

2020

República Dominicana



Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación



Informe Final de la Evaluación de los
Servicios del Centro de Documentación
“Dr. Raymundo Amaro Guzmán”
Año 2019

Enero, 2020

Santo Domingo, Distrito Nacional,
Rep. Dominicana



Informe Final de la Evaluación de los
Servicios del Centro de
Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán"
Año 2019

Índice de Tablas

Tabla 1.....	1
Tabla 2.....	1
Tabla 3.....	2
Tabla 4.....	3
Tabla 5.....	7
Tabla 6.....	8
Tabla 7.....	10
Tabla 8.....	11
Tabla 9.....	12
Tabla 10.....	13
Tabla 11.....	14
Tabla 12.....	14
Tabla 13.....	15
Tabla 14.....	16
Tabla 15.....	17
Tabla 16.....	18

Índice de Gráfica

<i>Gráfica núm. 1.....</i>	<i>2</i>
<i>Gráfica núm. 2.....</i>	<i>3</i>
<i>Gráfica núm. 3.....</i>	<i>5</i>
<i>Gráfica núm. 4.....</i>	<i>6</i>
<i>Gráfica núm. 5.....</i>	<i>8</i>
<i>Gráfica núm. 6.....</i>	<i>9</i>
<i>Gráfica núm. 7.....</i>	<i>10</i>
<i>Gráfica núm. 8.....</i>	<i>11</i>
<i>Gráfica núm. 9.....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfica núm. 10.....</i>	<i>13</i>
<i>Gráfica núm. 11.....</i>	<i>14</i>
<i>Gráfica núm. 12.....</i>	<i>16</i>
<i>Gráfica núm. 13.....</i>	<i>17</i>
<i>Gráfica núm. 14.....</i>	<i>18</i>

Resumen Analítico-Estadístico del Informe

Durante el año 2019 fueron encuestados 20, de 23 usuarios, a los cuales se les brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán". Esto representa en términos porcentuales y comparado con la meta (50 %) a cumplir en el Plan Operativo Anual (POA), de un 87 %. El POA establece que se debe encuestar el 50 % de los visitantes asistidos de manera presencial. En nuestro caso, eso representó 13 visitantes, lo cual fue superado con lo ejecutado, según el análisis de los datos y resultados para el año 2019.

Dicha evaluación arrojó como resultado una calificación de 93.25 %, en términos de percepción en torno a la calidad del servicio recibido; equivalente a 4.66 sobre 5 (**Excelente**), según se muestra el análisis de los datos de este informe, más adelante. Se resalta que el 57 % de los usuarios evaluadores del resultado mostrado son del sexo masculino, mientras que el 43 %, son del sexo femenino. En el primer trimestre del año 2019, se evidencia mayor número de visitas de los usuarios evaluadores.

La Representatividad de los aspectos valorados fue: Amabilidad del servicio (97 %) (4.85), Disponibilidad de la Información (89 %) (4.45), Rapidez en el servicio (93 %) (4.65) y la Eficiencia ofrecida en el servicio de un 94 % (4.70). En términos generales, la valoración puede ser catalogada como excelente.

En torno al flujo de visitas por mes, registrada en el Centro de Documentación durante el año 2019, se identifica que, entre los meses más concurridos, están: Febrero (5), Mayo (4), Junio (3) y octubre (3). Asimismo, se evidencia que hay una tendencia con pendiente negativa en el flujo de visitas, luego de que termina el primer (1er) trimestre del año, manteniéndose hasta terminar el año fiscal.

Del total de usuarios encuestados (20 usuarios), la mayor proporción son los externos, con 75 % (15), seguidos los empleados del CAPGEFI, con un 15 % (3) y (2) participantes en capacitación, para un 10 %. Cuando lo analizamos por institución o sector de pertenencia, se encontró que las más frecuentes son: Centro de Capacitación en política y Gestión Fiscal, Dirección General de Impuestos Internos, Dirección de Contabilidad Gubernamental, Dirección General de Cooperación Multilateral y Fuerza Aérea Dominicana; todas estas perteneciente al sector público, mientras, también se registró la participación de usuarios procedentes de entidades o empresas privadas, como es el caso del Banco Popular Dominicano, la Pontificia Universidad Madre y Maestra (PUCMM) y la Universidad O&M.

Cuando determinamos los encuestados en función de su rol laboral, se evidencia una gran participación de los usuarios que desempeñan posiciones relacionadas con apoyo o soporte administrativo. Entre ellos, tenemos: conserje, cajera, técnico en bienes muebles,

secretarías..., hay que señalar que el 35 % de los usuarios evaluadores no respondió esta pregunta. Cuando se les considera por nivel académico, el 70 % (14) son estudiantes universitarios, un 15 % son bachilleres y otro 15 % no respondió a la pregunta formulada.

La mayoría de los usuarios, seis (6), para el 30 % del total, fueron referidos hacia el Centro de Documentación en su condición de participantes o alumnos de los programas del Centro de Estudio, mientras que otros cuatro (4) de los referidos, equivalente a un 20 %, ya conocían del Centro de Documentación, por otras vías. Por su parte, otros tres (3), equivalentes al 15 %, fueron referidos por un servidor del CAPGEFI. En el cuarto lugar, con 10 % (2), se sitúan los que realizaron, en años anteriores, algún curso del programa que ofertó el Centro de Estudio.

En cuanto al uso que se le da al área, el 50 % (12) lo utiliza para lectura en sala de materiales del Centro de Documentación, un 29 % (7) para lectura en sala de material propio, el 8 % (2) lo usa para sala colectiva y/o individual. En menor medida, vienen los demás usos, como: referenciado, asistencia vía correo electrónico/telefónico, entre otros; todos con un 4 % (1), respectivamente.

Se identificaron otros servicios, en el análisis, que a los usuarios evaluadores le gustaría que brindara el Centro de Documentación, lo cuales son presentados de forma descendente: Catálogo en línea/on-line (35 %), Internet (15 %), Base de datos texto Completo (13 %), Materiales multimedia y Audiovisuales (11 %), Asesoría en búsqueda de información (9 %), Fotocopia a color (9 %), Hemeroteca (4 %), Música ambiental (2 %) y No Respondió (2 %). Los datos presentados muestran la importancia que los usuarios les dan al "Catálogo Online". En un mundo que está inmerso la revolución "tecnológica-digital" es de esperar que los usuarios evaluadores aprecien ese servicio.

Entre las propuestas de mejoras con igual frecuencia tenemos: consulta en línea (40 %), actualización fondo bibliográfico (17 %), servicio de fotocopiado (17 %), presencia en la web (13 %), espacio en sala de lectura (7 %) y temperatura ambiental (7 %). Por otra parte, los usuarios expresaron haber recibido excelentes atenciones y servicios por parte del personal del Centro.

Las tablas y gráficos presentados en este documento investigativo muestran dichos resultados de manera más desagregada. Esperamos que los mismos le resulte interesante para entender el comportamiento del servicio del Centro de Documentación en el año 2019.

Metodología y definiciones

Los datos provienen a partir de la base de datos estructurada y analizada, proveniente del instrumento o herramienta (encuesta) para la recolección de datos, aplicado durante el año 2019 a los visitantes/usuarios del Centro de Documentación (CD) del CAPGEFI para medir la calidad del servicio brindado. El Centro de Documentación es una división del Departamento de Investigación y Publicaciones, destinada fundamentalmente a la provisión y consulta de documentos bibliográficos en materia hacendaria. Como tal, es la biblioteca del Centro de Capacitación en política y Gestión Fiscal (CAPGEFI). La medición de la calidad del servicio que ofrece el Centro de Documentación, se compone de siete (7) ítems de variables de índole esencialmente cualitativas. El servicio, es una experiencia combinada de varios factores subjetivos y objetivos, como: disponibilidad de la información recibida, rapidez de la información suministrada, eficiencia y amabilidad.

División de Investigación
Departamento de investigación y Publicaciones
CAPGEFI

Informe Final de la Evaluación de los
Servicios del Centro de
Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán"
Año 2019

***Análisis y presentación
de resultados***



**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 1

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Género de los visitantes enero - diciembre, 2019

Trimestre	Sexo				Cant. Total Visitantes	%
	Masculino		Femenino			
	Cant.	%	Cant.	%		
<i>Primer Trimestre</i>	7	70%	3	30%	10	43%
<i>Segundo Trimestre</i>	5	50%	3	30%	8	35%
<i>Tercer Trimestre</i>	0	0%	1	10%	1	4%
<i>Cuarto Trimestre</i>	1	10%	3	30%	4	17%
Total	13	57%	10	43%	23	100%

Fuente: Registro de visitantes del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre 2019

La tabla núm. 1. Muestra que el 57 % del total (23 usuarios) de los usuarios a los que se les brindó algún tipo de servicio en el Centro de Documentación (CD) son del sexo masculino, mientras que el 43 %, son del sexo femenino. En el mismo, se aprecia que el mayor flujo de visitas al CD se produjo en el primer (1er) trimestre del año.

Tabla 2

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación del Servicio del Centro de Documentación Valoración del Servicio Recibido enero - diciembre, 2019						
Aspectos del Servicio Valorado	Usuarios Evaluadores Encuestados			Índice		
	N/R	Con Respuesta	Aplicados	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100	
<i>Amabilidad</i>	0	20	20	4.85	97.00	
<i>Disponibilidad de la Información</i>	0	20	20	4.45	89.00	
<i>Rapidez</i>	0	20	20	4.65	93.00	
<i>Eficiencia</i>	0	20	20	4.70	94.00	
Total de Respuestas	0	80	80	4.66	93.25	
Indicador General						

Fuente: Registro de visitantes del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre 2019

La tabla núm. 2. Muestra la valoración de los servicios brindado por el CD en sus diferentes aspectos. El indicador general, se colocó en 93.25 %, equivalente a 4.66 sobre 5; compuesto, en ese mismo orden, por "amabilidad del servicio" (97 %) (4.85); "disponibilidad de la información" (89 %) (4.45); rapidez en el servicio (93 %) (4.65) y eficiencia (94 %) (4.70). Con lo anterior se evidencia la calidad del servicio brindado en el Centro de Documentación. (Ver gráfica núm.1 y 2 en el documento).

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 3

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido enero - diciembre, 2019

Aspectos del servicio Valorado	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	20	4.85	97.00
Disponibilidad de la Información	20	4.45	89.00
Rapidez	20	4.65	93.00
Eficiencia	20	4.70	94.00
Indicador General		4.66	93.25

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

Gráfica núm. 1

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido en el año 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Gráfica núm. 2



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero – diciembre de 2019

Tabla 4

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido enero - diciembre, 2019

Periodo	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	0	0.00	0.00
Febrero	5	4.70	94.00
Marzo	2	4.50	90.00
1^{er} Trimestre (Enero-Marzo)	7	4.64	92.86
Abril	1	5.00	100.00
Mayo	4	4.63	92.50
Junio	3	4.83	96.67
2^{do} Trimestre (Abril-Junio)	8	4.75	95.00
Julio	0	0.00	0.00
Agosto	0	0.00	0.00
Septiembre	1	5.00	100.00
3^{er} Trimestre (Julio-Septiembre)	1	5.00	100.00
Octubre	3	5.00	100.00
Noviembre	1	3.75	75.00
Diciembre	0	0.00	0.00
4^{to} Trimestre Octubre-Diciembre	4	4.69	93.75
Año (Enero – Diciembre) 2019	20	4.66	93.25

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

Tabla núm. 4. Se muestra la valoración del servicio del Centro de Documentación, mensual y por trimestre. En el mismo se evidencia que, cuando se combina número de usuarios

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

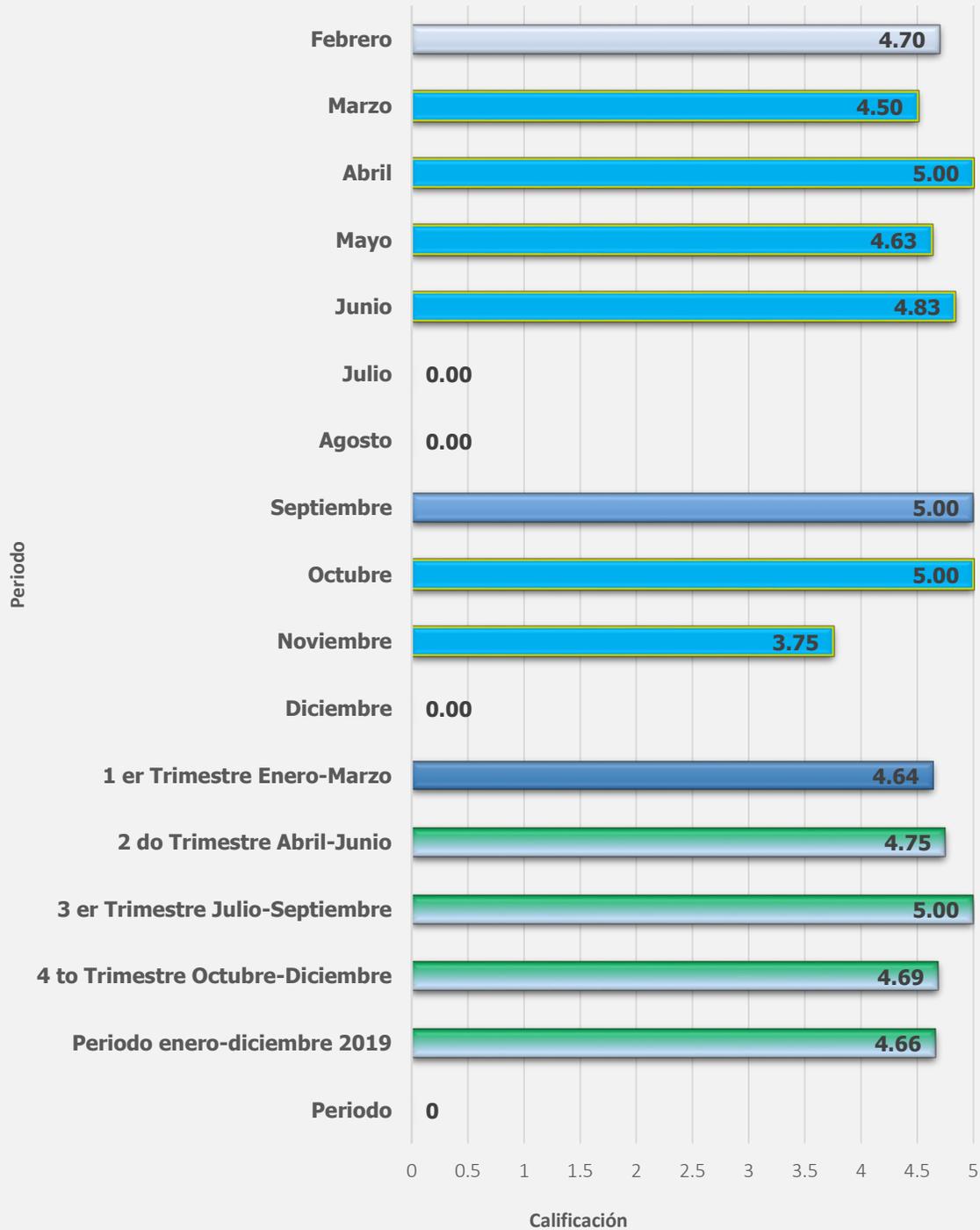
encuestados y mayor calificación obtenida por trimestre, dicho escenario tuvo lugar en el segundo (2do) trimestre del año 2019.

En las **gráficas números (3 y 4)** se puede apreciar el comportamiento, mensual y por trimestres, de la valoración del servicio, otorgada por los veinte (20) usuarios evaluadores de los servicios del Centro de Documentación.

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Gráfica núm. 3

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el año 2019

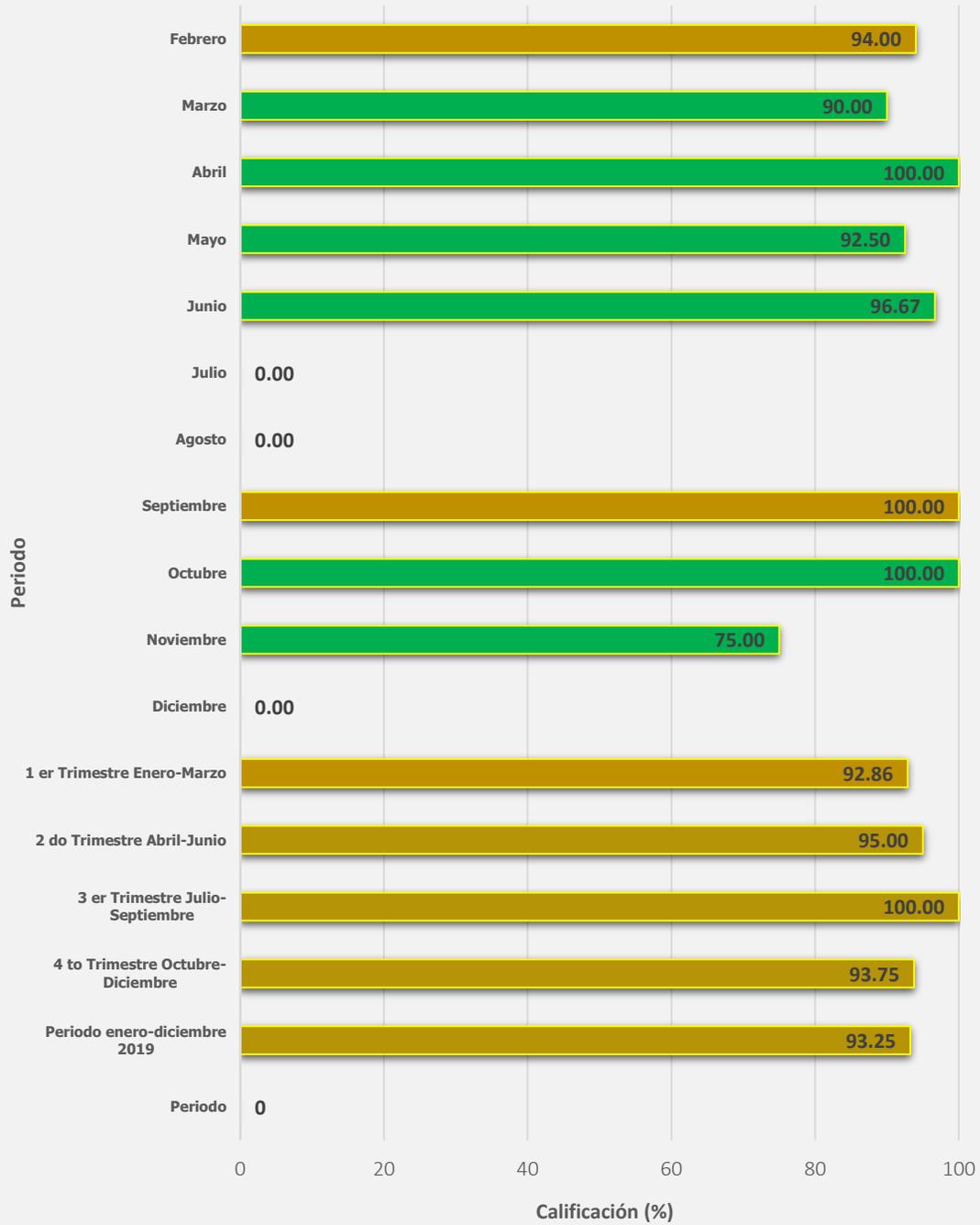


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Gráfica núm. 4

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el año 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 5

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Flujo de Visitantes/Usuarios Recibidos enero - diciembre, 2019

Mes	Cantidad de Usuarios Evaluadores	%
Enero	0	0
Febrero	5	25.00%
Marzo	2	10.00%
Abril	1	5.00%
Mayo	4	20.00%
Junio	3	15.00%
Julio	0	0.00%
Agosto	0	0.00%
Septiembre	1	5.00%
Octubre	3	15.00%
Noviembre	1	5.00%
Diciembre	0	0.00%
Total general	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2020

En la **tabla núm. 5** se muestra el flujo de visitas por mes registradas en el Centro de Documentación, durante el año 2019. En la misma se identifica que los meses que fueron más concurridos son: Febrero (5), Mayo (4), Junio (3) y octubre (3), asimismo, se deja en evidencia o entrever, que hay una tendencia con pendiente negativa en el flujo de visitas, luego de que termina el primer (1er) trimestre del año, manteniéndose hasta terminar el período (**ver gráfica núm. 5**).

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Gráfica núm. 5



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

Tabla 6

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Institución o Empresa a la que pertenecen enero - diciembre 2019

No. Orden	Institución o Empresa	Cantidad Usuarios Evaluadores	%
1	No Respondió	5	25%
2	Banco Popular Dominicano	1	5%
3	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)	3	15%
4	Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)	1	5%
5	Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM)	1	5%
6	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	2	10%
7	Fuerza Aérea de la Rep. Dominicana.	1	5%
8	Pontificia Universidad Madre y Maestra (PUCMM)	2	10%
9	Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)	2	10%
10	Universidad O&M	2	10%
Total general		20	100%

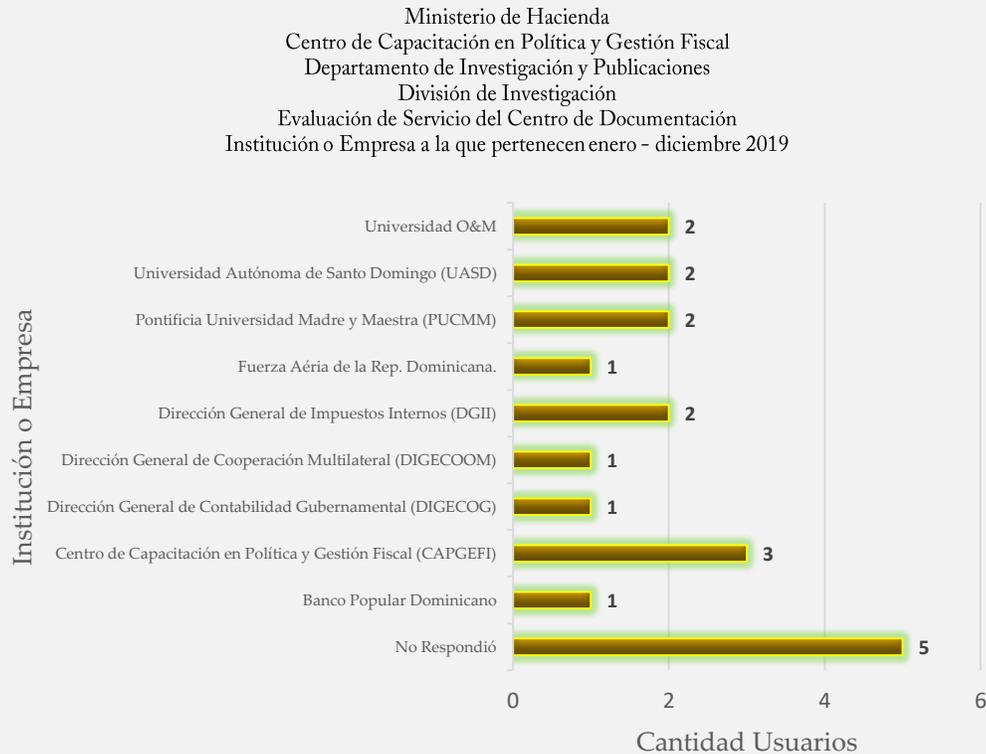
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2020

La tabla núm. 6. Muestra la procedencia institucional de los usuarios evaluadores, desde el punto de vista al sector en que desempeñan sus funciones. Como se puede apreciar, pese a ser el CAPGEFI una institución pública orientada fundamentalmente al sector público, no

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

excluye al sector privado. Si bien los usuarios del Centro Documentación provienen, mayoritariamente, del sector público, representando para el año 2019, un 40 %, no obstante, también hay una participación importante del privado, que representa, en términos porcentuales, el 35. Cabe señalar, asimismo, que hay un 25 % (5 usuarios) que no respondió a la pregunta. **Ver gráfica núm. 6.**

Gráfica núm. 6



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 7

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Grado Académico, en el periodo enero - diciembre, 2019

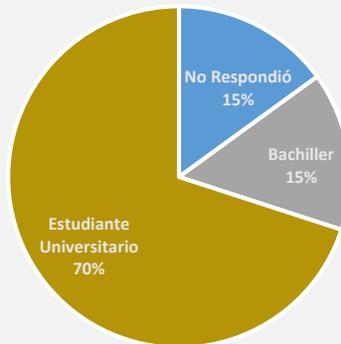
No. Orden	Grado Académico	Cantidad de Usuarios Evaluadores	%
1	No Respondió	3	15%
2	Bachiller	3	15%
3	Estudiante Universitario	14	70%
Total general		20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

La Tabla núm. 7. Muestra el grado académico del total (20) de los usuarios evaluadores: el 15 % (3 usuarios) son bachilleres, el 70 % (14 usuarios) son estudiantes universitarios, mientras que tres (3) usuarios, que, en términos porcentuales representa un 15 %, no identificaron su grado académico. **Ver gráfica núm. 7**

Gráfica núm. 7

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Grado Académico en el periodo enero - diciembre, 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 8

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Cargo / Función que desempeña, año 2019

No. Orden	Cargo/Función que desempeña	Cantidad de Usuarios Evaluadores	%
1	No Respondió	7	35%
2	Asesor	2	10%
3	Cajera	1	5%
4	Chofer	1	5%
5	Conserje	1	5%
6	Estudiante	4	20%
7	Secretaria	1	5%
8	Seguridad	1	5%
9	Soporte	1	5%
10	Técnico en bienes muebles	1	5%
Total general		20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

Tabla núm. 8. En dicha tabla se aprecia el cargo que desempeñan los usuarios en sus instituciones o empresas. Se evidencia una gran participación de los que desempeñan posiciones relacionadas con apoyo o soporte administrativo. Hay que señalar que el 35 % de los usuarios evaluadores no respondió esta pregunta. **Ver gráfica núm. 8.**

Gráfica núm. 8



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 9

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Según Tipo de Usuario, año 2019

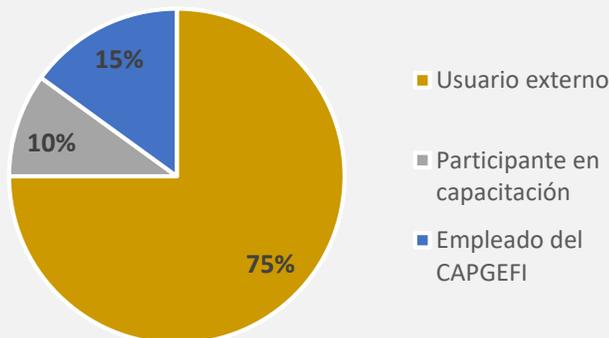
No. Orden	Indique su condición como usuario del CD	Cuenta de Control	%
1	Usuario externo	15	75%
2	Participante en capacitación	2	10%
3	Empleado del CAPGEFI	3	15%
Total general		20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

Tabla núm. 9. Muestra la condición de los usuarios evaluadores del Centro de Documentación. Allí se puede ver que el 75 % (15) son usuarios externos, el 10 % (2) son participantes en capacitación y el 15 % (3) restante, son empleados del CAPGEFI. **Ver gráfica núm. 9.**

Gráfica núm. 9

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Indique su condición como usuario del CD, año 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 10

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Según Fuente de Referencia, año 2019

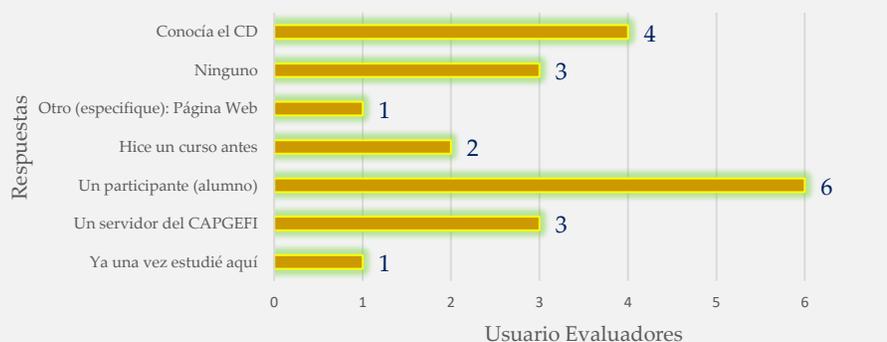
No. Orden	Respuestas	Cantidad de Usuarios Evaluadores	%
1	Ya una vez estudié aquí	1	5%
2	Un servidor del CAPGEFI	3	15%
3	Un participante (alumno)	6	30%
4	Hice un curso antes	2	10%
5	Otro (especifique): Página Web	1	5%
6	Ninguno	3	15%
7	Conocía el CD	4	20%
Total general		20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

Tabla núm. 10. El acto de referir a los usuarios evaluadores para seleccionar el Centro de Documentación, como espacio para aumentar sus conocimientos en materia hacendaria fue de la siguiente forma para el año 2019: el 5 % había estudiado aquí, el 15 % fue invitado por un servidor público del CAPGEFI, el 30 % eran participantes o alumnos de los programas del CAPGEFI, el 10 % había realizo curso en la institución, un 5 % fue mediante otros medios, el 15 % no recibió ningún tipo de referencia y un 20 % de los usuarios evaluadores ya conocían el Centro Documentación antes. **Ver gráfica núm. 10.**

Gráfica núm. 10

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Según Fuente de Referencia, año 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 11

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Según Tipo de uso que le da a las facilidades del CD, año 2019

No. Orden	Respuestas*	Cantidad de usuarios	%
1	Lectura en sala, materiales del CD	12	50%
2	Lectura en sala, material propio	7	29%
3	Reproducción (fotocopiadora)	0	0%
4	Referenciado	1	4%
5	Asistencia vía correo electrónico/telefónico	1	4%
6	Sala tarea colectiva y/o individual	2	8%
7	Lugar de descanso	0	0%
8	Otro: Uso de diccionario contable	1	4%
Total general		24	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

Nota: Se puede seleccionar varias respuestas.

En La tabla núm. 11 se especifica el uso que le dan los usuarios evaluadores al Centro de Documentación, básicamente se puede identificar los usos orientados a temas de lectura en sala, materiales del CD... y lectura en sala, material propio. Esto dos tipos señalados representan, en términos porcentuales, el 79 % del total de usos posibles de que dispone el Centro de Documentación. Para identificar otros tipos de usos, en menor medida utilizados por los usuarios evaluadores, ver la **gráfica núm. 11**.

Gráfica núm. 11



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

Tabla 12

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación del Servicio del Centro de Documentación Valoración del Servicio Recibido enero - diciembre, 2019															
Aspectos del servicio Valorado	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	17	85.0%	20	4.85	97.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	5	25.0%	12	60.0%	20	4.45	89.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	13	65.0%	20	4.65	93.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	30.0%	14	70.0%	20	4.70	94.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.8%	21	26.3%	56	70.0%	80	4.66	93.25

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

La tabla núm. 12 es una matriz que muestra de forma detallada los valores de los usuarios evaluadores producto de la encuesta realizada durante el año 2019. En la misma, se identifica que el aspecto mejor valorado por los usuarios evaluadores fue la “Amabilidad dispensada” por el personal del Centro Documentación, con un 97 %. Sin embargo, hay que resaltar otros aspectos con muy buenas valoraciones, como lo son: Rapidez y eficiencia de los servicios, con 93 % y 94 % respectivamente. Por otro lado, la disponibilidad de la información recibió el 89 %.

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 13

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

Evaluación de Servicio del Centro de Documentación

¿Qué otro servicio le gustaría que ofreciera el CD del CAPGEFI?, año 2019

No. Orden	Respuestas*	Cantidad Usuarios Evaluadores	%
1	Asesoría búsqueda de información	4	9%
2	Materiales multimedia y Audiovisuales	5	11%
3	Fotocopia a color	4	9%
4	Catálogo en online	16	35%
5	Música ambiental	1	2%
6	Internet	7	15%
7	Base de datos texto Completo	6	13%
8	Hemeroteca	2	4%
9	Otros:	0	0%
10	No Respondió	1	2%
Total General		46	100%

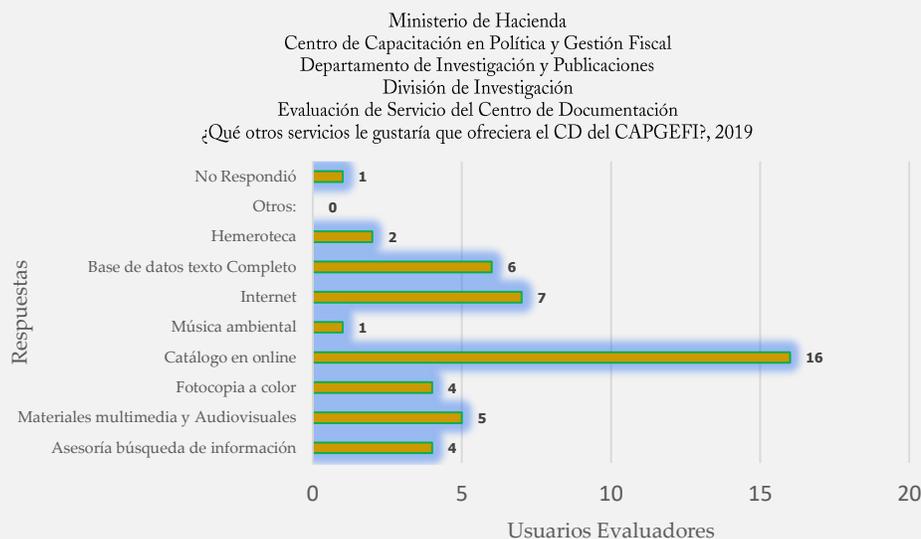
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

Nota: (*) Se puede seleccionar varias respuestas.

En la tabla núm. 13 se identifica otros servicios que los usuarios evaluadores le gustaría que brindara el Centro de Documentación, lo cuales son presentados de forma descendente: Catálogo en online (35 %), Internet (15 %), Base de datos texto Completo (13 %), Materiales multimedia y Audiovisuales (11 %), Asesoría búsqueda de información (9 %), Fotocopia a color (9 %), Hemeroteca (4 %), Música ambiental (2 %) y No Respondió (2 %). Los datos presentados, muestran también la importancia que los usuarios le confieren a las soluciones de base tecnológica. **Ver, al respecto, la gráfica núm. 12**, en la página siguiente.

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Gráfica núm. 12



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

Tabla 14

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
¿Cuáles aspectos considera debe mejorar el CD?, año 2019

No. Orden	Respuestas*	Cantidad Usuarios Evaluadores	%
1	Atención del personal	0	0%
2	Espacio en la sala de lectura	2	6%
3	Servicio de fotocopiado	5	14%
4	Actualización fondo bibliográfico	5	14%
5	Formación del personal	0	0%
6	Rapidez del servicio	0	0%
7	Presencia en la web	5	14%
8	Consulta en línea	12	33%
9	Temperatura ambiental	2	6%
10	Horario de labores	0	0%
11	Otros	0	0%
12	No Respondió	5	14%
Total General		36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

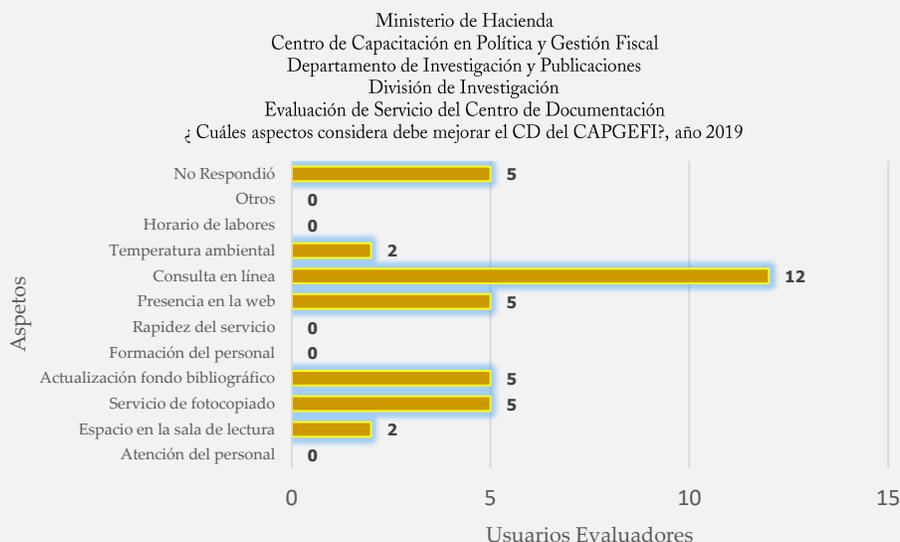
Nota: (*) Se puede seleccionar varias respuestas.

La tabla núm. 14 muestra los aspectos propuestos por el total de usuarios evaluadores, que debe mejorar el Centro de Documentación, con ánimo de elevar más calidad del servicio que brinda. Los mismos, en dicha tabla, son presentados de forma detallada. No obstante,

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

se presentará las seis (6) propuesta de los usuarios, de forma descendente, según su importancia: Consulta en línea, actualización de fondo bibliográfico, servicio fotocopiado, presencia en la web, espacio en sala de lectura y temperatura ambiente. Esos son los aspectos considerados por los usuarios para mejorar aún más la calidad del servicio. Para una mejor apreciación de los porcentajes, ver la **gráfica núm. 13** y **tabla núm. 15**.

Gráfica núm. 13



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019

Tabla 15

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Resumen de la pregunta: Qué aspectos debe mejorar el Centro Documentación
Periodo (Enero-Diciembre), 2019

No. Orden	Aspectos evaluados (puede responder más de una)	Respuestas de los Usuarios Evaluadores	%
1	Consulta en línea	12	40.00%
2	Actualización fondo bibliográfico	5	16.67%
3	Servicio de fotocopiado	5	16.67%
4	Presencia en la Web	4	13.33%
5	Espacio en sala de lectura	2	6.67%
6	Temperatura ambiental	2	6.67%
Total General		30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019.

**Informe Final de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación
"Dr. Raymundo Amaro Guzmán" Año 2019**

Tabla 16

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Sugerencia durante el periodo enero-diciembre, 2019

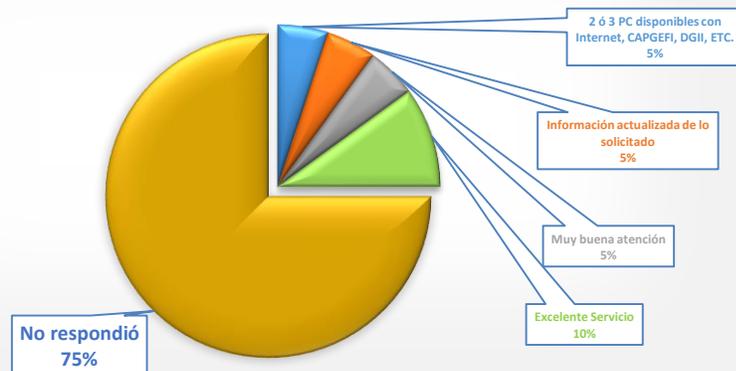
No. Orden	Sugerencias Individuales	Usuarios evaluados	%
1	2 ó 3 PC disponibles con Internet, CAPGEFI, DGII, ETC.	1	5.00%
2	Información actualizada de lo solicitado	1	5.00%
3	Muy buena atención	1	5.00%
4	Excelente Servicio	2	10.00%
5	No respondió	15	75.00%
Total General		20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre de 2019

La **tabla núm. 16** muestra las sugerencias de los usuarios evaluadores. En la misma, se puede ver que el 75 % no escribió algún tipo de sugerencia, el 15 % externaliza su ponderación sobre la calidad del servicio brindado, mientras que el 10 % notifica alguna sugerencia orientada a la infraestructura tecnológica del Centro de Documentación. Para una mejor apreciación de las urgencias, favor observar el **gráfico núm. 14, a seguidas.**

Gráfica núm. 14

MINISTERIO DE HACIENDA
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL
DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES
EVALUACIÓN DEL SERVICIO CD
2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero - diciembre de 2019