



REPÚBLICA DOMINICANA

Ministerio de Hacienda

Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal

Departamento de Investigación y Publicaciones

División de Investigación

**Informe Final de Evaluación de los
Servicios del Centro de Documentación
“Dr. Raymundo Amaro Guzmán”, Año 2018**

julio, 2019



Durante el año 2018 fueron encuestados 19, de 24 usuarios, a los cuales se les brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”. Esto representa un 158.3% en relación a los 12 estimados como meta en el Plan Operativo Anual (POA); o sea, el 50% de los asistidos de manera presencial. Dicha evaluación arrojó como resultado una calificación de 92.84%, en términos de percepción en torno a la calidad del servicio recibido; equivalente a 4.64 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de: 94.74% (4.74) para la Amabilidad del servicio; 90.00% (4.50), la Disponibilidad de información; un 92.50% (4.63) para la Rapidez en el servicio, y 93.75% (4.69) para la Eficiencia ofertada. En términos generales, la valoración puede ser catalogada como Excelente.

Del total de usuarios entrevistados, la mayor proporción son los externos, con el 68.4% (13); seguidos de los empleados del Centro, con 26.3% (5). Cuando lo analizamos por Institución, las más frecuentes son: el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Dirección General de Impuestos Internos (DGII), y la empresa De León Rodríguez y Asociados, con participaciones de 21.1%, 15.8%, y 10.5% respectivamente. Hay que destacar que, al momento de responder esta pregunta, los usuarios no se vieron a sí mismos como estudiantes o participantes, sino como empleados. Cuando determinamos los encuestados en función de su rol laboral, tenemos que el 36.84% (7) son Analistas y Técnicos, – los más asiduos –, seguidos de los Asistentes, Auxiliares, Cuerpo de seguridad y Conserjes, con 31.6% (6). Cuando se los considera por nivel académico, el 63.2% (12) son profesionales, hay uno (1), equivalente al 5.3% con nivel de Maestría, y el 15.8% (3) son estudiantes.

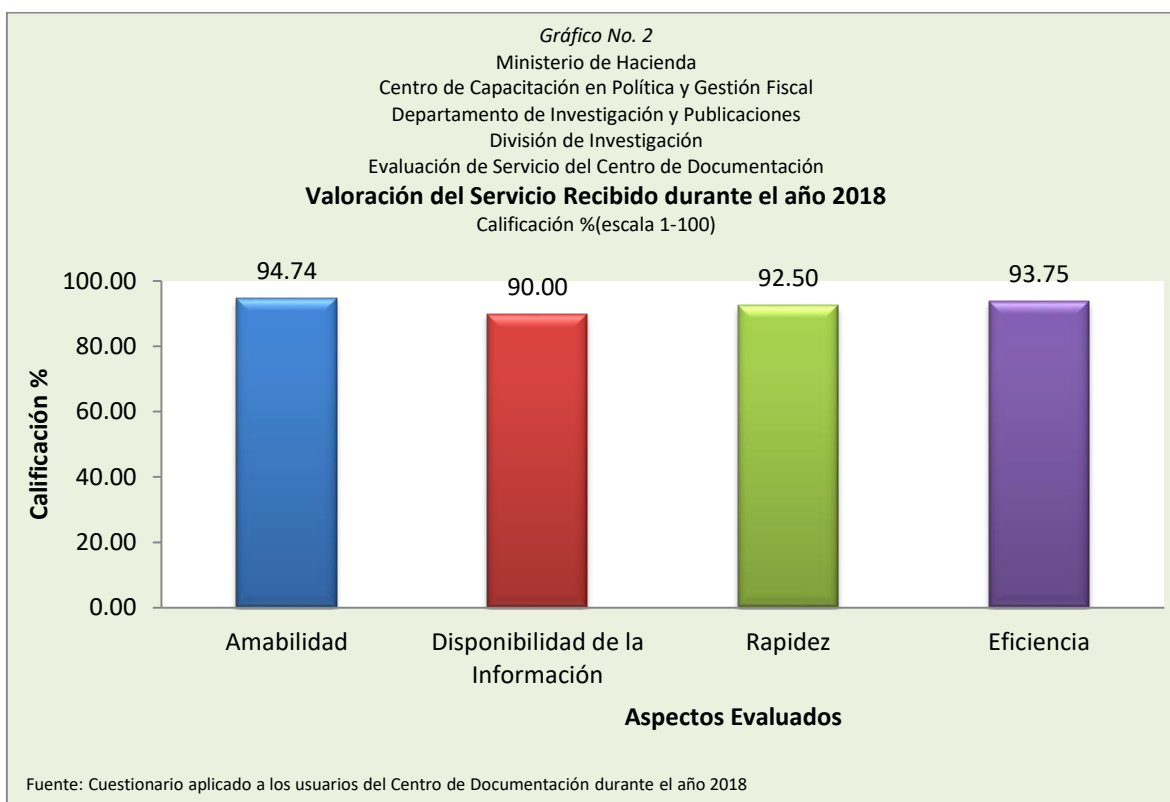
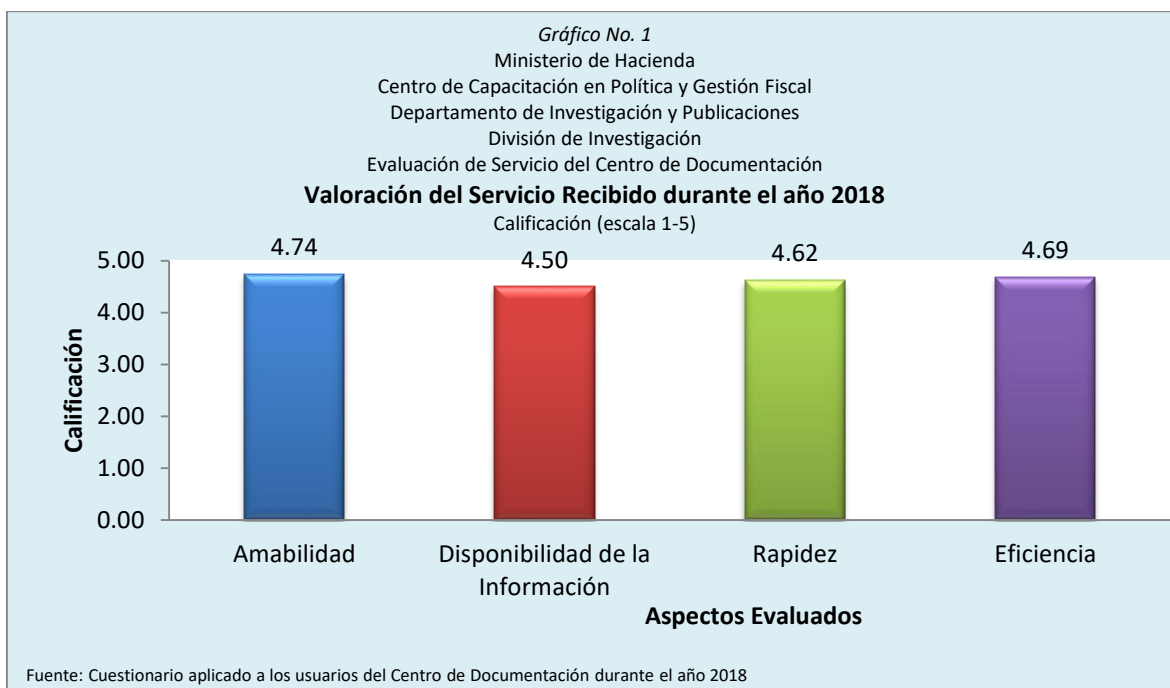
La mayoría de los usuarios, 5, para un 26.3% del total, fueron no tuvieron que ser referidos hacia el Centro de Documentación, ya que conocían la existencia del mismo; mientras que 4 de los referidos, equivalente a un 21.1%, se enteraron a través de un servidor del CAPGEFI. Igualmente, otra parte, 3 (15.8%), fueron referidos por los participantes (alumnos), mientras que 2 usuarios fueron referidos por un docente del CAPGEFI y 2 más por otra institución, para un 10.5% respectivamente.

En cuanto al uso que se le da al área, el 56.5% (13) lo utiliza para Lectura en sala, materiales del CD); un 13% (3) lo usa como Lectura en sala, material propio; un 8.7% (2) para Reproducción (fotocopiado), y la misma cantidad para lugar de tarea colectiva y/o individual.

Entre las propuestas de mejoras más frecuentes tenemos: (más) espacio en sala de lectura, servicio de fotocopiado, actualización fondo bibliográfico, formación del personal, rapidez del servicio, presencia en la web y consulta en línea. En lo que respecta a las sugerencias para mejorar, los usuarios manifestaron: Seguir clasificando y catalogando los fondos bibliográficos, tener más espacio para el usuario, ofrecer Internet y fotocopia. Los cuadros y gráficos presentados más abajo evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

<i>Cuadro No. 1</i> 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 2018			
Aspectos del servicio evaluado	Total de Usuarios Evaluadores	Calificación	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	19	4.74	94.74
Disponibilidad de la Información	19	4.50	90.00
Rapidez	19	4.63	92.50
Eficiencia	19	4.69	93.75
Indicador General		4.64	92.84

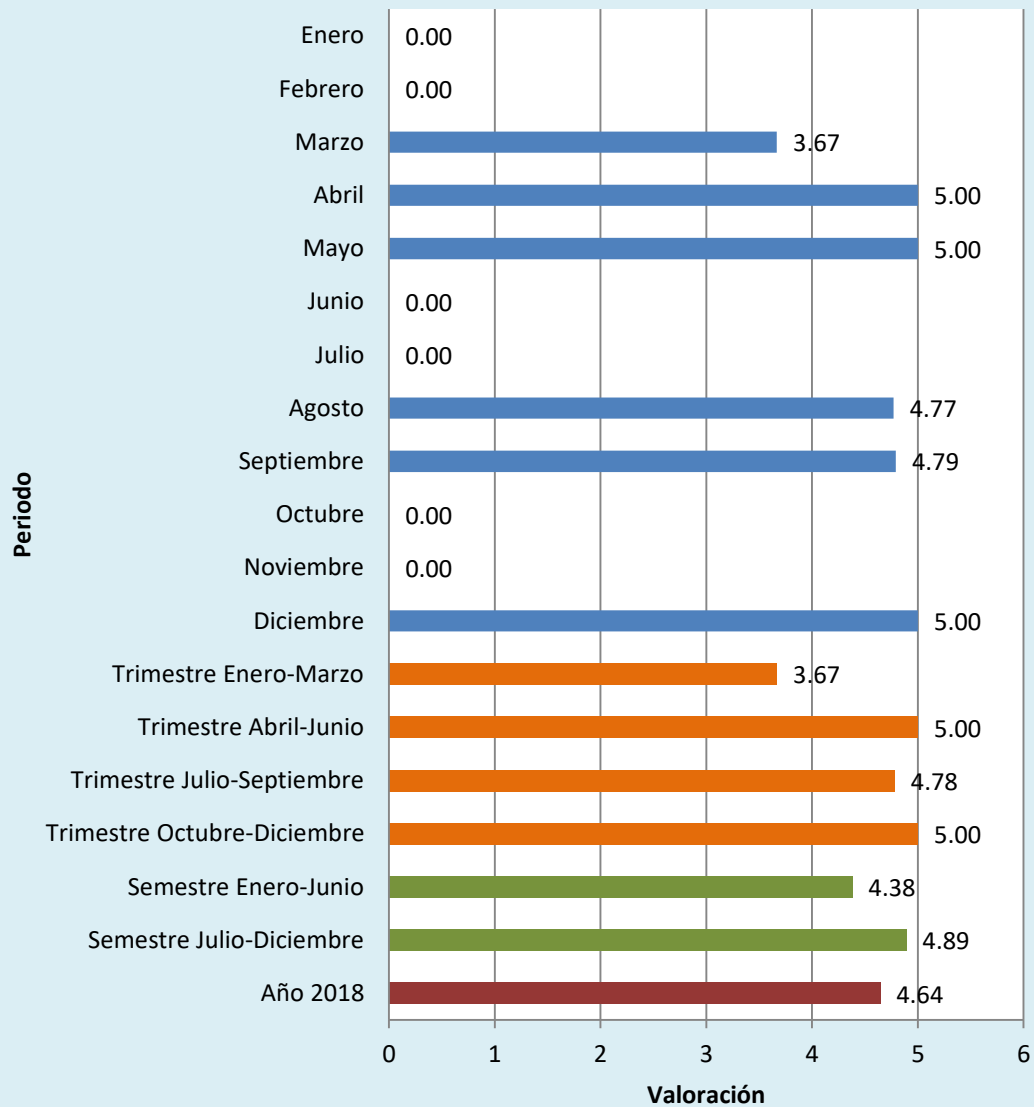
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018



<i>Cuadro No.2</i> 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 Cantidad de usuarios-evaluadores y valoración del servicio recibido, según período año 2018			
Periodo	Cantidad de Usuarios Evaluadores	Calificación	
		Calificación (escala 1-5)	Calificación % (escala 1-100)
Enero	0	N/A	N/A
Febrero	0	N/A	N/A
Marzo	3	3.67	73.33
Trimestre Enero-Marzo	3	3.67	73.33
Abril	3	5.00	100.00
Mayo	2	5.00	100.00
Junio	0	N/A	N/A
Trimestre Abril-Junio	5	5	100
Semestre Enero-Junio	8	4.38	87.69
Julio	0	N/A	N/A
Agosto	4	4.77	95.38
Septiembre	6	4.79	95.83
Trimestre Julio-Septiembre	10	4.78	95.68
Octubre	0	N/A	N/A
Noviembre	0	N/A	N/A
Diciembre	1	5.00	100.00
Trimestre Octubre-Diciembre	1	5.00	100.00
Semestre Julio-Diciembre	11	4.89	97.84
Año Enero-Diciembre	19	4.64	92.84

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

Gráfico No. 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, 2018
Valoración del servicio recibido, según período año 2018
Calificación (escala 1-5)



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

Gráfico No. 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, 2018
Valoración del servicio recibido, según período año 2018
 Calificación %(escala 1-100)



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

Cuadro No. 3

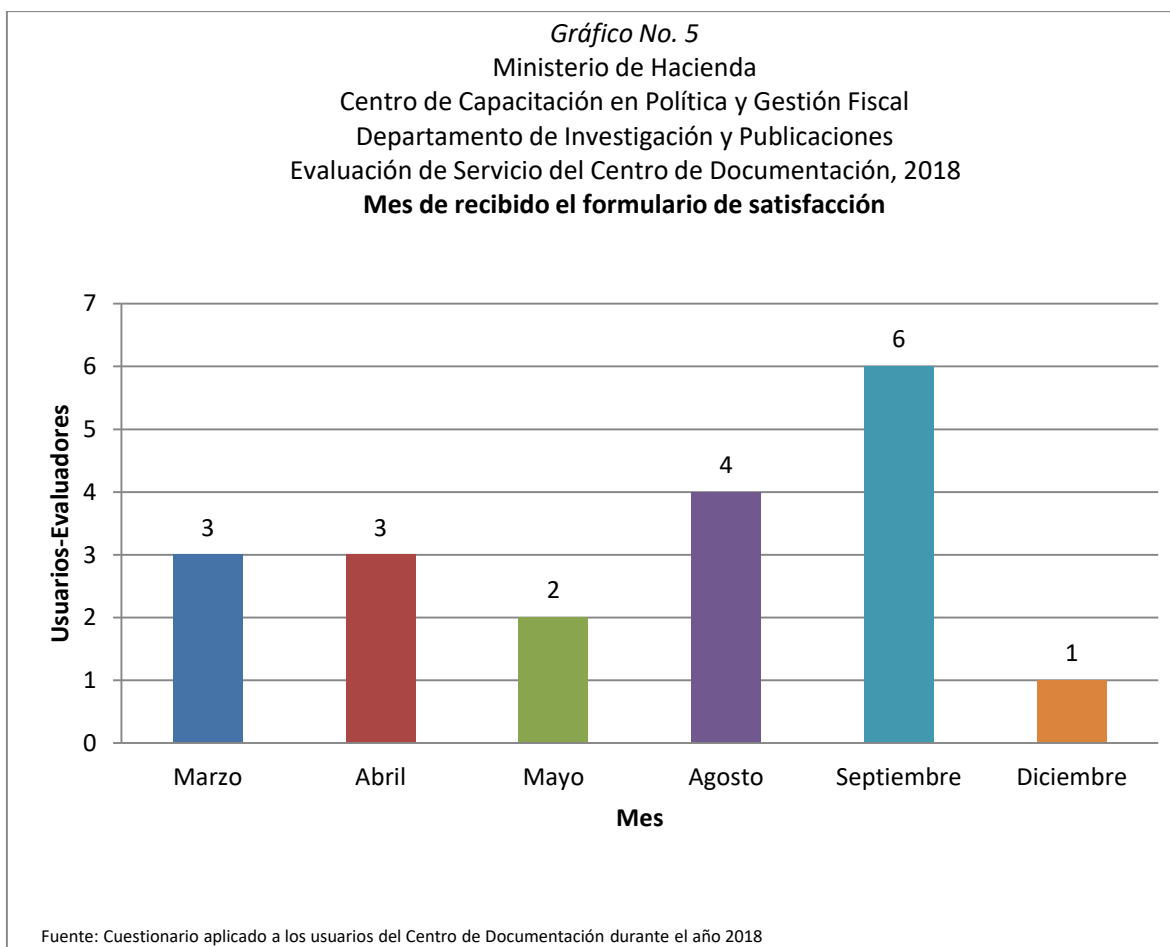
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación de Servicio del Centro de Documentación, 2018
Fecha de aplicación de encuesta

Fecha de aplicación	Cantidad de Usuarios Evaluadores	Porcentaje
19-MAR-2018	1	5.3
20-MAR-2018	2	10.5
04-APR-2018	1	5.3
18-APR-2018	1	5.3
19-APR-2018	1	5.3
18-MAY-2018	1	5.3
24-MAY-2018	1	5.3
01-AUG-2018	1	5.3
13-AUG-2018	1	5.3
21-AUG-2018	2	10.5
11-SEP-2018	2	10.5
12-SEP-2018	1	5.3
20-SEP-2018	1	5.3
27-SEP-2018	2	10.5
04-DEC-2018	1	5.3
Total	19	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

<i>Cuadro No. 4</i> 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, 2018 Mes de recibido el formulario de satisfacción		
Mes	Usuarios Evaluadores	Porcentaje
Marzo	3	15.8
Abril	3	15.8
Mayo	2	10.5
Agosto	4	21.1
Septiembre	6	31.6
Diciembre	1	5.3
Total	19	100.0

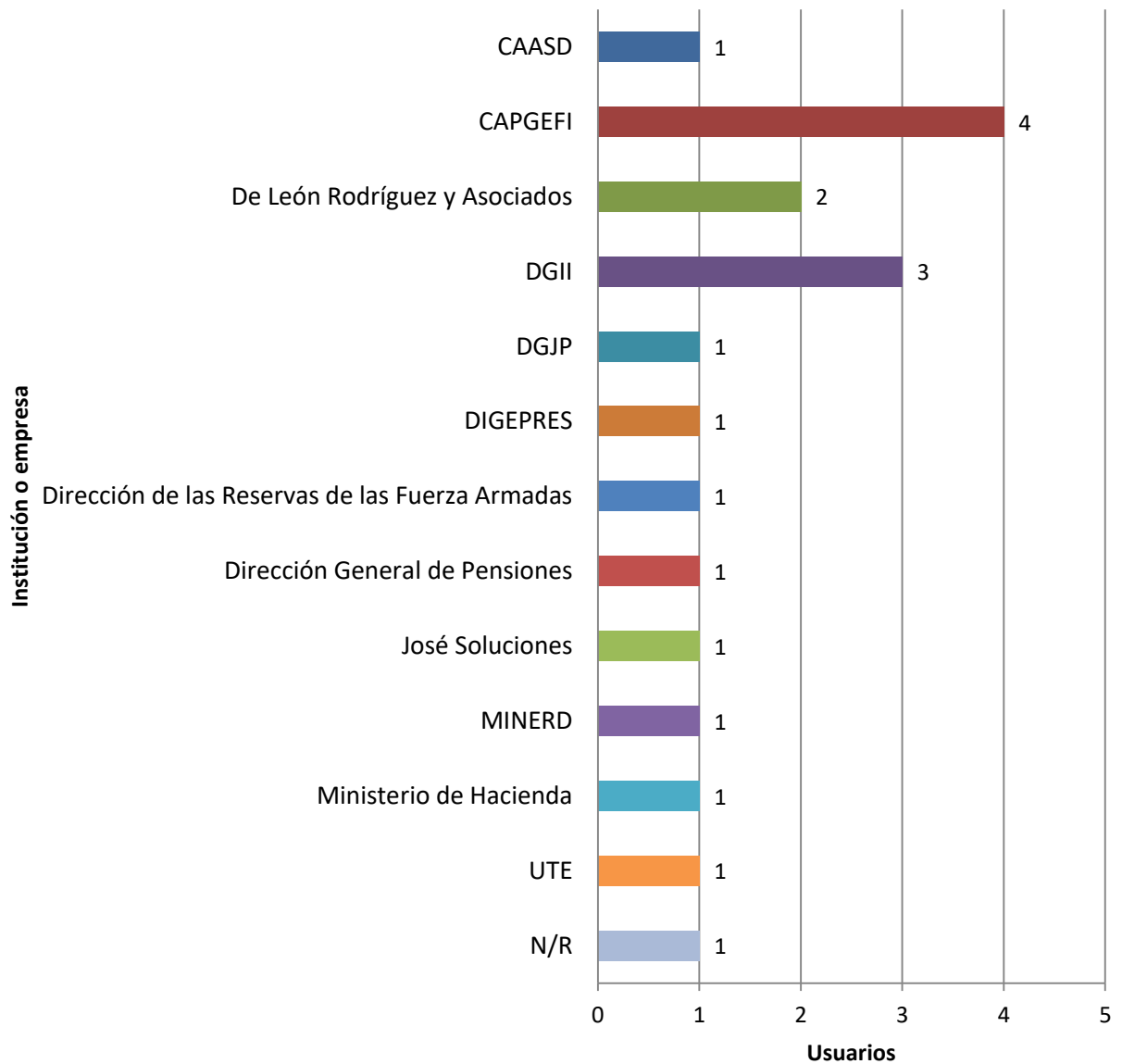
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018



<i>Cuadro No. 5</i> 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, 2018 Institución o Empresa a la que pertenece el Usuario		
Institución o Empresa	Usuarios Evaluadores	Porcentaje
CAASD	1	5.3
CAPGEFI	4	21.1
De León Rodríguez y Asociados	2	10.5
DGII	3	15.8
DGJP	1	5.3
DIGEPRES	1	5.3
Dirección de las Reservas de las Fuerza Armadas	1	5.3
Dirección General de Pensiones	1	5.3
José Soluciones	1	5.3
MINERD	1	5.3
Ministerio de Hacienda	1	5.3
UTE	1	5.3
N/R	1	5.3
Total	19	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

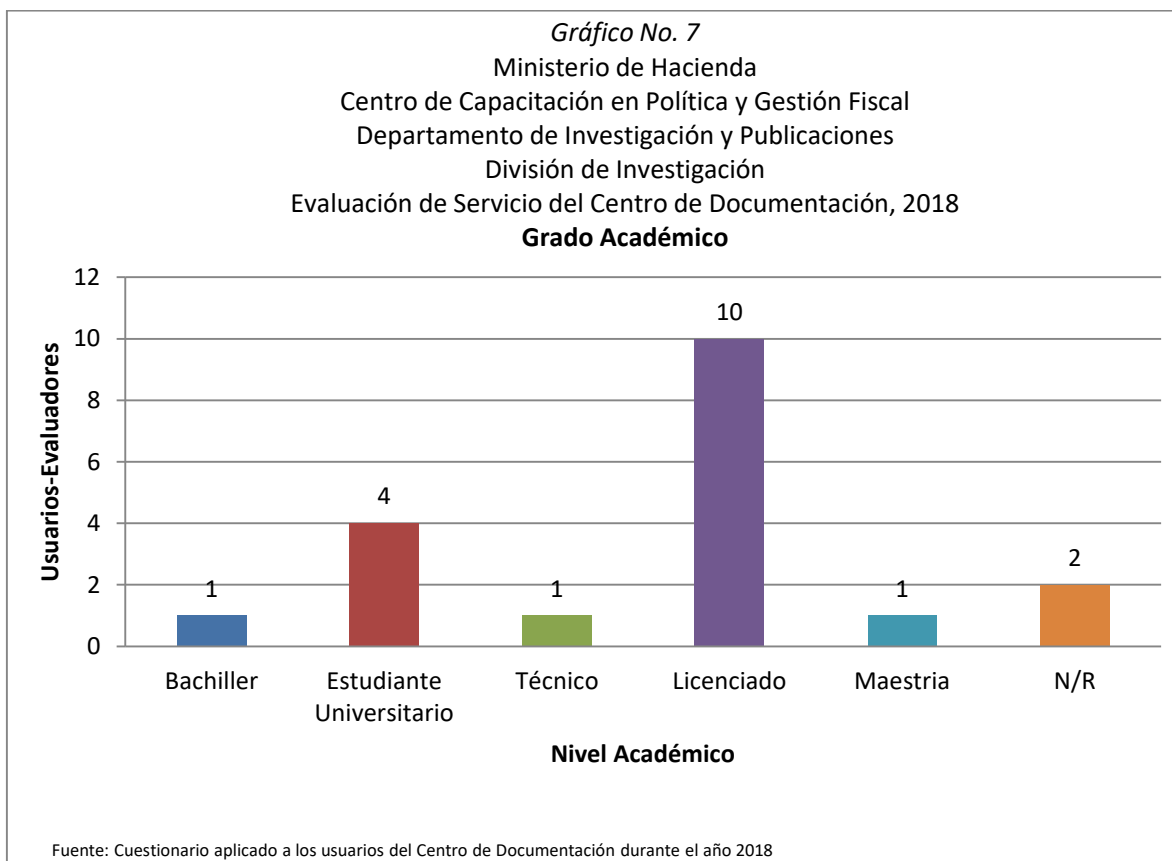
Gráfico No. 6
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación, 2018
Cantidad de Usuario por Institución o Empresa



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

<i>Cuadro No. 6</i> 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, 2018 Grado Académico		
Nivel Académico	Usuarios Evaluadores	Porcentaje
Bachiller	1	5.3
Estudiante Universitario	4	21.1
Técnico	1	47.4
Licenciado	10	10.5
Maestría	1	10.5
N/R	2	5.3
Total	19	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

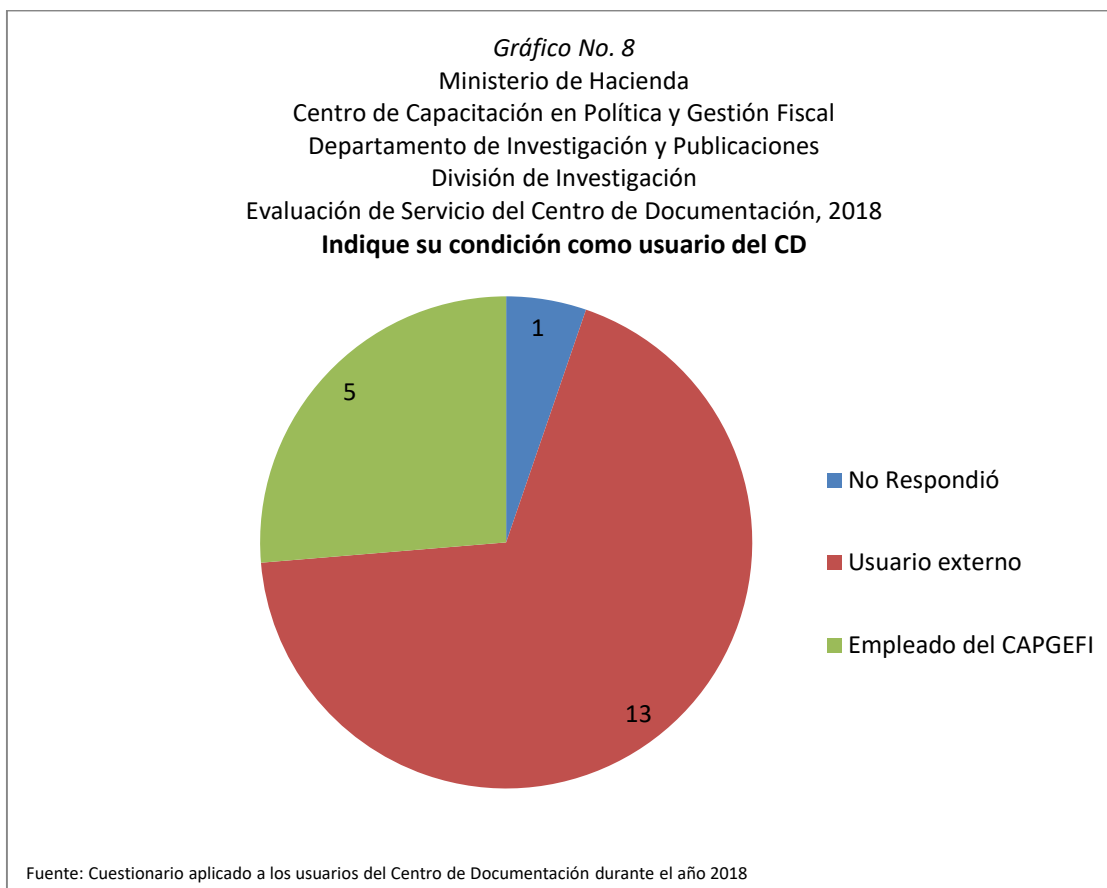


<i>Cuadro No. 7</i> Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de Servicio del Centro de Documentación, 2018 Cargo/función que desempeña por institución o empresa		
Institución	Cargo/función que desempeña	Usuarios Evaluadores
CAASD	Oficial de seguridad	1
CAPGEFI	Auxiliar	1
	Conserje	1
	Enc. Departamento	1
	Mayordomía	1
De León Rodríguez y Asociados	Contadora	1
	Presidenta	1
DGII	Analista Tesorería	1
	N/R	1
	Técnico	1
DGJP	Analista	1
DIGEPRES	Auxiliar	1
Dirección de las Reservas de las Fuerza Armadas	Encargado	1
Dirección General de Pensiones	Abogada II	1
José Soluciones	Técnico	1
MINERD	Maestra	1
Ministerio de Hacienda	Analista	1
UTE	N/R	1
N/R	N/R	1
Totales 12		19

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

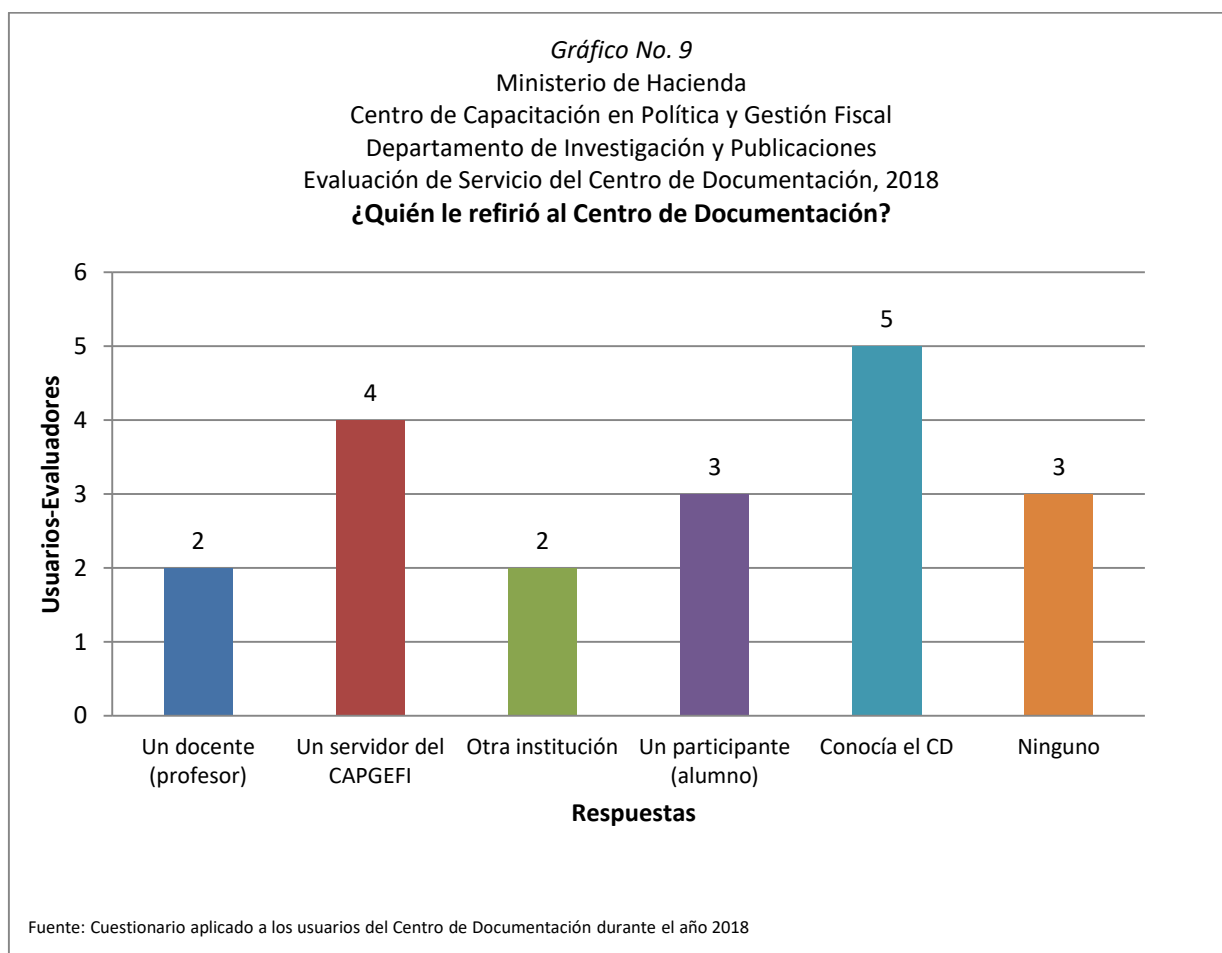
<i>Cuadro No. 8</i> Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de Servicio del Centro de Documentación, 2018 Indique su condición como usuario del CD		
Respuestas	Usuarios Evaluadores	Porcentaje
No Respondió	1	5.3
Usuario externo	13	68.4
Empleado del CAPGEFI	5	26.3
Total	19	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018



<i>Cuadro No. 9</i> Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones Evaluación de Servicio del Centro de Documentación, 2018 ¿Quién le refirió al Centro de Documentación?		
Respuestas	Usuarios Evaluadores	Porcentaje
Un docente (profesor)	2	10.5
Un servidor del CAPGEFI	4	21.1
Otra institución	2	10.5
Un participante (alumno)	3	15.8
Conocía el CD	5	26.3
Ninguno	3	15.8
Total	19	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

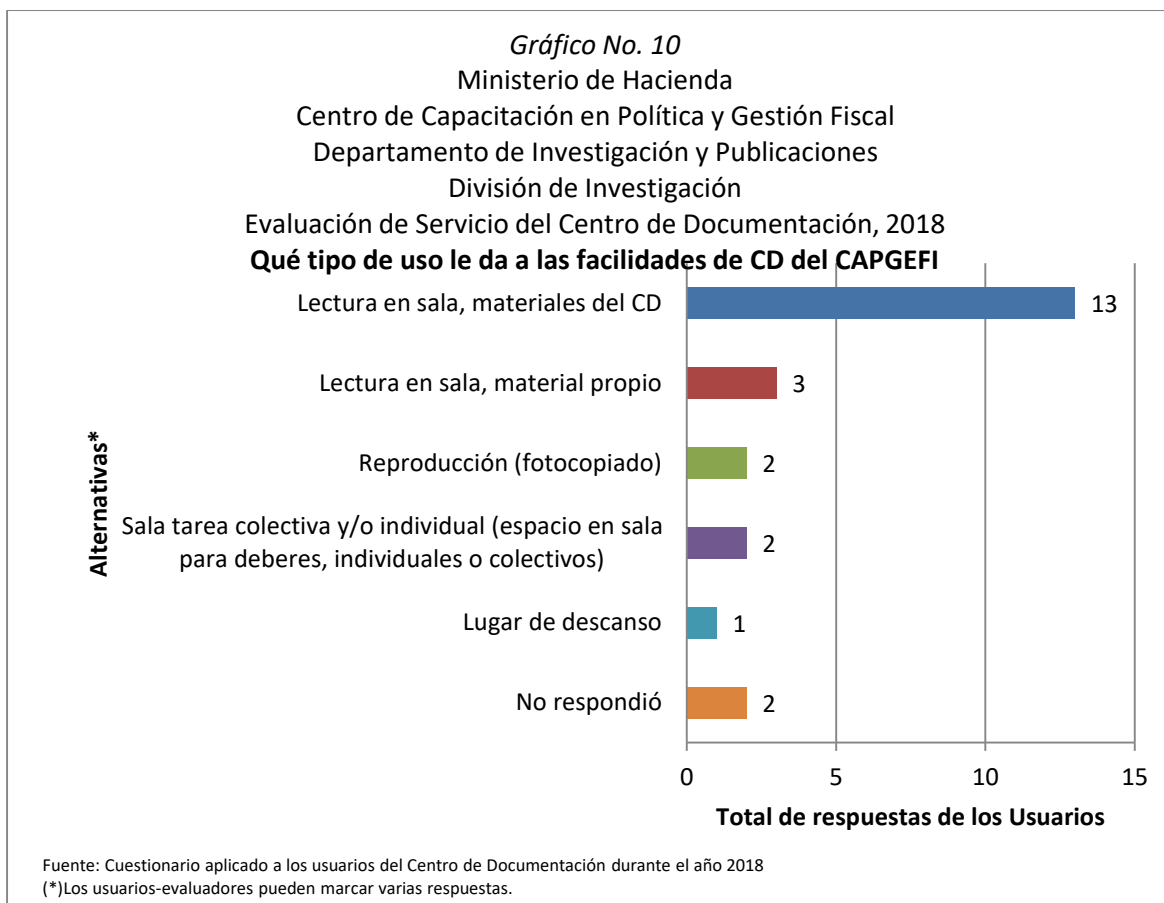


<i>Cuadro No. 10</i> Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Evaluación de Servicio del Centro de Documentación, 2018 Qué tipo de uso le da a las facilidades de CD del CAPGEFI		
Alternativas *	Total de respuestas de Usuarios Evaluadores	Porcentaje
Lectura en sala, materiales del CD	13	56.5
Lectura en sala, material propio	3	13.0
Reproducción (fotocopiado)	2	8.7
Sala tarea colectiva y/o individual (<i>espacio en sala para deberes, individuales o colectivos**</i>)	2	8.7
Lugar de descanso	1	4.3
No respondió	2	8.7
Total	23	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

(*) Los usuarios-evaluadores pueden marcar varias respuestas.

(**) Adecuación realizada por el Enc. Departamento de I&P.



Cuadro No. 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
Valoración del Servicio Recibido durante el año 2018

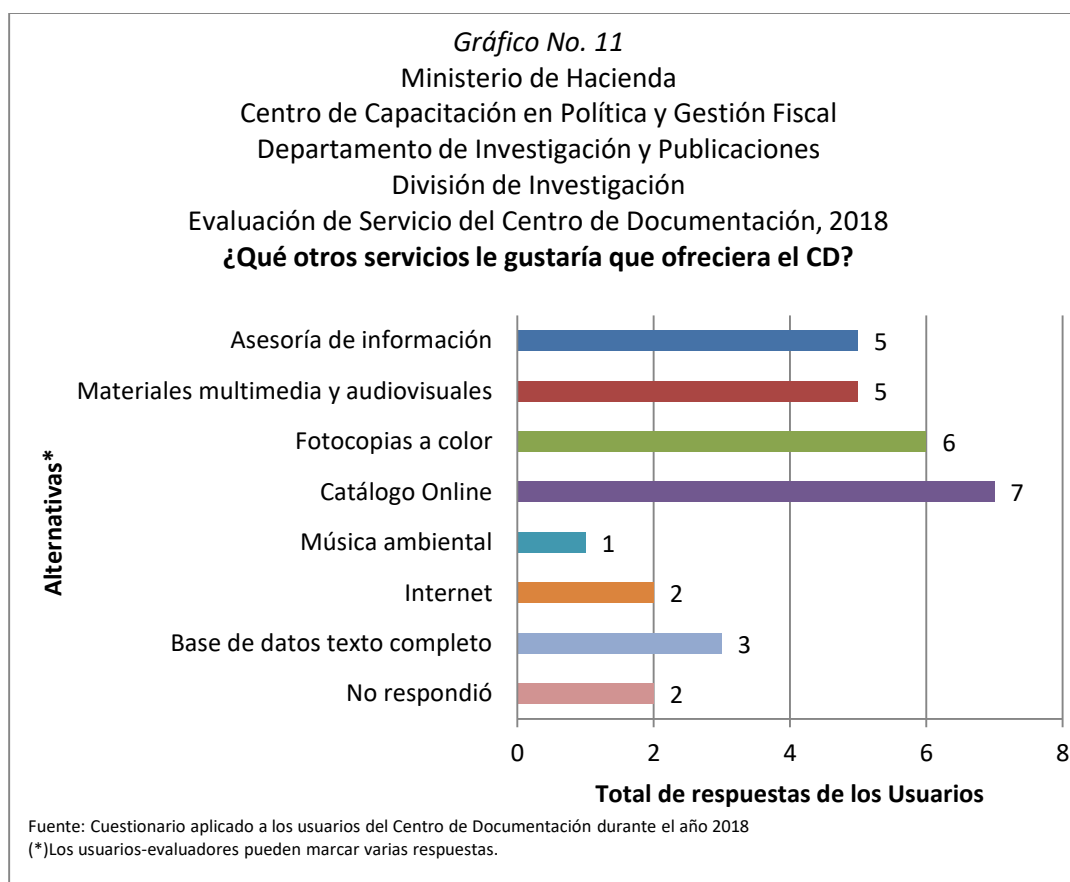
Aspectos del servicio valorado	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	Calificación	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	3	15.8%	15	78.9%	19	4.74	94.74
Disponibilidad de la Información	3	15.8%	0	0.0%	1	5.3%	2	10.5%	1	5.3%	12	63.2%	19	4.50	90.00
Rapidez	3	15.8%	0	0.0%	1	5.3%	1	5.3%	1	5.3%	13	68.4%	19	4.63	92.50
Eficiencia	3	15.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.5%	1	5.3%	13	68.4%	19	4.69	93.75
Indicador General Promedio	9	11.8%	0	0.0%	2	2.6%	6	7.9%	6	7.9%	53	69.7%		4.64	92.84

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

<i>Cuadro No. 12</i> 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, 2018 ¿Qué otros servicios le gustaría que ofreciera el CD?		
Alternativas*	Total de respuestas de Usuarios Evaluadores	Porcentaje %
Asesoría de información	5	16.13
Materiales multimedia y audiovisuales	5	16.13
Fotocopias a color	6	19.35
Catálogo Online	7	22.58
Música ambiental	1	3.23
Internet	2	6.45
Base de datos texto completo	3	9.68
No respondió	2	6.45
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

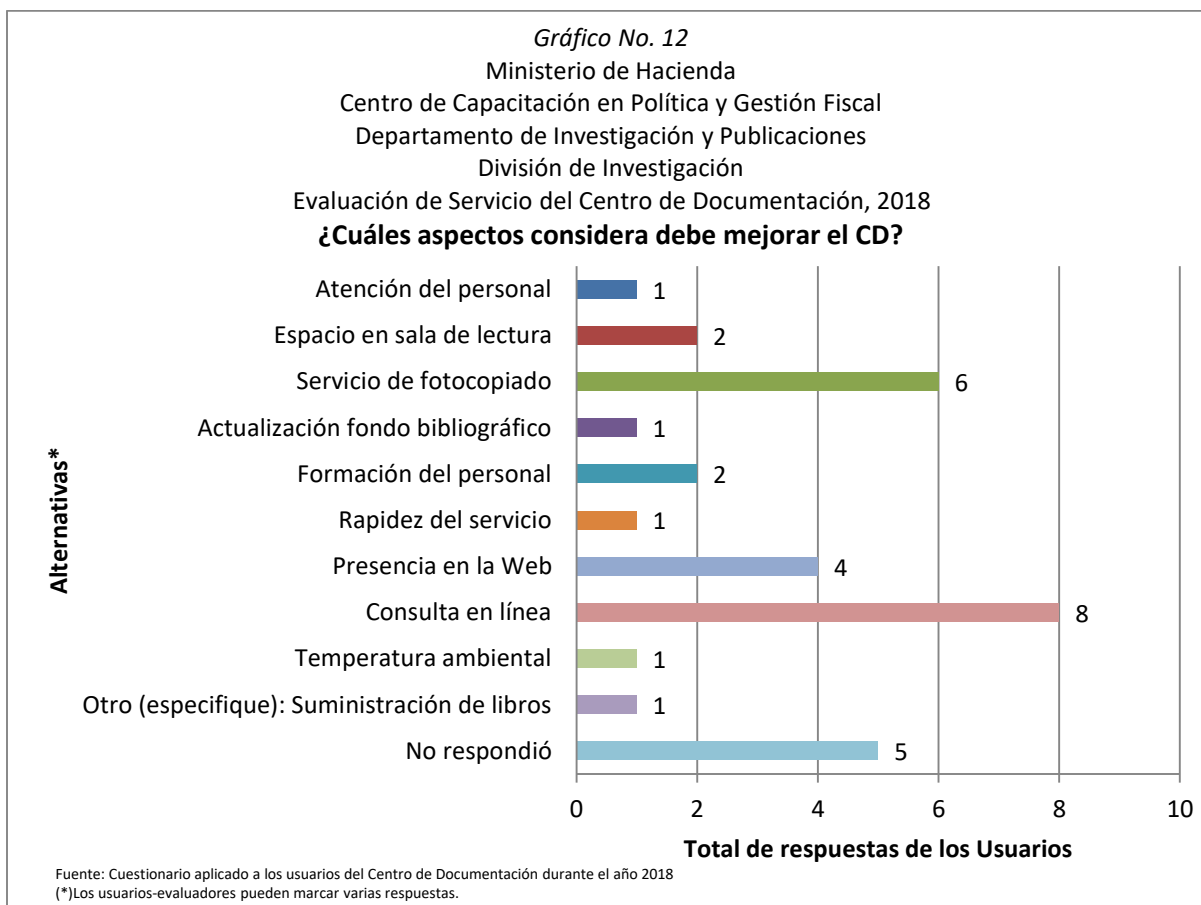
(*)Los usuarios-evaluadores pueden marcar varias respuestas.



<i>Cuadro No. 13</i> 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, 2018 ¿Cuáles aspectos considera debe mejorar el CD?		
Alternativas*	Total de respuestas de Usuarios Evaluadores	Porcentaje %
Atención del personal	1	3.13
Espacio en sala de lectura	2	6.25
Servicio de fotocopiado	6	18.75
Actualización fondo bibliográfico	1	3.13
Formación del personal	2	6.25
Rapidez del servicio	1	3.13
Presencia en la Web	4	12.50
Consulta en línea	8	25.00
Temperatura ambiental	1	3.13
Otro (especifique): Suministración de libros	1	3.13
No respondió	5	15.63
Total	32	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018

(*) Los usuarios-evaluadores pueden marcar varias respuestas.



Cuadro No. 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, 2018
Sugerencias para mejorar

Opinión de los Usuarios	Usuarios Evaluadores	Porcentaje %
Con relación al tema de hoy, todo muy bien	1	5.26
El CD ofrece un servicio excelente, no tengo quejas de ninguna índole	1	5.26
Internet	1	5.26
Muy buen servicio	2	10.53
Recibí excelentes atenciones por parte del personal	1	5.26
Seguir clasificando y catalogando los fondos bibliográficos	1	5.26
Tener más espacio para el usuario, internet y fotocopia	1	5.26
Todo bien	1	5.26
N/R	10	52.63
Total	19	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el año 2018