



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Investigación

Dirección de Comunicaciones
Departamento de Mercadeo

**Estudio Satisfacción de Clientes Externos para
Determinar Atributos de Calidad,
año 2023.**



Santo Domingo, R. D.
Agosto, 2023

Índice

Índice	3
Introducción	6
Resumen Ejecutivo	7
Capítulo I.	10
Delimitación del Estudio	10
1.1 Definición del estudio	11
1.2 Objetivos de la Investigación	11
1.2.1 Objetivo General.....	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
1.3 Aspectos Metodológicos.....	11
1.3.1 Técnica de recolección de datos	11
1.3.2 Enfoque de la investigación.....	11
1.3.3 Unidad de análisis.....	12
1.3.4 Instrumento para recolectar la información.....	12
1.3.5 Tipo de muestreo.....	12
1.3.6 Distribución muestral	12
1.3.7 Procesamiento de los datos.....	13
Capítulo II.....	14
Marco de Referencia	14
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2022.	15
2.1.2 Año 2021, Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad.....	16
2.1.3 Año 2019, Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad.....	17
2.1.4 Año 2018, estudio Satisfacción Atención al Usuario por los Servicios Ofrecidos por INFOTEP.	18
Capítulo III.....	20
3 Presentación y análisis de los resultados Participantes	20
3.1 Resultados en los Participantes	20
3.1.1 Perfil de los Participantes	21
3.1.2 Elementos Tangibles.....	25
3.1.3 Fiabilidad	28
3.1.4 Capacidad de Respuesta.....	31
3.1.5 Accesibilidad	34
Capítulo IV	46
4. Presentación y análisis de los resultados Empresas	46
4.1 Resultados en las empresas	46
4.1.1 Perfil de las empresas.....	47

4.1.2 Elementos Tangibles.....	52
4.1.3 Fiabilidad	55
4.1.4 Capacidad de Respuesta.....	58
4.1.5 Accesibilidad	60
4.1.6 Amabilidad	63
4.1.7 Profesionalidad	65
4.1.8 Nivel de comunicación con el centro donde se solicitó el servicio	68
4.1.9 Evaluación del servicio recibido.....	69
Capítulo V	70
5. Conclusiones y Recomendaciones	70
5.1 Conclusiones	71
5.2 Recomendaciones	74
5.2.1 Recomendaciones participantes	74
5.2.1 Recomendaciones empresas.....	75
6 Anexos.....	76
6.1 Cuestionario de Participantes	77
6.2 Cuestionario de Empresas.....	81
6.3 Tablas Participantes.....	85
6.4 Tablas de Empresas	97
Bibliografía.....	108

Equipo Directivo

Rafael Santos Badía

Director General de INFOTEP

Maira Morla

Subdirectora General

Equipo Técnico

Ondina Marte

Directora de Planificación y Desarrollo

Desirée Martínez

Directora de Comunicaciones

Yanira Núñez

Sub- Encargada de
Planificación y Desarrollo

Patricia Arache

Sub encargada de Comunicaciones

Darleni González

Encargada Departamento de Investigación

Sandy Luz Castillo

Encargada Departamento de Mercadeo

Dulce Milagros Helena

Técnico de Investigación

Pamela Díaz

Encargada División de Atención al Cliente

Luis Johan De León

Auxiliar Operativo

Encuestadoras:

Mercedes Aldisy Santana

Grecia Tejada Martínez

Ana María Martínez García

Evelyn Dinanyely Mendoza Frías

Introducción

Con el propósito de mejorar los servicios que ofrece el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), se realizan investigaciones de mercado de manera periódica, para conocer los niveles de satisfacción de los clientes externos.

En ese sentido se realizó el estudio de **Satisfacción de los Clientes Externos para determinar Atributos de Calidad 2023**, con el objetivo de conocer la **satisfacción de los clientes externos (*empresas y participantes*) con relación a los servicios ofrecidos por el INFOTEP**, de esta manera la institución busca mejorar los aspectos relacionados con la prestación de los servicios que resulten con menor valoración.

En la investigación se midieron seis (6) variables:

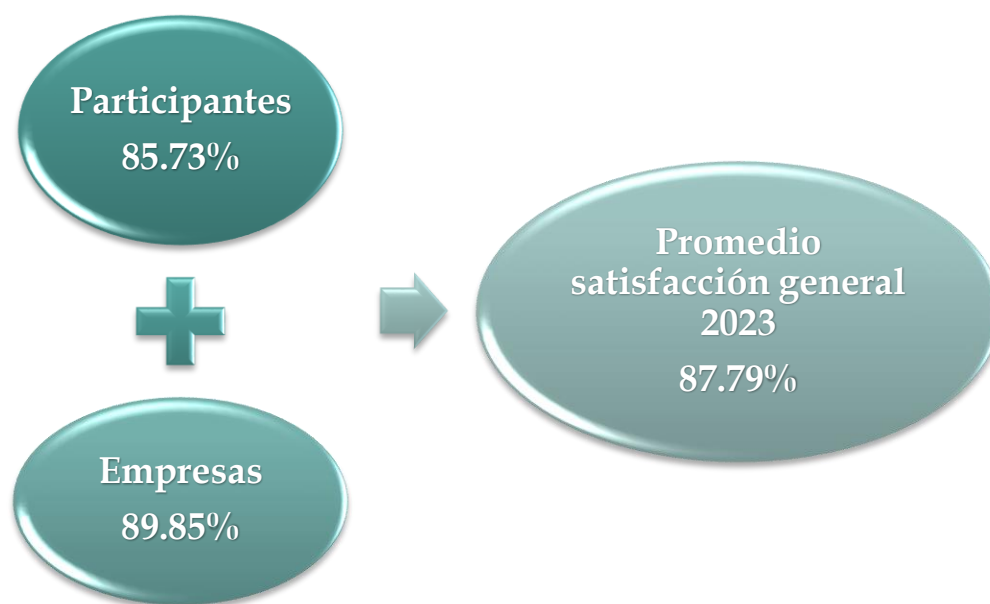
- ✓ *Elementos Tangibles*
- ✓ *Fiabilidad*
- ✓ *Capacidad de Respuesta*
- ✓ *Accesibilidad*
- ✓ *Amabilidad*
- ✓ *Profesionalidad*

El informe está estructurado de la siguiente manera: el *capítulo I* contiene la *definición del estudio, los objetivos de la investigación y los aspectos metodológicos*; el *capítulo II* compuesto por el *marco referencial*, que a su vez detalla los antecedentes de la investigación; *capítulo III y IV* muestran los *resultados del estudio*, y en el *capítulo V* presenta *conclusiones y recomendaciones*.

Resumen Ejecutivo

El estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar Atributos de Calidad año 2023, se realizó con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de las empresas y los participantes de acciones formativas.

Los resultados muestran que el promedio de satisfacción general, de los Participantes y Empresas es de 87.79%.

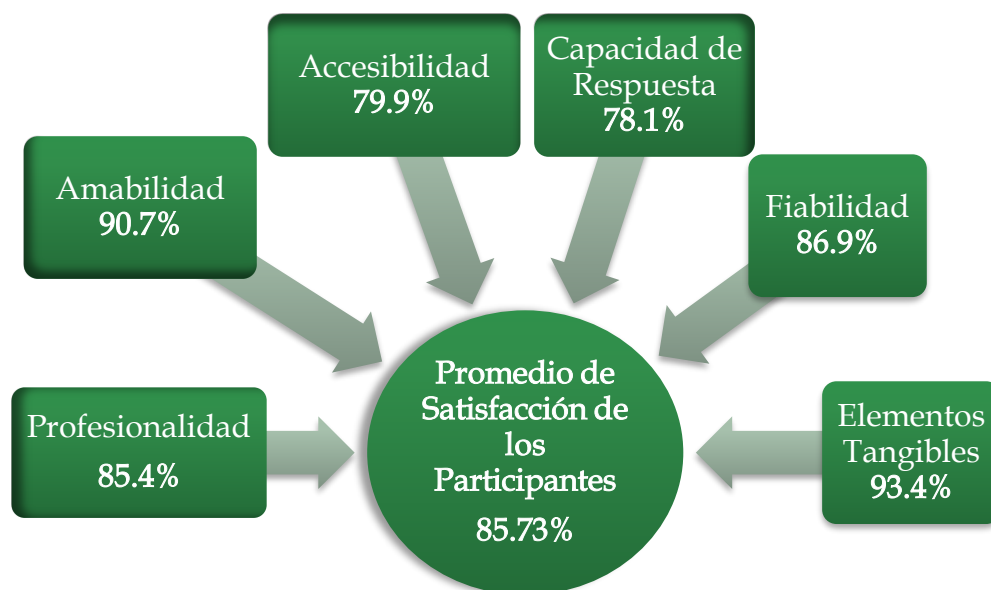


En cuanto a la metodología, el muestreo fue probabilístico, con una muestra de 344 Empresas y 1,270 Participantes, el retorno de la muestra fue de un 100% para cada objeto de estudio. Se utilizó un enfoque de investigación mixto, que combina lo cuantitativo y cualitativo.

En relación al período de recolección de datos, fue del 15 de marzo al 21 de abril del año 2023, y el instrumento de recolección fue el cuestionario, estructurado con preguntas cerradas y mixta, el cual se aplicó de manera presencial y virtual (teléfono y correo electrónico).

En lo referente al perfil de los participantes, el 59.4% corresponde al sexo femenino y el 40.6% masculino. Por otra parte, el 48.1% de los consultados pertenecen a la población joven con edades comprendidas entre 16 y 22 años.

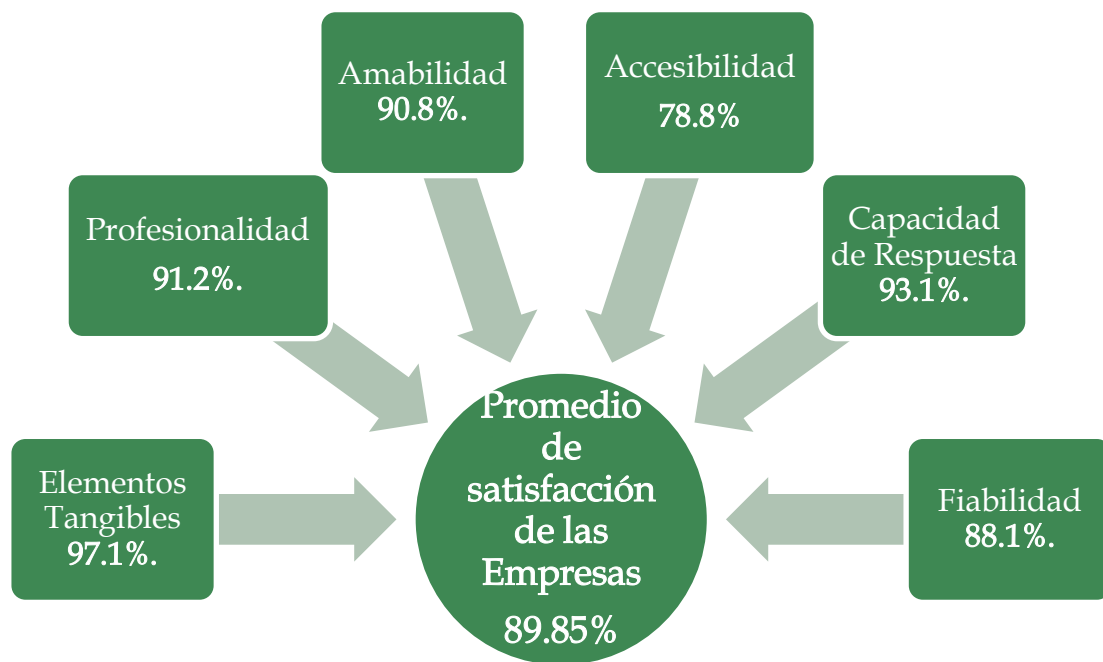
El promedio de satisfacción de los participantes fue de 85.73%, en relación a cada aspecto analizado, tal como se puede apreciar en la siguiente Ilustración.



En lo concerniente al perfil de las empresas consultadas, el sector económico con mayor porcentaje fue el Sector Servicio, representado por el 58.1%, continuando con el Sector Comercio con el 20.1%.

En relación al tamaño de las organizaciones encuestadas sobresale, las Pequeñas Empresas con el 31.4% y las Grandes con el 30.8%, seguido del 27.9% que corresponde a Medianas y el 9.9% son micro.

El promedio de satisfacción en las empresas fue 89.85%, tal como se puede apreciar en la siguiente Ilustración.



Capítulo I.

Delimitación del Estudio

1.1 Definición del estudio

El estudio evaluó la satisfacción de los Clientes Externos del INFOTEP, como son: las empresas, y los participantes que estaban realizando alguna acción formativa en los diferentes centros de la Institución.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar los niveles de satisfacción de los participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP.
- ✓ Analizar el nivel de satisfacción de las empresas con los servicios ofrecidos por la Institución.

1.3 Aspectos Metodológicos

1.3.1 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta, la cual se realizó presencial y de manera virtual (vía telefónica y correo electrónico).

1.3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación fue mixto, combinando lo cuantitativo y cualitativo, se evaluaron los datos de manera numérica y con análisis argumentativo.

1.3.3 Unidad de análisis

Está compuesta por participantes que asistieron a los cursos iniciados en el primer trimestre del 2023, en las diferentes Direcciones Regionales del INFOTEP: Metropolitana, Cibao Norte, Este, Sur, Cibao Sur y Oriental. En el caso de las empresas se tomaron en consideración las que han recibido servicio de capacitación para su personal durante el año 2022.

1.3.4 Instrumento para recolectar la información

Para el levantamiento de los datos se utilizó un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas y abiertas.

1.3.5 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico, tanto para los participantes como para las empresas.

1.3.6 Distribución muestral

- Muestra participantes: 1,270
Nivel de confianza: 99% margen de error: 4%.
- Muestra empresas: 344
Nivel de confianza: 95% margen de error: 5%.

Cuadro 1
Distribución de la muestra de los participantes, según instancia, año 2023.

Instancia	Universo Participantes	Porcentaje de participación	Muestra
Metropolitana	85,249	21	223
Cibao Norte	26,231	7	223
Este	90,372	23	236
Sur	35,427	9	170
Cibao Sur	51,292	13	134
Oriental	70,539	18	184
ECI	38,158	10	100
Total	397,268	100	1,270

Fuente: Extraído de la base de datos del INFOTEP, participantes que estaban recibiendo capacitación en el primer trimestre del 2023.

Cuadro 2
Distribución de la muestra en las empresas, según regional, año 2023.

Dirección Regional	Universo empresas	Porcentaje de participación	Muestra
Metropolitana	933	28	96
Cibao Norte	861	26	89
Este	420	13	43
Sur	610	18	63
Cibao Sur	209	6	22
Oriental	300	9	31
Total	3,333	100.0	344

Fuente: Datos extraídos de la base de datos del INFOTEP, empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

1.3.7 Procesamiento de los datos

Luego del levantamiento de los datos, se procedió a la codificación y tabulación a través de los softwares de procesamiento de datos Survey Monkey y SPSS.

Capítulo II.

Marco de Referencia

2.1 Antecedentes

El INFOTEP, a través de la Dirección de Planificación en conjunto del Departamento de Investigación y la Dirección de Comunicaciones, han elaborado varios estudios para medir la satisfacción de los clientes externos, a continuación, se citan los más recientes.

2.1.1 Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2022.

El estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar Atributos de Calidad, año 2022, se realizó con el propósito de conocer la opinión de los clientes externos respecto a los elementos relacionados a la entrega de los productos que ofrece el INFOTEP.

Se utilizó un enfoque de investigación mixto (cuantitativo-cualitativo), el instrumento de recolección fue el cuestionario, el cual se aplicó de manera presencial a los participantes y virtual en las empresas.

Los resultados arrojaron que, el 96.97% de las empresas encuestadas considera que el servicio que le ofrece el INFOTEP cumple con sus expectativas y se adecúa a sus necesidades.

Mientras, el 94.92% de los Participantes manifiesta que el servicio se ajusta a sus necesidades y el 93.58% opina que cumple con sus expectativas.

Se destaca que las **Empresas** tuvieron un nivel de satisfacción de **92.73%** al **promediar** las diferentes dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Elementos tangibles: 96.16%
- ✓ Fiabilidad 93.36%
- ✓ Capacidad de respuesta 89.70%
- ✓ Accesibilidad 85.09%

- ✓ Amabilidad 95.98%
- ✓ Profesionalidad 96.08%

Los **participantes** tuvieron un **promedio** de satisfacción de **90.03%** respecto a cada dimensión, las mismas se desglosan a continuación:

- ✓ Elementos tangibles: 94.17%
- ✓ Fiabilidad 90.35%
- ✓ Capacidad de respuesta 76.89%
- ✓ Accesibilidad 89.47%
- ✓ Amabilidad 95.04%
- ✓ Profesionalidad 94.27%

*En la investigación hay una pregunta final que mide el grado de la satisfacción general, el cual en el ámbito empresarial fue de: **96.97%**, en tanto que de los Participantes fue de: **98.40%**, para un promedio de satisfacción de **97.68%**.*

2.1.2 Año 2021, Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad.

El estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar Atributos de Calidad, año 2021, se realizó con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los clientes externos respecto a los elementos relacionados a la entrega de los servicios que ofrece el INFOTEP.

Se utilizó un enfoque de investigación mixto (cuantitativo-cualitativo), el instrumento de recolección fue el cuestionario, el cual se aplicó de manera presencial y virtual (teléfono y correo electrónico).

En promedio los *elementos tangibles* alcanzaron una satisfacción de un 97.83%, la *fiabilidad* 95.20%, la *capacidad de respuesta* 96.76%, la *accesibilidad* 97.80% y la *amabilidad* y *profesionalidad* 98.71%, donde cada elemento que compone los ítems examinados obtuvo una satisfacción por encima del 85%.

En relación a los participantes el servicio más demandado fue Formación Profesional con el 97.62% de los resultados. Los participantes tienen una satisfacción respecto a los *elementos tangibles* por encima del 90%, para un promedio de 95.71%, en la *fiabilidad* los resultados están sobre el 89% con un promedio del 93.66%, la *capacidad de respuesta* excede el 86% de satisfacción en cada tópico, para un valor promedio de 87.85%, en la *accesibilidad* los resultados se sitúan mayor del 91%, promediando 93.65% y la *amabilidad y profesionalidad* alcanzó niveles superiores al 94%, con un promedio de 95.60%. *El promedio de satisfacción para empresas, participantes y en sentido general fue de 99 respectivamente.*

2.1.3 Año 2019, Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad.

El levantamiento de información para el estudio se realizó en el período del 30 de abril al 06 de mayo del año 2019, en las provincias Distrito Nacional; Santiago; Azua y La Romana.

El estudio tuvo como propósito principal determinar el nivel de satisfacción que tienen los clientes externos del INFOTEP; como son los Empresarios y los Participantes de las acciones formativas con el fin de plantear planes de mejora en los aspectos que reflejen mayor índice de insatisfacción.

La técnica de recolección de datos fue la entrevista a ejecutivos de alta dirección en las organizaciones visitadas y encuesta personal a los jóvenes que estaban realizando algún curso técnico a través de un centro fijo o COS del INFOTEP.

El tipo de muestra empleada fue probabilístico; la muestra elegida para los participantes fue de 383, con una tasa de retorno de 99.7%, en el caso de las empresas fueron escogidas 327 para un retorno de 99.3%. Se midieron varios aspectos en cada unidad de análisis antes citada como son:

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Evaluación accesibilidad
- ✓ Evaluación amabilidad y profesionalidad

El grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución.

Unidad análisis	Porcentaje general de satisfacción
Empresas	98.4%
Participantes	98.5%
Promedio satisfacción general	98.4%

En tal sentido, se ilustra la valoración de la satisfacción general tanto de los Empresarios como los Participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP.

2.1.4 Año 2018, estudio Satisfacción Atención al Usuario por los Servicios Ofrecidos por INFOTEP.

El propósito de esta investigación fue conocer los niveles de satisfacción de los usuarios, tanto de los ejecutivos de las Empresas visitadas como de los Participantes de los cursos en centros fijos y Centros Operativos de Sistema (COS), con la finalidad de mejorar los servicios de acuerdo a las variables que resulten menos valoradas.

El levantamiento se realizó en el mes de mayo 2018, en las siguientes provincias del país: Distrito Nacional, Santo Domingo, San Cristóbal, Santiago, La Vega, Puerto Plata, La Romana, San Pedro de Macorís, La Altagracia, Azua, Peravia, Barahona y San Juan de la Maguana.

La muestra programada de las empresas era de 404, de las cuales se lograron aplicar 402. Mientras que la muestra de los participantes, 2,018 encuestas, fue aplicada en su totalidad.

El servicio brindado por el asesor de INFOTEP es considerado como excelente, es decir, que han cumplido sus expectativas, así lo expresó el 57.14% de los empresarios entrevistados y un 37.46% lo consideró bueno. Del 18% de los entrevistados que expresaron utilizar el servicio de Intermediación Laboral, el 46.60% de los ejecutivos calificó como bueno este servicio.

De acuerdo a los resultados arrojados en la investigación el 99.4% de los empresarios visitados, valoran como excelente y bueno el trato brindado por el personal del área de servicio de INFOTEP, El 84.1% de los empresarios pondero como excelente y buena la experiencia a nivel general con el contenido de los programas de INFOTEP.

El 98% de los ejecutivos recomendaron los servicios de INFOTEP, a otras personas. El tipo de servicio que estaban recibiendo los Participantes en un 97% según los resultados fue el de formación profesional y la mayoría de estos lo hacían en centros fijos de la institución.

Los resultados revelaron que el 41.7% de los participantes ha utilizado la página Web del INFOTEP. Así mismo el 84.7% de los participantes considera entre bueno y excelente este servicio. El 84.1% de los participantes ha solicitado en alguna información al personal de recepción de donde está realizando la capacitación calificándolo con un 92.2% entre excelente y bueno este servicio.

El 99.6% de los participantes dijo que recomendaría los servicios de INFOTEP a otras personas. A nivel general el 96.4% de los participantes se siente satisfecho con los servicios recibidos e informan que estos han cumplido con sus expectativas.

Capítulo III

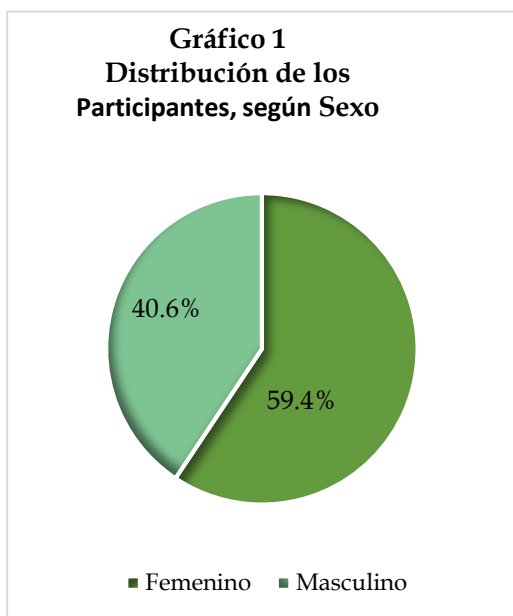
2.2 Presentación y análisis de los resultados Participantes

2.3 Resultados en los Participantes



2.3.1 Perfil de los Participantes

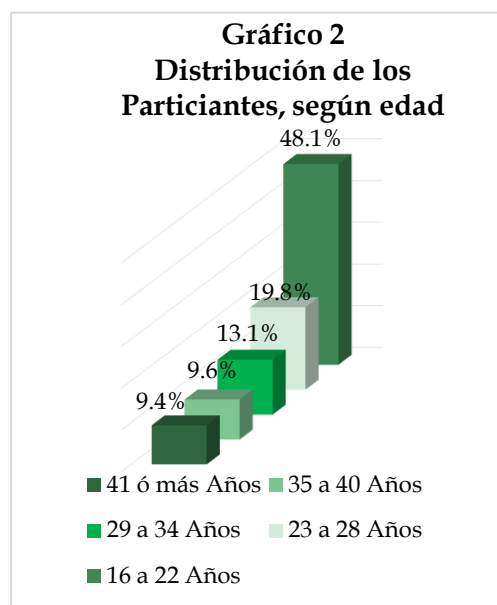
A continuación, se presenta los principales hallazgos obtenidos en la investigación aplicada a los participantes que estaban cursando capacitación en la Institución, en el período al momento de aplicar la encuesta.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. cuadro 20 del anexo

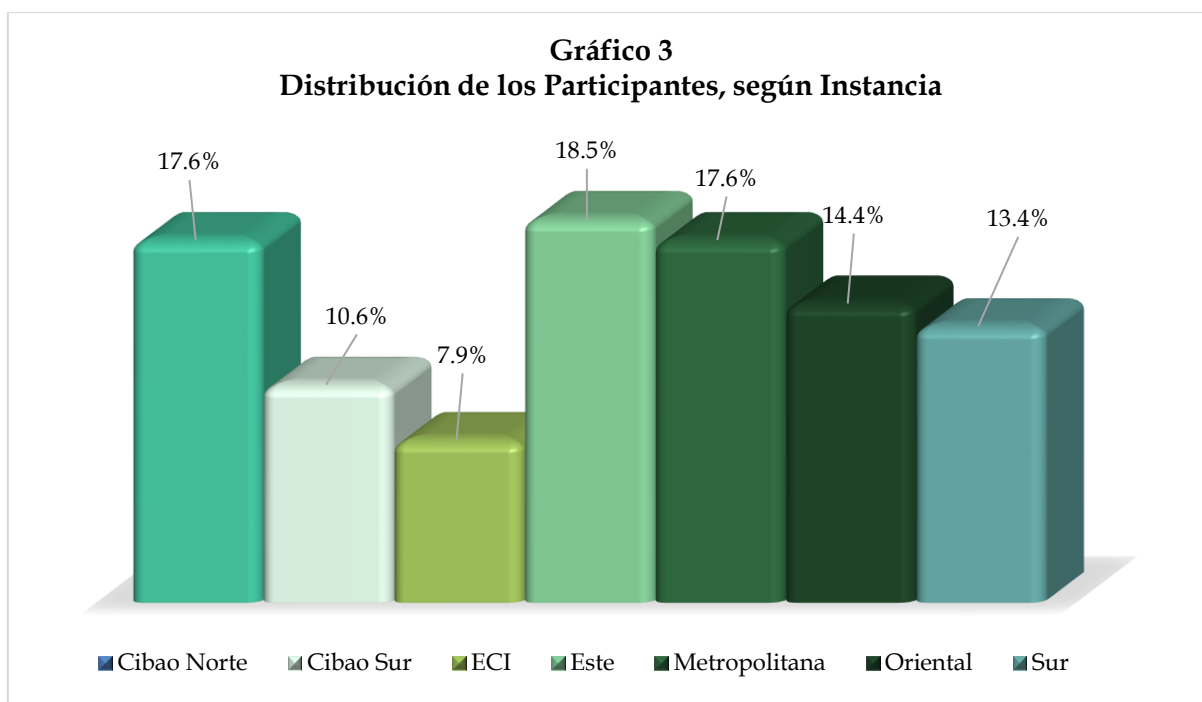
De los participantes entrevistados el 59.4% corresponde al sexo femenino, mientras que el 40.6% al masculino.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. cuadro 21 del anexo

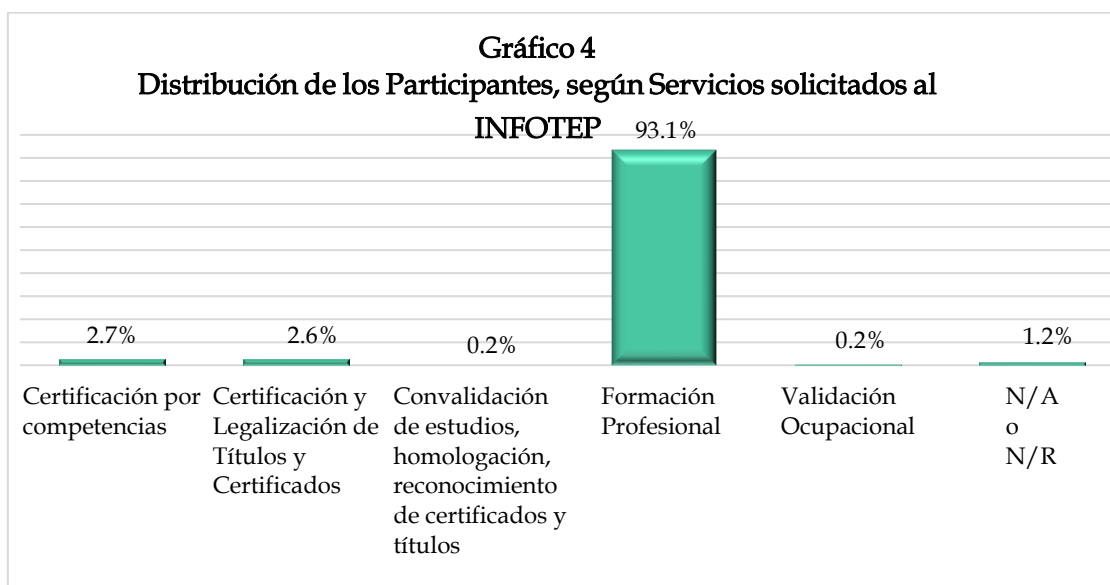
Los datos reflejan que la edad predominante en los participantes encuestados está comprendida entre 16 a 22 años alcanzando el 48.1%, seguido del 19.8% que corresponde al rango de 23 a 28 años.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles cuadro 23 del Anexo.

La Dirección Regional Este obtuvo el 18.5% de los participantes, seguida Dirección Regional Cibao Norte y Metropolitana alcanzando el 17.6% respectivamente, el 14.4% corresponde a la Dirección Regional Oriental, en el gráfico 3 se puede visualizar el detalle de las demás instancias que alcanzaron menor porcentaje.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 24 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

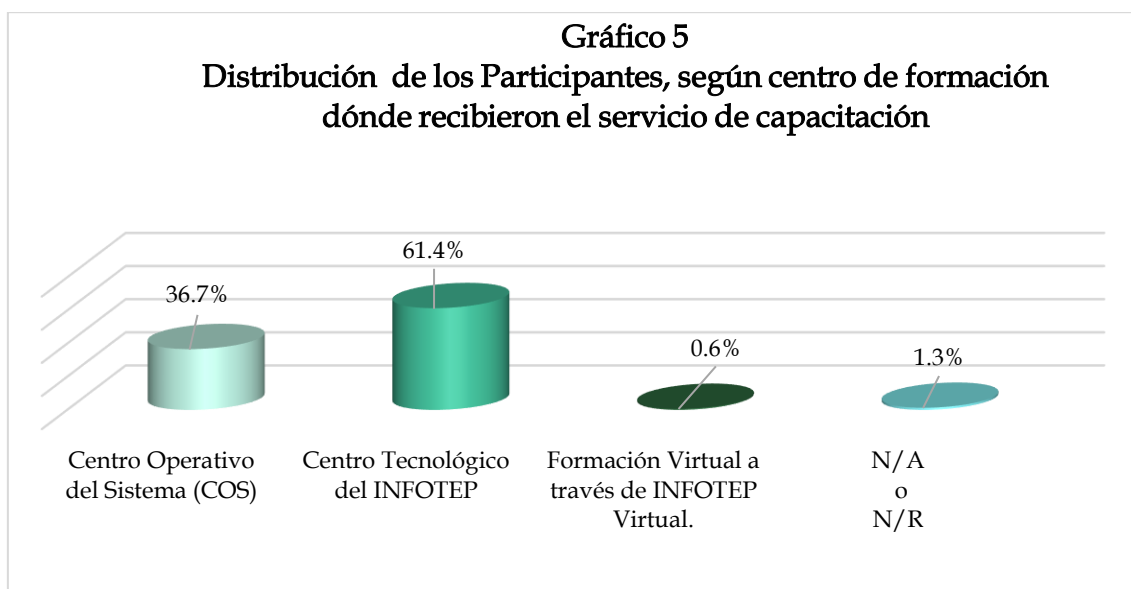
El servicio más demandado por los participantes fue Formación Profesional, para un 93.1%, seguido de Certificación por Competencia con el 2.7%, en cambio el servicio de Certificación y Legalización de Títulos, y Certificados con el 2.6%.

Cabe resaltar, que el servicio de Formación Profesional tiene mayor presencia en los egresados, debido a que el mismo tiene la finalidad de preparar a los Participantes para insertarse en el mercado laboral, también, aportaría al crecimiento económico del país.

Mientras, el servicio de Certificación por Competencias Laborales, permite a los participantes, el reconocimiento formal y temporal de la capacidad profesional demostrada, basado en la evaluación de sus competencias.

A su vez, el servicio de Certificación y Legalización de Títulos y Certificados, tiene como objetivo otorgar certificación para fines de legalización de títulos y certificados de los Egresados del Sistema Nacional de Formación Técnico Profesional.

La Validación Ocupacional, es la modalidad que reconoce los aprendizajes previos adquiridos en algún lugar, tanto formal como no formal independientemente de la forma como estos hayan sido alcanzados, el INFOTEP certifica esos conocimientos.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 25 del anexo. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Los participantes indicaron recibir los servicios en Centros Tecnológicos del INFOTEP, representado por el 61.4%, mientras, el 36.7% en Centros Operativos del Sistemas (COS), un 1.3% no respondió, por último, el 0.6% lo hizo a través de la formación virtual que imparte la Institución.

2.3.2 Elementos Tangibles

Cuadro 3
Resumen Variable Elementos Tangibles

Variable	N/A o N/R		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	25	2.0%	1130	89.0%	44	3.5%	71	5.6%	1270	100%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, etc.)	25	2.0%	1223	96.3%	11	0.9%	11	0.9%	1270	100%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, etc.)	25	2.0%	1220	96.1%	11	0.9%	14	1.1%	1270	100%
Modernización de las instalaciones	25	2.0%	1171	92.2%	52	4.1%	22	1.7%	1270	100%
Estado físico del área de atención al cliente	25	2.0%	1195	94.1%	20	1.6%	30	2.4%	1270	100%
Promedio	2.0%		93.5%		2.2%		2.3%		100%	

Base: 1,270

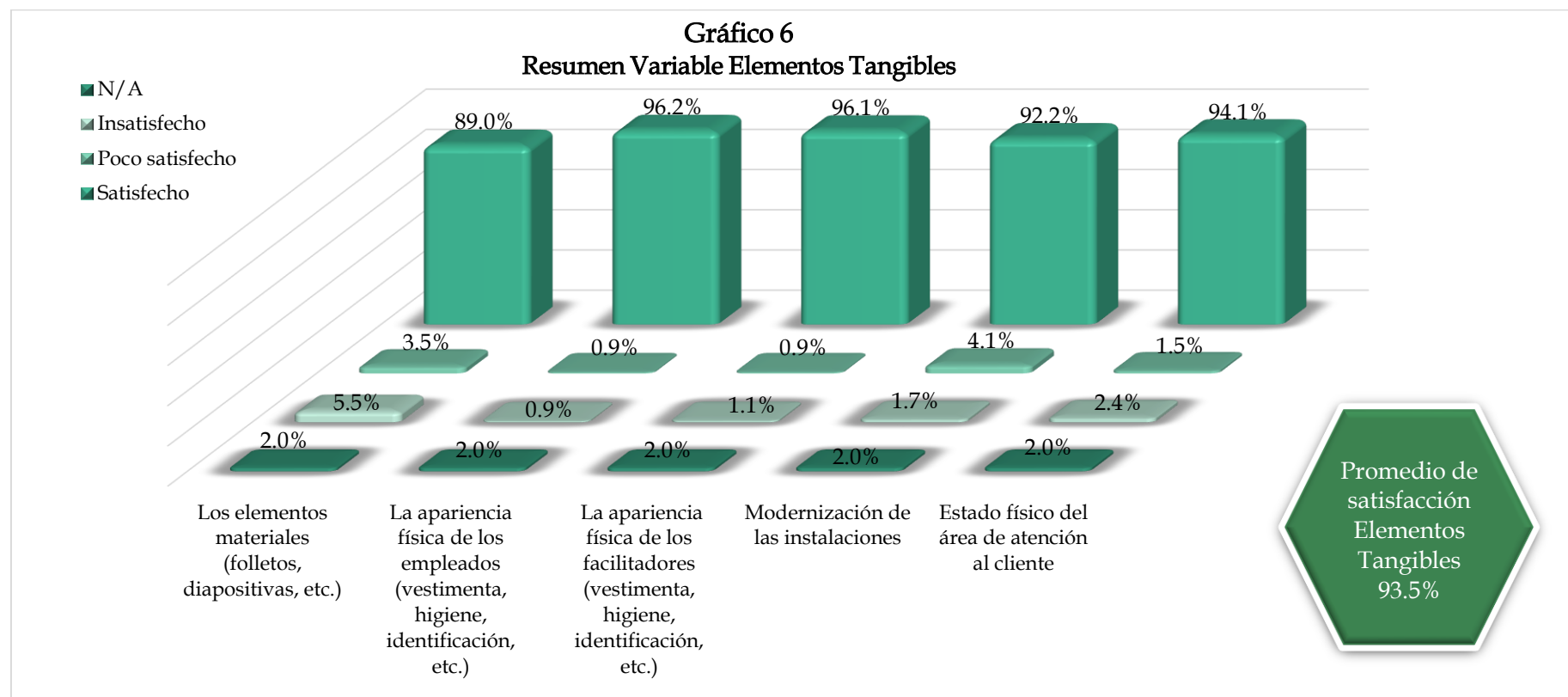
Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023, Para más detalles ver cuadros 28,29,30, 31 y 32 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Los participantes reflejaron **nivel de satisfacción** con relación a variable *Elementos Tangibles*, a continuación, se detalla la valoración de cada ítem:

- *Los elementos materiales (folletos, diapositivas)* 89%.
- *La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación)* 96.2%.
- *La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación)* 96.1%.
- *Modernización de las instalaciones*, 92.2%.
- *Estado físico del área de atención al cliente* para un 94.1%.

El promedio de satisfacción para *Elementos Tangibles* fue de 93.5% mientras, en el año 2022, esta variable tuvo un nivel de satisfacción de 94.17%, lo que indicó una variación de un bajo porcentaje en el ítem “materiales (folletos, diapositivas), es decir, que este año, el aspecto Elemento Tangible presenta una disminución de 0.67%.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 3.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

2.3.3 Fiabilidad

Cuadro 4
Resumen Variable Fiabilidad

Variable	N/A o N/R		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de atención.	27	2.1%	1188	93.5%	33	2.6%	22	1.7%	1270	100%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio.	27	2.1%	1144	90.1%	56	4.4%	43	3.4%	1270	100%
Eficacia del servicio telefónico brindado.	27	2.1%	979	77.1%	91	7.2%	173	13.6%	1270	100%
Promedio	2.1%		86.9%		4.7%		6.2%		100%	

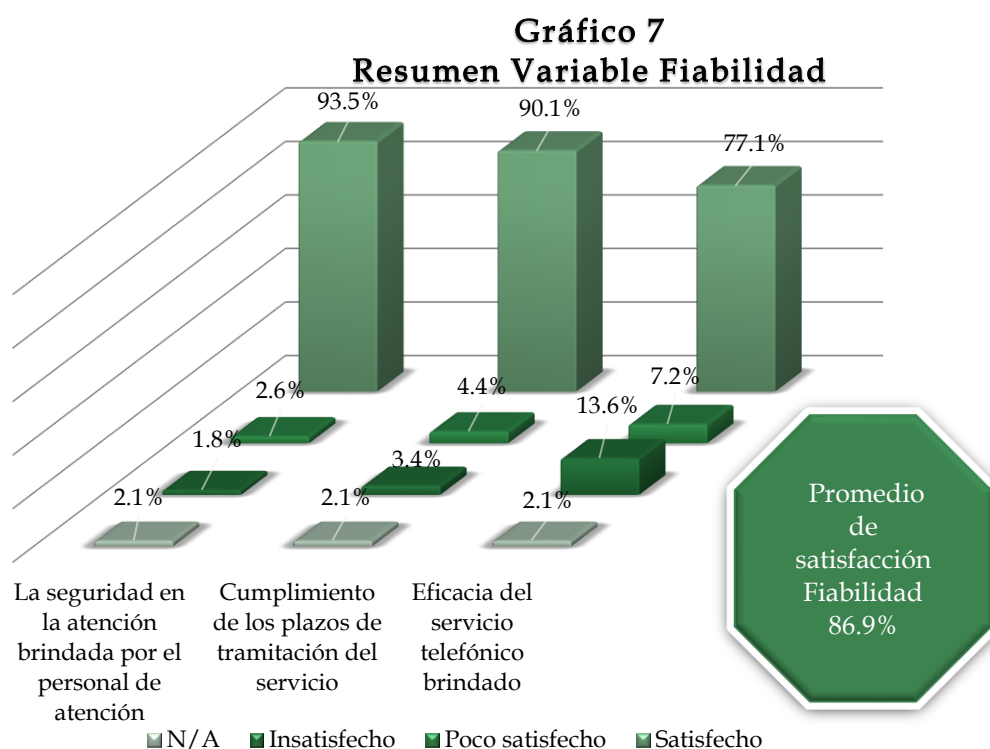
Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadros 33, 34 y 35 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

En relación a la **Fiabilidad** del servicio, el 93.5% de los participantes estuvo satisfecho con *la seguridad en la atención brindada por el personal de atención*; el 90.1% expresó satisfacción con el *cumplimiento de los plazos para la tramitación del servicio*; continuando con el 77.1% que indicó estar satisfecho con la *eficacia del servicio telefónico brindado*, siendo este el ítem con menor valoración.

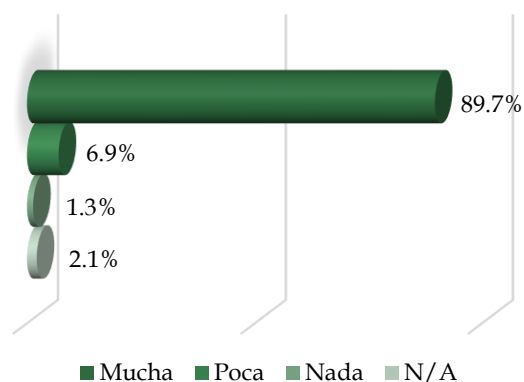
El promedio de satisfacción de la variable Fiabilidad del servicio fue de 86.9%, en cambio, en el 2022, alcanzó un resultado de 90.35%, disminuyendo la satisfacción en un 3.45%, este comportamiento fue en consecuencia a la valoración del ítem eficacia del servicio telefónico brindado. Es importante considerar como oportunidad de mejora este elemento.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 4 del anexo. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Gráfico 8
Grado en que las informaciones
ofrecidas por el personal del
INFOTEP fueron expresadas
con sencillez y claridad



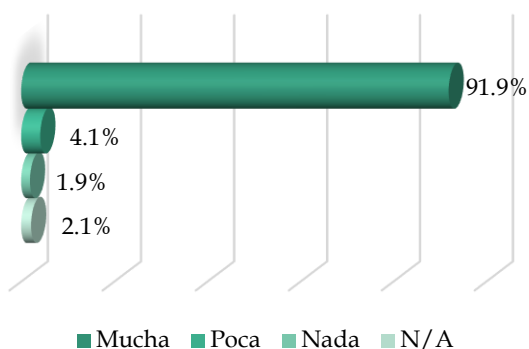
Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 36 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

El 89.7% de los encuestados considera que las *informaciones ofrecidas por el personal del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad.*

Gráfico 9
Grado en que las informaciones
suministradas por el facilitador
del INFOTEP fueron precisas y
confiables, expresadas con
claridad



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 37 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

El 91.9% entiende que las *informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas y confiables, y expresadas con claridad.*

2.3.4 Capacidad de Respuesta

Cuadro 5
Resumen Variable Capacidad de Respuesta

Variable	N/A o N/R		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica.	31	2.4%	855	67.3%	103	8.1%	281	22.1%	1270	100%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente.	31	2.4%	1049	82.6%	74	5.8%	116	9.1%	1270	100%
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	31	2.4%	1012	79.7%	111	8.7%	116	9.1%	1270	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado.	31	2.4%	1050	82.7%	102	8.0%	87	6.9%	1270	100%
Promedio	2.4%		78.1%		7.7%		11.8%		100%	

Base: 1,270

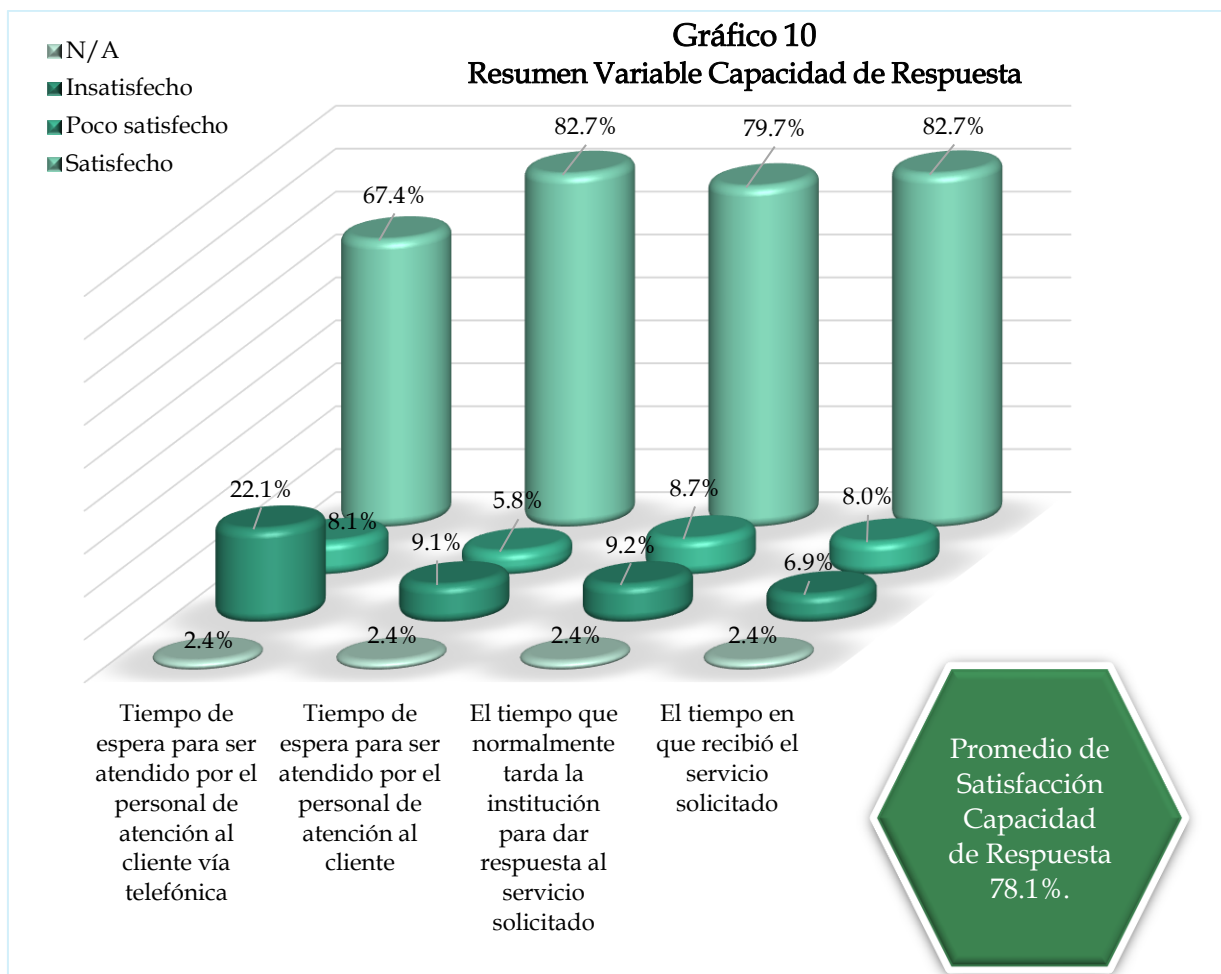
Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadros 38,39,40 y 41 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Al cuestionar a los participantes sobre la *Capacidad de Respuesta* de la institución, estuvieron satisfecho con el *tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente*, y el *tiempo en que recibió el servicio solicitado* con un 82.7% respetivamente.

Mientras, el 79.7% manifestó estar satisfecho con el *tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado*, asimismo, el 67.4% indicó estar satisfecho con el *tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica*.

El promedio de satisfacción de la variable *Capacidad de Respuesta* fue de 78.1%. En comparación con el año 2022, esta variable obtuvo un resultado de 76.89% mostrando un aumento de un 1.21%, no obstante, algunos ítems presentan bajo nivel de satisfacción, por lo que se recomienda analizar los tiempos de espera en la atención telefónica y la solicitud de servicio.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 5

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

2.3.5 Accesibilidad

Cuadro 6
Resumen Variable Accesibilidad

Variable	N/A o N/R		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página web.	33	2.6%	953	75.0%	71	5.6%	213	16.8%	1270	100%
Presentación y diseño de la página web.	33	2.6%	953	75.0%	68	5.4%	216	17.0%	1270	100%
El horario de atención al público.	33	2.6%	1006	79.2%	59	4.6%	172	13.5%	1270	100%
Claridad de la información suministrada.	33	2.6%	1092	86.0%	44	3.5%	101	8.0%	1270	100%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico.	33	2.6%	989	77.9%	57	4.5%	191	15.0%	1270	100%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado.	33	2.6%	1098	86.5%	56	4.4%	83	6.5%	1270	100%
Promedio	2.6%		79.9%		4.7%		12.8%		100%	

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadros 44,45,46,47,48 y 49 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

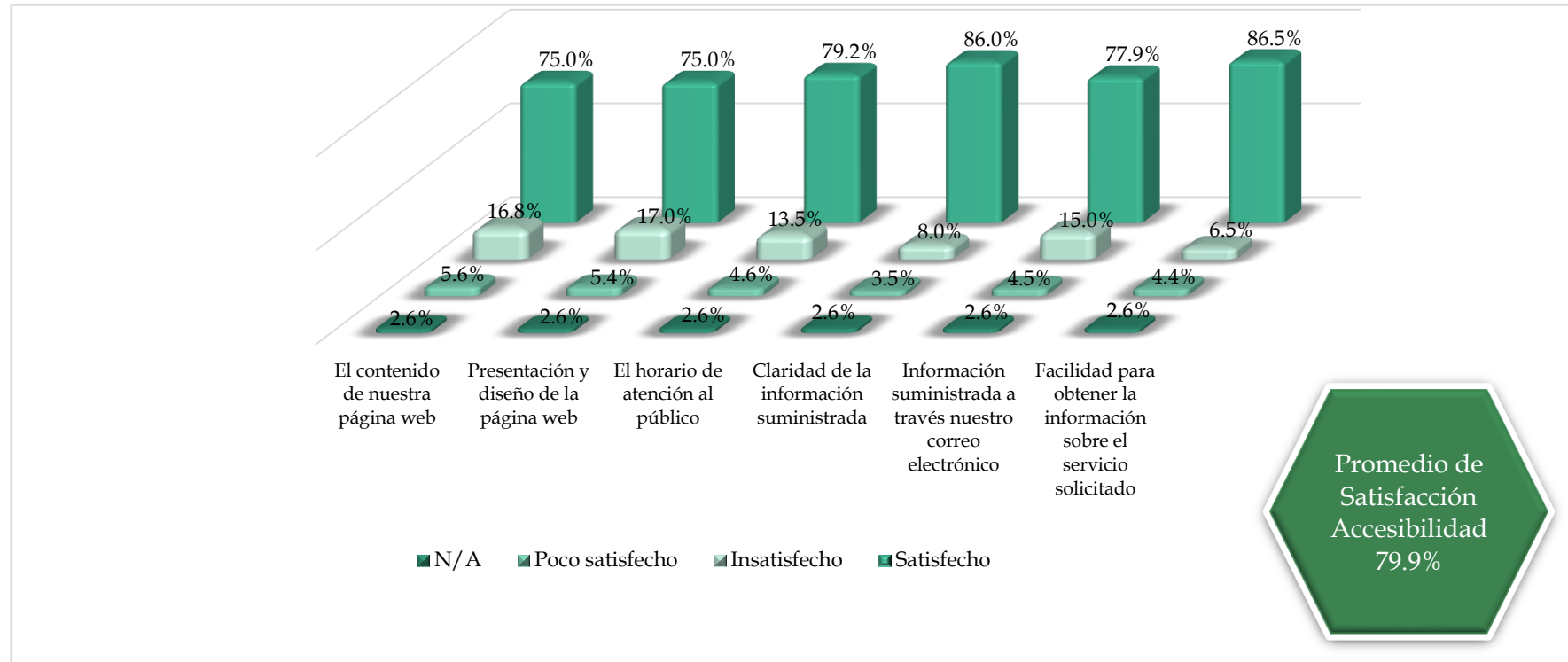
En cuanto a la variable ***Accesibilidad***, el 86.5% de los participantes indicó estar satisfecho con *Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado*. El 86% expresó estar satisfecho con la *Claridad de la información suministrada*.

El 79.2% dijo estar satisfecho con *el horario de atención al público*, el 77.9% de los encuestados manifestó estar satisfecho con la *Información suministrada a través correo electrónico Institucional*.

Sin embargo, el 75% de los consultados expresó satisfacción con los ítems *contenido, presentación y diseño de la página Web*.

El promedio de satisfacción de la variable *Accesibilidad* fue de un 79.9%, en comparación con el año 2022, donde esta variable alcanzó un 89.47% teniendo una disminución de un 9.57%. Por tanto, es importante analizar este aspecto e implementar acciones que permitan mejorar el contenido y presentación de la página Web, así como también las informaciones suministradas de manera presencial o vía correo electrónico.

Gráfico 11
Resumen Variable Accesibilidad



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 6.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

2.3.6 Amabilidad

Cuadro 7
Resumen Variable Amabilidad

Variable	N/A o N/R		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud.	35	2.8%	1165	91.7%	44	3.5%	26	2.0%	1270	100%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica.	35	2.8%	1094	86.1%	47	3.7%	94	7.4%	1270	100%
El nivel de amabilidad del personal docente.	35	2.8%	1199	94.4%	15	1.2%	21	1.7%	1270	100%
Promedio	2.8%		90.7%		2.8%		3.7%		100%	

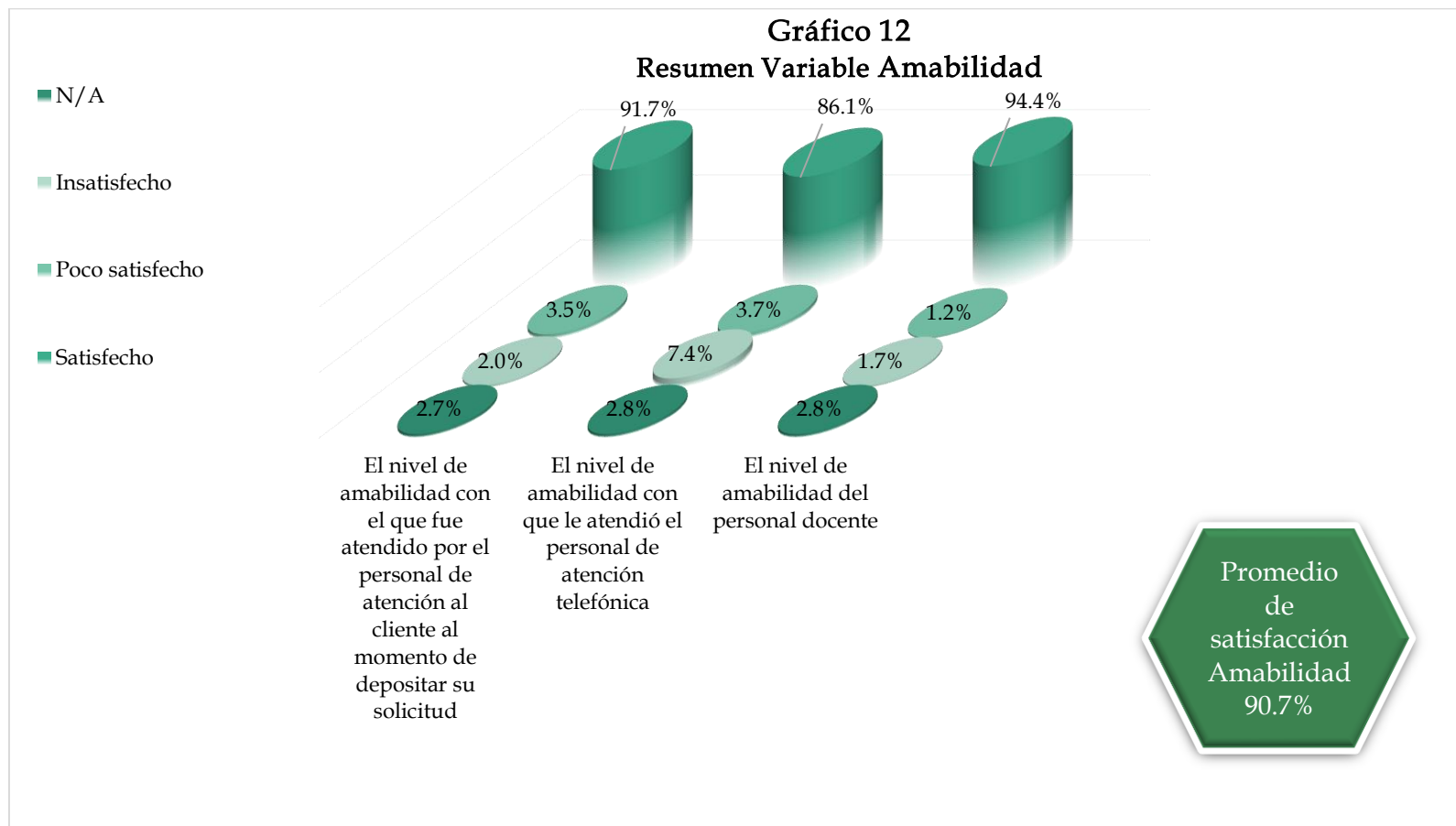
Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadros 49,50 y 51 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Los participantes evaluaron los ítems que componen la variable ***Amabilidad*** de las personas que brindan el servicio, de la siguiente manera: El 94.4% consideró satisfactorio el *nivel de amabilidad del personal docente*; seguido del 91.7% que corresponde a *nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud*; y el 86.1% estuvo satisfecho con el *nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica*.

El promedio de satisfacción de esta variable fue de 90.7%, en cambio, en el 2022 obtuvo un promedio de 95.04%, disminuyendo un 4.34%, para este renglón, es importante analizar el ítem de nivel de amabilidad del personal de atención telefónica y así mejorar el servicio y la satisfacción de nuestros clientes.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 7.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

2.3.7 Profesionalidad

Cuadro 8
Resumen Variable Profesionalidad

Variable	N/A o N/R		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud.	39	3.1%	1170	92.1%	40	3.1%	21	1.7%	1270	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica.	39	3.1%	999	78.7%	50	3.9%	182	14.3%	1270	100%
Promedio	3.1%		85.4%		3.5%		8%		100%	

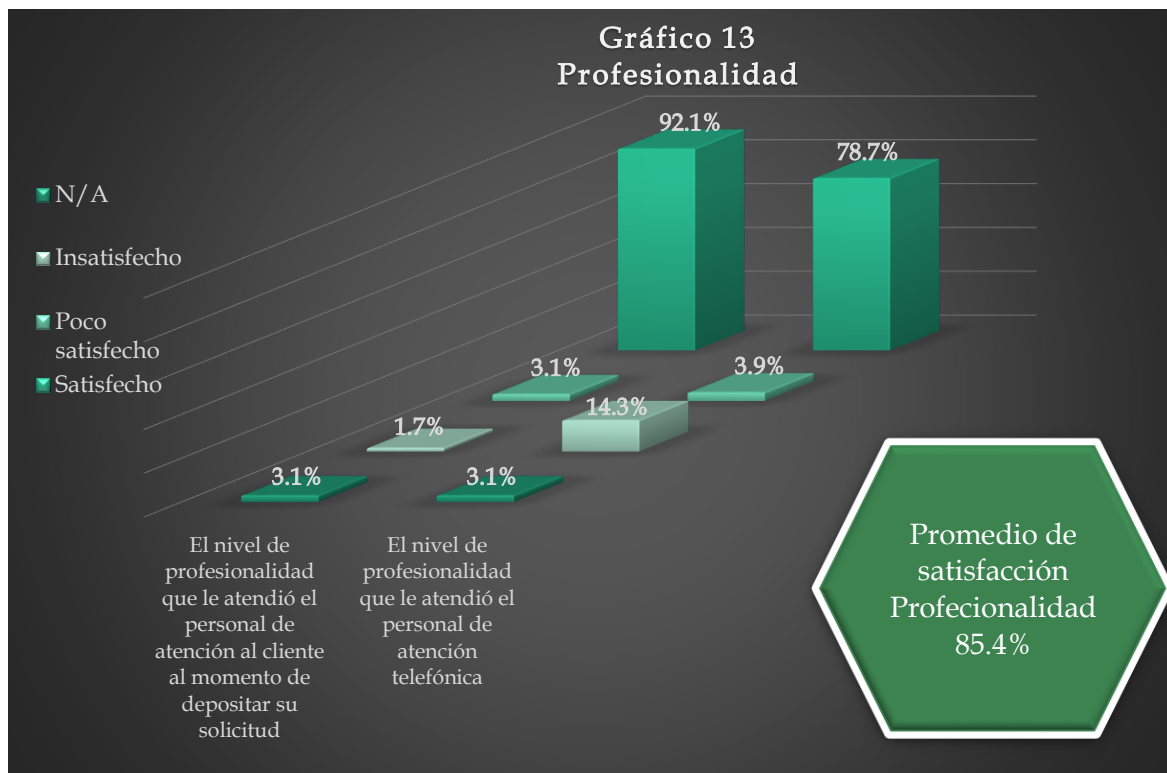
Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles cuadros 52 y 53 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

El 92.1% de los participantes consultados estuvo satisfecho con el *nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud*; mientras, el 78.7% de las personas cuestionadas expresó satisfacción con el *nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica*.

Esta variable obtuvo un promedio de satisfacción de un 85.4%, al comparar los resultados con el estudio del 2022, alcanzó un nivel de satisfacción de un 94.27%, reflejando una disminución de un 8.87% para el año 2023, es importante analizar el ítem de nivel de profesionalidad del personal de atención telefónica y así mejorar el grado de satisfacción de nuestros clientes.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. cuadro 8.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

2.3.8 Nivel de comunicación con el centro donde se solicitó el servicio

Cuadro 9

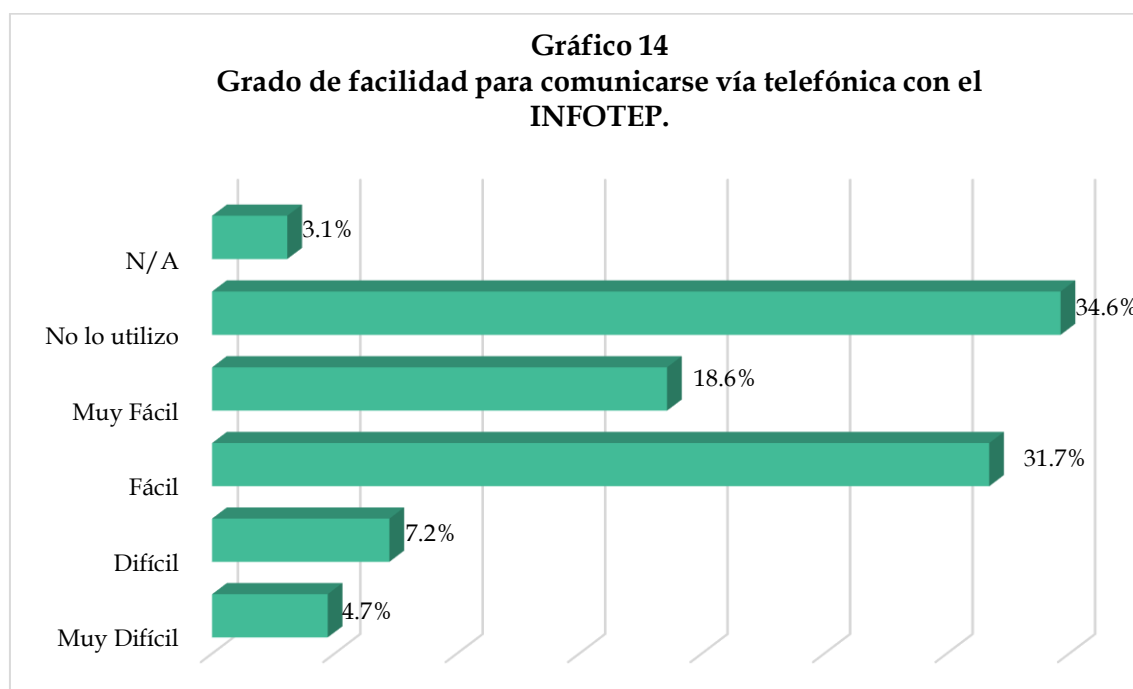
Grado de facilidad para comunicarse vía telefónica con el INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Difícil	60	4.7%
Difícil	92	7.2%
Fácil	403	31.7%
Muy Fácil	236	18.6%
No utilizó	440	34.6%
No aplica o No Responde	39	3.1%
Total	1,270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver ccuadro 53 del anexo.

Como se puede observar, el 50.3% considera entre “fácil y muy fácil” comunicarse vía telefónica con la institución; el 34.6% de los participantes indicaron que no utilizaron el servicio telefónico; mientras, que el 11.9% la calificó entre “difícil y muy difícil” comunicarse por esta vía de comunicación. Es recomendable establecer nuevas estrategias para mejorar la comunicación telefónica con los Clientes Externos.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 9.

2.3.9 Expectativas de los participantes con el servicio del INFOTEP.

Cuadro 10
Expectativas del servicio del INFOTEP y si se adecúa a las necesidades de los participantes.

Variable	N/A o N/R		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El servicio ha cumplido con sus expectativas.	39	3.1%	1165	91.7%	39	3.1%	27	2.1%	1270	100%
El servicio se adecua a sus necesidades.	39	3.1%	1187	93.5%	20	1.6%	24	1.9%	1270	100%
Promedio	3.1%		92.6%		2.3%		2%		100%	

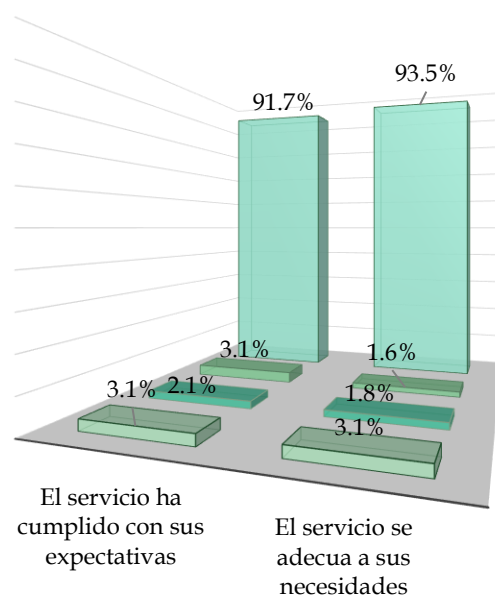
Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadros 55 y 56 del anexo.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Se puede apreciar que los participantes encuestados, el 93.5% indicó que el servicio se adecúa a sus necesidades; asimismo el 3.1% de los encuestados no indicó respuesta y el 3.4% restante estuvo entre “insatisfecho o poco satisfecho”. Con relación a si el servicio ha cumplido con las expectativas, el 91.7% manifestó que sí, mientras que, el 5.2% de los Participantes estuvo entre “insatisfecho o poco satisfecho” y el 3.1% decidió no responder.

Gráfico 15
Expectativas con el servicio de INFOTEP y si se adecua a las necesidades de los Participantes.



Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023. Para más detalles ver cuadro 10. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Capitulo IV

4. Presentación y análisis de los resultados Empresas

4.1 Resultados en las empresas

4.1.1 Perfil de las empresas

A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos en la encuesta aplicada a las Empresas que han recibido capacitación durante el año 2022.

Cuadro 11
Cantidad de empresas consultas por Dirección Regional

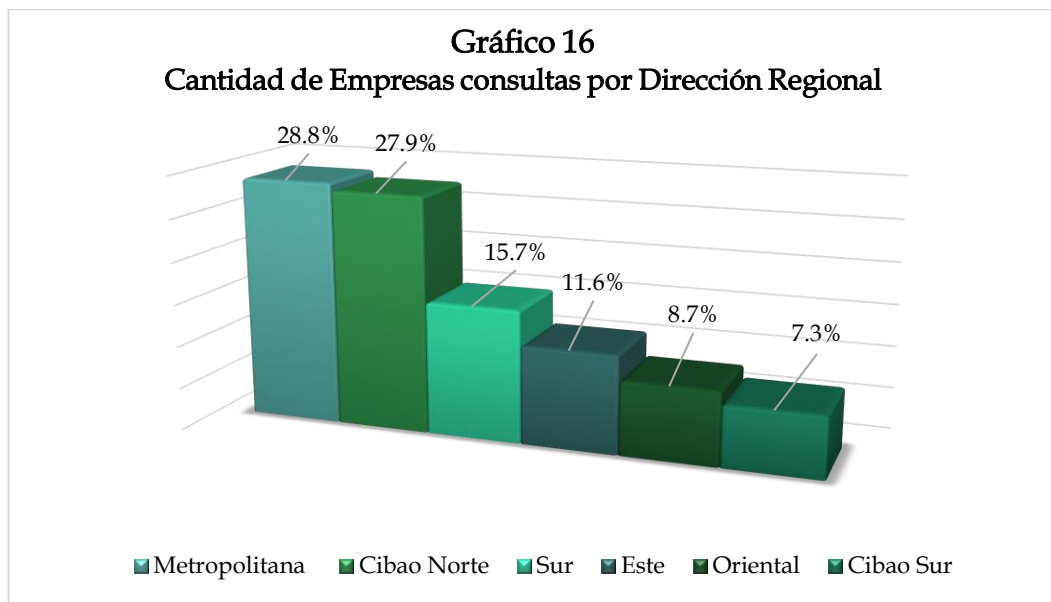
<i>Dirección Regional</i>	Cantidad	Porcentajes de participación
<i>Metropolitana</i>	99	28.8%
<i>Cibao Norte</i>	96	27.9%
<i>Sur</i>	54	15.7%
<i>Este</i>	40	11.6%
<i>Oriental</i>	30	8.7%
<i>Cibao Sur</i>	25	7.3%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 57 del anexo.

Para medir el nivel de satisfacción de las Empresas con los servicios ofrecidos por el INFOTEP, se realizó una encuesta a una muestra de 344 organizaciones, de las cuales el retorno fue del 100%.

La distribución se realizó de la siguiente manera: el 28.8% corresponde a la Dirección Regional Metropolitana, siendo esta la que abarca mayor concentración en territorio, seguido de la Dirección Regional Cibao Norte para un 27.9%, la Dirección Regional Sur con el 15.7%, continuando con la Dirección Regional Este con un 11.6%, la Dirección Regional Oriental obtuvo un 8.7%, y por último la Dirección Regional Cibao Sur con el 7.3%.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 11.

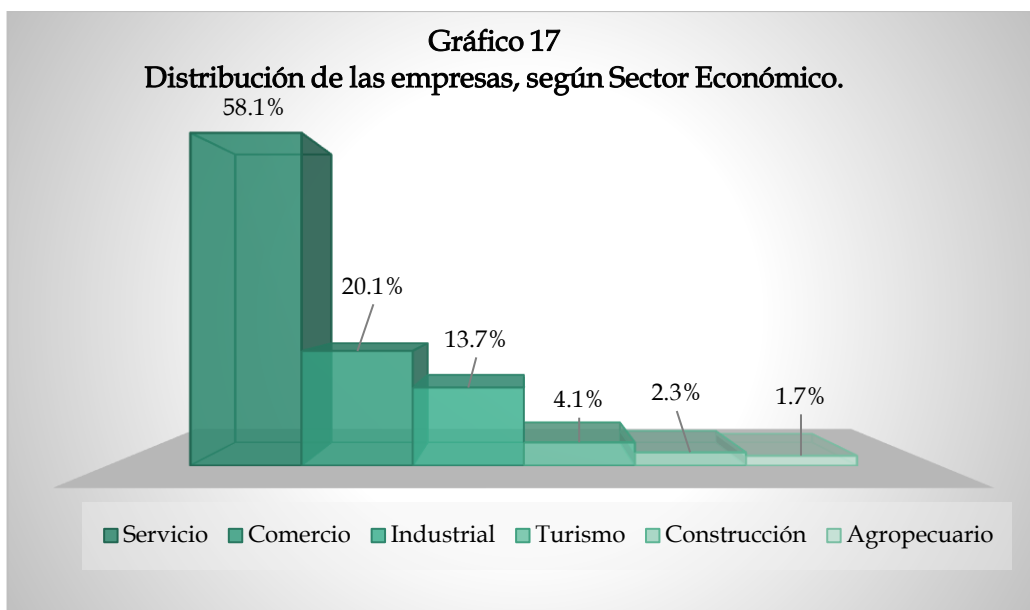
Cuadro 12
Distribución de las Empresas, según Sector Económico.

Sector económico	Cantidad	Porcentajes de participación
<i>Servicio</i>	200	58.1%
<i>Comercio</i>	69	20.1%
<i>Industrial</i>	47	13.7%
<i>Turismo</i>	14	4.1%
<i>Construcción</i>	8	2.3%
<i>Agropecuario</i>	6	1.7%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 62 del anexo.

En relación al sector económico que pertenece las empresas, el Sector Servicio, representa el 58.1% del total de la muestra, continuando con el Sector Comercio, con el 20.1%, mientras, el Sector Industrial obtuvo un 13.1%. En menor proporción estuvieron los Sectores Turismo 4.1%, seguido por Construcción con 2.3%, y por último Agropecuario 1.7%.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles cuadro 12.

Cuadro 13
Distribución de las empresas, según tamaño del negocio.

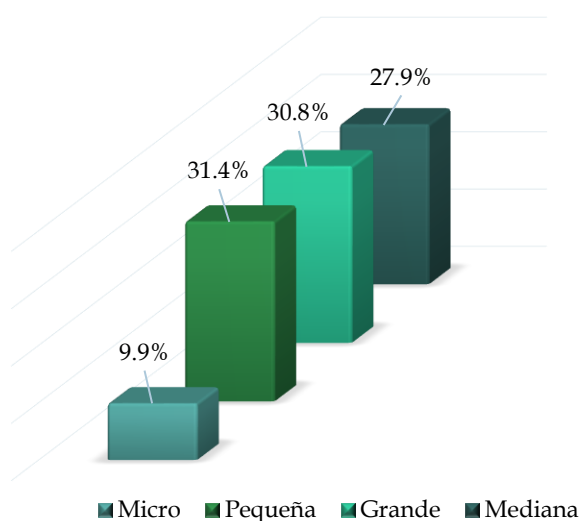
Opciones	Cantidad	Porcentajes de participación
Micro	34	9.9%
Pequeña	108	31.4%
Mediana	96	27.9%
Grande	106	30.8%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresa que recibieron servicio durante el año 2022. Para más detalles ver cuadro 63 del anexo.

En cuanto al tamaño de las empresas consultadas, los datos revelan que el 31.4% fueron pequeños negocios y el 30.8% corresponde a empresas grandes, asimismo, el 27.9% pertenece a medianas y 9.9% son micro.

Gráfico 18
Distribución de las empresas, según tamaño del negocio.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 13.

Cuadro 14
Servicios recibidos por las empresas

Servicios	Cantidad	Porcentajes de participación
<i>Capacitación Puntual</i>	325	94.5%
<i>Asesoría y Asistencia Técnica</i>	15	4.4%
<i>Programa de Certificación por Competencia Laboral.</i>	3	0.9%
<i>Servicio de Intermediación Laboral.</i>	1	0.3%
Total	344	100%

Base: 344

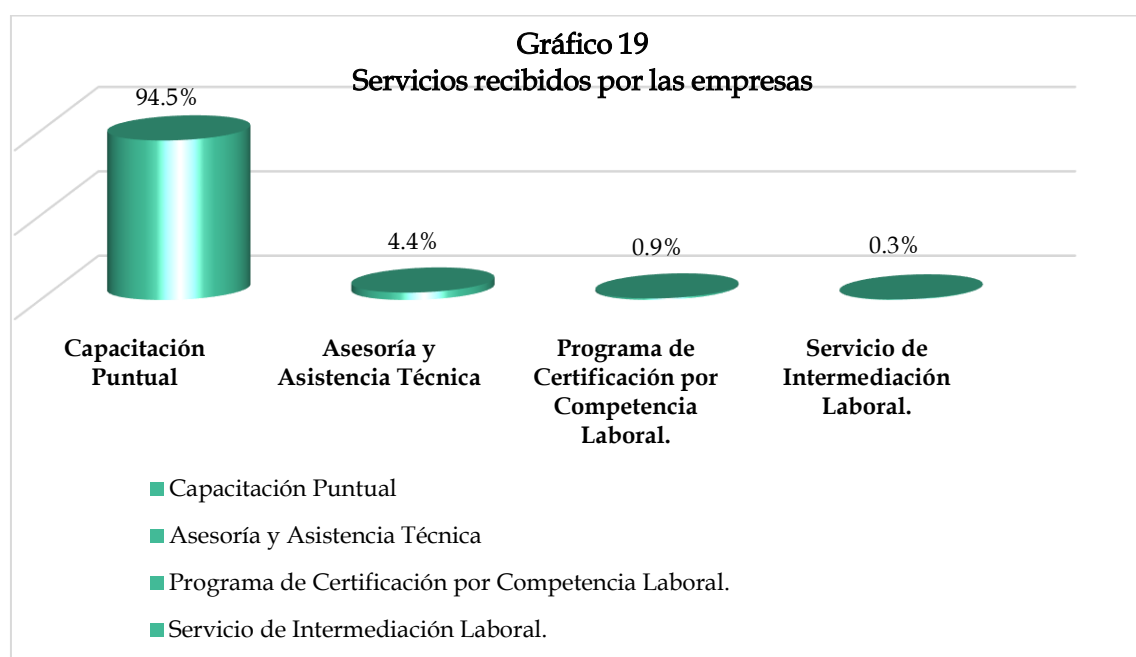
Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 64 del anexo.

En relación a los servicios ofrecidos por el INFOTEP, los empresarios encuestados indicaron que el 94.5% utilizaron la Capacitación Puntual, siendo este el más demandado, mientras, el 4.4% corresponde al servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, en menor proporción se encuentran el Programa de Certificación por Competencia Laboral representado por el 0.9%, por último, Intermediación Laboral representada por el 0.3%.

Cabe resaltar, que el servicio de Capacitación Puntual se refleja con mayor presencia en los consultados debido a que establece acciones de capacitación tales como: cursos, seminarios, talleres, diplomados, que se diseñan a partir de las necesidades específicas de las Empresas.

El servicio de Asesoría y Asistencia Técnica está enfocado a promover una cultura de mejoramiento continuo en los diversos procesos empresariales, mediante la implementación de estrategias técnicas que arrojan impactos favorables en las Empresas.

La Certificación por Competencia Laboral este programa consiste en reconocer a las personas que demuestren ser competente para una función laboral determinada, independientemente la forma en como adquirido el conocimiento.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 14.

4.1.2 Elementos Tangibles

Cuadro 15
Resumen variable Elementos Tangibles

Variable	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	324	94.2%	5	1.5%	15	4.4%	344	100%
La presentación de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	340	98.8%	1	0.3%	3	0.9%	344	100%
La presentación de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	338	98.3%	2	0.6%	4	1.1%	344	100%
Promedio		97.1%		0.8%		2.1%		100%

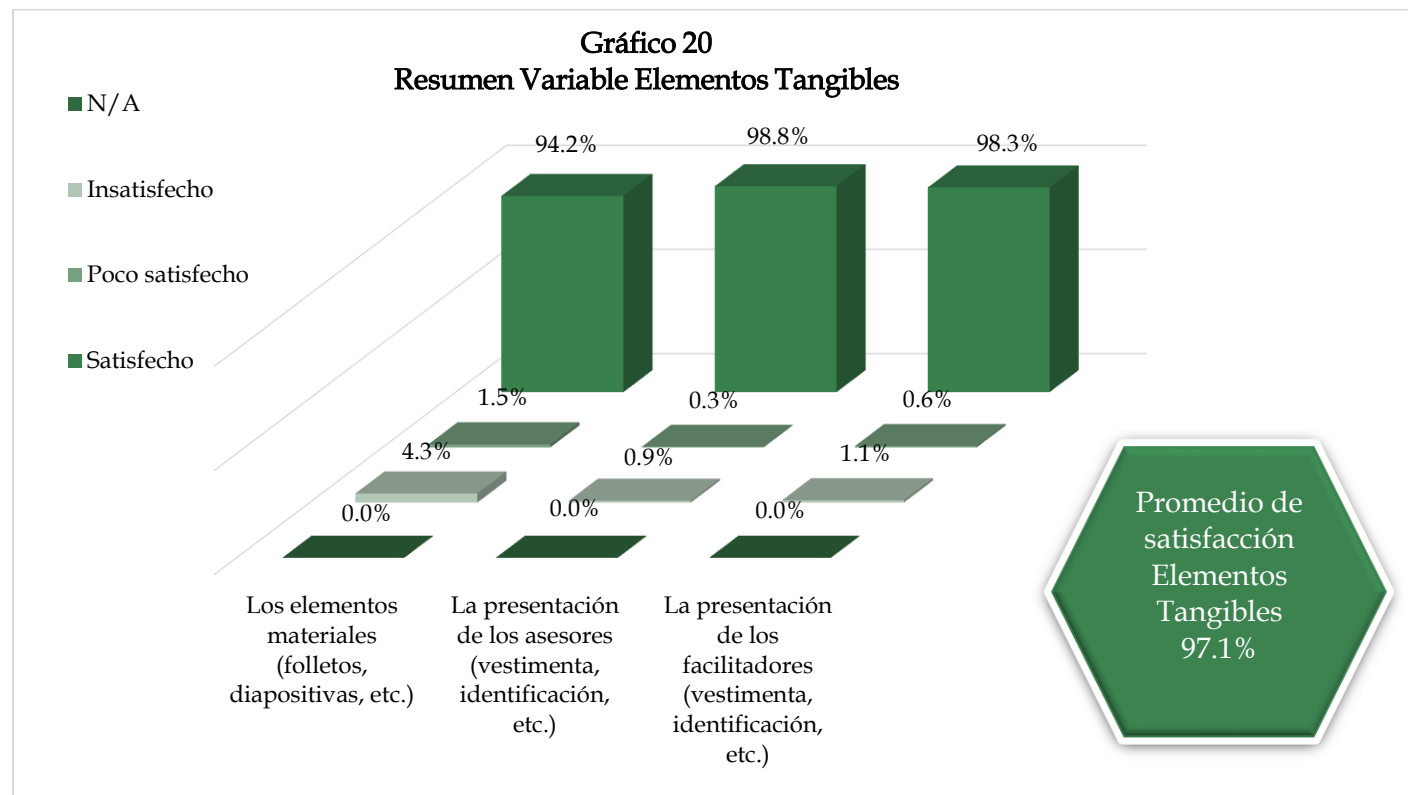
Base: 344

Fuente Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadros 65, 66 y 67 del anexo.

Al evaluar la variable *Elementos Tangibles*, las empresas manifestaron nivel de satisfacción con los siguientes ítems:

- ✓ *Presentación de los asesores (vestimenta, identificación) 98.8%.*
- ✓ *Presentación del facilitador, (vestimenta, identificación) 98.3%.*
- ✓ *Los elementos materiales utilizados (folletos, diapositivas) 94.2%.*

El promedio para esta variable es de 97.1%. En comparación con el estudio del año 2022, este región alcanzó un 96.16% incrementado un 0.94%.



Base: 344

Fuente Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 15. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

4.1.3 Fiabilidad

Cuadro 16
Resumen variable Fiabilidad

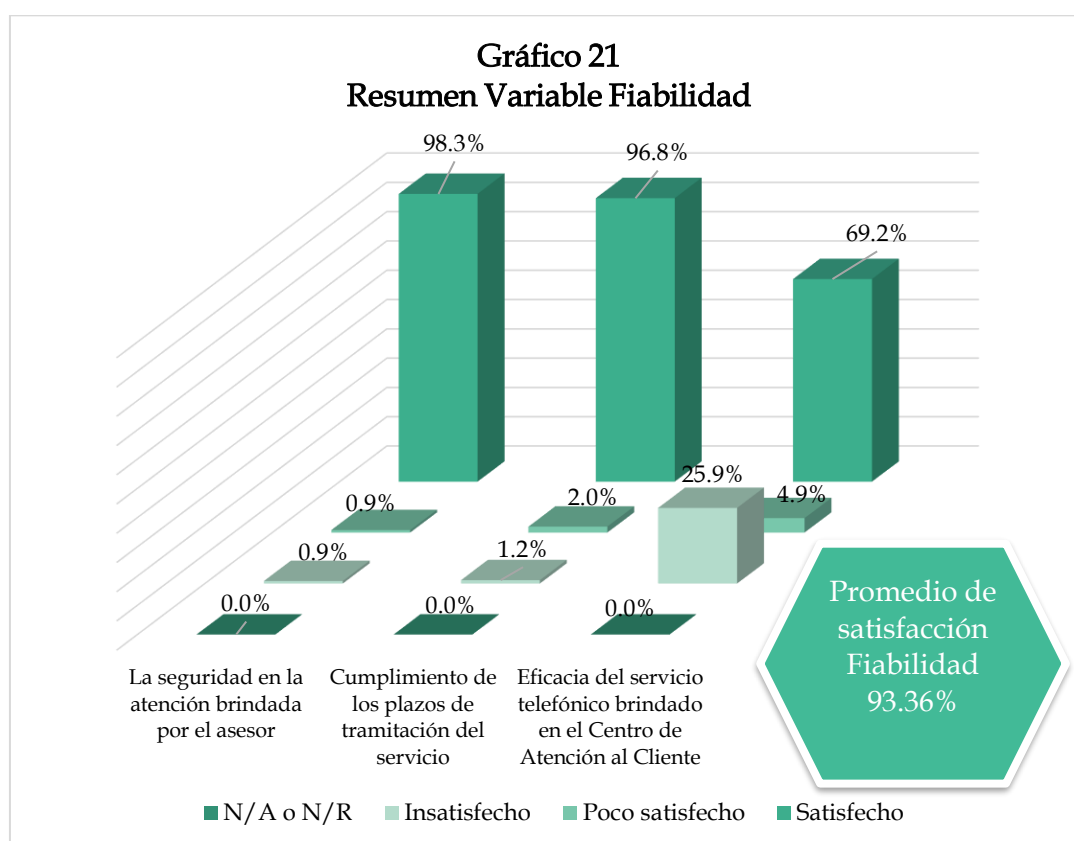
Variable	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el asesor.	338	98.3%	3	0.9%	3	0.9%	344	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio.	333	96.8%	7	2.0%	4	1.2%	344	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente.	238	69.2%	17	4.9%	89	25.9%	344	100.0%
Promedio	88.1%		2.6%		9.3%		100%	

Base: 344

Fuente: Empresa que recibieron servicio durante el año 2022. Para más detalles ver cuadros 68,69 y 70 del anexo.

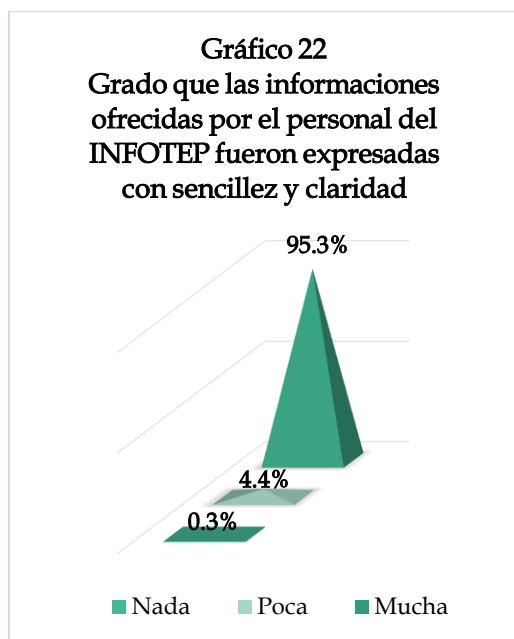
El 98.3% de los ejecutivos encuestados, indicó estar satisfecho con la *seguridad en la atención brindada por el asesor del INFOTEP*, el 96.8% manifestó estar satisfecho con el *cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio* y el 69.2% dijo estar complacido con la *eficacia del servicio telefónico brindado por el Centro de Atención al Cliente*.

El promedio para esta variable fue de 88.1%. En comparación con el año 2022, la *Fiabilidad* alcanzó un 93.36%, es recomendable analizar el ítem eficacia del servicio, que obtuvo una baja valoración, por tal razón la satisfacción disminuyó un 5.26%, en ese mismo orden, es conveniente establecer estrategias para mejorar la eficacia de Centro de Atención Telefónica.



Base: 344

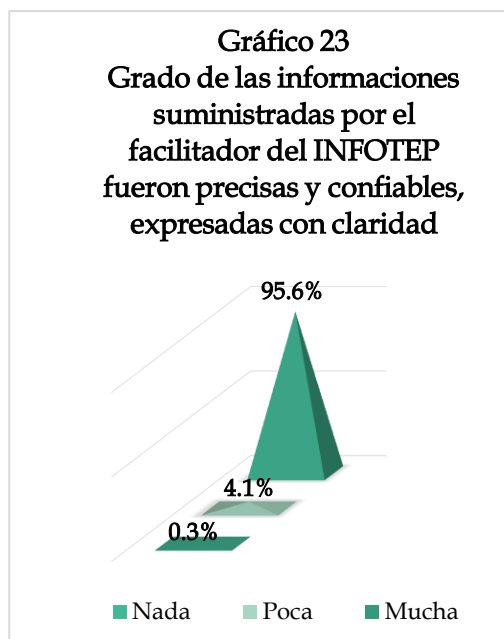
Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 16. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 71 del anexo.

Las *informaciones ofrecidas por el personal del INFOTEP*, fue valorada con un 95.3% de con mucha sencillez y claridad y un 4.4% indicó que fueron poca precisas, asimismo, el 0.3% afirmó no hubo nada claridad, ni presión en la información suministrada.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 72 del anexo.

El 95.6% de los representantes de Empresas se mostraron satisfechos respecto a *informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas, confiables y expresadas con claridad*, asimismo, 4.1% dijo que sintieron poca sencillez y claridad, mientras, el 0.3% indicó que no había nada en la información ofrecida por el maestro.

4.1.4 Capacidad de Respuesta

Cuadro 17
Resumen variable Capacidad de Respuesta

Variable	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido.	305	88.7%	16	4.7%	23	6.7%	344	100%
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	326	94.8%	9	2.6%	9	2.6%	344	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado.	330	95.9%	4	1.2%	10	2.9%	344	100%
Promedio	93.1%		2.8%		4.1%		100%	

Base: 344

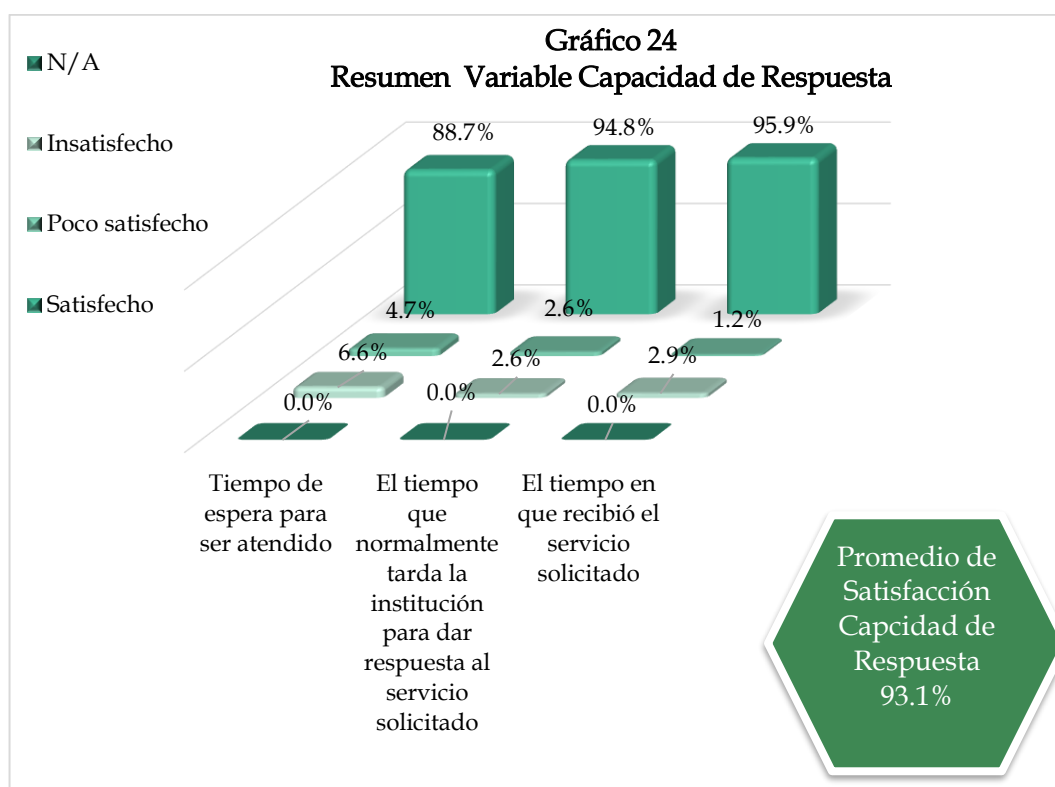
Fuente Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadros 73, 74 y 75 del anexo.

En la variable *Capacidad de Respuesta*, el 95.9% de los ejecutivos encuestados estuvo **satisfecho** con el *tiempo en que recibió el servicio*; mientras, el 4.1% dijo estar entre “insatisfecho o poco satisfecho”.

Asimismo, se evaluó el ítem el *tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado*, un 94.8% consideró satisfactorio y el 2.6% indicó estar “insatisfecho o poco satisfecho” respectivamente.

El 88.7% manifestó satisfacción con el *tiempo de espera para ser atendido*, mientras, el 6.6% de los empresarios dijo estar “insatisfecho” con el ítem evaluado, y el 4.7%. indicó estar “poco satisfecho”.

Cabe destacar que la variable alcanzó un promedio de 93.1%., mientras que, en el 2022 obtuvo un 89.70%, reflejando un aumento de un 3.4%.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 17. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

4.1.5 Accesibilidad

Cuadro 18
Resumen variable Accesibilidad

Variable	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página web.	226	65.7%	3	0.9%	115	33.4%	344	100%
Presentación y diseño de la página web.	227	66%	3	0.9%	114	33.1%	344	100%
Claridad de la información suministrada.	289	84%	7	2.0%	48	14%	344	100%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico.	285	82.8%	6	1.7%	53	15.4%	344	100%
Facilidad para obtener la información sobre los servicios.	329	95.6%	6	1.7%	9	2.6%	344	100%
Promedio	78.8%		1.4%		19.7%		100%	

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadros 76,77, 78, 79 y 80 del anexo.

En la variable *Accesibilidad*, el 95.6% de los ejecutivos encuestados argumentaron sentirse satisfecho con *la facilidad para obtener información con los servicios que ofrece el INFOTEP*; mientras, el 4.3% indicó estar entre “insatisfecho o poco satisfecho”.

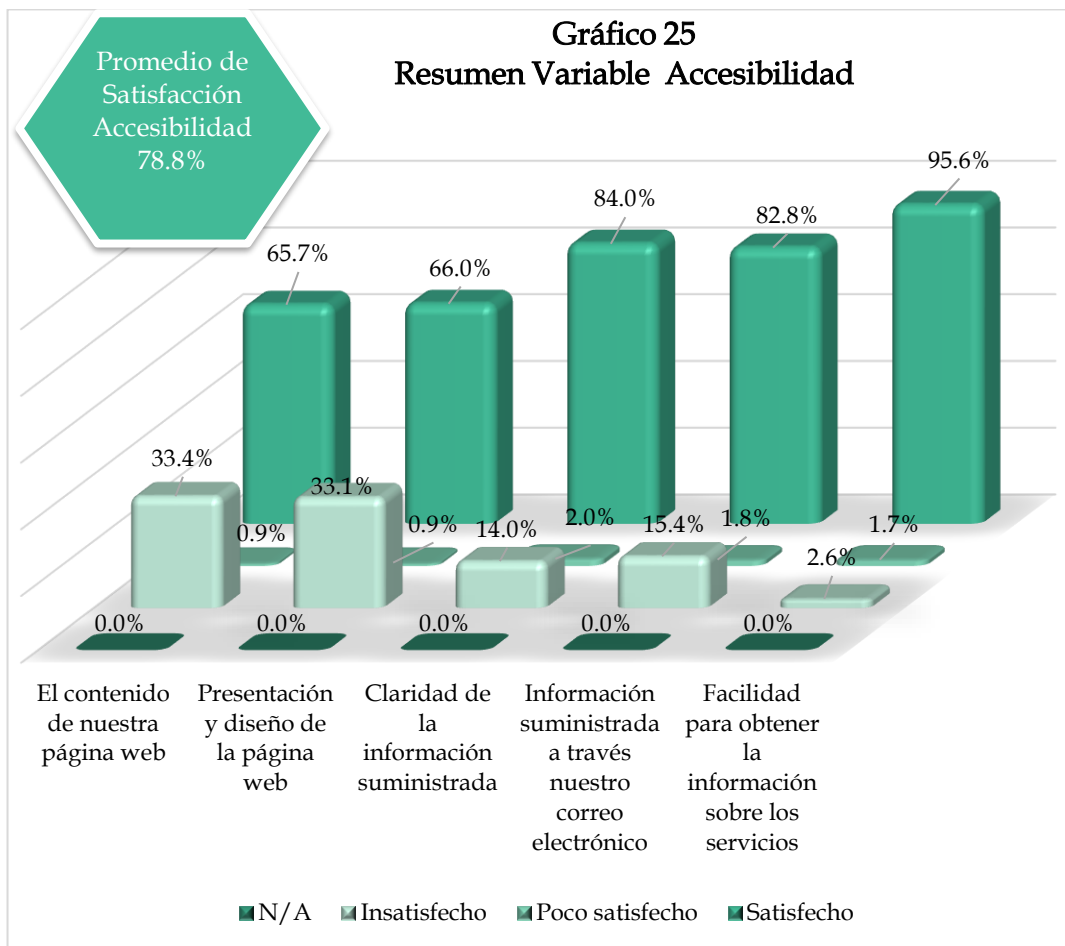
El 84% de las Empresas consultadas consideraron positiva la *claridad de la información entregada*; y el 14% indicó estar “insatisfecho” con este ítem, por último, el 2% comentó estar “poco satisfecho”.

Con respecto a la *información suministrada a través de correo electrónico*, el 82.8% indicó estar a gusto, asimismo, el 15.4% de las empresas se mostró “insatisfecha” con relación a este ítem, continuando con el 1.8% que dijo sentirse poco satisfecho.

El 66% expresó estar complacido con la presentación y diseño de la página Web; mientras, el 31.1% indicó estar insatisfecho y el 0.9% dijo estar poco satisfecho.

De igual forma se evaluó el *contenido de página Web*, donde el 65.7% se sienten conforme, pero el 33.4% estuvo “insatisfecho” y el 0.9% dijo estar “poco satisfecho”.

La variable *Accesibilidad* obtuvo un promedio de satisfacción de un 78.8%. En comparación con el estudio del año 2022, este reglón logró un 85.9% disminuyendo la satisfacción en un 7.1%, es importante realizar planes de mejora para los ítems, que obtuvieron bajo porcentaje tales como: contenido, presentación y diseño de la página Web, claridad de la información suministrada de manera presencial o enviada a través de correo electrónico.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 18. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

4.1.6 Amabilidad

Cuadro 19
Resumen variable Amabilidad

Variable	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial.	338	98.3%	6	1.7%	0	0%	344	100%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica.	257	74.7%	11	3.2%	76	22.1%	344	100%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador.	342	99.4%	2	0.6%	0	0%	344	100%
Promedio	90.8%		1.8%		7.4%		100%	

Base: 344

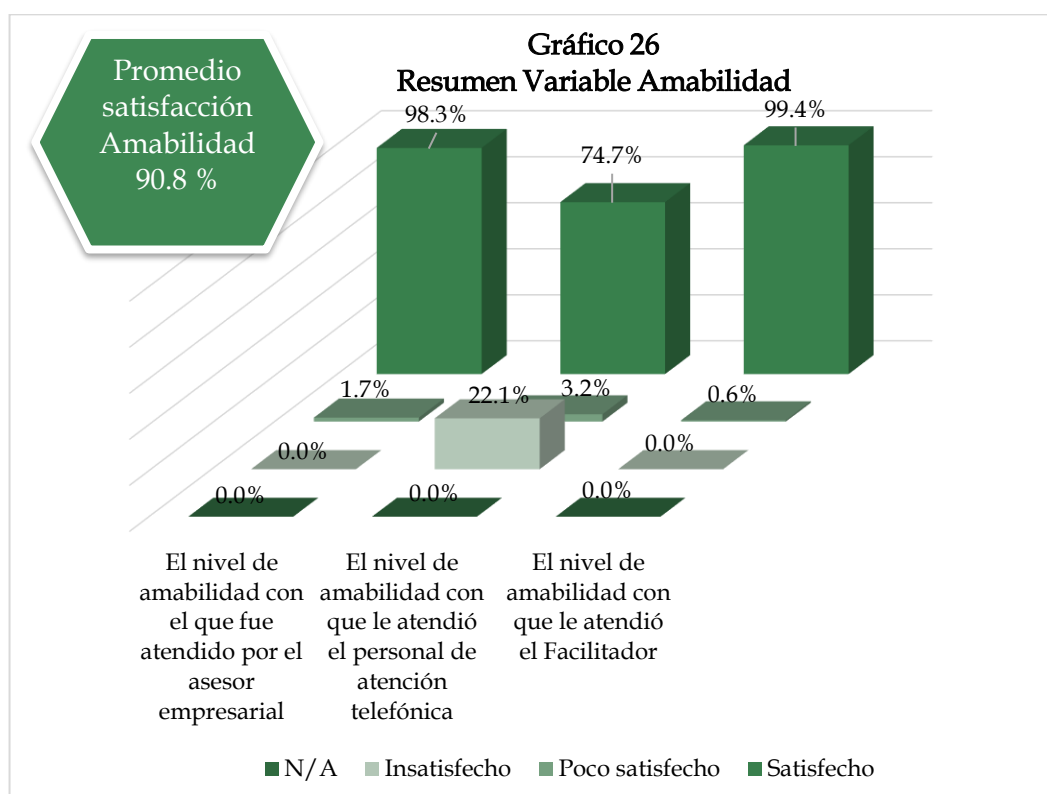
Fuente Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadros 82,83 y 84 del anexo.

La variable **Amabilidad** en los servicios, específicamente la *amabilidad con que le atendió el facilitador* obtuvo 99.4%; sin embargo, el 0.6% alegó estar poco satisfecho.

El *nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial* fue calificado por el 98.3% de los empresarios entrevistados como satisfactorio; mientras, el 1.7% indicó estar “poco satisfecho”.

El 74.7% de los empresarios encuestados se mostró satisfecho con el ítem *nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica*; mientras, el 22.1% señaló sentirse “insatisfecho” y el 3.2% indicó estar “poco satisfecho”.

El promedio de satisfacción para a la variable **Amabilidad** es de 90.8%. Sin embargo, en el 2022, obtuvo un 95.98% disminuyendo el grado de satisfacción en un 5%. Es recomendable analizar el ítem nivel de amabilidad del personal de atención telefónica en vista, que resultó con menor valoración.



Base: 344

Fuente Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 19. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

4.1.7 Profesionalidad

Cuadro 20
Resumen Variable Profesionalidad

Variable	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial.	340	98.8%	3	0.9%	1	0.3%	344	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica.	260	75.6%	8	2.3%	76	22.1%	344	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador.	342	99.4%	1	0.3%	1	0.3%	344	100%
Promedio	91.2%		1.2%		7.6%		100%	

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadros 85,86 y 87 del anexo.

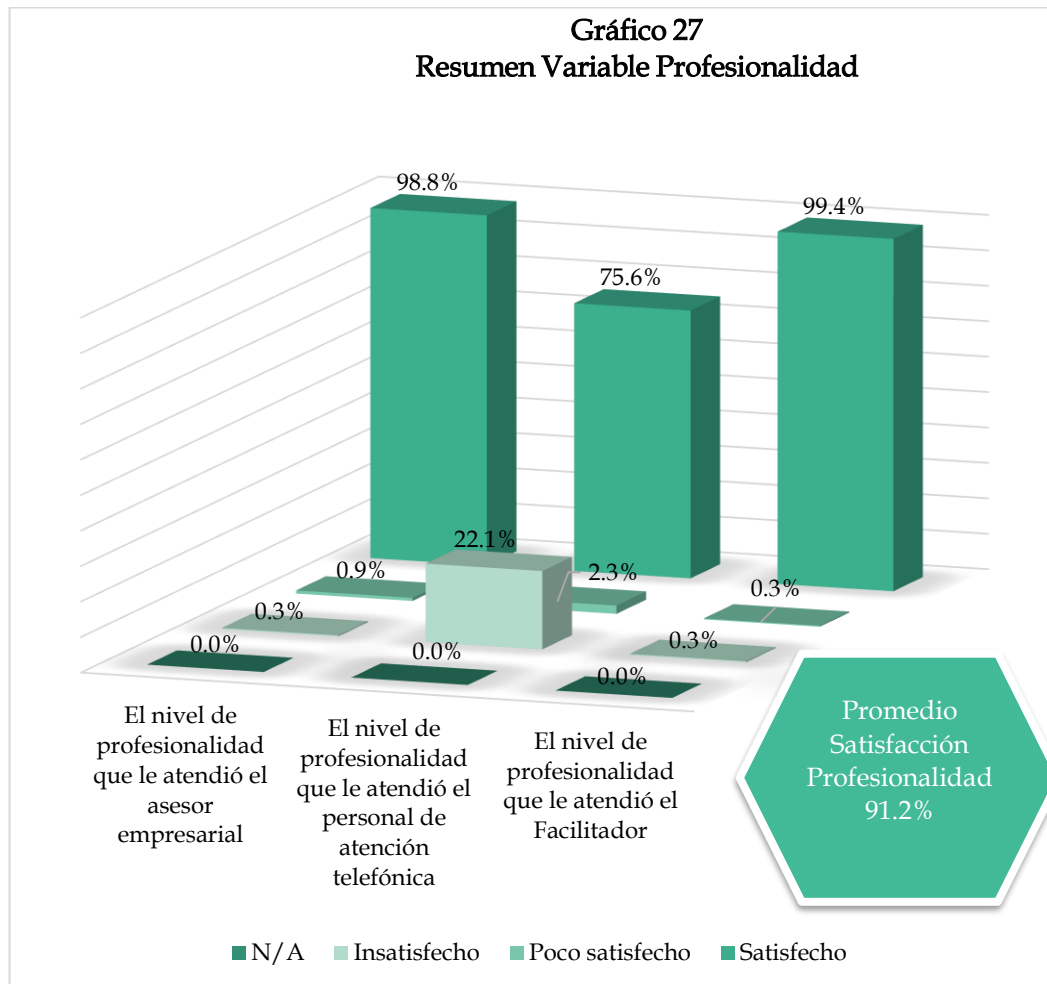
Los representantes de las empresas consultadas, valoraron el reglón de *Profesionalidad* con la que fueron atendidos, donde *el nivel de profesionalidad del facilitador* obtuvo un 99.4%; mientras, el 0.3% estuvo “insatisfecho o poco satisfecho”, respectivamente.

En relación a *nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial*, el 98.8% dijo estar satisfecho, pero el 0.9% se mostró “poco satisfechos” y el 0.3% indicó estar “insatisfecho”.

El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica el 75.6% indicó estar satisfecho, sin embargo, el 21.1% señaló estar “insatisfecho” y el 0.9% dijo sentirse “poco satisfecho”.

El promedio de satisfacción para esta variable fue de 91.2%, en comparación con el estudio del 2022, este alcanzó un 96.08% reduciendo la satisfacción en un 4.88%. Es importante analizar el ítem nivel de profesionalidad del personal de atención telefónica reflejo una baja valoración para este año.

Gráfico 27
Resumen Variable Profesionalidad



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 20. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

4.1.8 Nivel de comunicación con el centro donde se solicitó el servicio

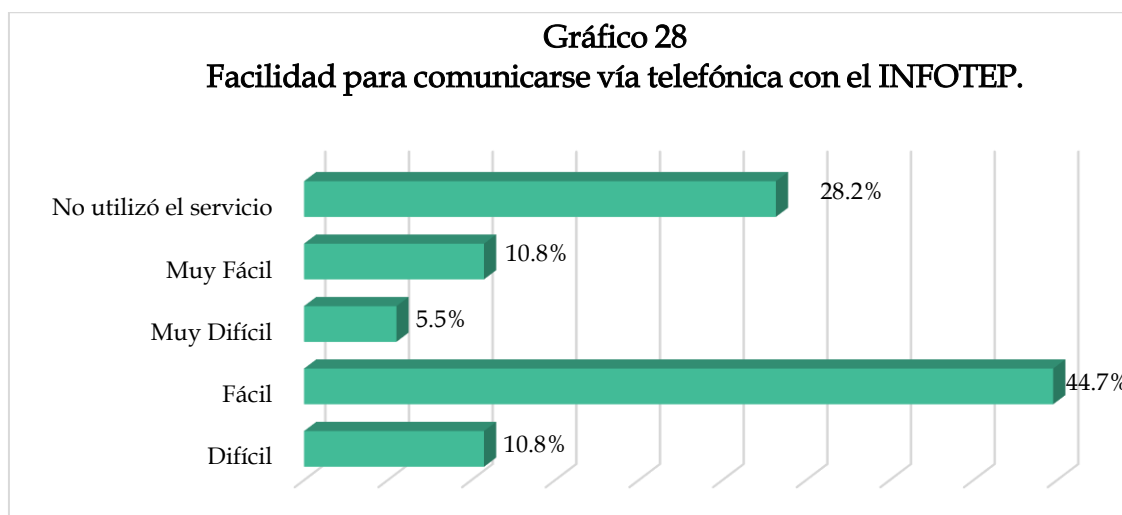
Cuadro 21
Facilidad para comunicarse vía telefónica con el INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes de participación
<i>Difícil</i>	37	10.8%
<i>Fácil</i>	154	44.7%
<i>Muy Difícil</i>	19	5.5%
<i>Muy Fácil</i>	37	10.8%
<i>No utilizó el servicio</i>	97	28.2%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 88 del anexo.

El 55.5% de los encuestados considera entre “fácil y muy fácil” comunicarse vía telefónica con los lugares donde imparten servicio del INFOTEP, el 28.2% no utilizó el servicio telefónico, y el 16.3% indicó que estuvo entre “difícil y muy difícil” comunicarse con la Institución. Es recomendable establecer estrategias para mejorar la comunicación telefónica con los clientes externos.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 21.

4.1.9 Evaluación del servicio recibido



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 90 del anexo. ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

El 86.3% siente que el servicio se adecúa a sus necesidades, sin embargo, el 13.4% indicó estar “insatisfecho” y el 0.3% dijo sentirse “poco satisfecho”.



Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022, para más detalles ver cuadro 89 del anexo ***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Los datos demuestran que el 97.7% de los consultados consideran que el servicio cumplió con sus expectativas; mientras, el 1.7% se mostró “poco satisfecho” y el 0.6% dijo estar “insatisfecho”.

Capítulo V

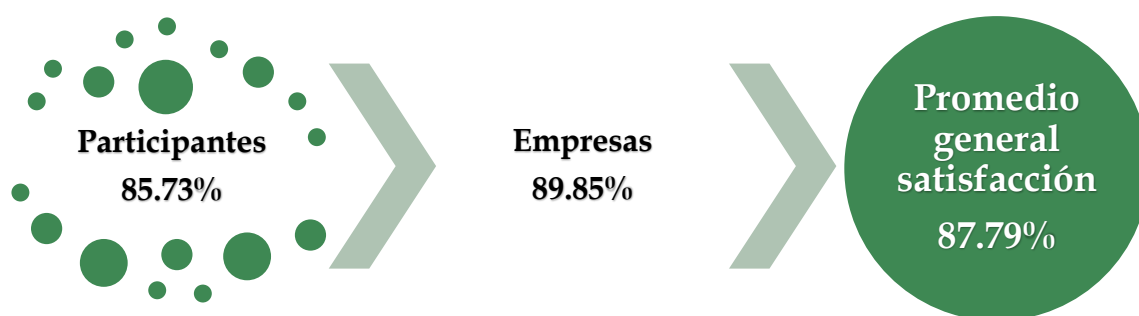
5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Con el propósito de conocer la satisfacción de *participantes* y las *empresas*, con relación a los servicios recibidos por el INFOTEP, se llevó a cabo el presente estudio *Satisfacción de los Clientes Externos para determinar Atributos de Calidad, 2023*.

Según los resultados, el promedio de satisfacción de los *participantes* fue de 85.73% y las *empresas* de 89.85%.

Es importante destacar que el promedio de satisfacción general entre Participantes y Empresas es de 87.79%.



En relación al estudio del 2022, los participantes alcanzaron un promedio de satisfacción de un 90.3%, mientras que, el de las Empresas un 92.73%, disminuyendo la satisfacción en un 4.57% y un 2.8% respectivamente.

Para la recolección de datos se realizó un cronograma que inició el 15 de marzo, hasta 21 de abril del presente año, donde se visitaron las diferentes instancias que conforman la institución: Edificio Corporativo Institucional (ECI) Direcciones Regionales y Centro Operativos del Sistema (COS).

Los participantes encuestados evaluaron seis (6) variables en la investigación, reflejando mayor grado de satisfacción en:

- ✓ Elementos Tangibles 93.4%
- ✓ Amabilidad 90.7%

Cabe resaltar, que las variables que resultaron por debajo de 90% con menos satisfacción, fueron:

- ✓ *Fiabilidad: 86.9%*
- ✓ *Profesionalidad: 85.4%*
- ✓ *Accesibilidad: 79.9%*
- ✓ *Capacidad de Respuesta: 78.1%*

En lo concerniente, al nivel de comunicación con el centro donde se solicitó el servicio, los participantes indicaron que el 50.3% le resulta fácil comunicarse, mientras, el 34.6% no utilizó el servicio telefónico, y el 11.9% lo calificó entre “difícil y muy difícil” comunicarse por esa vía. Este ítem debe ser objeto de revisión, en vista que obtuvo una mínima valoración.

En cuanto a las expectativas del servicio y si se adecúa a las necesidades de los clientes, revelaron que el 93.5% de los Participantes sienten que el servicio se adecúa a sus necesidades, asimismo, el 93.5% dijo que el servicio cumplió con su expectativa.

Los empresarios tuvieron la oportunidad de evaluar seis (6) variables donde los resultados de satisfacción se plasman a continuación:

- ✓ *Elementos Tangibles: 97.1%*
- ✓ *Capacidad de Respuesta: 93.1%*
- ✓ *Profesionalidad: 91.2%*
- ✓ *Amabilidad: 90.8%*

Los valores que estuvieron por debajo del 90%, se considera con menor valoración, están:

- ✓ *Fiabilidad: 88.1%*
- ✓ *Accesibilidad: 78.8%*

Con respecto al nivel de comunicación con el centro donde se solicitó el servicio, los empresarios indicaron que el 55% le resulta fácil comunicarse, mientras, el 28.2% no utilizó el servicio telefónico y el 16.3% lo calificó entre “difícil y muy difícil” comunicarse por esa vía. Es conveniente que las variables que resultaron con menor valoración sean objeto de revisión, para mejorar la satisfacción de los clientes.

Para concluir, las empresas consultadas indicaron su opinión con relación a las expectativas del servicio y si se adecuaba a las necesidades de los clientes, el 97.7% estuvo de acuerdo con el cumplimiento de sus expectativas; mientras, el 86.3% indicó que el servicio se adecuaba a sus necesidades.

5.2 Recomendaciones

Al finalizar la investigación y analizar los resultados obtenidos por los participantes y las empresas, cabe destacar que las recomendaciones se realizan para las variables que obtuvieron una valoración menor a 90%.

Cabe resaltar que es importante realizar planes de mejora a cada variable que resulten por debajo de la valoración indicada en el párrafo anterior, para fortalecer los servicios y la satisfacción de los clientes externos.

5.2.1 Recomendaciones participantes

Recomendación	Área responsable
Mejorar los elementos materiales como: folletos, diapositivas, etc.	✓ Dirección de Formación Profesional. (Departamento de Admisión)
Revisar el tiempo de espera de solicitud de servicio.	✓ Dirección de Formación Profesional. (Admisión Regionales)
Mejorar la eficacia del servicio telefónico	✓ Dirección de Comunicaciones (Servicio al Cliente)
Examinar el contenido, presentación y diseño de la página Web	✓ Dirección de Comunicaciones
Realizar revisión a las informaciones suministradas a clientes externos.	✓ Dirección de Comunicaciones (Atención al Cliente) ✓ Dirección de Formación Profesional. (Admisión Regionales)

5.2.1 Recomendaciones empresas

Recomendación	Área responsable
Revisar el tiempo de espera de solicitud de servicio.	✓ Dirección de Competitividad Empresarial (Departamento Servicio Empresariales Regionales)
Mejorar la eficacia del servicio telefónico	✓ Dirección de Comunicaciones (Servicio al Cliente) (Departamento Servicio Empresariales Regionales)
Examinar el contenido, presentación y diseño de la página Web	✓ Dirección de Comunicaciones
Realizar revisión a las informaciones suministradas a clientes externos.	✓ Dirección de Comunicaciones (Atención al Cliente) ✓ Dirección de Competitividad Empresarial (Departamento Servicio Empresariales Regionales)

6. Anexos

6.1 Cuestionario de Participantes



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Departamento de Investigación

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad,
2023

Cuestionario dirigido a Participantes

No. Cuest.

--	--	--	--

INFORMACIÓN GENERAL

- a) **Sexo:** 1) Masculino 2) Femenino
b) **Edad:** 1) 16 a 22 2) 23 a 28 3) 29 a 34 4) 35 a 40 5) 41 ó más
c) **Provincia:** _____
d) **Municipio:** _____
e) **Regional:** 1) Metropolitana 2) Cibao Norte 3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur
6) Oriental
f) **Fecha:** _____

Nombre del encuestador _____

Firma del supervisor _____

I. DATOS GENERALES:

P1. Tipo de servicio que recibió usted.

- 1) Formación Profesional
- 2) Validación Ocupacional
- 3) Certificación y Legalización de Títulos y Certificados
- 4) Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos
- 5) Certificación por competencias
- 6) Otros servicios _____

P2. ¿Dónde recibió el servicio de capacitación?

- 1) Centro Operativo del Sistema (COS) ¿En cuál centro? _____
- 2) Formación Virtual a través de INFOTEP Virtual. } Pasar a pregunta 3
- 3) Centro Tecnológico del INFOTEP (¿En cuál centro?)

- | | |
|--|--|
| 1) Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI). | 3) Centro Tecnológico Josefa Brea (D. N.). |
| 2) Centro Tecnológico Metropolitano (D. N.) | 4) Centro Tecnológico Oriental (Sto. Dgo. Este). |
| | 5) Centro Tecnológico Norte (Santiago). |

6) Centro Alfredo Pérez Vargas (Bonaó).	8) Centro Tecnológico Este (La Romana)
7) Centro Tecnológico Pérez (Puerto Plata).	
9) Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería (Higüey).	12) Centro Tecnológico (Azua).
10) Escuela de Ámbar (El Valle de Hato Mayor).	13) Centro de Capacitación Técnica Sur (San Juan de la Maguana).
11) Centro Tecnológico Cibao-Sur. (San Fco. Macorís.)	14) Escuela de <u>Larimar</u> (Barahona)

II. ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA). Marque en el recuadro la opción deseada.

P3 Valore...

P3.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.2 La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, etc.)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.3 La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, etc.)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.4 Modernización de las instalaciones	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.5 Estado físico del área de atención al cliente	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

III. FIABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P4. Valore

P4.1 La seguridad en la atención brindada por el personal de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.3 Eficacia del servicio telefónico brindado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P5 ¿En qué grado las informaciones ofrecidas por el personal del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad?

1. Mucha 2. Poca 3. Nada

P6 ¿En qué grado las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas y confiables, expresadas con claridad?

1. Mucha 2. Poca 3. Nada

IV. CAPACIDAD DE RESPUESTA

P7 Valore



P7.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.4 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A



V. ACCESIBILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P8 Valore

P8.1 El contenido de nuestra página web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.2 Presentación y diseño de la página web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.3 El horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.4 Claridad de la información suministrada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.5 Información suministrada a través nuestro correo electrónico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.6 Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

VI. AMABILIDAD

P9 Valore

P9.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P9.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P9.3 El nivel de amabilidad del personal docente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

VII. PROFESIONALIDAD

P10 Valore



P10.1 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P10.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P11 ¿Cómo le resultó comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio?

(Contestar solo si utilizo esta vía para solicitar)

- 1) Muy Difícil 2) Difícil 3) Fácil 4) Muy Fácil 5) No lo utilizo

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

Grado de valoración

P12 ¿El servicio ha cumplido con sus expectativas?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P13 ¿El servicio se adecua a sus necesidades?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.2 Cuestionario de Empresas



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Departamento de Investigación

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de
calidad, 2023.

Cuestionario dirigido a Empresas

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

No. Cuest.

--	--	--	--	--

a) Nombre de la empresa	_____
b) Dirección	_____
No	_____
Sector	_____
c) Teléfono	_____
d) Email	_____
e) Provincia:	_____
f) Municipio:	_____
g) Regional:	1) Metropolitana 2) Cibao Norte 3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur 6) Oriental
h) Cargo	1) Gerente y/o Administrador(a) 2) Propietario(a) 3) Supervisor(a) 4) Encargado(a) 5) Coordinador(a) 6) <u>Director</u> (a) 7) Otro _____
i) Sector económico:	1) Comercio 2) Servicio 3) Agropecuario 4) Industrial 5) Construcción 6) Turismo
j) Cuántos empleados tiene esta empresa:	1) 1 a 10 2) 11 a 50 3) 51 a 150 4) 151 o más
k) Fecha:	_____

Nombre del encuestador _____

Firma del supervisor _____

I. DATOS GENERALES:

P1. Tipo de servicio que recibió la empresa u organización.

- 1) Capacitación Puntual
- 2) Asesoría y Asistencia Técnica
- 3) Programa de Certificación por Competencia Laboral.
- 4) Servicio de Intermediación Laboral.
- 5) Otro _____

II. ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. Marque en el recuadro la opción deseada.

P2 Valore...

P2.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.2 La presentación de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.3 La presentación de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

III. FIABILIDAD

P3. Valore

P3.1 La seguridad en la atención brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.3 Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P4 ¿En qué grado las informaciones ofrecidas por el personal del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad?

1. Mucha 2. Poca 3. Nada

P5 ¿En qué grado las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas y confiables, expresadas con claridad?

1. Mucha 2. Poca 3. Nada

IV. CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P6 Valore

P6.1 Tiempo de espera para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.2 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.3 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

V. ACCESIBILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P7 Valore

P7.1 El contenido de nuestra página web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 Presentación y diseño de la página web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 Claridad de la información suministrada	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P7.4 Información suministrada a través nuestro correo electrónico	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P7.5 Facilidad para obtener la información sobre los servicios	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A

VI. AMABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P8 Valore

P8.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P8.3 El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

VII. PROFESIONALIDAD

P9 Valore

P9.1 El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P9.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P9.3 El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

P10 ¿Cómo le resultó comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio?

1) Muy Difícil 2) Difícil 3) Fácil 4) Muy Fácil 5) No utilizó el servicio

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

Grado de valoración

P11 ¿Grado en que el servicio ha cumplido con sus expectativas?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P12 ¿Grado en que el servicio se adecua a sus necesidades?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.3 Tablas Participantes.

A continuación, tablas de resultados obtenidas por los participantes que asistieron a los cursos iniciados en el primer trimestre del 2023, en las diferentes Direcciones Regionales del INFOTEP.

Cuadro 22
Sexo

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Femenino	754	59.4%
Masculino	516	40.6%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 23
Edad

Opciones	Cantidad	Porcentajes
16 a 22 Años	611	48.1%
23 a 28 Años	251	19.8%
29 a 34 Años	167	13.1%
35 a 40 Años	122	9.6%
41 ó más Años	119	9.4%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 24
Provincia

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Santo Domingo	437	34.4%
Santiago de los Caballeros	176	13.9%
La Ramona	152	12.0%
Azua de Compostela	147	11.6%
Duarte	128	10.1%
La Altagracia	62	4.9%
Santo Domingo Este	38	3.0%
Puerto Plata	33	2.6%
San Juan de la Maguana	22	1.7%
Hato Mayor del Rey	14	1.1%
San Cristóbal	11	0.9%
Distrito Nacional	10	0.8%

Santo Domingo Norte	8	0.6%
La vega	6	0.5%
Santo Domingo Oeste	4	0.3%
Monseñor Nouel	4	0.3%
Monte Plata	3	0.2%
Hermanas Mirabal	3	0.2%
Valverde	3	0.2%
Barahona	2	0.2%
Españolat	2	0.1%
San Pedro de Macorís	2	0.1%
Bonao	1	0.1%
Monte Cristi	1	0.1%
Villa Altagracia	1	0.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 25
Dirección Regional/ Dependencia

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Cibao Norte	223	17.6%
Cibao Sur	134	10.6%
ECI	100	7.9%
Este	236	18.5%
Metropolitana	223	17.6%
Oriental	184	14.4%
Sur	170	13.4%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 26
Tipo de servicio que recibió usted.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Certificación por competencias	34	2.7%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	33	2.6%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	2	0.2%
Formación Profesional	1182	93.1%
Validación Ocupacional	3	0.2%
N/A	16	1.2%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 27
Dónde recibió el servicio de capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Centro Operativo del Sistema (COS) ¿En cuál centro?	466	36.7%
Centro Tecnológico del INFOTEP (¿En cuál centro?)	780	61.4%
Formación Virtual a través de INFOTEP Virtual.	8	0.6%
N/A	16	1.3%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 28
P3.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	25	2.0%
Satisfecho	1130	89.0%
Poco satisfecho	44	3.5%
Insatisfecho	71	5.5%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 29
**P 3.2 La apariencia física de los empleados
(vestimenta, higiene, identificación)**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	25	2.0%
Satisfecho	1223	96.2%
Poco satisfecho	11	0.9%
Insatisfecho	11	0.9%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 30
P3.3 La apariencia física de los facilitadores
(vestimenta, higiene, identificación)

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	25	2.0%
Satisfecho	1220	96.1%
Poco satisfecho	11	0.9%
Insatisfecho	14	1.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 31
P3.4 Modernización de las instalaciones

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	25	2.0%
Satisfecho	1171	92.2%
Poco satisfecho	52	4.1%
Insatisfecho	22	1.7%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 32
P3.5 Estado físico del área de atención al cliente

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	25	2.0%
Satisfecho	1195	94.1%
Poco satisfecho	20	1.5%
Insatisfecho	30	2.4%
Total	1270	100.0%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 33

P4.1 La seguridad en la atención brindada por el personal de atención

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	27	2.1%
Satisfecho	979	77.1%
Poco satisfecho	91	7.2%
Insatisfecho	173	13.6%
Total	1270	100.0%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde

Cuadro 34

P4.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	27	2.1%
Satisfecho	1188	93.5%
Poco satisfecho	33	2.6%
Insatisfecho	22	1.8%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 35

P4.3 Eficacia del servicio telefónico brindado

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	27	2.1%
Satisfecho	1144	90.1%
Poco satisfecho	56	4.4%
Insatisfecho	43	3.4%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 36

P5 ¿En qué grado las informaciones ofrecidas por el personal del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad?

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mucha	1138	89.7%
Poca	88	6.9%
Nada	17	1.3%
N/A	27	2.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

*Nota: N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 37

P6 ¿En qué grado las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas y confiables, expresadas con claridad?

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mucha	1167	91.9%
Poca	52	4.1%
Nada	24	1.9%
N/A	27	2.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

*Nota: N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 38

P7.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	31	2.4%
Satisfecho	855	67.3%
Poco satisfecho	103	8.1%
Insatisfecho	281	22.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

*Nota: N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 39

P7.2 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	31	2.4%
Satisfecho	1049	82.7%
Poco satisfecho	74	5.8%
Insatisfecho	116	9.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 40

P7.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	31	2.4%
Satisfecho	1012	79.7%
Poco satisfecho	111	8.7%
Insatisfecho	116	9.2%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 41

P7.4 El tiempo en que recibió el servicio solicitado

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	31	2.4%
Satisfecho	1050	82.7%
Poco satisfecho	102	8.0%
Insatisfecho	87	6.9%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 42
P8.1 El contenido de nuestra página web

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	33	2.6%
Satisfecho	953	75.0%
Poco satisfecho	71	5.6%
Insatisfecho	213	16.8%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 43
P8.2 Presentación y diseño de la página web.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	33	2.6%
Satisfecho	953	75.0%
Poco satisfecho	68	5.4%
Insatisfecho	216	17.0%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 44
P8.2 Presentación y diseño de la página web

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	33	2.6%
Satisfecho	953	75.0%
Poco satisfecho	68	5.4%
Insatisfecho	216	17.0%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 45
P8.3 El horario de atención al público

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	33	2.6%
Satisfecho	1006	79.3%
Poco satisfecho	59	4.6%
Insatisfecho	172	13.5%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 46
P8.4 Claridad de la información suministrada

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	33	2.5%
Satisfecho	1092	86.0%
Poco satisfecho	44	3.5%
Insatisfecho	101	8.0%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 47
P8.5 Información suministrada a través nuestro correo electrónico

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	33	2.6%
Satisfecho	989	77.9%
Poco satisfecho	57	4.5%
Insatisfecho	191	15.0%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 48
P8.6 Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/ A	33	2.6%
Satisfecho	1098	86.5%
Poco satisfecho	56	4.4%
Insatisfecho	83	6.5%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/ A: No aplica, N/ R: No responde.

Cuadro 49
P9.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/ A	35	2.8%
Satisfecho	1165	91.7%
Poco satisfecho	44	3.5%
Insatisfecho	26	2.0%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/ A: No aplica, N/ R: No responde.

Cuadro 50
P9.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/ A	35	2.8%
Satisfecho	1094	86.1%
Poco satisfecho	47	3.7%
Insatisfecho	94	7.4%
Total	1270	100.0%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/ A: No aplica, N/ R: No responde.

Cuadro 51
P9.3 El nivel de amabilidad del personal docente

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	35	2.7%
Satisfecho	1199	94.4%
Poco satisfecho	15	1.2%
Insatisfecho	21	1.7%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 52
P10.1 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	39	3.1%
Satisfecho	1170	92.1%
Poco satisfecho	40	3.1%
Insatisfecho	21	1.7%
Total	1270	100.0%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 53
P10.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	39	3.1%
Satisfecho	999	78.7%
Poco satisfecho	50	3.9%
Insatisfecho	182	14.3%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

***Nota:** N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 54

P11. ¿Cómo le resultó comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio?

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Difícil	60	4.7%
Difícil	92	7.3%
Fácil	403	31.7%
Muy Fácil	236	18.6%
No lo utilizo	440	34.6%
N/A	39	3.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

*Nota: N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 55

P12 ¿El servicio ha cumplido con sus expectativas?

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	39	3.1%
Satisfecho	1165	91.7%
Poco satisfecho	39	3.1%
Insatisfecho	27	2.1%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

*Nota: N/A: No aplica, N/R: No responde.

Cuadro 56

P13 ¿El servicio se adecua a sus necesidades?

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	39	3.1%
Satisfecho	1187	93.5%
Poco satisfecho	20	1.6%
Insatisfecho	24	1.8%
Total	1270	100%

Base: 1,270

Fuente: Participantes de acciones formativas, marzo 2023.

*Nota: N/A: No aplica, N/R: No responde.

6.4 Tablas de Empresas

A continuación, tablas de resultados obtenidas por las Empresas que han recibido servicio durante el periodo enero -diciembre 2022, en las diferentes Direcciones Regionales del INFOTEP.

Cuadro 57

Provincias		
Provincias	Cantidad	Porcentajes
Santo Domingo	100	29.1%
Santiago de los Caballeros	76	22.1%
Distrito Nacional	21	6.1%
Azua	20	5.8%
La Altagracia	14	4.1%
La Romana	13	3.8%
La vega	11	3.2%
San Juan	9	2.6%
Peravia	8	2.3%
San José de Oca	8	2.3%
San Pedro de Macorís	8	2.3%
Sánchez Ramírez	7	2.0%
Santo Domingo Este	7	2.0%
Españat	6	1.7%
Valverde Mao	6	1.7%
Monte Cristi	5	1.5%
Monseñor Nouel	4	1.2%
Bahoruco	3	0.9%
Duarte	3	0.9%
Santo Domingo Oeste	3	0.9%
Barahona	2	0.6%
Hato Mayor	2	0.6%
San Cristóbal	2	0.6%
Santiago Rodríguez	2	0.6%
Hermanas Mirabal	1	0.3%
María Trinidad Sánchez	1	0.3%
Pedernales	1	0.3%
Santo Domingo Norte	1	0.2%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 58

Municipios		
Opciones	Cantidad	Porcentajes
Santiago de los Caballero	70	20.3%
Distrito Nacional	63	18.3%
Santo Domingo Este	29	8.4%
Santo Domingo	28	8.1%
Azua	13	3.8%
Higüey	12	3.5%
La Romana	10	2.9%
Bani	8	2.3%
San Juan de la Maguana	8	2.3%
Cotuí	7	2.0%
La Vega	6	1.7%
San José de Ocoa	6	1.7%
San Pedro	5	1.5%
Santo Domingo Norte	5	1.5%
Bonao	4	1.2%
N/A	4	1.2%
Moca	3	0.8%
Puñal	3	0.8%
Mao (Valverde)	3	0.8%
Barahona	2	0.5%
Esperanza	2	0.5%
Hato mayor	2	0.5%
Jarabacoa	2	0.5%
Neiba	2	0.5%
Bayahíbe	1	0.3%
Bohechio	1	0.3%
Cayetano	1	0.3%
Centro Ciudad	1	0.3%
Cevicos	1	0.3%
Duarte	1	0.3%
El Garban	1	0.3%
Españat	1	0.3%
Guayacanes	1	0.3%
Guayubín	1	0.3%
Haina	1	0.3%
Jacagua	1	0.3%
Juan de Herrera	1	0.3%
La Caleta	1	0.3%
La Victoria	1	0.3%
Laguna Salada	1	0.3%
Las Lomas	1	0.3%
Licey al medio	1	0.3%

Los Jorvillos	1	0.3%
Maizal	1	0.3%
Moción	1	0.3%
Monte Cristi	1	0.3%
Monte Plata	1	0.3%
Mora	1	0.3%
Navarrete	1	0.3%
Oeste	1	0.3%
Padre de la casa	1	0.3%
Palmar de Ocoa	1	0.3%
Pantoja	1	0.3%
Pedernales	1	0.3%
Pedro Brand	1	0.3%
Pimentel	1	0.3%
Poton	1	0.3%
Rancho Arriba	1	0.3%
Regional de azua	1	0.3%
Rincón	1	0.3%
Sabana Larga	1	0.3%
Sabaneta	1	0.3%
Sabaneta Yegua	1	0.3%
Salcedo	1	0.3%
San Fernando	1	0.3%
San Isidro	1	0.3%
Santo Cerro	1	0.3%
Santo Domingo Oeste	1	0.3%
Villa Bisonó	1	0.3%
Villa Gonzales	1	0.3%
Villa Hermosa	1	0.3%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 59

Regional		
Opciones	Cantidad	Porcentajes
Metropolitana	99	28.8%
Cibao Norte	96	27.9%
Sur	54	15.7%
Este	40	11.6%
Oriental	30	8.7%
Cibao Sur	25	7.3%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 60

Cargos		
Opciones	Cantidad	Porcentajes
Encargado(a)	142	41.3%
Gerente y/o Administrador(a)	84	24.4%
Otro	46	13.4%
Coordinador(a)	40	11.6%
Director (a)	20	5.8%
Propietario(a)	8	2.3%
Supervisor(a)	4	1.2%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 61

Otros Cargos		
Opciones	Cantidad	Porcentajes
Analista	16	34.8%
Asistente	10	21.7%
Presidente	4	8.7%
Contable	3	6.5%
Auxiliar	2	4.3%
Gerente	2	4.3%
Técnico	2	4.3%
Director ejecutivo	1	2.2%
Jefa de gente y cultura	1	2.2%
Recepción	1	2.2%
Representante de Ventas	1	2.2%
Secretaria Docente	1	2.2%
Subdirectora	1	2.2%
Sub-Encargada de contabilidad	1	2.2%
Total	46	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 62

Sector económico		
Opciones	Cantidad	Porcentajes
Servicio	200	58.1%
Comercio	69	20.1%
Industrial	47	13.7%
Turismo	14	4.1%
Construcción	8	2.3%
Agropecuario	6	1.7%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 63

Tamaño de la Empresa		
Opciones	Cantidad	Porcentajes
Micro Empresa	34	9.9%
Pequeña Empresa	108	31.4%
Mediana Empresa	96	27.9%
Grande Empresa	106	30.7%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 64

Tipo de servicio		
Opciones	Cantidad	Porcentajes
Capacitación Puntual	323	93.9%
Asesoría y Asistencia Técnica	15	4.4%
Programa de Certificación por Competencia Laboral.	3	0.9%
Otros	2	0.5%
Servicio de Intermediación Laboral.	1	0.3%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 65

P2.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	324	94.2%
Poco satisfecho	5	1.5%
Insatisfecho	15	4.3%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 66

P2.2 La presentación de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	340	98.8%
Poco satisfecho	1	0.3%
Insatisfecho	3	0.9%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 67
P2.3 La presentación de los facilitadores
(vestimenta, identificación, etc.)

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	338	98.3%
Poco satisfecho	2	0.6%
Insatisfecho	4	1.1%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 68
P3.1 La seguridad en la atención brindada por el asesor

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	338	98.3%
Poco satisfecho	3	0.8%
Insatisfecho	3	0.9%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 69
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	333	96.8%
Poco satisfecho	7	2.0%
Insatisfecho	4	1.2%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 70
P3.3 Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	238	69.2%
Poco satisfecho	17	4.9%
Insatisfecho	89	25.9%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 71

P.4 En qué grado las informaciones ofrecidas por el personal del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mucha	328	95.3%
Nada	1	0.3%
Poca	15	4.4%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 72

P.5 En qué grado las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas y confiables, expresadas con claridad

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mucha	329	95.6%
Nada	1	0.3%
Poca	14	4.1%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 73

P6.1 Tiempo de espera para ser atendido

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	305	88.7%
Poco satisfecho	16	4.7%
Insatisfecho	23	6.6%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 74

P6.2 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	326	94.8%
Poco satisfecho	9	2.6%
Insatisfecho	9	2.6%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 75
P6.3 El tiempo en que recibió el servicio solicitado

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	330	95.9%
Poco satisfecho	4	1.2%
Insatisfecho	10	2.9%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 76
P7.1 El contenido de nuestra página web

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	289	84.0%
Poco satisfecho	7	2.0%
Insatisfecho	48	14.0%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 77
P 7.2 Presentación y diseño de la página web

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	226	65.7%
Poco satisfecho	3	0.9%
Insatisfecho	115	33.4%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 79
P7.3 Claridad de la información suministrada

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	227	66.0%
Poco satisfecho	3	0.9%
Insatisfecho	114	33.1%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 80

P7.4 Información suministrada a través nuestro correo electrónico

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	285	82.8%
Poco satisfecho	6	1.8%
Insatisfecho	53	15.4%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 81

P7.5 Facilidad para obtener la información sobre los servicios

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	329	95.6%
Poco satisfecho	6	1.7%
Insatisfecho	9	2.6%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 82

P8.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	338	98.3%
Poco satisfecho	6	1.7%
Insatisfecho	0	0.0%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 83

P8.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	257	74.7%
Poco satisfecho	11	3.2%
Insatisfecho	76	22.1%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 84

P8.3 El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	342	99.4%
Poco satisfecho	2	0.6%
Insatisfecho	0	0.0%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 85

P9.1 El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	340	98.8%
Poco satisfecho	3	0.9%
Insatisfecho	1	0.3%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 86

P9.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	260	75.6%
Poco satisfecho	8	2.3%
Insatisfecho	76	22.1%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 87

P9.3 El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	342	99.4%
Poco satisfecho	1	0.3%
Insatisfecho	1	0.3%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 88

P10. Cómo le resultó comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Difícil	37	10.8%
Fácil	154	44.7%
Muy Difícil	19	5.5%
Muy Fácil	37	10.8%
No utilizó el servicio	97	28.2%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 89

P11 Grado en que el servicio ha cumplido con sus expectativas

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	336	97.7%
Poco satisfecho	6	1.7%
Insatisfecho	2	0.6%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Cuadro 90

P12 Grado en que el servicio se adecua a sus necesidades

Opciones	Cantidad	Porcentajes
N/A	0	0.0%
Satisfecho	297	86.3%
Poco satisfecho	1	0.3%
Insatisfecho	46	13.4%
Total	344	100%

Base: 344

Fuente: Empresas que recibieron servicio de capacitación para sus empleados, durante el año 2022.

Bibliografía

<http://www.infotep.gov.do/art.php?id=1352>