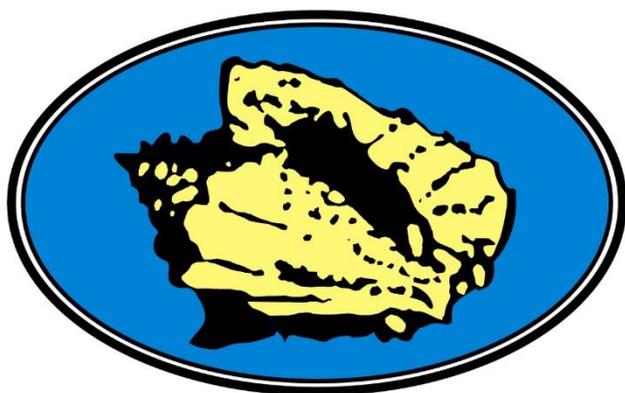


INFORME TRIMESTRAL

ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES
(ENERO - MARZO 2020)



Acuario Nacional

Comité De Calidad

calidad@acuarionacional.gob.do · 809.766.1709

Estadísticas Institucionales Acuario Nacional

(Encuestas de Enero - Marzo 2020)

Contenido:

Presentación

Análisis de las encuestas

Visitas No Guiadas

Visitas Guiadas y/o Coordinadas

Actividades de Capacitación y Asesoría Docente

Labor Social Estudiantil o Servicio Social Universitario

Presentación

Para evaluar estos servicios mencionados anteriormente se aplican encuestas de Satisfacción General los días jueves, viernes y domingo de cada semana en el caso de las Visitas No Guiadas, también se realizan encuesta al servicio de Capacitación y Asesoría Docente donde evaluamos la competencia de nuestros profesionales y técnicos cada vez que se realiza una actividad de esta naturaleza, en el caso del servicio de Visitas Guiadas y/o Coordinadas se implementa un instrumento de encuesta todos los jueves, viernes, sábados y domingos, y en el caso de la medición del servicio a la Labor Social Estudiantil o Servicio Social Universitario se ejecutan encuestas a los estudiantes de escuelas, colegios y universidades cada vez que estos realizan su labor social estudiantil en la institución.

Encuesta a Visitas No Guiadas (Satisfacción general)

Esta encuesta es aplicada al público en general que nos visita y sirve para mejorar los servicios en cuanto a higiene, trato al público por parte de nuestros servidores e imagen Institucional. Para el análisis de este servicio se obtuvo una muestra de 232 personas durante el trimestre enero - marzo del 2020 arrojando los siguientes resultados:

1. ¿Ha visitado el Acuario Nacional?



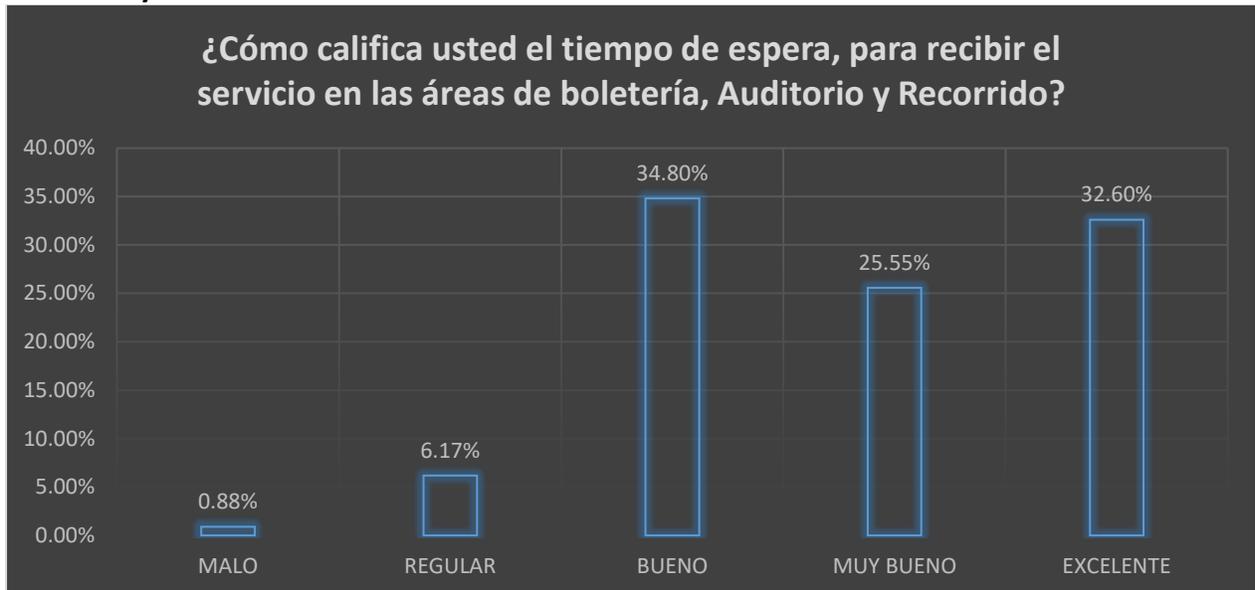
El 74.78% de las personas encuestadas había visitado el acuario nacional y el 25.22% de las personas no había visitado el acuario nacional.

2. ¿Cuál(es) motivo(s) lo impulsaron para visitar el Acuario Nacional?



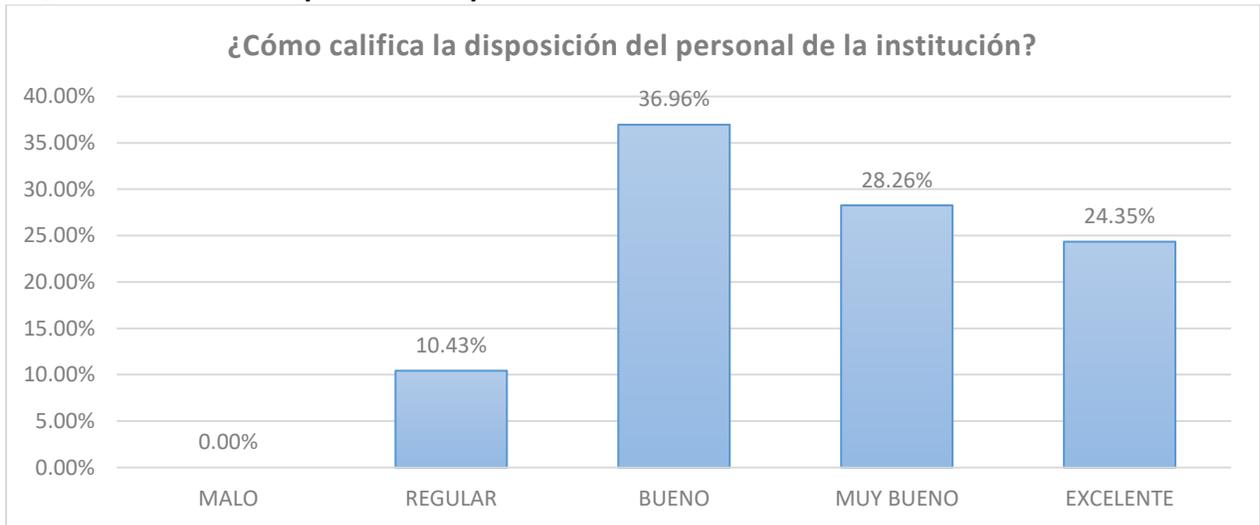
Quando le preguntamos a las personas cuales motivos lo impulsaron a visitar el acuario nacional pudimos verificar que la mayoría de las personas, 82.61% de los encuestados, nos visitan por motivos de entretenimiento, mientras que un 11.30% de las personas nos visita con propósitos educativos y de investigación. Sólo un 2.17% nos visitan porque les ofrecemos seguridad.

3. ¿Cómo califica usted el tiempo de espera, para recibir el servicio en las áreas de boletería, Auditorio y Recorrido?



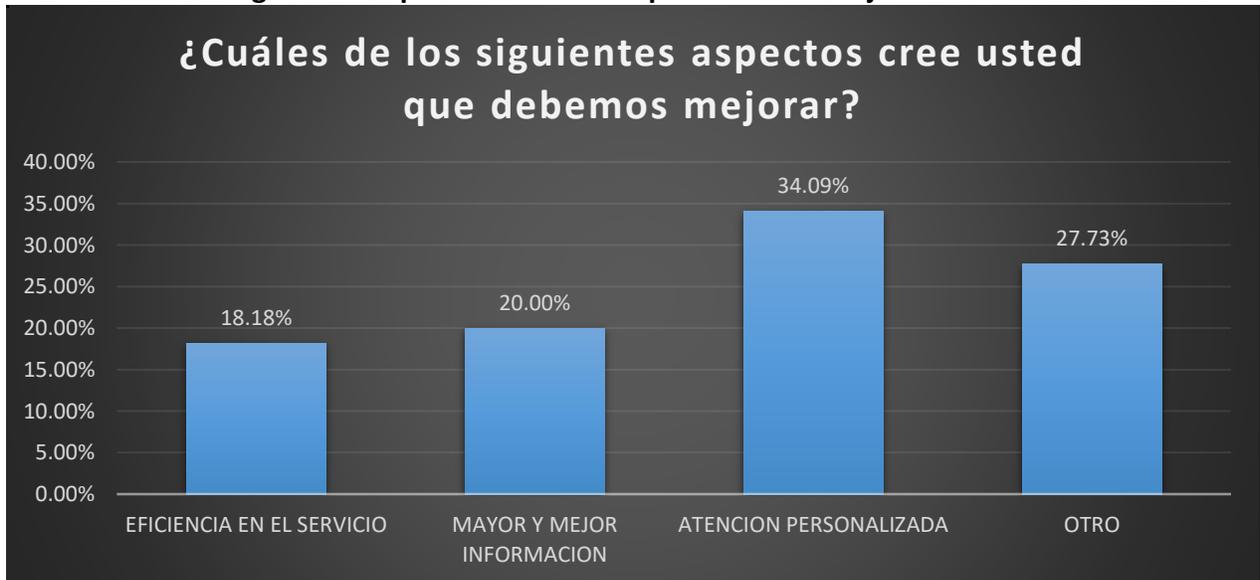
El 92.95% de las personas encuestadas califican el tiempo de espera como excelente, muy bueno y bueno, un 6.17% entiende que es regular y sólo un 0.88% lo califican como malo.

4. ¿Cómo califica la disposición del personal de la institución?



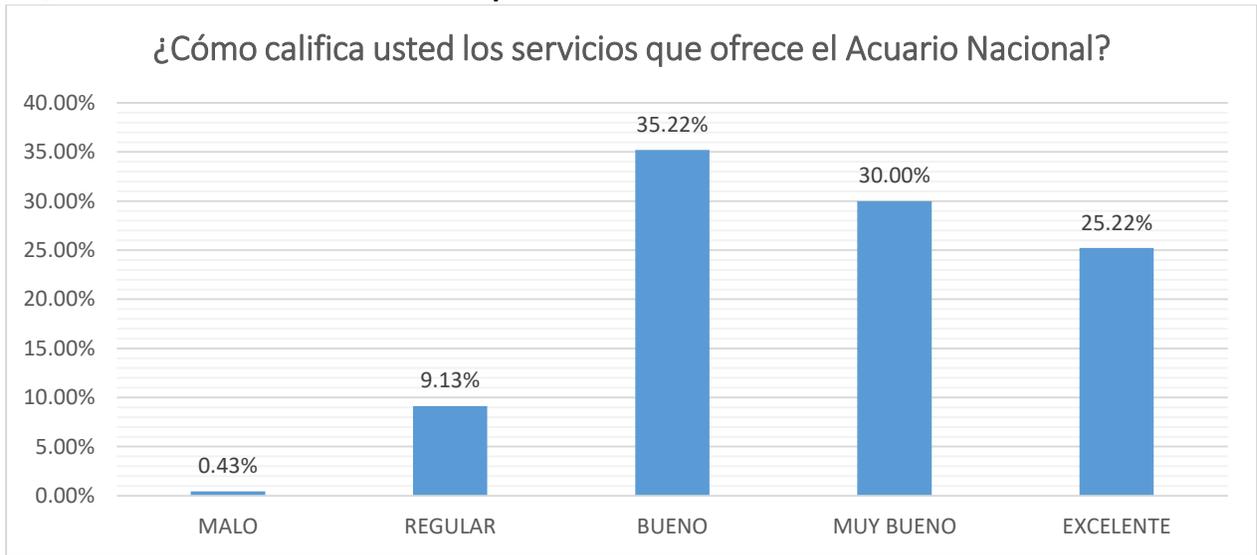
En la disposición del personal de la institución para atender a las personas, 24.35% de las personas califican la disposición del personal como excelente, 28.26% de las personas contestaron como muy bueno, 36.96% de las personas contestaron bueno. Un 10.43% de las personas lo califican como regular.

5. ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree usted que debemos mejorar?



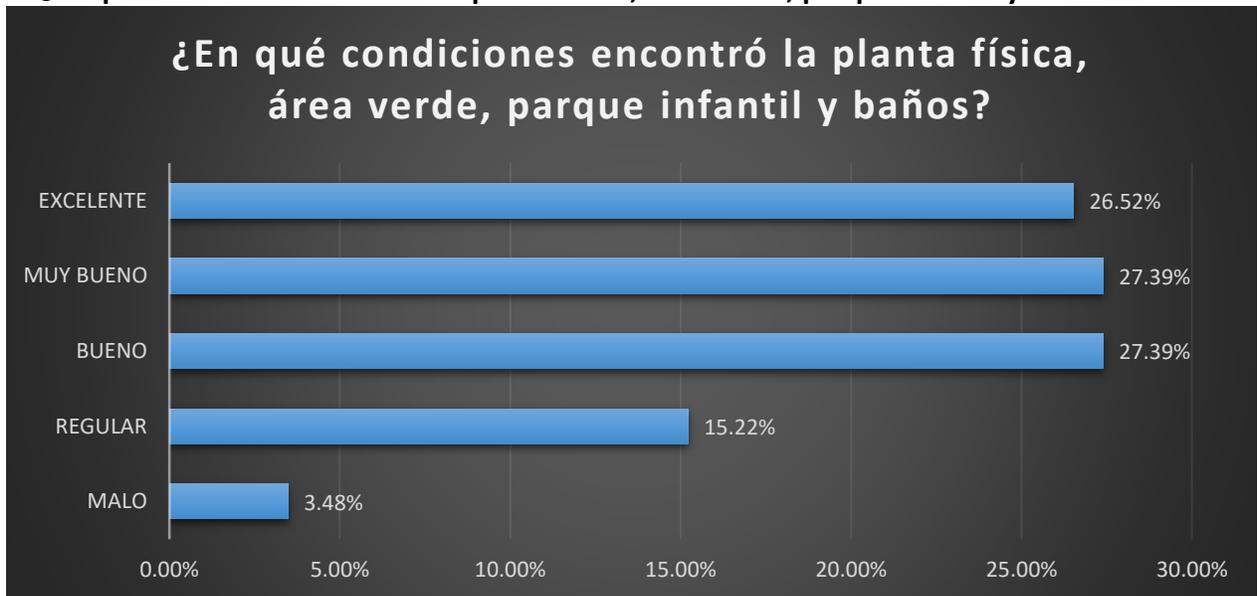
En esta parte el 27.73% de los encuestados cree que debemos mejorar otros aspectos diferentes a los predeterminados, un 34.09% de las personas entiende que debemos mejorar la atención personalizada, el 20% de las personas entienden que debemos ofrecer mejor y mayor información en las instalaciones, un 18.18% de los encuestados respondieron que debemos mejorar la eficiencia en el servicio.

6. ¿Cómo califica usted los servicios que ofrece el Acuario Nacional?



El 25.22% de las personas encuestadas califica los servicios del acuario nacional como excelente, un 30% expresa que son muy buenos los servicios, un 35.22% los califica como buenos, un 9.13% dice que los servicios son regulares, y un 0.43% los califica como malos.

7. ¿En qué condiciones encontró la planta física, área verde, parque infantil y baños?



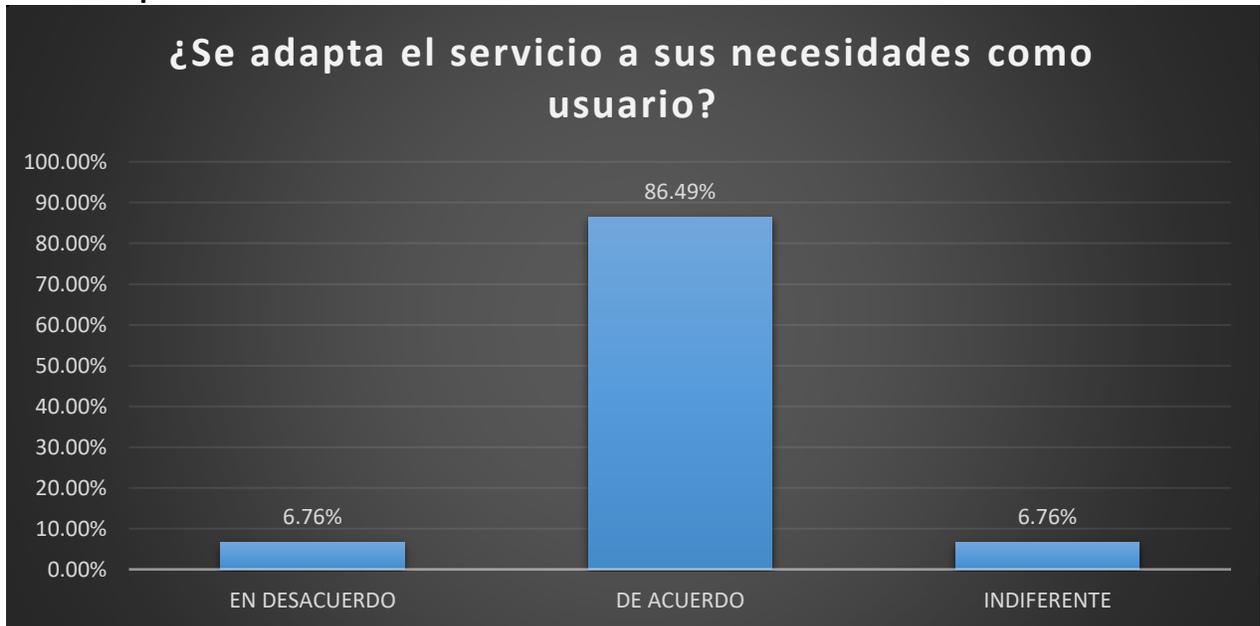
El 26.52% de las personas expresan que las condiciones de la planta física, área verde, parque infantil y baños son excelentes, un 27.39% entiende que son muy buenas, un 27.39% las califica como buenas, un 15.22% dice que son regulares y sólo un 3.48% de las personas encuestadas expresó que están en malas condiciones.

8. ¿Ha observado mejoras en el servicio?



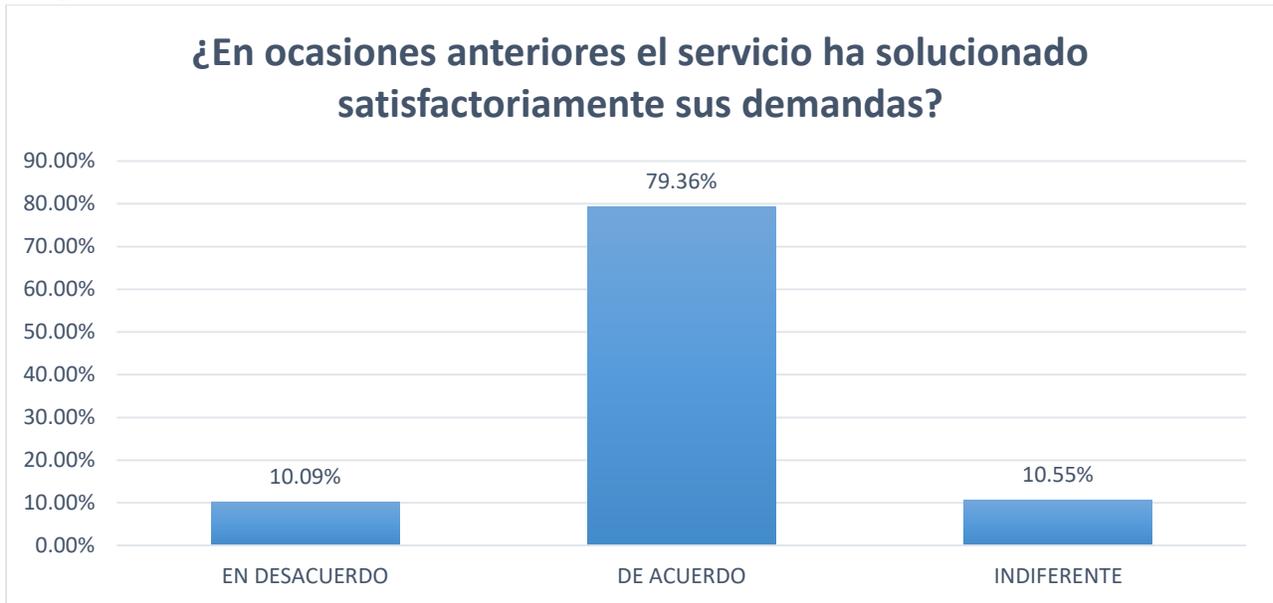
El 79.73% de las personas ha observado mejoras, mientras que un 20.27% no ha visto mejoras en los servicios ofrecidos en el Acuario Nacional.

9. ¿Se adapta el servicio a sus necesidades como usuario?



El 86.49% de las personas dice que se adapta el servicio a sus necesidades como usuarios del Acuario Nacional, un 6.76% de las personas encuestadas se muestra indiferente ante esta pregunta, mientras que un 6.76% se muestra en desacuerdo.

10. ¿En ocasiones anteriores el servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas?



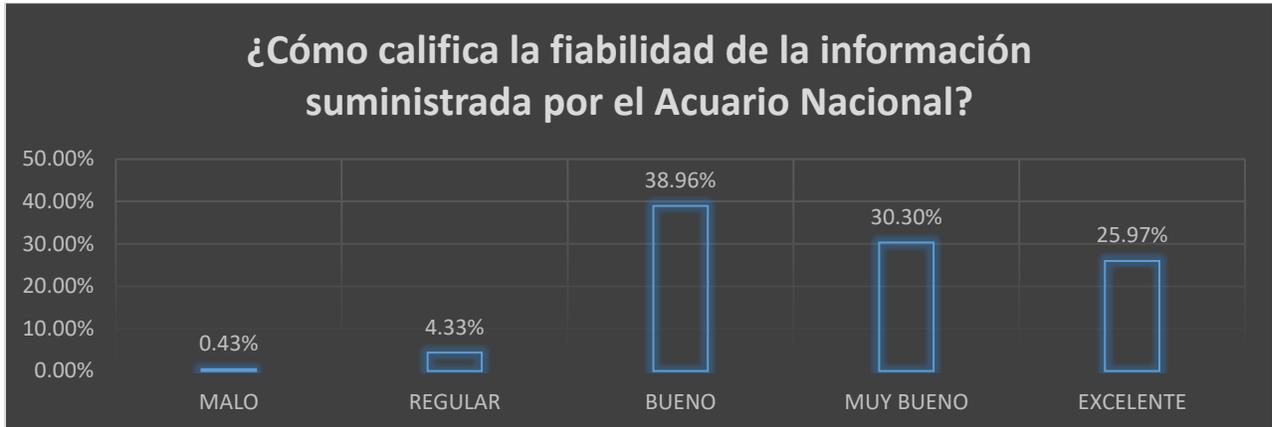
Un 79.36% de las personas afirman que el servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas, el 10.09% se muestra en desacuerdo y el 10.55% restante se muestra indiferente ante esta cuestión.

11. ¿Cómo Califica las informaciones que se ofrecen sobre las diferentes exhibiciones del Acuario Nacional?



El 22.08% de las personas califica las informaciones que se ofrecen sobre las diferentes exhibiciones como excelentes, el 34.63% de las personas las califica de muy buenas, el 32.47% las califica de buenas, un 9.52% como regular y solo un 1.30% como malas.

12. ¿Cómo califica la fiabilidad de la información suministrada por el Acuario Nacional?



El 95.24% de las personas encuestadas califica entre excelente, muy bueno y bueno la fiabilidad de la información suministrada por el Acuario Nacional en sentido general, mientras que un 4.33% la califica como regular y sólo un 0.43% la califica como mala.

Encuesta a Visitas Guiadas y/o Coordinadas

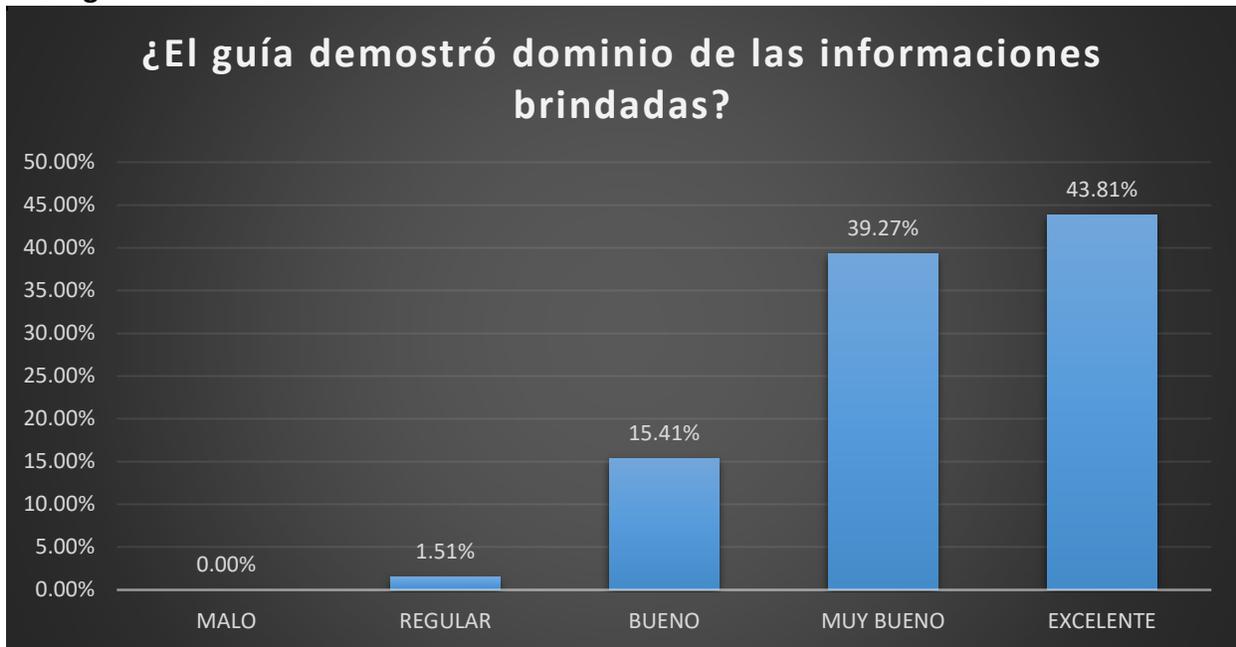
Esta encuesta es aplicada a las instituciones y/o grupos que nos visitan con una reservación previa o aviso de su fecha de visita a la institución, sirve para medir y mejorar los servicios en cuanto a higiene, trato al público por parte de nuestros servidores e imagen Institucional. Para el análisis de este servicio se obtuvo una muestra de 332 personas durante el trimestre enero-marzo del 2020 arrojando los siguientes resultados:

1. ¿Ha visitado antes el Acuario Nacional?



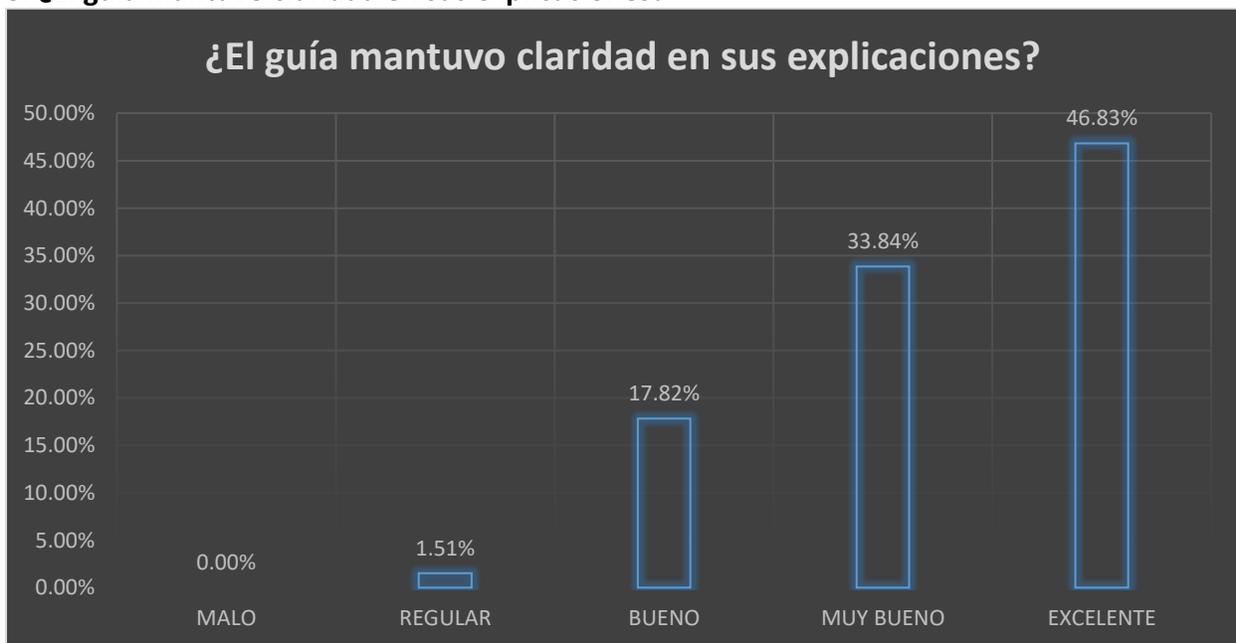
El 68% de las personas encuestadas había visitado el acuario nacional y el 32% de las personas no había visitado el acuario nacional.

2. ¿El guía demostró dominio de las informaciones brindadas?



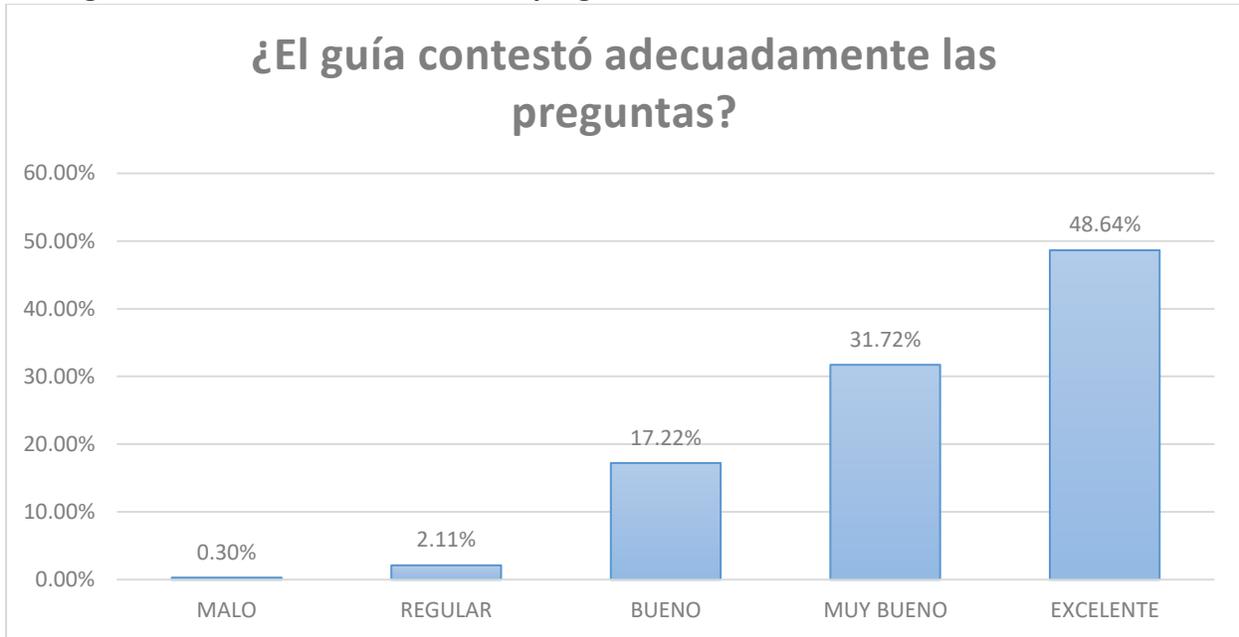
El 98.49% de las personas encuestadas califican entre excelente, muy bueno y bueno el dominio que demostró el guía que les asistió durante la presentación de las exhibiciones, sólo un 1.51% lo calificó como regular.

3. ¿El guía mantuvo claridad en sus explicaciones?



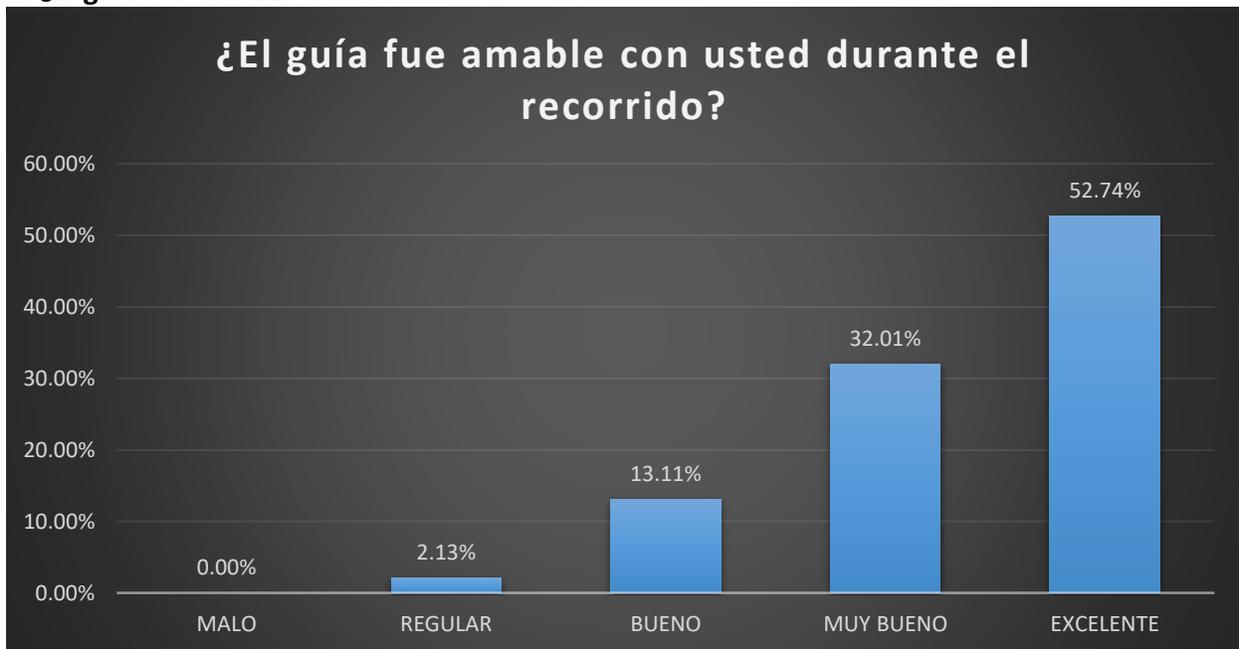
El 98.49% de las personas encuestadas califican entre excelente, muy bueno y bueno la claridad que el guía mantuvo durante sus explicaciones acerca de las exhibiciones, sólo un 1.51% la calificaron como regular.

4. ¿El guía contestó adecuadamente las preguntas?



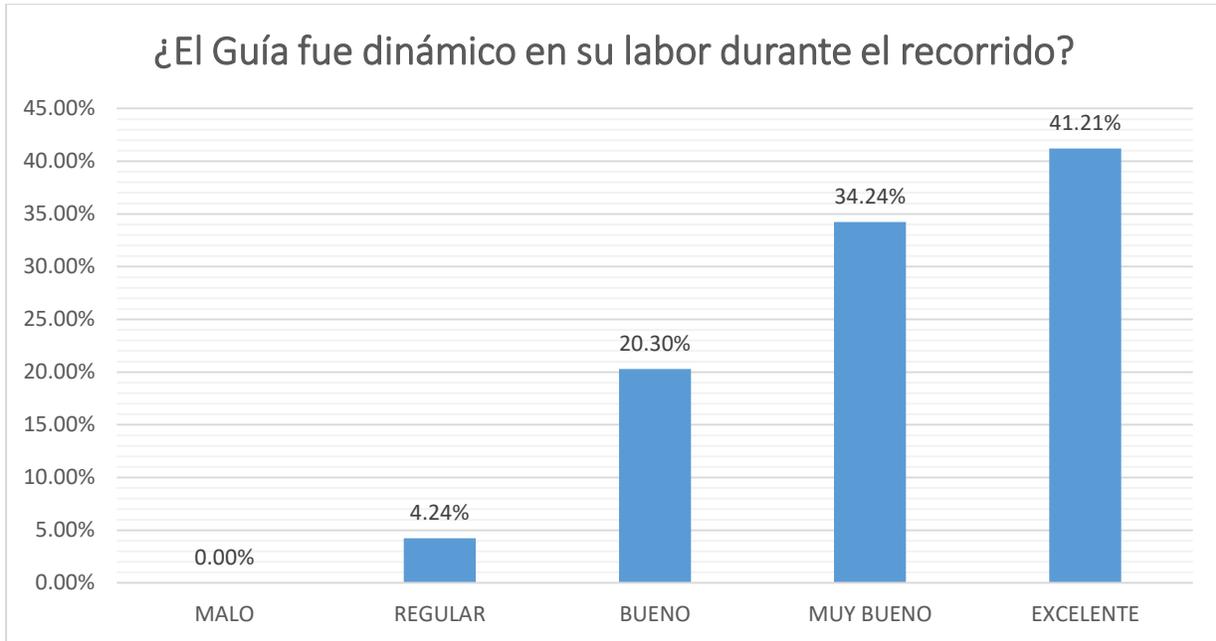
El 97.58% de los encuestados califica entre excelente, muy bueno y bueno las repuestas del guía a las preguntas que les hacen las personas, un 2.11% expresa que fueron regulares y solo un 0.30% la calificación como mala.

5. ¿El guía fue amable con usted durante el recorrido?



El 52.74% de las personas calificaron como excelente la amabilidad del guía, el 32.01% de las personas como muy buena, el 13.11% de las personas como buena, sólo un 2.13% la calificó como regular. El 97.87% calificaron la amabilidad entre excelente, muy bueno y bueno.

6. ¿El Guía fue dinámico en su labor durante el recorrido?



El 95.75% contestó que el guía fue dinámico en su labor, solo un 4.24% expresó que fue regular. Esta es una percepción favorable, que se traduce a que los guías de la institución hacen su trabajo de manera satisfactoria y enérgica.

7. ¿El recorrido llenó sus expectativas?



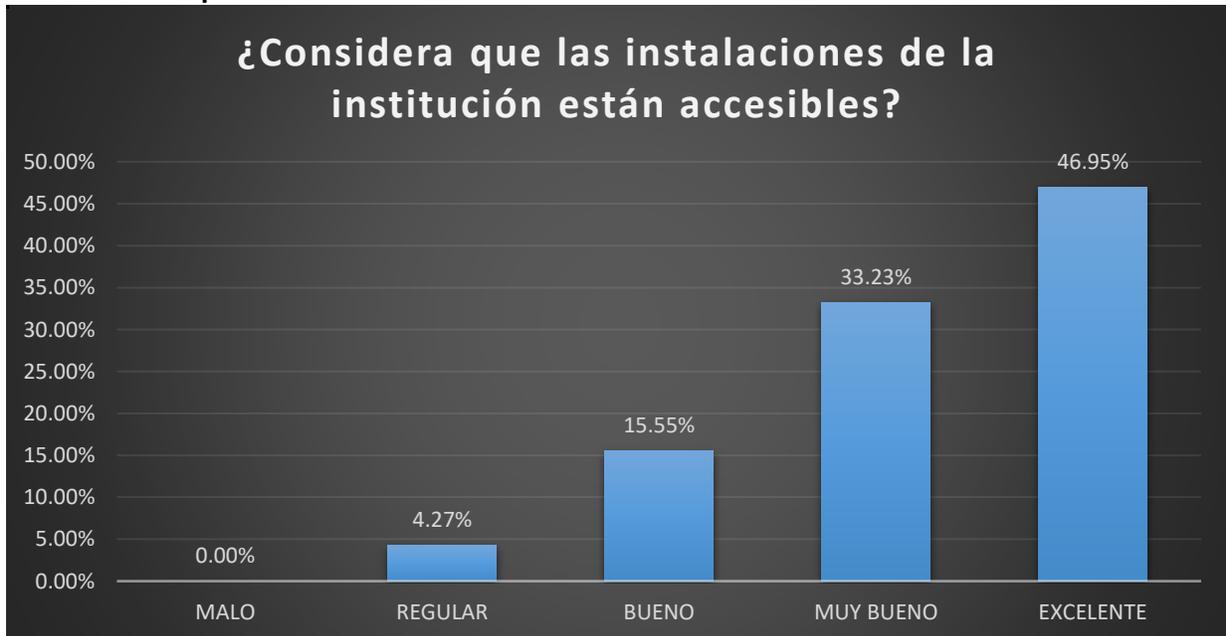
93% de las personas contestó que el recorrido llenó sus expectativas y el otro 7% de las personas contestaron que no llenó sus expectativas.

8. ¿El contenido de la información tenía relación con la exhibición?



El 100% de las personas opinan que el contenido de la información con relación a la exhibición es entre excelente, muy bueno y bueno.

9. ¿Considera que las instalaciones de la institución están accesibles?

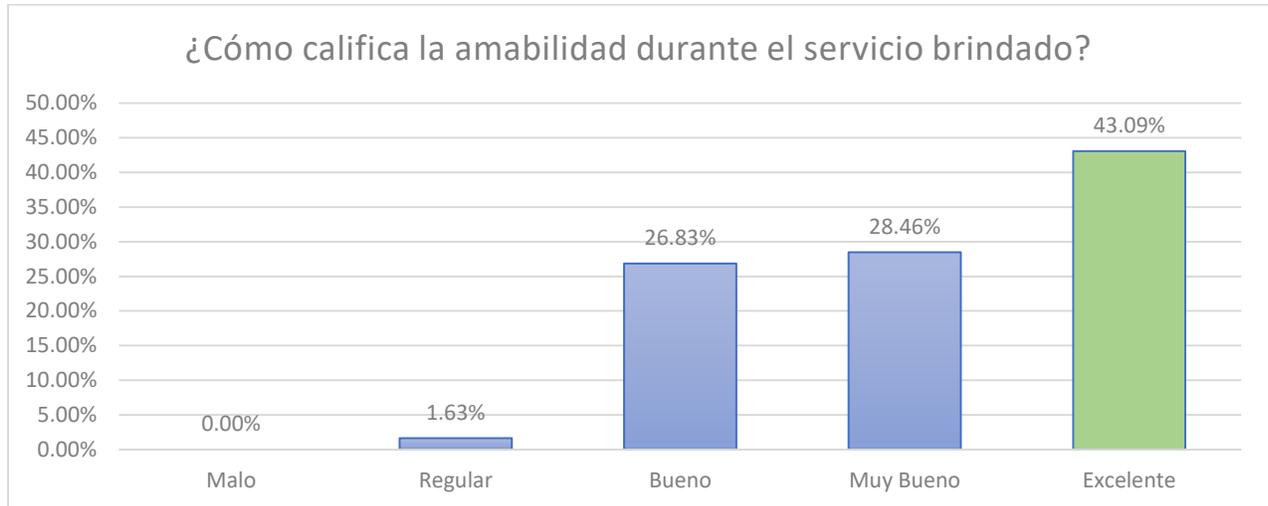


El 95.73% de las personas encuestadas califican de excelente, muy bueno y bueno la accesibilidad a las instalaciones del Acuario Nacional. Sólo un 4.27% expresan que es regular la accesibilidad que ofrece la institución.

Encuesta al Servicio de Labor Social Estudiantil

Esta encuesta fue aplicada en el periodo enero – marzo del 2020, utilizando una muestra de 126 personas. Este instrumento nos ayuda a medir la calidad del servicio brindado a los estudiantes de colegios, escuelas y universidades cuando les corresponde desarrollar la labor social estudiantil en la institución.

1. ¿Cómo califica la amabilidad durante el servicio brindado?



En el gráfico se aprecia que el 98.38% de las personas contestaron que la amabilidad durante el servicio brindando fue excelente, muy buena y buena, sólo un 1.63% contestaron que fue regular.

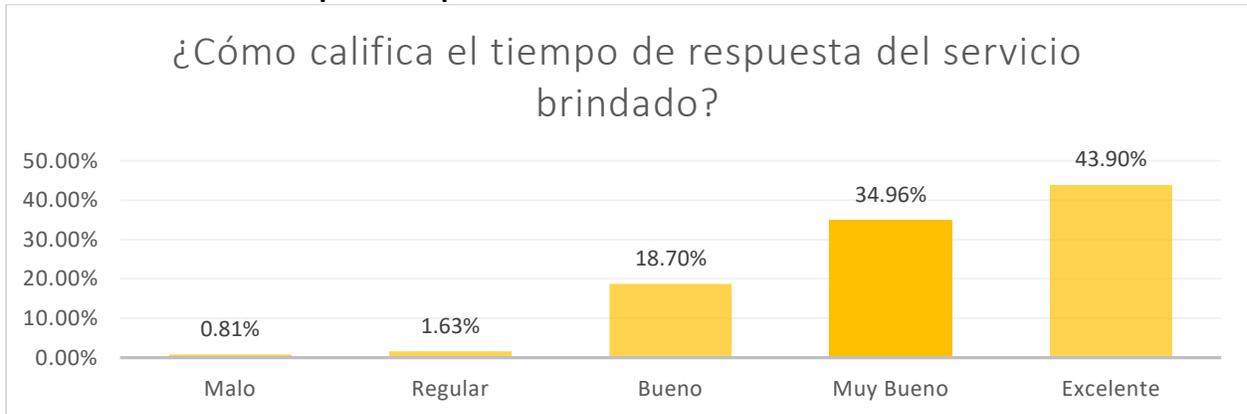
2 ¿Cómo califica la profesionalidad del personal referente al servicio prestado?



En el gráfico anterior se puede observar que un 56.10% de las personas contestaron que la profesionalidad del personal referente al servicio prestado fue excelente, un 28.46% opina que

fue muy buena, 14.63% de las personas expresaron que fue buena, sólo un 0.81% contestaron que la profesionalidad del personal fue regular.

3 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del servicio brindado?

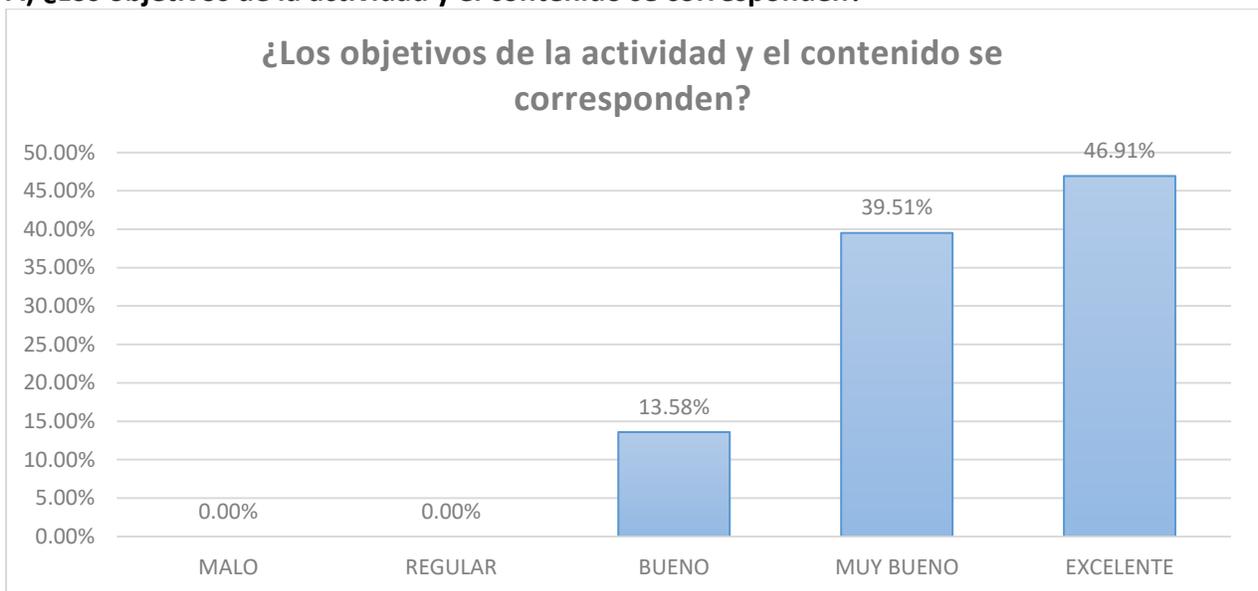


En este gráfico se observar que un 43.90% de las personas contestaron que el tiempo de respuesta del servicio brindado fue excelente, un 34.96% opina que fue muy bueno, 18.70% de las personas expresaron que fue bueno, mientras que un 1.63% dicen que fue regular. 97.56% califican entre excelente, muy bueno y bueno el tiempo de respuesta del servicio brindado al usuario.

Encuesta al Servicio de Capacitación y Asesoría Docente.

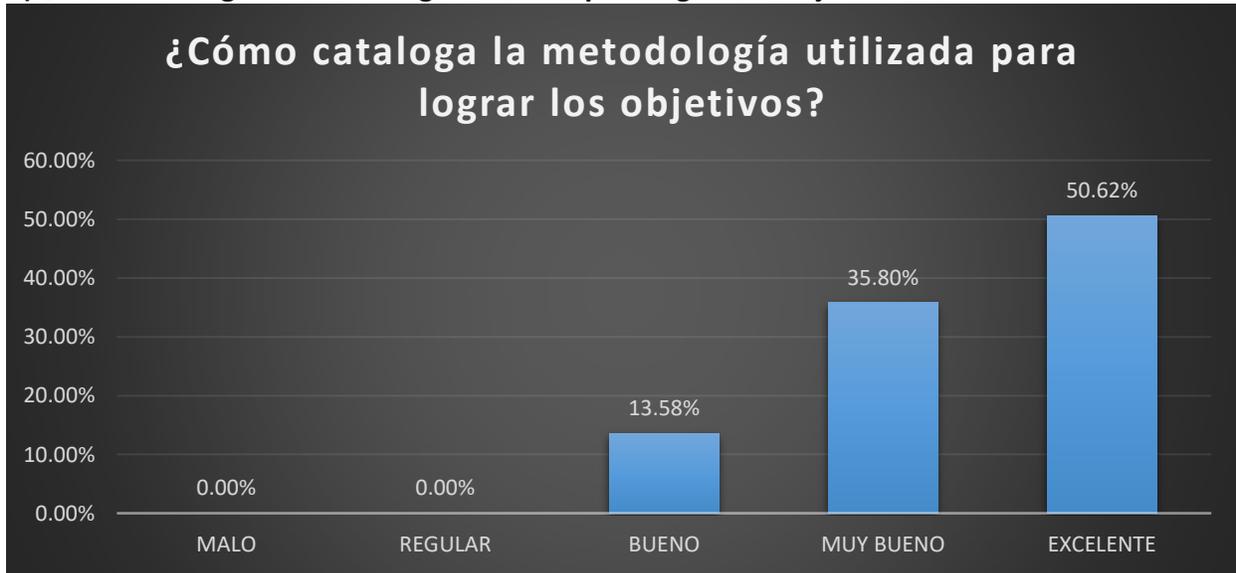
Esta encuesta fue diseñada para captar la opinión de las personas que reciben el servicio de capacitación y asesoría docente, para así medir la calidad en la ejecución de cada actividad formativa a fin de fortalecer las posibles áreas de mejora que permitan organizar mejores actividades para nuestros usuarios. Esta encuesta fue aplicada en el periodo enero - marzo del 2020, utilizando una muestra de 86 personas.

A) ¿Los objetivos de la actividad y el contenido se corresponden?



En el gráfico anterior, la coherencia de los objetivos de la actividad y el contenido el 46.91% de las personas lo califican como excelente, un 39.51% como muy bueno y un 13.58% como bueno.

B) ¿Cómo cataloga la metodología utilizada para lograr los objetivos?



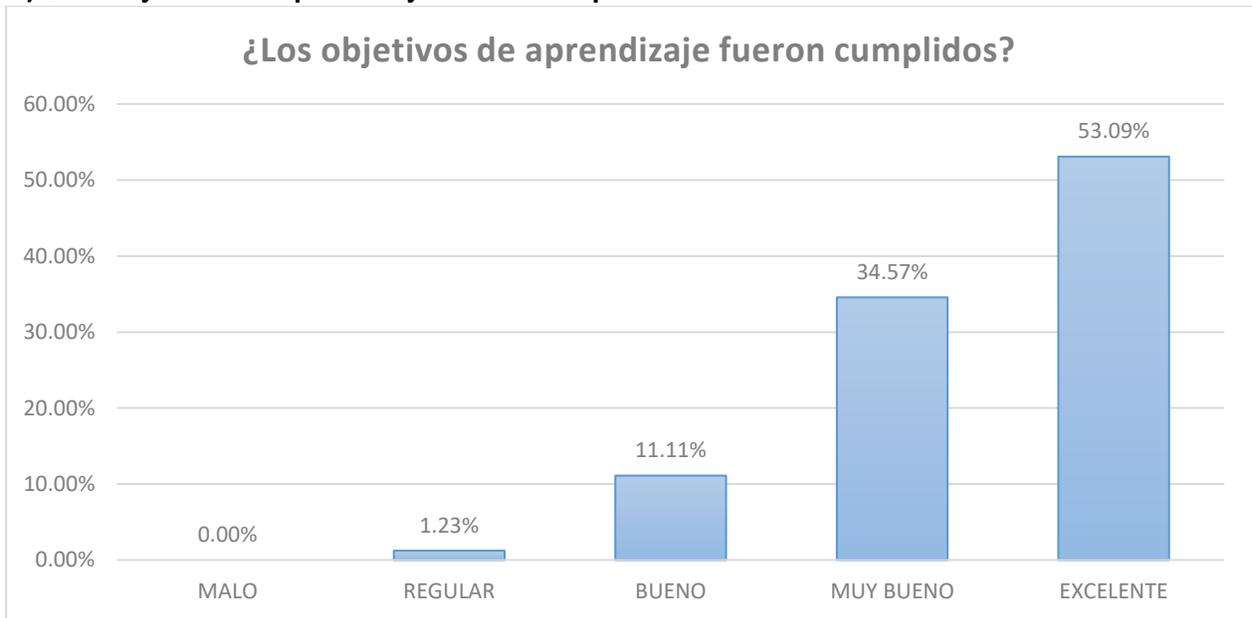
La metodología está valorada en un 50.62% como excelente, 35.80% como muy buena y un 13.58% como buena. El 100.00% entiende que se utilizó una metodología ideal en la actividad.

C) ¿Fueron satisfechos sus objetivos con relación al aprendizaje?



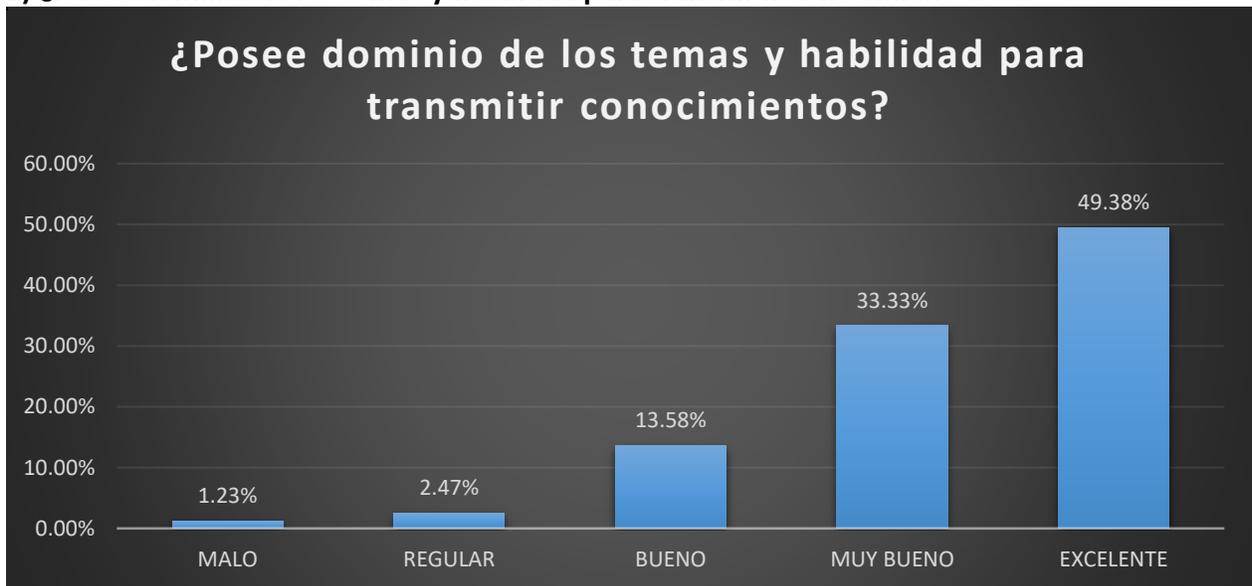
El 54.32% opinó que fue excelente la satisfacción de sus objetivos de aprendizaje, mientras tanto el 37.04% opinó que fue muy bueno y el 8.64% que fue bueno.

D) ¿Los objetivos de aprendizaje fueron cumplidos?



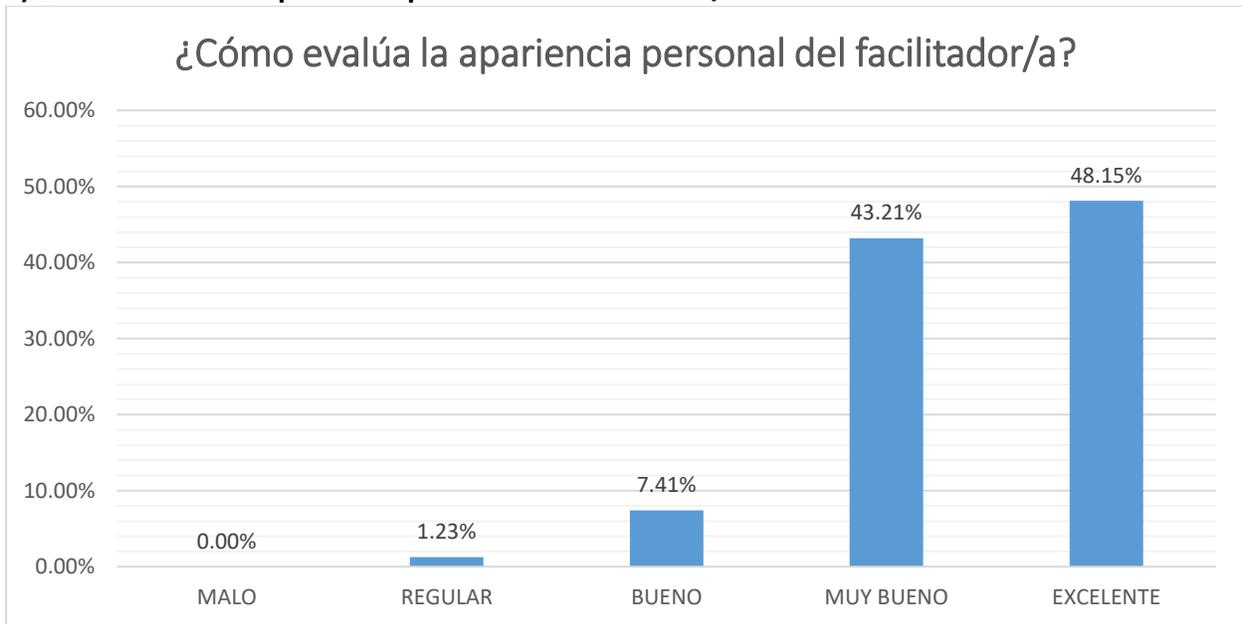
El 53.09% de las personas opinó que los objetivos de aprendizaje fueron cumplidos de manera excelente, mientras que un 34.57% expresó en la encuesta que fue muy bueno, el 11.11% opinó que fue bueno, solo un 1.23% dice que fue regular.

E) ¿Posee dominio de los temas y habilidad para transmitir conocimientos?



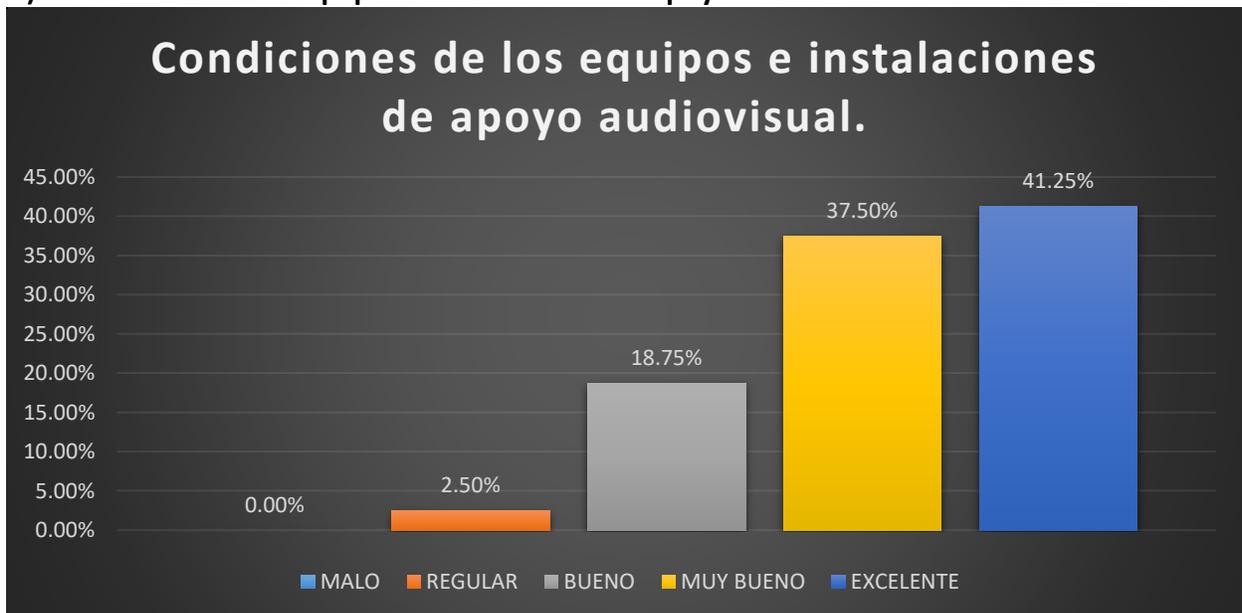
El 49.38% opinó que el dominio de los temas por parte del facilitador durante la capacitación fue excelente, mientras que un 33.33% opinó que muy bueno, mientras que el 13.58% expresó que fue bueno, el 2.47% plasmó en la encuesta que fue regular y solo un 1.23% lo calificó como malo.

F) ¿Cómo evalúa la apariencia personal del facilitador/a?



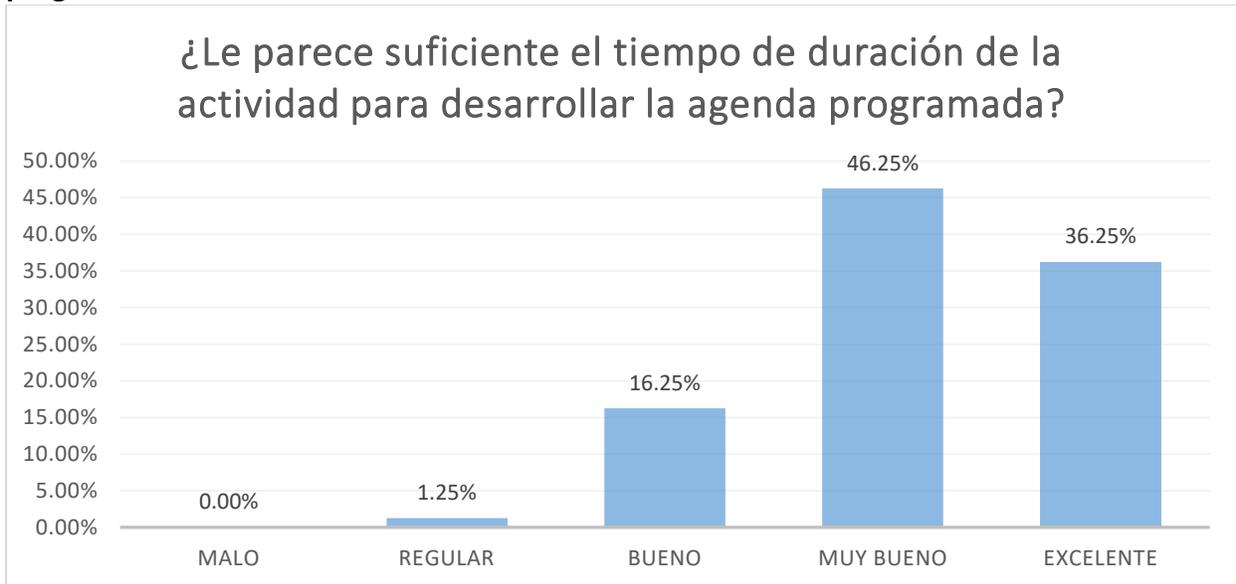
El 48.15% opinó que la apariencia personal del facilitador fue excelente, el 43.21% dijo que fue muy buena, un 7.41% que buena, y solo un 1.23% dice que fue regular.

G) Condiciones de los equipos e instalaciones de apoyo audiovisual.



El 41.25% opinó que le parecieron excelentes las condiciones de los equipos e instalaciones de apoyo audiovisual en la actividad, un 37.50% que le parecieron muy buenas, un 18.75% dijo que buenas, y solo un 2.50% las califican como regulares. En resumen, el 97.5% de las personas valoraron como excelentes, muy buenas y buenas las condiciones de los equipos e instalaciones de apoyo audiovisual.

H) ¿Le parece suficiente el tiempo de duración de la actividad para desarrollar la agenda programada?



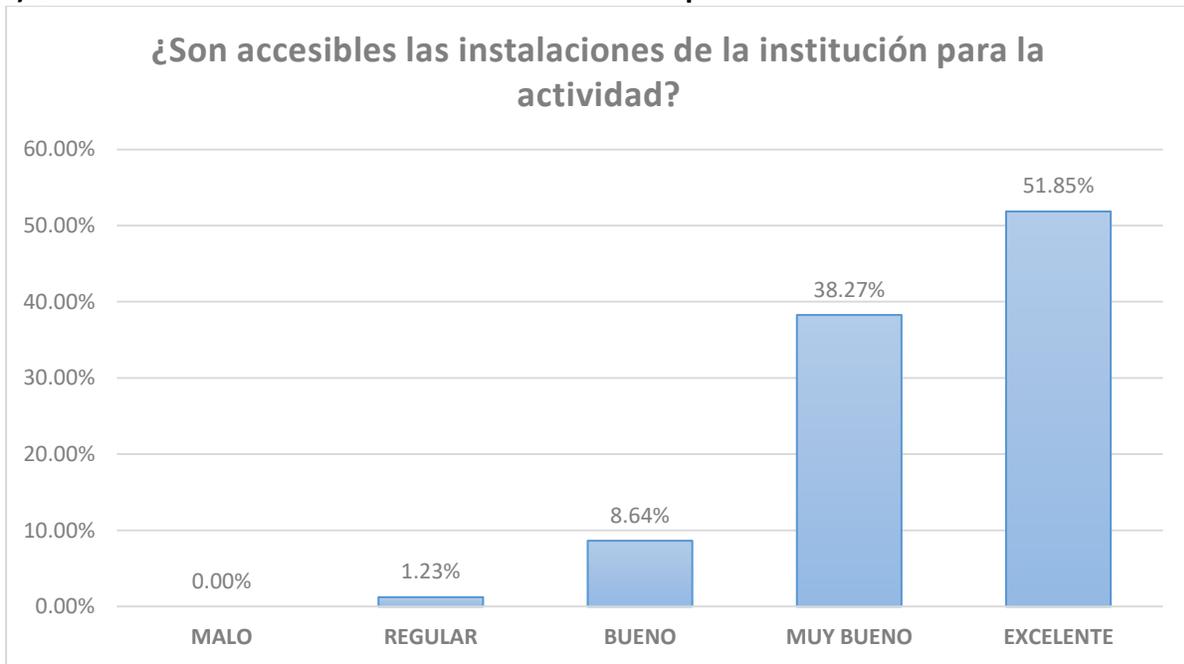
En este gráfico se puede apreciar que el 36.25% dice que es excelente el tiempo para desarrollar la agenda programada de la actividad, un 46.25% de las personas encuestadas dice que es muy bueno, un 16.25% entiende que es bueno y un 1.25% como regular. Un 98.75% de las personas califican entre excelente, muy bueno y bueno el tiempo de duración de la actividad.

I) ¿Cómo considera la oportunidad, orden y atención brindada?



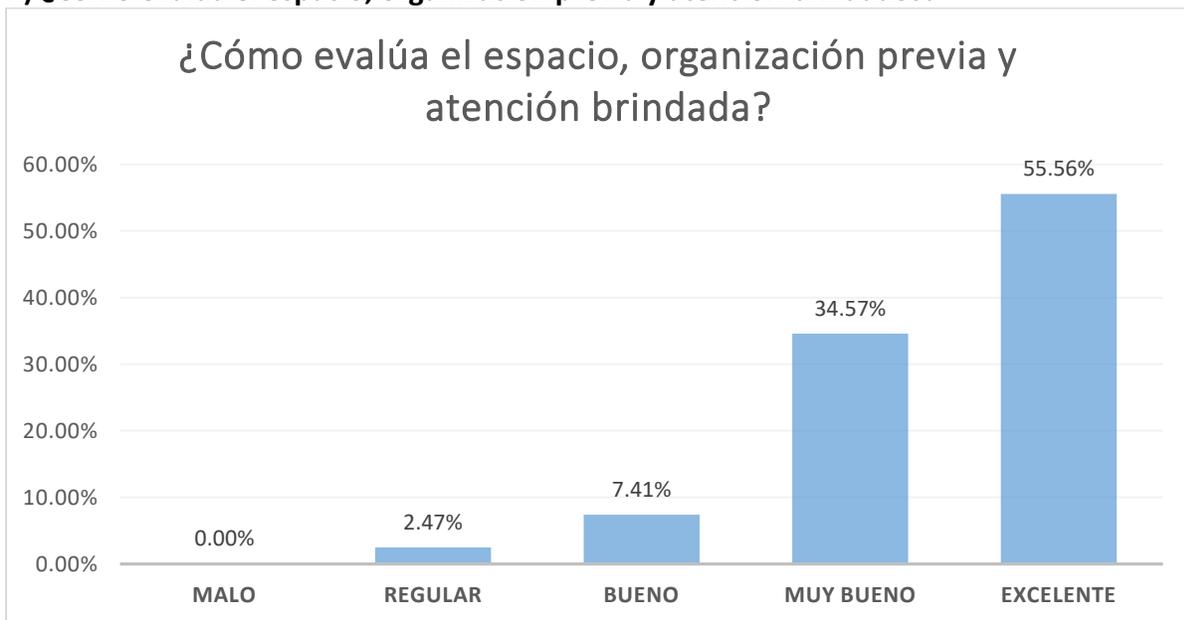
El 53.75% considera la oportunidad orden y atención brindada como excelente, un 36.25% dice que muy buena, 8.75% de los encuestados dice que buena y solo un 1.25% la calificó como regular.

J) ¿Son accesibles las instalaciones de la institución para la actividad?



El 51.85% dice que la accesibilidad a las instalaciones de la institución para las actividades es excelente, el 38.27% dice que es muy bueno, 8.64% dice que es bueno y sólo un 1.23% lo calificó como regular.

K) ¿Cómo evalúa el espacio, organización previa y atención brindados?



El 55.56% opinan que fue excelente la organización y la atención brindada, un 34.57% dice que fue muy bueno, el 7.41% dice que fue bueno y solo un 2.47% entiende que es regular.