

Vacante: Investigador/a de usuarios Senior

Burocracia Cero, República Dominicana

Sobre Burocracia Cero

Burocracia 0 es el programa del Gobierno de la República Dominicana para simplificar y agilizar los trámites administrativos — con el objetivo de eliminar las trabas burocráticas y transformar la experiencia ciudadana hacia procesos más eficientes, transparentes y centrados en las personas.

Durante años, realizar un trámite con el Estado significó filas, documentos, múltiples instituciones y procesos difíciles de entender. En Burocracia Cero estamos demostrando que existe una mejor manera de diseñar y entregar servicios públicos.

Un ejemplo reciente es el nuevo Permiso de Salida del Menor, que hoy permite a muchas familias completar su solicitud de forma 100% digital, desde un solo lugar y con una experiencia mucho más simple.

Pero nuestro trabajo va mucho más allá de digitalizar trámites.

Trabajamos en equipos multidisciplinarios que combinan diseño, investigación, tecnología, producto y políticas públicas para entender cómo viven las personas los servicios públicos y transformarlos a partir de evidencia real.

Nos involucramos en servicios prioritarios, trabajamos junto a las instituciones para rediseñarlos paso a paso y ayudamos a construir las capacidades necesarias para que la mejora continúe en el tiempo.

Es una nueva forma de trabajar dentro del gobierno. Y la seguimos construyendo.

El rol

Buscamos a una persona con conocimientos y experiencia en investigación de usuarios para colaborar en la conformación de esta disciplina dentro de Burocracia Cero. Es una posición por contrato, pero no vas a estar atado a un solo proyecto: entrarás y saldrás de distintas iniciativas de transformación a lo largo del Estado, siempre desde Burocracia Cero, llevando método y criterio a cada equipo. Tu foco será averiguar, con evidencia, por qué los servicios fallan y qué necesitan realmente las personas que los usan.

¿Qué harás?

Planificar e investigar

- Planificar la investigación de cada servicio: definir qué necesitamos averiguar, con qué métodos y con qué participantes.
- Diseñar y conducir entrevistas en profundidad, indagación contextual y pruebas de usabilidad con usuarios reales y con personal público.
- Realizar pruebas rápidas e informales en terreno (guerrilla testing) cuando se necesita evidencia ágil para avanzar.
- Observar el comportamiento de las personas en su contexto, sin intervenir ni influir en lo que hacen.
- Reclutar y coordinar a los participantes de las sesiones de investigación.

Analizar y sintetizar

- Identificar patrones en lo que las personas dicen y hacen, y convertir los hallazgos cualitativos en insights claros y accionables.
- Complementar lo cualitativo con métodos cuantitativos cuando aporta: diseñar encuestas, interpretar datos de analítica y leer evidencia cuantitativa básica.



Consejo Nacional de Competitividad



- Mantener el rigor: distinguir la evidencia de la opinión y no dar por cierto lo que la gente dice sin entender el comportamiento real que hay detrás.

Comunicar y colaborar

- Comunicar los hallazgos de forma clara y convincente para equipos que no estuvieron en campo, y traducirlos en insumos que orienten las decisiones.
- Trabajar codo a codo con el diseñador de servicios: mientras el diseño mira el proceso completo y los puntos de interacción y detecta dónde el servicio es poco claro o puede fallar, la investigación averigua por qué ocurre y qué hay detrás.
- Trabajar en línea con el Product y Delivery Manager y los demás roles del equipo para que la evidencia llegue a tiempo a las decisiones del servicio.

Contribuir a la práctica

- Contribuir activamente a la conformación de la práctica de investigación de usuarios de todo el programa, aportando método, criterio y consistencia al trabajo de los distintos equipos.

A quién buscamos

- Al menos 3 años de experiencia comprobable en investigación de usuarios o investigación cualitativa aplicada al diseño de productos o servicios, trabajando en equipos multidisciplinarios con métodos iterativos y centrados en el usuario.
- Dominio de métodos cualitativos: entrevistas en profundidad, indagación contextual, observación y pruebas de usabilidad.

- Capacidad de síntesis: identificar patrones y convertir hallazgos en insights claros y accionables.
- Capacidad para analizar y sintetizar datos cualitativos y cuantitativos para generar insights accionables.
- Experiencia en diseño, ejecución y análisis de encuestas y otras metodologías de investigación.
- Conocimiento de métricas de producto y experiencia interpretando indicadores de desempeño y comportamiento de usuarios.
- Comprensión de conceptos básicos de análisis estadístico, incluyendo tamaño de muestra, significancia estadística y sesgos de investigación.
- Comodidad trabajando en etapas tempranas y ambiguas, sin un producto o sistema ya definido.
- Capacidad de comunicar hallazgos de forma clara y convincente, adaptando el mensaje para diferentes tipos de stakeholders con distintos niveles de seniority y expertise.
- Construcción de narrativas claras (storytelling).
- Inglés conversacional deseable, especialmente para leer referencias, participar en conversaciones puntuales o colaborar con equipos internacionales.

Actitudes que valoramos

Curiosidad genuina por las personas: te interesa entender cómo piensan y qué sienten, no solo qué hacen.

- Escucha activa y no directiva, con desenvoltura para conversar con personas desconocidas en contextos variados.
- Escepticismo sano: no tomas al pie de la letra lo que la gente dice y separas tus opiniones de lo que observas en campo.

- Tolerancia a la incertidumbre, proactividad y autonomía para el trabajo en equipo.

Sobre formación

Valoramos formación específica en investigación de usuarios, y este rol también puede encajar con personas que vienen de las ciencias sociales (psicología, antropología, sociología), del análisis de datos o del periodismo, siempre que tengan formación o experiencia en investigación cualitativa y una mirada centrada en las personas. Lo central es el criterio y la experiencia, no un título en particular.

Por qué unirte

Impacto real y a escala nacional en servicios que usan millones de personas.

- Un cargo estable con la variedad de trabajar en múltiples servicios y áreas del Estado.
- La oportunidad de ser parte de los pioneros en una disciplina que se está conformando en la organización.
- Un equipo multidisciplinario que trabaja de forma ágil, con autonomía y foco en resultados.

Cómo postular

- **Modalidad del empleo**
- **Tipo de contratación:** Vinculación de carácter eventual asignado a proyectos
- Presencial en Santo Domingo, con flexibilidad para trabajo híbrido.
- **Departamento de Recursos Humanos** <reclutamiento@cnc.gob.do>.

Asunto “Investigador de Usuarios” adjuntando CV, portfolio o enlaces a proyectos anteriores y cualquier otra información que pueda ser relevante para conocer tu experiencia.