

Resultados de la Encuesta de Satisfacción a  
Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el  
Instituto de Innovación en Biotecnología e  
Industria (IIBI)

## Contenido:

- Introducción
- Ficha Técnica
- Metodología
- Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales

# Introducción

El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) tiene dentro de sus atribuciones ofrecer servicios de laboratorios acreditados, consultoría, capacitación y asesoramiento técnico a entidades gubernamentales, empresas privadas y público en general.

El objetivo principal del instituto es contribuir al fortalecimiento del desarrollo nacional a través de la generación de conocimientos e innovaciones, investigaciones científicas, servicios analíticos, consultorías técnicas y la transferencia a los sectores público y privado para su desarrollo, competitividad y sostenibilidad. Para esto dispone de una carpeta de servicios, que ofrece a los clientes de manera presencial a través de diversas áreas.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la percepción de los usuarios de los servicios ofrecidos de manera presencial, relacionados con la calidad de los servicios realizados. El periodo de recolección de la información fue del 15 de mayo al 02 de junio 2023.

.

## Ficha técnica

- **Población:** promedio mensual de servicios presenciales entregados: 189.
- **Ámbito:** Sede central del Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) y en el Centro de Biotecnología Vegetal (CEBIVE).
- **Método a utilizar:** cuestionario presencial.
- **Fecha de levantamiento:** desde el 15 del mes de mayo al 02 del mes de junio.
- **Responsables:** Servicios de Apoyo a la Producción (Elisa Gómez y Miguel Méndez) responsables de aplicar la encuesta y Calidad en la Gestión (Silvia Amanda Álvarez, Elsa Nurys Villegas y Pedro Antonio Mañón), responsables de procesar la información.

- **Muestra:** basado en un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinaron 180 muestra con la siguiente distribución :

| Servicios                          | Muestra    |
|------------------------------------|------------|
| Laboratorio de Microbiología       | 89         |
| Laboratorio de Ensayos Químico     | 43         |
| Producción y Servicio              | 4          |
| Laboratorio de Aguas               | 7          |
| Laboratorio Cromatografía          | 3          |
| Laboratorio de Ensayos Físico      | 7          |
| Capacitaciones                     | 11         |
| Laboratorio Mineralogía            | 3          |
| Laboratorio de Farmacia            | 3          |
| Servicios de Innovación industrial | 10         |
| <b>Total</b>                       | <b>180</b> |

## Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales en la modalidad presencial.

Elementos Tangibles

Fiabilidad

Capacidad de Respuesta

Seguridad

Empatía

# Dimensiones:

## Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

## Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

## Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

## Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

## Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario aplicado a los encuestados contaba con una escala del **0-10**, donde:

Satisfecho



**7-10**

Poco satisfecho



**4-6**

Insatisfecho



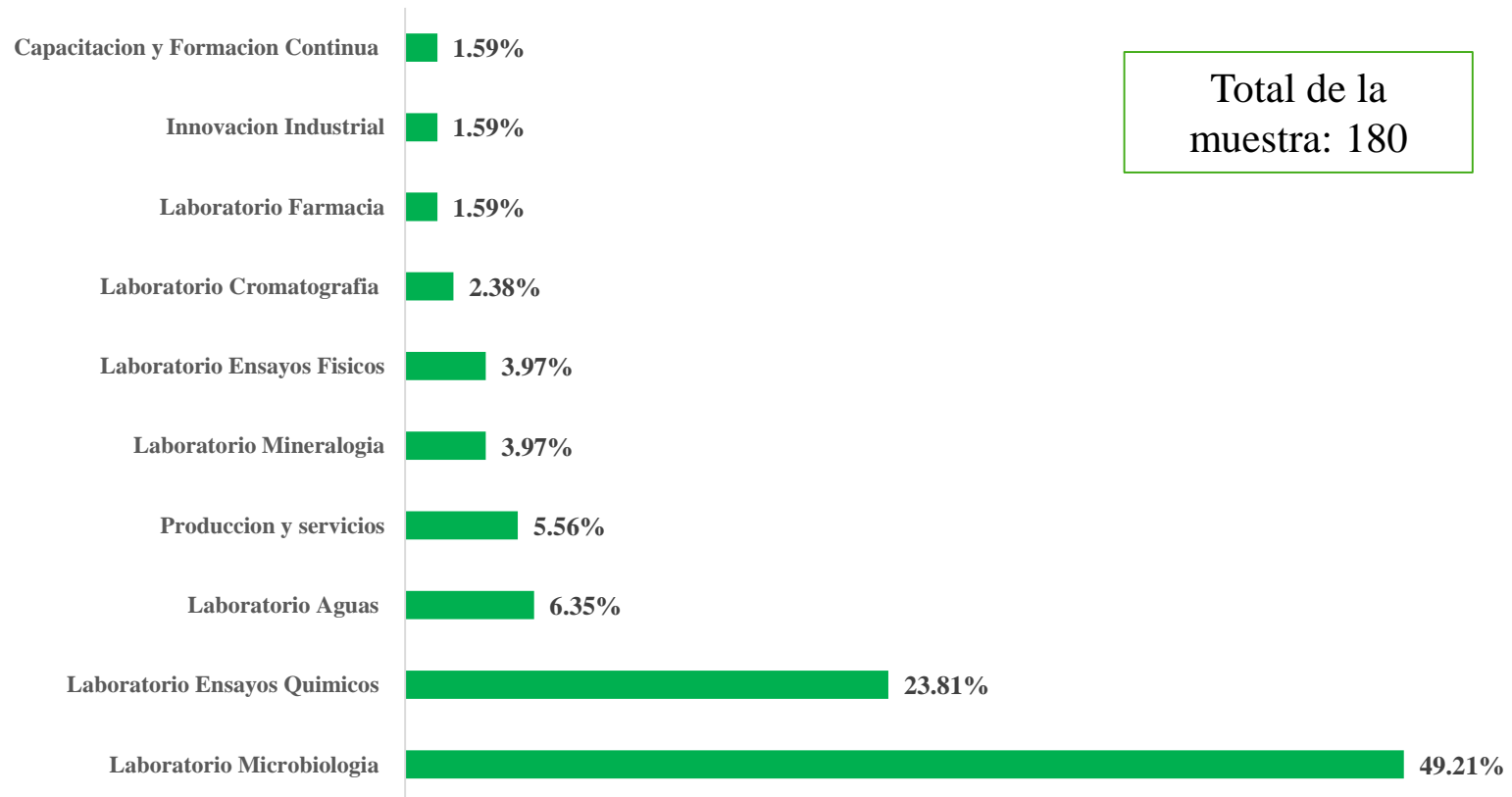
**0-3**

**Nota:** 0 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción mientras que, 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

**Resultados de satisfacción :**  
**Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos**

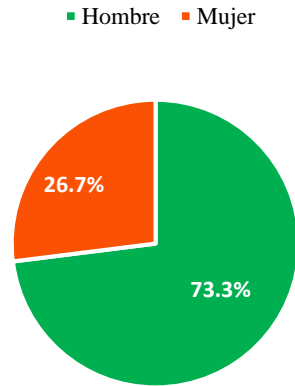


# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

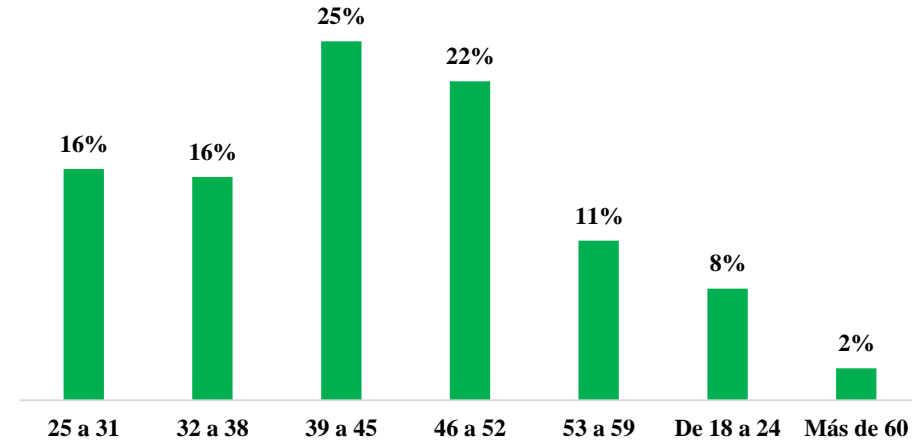


# Perfil del encuestado servicios presenciales

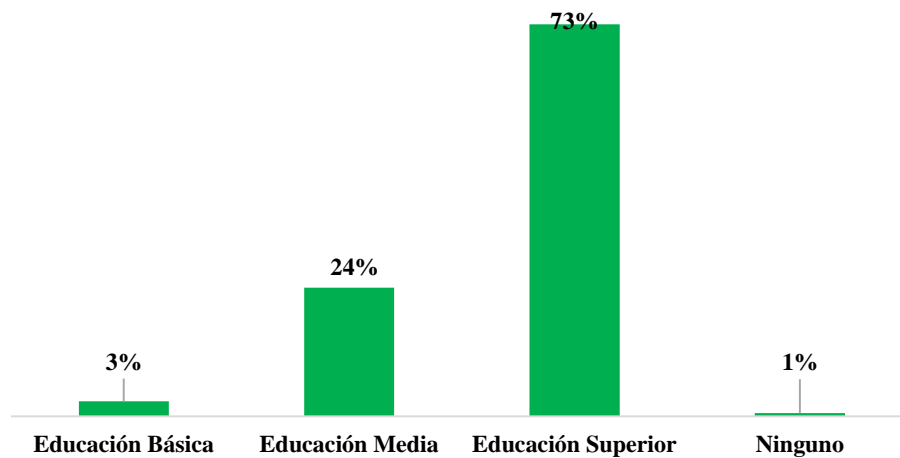
Distribución por sexo



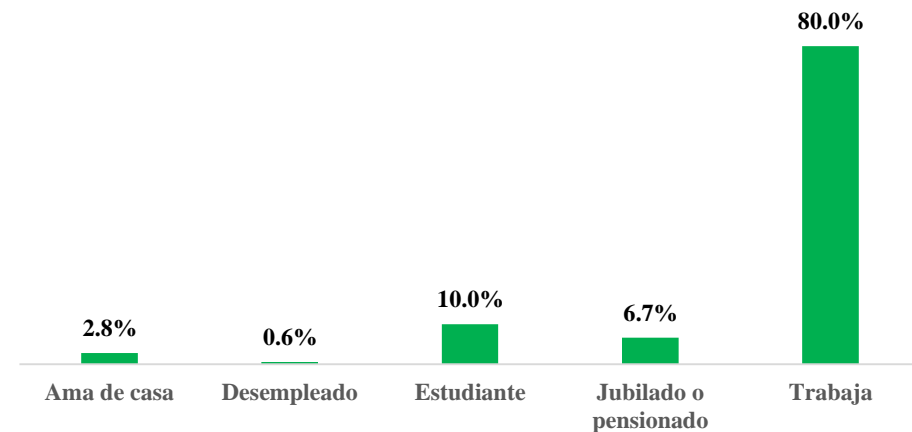
Distribución de los encuestados por rango etario



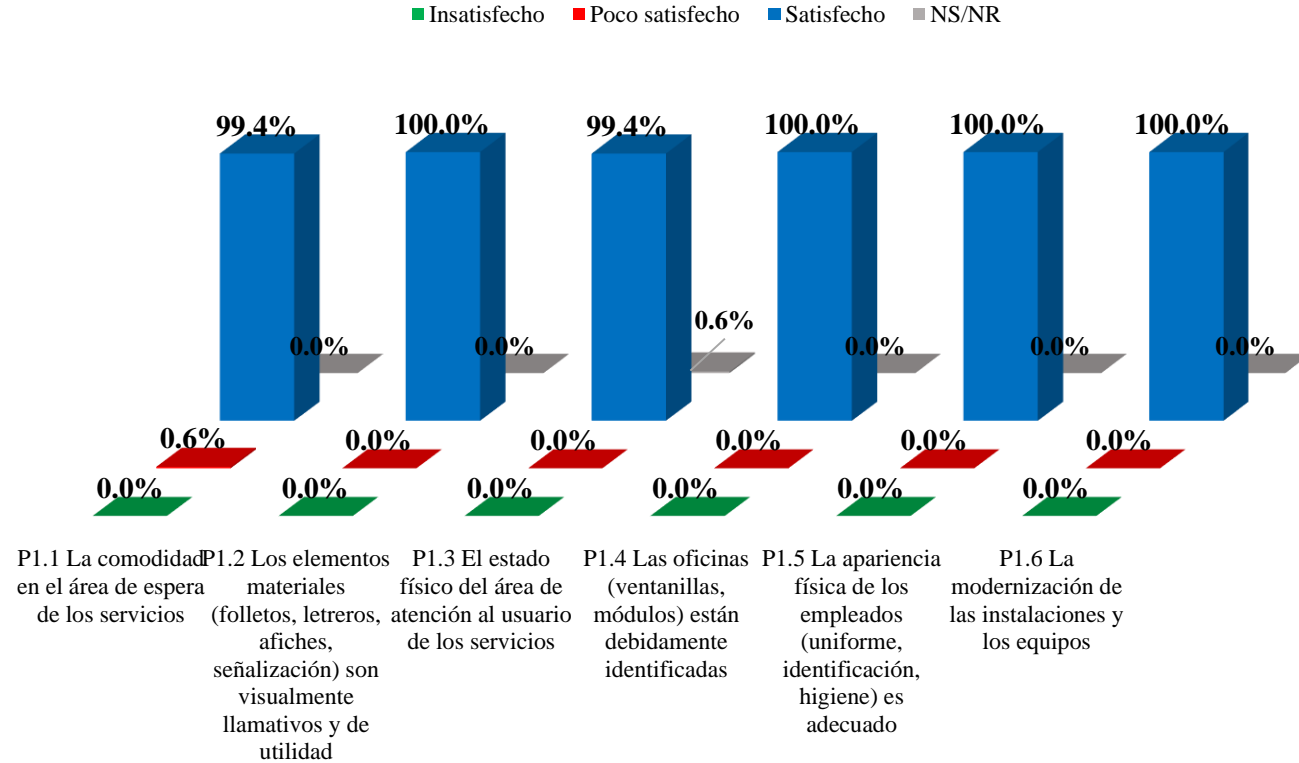
Distribución de los encuestados según grado alcanzado



Distribución de los encuestados según situación laboral



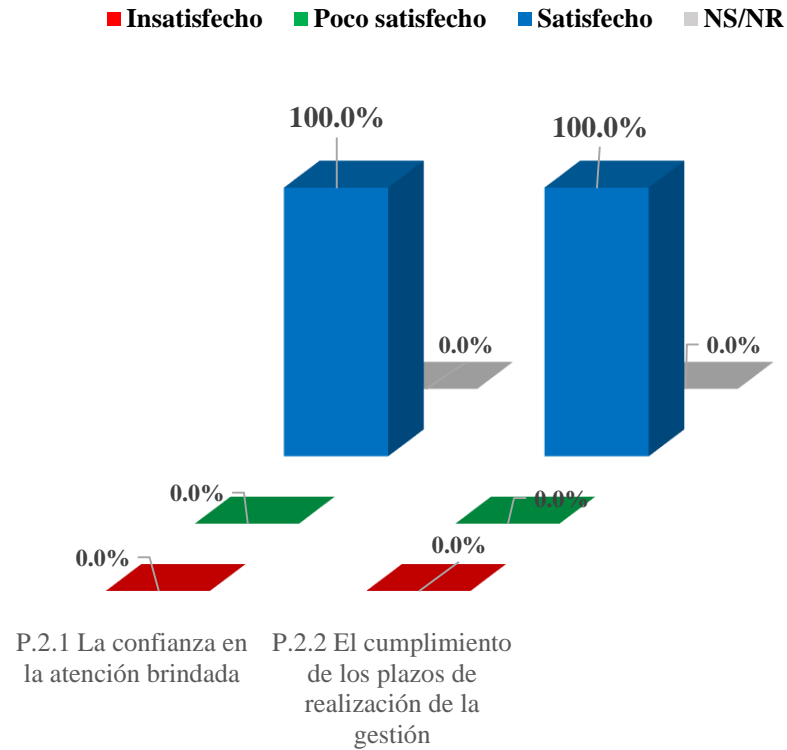
# Dimensión: elementos tangibles



Promedio de satisfacción de la dimensión

99.8%

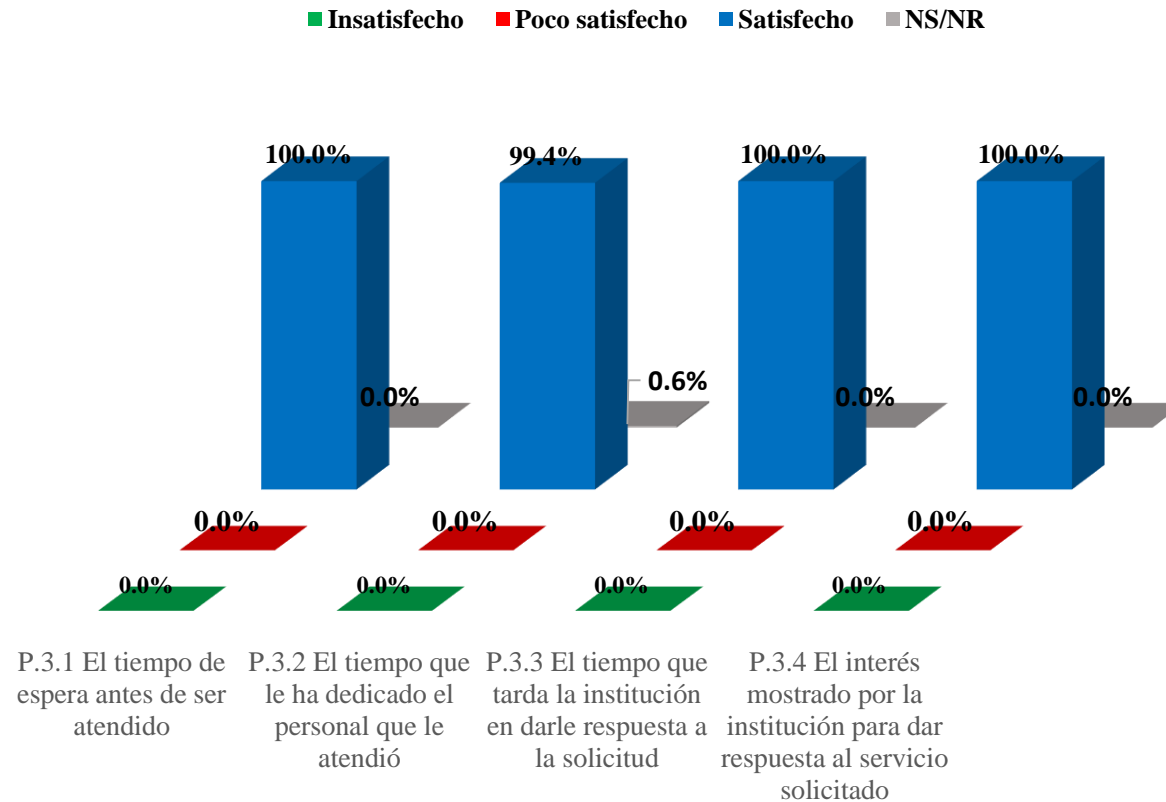
# Dimensión: fiabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión

100%

# Dimensión: capacidad de respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión

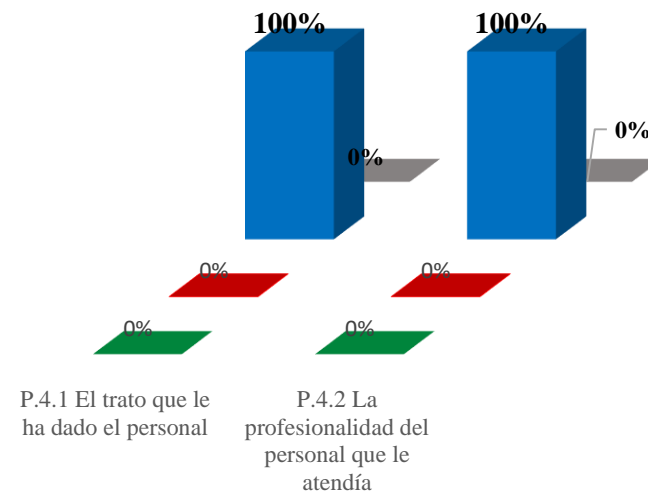
99.9%

# Dimensión: seguridad

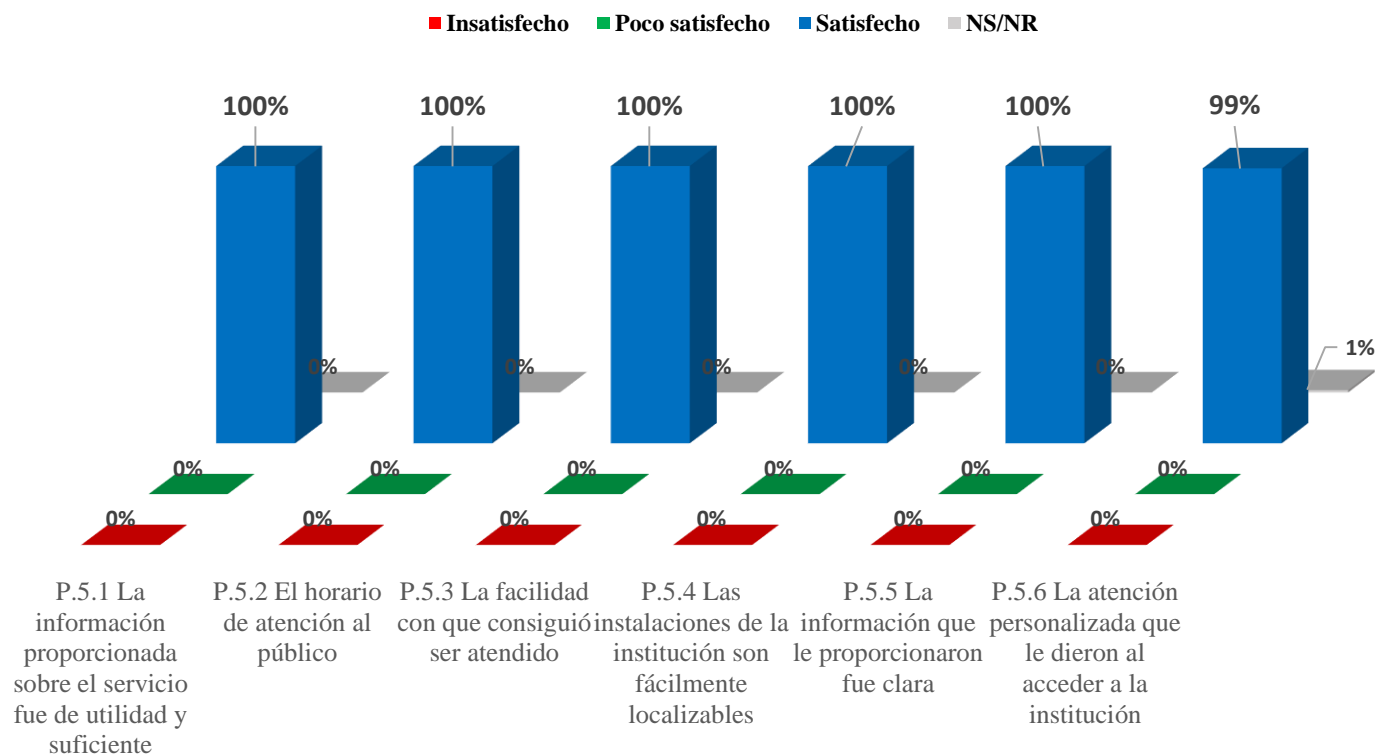
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión

100%



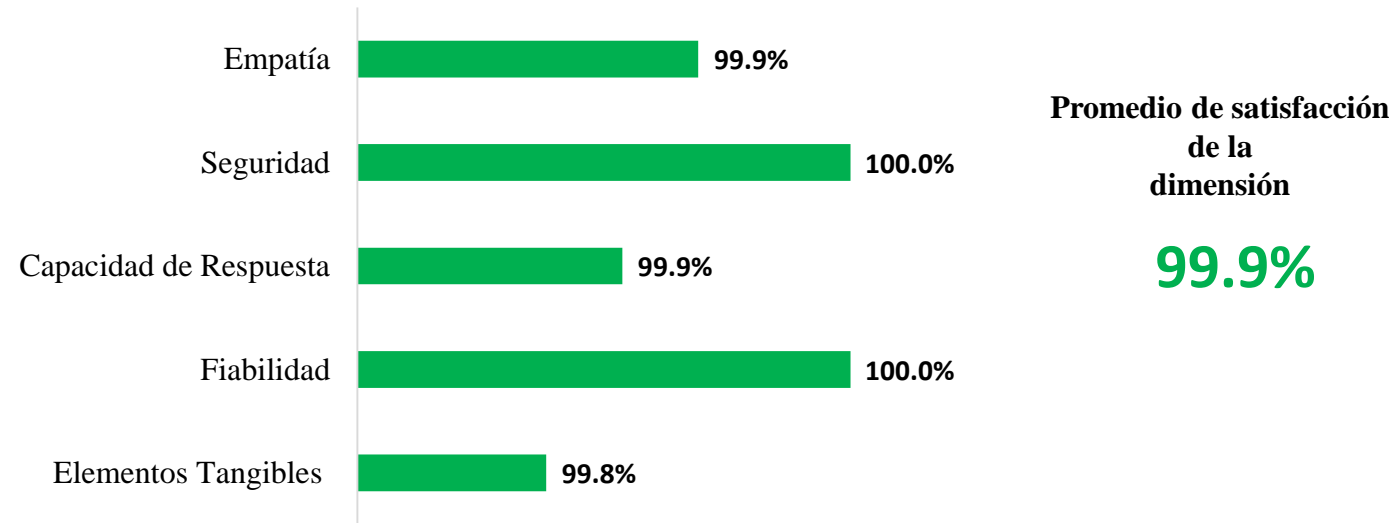
# Dimensión: empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión

99.9%

# Promedio de satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

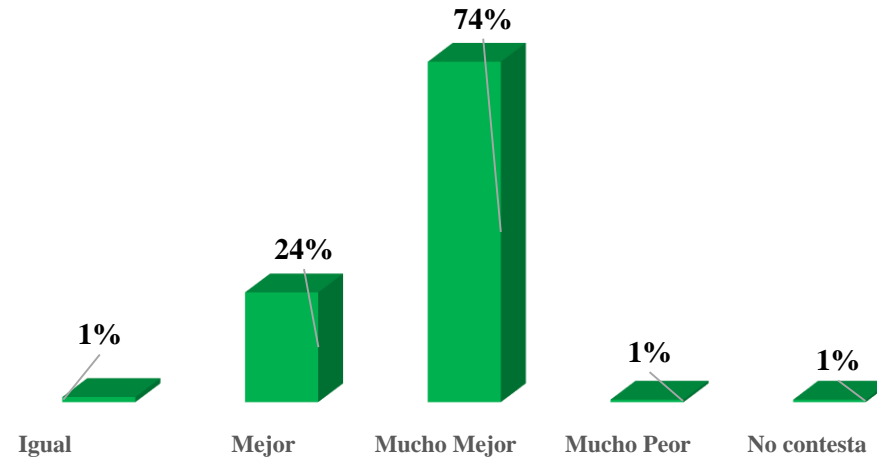




# Índice de satisfacción de usuarios

## Expectativa: Servicios Presenciales

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



*Se muestra un nivel de satisfacción de 98%*

# Plan de acción 2024

# Plan de acción IIBI 2024

| Modalidad de prestación del servicio  | Dimensión           | Oportunidad de mejora   | Acción de mejora  | Fecha inicio | Fecha fin  | Área responsable   |
|---------------------------------------|---------------------|---|---|--------------|------------|--|
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Elementos tangible  | Modernizar el inmobiliario del área de servicios de apoyo a la producción | Dar siguiente a la requisición de inmobiliario e instalación de meseta recepción de muestra   | 30/06/2023   | 12/2/2024  | Encargada servicios de apoyo a la producción                                 |
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Fiabilidad          | Automatización de los servicios en el portal web                          | Continuar el proceso de digitalización de los servicios (Servicios en línea a través del portal <a href="http://www.servicios.gob.do">www.servicios.gob.do</a> ) en conjunto con la OGTIC           | 30/06/2023   | 17/06/2024 | Encargado TIC  |
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Seguridad y empatía | Mejorar la profesionalidad del personal                                   | Continuar las capacitaciones del personal del area servicios de apoyo a la producción a través del portal <a href="http://www.servicios.gob.do">www.servicios.gob.do</a> ) en conjunto con la OGTIC | 30/06/2023   | 17/06/2024 | Encargada servicios de apoyo a la producción y Encargada de Recursos Humanos |