



## Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

# Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria

Agosto 2025



# Índice

Introducción .....	3
Ficha Técnica .....	4
Población .....	4
Ámbito .....	4
Muestra .....	4
Método .....	5
Fecha de Levantamiento .....	6
Información General .....	7
Metodología Aplicada .....	7
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos .....	7
Descripción y Análisis de Resultados .....	8
Índice de Satisfacción General .....	8
Índice de Satisfacción por Encuesta .....	9
Satisfacción de Servicios a Instituciones .....	11
Satisfacción de Servicios Presenciales .....	14
Datos de Clasificación .....	18
Plan de Acción .....	19

# 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, 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 obtenido de la percepción de los usuarios de los servicios ofrecidos de manera presencial, relacionados con la calidad de los servicios realizados

.

# Ficha Técnica

## Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

### Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	51	91.76
Servicios a Instituciones	25	88.73

### Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
IDIEBEI - Oficina Principal	70	91.13
IDIEBEI - Oficina (CEBIVE)	6	89.08

### Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

### Servicios Presenciales

<b>Servicio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Satisfacción (%)</b>
Laboratorio Cromatografía (Análisis)	1	94.5
Laboratorio Mineralogía (Análisis)	2	93.56
Laboratorio Aguas (Análisis)	4	93.51
Laboratorio Química (Análisis)	6	92.02
Laboratorio Ensayos Físicos (Análisis)	1	91.88
Laboratorio Microbiología (Análisis)	7	91.52
Multiplicación Masiva de especies vegetales de interés comercial y desarrollo de productos a través de biotecnología vegetal	29	91.34
Capacitación	1	90.67

## Servicios a Instituciones

<b>Servicio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Satisfacción (%)</b>
Capacitación	2	94.72
Laboratorio Química (Análisis)	2	89.17
Laboratorio Microbiología (Análisis)	17	88.5
Laboratorio Aguas (Análisis)	3	88.15
Laboratorio Ensayos Físicos (Análisis)	1	81.67

## ⌚ Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

## Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

# Información General

## Metodología Aplicada

La metodología utilizada para este estudio fue 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.

Dimensiones	
<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
<b>Fiabilidad / Seguridad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



# Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



**90.93%**

■ Insatisfecho ■ Poco Satisficho ■ Satisficho ■ NS/NR

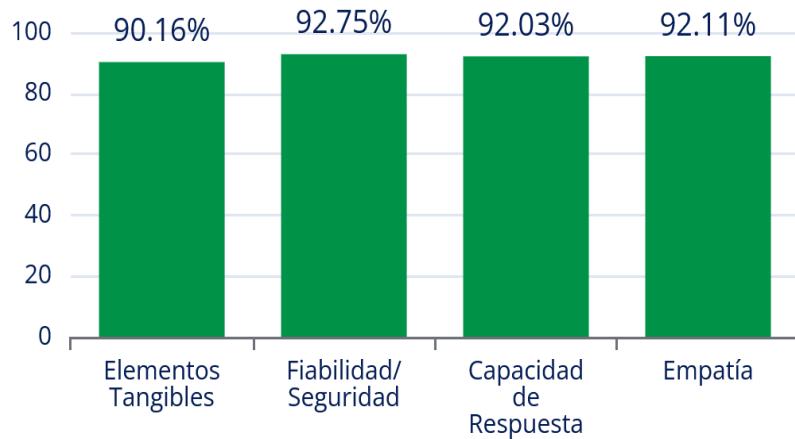
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

## Servicios Presenciales

### Índice de Satisfacción de Servicios Presenciales

Por Dimensión



General



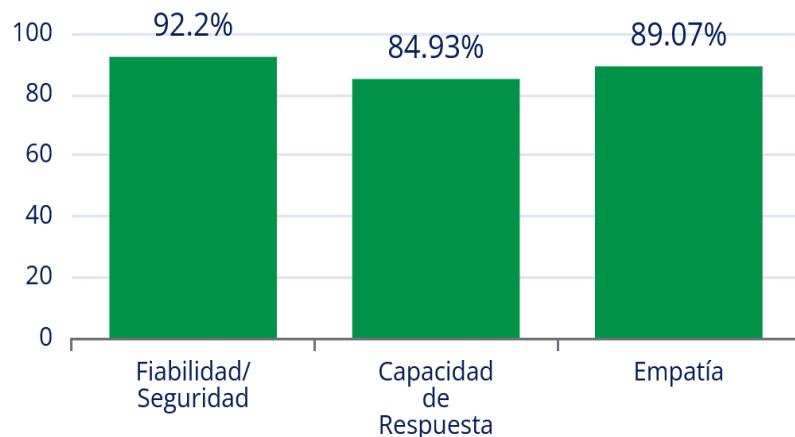
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Servicios a Instituciones

### Índice de Satisfacción de Servicios a Instituciones

Por Dimensión



General



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

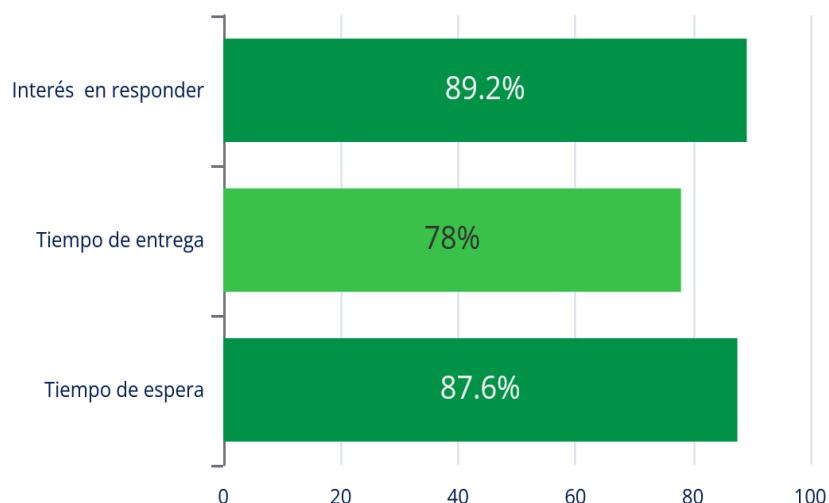
# SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A INSTITUCIONES

## Por Dimensión

### Capacidad de Respuesta

Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta

Por Pregunta



General

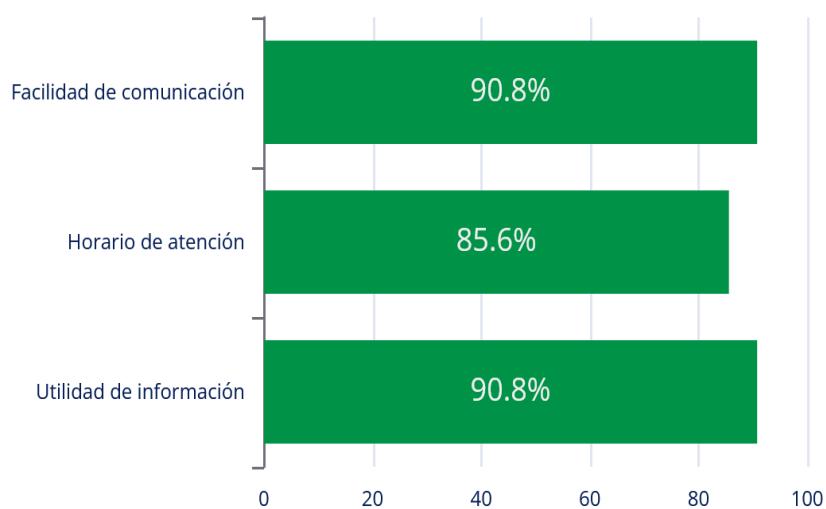


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Empatía

### Índice de Satisfacción de Empatía

Por Pregunta



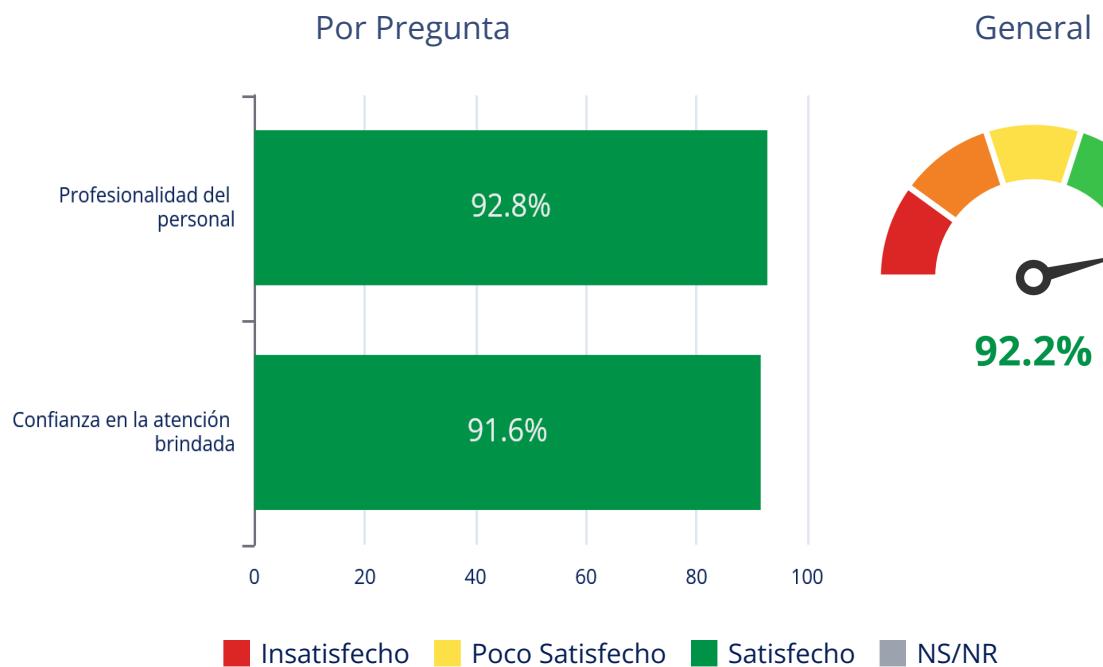
General



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Fiabilidad/Seguridad

### Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

# SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

## Por Dimensión

### Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles

Por Pregunta



General



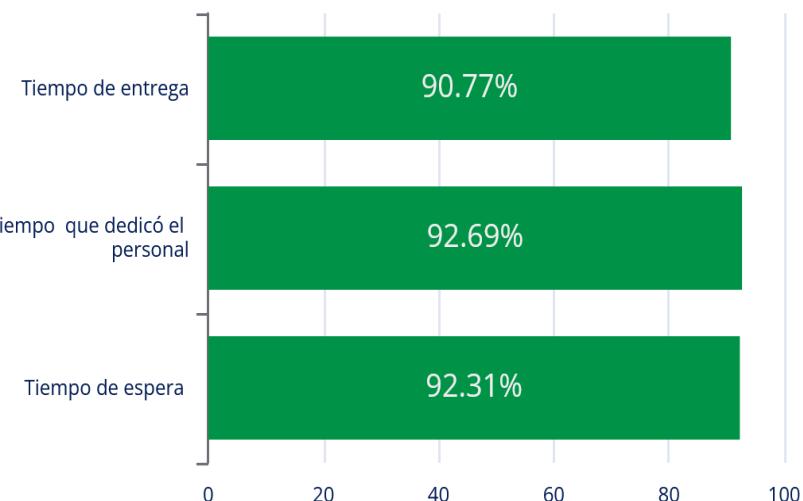
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Capacidad de Respuesta

### Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta

Por Pregunta



General



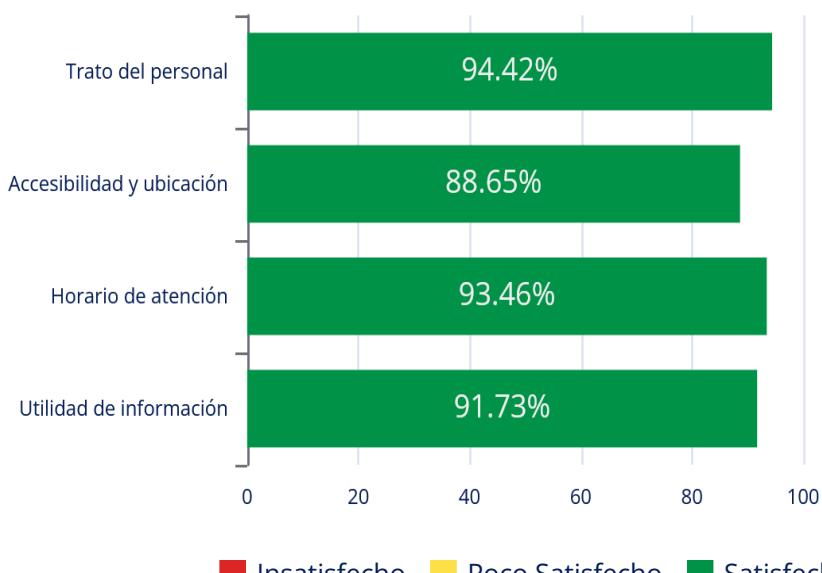
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Empatía

### Índice de Satisfacción de Empatía

#### Por Pregunta



#### General

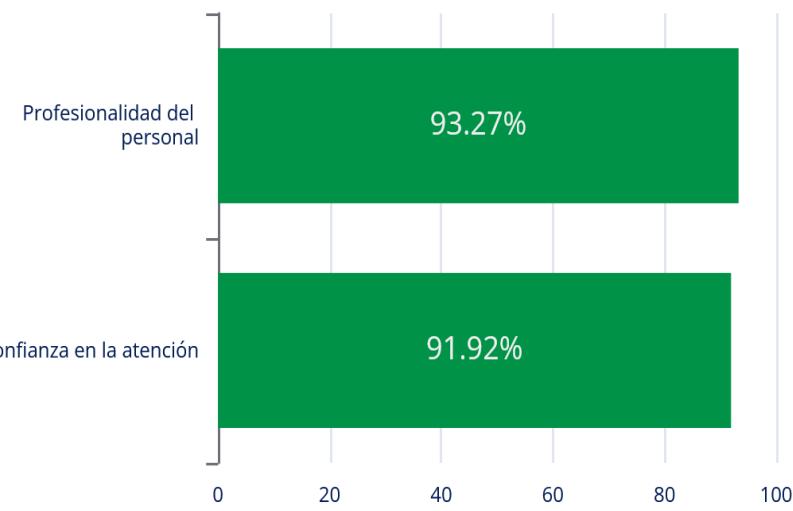


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Fiabilidad/Seguridad

### Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad

Por Pregunta



General

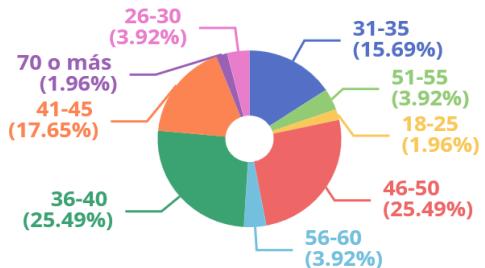


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

# DATOS DE CLASIFICACIÓN

## Servicios Presenciales

Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



# Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

## Servicios a Instituciones

Empatía	
<b>Oportunidad de Mejora</b>	La falta de conocimiento por parte de los clientes sobre el proceso de recepción de muestras ha incidido de manera adversa en la percepción que tienen estos sobre el horario de atención, ya que no se aceptan muestras que no estén en presentación comercial después de las 02:00 p.m. con la excepción del laboratorio de Microbiología que no las recibe los jueves.
<b>Acción de Mejora</b>	Diseñar una campaña de difusión sobre el horario de recepción de muestra orientadas a concienciar al ciudadano/cliente sobre la particularidad de la recepción de las muestras comerciales.
<b>Unidad Responsable</b>	Departamento de Servicios de Apoyo a la Producción
<b>Fecha de Inicio</b>	01/09/2025
<b>Fecha Fin</b>	02/02/2026

## Capacidad de Respuesta

### Oportunidad de Mejora

La falta de personal y la alta rotación en las áreas de Apoyo a la producción y los laboratorios así como la obsolescencia de algunos equipos han impactado de manera adversa la capacidad de respuesta a los clientes.

### Acción de Mejora

Contratar y/o asignar personal competente en las áreas requeridas y programar en el Plan Anual de Compras 2026, la adquisición de nuevos equipos: hidrólisis ácida, fibra dietética, colillert y filtración por membrana.

### Unidad Responsable

Dirección Ejecutiva

### Fecha de Inicio

01/11/2025

### Fecha Fin

31/05/2026



Observatorio Nacional de la  
**CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados  
son responsabilidad de:

## **Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria**

Agosto 2025