santo domingo y el módulo de Santiago el cual cuenta con dos corredores agrupados.

Corredores	Cantidad	Participación
<i>Corredor 27 de febrero</i>	140	36.36%
<i>Corredor Ciudad Juan Bosch</i>	61	15.84%
<i>Corredor Independencia</i>	52	13.51%
<i>Corredor Kennedy</i>	56	14.55%
<i>Corredor Los Ríos</i>	46	11.95%
<i>Modulo Santiago</i>	30	7.79%
Total general	385	100%

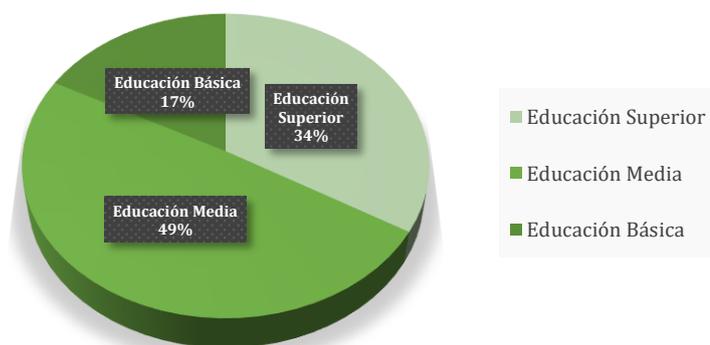
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente



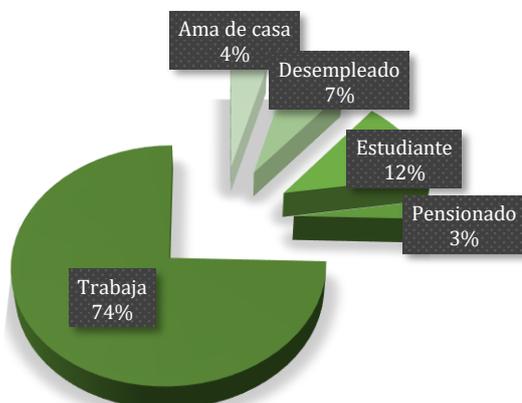
Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron, Corredor 27 de febrero 36.36%, Corredor Kennedy con 14.55% y Corredor Ciudad Juan Bosch 15.84%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

Tablas y Gráficos 3 -Niveles educativos, ocupación y edad.

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<i>Educación básica</i>	129	23.38%
<i>Educación Media</i>	190	44.94%
<i>Educación Superior</i>	66	31.69%
Total general	385	100%



Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<i>Ama de casa</i>	16	4.16%
<i>Desempleado</i>	26	6.75%
<i>Estudiante</i>	45	11.69%
<i>Pensionado</i>	11	2.86%
<i>Trabaja</i>	287	74.55%
Total general	385	100%



<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>18 a 24 años</i>	65	16.88%
<i>25 a 31 años</i>	66	17.14%
<i>32 a 38 años</i>	93	24.16%
<i>39 a 45 años</i>	66	17.14%
<i>46 a 52 años</i>	53	13.77%
<i>53 a 59 años</i>	24	6.23%
<i>más de 60 años</i>	18	4.68%
<i>Total general</i>	385	100%

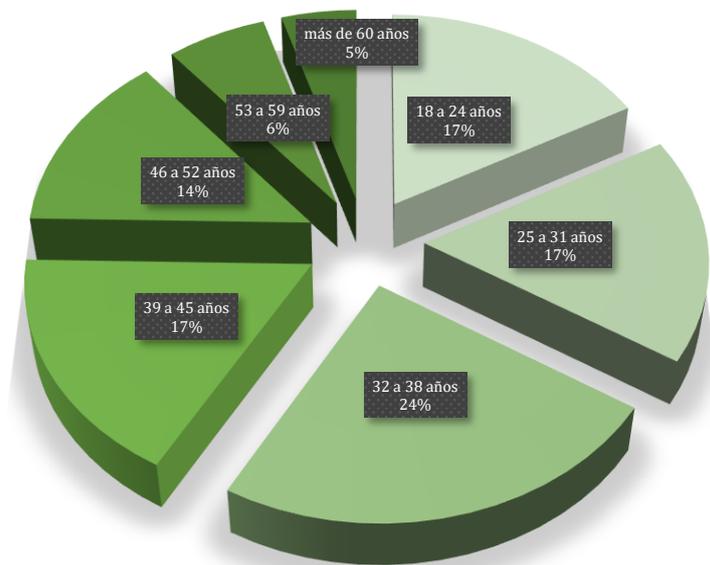
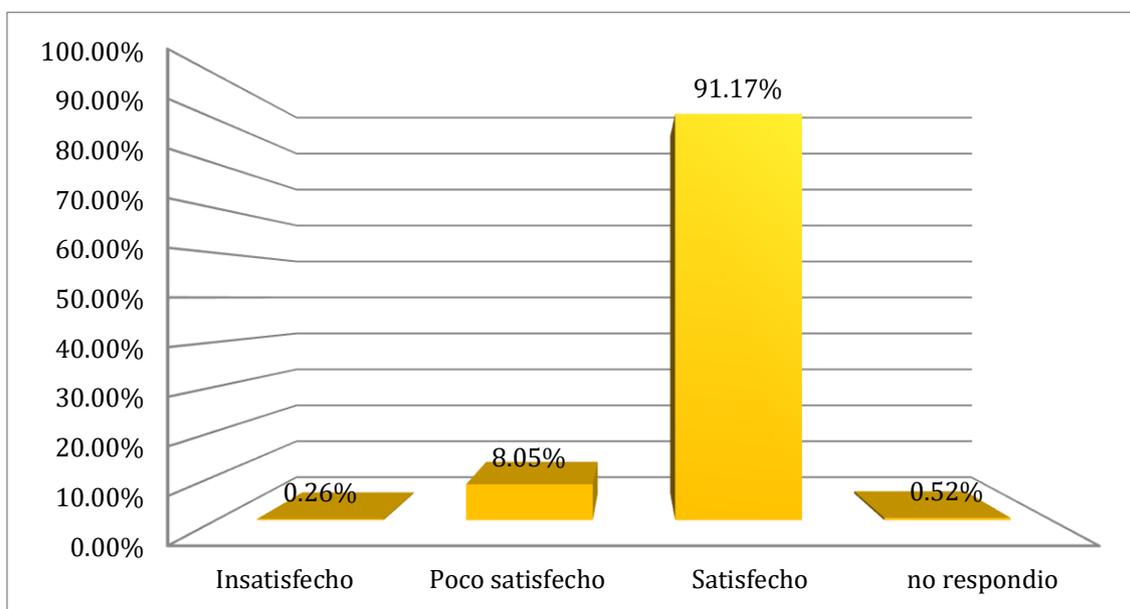


Tabla y Grafico 4- Higiene y el estado físico

1 - ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	31	8.05%
Satisfecho	351	91.17%
No respondió	2	0.52%
Total	385	100%



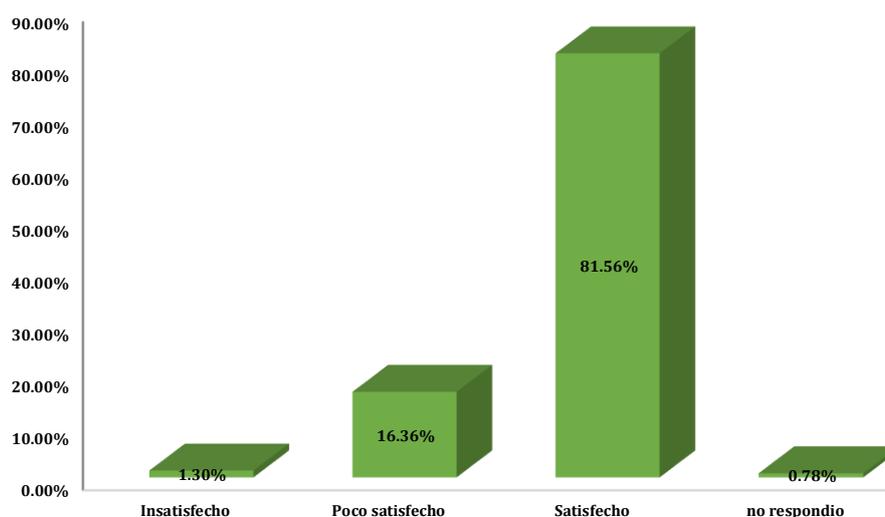
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Al realizar la primera pregunta los resultados arrojaron que el 91.17%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, el 8.05% poco satisfecho y solo 0.26% insatisfecho.

Tabla y Grafico 5- Elementos materiales

2 - ¿Como considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco satisfecho</i>	63	16.36%
<i>Satisfecho</i>	314	81.56%
<i>no respondio</i>	3	0.78%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

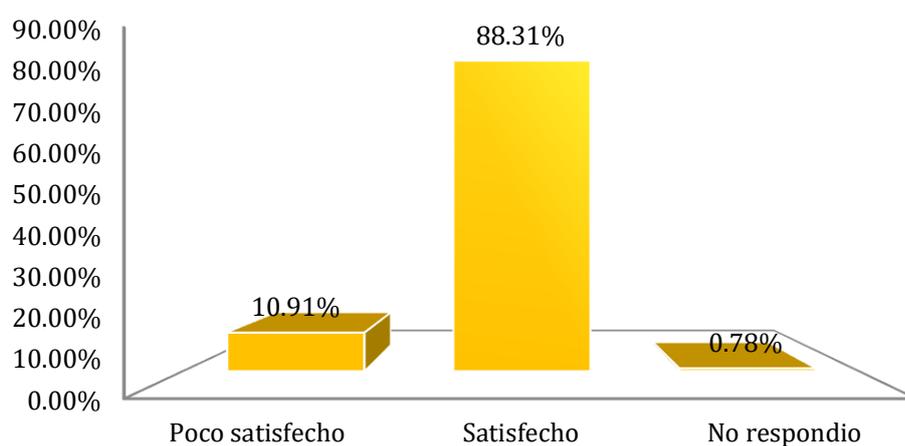
Con base a los resultados arrojados por la recolección de datos en la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 81.56% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 16.36%, poco satisfecho y solo el 1.30% de los usuarios están insatisfechos con los elementos materiales visibles internos y externos de las unidades.



Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados

3 - ¿cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	42	10.91%
Satisfecho	340	88.31%
No respondió	3	0.78%
Total	385	100.00%



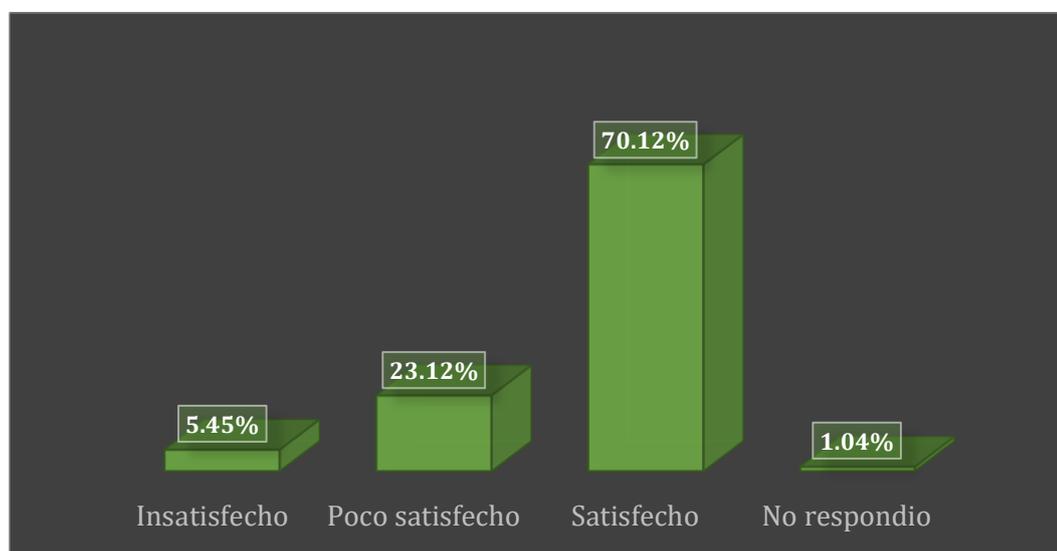
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Con relación a los resultados arrojados en la recolección de datos en la tercera pregunta, (uniforme, identificación, higiene) el 88.31% de los usuarios-clientes se encuentra satisfechos, mientras que el 10.91% pocos satisfecho, y solo 0.78% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas

4- ¿cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?

<i>clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	21	5.45%
<i>Poco satisfecho</i>	89	23.12%
<i>Satisfecho</i>	271	70.39%
<i>No respondió</i>	4	1.04%
Total	385	100.00%



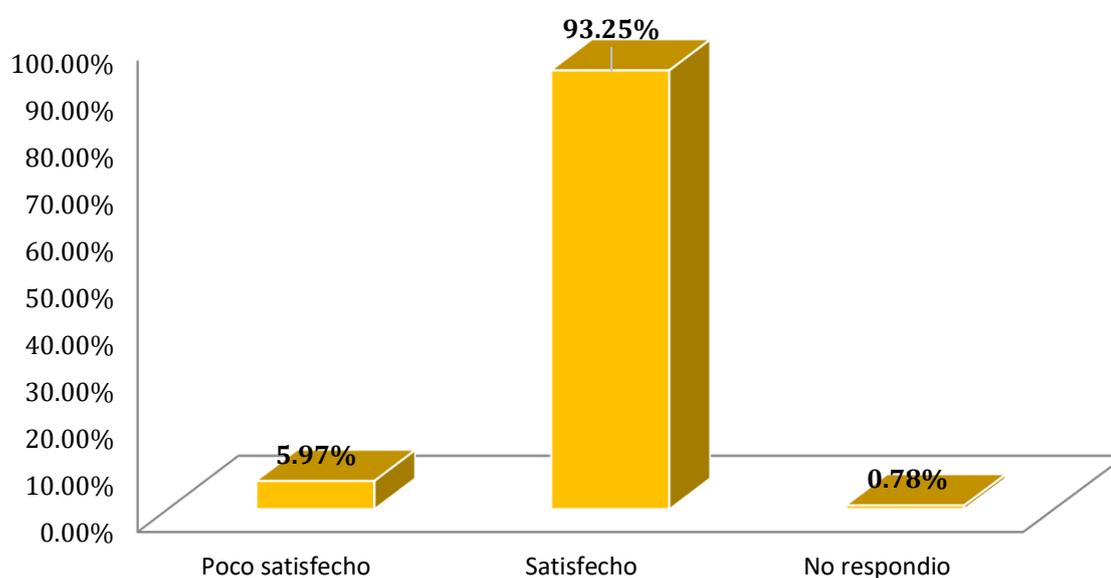
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados arrojados de las encuestas muestran que el 70.12% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, mientras que el 23.12% se encuentra poco satisfecho y solo el 5.45% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas

5- ¿cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?

clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	23	5.97%
Satisfecho	359	93.25%
No respondió	3	0.78%
Total	385	100.00%



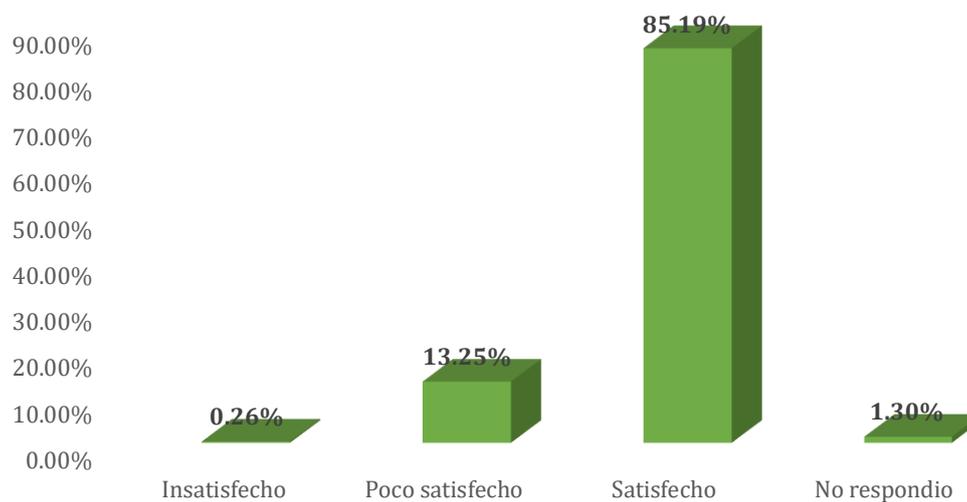
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 93.25% de la población estudiada respondió satisfecho ante la pregunta No.5 donde se indaga sobre la valoración de cortesía y atención mostrada por los conductores, mientras que el 5.97% se siente poco satisfecho y solo el 0.78% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas

6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco satisfecho</i>	51	13.25%
<i>Satisfecho</i>	328	85.19%
<i>No respondió</i>	5	1.30%
Total	385	100.00%



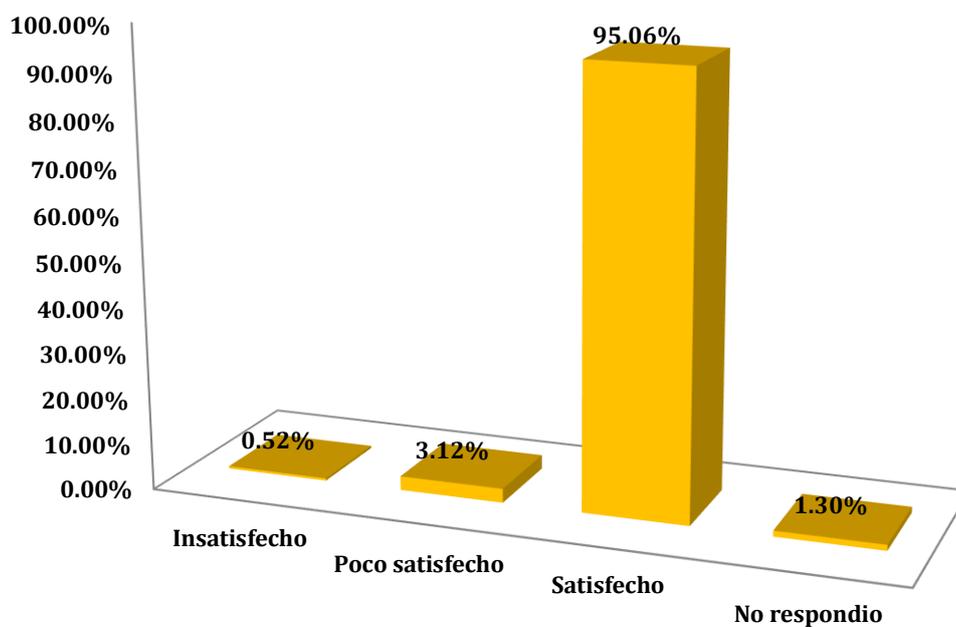
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 85.19% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 13.25% poco satisfechos, y solo el 0.26% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte

7- ¿cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	12	3.12%
Satisfecho	366	95.06%
No respondió	5	1.30%
Total	385	100.00%



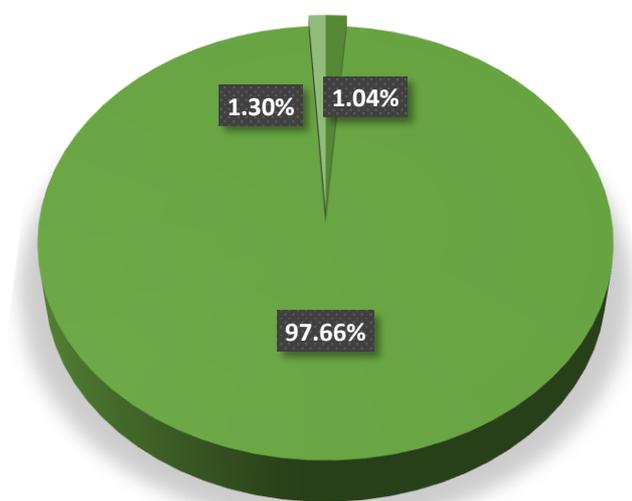
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

En relación con el horario de servicio de transporte el 95.06% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 3.12% externo estar poco satisfecho, y solo un 0.52% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad

8 - ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Poco satisfecho</i>	5	1.30%
<i>Satisfecho</i>	376	97.66%
<i>No respondió</i>	4	1.04%
Total	385	100.00%



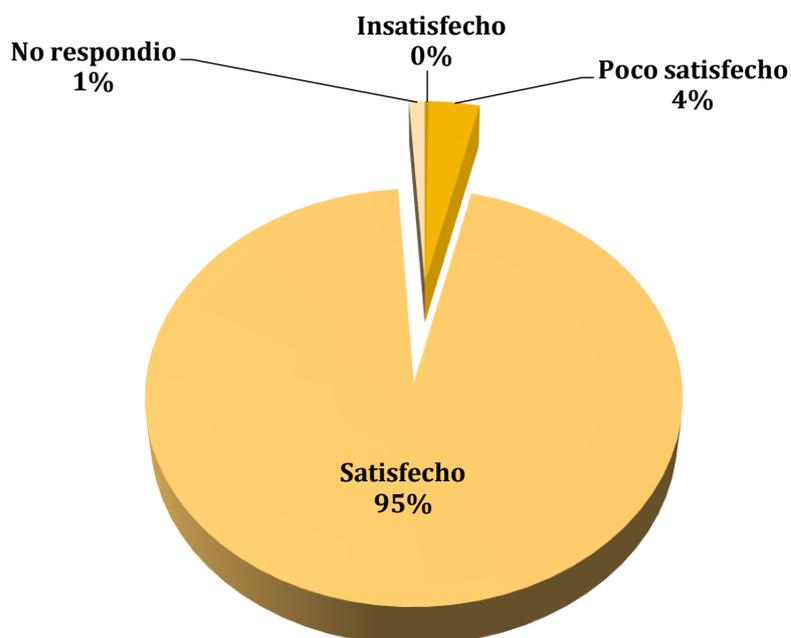
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en la respuesta de los usuarios el 97.66% consideran seguros los autobuses, mientras el 1.30% se encuentra poco satisfecho, y solo el 1.30% no respondió.

Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal

9 - ¿cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?

clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	13	3.38%
Satisfecho	367	95.32%
No respondió	4	1.04%
Total	385	100.00%



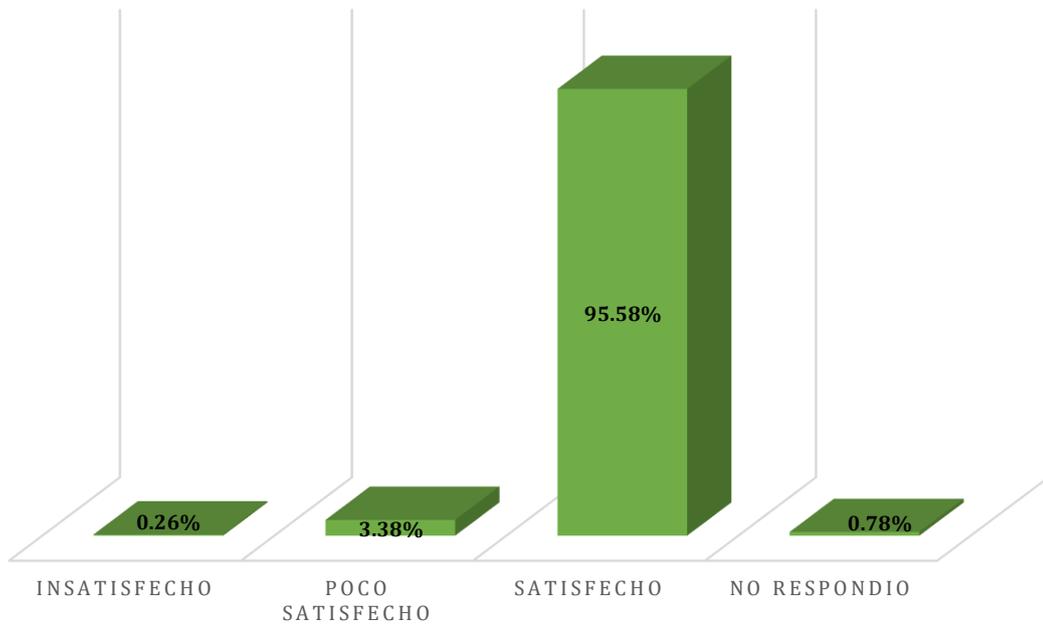
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 95.32% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 3.38% poco satisfechos y solo el 0.26% insatisfechos.

Tabla y Gráfico 13- Conducción

10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

<i>clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco satisfecho</i>	13	3.38%
<i>Satisfecho</i>	368	95.58%
<i>No respondió</i>	3	0.78%
Total	385	100.00%



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

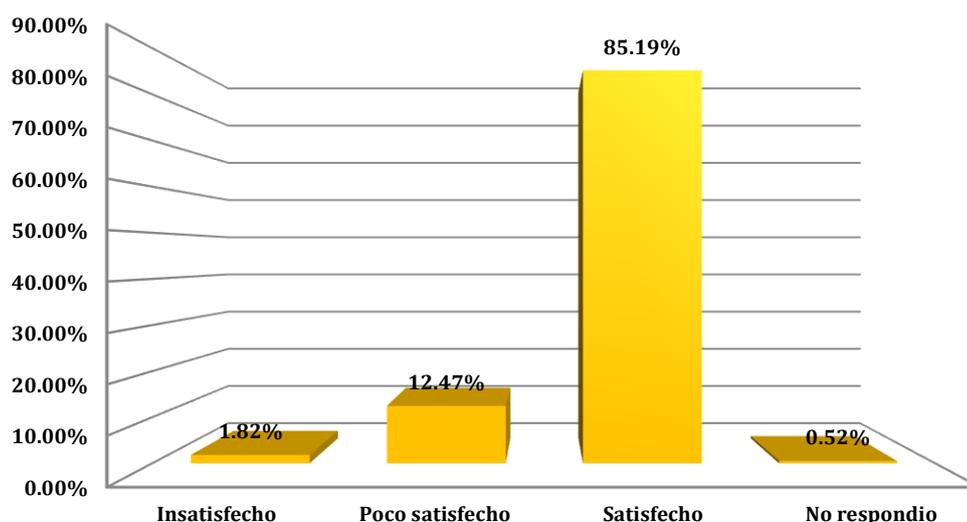
Basado en las respuestas de los usuarios el 95.58% de la población valora como bueno el manejo de los choferes, mientras el 3.38% respondió insatisfecho y solo 0.26% insatisfecho.



Tabla y Gráfico 14 - Disposición del conductor/cajero

11- ¿cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido?

clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	7	1.82%
Poco satisfecho	48	12.47%
Satisfecho	328	85.19%
No respondio	2	0.52%
Total	385	100.00%



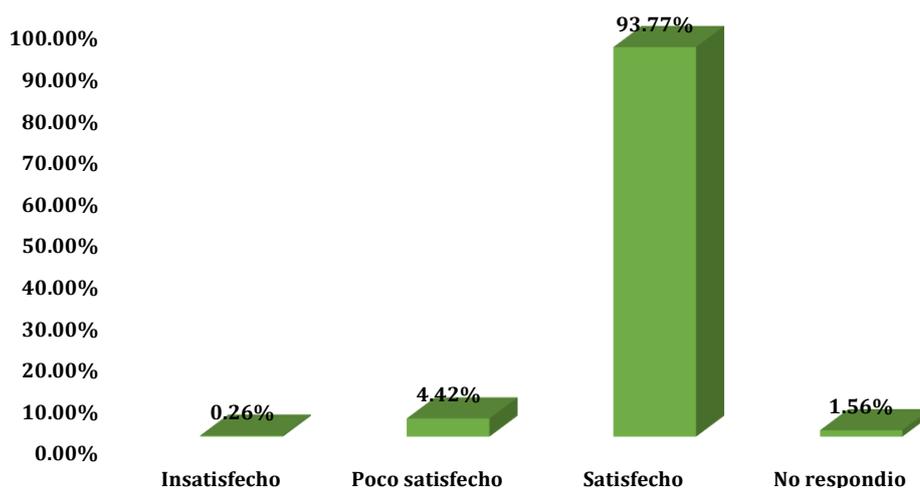
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 85.19% de la población encuestada se siente satisfecho por el trato brindado por los choferes y cajeros, mientras el 12.47% se siente poco satisfecho y solo el 1.82% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada

12- ¿cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco satisfecho</i>	17	4.42%
<i>Satisfecho</i>	361	93.77%
<i>No respondió</i>	6	1.56%
Total	385	100.00%



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

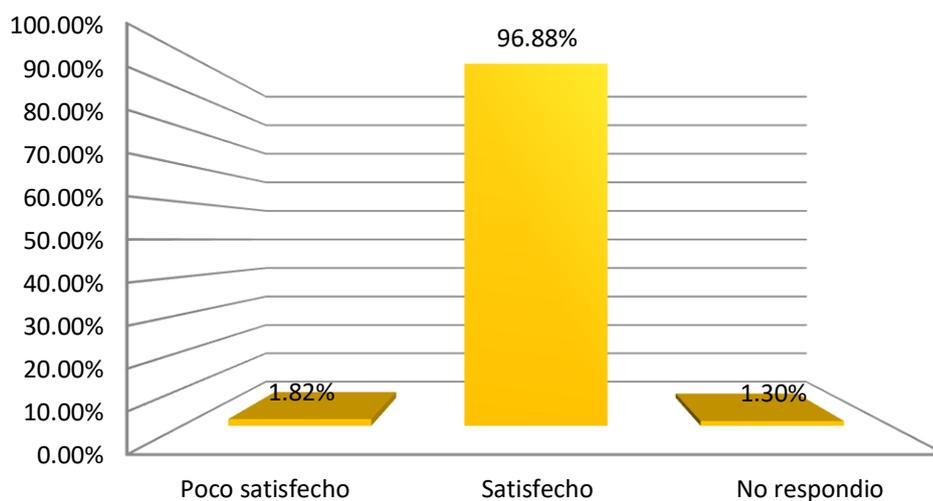
Basado en los resultados el 93.77% de la población estudiada, respondió si a la atención brindada por los conductores y cajeros de OMSA. Mientras el 4.42% poco satisfecho y solo el 1.56% insatisfecho.



Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal

13 - ¿cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	7	1.82%
Satisfecho	373	96.88%
No respondió	5	1.30%
Total	385	100.00%



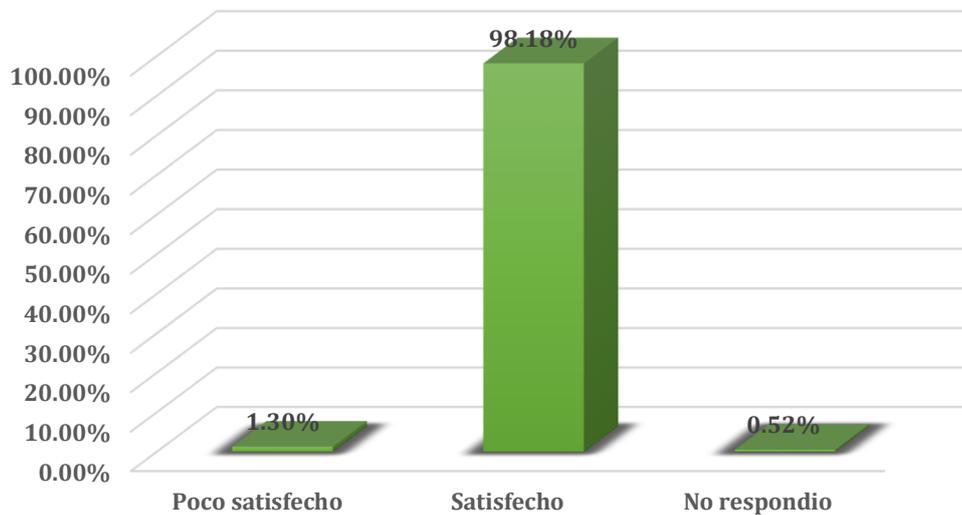
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados obtenidos en la pregunta referente a la profesionalidad del personal a cargo de realizar la encuesta en un 96.88% fue valorada como buena, un 1.82% poco satisfecho y solo un 1.30% no respondió.

Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general

14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Poco satisfecho</i>	5	1.30%
<i>satisfecho</i>	378	98.18%
<i>No respondió</i>	2	0.52%
Total	385	100.00%



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 98.18% externan estar satisfechos, mientras el 1.30% poco satisfecho y solo un 0.52% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes

15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?

Descripción	Cuenta Encuestado	Porcentaje
Aire acondicionado	21	5.45%
App donde ver la cercanía del autobús	1	0.26%
Aumentar la frecuencia	56	14.55%
Darle más seguimiento a la ruta	1	0.26%
Establecer límites de abordaje	1	0.26%
Estoy más que conforme con el servicio	1	0.26%
Excelente	1	0.26%
Higiene - Uniformes	8	2.08%
Implementar mas rutas	1	0.26%
Implementar mas rutas	1	0.26%
Limitar el abordaje	1	0.26%
Manejo de los choferes en las vías	36	9.35%
Mas unidades	42	10.91%
Mejorar condición de Los timbres	1	0.26%
Mejorar horario	16	4.16%
Muy pocas cosas este transporte esta cambiando y mucho	1	0.26%
Ni formar los colaboradores	1	0.26%
no respondió	103	26.75%
Poner todos el personal en mano debidos	1	0.26%
Prestar atención a las denuncias de los usuarios	1	0.26%
Que las cajera tengan mas educación	1	0.26%
Que no sea privatizada	1	0.26%
Relaciones humanas a las cajeras y conductores	1	0.26%
Salidas emoan	1	0.26%
Saturación de usuarios al abordar	1	0.26%
Señalizar las paradas, volar paradas	9	2.34%
Tiempo de espera	55	14.29%
Todo bien	19	4.94%
Trato a los usuarios	1	0.26%
Una que otra forma a las cajeras y conductores pero después todo esta cambiando	1	0.26%
Total general	385	100%

Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El desglose de la pregunta No.15 muestra diferentes respuestas dadas por el usuario, estas se parametrizaron y en su mayor cantidad respondieron lo mismo “muy bien todo”. El cual hace referencia a la satisfacción general del servicio ofrecido.



ANEXOS



Formulario de preguntas

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS.

Buenos días/tardes.

Estamos realizando una encuesta a los usuarios que consumen de nuestros servicios y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución.

Esta encuesta cuenta con 15 preguntas

Las siguientes preguntas muestran solo el nivel de satisfacción total

1- ET	¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses? 91.17%
2-ET	¿Como considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? 81.56%
3- ET	¿Como considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)? 88.31%
4- CA/RE	¿Como considera usted el tiempo de espera en las paradas? 70.39%
5- CA/RE	¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? 93.25%
6- ACC/EMP	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? 85.19%
7- ACC/EMP	¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte? 95.06%
8- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA? 97.66%
9- FIABILIDAD	¿Como considera usted la confianza que le transmite el personal? 95.32%
10- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted que manejan nuestros conductores? 95.58%



11- FIABILIDAD	¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido? 94.29%
12- Segu	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades. *** 93.77%
13 Segu	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? 96.88%
14- Satisf/genera l	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución? ***** 98.18%
15- Satisf/genera l	¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? Respuesta abierta

