



REPÚBLICA DOMINICANA

Ministerio de Hacienda

Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal

Departamento de Investigación y Publicaciones

División de Investigación

**Evaluación de los
Servicios del Centro de Documentación**

“Dr. Raymundo Amaro Guzmán”

Año 2017

Marzo, 2018



Durante el año 2017 fueron encuestados 31, de 40 usuarios, a los cuales se les brindó la asistencia del servicio bibliográfico en el Centro de Documentación “Dr. Raymundo Amaro Guzmán”. Esto representa un 155% en relación a los 20 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 92.66%, en términos de percepción en torno a la calidad del servicio recibido; equivalente a 4.63 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue: un 93.85% (4.69) para la Amabilidad del servicio; 89.63% (4.48), la Disponibilidad de Información; un 93.57% (4.68) para la Rapidez en el servicio; y la Eficiencia ofertada es de un 93.57% (4.68). En términos generales, la valoración puede ser catalogada como Excelente.

Del total de usuarios entrevistados, la mayor proporción son los externos, con el 67.7% (21); seguidos los participantes de las acciones de capacitación del Centro, con 9.7% (3) y docente del CAPGEFI, para un 3.2% (1). 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), El Ministerio de Hacienda y Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), con participaciones de 19.4%, 19.4%, 12.9% y 6.5% respectivamente. Cuando determinamos los encuestados en función de su rol laboral, tenemos que el 12.5% (4) son Auditores, – los más asiduos -, seguidos de los Analista, Asistente y Abogados, con 6.5% (2) cada uno. Cuando se los considera por nivel académico, el 22.6% (7) son estudiantes universitarios, los licenciados ocupan 41.9% (13), el 9.7% son ingenieros (3) y un 6.5% (2) tienen grado de maestría.

La mayoría de los usuarios, 9, para un 29.0% del total fueron referidos hacia el Centro de Documentación por un servidor del CAPGEFI; mientras que 8 de los referidos, equivalente a un 25.8% fueron por docente (profesor) del CAPGEFI; por otra parte 5 (16.1%) ya conocían la existencia del mismo; en un cuarto lugar con 12.9% (4), se sitúan los participantes (alumnos).

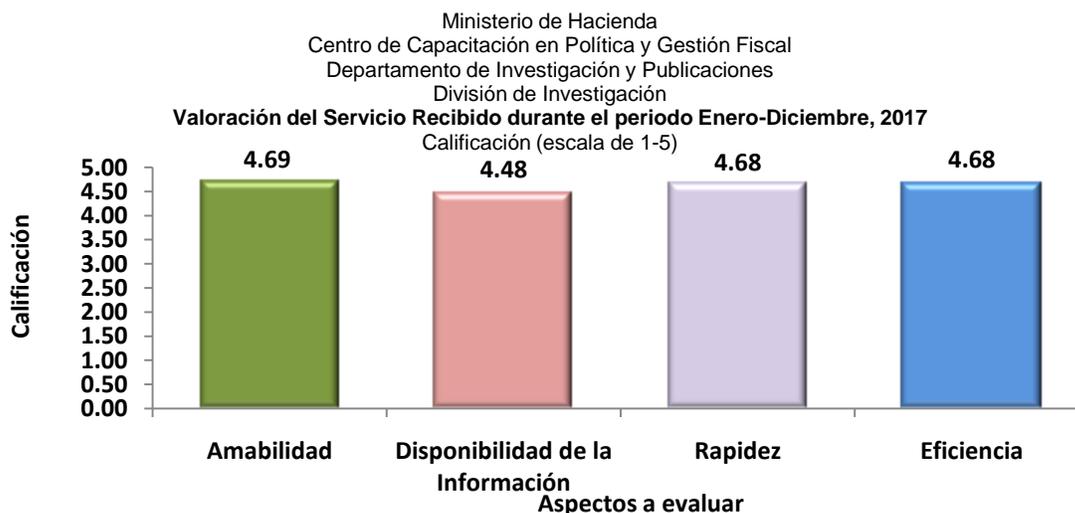
En cuanto al uso que se le da al área, el 37.0% (17) lo utiliza para reproducción (fotocopiado), un 26.1% (12) lo usa como sala de lectura de los materiales del Centro de Documentación, un 13.0% (6) para lectura en sala y material propio y un 8.7% (4) para sala tarea colectiva y/o individual.

Entre las propuestas de mejoras con igual frecuencia tenemos: actualización de información, habilitación de computadoras para búsqueda más rápida, mayor facilidad para fotocopias, entre otras. Por otra parte los usuarios expresaron haber recibido excelente atenciones y servicios por parte del personal del centro. Los cuadros y gráficos presentados más abajo muestran dichos resultados de manera más desagregada.

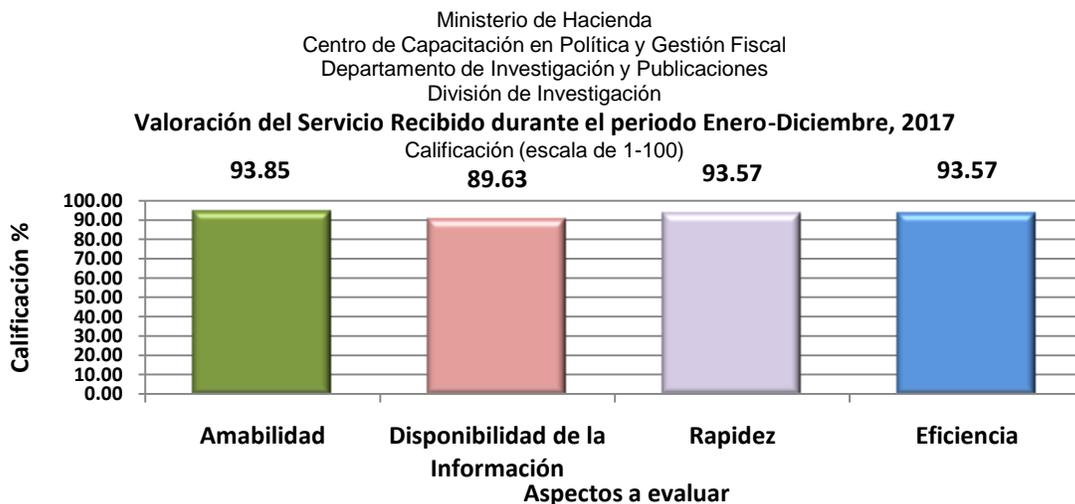
Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
 Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
 Valoración del Servicio Recibido durante el periodo Enero-Diciembre, 2017

Aspectos del servicio	Usuarios encuestados			Índice	
	N/R	Con respuesta	Aplicados	Promedio Ponderado Escala 1-5	Promedio Ponderado Escala 1-100
Amabilidad	5	26	31	4.69	93.85
Disponibilidad de la Información	4	27	31	4.48	89.63
Rapidez	3	28	31	4.68	93.57
Eficiencia	3	28	31	4.68	93.57
Total de respuesta	15	109	124	4.63	92.66
Indicador General					

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo Enero-Diciembre, 2017
 Nota: CALIFICACIÓN: I: Insatisfactorio =1; R: Regular =2; B: Bueno =3; MB: Muy Bueno =4; E: Excelente =5.



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre 2017



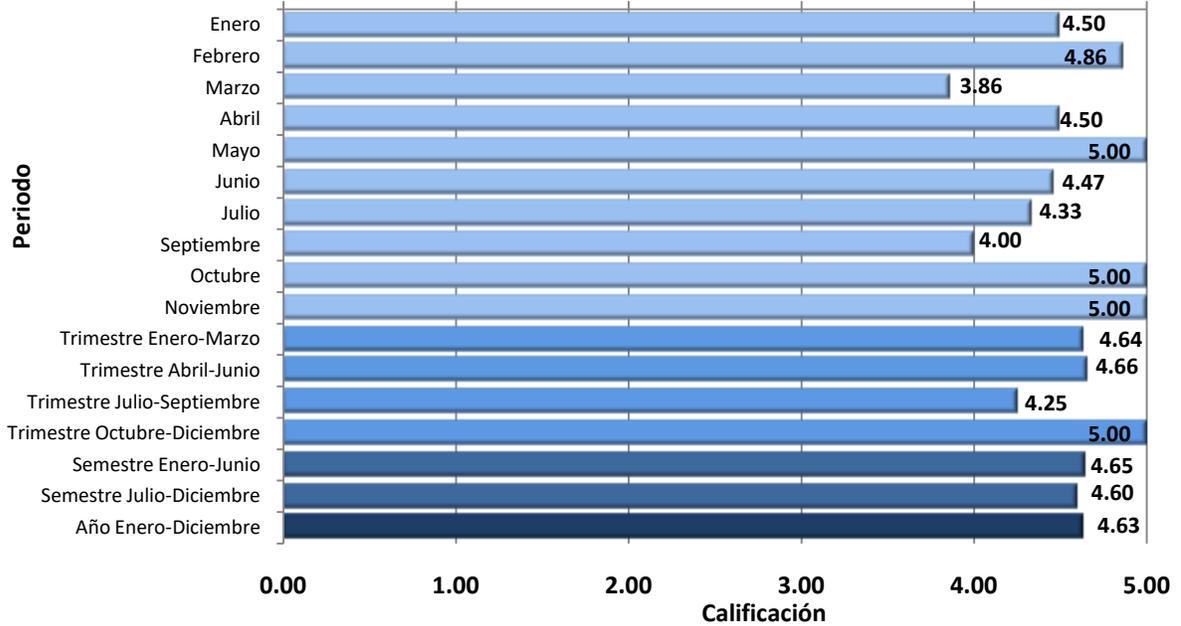
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el periodo enero-diciembre 2017

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, según período Enero-Diciembre, 2017

Periodo	Cantidad de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Enero	2	4.50	90.00
Febrero	8	4.86	97.24
Marzo	2	3.86	77.14
Trimestre Enero-Marzo	12	4.64	92.73
Abril	2	4.50	90.00
Mayo	4	5.00	100.00
Junio	4	4.47	89.33
Trimestre Abril-Junio	10	4.66	93.14
Semestre Enero-Junio	22	4.65	92.91
Julio	3	4.33	86.67
Agosto	0	N/A	N/A
Septiembre	1	4.00	80.00
Trimestre Julio-Septiembre	4	4.25	85.00
Octubre	3	5.00	100.00
Noviembre	2	5.00	100.00
Diciembre	0	N/A	N/A
Trimestre Octubre-Diciembre	5	5.00	100.00
Semestre Julio-Diciembre	9	4.60	92.00
Año Enero-Diciembre	31	4.63	92.66

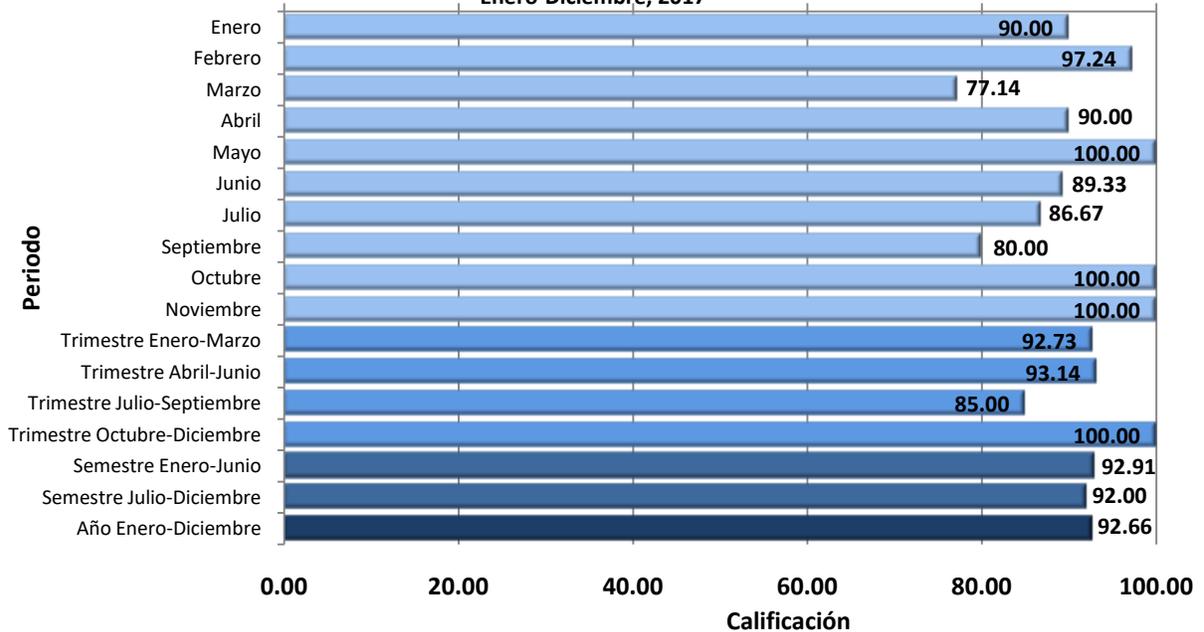
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
Valoración del Servicio Recibido, según período
Enero-Diciembre, 2017



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el semestre enero-diciembre del 2017

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
Valoración del Servicio Recibido, según período
Enero-Diciembre, 2017



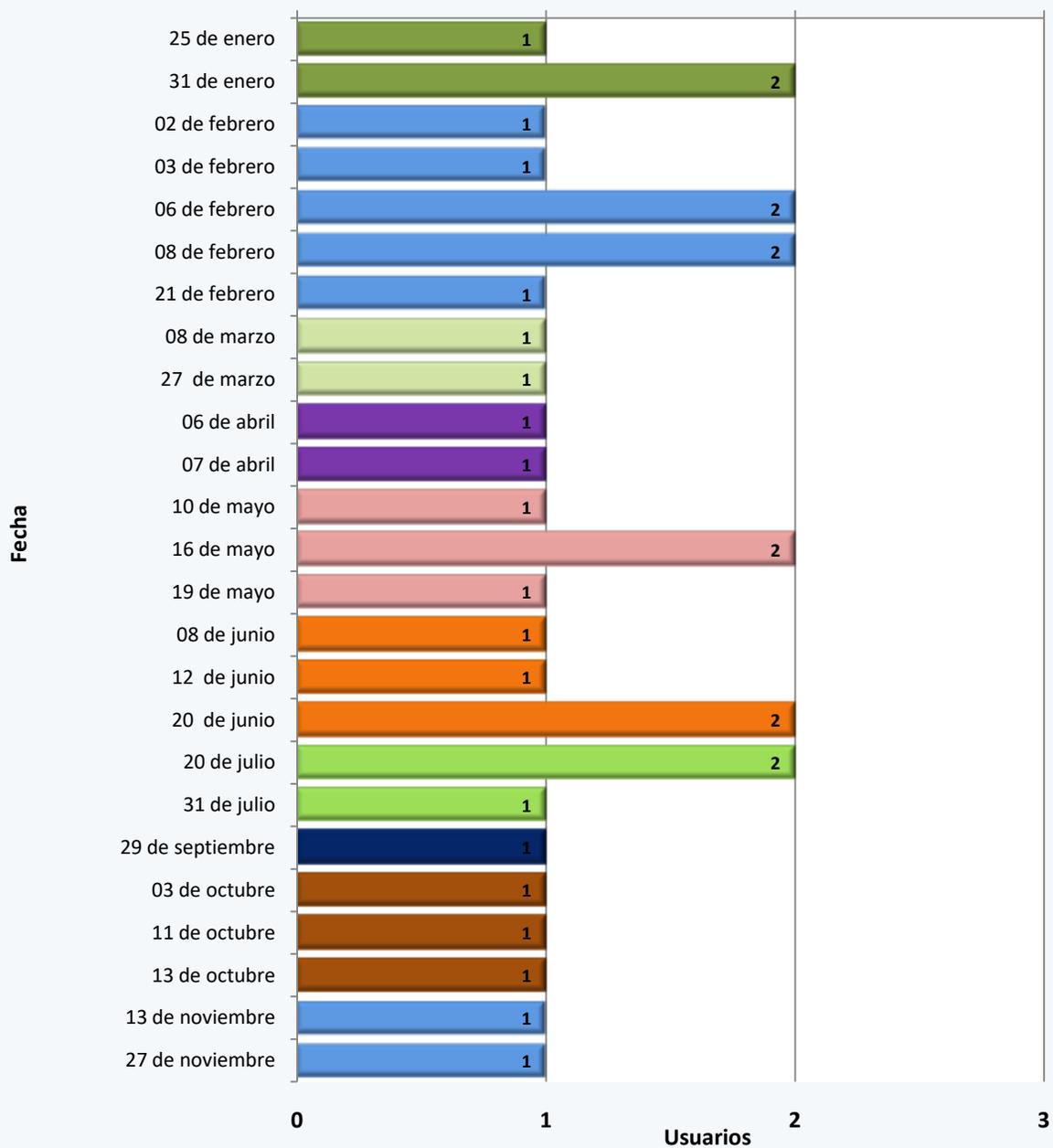
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el semestre enero-diciembre del 2017

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
Fecha de solicitud del servicio

Fecha	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
25 de enero	1	3.2
31 de enero	2	6.5
02 de febrero	1	3.2
03 de febrero	1	3.2
06 de febrero	2	6.5
08 de febrero	2	6.5
21 de febrero	1	3.2
08 de marzo	1	3.2
27 de marzo	1	3.2
06 de abril	1	3.2
07 de abril	1	3.2
10 de mayo	1	3.2
16 de mayo	2	6.5
19 de mayo	1	3.2
08 de junio	1	3.2
12 de junio	1	3.2
20 de junio	2	6.5
20 de julio	2	6.5
31 de julio	1	3.2
29 de septiembre	1	3.2
03 de octubre	1	3.2
11 de octubre	1	3.2
13 de octubre	1	3.2
13 de noviembre	1	3.2
27 de noviembre	1	3.2
Total	31	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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
Fecha de solicitud del servicio



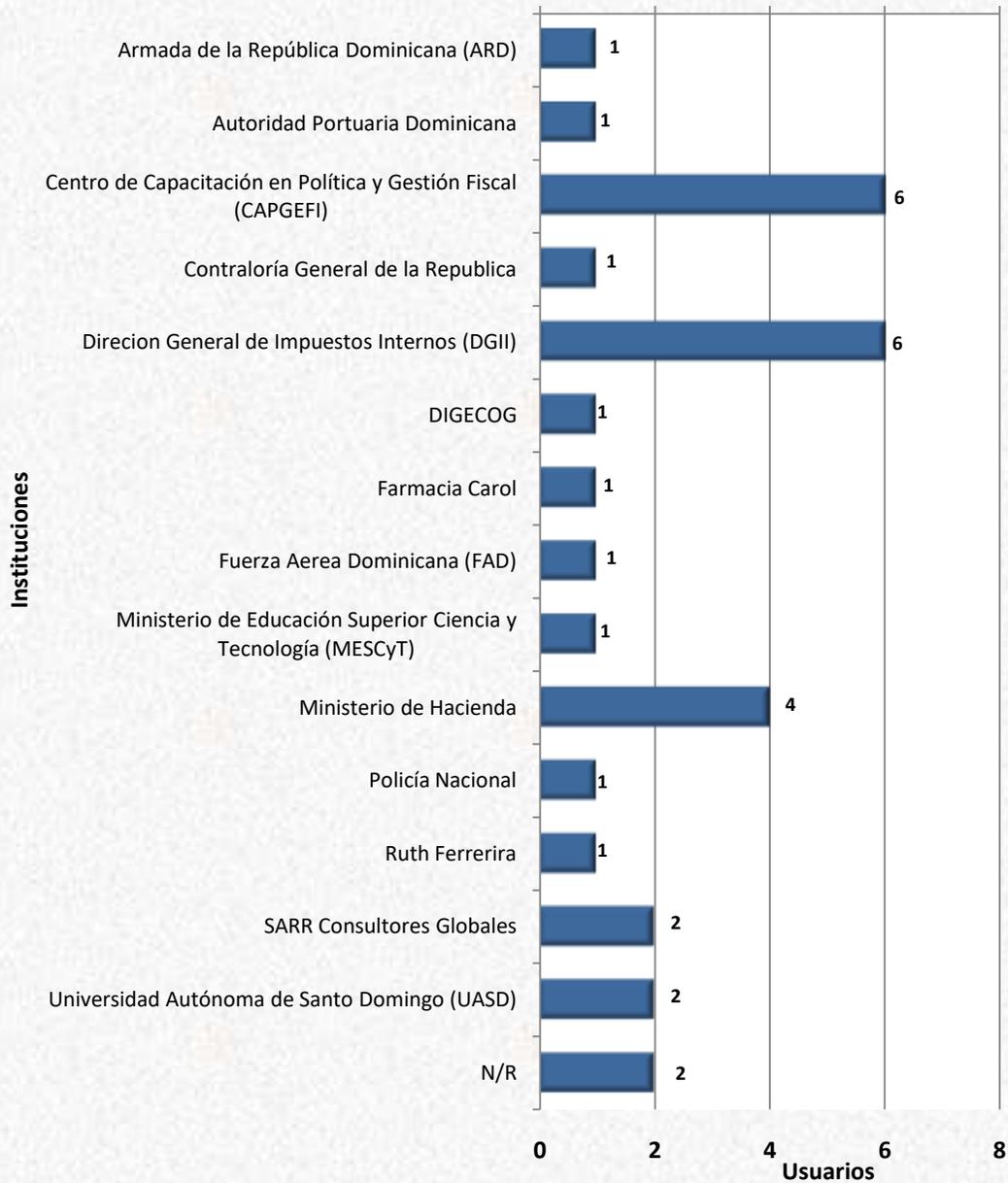
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el período enero-diciembre, 2017

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 pertenece

Institución o Empresa	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
Armada de la República Dominicana (ARD)	1	3.2
Autoridad Portuaria Dominicana	1	3.2
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)	6	19.4
Contraloría General de la República	1	3.2
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	6	19.4
DIGECO	1	3.2
Farmacia Carol	1	3.2
Fuerza Aérea Dominicana (FAD)	1	3.2
Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCyT)	1	3.2
Ministerio de Hacienda	4	12.9
Policía Nacional	1	3.2
Ruth Ferreira	1	3.2
SARR Consultores Globales	2	6.5
Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)	2	6.5
N/R	2	6.5
Total	31	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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 pertenece



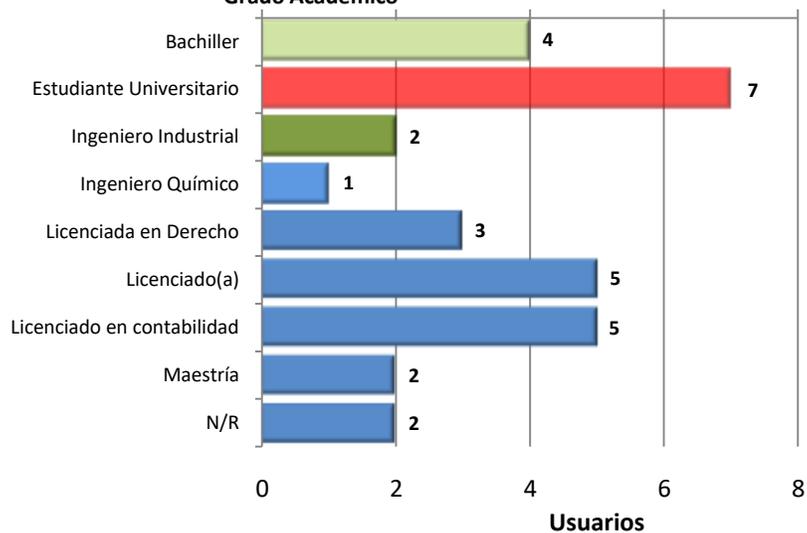
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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

Grado académico	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
Bachiller	4	12.9
Estudiante Universitario	7	22.6
Ingeniero Industrial	2	6.5
Ingeniero Químico	1	3.2
Licenciada en Derecho	3	9.7
Licenciado(a)	5	16.1
Licenciado en contabilidad	5	16.1
Maestría	2	6.5
N/R	2	6.5
Total	31	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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

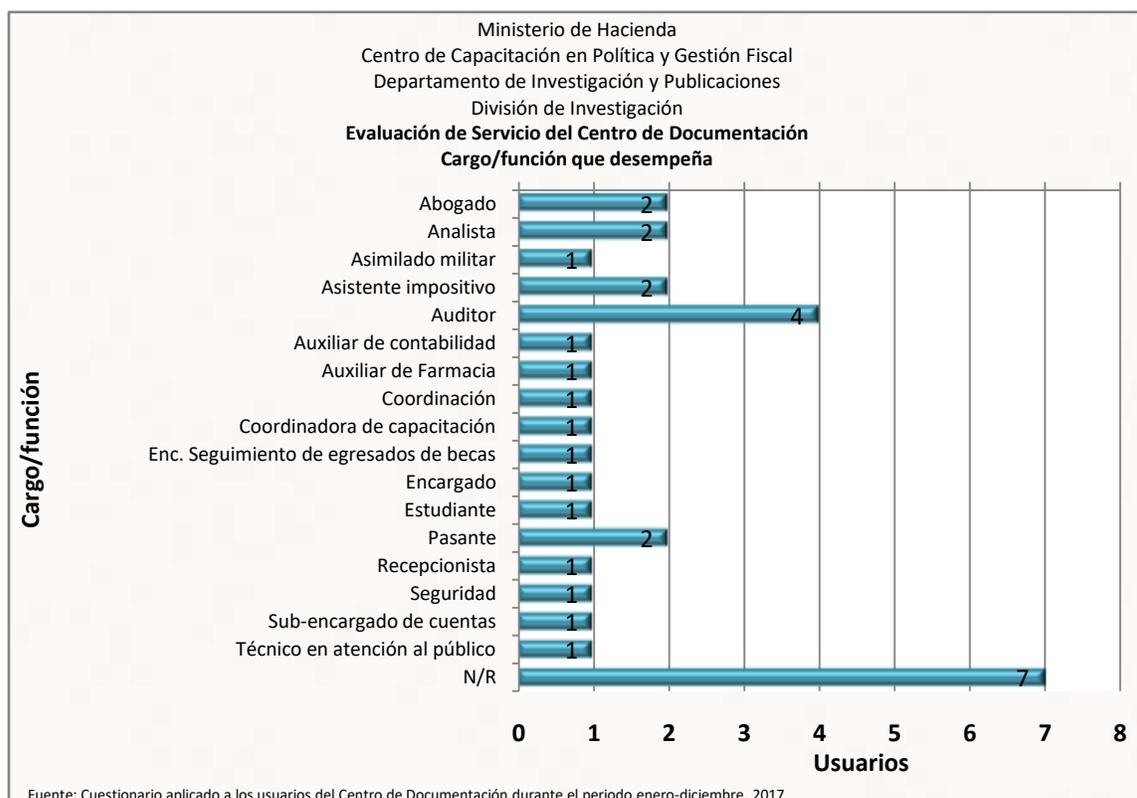


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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

Cargo/función que desempeña	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
Abogado	2	6.5
Analista	2	6.5
Asimilado militar	1	3.2
Asistente impositivo	2	6.5
Auditor	4	12.9
Auxiliar de contabilidad	1	3.2
Auxiliar de Farmacia	1	3.2
Coordinación	1	3.2
Coordinadora de capacitación	1	3.2
Enc. Seguimiento de egresados de becas	1	3.2
Encargado	1	3.2
Estudiante	1	3.2
Pasante	2	6.5
Recepcionista	1	3.2
Seguridad	1	3.2
Sub-encargado de cuentas	1	3.2
Técnico en atención al público	1	3.2
N/R	7	22.6
Total	31	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

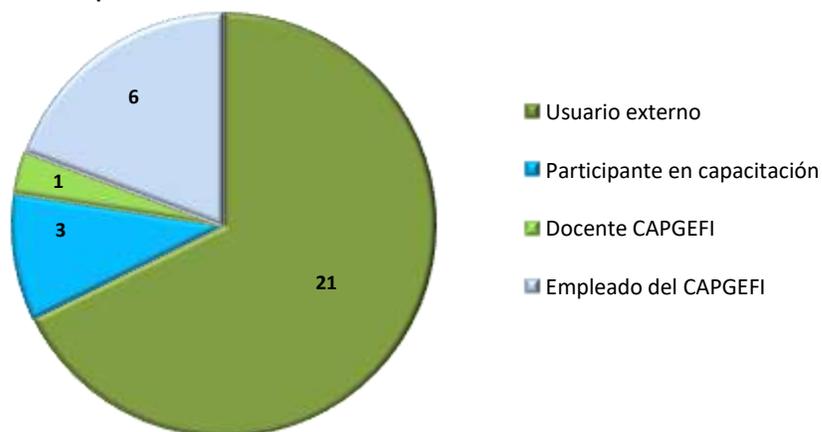


Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
Indique su condición como usuario del CD

Indique su condición como usuario del CD	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
Usuario externo	21	67.7
Participante en capacitación	3	9.7
Docente CAPGEFI	1	3.2
Empleado del CAPGEFI	6	19.4
Total	31	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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

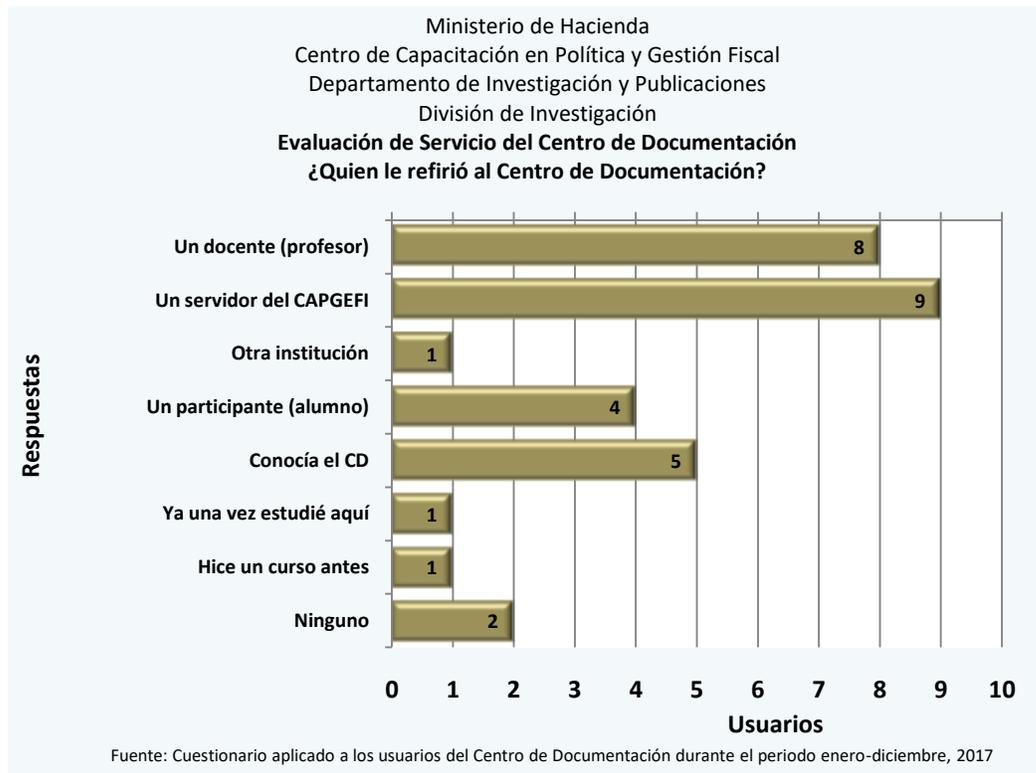


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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
¿Quien le refirió al Centro de Documentación?

Respuesta	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
Un docente (profesor)	8	25.8
Un servidor del CAPGEFI	9	29.0
Otra institución	1	3.2
Un participante (alumno)	4	12.9
Conocía el CD	5	16.1
Ya estuve una vez estudié aquí	1	3.2
Hice un curso antes	1	3.2
Ninguno	2	6.5
Total	31	100.0

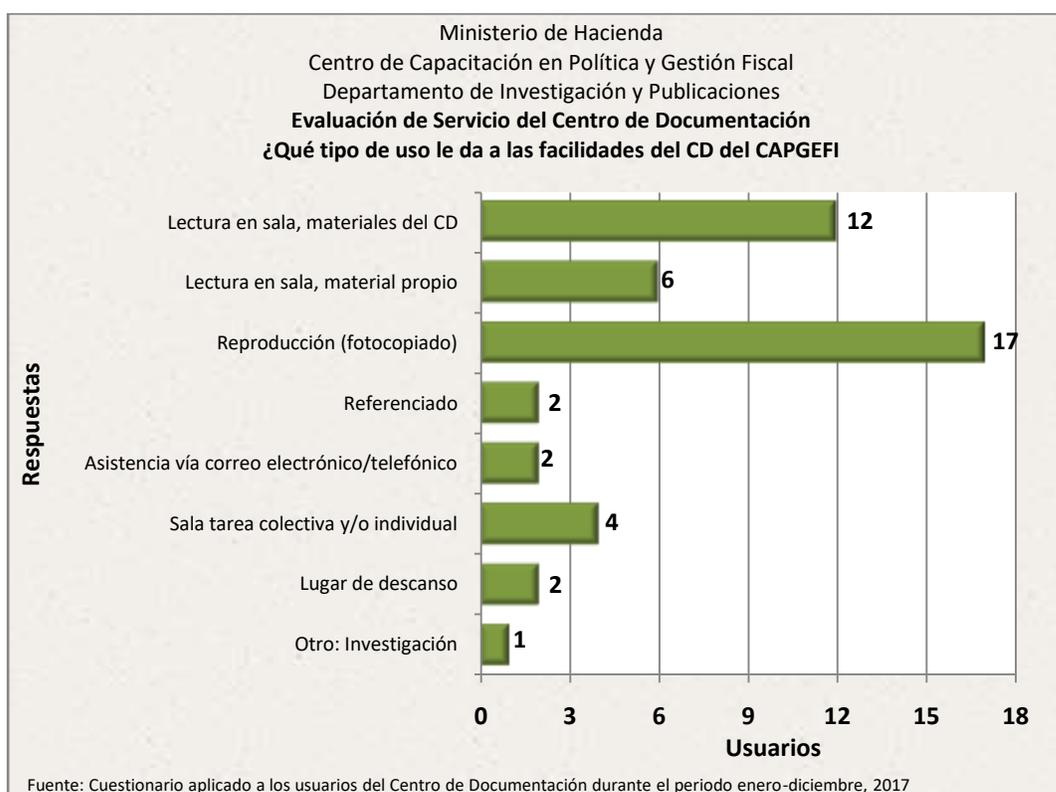
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017



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 tipo de uso le da a las facilidades del CD del CAPGEFI?

Respuesta (puede ser más de una)	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
Lectura en sala, materiales del CD	12	26.1
Lectura en sala, material propio	6	13.0
Reproducción (fotocopiado)	17	37.0
Referenciado	2	4.3
Asistencia vía correo electrónico/telefónico	2	4.3
Sala tarea colectiva y/o individual	4	8.7
Lugar de descanso	2	4.3
Otro: Investigación	1	2.2
Total de respuestas	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017



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 periodo Enero-Diciembre, 2017

Aspectos del servicio	Valoración												Total de Usuarios evaluados	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	5	16.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	6	19.4%	19	61.3%	31	4.69	93.85
Disponibilidad de la Información	4	12.9%	1	3.2%	0	0.0%	1	3.2%	8	25.8%	17	54.8%	31	4.48	89.63
Rapidez	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	7	22.6%	20	64.5%	31	4.68	93.57
Eficiencia	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	7	22.6%	20	64.5%	31	4.68	93.57
Indicador General	15	12.1%	1	0.8%	0	0.0%	4	3.2%	28	22.6%	76	61.3%	124	4.63	92.66

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

Nota: CALIFICACIÓN: I: Insatisfactorio =1; R: Regular =2; B: Bueno =3; MB: Muy Bueno =4; E: Excelente =5.

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

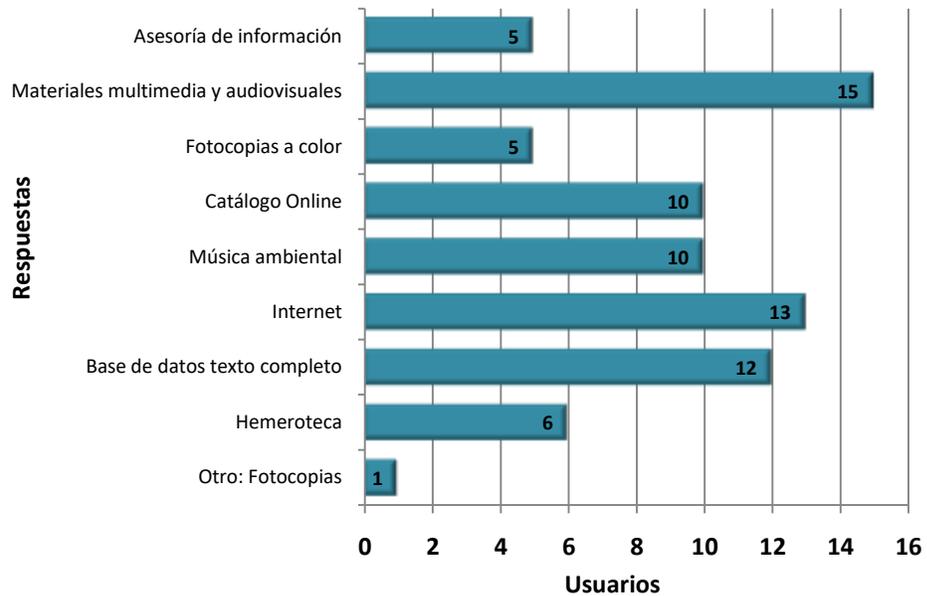
Evaluación de Servicio del Centro de Documentación
¿Qué otros servicios le gustaría que ofreciera el CD?

Respuesta (puede ser más de una)	Cantidad de usuarios evaluados	Porcentaje
Asesoría de información	5	6.5
Materiales multimedia y audiovisuales	15	19.5
Fotocopias a color	5	6.5
Catálogo Online	10	13.0
Música ambiental	10	13.0
Internet	13	16.9
Base de datos texto completo	12	15.6
Hemeroteca	6	7.8
Otro: Fotocopias	1	1.3
Total de respuestas	77	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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 otros servicios le gustaría que ofreciera el CD?



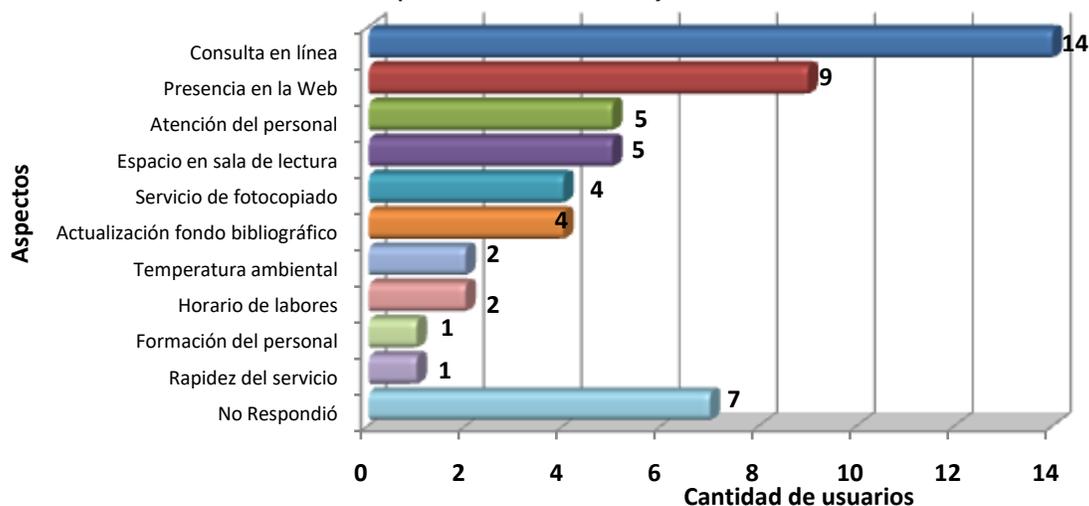
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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 aspectos considera debe mejorar el CD

Aspectos (puede ser más de una)	Cantidad de usuarios evaluados	%
Consulta en línea	14	25.93
Presencia en la Web	9	16.67
Atención del personal	5	9.26
Espacio en sala de lectura	5	9.26
Servicio de fotocopiado	4	7.41
Actualización fondo bibliográfico	4	7.41
Temperatura ambiental	2	3.70
Horario de labores	2	3.70
Formación del personal	1	1.85
Rapidez del servicio	1	1.85
No Respondió	7	12.96
Total	54	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017

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 aspectos considera debe mejorar el CD



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación en el periodo enero-diciembre del 2017

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 Sugerencias para mejorar	
Sugerencias	Cantidad Usuarios evaluados
Actualización de información	1
Felicidades	1
Las computadoras serían muy necesarias para búsqueda más rápida	1
Mayor facilidad a los empleados de la institución ante la solicitud del servicio de copia	1
Muy buena labor continuar	1
Que esto sea opcional y digital	1
Ninguna	2
N/R	23
Total	31

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación durante el periodo enero-diciembre, 2017