



# Reunión Anual de la Sociedad Dominicana de Investigadores Agropecuarios y Forestales (SODIAF)



**“EVALUACION DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS DEL IDIAF EN LOS PRODUCTORES Y TECNICOS AGROPECUARIOS DE LA VEGA”**



**Por: César Martínez, Hiberkys Domínguez y Melvin Peña**  
[camartinezm@hotmail.com](mailto:camartinezm@hotmail.com)



Punta cana, Higüey  
10 de noviembre de 2016



# CONTENIDO

---

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
- Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Referencias



# Introducción

---

- Percepción
- Falta de recursos monetarios del IDIAF
- Dificultad para ofrecer productos de calidad
- Incumplimiento de la misión del IDIAF
- Posibles cambios sobre la percepción de los productos y servicios del IDIAF



# Introducción

---

- Editorial del periódico digital Primicias “El Nuevo gobierno IDIAF” (2016).

*“El IDIAF coloca al país en una nación que cuenta con investigaciones agropecuarias y forestales, pero merece el apoyo del gobierno”....*

- Titular del periódico Hoy “El IDIAF está liquidado” (Ruben, 2015).

*“En los últimos años el IDIAF no ha estado investigando nada”.....*



# Objetivos

---

- Objetivo General:

Evaluar la percepción de la calidad de los productos ofrecidos por el IDIAF en los productores agropecuarios de La Vega.  
IDIAF.



- **Objetivos específicos:**

1. Describir la percepción de los productores y técnicos sobre la calidad de los productos del IDIAF.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los productores y técnicos agropecuarios sobre los productos del IDIAF.
3. Identificar las atribuciones de éxito o fracaso de los productores y técnicos sobre los productos del IDIAF.
4. Explicar la opinión que tienen los productores y técnicos agropecuarios de los productos del IDIAF
5. Identificar las experiencias que han tenido los productores y técnicos agropecuarios con los productos del IDIAF.



# Metodología

## ■ Tipo de investigación:

### • Exploratorio

Los estudios exploratorios son apropiados para aquellos problemas acerca de los cuales se conoce o se ha establecido poco, pues es de tipo aproximativo respecto a una realidad (Churchill 1987).

### • Descriptivo

Los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren. Pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés y describirlo.



# Metodología

- Métodos y técnicas de investigación
  - Entrevistas
  - Grupos de enfoque
  - Informantes clave





# Metodología

- Población y muestra
- Instrumento de investigación

La entrevista se realizó a la población de productores y técnicos que visitaron al IDIAF en este período para un total de 65 entrevistados, estratificados en 35 técnicos y 30 productores



# Resultados

Porcentajes y cantidad de respuestas del productor agropecuario según el medio de información agropecuaria.

Medios de información agropecuaria	Cantidad	%
Consultas y asesorías	28	93
Cursos	22	73
Talleres	18	60
Libros	1	3
Informes de investigación	1	3

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



# Resultados

Porcentajes y cantidad de respuestas del técnico agropecuario según medios de información agropecuaria.

Medios de información agropecuaria	Cantidad	%
Talleres	21	60
Cursos	16	46
Libros	14	40
Informes de investigación	7	20
Consultas y asesorías	7	20
Investigación en finca	4	11

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



# Resultados

Nivel de la calidad de los productos y servicios del IDIAF según productor agropecuario.

Nivel de la calidad	Cantidad	%
Alta calidad	17	57
Muy alta calidad	13	43
Total	30	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



# Resultados

Nivel de la calidad de los productos y servicios del IDIAF según técnico agropecuario

Nivel de la calidad	Cantidad	%
Alta y Muy Alta	27	77
Neutro	7	20
Baja y Muy baja	1	3
Total	35	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



# Resultados

Nivel de satisfacción generada por los productos y servicios del IDIAF según productor agropecuario.

Nivel de Satisfacción	Cantidad	%
Satisfecho	18	60
Muy satisfecho	12	40
Total	30	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



# Resultados

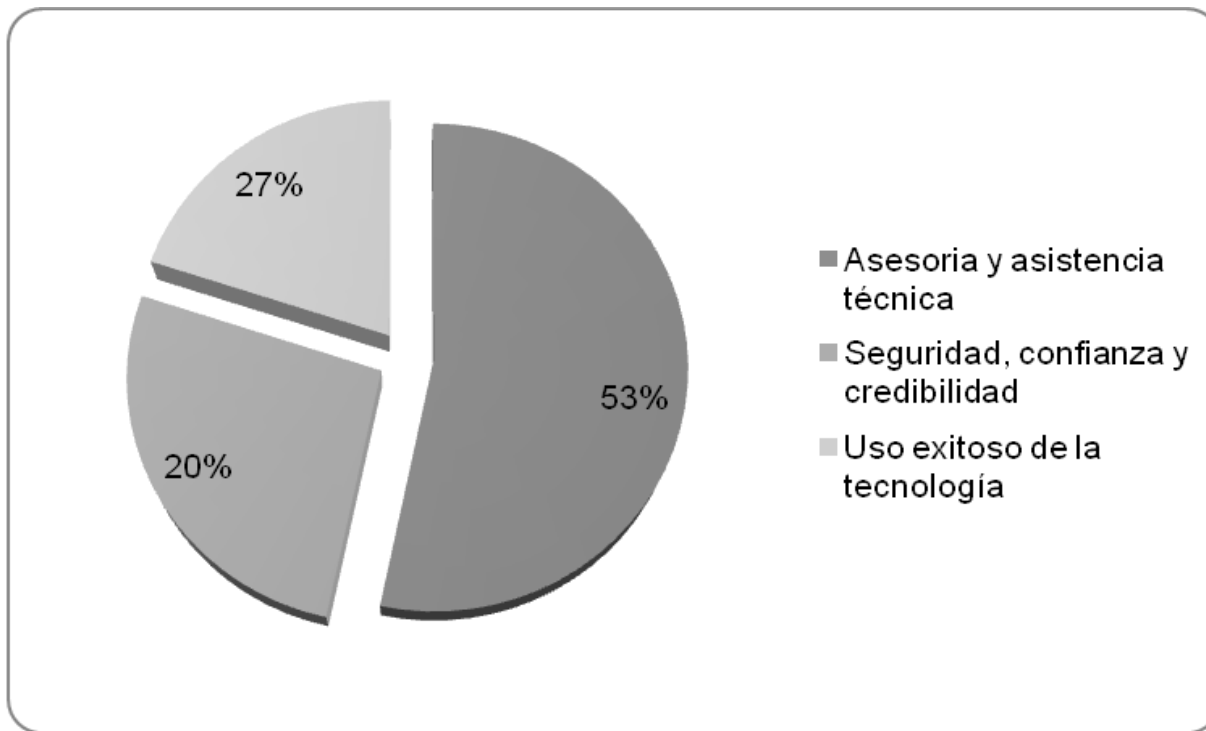
Nivel de satisfacción generada por los productos y servicios del IDIAF según técnico agropecuario.

Nivel de satisfacción	Cantidad	%
Entre Satisfecho y Muy Satisfecho	26	74
Neutro	8	23
Entre Insatisfecho y Muy insatisfecho	1	3
Total	35	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Factores determinantes en el interés de adquirir los productos y servicios del IDIAF, según productor agropecuario.

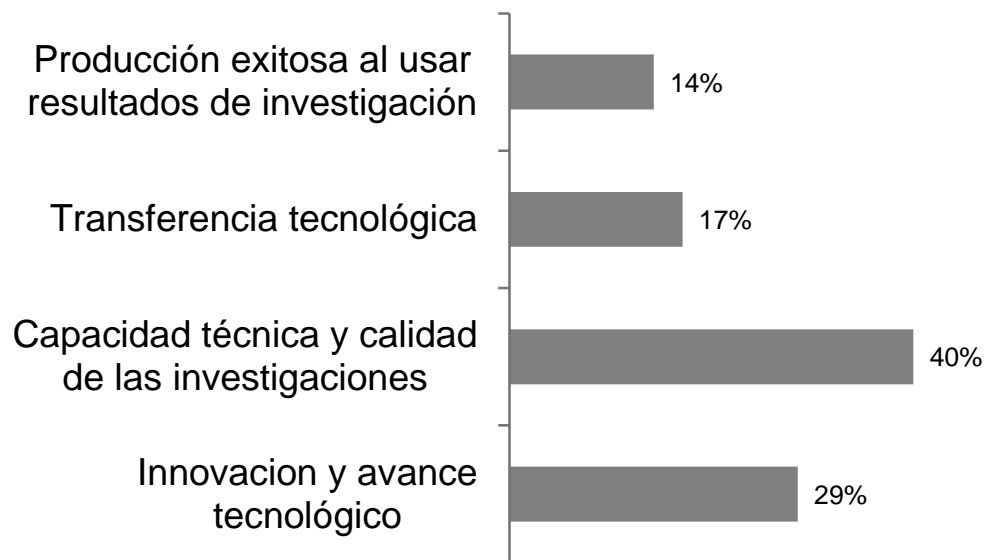


Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega





## Factores determinantes en el interés de adquirir los productos y servicios del IDIAF, según técnico agropecuario.



Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Nivel de la probabilidad de recomendación de los productos y servicios del IDIAF, según el productor agropecuario.

La probabilidad de recomendación	Cantidad	%
Alta	29	97
Media	1	3
Total	30	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Nivel de la probabilidad de recomendación de los productos y servicios del IDIAF, según el técnico agropecuario.

La probabilidad de recomendación	Cantidad	%
Alta	33	93
Media	2	7
Total	35	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Aspectos ventajosos de los productos del IDIAF sobre la competencia, según productor agropecuario.

Aspectos ventajosos frente a la competencia	Cantidad	%
Seguridad, confianza y responsabilidad	9	30
Capacidad técnica de los investigadores	8	27
Asesoría y asistencia técnica	7	23
Mejor resultado productivo	6	20
Total	30	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Aspectos ventajosos de los productos del IDIAF sobre la competencia, según técnico agropecuario.

Aspectos ventajosos de los productos y servicios del IDIAF	Cantidad	%
Capacidad técnica, tecnología e investigaciones de calidad	17	49
Información primaria gratis, de fácil acceso y actualizada	11	31
Dar beneficios al productor	4	11
Ser una institución pública con presupuesto asignado	3	9
Total	35	100

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Nivel de los 5 aspectos medidos de la calidad de los productos y servicios del IDIAF, según productores agropecuarios.

Aspectos medidos*	Entre Baja y Muy baja (%)	Neutro (%)	Entre Alta y Muy alta (%)
Confianza	-	-	100
Fiabilidad	-	-	100
Responsabilidad	-	-	100
Capacidad de respuesta	-	-	100
Tangibilidad	-	10	90
Total	-	2	98

\* *Confianza*: muestra de interés y nivel de atención por parte de los técnicos del IDIAF; *Fiabilidad*: habilidad para enseñar las técnicas y manejo del producto con cuidado y fiable; *Responsabilidad*: seguridad, conocimiento que inspira credibilidad y confianza; *Capacidad de respuesta*: disposición para ayudar a los productores y darle servicio rápido; *Tangibilidad*: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega.

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Nivel de los 5 aspectos medidos de la calidad de los productos y servicios del IDIAF, según técnicos agropecuarios

Aspectos medidos*	Entre Baja y Muy baja (%)	Neutro (%)	Entre Alta y Muy alta (%)
Confianza	-	10	90
Fiabilidad	-	20	80
Responsabilidad	-	-	100
Capacidad de respuesta	10	10	80
Tangibilidad	10	10	80
Total	4	10	86

\* *Confianza*: muestra de interés y nivel de atención por parte de los técnicos del IDIAF; *Fiabilidad*: habilidad para enseñar las técnicas y manejo del producto con cuidado y fiable; *Responsabilidad*: seguridad, conocimiento que inspira credibilidad y confianza; *Capacidad de respuesta*: disposición para ayudar a los productores y darle servicio rápido; *Tangibilidad*: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega.

Fuente: Investigación realizada en los días del 22 de Agosto al 30 de septiembre de 2016, en La Vega



## Conclusión

De acuerdo a cada objetivo específico se concluye:

1. Describir la percepción de los productores y técnicos sobre la calidad de los productos del IDIAF.

Alta a muy alta calidad de los productos en un 100% y calidad de los investigadores

2. Determinar el nivel de satisfacción de los productores y técnicos agropecuarios sobre los productos del IDIAF.

Productores y técnicos satisfechos en un 100% y un 74%, respectivamente.

3. Identificar las atribuciones de éxito o fracaso de los productores y técnicos sobre los productos del IDIAF. Éxitos es la moda

4. Explicar la opinión que tienen los productores y técnicos agropecuarios de los productos del IDIAF. Nuevas variedades y aumento de la capacidad

5. Identificar las experiencias que han tenido los productores y técnicos agropecuarios con los productos del IDIAF.

Fhia 21 y 20, Yuca Valencia, Clones de cacao, café, vegetales oriental, invernaderos





## Recomendaciones

Realizar otros estudios concluyentes a nivel nacional, incluidos los lugares donde hay centros y estaciones experimentales del IDIAF, y con las informaciones obtenidas realizar estudios sobre la realidad socioeconómica de los productores y su contexto.

Repetir las investigaciones para monitorear la percepción que tienen los productores y técnicos sobre la calidad de los productos y servicios y la satisfacción de los usuarios según la experiencia obtenida.

Dar apoyo con recursos económicos a la investigación agropecuaria para satisfacer las demandas de los agricultores y mejorar los ingresos de las familias que viven de la agricultura familiar en la regional del Cibao Central.

Incluirse un porcentaje del PIB o del PIBA para la mejora de las condiciones del Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuaria y Forestales (IDIAF) y su Centro Norte.

Usar los hallazgos de la investigación para la buena gestión y toma de decisiones gerenciales dirigidas a mantener el posicionamiento y la percepción alcanzada por la institución, y priorizar en los proyectos la difusión a través de medios publicitarios a nivel nacional sobre las tecnologías generadas y validadas por el IDIAF.



## Referencias

- Aaker, D., B. Kumar y G. Day. 1989. Marketing research. Editor Timothy Kent, Estados Unidos de América.
- Alvarez L., Mejía, G., Tavera, T. 2013. Análisis de la percepción de Calidad de los Servicios de Park Label Corp. Santiago de los Caballeros Enero-Diciembre. Santiago, Rep. Dom.
- Aznar, J. 1991. Alternativas teórica en percepción: Raíces, orígenes y actualidad. Editorial Nau Libres. Valencia, España.
- Duque, E. 2005. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio pp. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. p. 64-80.
- Garvin, D. 1992. ¿Qué significa en realidad calidad del producto? México: Ateneo. Estrategia empresarial. Editorial El Ateneo.1992 , Buenos Aires.
- Kotler, P. (2001). Dirección de mercadotecnia: Análisis, planeación, implementación y control. Octava edición. Pearson educación.
- Kinncar, T. y J. Taylor. 1999. Investigación de mercados: un enfoque aplicado. Quinta edición. Colombia. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- McDaniels, C., y Gates, R. 2016. Investigación de mercados. Sexta edición. Thomson: México. p 617.

