



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Investigación

Dirección de Comunicaciones
Departamento de Mercadeo

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2024.



Santo Domingo, junio 2024.

Índice

Introducción.....	5
Resumen ejecutivo.....	6
Capítulo 1. Delimitación del estudio.....	8
1.1 Definición del estudio.....	8
1.2 Objetivos de la investigación.....	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 Aspectos metodológicos.....	9
1.3.1 Técnica de recolección de datos.....	9
1.3.2 Enfoque de la investigación.....	9
1.3.3 Fuentes de información.....	9
1.3.4 Instrumento para recolectar la información.....	9
1.3.5 Tipo de muestreo.....	10
1.3.6 Distribución muestral.....	10
1.3.7 Procesamiento de los datos.....	10
Capítulo 2. Marco de referencia.....	11
2.1 Satisfacción del cliente.....	11
2.2 Antecedentes.....	13
2.2.1 Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2023.	13
2.2.2 Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2022.	15
2.2.3 Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar atributos de calidad, 2021.....	17
Capítulo 3. Presentación de los resultados generales en los Participantes.....	20
3.1 Análisis de los resultados en los Participantes.....	20
3.1.1 Perfil de los Participantes.	20
3.1.2 Resultado general de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles.....	27
3.1.3 Resultado general de los Participantes Dimensión Fiabilidad.	30
3.1.4 Resultado general de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta.	33
3.1.5 Resultado general de los Participantes, Dimensión Accesibilidad.	36
3.1.6 Resultado general de los Participantes, Dimensión Amabilidad.	39
3.1.7 Resultado general de los Participantes, Dimensión Profesionalidad.	41
3.1.8 Resultado general de los Participantes, según el servicio solicitado.	43
3.2 Presentación de los resultados por Regionales.	46
3.2.1 Resultados de los Participantes, Dirección Regional Metropolitana. (DRM).....	46
3.2.2 Resultados de los Participantes Dirección Regional Cibao Norte (DRCN).	53
3.2.3 Resultados de los Participantes Dirección Regional Este (DRE).....	61
3.2.4 Resultados de los Participantes Dirección Regional Sur (DRS).....	69

3.2.5 Resultados de los Participantes Dirección Regional Cibao Sur (DRCS).	77
3.2.6 Resultados de los Participantes Dirección Regional Oriental (DRO).....	85
3.2.7 Resultados de los Participantes Edificio Corporativo (ECI).	92
Capítulo 4. Análisis de los resultados generales de las Empresas.....	100
4.1 Resultados generales en las Empresas.....	100
4.1.1 Perfil de las Empresas.....	100
4.1.2 Resultado general de las Empresas, según Dimensión Elementos Tangibles.....	105
4.1.3 Resultado general en las Empresas, según Dimensión Fiabilidad.....	107
4.1.4 Resultado general en las Empresas, según Dimensión Capacidad de respuesta.	110
4.1.5 Resultado general de las Empresas, Dimensión Accesibilidad.....	112
4.1.6 Resultado general en las Empresas, Dimensión Amabilidad.....	115
4.1.7 Resultado general en las Empresas, Dimensión Profesionalidad.....	117
4.1.8 Resultado general de las Empresas, según el servicio solicitado.....	120
4.1.9 Promedio de satisfacción general de las empresas, por Direcciones Regionales.	122
4.2 Resultados de las Empresas, según regionales.	124
4.2.1 Resultados Dirección Regional Metropolitana (DRM).	124
4.2.2 Resultados Dirección Regional Cibao Norte (DRCN).....	130
4.2.3 Resultados Dirección Regional Este (DRE).....	136
4.2.4 Resultados Dirección Regional Sur (DRS).....	142
4.2.5 Resultados Dirección Regional Cibao Sur (DRCS).....	148
4.2.6 Resultados Dirección Regional Oriental (DRO).....	153
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones.....	159
5.1 Conclusiones.....	159
5.2 Recomendaciones.....	161
5.3 Recomendaciones de los Participantes, según direcciones instancias.	162
5.4 Recomendaciones de las Empresas, según direcciones regionales.....	167
6. Anexos.....	168
6.1 Tablas de Resultados en los Participantes.....	168
6.2 Tablas de los Resultados de Participantes, por Direcciones Regionales.	170
6.3 Tablas de Resultados en las Empresas.	172
6.4 Cuestionarios.....	173
Referencia	182

Equipo Directivo

Rafael Santos Badía
Director General del 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

Elisa Mariot
Sub encargada de Comunicaciones

Darleni González
Encargada Departamento de Investigación

Sandy Luz Castillo
Encargada Departamento de Mercadeo

Dulce Milagros Helena
Técnico de Investigación

Miguel Henríquez
Encargado División de Atención al Cliente

Luis Johan De León
Auxiliar Operativo

Encuestadoras
Evelyn Mendoza
Grecia Tejada
Mercedes Santana
Ana María Martínez

Mayerling Santana
Apoyo en la elaboración
y redacción del informe

Introducción

Con el objetivo de continuar mejorando los servicios, el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional INFOTEP realiza de manera periódica investigaciones con el propósito de evaluar los niveles de satisfacción de los clientes externos, los cuales están comprendidos en Empresas y Participantes de las acciones formativas de las distintas Direcciones Regionales de la Institución.

El presente informe tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos en relación a los servicios de capacitación que ofrece la institución, con la finalidad de mejorar las áreas que reciban menores valoraciones.

Para medir la satisfacción, se tomaron en cuenta diferentes dimensiones, entre ellas:

- **Elementos tangibles:** Infraestructura, equipos y materiales utilizados durante la formación.
- **Fiabilidad:** La capacidad del INFOTEP para cumplir con lo prometido de manera consistente.
- **Capacidad de respuesta:** La disposición y rapidez del personal para asistir y resolver dudas o problemas.
- **Accesibilidad:** Facilidad de acceso a nuestros programas y recursos formativos.
- **Amabilidad:** El trato cordial y respetuoso del personal hacia los Participantes y los ejecutivos de Empresas.
- **Profesionalidad:** Las competencias y conocimientos demostrado por los facilitadores y el personal administrativo.

Resumen ejecutivo

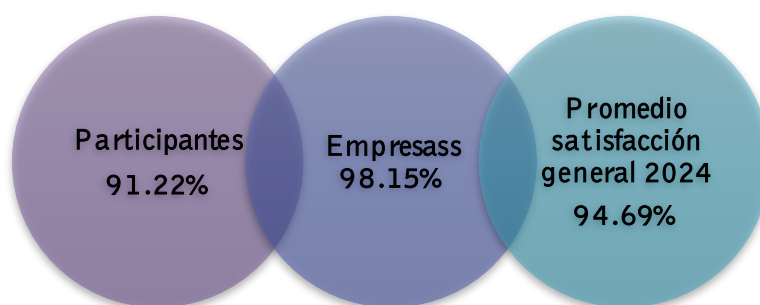
El estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad año 2024, se realizó con el fin de medir el nivel de satisfacción tanto de los Participantes como de las Empresas que recibieron algún servicio ofrecido por la institución.

El periodo de recolección de datos se llevó a cabo desde el 15 de abril al 24 de mayo 2024. La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó de manera presencial, vía telefónica, código QR y por correo electrónico, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. El enfoque de la investigación fue cualitativo y cuantitativo.

Las fuentes de información fueron las primarias, se abordaron a los ejecutivos de las Empresas y Participantes que recibieron acciones formativas en las distintas instancias de la Institución.

La muestra para los Participantes fue de 3,018 distribuidos entre las diferentes instancias del INFOTEP. En el caso de las Empresas la muestra fue de 430.

El promedio general de satisfacción de los Participantes fue de 91.22% y las Empresas 98.15%. Para un promedio general de 94.69%.



Los niveles de satisfacción de los Participantes por Dirección Regionales, se detallan a continuación:

- | | |
|--|--|
| ✓ Dirección Regional Metropolitana: 91.35% | ✓ Dirección Regional Cibao Sur: 93.46% |
| ✓ Dirección Regional Cibao Norte: 86.90% | ✓ Dirección Regional Oriental: 91.70% |
| ✓ Dirección Regional Este: 91.55% | ✓ Edificio Corporativo Institucional (ECI): 90.57% |
| ✓ Dirección Regional Sur: 93.00% | |

En relación al sector económico al que corresponden las Empresas encuestadas, el 53.72% pertenece al sector servicio, siendo este el más representativo.

Según el tamaño de las Empresas, el 36.74% tiene una cantidad de empleados de 151 o más, clasificándose como Grande, seguido del 34.88% que corresponde a Mediana con 51 a 150 empleados, el 10.93% Micro Empresas, y por último el 3.00% pequeñas Empresas.

Los niveles de satisfacción de las Empresas por Dirección Regionales, son los siguientes:

- | | |
|--|--|
| ✓ Dirección Regional Metropolitana: 98.74% | ✓ Dirección Regional Sur: 99.25% |
| ✓ Dirección Regional Cibao Norte: 96.65% | ✓ Dirección Regional Cibao Sur: 98.50% |
| ✓ Dirección Regional Este: 97.66% | ✓ Dirección Regional Oriental: 98.12% |

Capítulo 1. Delimitación del estudio

1.1 Definición del estudio

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2024.

En la investigación se evaluó la satisfacción de los clientes externos del INFOTEP, como son los ejecutivos de las Empresas que recibieron algún servicio, y los Participantes que estuvieron realizando alguna acción formativa en los diferentes centros de la institución a nivel nacional.

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

- ✓ Medir el nivel de satisfacción de los Participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP.
- ✓ Medir el nivel de satisfacción de los Empresarios con los servicios recibidos por la Institución.

1.3 Aspectos metodológicos

1.3.1 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para el levantamiento de los datos fue la encuesta, la cual se aplicó de manera presencial, vía telefónica, código QR y por correo electrónico.

1.3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación fue mixto, combinando lo cuantitativo y cualitativo, se presentaron los datos de manera numérica, haciendo análisis de los mismos.

1.3.3 Fuentes de información

Fuentes primarias:

Estuvieron compuestas por los Participantes que estaban cursando una acción formativa durante el periodo de recolección de datos abril-mayo 2024 en las diferentes Instancias del INFOTEP y Centros Operativos del Sistema (COS).

En el caso de las Empresas se tomaron en consideración las que recibieron algún servicio de capacitación a través del INFOTEP durante el período enero-diciembre 2023.

Fuentes secundarias:

- Sistema interno de INFOTEP (consultas bases de datos Participantes presenciales y virtuales).
- Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2023 del INFOTEP.

1.3.4 Instrumento para recolectar la información

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

1.3.5 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico para las Empresas y Participantes. Inicialmente, se intentó realizar un muestreo probabilístico tanto para las Empresas como para los Participantes. Sin embargo, se decidió aplicar el criterio **no probabilístico** para elegir la muestra a conveniencia del investigador, debido a que en algunas provincias la cantidad de encuestas no eran representativas.

1.3.6 Distribución muestral

- **Muestra Empresas:** 430.
- **Nivel de confianza:** 97% **Margen de error:** 5%.

Cuadro 1 - Distribución de las Empresas, según regional, 2024.

Regional	Universo de las Empresas	Muestra
Dirección Regional Metropolitana	683	84
Dirección Regional Cibao Norte	982	119
Dirección Regional Sur	696	56
Dirección Regional Cibao Sur	397	82
Dirección Regional Oriental	308	52
Dirección Regional Este	388	37
Total	3,454	430

- **Muestra Participantes:** 3,018.

Cuadro 2 - Distribución de los Participantes, según instancia, 2024

Instancias	Universo de Participantes	Muestra
Dirección Regional Metropolitana	21,073	988
Dirección Regional Cibao Norte	13,801	585
Dirección Regional Sur	9,626	341
Dirección Regional Cibao Sur	5,788	456
Dirección Regional Oriental	6,360	208
Dirección Regional Este	7,567	338
Edificio Corporativo Institucional (ECI)	2,213	102
Total	66,428	3,018

1.3.7 Procesamiento de los datos

El levantamiento de los datos se realizó a través de enlaces en Survey Monkey, el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 28, así como Excel y Microsoft Word para la redacción del informe.

Capítulo 2. Marco de referencia

2.1 Satisfacción del cliente.

La capacidad de una Empresa para producir productos de alta calidad y/o proporcionar servicios al mismo nivel, se ha ido incrementando a lo largo del tiempo. Las Empresas no solo dependen de sus propios empleados para la mejora de la calidad, sino que también confían en sus consultores especializados en técnicas y metodologías de mejora de la calidad. El objetivo primario de estos especialistas es acrecentar la calidad de los productos y servicios de las Empresas a la que prestan sus servicios.

Para poder aumentar la calidad de los servicios, necesitamos, ante todo, definir la calidad. Se refiere a la medida en que un servicio cumple con las expectativas de los clientes. Las dimensiones pueden clasificarse de la siguiente manera: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, amabilidad y profesionalidad.

Las mediciones permiten a un negocio: 1) saber dónde hay que hacer cambios para conseguir mejoras, si es que se necesita efectuar cambios, 2) determinar si los cambios conducen o han conducido a mejoras.

Recientemente, sin embargo, se ha originado un deseo de utilizar medidas más subjetivas o «blandas», como indicadores de la calidad. Estas medidas son blandas porque se enfocan hacia las percepciones y actitudes, en lugar de criterios más concretos y objetivos. Estas medidas blandas incluyen cuestionarios de satisfacción del cliente para determinar las percepciones y actitudes que el cliente tiene de la calidad del servicio o producto que recibe.

Tendemos a describir un producto o servicio en términos de diversas dimensiones o características. Por ejemplo, después de haber recibido un servicio, podemos describirlo como rápido, siempre disponible cuando se necesita, pero desagradable. Estas descripciones representan tres aspectos diferentes del servicio: la forma de reaccionar, la

disponibilidad y el profesionalismo respectivamente. Este es un subconjunto de todas las posibles dimensiones, por medio de las cuales puede describirse al servicio.

Según el escritor Bob Hayes, considera que “las necesidades y exigencias del cliente son aquellas características del producto o servicio que representan unas dimensiones importantes. Son aquellas dimensiones sobre las que los clientes basan su opinión del producto o servicio.” (La determinación de las necesidades y exigencias del cliente, 2002)

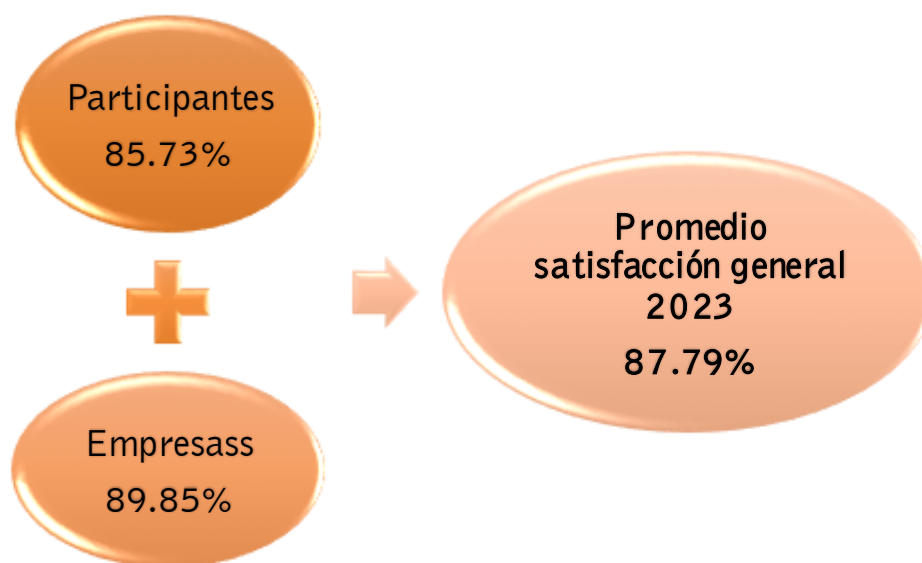
2.2 Antecedentes

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.

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

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%.

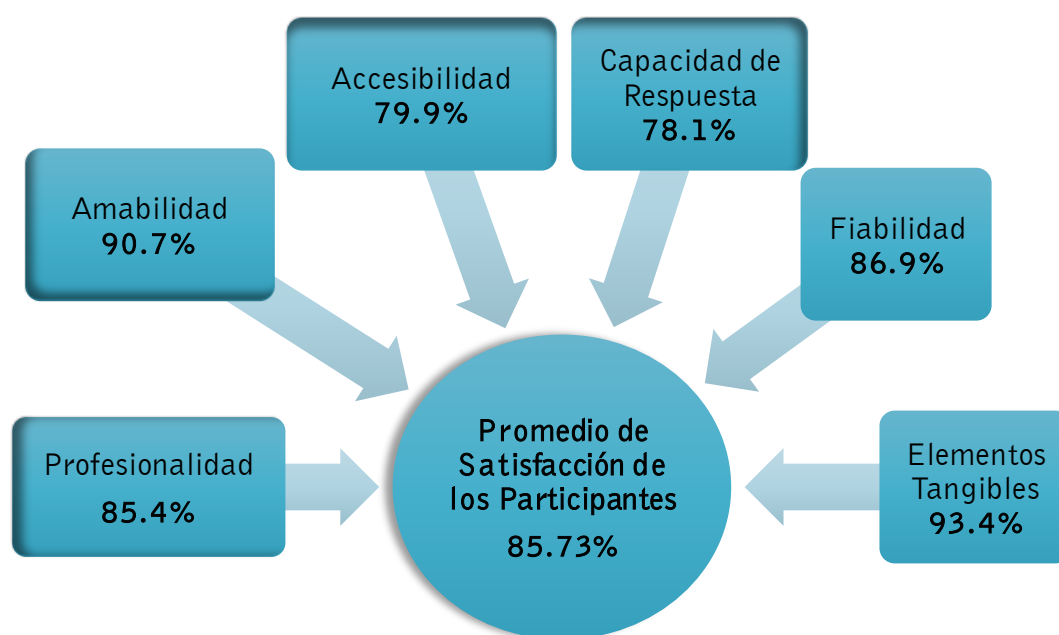


En cuanto a la metodología, el muestreo fue probabilístico, con una muestra de 344 Empresas y 1,270 Participantes, el retorno de la muestra fue de un 100% para cada objeto de estudio. Se utilizó un enfoque de investigación mixto, que combina lo cuantitativo y cualitativo.

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.

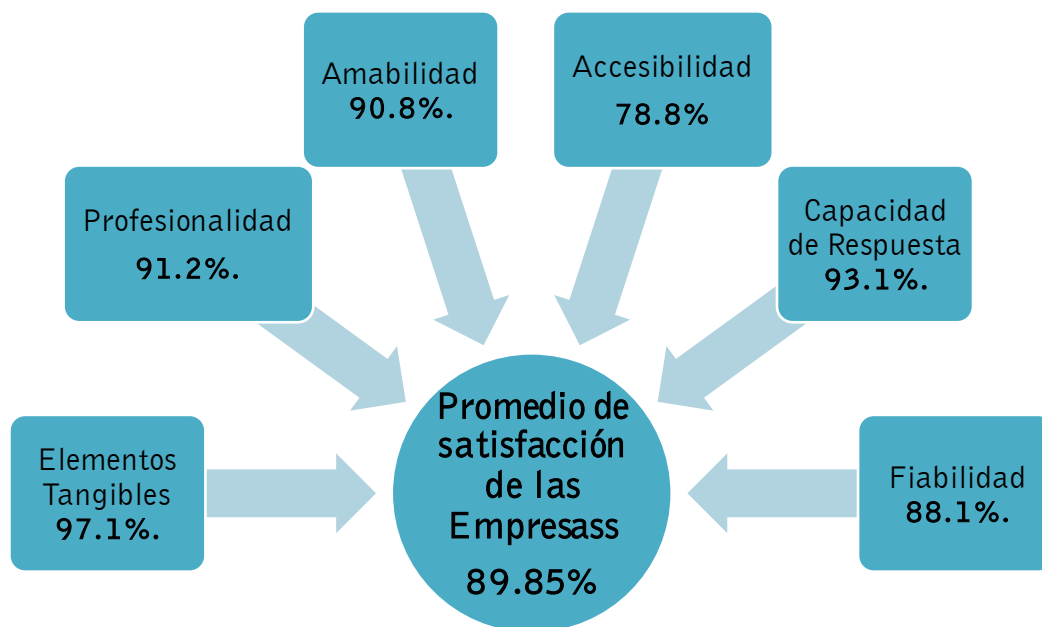
El promedio de satisfacción de los Participantes fue de 85.73%.



En 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%.



2.2.2 Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 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. Se utilizó muestreo probabilístico, donde se determinó como muestra 231 Empresas y 374 Participantes. El retorno de la muestra de la investigación ha sido un 100% de Participantes y un 71% de 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 adecua a sus necesidades.

Mientras, el 94.92% de los Participantes manifiesta que el servicio se adecua a sus necesidades y el 93.58% opina que cumple con sus expectativas. De igual modo, se destaca

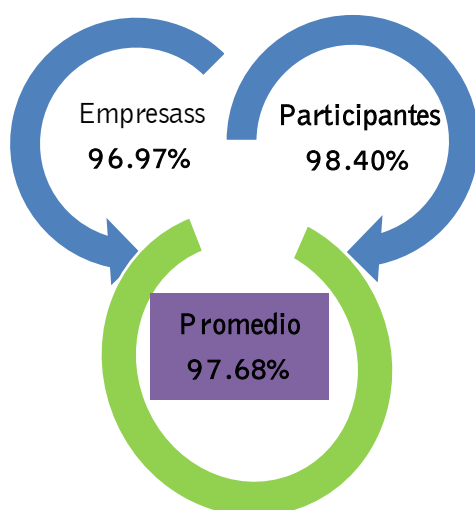
que las Empresas tuvieron un nivel de satisfacción de 92.73% al promediar las diferentes dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

- Elementos tangibles: 96.16%
- Fiabilidad 93.36%
- Capacidad de respuesta 89.70%
- Accesibilidad 85.09%
- Amabilidad 95.98%
- Profesionalidad 96.08%

Mientras, 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%.



2.2.3 Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar atributos de calidad, 2021.

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). Se utilizó muestreo probabilístico, donde se determinó como muestra 258 Empresas y 373 Participantes. El retorno de la muestra de la investigación ha sido un 100% de Participantes y un 80% de organizaciones. De 206 Empresas consultadas el 59.71% pertenecen a la Dirección Regional Norte, el 23.30% a la Regional Central, el 9.71% a la Regional Sur y el 7.28% a la Regional Este.

Se encuestó a gerentes, administradores, propietarios, encargados, coordinadores, directores, entre otros, involucrados directamente con la obtención de los servicios que ofrece la institución. Las provincias donde más Empresas se contactaron fueron: Santiago de los caballeros, Distrito Nacional, Santo Domingo, Valverde y la Vega. Los tres rubros económicos con mayor representación son: Servicios, Comercio y la Industria con el 85.44% de los resultados.

La mayor cantidad de Empresas vistas pertenecen al reglón pequeña Empresas y el servicio más demandado por el universo evaluado, es la Capacitación puntual con un 79.84%. 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 lo concerniente a los Participantes, el 43.97% de encuestados es masculino y el 56.03% femenino, la mayor cantidad de formulario se levantó en el Distrito Nacional y Azua. El 40.21% de los consultados pertenecen a la Regional Central, el 25.47% a la Regional Sur, el 21.45% a la Regional Norte y el 12.87% a la Regional Este.

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.

3

Presentación de los resultados
de los Participantes



Capítulo 3. Presentación de los resultados generales en los Participantes

3.1 Análisis de los resultados en los Participantes.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación sobre la satisfacción de los Participantes con los servicios recibidos por el INFOTEP.

3.1.1 Perfil de los Participantes.

Cuadro 3 - Distribución de los Participantes, según sexo y edad.

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	489	16.20%	551	18.26%	1,040	34.46%
23 a 28	304	10.07%	326	10.80%	630	20.87%
29 a 34	239	7.92%	277	9.18%	516	17.10%
35 a 40	172	5.70%	248	8.22%	420	13.92%
41 o más	173	5.73%	239	7.92%	412	13.65%
Total	1,377	45.63%	1,641	54.37%	3,018	100.00%

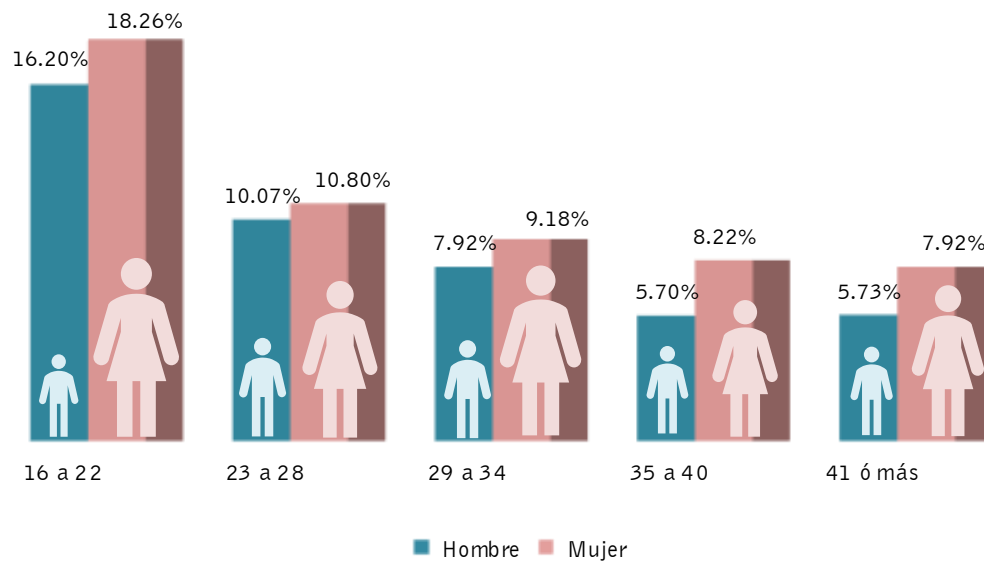
Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

En el mismo contexto, fueron consultados 3,018 Participantes, de los cuales el mayor porcentaje de las respuestas se recibieron por parte de las mujeres con un 54.37% y los hombres el 45.63% desglosados de la siguiente manera:

En el rango de edad de *16 a 22 años*, el 18.26% fue de mujeres y el 16.20% de hombres, en el rango de *23 a 28 años*, las mujeres alcanzaron un 10.80% y los hombres un 10.07%.

Gráfico 1 - Distribución de los Participantes, según sexo y edad.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 3

Cuadro 4 - Distribución de los Participantes, según Instancias.

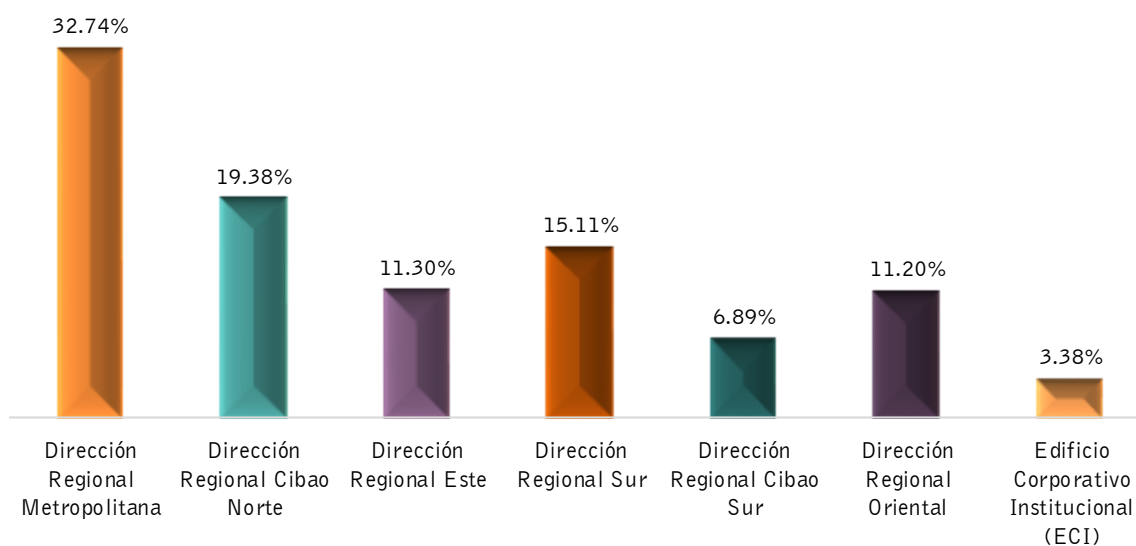
Instancias	Cantidad	Porcentajes
Dirección Regional Metropolitana	988	32.74%
Dirección Regional Cibao Norte	585	19.38%
Dirección Regional Este	341	11.30%
Dirección Regional Sur	456	15.11%
Dirección Regional Cibao Sur	208	6.89%
Dirección Regional Oriental	338	11.20%
Edificio Corporativo Institucional (ECI)	102	3.38%
Total	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Se pudo observar una gran concentración de los Participantes encuestados en la Dirección Regional Metropolitana con un 32.74% de las respuestas, la Dirección Regional Cibao Norte obtuvo un 19.38%, seguido de la Dirección Regional Sur con el 15.11%, el 11.30% corresponde a la Dirección Regional Este, mientras que el 11.20% de Participantes fue de la Dirección Regional Oriental, el 6.89% de los encuestados estuvieron localizados en la Dirección Regional Cibao Sur y, finalmente el 3.38% en el Edificio Corporativo Institucional (ECI).

Gráfico 2 - Distribución de los Participantes, según instancias.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 4

Cuadro 5 - Servicios solicitados por los Participantes.

Servicios	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	2,030	67.26%
Validación Ocupacional	330	10.93%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	231	7.65%
Certificación por competencias	187	6.20%
Formación Dual	121	4.01%
Emprendimiento	80	2.65%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	39	1.29%
Total	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Con respecto a los servicios solicitados por los Participantes, el más solicitado fue **Formación Profesional** con un 67.26%, ya que este tiene el propósito de capacitar a los Participantes en diferentes modalidades de formación y en diversas acciones formativas.

El servicio de **Validación Ocupacional** representó el 10.93%. Este se encarga de reconocer las habilidades de las personas que se desempeñan en una ocupación, y no poseen certificado o título que avale sus conocimientos y destrezas.

En ese mismo orden, el servicio de **Certificación y Legalización de Títulos y Certificados**, obtuvo un 7.65% de respuestas, este se encarga de otorgar certificaciones para fines de legalización.

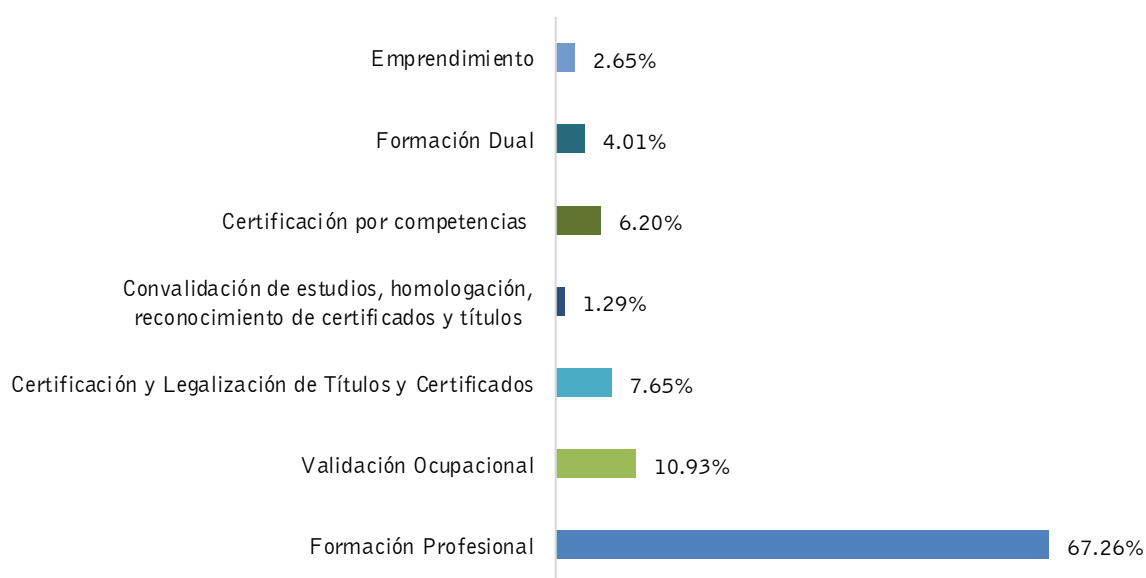
El servicio de **Certificación por Competencias**, estuvo representado por el 6.20%, el cual permite a los Participantes el reconocimiento formal de la capacidad profesional demostrada.

Asimismo, los resultados revelaron que el 4.01% de los Participantes optaron por El servicio de **Formación Dual**, este se ejecuta en conjunto con las Empresas y su objetivo es formar jóvenes mediante el desarrollo de acciones de aprendizaje realizadas de manera práctica en un ambiente real de trabajo y conforme con las competencias requeridas por los sectores productivos.

En relación al servicio de **Emprendimiento**, este obtuvo un 2.65% de las respuestas por parte de los Participantes, consiste en apoyar a los emprendedores a desarrollar su idea de negocio, e inicia con la aplicación de un diagnóstico que refleja la condición actual.

Finalmente, el servicio de **Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos**, fue el menos solicitado por los Participantes con un 1.29%.

Gráfico 3 - Servicios solicitados por los Participantes.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 5

Cuadro 6 - Centros de Formación donde recibieron los servicios los Participantes.

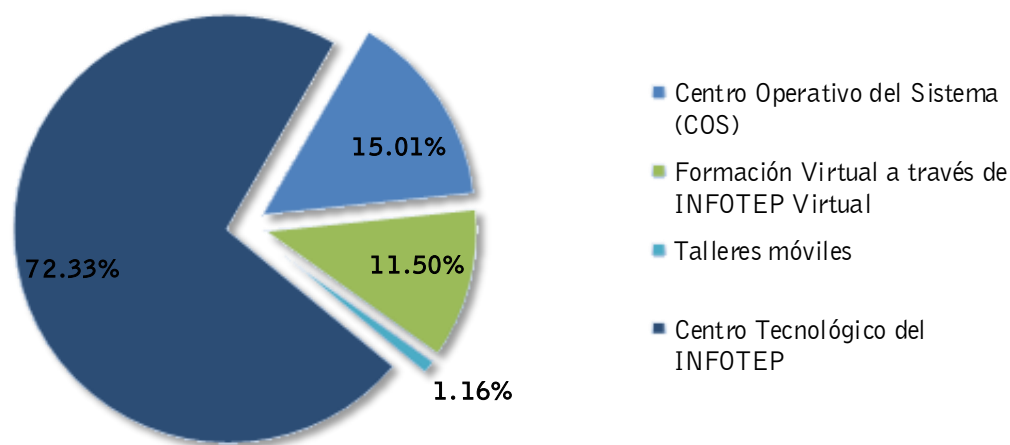
Centros	Cantidad	Porcentajes
Centro Operativo del Sistema (COS)	453	15.01%
Formación Virtual a través de INFOTEP Virtual	347	11.50%
Talleres móviles	35	1.16%
Centro Tecnológico del INFOTEP	2,183	72.33%
Total	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

El 72.33% de los Participantes indicaron haber recibido el servicio a través de los Centros Tecnológicos del INFOTEP, el 15.01% en los Centros Operativos del Sistema (COS), mientras que el 11.50% se capacitó a través de la Plataforma de Infotep Virtual, por último, el 1.16% en los Talleres Móviles.

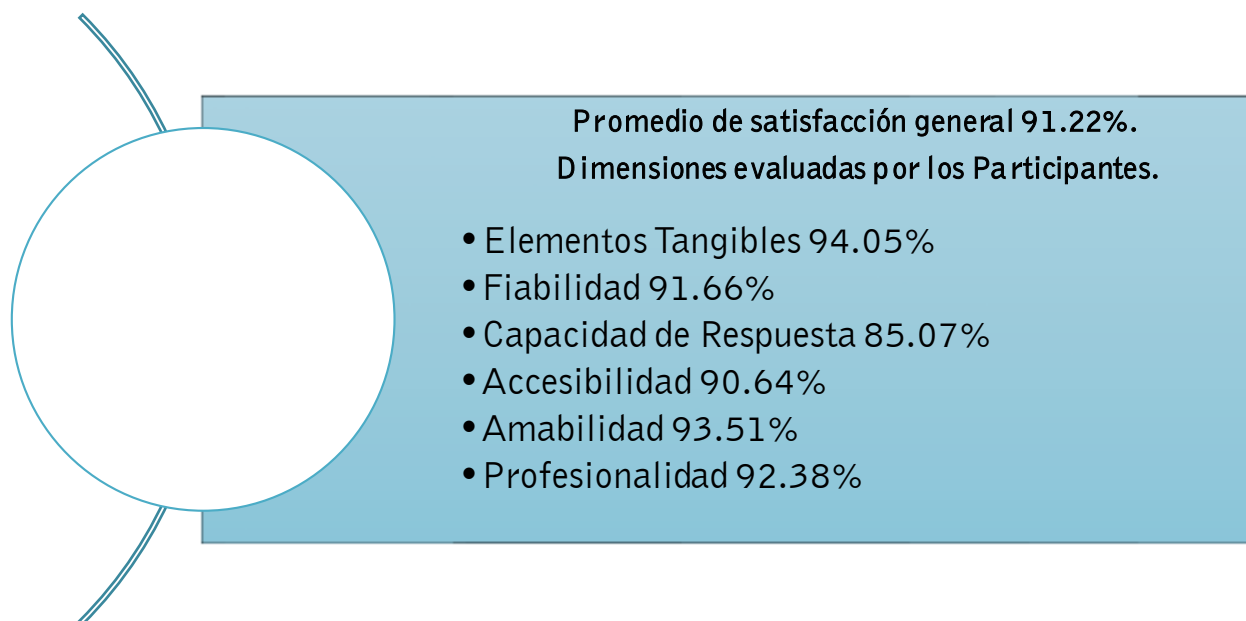
Gráfico 4 - Centros de Formación donde recibieron los servicios los Participantes.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 6

Figura. 1 – Promedio de Satisfacción general en los Participantes, por cada dimensión evaluada.



3.1.2 Resultado general de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles.

Cuadro 7 - Resultado general de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	2,706	91.70%	165	5.59%	80	2.71%	*2,951	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	2,830	95.80%	75	2.54%	49	1.66%	*2,954	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	2,876	96.71%	58	1.95%	40	1.34%	*2,974	100.01%
Modernización de las instalaciones	2,637	90.00%	208	7.10%	85	2.90%	*2,930	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	2,722	94.03%	126	4.35%	47	1.62%	*2,895	100.01%
Estado físico del área de recepción de la regional	2,666	95.11%	98	3.50%	39	1.39%	*2,803	100.00%
Promedio	93.89%		4.17%		1.94%		100.00%	

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Los Participantes expresaron satisfacción con respecto a la Dimensión Elementos Tangibles, como se detalla a continuación:

Los elementos materiales, como folletos y diapositivas, obtuvieron 91.70%. Un 5.59% de los Participantes se mostraron poco satisfechos, mientras que solo un 2.71% expresó insatisfacción.

La apariencia física de los empleados, incluyendo vestimenta, higiene e identificación, recibió una valoración muy positiva, con un 95.80% de encuestados satisfechos. El 2.54% indicó estar poco satisfecho y un 1.66% insatisfecho.

En cuanto a **la apariencia física de los facilitadores**, fue el aspecto mejor valorado, con un 96.71% de usuarios satisfechos. Solo un 1.95% se mostró poco satisfecho y el 1.34% insatisfecho.

Con relación a **la modernización de las instalaciones** un 90.00% de los encuestados expresaron satisfacción. Un 7.10% de los usuarios se manifestaron poco satisfecho y un 2.90% insatisfecho.

El estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo obtuvo una valoración positiva del 94.03% por parte de los Participantes. Un 4.35% de los encuestados expresaron estar poco satisfecho y un 1.62% insatisfecho.

Finalmente, los Participantes evaluaron **el estado físico del área de recepción de la regional**, el cual recibió una valoración positiva, con un 95.11% de encuestados satisfechos. Un 3.50% mostró poca satisfacción y el 1.39% insatisfacción. Al igual que la recepción de la División Admisión y Empleo, esta área es bien valorada por los usuarios.

El promedio de esta dimensión subió un 0.39%, en comparación con el año 2023 que fue de 93.5%, como se ilustra a continuación:

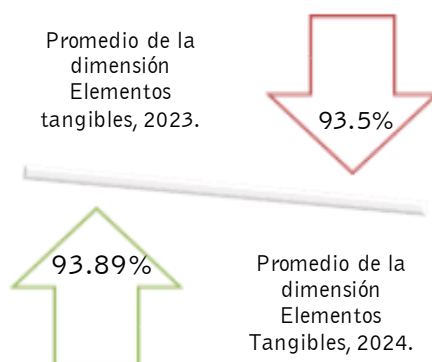
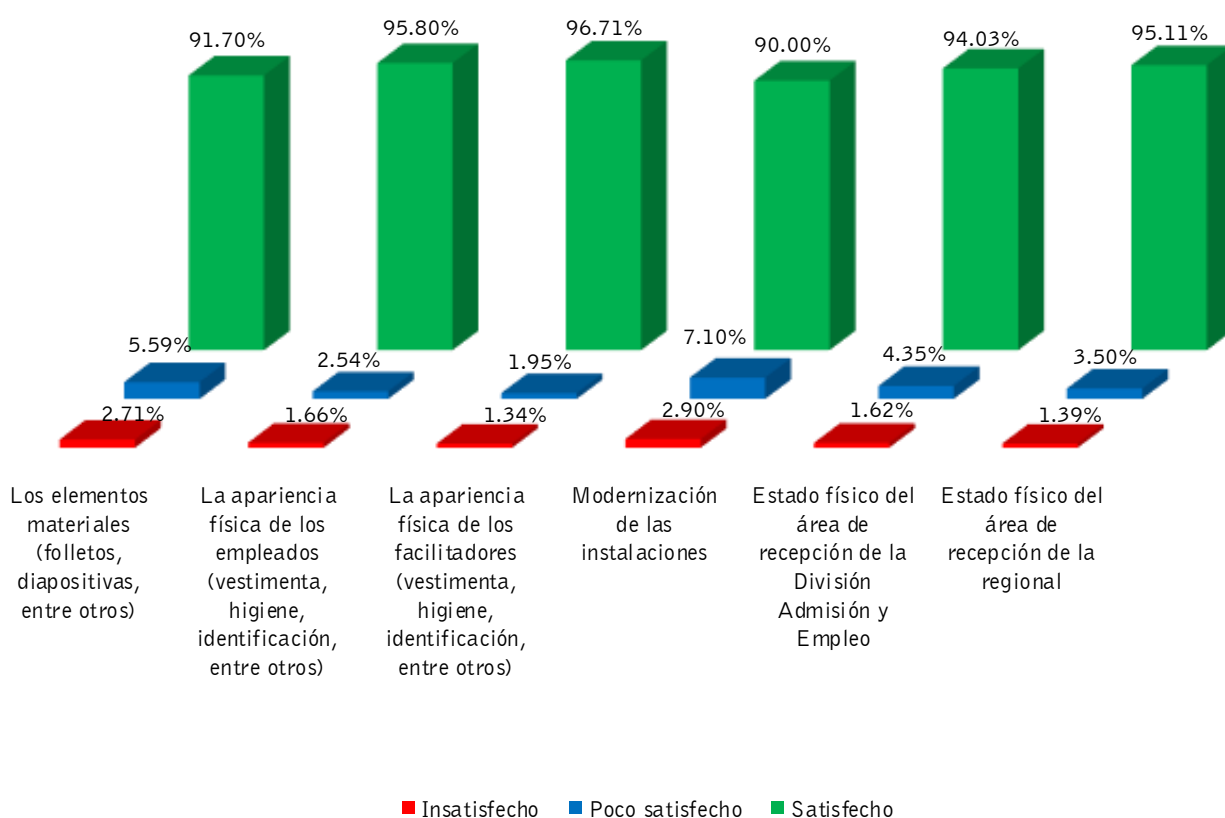


Gráfico 5 - Resultados generales de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles



Base: 3,018 personas encuestadas
Fuente: cuadro 7

3.1.3 Resultado general de los Participantes Dimensión Fiabilidad.

Cuadro 8 - Resultado general de los Participantes, Dimensión Fiabilidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	2,701	93.27%	144	4.97%	51	1.76%	*2,896	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	2,640	89.95%	208	7.09%	87	2.96%	*2,935	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	1,978	85.26%	210	9.05%	132	5.69%	*2,320	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	2,217	87.94%	196	7.77%	108	4.28%	*2,521	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	2,733	94.34%	112	3.87%	52	1.79%	*2,897	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	2,685	93.59%	141	4.91%	43	1.50%	*2,869	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	2,825	95.15%	103	3.47%	41	1.38%	*2,969	100.00%
Promedio	91.36%		5.88%		2.77%		100.00%	

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo de recolección abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos Participantes encuestados.

Los Participantes valoraron **La seguridad en la atención brindada por el personal** con un 93.27% de satisfacción, el 4.97% indico estar poco satisfecho y el 1.76% insatisfecho con la seguridad brindada por el personal.

El 89.95% de los Participantes evaluaron de manera positiva el **cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio**, sin embargo, el 7.09% expresó estar poco satisfecho, mientras que el 2.96% insatisfecho. En comparación con el año 2023, este ítem disminuyó por un 0.15%.

Con relación a la **Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)**, el 85.26% de los Participantes reflejaron conformidad, mientras que el 9.05% reveló estar poco satisfecho y el 5.69% se sintió insatisfecho, siendo este el ítem menos valorado por los encuestados.

Los resultados reflejaron que el 87.94% de los encuestados estuvo satisfecho con la **Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional**, un 7.77% poco satisfecho, mientras que el 4.28% indico insatisfacción.

Los datos arrojaron mayor conformidad en algunos ítems vinculados a las informaciones ofrecidas por el personal de atención al cliente y facilitadores, entre ellos están:

- ✓ *Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad* con un **95.15%**.
- ✓ *Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad*, obtuvo el **94.34%** de las respuestas.
- ✓ *Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad* con el **93.59%**.

En la siguiente ilustración se puede observar un incremento de 4.46% para la dimensión fiabilidad en relación al año 2023, el cual alcanzó un 86.9%, sin embargo; se debe mejorar la eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente, ya que inciden en la insatisfacción de los clientes externos.

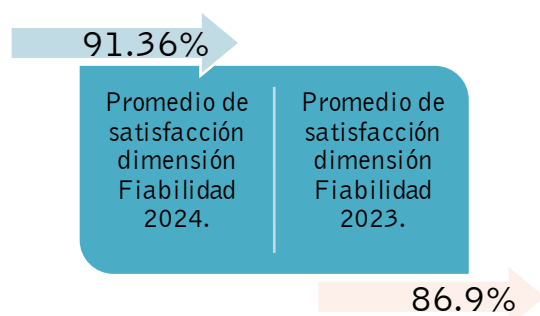
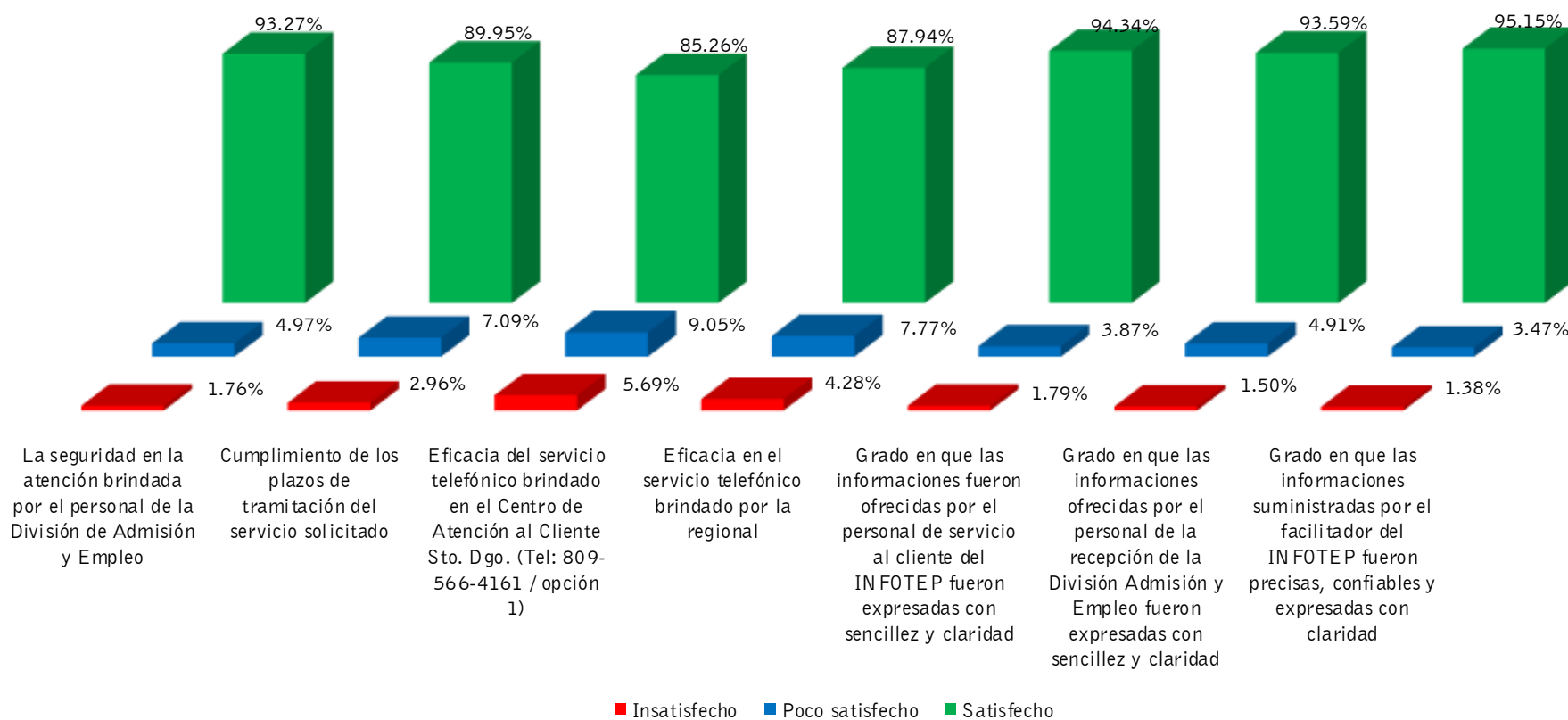


Gráfico 6 - Resultados generales de los Participantes, Dimensión Fiabilidad.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 8

3.1.4 Resultado general de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta.

Cuadro 9 – Resultado general de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	1,835	81.52%	246	10.93%	170	7.55%	*2,251	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	2,060	90.07%	141	6.17%	86	3.76%	*2,287	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	2,372	82.50%	331	11.51%	172	5.98%	*2,875	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	2,457	84.96%	289	9.99%	146	5.05%	*2,892	100.00%
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	2,350	90.35%	175	6.73%	76	2.92%	*2,601	100.00%
Promedio	85.88%		9.07%		5.05%		100.00%	

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

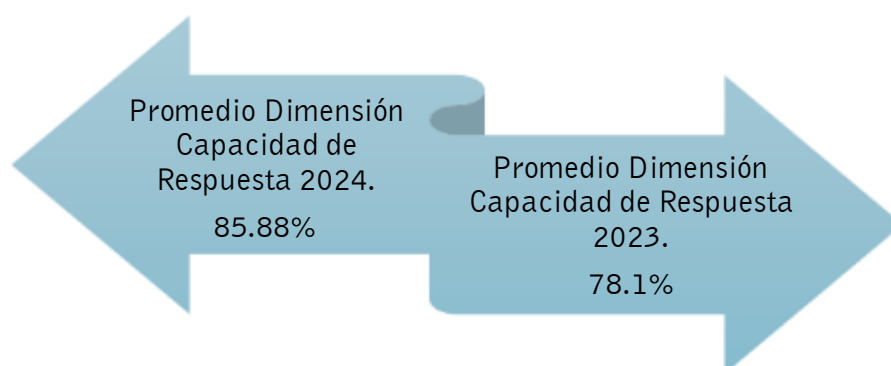
En cuanto al **Tiempo dedicado por el personal que le atendió**, en donde el 90.35% de los Participantes estuvieron satisfechos, mientras que un 6.73% indicaron estar poco satisfechos y un 2.92% insatisfechos.

Mientras que el 90.07% expresó satisfacción con el **Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo**, sin embargo, el 6.07% indico poca satisfacción, un 3.76% insatisfacción.

El 84.96% de los usuarios estuvieron satisfechos con el **Tiempo en que recibieron el servicio solicitado**. Un 9.99% expresó estar poco satisfecho y un 5.05% insatisfecho.

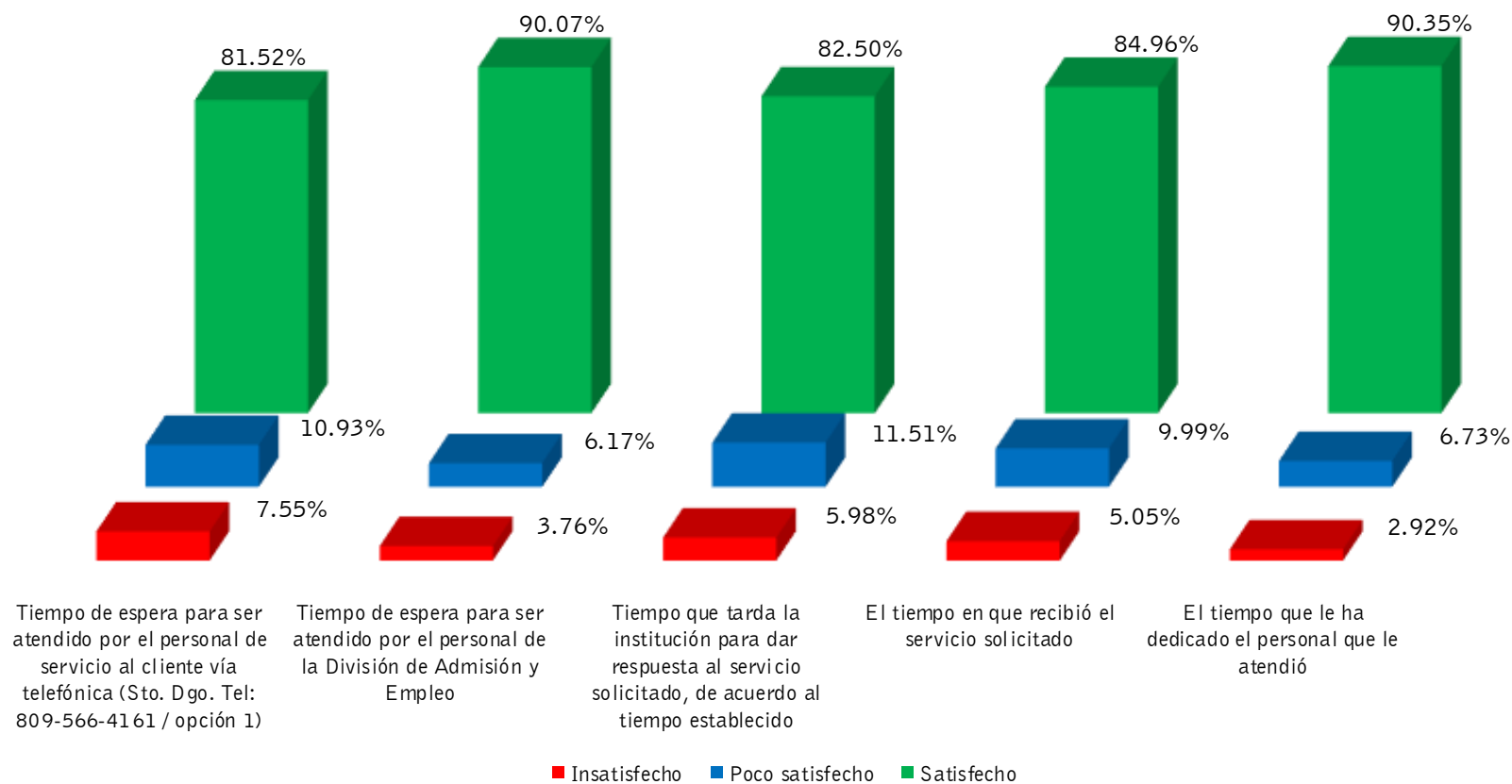
También se evaluó el **Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido**, un 82.50% de los Participantes reflejaron satisfacción en este aspecto evaluado, asimismo el 11.51% poca satisfacción, el 5.98% insatisfacción.

En cuanto a la dimensión de **Capacidad de Respuesta por parte de la institución**, un 81.52% de los Participantes estuvo satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica, el 10.93% se mostró poco satisfecho, y el 7.55% insatisfecho.



Se observa un incremento porcentual de 7.78%, en comparación con el año 2023, sin embargo, algunos ítems presentaron insatisfacción, por lo que se recomienda reducir el tiempo de espera en la atención al cliente y el tiempo de espera de las solicitudes.

Gráfico 7 - Resultados generales de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 9

3.1.5 Resultado general de los Participantes, Dimensión Accesibilidad.

Cuadro 10 – Resultado general de los Participantes, Dimensión Accesibilidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	2,350	90.35%	175	6.73%	76	2.92%	*2,601	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	2,365	90.82%	169	6.49%	70	2.69%	*2,604	100.00%
El horario de atención al público	2,542	91.50%	175	6.30%	61	2.20%	*2,778	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	2,351	90.63%	177	6.82%	66	2.54%	*2,594	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	2,093	89.06%	179	7.62%	78	3.32%	*2,350	100.00%
*Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	2,245	89.19%	204	8.10%	68	2.70%	*2,517	100.00%
Promedio	90.26%		7.01%		2.73%		100.00%	

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

La mayoría de los participantes con un 90.35%, indicaron estar satisfechos con el **contenido de la página Web**. Un 6.73% estuvo poco satisfecho y un 2.92% insatisfecho.

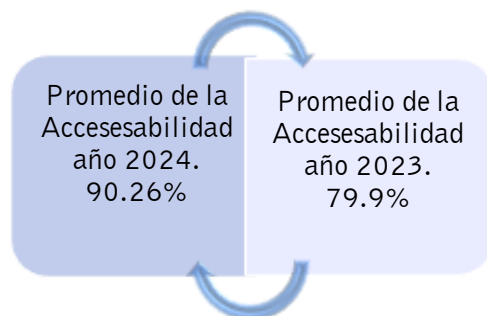
Un 90.82% expresó satisfacción con la **presentación y diseño de la página Web**, mientras que el 6.49% poco satisfecho y un 2.69% insatisfecho.

El 91.50% de los encuestados indico estar satisfecho con el **horario de atención al público**. Un 6.30% poco satisfecho y el 2.20% insatisfecho, lo que mostró una aprobación generalizada de los horarios disponibles.

Asimismo, la **claridad de la información proporcionada en la Web** satisfizo al 90.63% de los Participantes. A su vez el 6.82% manifestó poca satisfacción y un 2.54% insatisfacción.

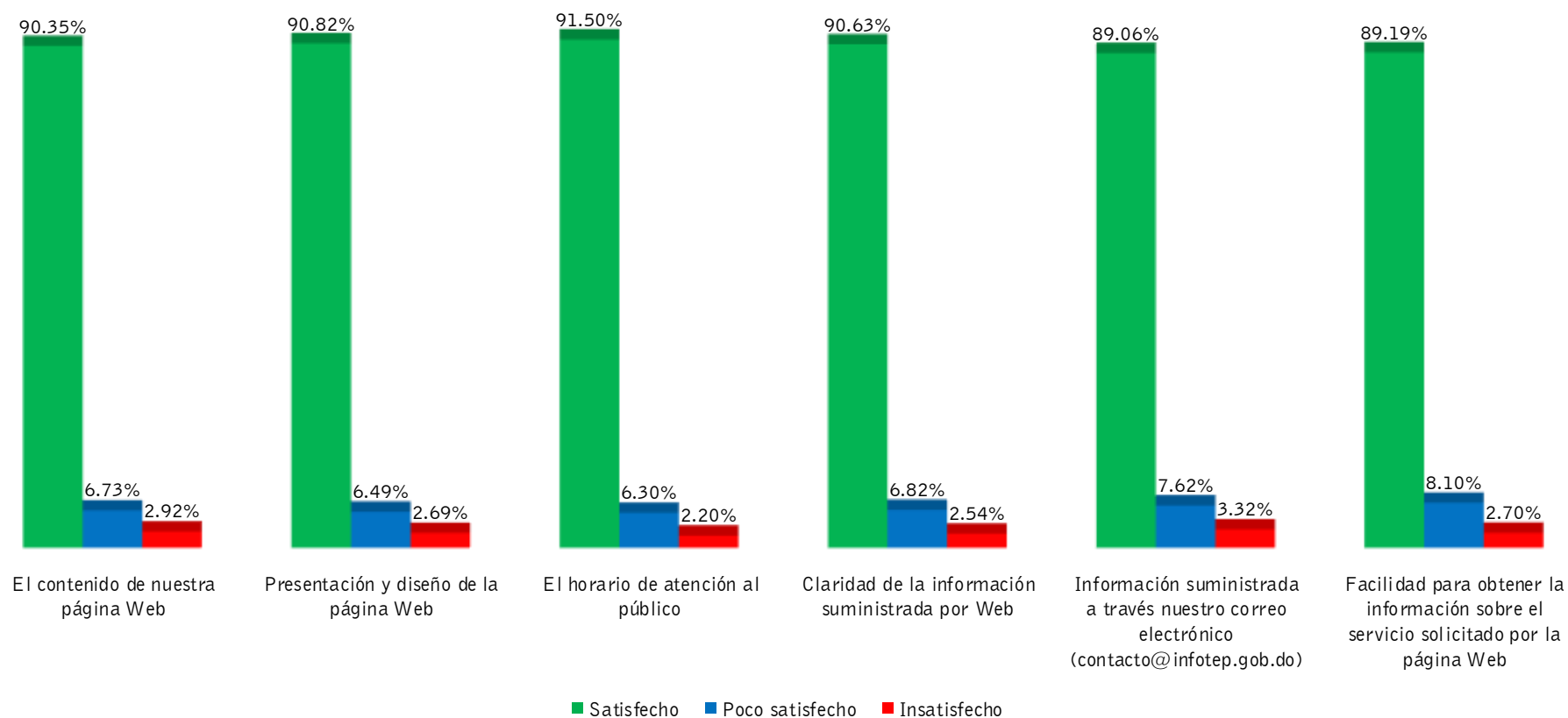
Respecto con la **información recibida por correo electrónico**, un 89.06% de los encuestados estuvo satisfecho, el 7.62% poco satisfecho y un 3.32% insatisfecho.

Un 89.19% de los Participantes encontró fácil **obtener la información sobre el servicio solicitado a través de la página Web**. El 8.10% estuvo poco satisfecho y un 2.70% insatisfecho, indicando que, aunque la mayoría encontraba la información accesible, una minoría experimentó dificultades.



El promedio de satisfacción en esta dimensión superó un 10.36%, en comparación con el año 2023.

Gráfico 8 - Resultados generales de los Participantes, Dimensión Accesibilidad.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 10

3.1.6 Resultado general de los Participantes, Dimensión Amabilidad.

Cuadro 11 – Resultado general de los Participantes, Dimensión Amabilidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	2,660	93.50%	133	4.67%	52	1.83%	*2,845	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	1,995	89.62%	156	7.01%	75	3.37%	*2,226	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	2,827	95.70%	86	2.91%	41	1.39%	*2,954	100.00%
Promedio	92.94%		4.86%		2.19%		100.00%	

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

La gran mayoría de los encuestados, con el 93.50% de las respuestas obtenidas, expresaron satisfacción con el **nivel de amabilidad recibido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo**, mientras que el 4.67% estuvo poco satisfecho y un 1.83% insatisfecho.

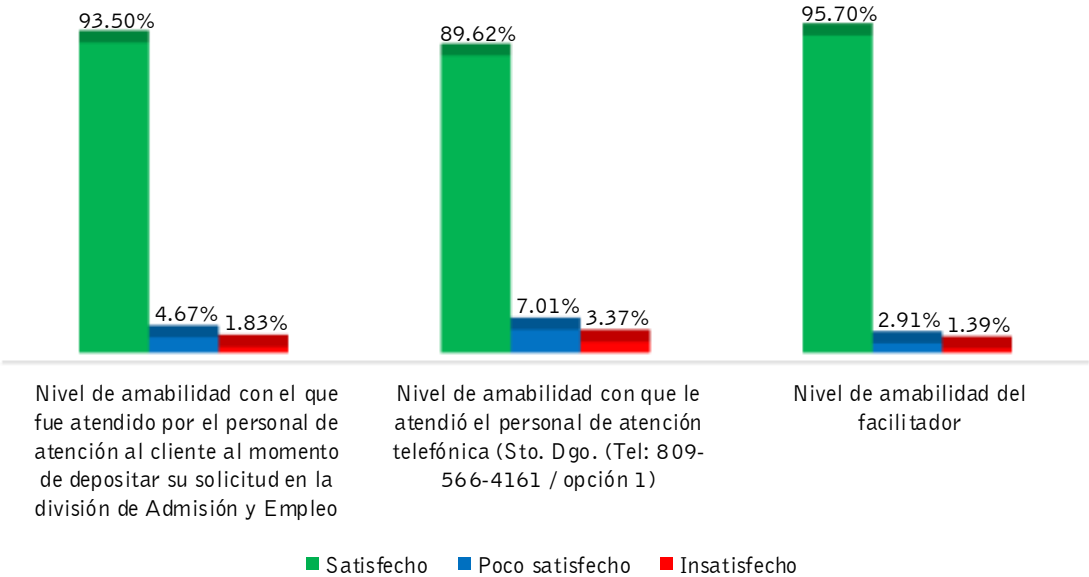
Un 89.62% de los encuestados manifestó satisfacción con el **nivel de amabilidad del personal de atención telefónica**, el 7.01% poco satisfecho y un 3.37% insatisfecho.

El **nivel de amabilidad del facilitador** recibió el mayor porcentaje de satisfacción por parte de los Participantes, con un 95.70%. Solo un 2.91% indicó poca satisfacción y el 1.39% insatisfacción.

El promedio en esta dimensión alcanzó 2.24%, en comparación con el año 2023.



Gráfico 9 - Resultados generales de los Participantes, Dimensión Amabilidad.



Base: 3,018 personas encuestadas
Fuente: cuadro 11

3.1.7 Resultado general de los Participantes, Dimensión Profesionalidad.

Cuadro 12- Resultado general de los Participantes, dimensión Profesionalidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	2,671	94.31%	112	3.95%	49	1.73%	*2,832	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	1,985	90.31%	138	6.28%	75	3.41%	*2,198	100.00%
Promedio	92.31%		5.12%		2.57%		100.00%	

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

La gran mayoría de los encuestados (94.31%) expresaron satisfacción con el nivel de profesionalidad recibido al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo. Mientras que un 3.95% estuvo poco satisfecho y un 1.73% insatisfecho, lo que sugiere un alto nivel de profesionalismo con mínimos márgenes de mejora.

Un 90.31% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el nivel de profesionalidad del personal de atención telefónica. Un 6.28% indicó estar poco satisfecho y un 3.41% insatisfecho.

En comparación con el año 2023, el promedio de esta dimensión alcanzó un 3.09%, de igual manera es importante analizar la profesionalidad hacia el cliente por parte del personal de atención telefónica.

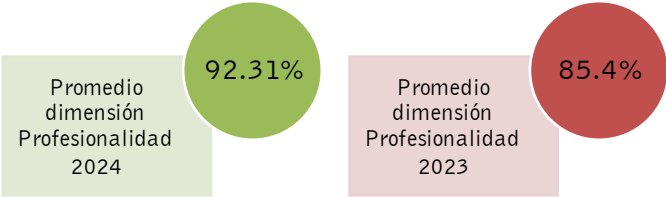
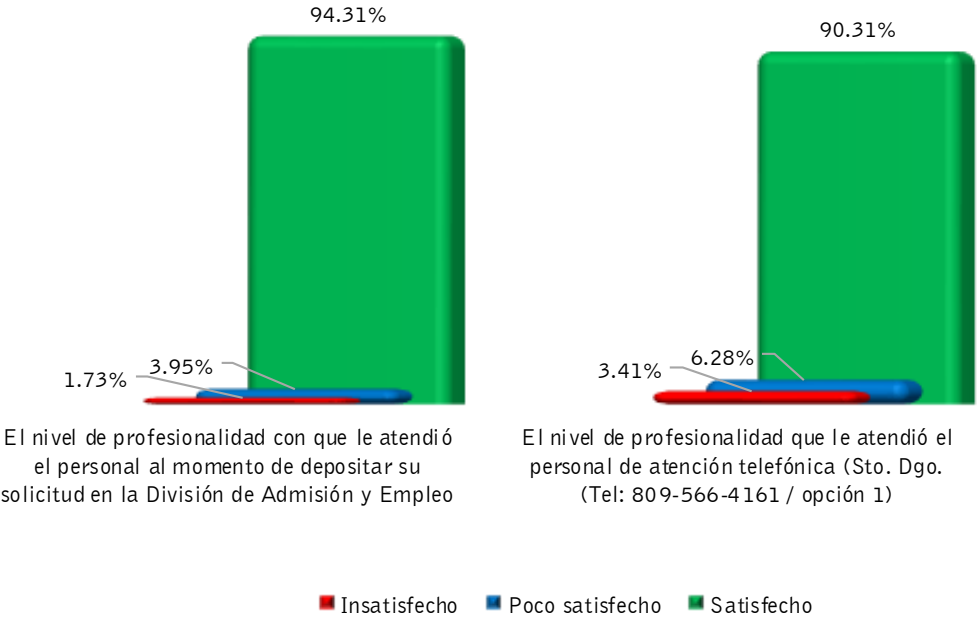


Gráfico 10 - Resultados generales de los Participantes, Dimensión Profesionalidad.



Base: 3,018 personas encuestadas
Fuente: cuadro 12

3.1.8 Resultado general de los Participantes, según el servicio solicitado.

Cuadro 13 - Grado en que los servicios solicitados han cumplido con las expectativas de los Participantes.

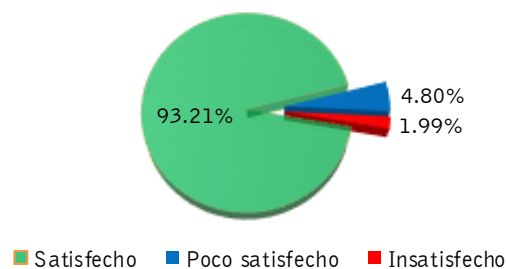
Servicios	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	1,864	61.76%	118	3.91%	48	1.59%	2,030	67.26%
Validación Ocupacional	327	10.83%	2	0.07%	1	0.03%	330	10.93%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	223	7.39%	5	0.17%	3	0.10%	231	7.65%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	38	1.26%	0	0.00%	1	0.03%	39	1.29%
Certificación por competencias	183	6.06%	4	0.13%	0	0.00%	187	6.20%
Formación Dual	102	3.38%	12	0.40%	7	0.23%	121	4.01%
Emprendimiento	76	2.52%	4	0.13%	0	0.00%	80	2.65%
Total	2,813	93.21%	145	4.80%	60	2.00%	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Con relación al **Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas**, esta dimensión alcanzó un promedio de satisfacción de 93.21%, el 4.80% estuvo poco satisfecho y el 2.0% insatisfecho.

Gráfico 11 - Grado en que los servicios solicitados han cumplido con las expectativas de los Participantes.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 13

Cuadro 14 - Grado en que los servicios solicitados por los Participantes, se adecuan a sus necesidades.

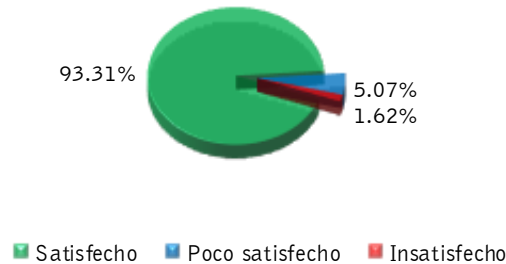
Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	1,869	61.93%	120	3.98%	41	1.36%	2,030	67.26%
Validación Ocupacional	326	10.80%	4	0.13%	0	0.00%	330	10.93%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	218	7.22%	11	0.36%	2	0.07%	231	7.65%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	37	1.23%	1	0.03%	1	0.03%	39	1.29%
Certificación por competencias	184	6.10%	3	0.10%	0	0.00%	187	6.20%
Formación Dual	103	3.41%	13	0.43%	5	0.17%	121	4.01%
Emprendimiento	79	2.62%	1	0.03%	0	0.00%	80	2.65%
Total	2,816	93.31%	153	5.10%	49	1.62%	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Respecto al **Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades**, esta dimensión alcanzó un promedio de satisfacción de 93.31%, un 5.1% poco satisfecho y el 1.62% insatisfecho.

Gráfico 12 - Grado en que los servicios solicitados por los Participantes, se adecuan a sus necesidades.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 14

Cuadro 15 – Valoración de los servicios recibidos por los Participantes.

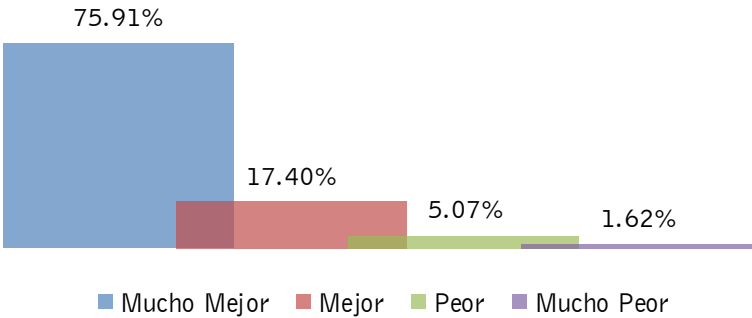
Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	1,784	59.11%	85	2.82%	120	3.98%	41	1.36%	2,030	67.26%
Validación Ocupacional	75	2.49%	251	8.32%	4	0.13%	0	0.00%	330	10.93%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	101	3.35%	117	3.88%	11	0.36%	2	0.07%	231	7.65%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	36	1.19%	1	0.03%	1	0.03%	1	0.03%	39	1.29%
Certificación por competencias	149	4.94%	35	1.16%	3	0.10%	0	0.00%	187	6.20%
Formación Dual	76	2.52%	27	0.89%	13	0.43%	5	0.17%	121	4.01%
Emprendimiento	70	2.32%	9	0.30%	1	0.03%	0	0.00%	80	2.65%
Total	2,291	75.9%	525	17.4%	153	5.07%	49	1.62%	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo de recolección abril-mayo del 2024.

En general, el 75.9% de los encuestados percibió los servicios como "Mucho Mejor", el 17.40% lo calificó como "Mejor", mientras que el 5.07% como "Peor" y, finalmente el 1.62% como "Mucho Peor".

Gráfico 13– Valoración de los servicios recibidos por los Participantes.



Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: cuadro 15

3.2 Presentación de los resultados por Regionales.

3.2.1 Resultados de los Participantes, Dirección Regional Metropolitana. (DRM)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la Dirección Regional Metropolitana, se obtuvo una muestra de 988 Participantes.

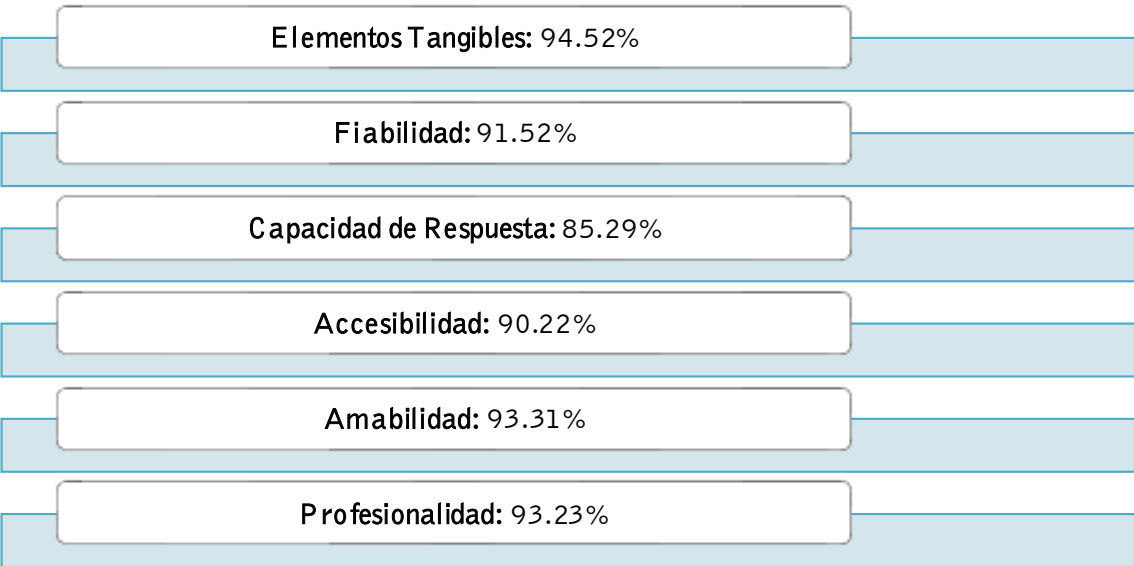
Cuadro 16 – Distribución de los Participantes, según el servicio solicitado en la (DRM).

Servicios	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	664	67.21%
Validación Ocupacional	84	8.50%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	74	7.49%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	7	0.71%
Certificación por competencias	84	8.50%
Formación Dual	58	5.87%
Emprendimiento	17	1.72%
Total	988	100.00%

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Promedio de Satisfacción General de la Dirección Regional Metropolitana, por cada dimensión evaluada 91.35%



Cuadro 17 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles en la (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	899	92.78%	49	5.06%	21	2.17%	*969	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	934	96.69%	21	2.17%	11	1.14%	*966	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	936	96.59%	21	2.17%	12	1.24%	*969	100.00%
Modernización de las instalaciones	850	90.04%	67	7.10%	27	2.86%	*944	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	886	95.27%	35	3.76%	9	0.97%	*930	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	856	95.75%	29	3.24%	9	1.01%	*894	100.00%
Promedio	94.52%		3.92%		1.56%		100.00%	

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 18 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	877	94.50%	41	4.42%	10	1.08%	*928	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	854	89.24%	73	7.63%	30	3.13%	*957	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	676	86.45%	71	9.08%	35	4.48%	*782	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	659	86.14%	73	9.54%	33	4.31%	*765	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	878	95.23%	27	2.93%	17	1.84%	*922	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	857	94.18%	43	4.73%	10	1.10%	*910	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	915	94.92%	39	4.05%	10	1.04%	*964	100.00%
Promedio	91.52%		6.05%		2.43%		100.00%	

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

Cuadro 19 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta en la (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	623	82.96%	79	10.52%	49	6.52%	*751	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	707	91.82%	40	5.19%	23	2.99%	*770	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	766	81.84%	110	11.75%	60	6.41%	*936	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	794	84.56%	93	9.90%	52	5.54%	*939	100.00%
Promedio	85.29%		9.34%		5.36%		100.00%	

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM). cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

Cuadro 20 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	748	90.89%	59	7.17%	16	1.94%	*823	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	743	90.28%	64	7.78%	16	1.94%	*823	100.00%
El horario de atención al público	828	92.10%	57	6.34%	14	1.56%	*899	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	749	91.12%	55	6.69%	18	2.19%	*822	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	626	88.29%	58	8.18%	25	3.53%	*709	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	703	88.65%	70	8.83%	20	2.52%	*793	100.00%
Promedio	90.22%		7.50%		2.28%		100.00%	

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

Cuadro 21 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	865	94.54%	39	4.26%	11	1.20%	*915	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	669	90.41%	54	7.30%	17	2.30%	*740	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	911	94.99%	38	3.96%	10	1.04%	*959	100.00%
Promedio	93.31%		5.17%		1.51%		100.00%	

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

Cuadro 22 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	860	94.61%	37	4.07%	12	1.32%	*909	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	676	91.85%	42	5.71%	18	2.45%	*736	100.00%
Promedio	93.23%		4.89%		1.88%		100.00%	

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo de recolección abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los participantes encuestados.

Cuadro 23 – Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades de los Participantes en la (DRM).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	11	1.11%	43	4.35%	610	61.74%	664	67.21%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	84	8.50%	84	8.50%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	0	0.00%	74	7.49%	74	7.49%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	7	0.71%	7	0.71%
Certificación por competencias	0	0.00%	0	0.00%	84	8.50%	84	8.50%
Formación Dual	2	0.20%	10	1.01%	46	4.66%	58	5.87%
Emprendimiento	0	0.00%	1	0.10%	16	1.62%	17	1.72%
Total	13	1.3%	54	5.47%	921	93.22%	988	100.00%

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 24 – Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas de los Participantes. (DRM).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	7	0.71%	50	5.06%	607	61.44%	664	67.21%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	84	8.50%	84	8.50%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	1	0.10%	73	7.39%	74	7.49%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	7	0.71%	7	0.71%
Certificación por competencias	0	0.00%	0	0.00%	84	8.50%	84	8.50%
Formación Dual	3	0.30%	8	0.81%	47	4.76%	58	5.87%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	17	1.72%	17	1.72%
Total	10	1.0%	59	6.0%	919	93.02%	988	100.00%

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 25 – Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en la (DRM).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	532	53.85%	75	7.59%	50	5.06%	7	0.71%	664	67.21%
Validación Ocupacional	3	0.30%	81	8.20%	0	0.00%	0	0.00%	84	8.50%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	10	1.01%	63	6.38%	1	0.10%	0	0.00%	74	7.49%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	6	0.61%	1	0.10%	0	0.00%	0	0.00%	7	0.71%
Certificación por competencias	51	5.16%	33	3.34%	0	0.00%	0	0.00%	84	8.50%
Formación Dual	25	2.53%	22	2.23%	8	0.81%	3	0.30%	58	5.87%
Emprendimiento	9	0.91%	8	0.81%	0	0.00%	0	0.00%	17	1.72%
Total	636	64.4%	283	28.6%	59	5.97%	10	1.01%	988	100.00%

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

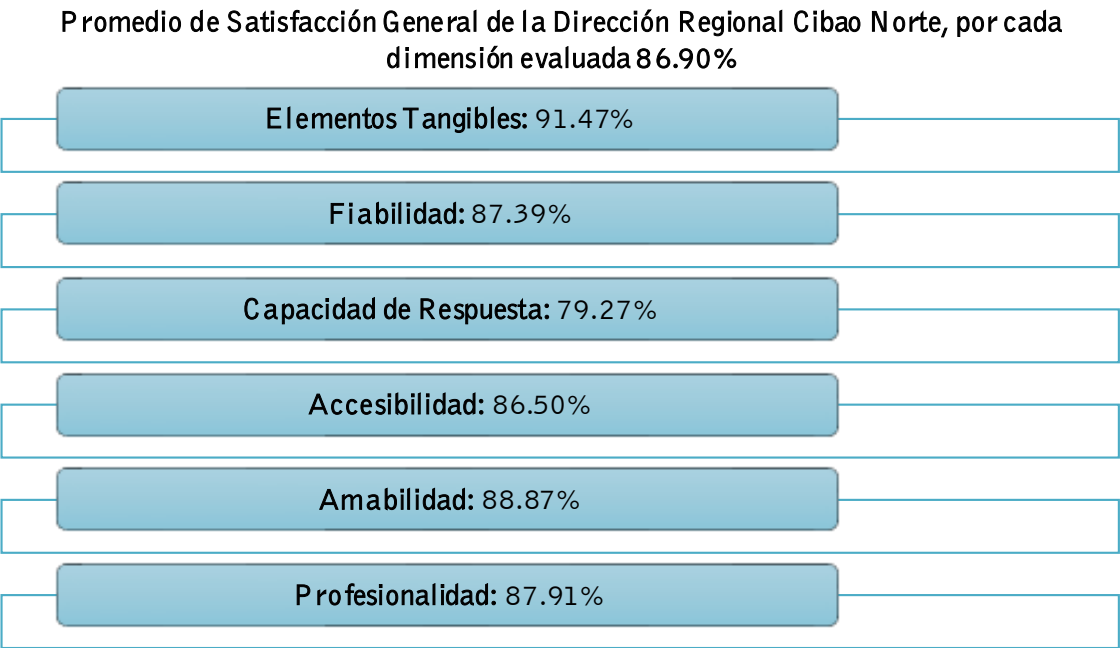
3.2.2 Resultados de los Participantes Dirección Regional Cibao Norte (DRCN).

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Norte, se encuestaron un total de 585 Participantes.

Cuadro 26 – Distribución de los Participantes, según el servicio solicitado en la (DRCN).

Servicio	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	448	76.58%
Validación Ocupacional	36	6.15%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	49	8.38%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	13	2.22%
Certificación por competencias	6	1.03%
Formación Dual	19	3.25%
Emprendimiento	14	2.39%
Total	585	100.00%

Base: 585 personas encuestadas
Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.



Cuadro 27 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	506	88.62%	42	7.36%	23	4.02%	*571	99.99%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	535	93.86%	20	3.51%	15	2.63%	*570	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	550	95.65%	15	2.61%	10	1.74%	*575	100.00%
Modernización de las instalaciones	487	84.84%	63	10.98%	24	4.18%	*574	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	527	92.29%	29	5.08%	15	2.63%	*571	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	506	93.53%	24	4.44%	11	2.03%	*541	100.00%
Promedio	91.47%		5.66%		2.87%		100.00%	

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 28 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	517	90.23%	37	6.46%	19	3.32%	*573	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	491	85.84%	57	9.97%	24	4.20%	*572	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/ opción 1)	347	78.51%	51	11.54%	44	9.95%	*442	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	417	81.93%	55	10.81%	37	7.27%	*509	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	518	91.04%	36	6.33%	15	2.64%	*569	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	514	91.46%	35	6.23%	13	2.31%	*562	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	538	92.76%	29	5.00%	13	2.24%	*580	100.00%
Promedio	87.39%		8.05%		4.56%		100.00%	

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los Participantes encuestados.

Cuadro 29 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	316	74.00%	58	13.58%	53	12.41%	*427	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	371	85.09%	37	8.49%	28	6.42%	*436	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	441	77.50%	82	14.41%	46	8.08%	*569	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	458	80.49%	73	12.83%	38	6.68%	*569	100.00%
Promedio	79.27%		12.33%		8.40%		100.00%	

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 30 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	463	86.06%	50	9.29%	25	4.65%	*538	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	472	87.41%	43	7.96%	25	4.63%	*540	100.00%
El horario de atención al público	472	87.25%	44	8.13%	25	4.62%	*541	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	467	88.45%	41	7.77%	20	3.79%	*528	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	411	85.09%	49	10.14%	23	4.76%	*483	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	433	84.74%	54	10.57%	24	4.70%	*511	100.00%
Promedio	86.50%		8.98%		4.52%		100.00%	

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 31 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	506	90.20%	36	6.42%	19	3.39%	*561	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	348	82.66%	44	10.45%	29	6.89%	*421	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	541	93.76%	22	3.81%	14	2.43%	*577	100.00%
Promedio	88.87%		6.89%		4.23%		100.00%	

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

Cuadro 32 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	511	90.93%	35	6.23%	16	2.85%	*562	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	354	84.89%	41	9.83%	22	5.28%	*417	100.00%
Promedio	87.91%		8.03%		4.06%		100.00%	

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 33 – Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de los Participantes en la (DRCN).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	14	0	35	0	399	1	448	1
Validación Ocupacional	0	0	1	0	35	0	36	0
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0	2	0	47	0	49	0
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	1	0	0	0	12	0	13	0
Certificación por competencias	0	0	1	0	5	0	6	0
Formación Dual	3	0	1	0	15	0	19	0
Emprendimiento	0	0	1	0	13	0	14	0
Total	18	3.1%	41	7.01%	526	89.91%	585	100.00%

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 34 – Grado en que el servicio solicitado se adecua a las necesidades de los Participantes en la (DRCN)

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	12	2.05%	30	5.13%	406	69.40%	448	76.58%
Validación Ocupacional	0	0.00%	1	0.17%	35	5.98%	36	6.15%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	3	0.51%	46	7.86%	49	8.38%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	1	0.17%	0	0.00%	12	2.05%	13	2.22%
Certificación por competencias	0	0.00%	1	0.17%	5	0.85%	6	1.03%
Formación Dual	1	0.17%	2	0.34%	16	2.74%	19	3.25%
Emprendimiento	0	0.00%	1	0.17%	13	2.22%	14	2.39%
Total	14	2.4%	38	6.50%	533	91.11%	585	100.00%

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 35 – Valoración del servicio recibido por los Participantes. (DRCN).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	405	69.23%	1	0.17%	30	5.13%	12	2.05%	448	76.58%
Validación Ocupacional	14	2.39%	21	3.59%	1	0.17%	0	0.00%	36	6.15%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	26	4.44%	20	3.42%	3	0.51%	0	0.00%	49	8.38%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	12	2.05%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.17%	13	2.22%
Certificación por competencias	4	0.68%	1	0.17%	1	0.17%	0	0.00%	6	1.03%
Formación Dual	16	2.74%	0	0.00%	2	0.34%	1	0.17%	19	3.25%
Emprendimiento	12	2.05%	1	0.17%	1	0.17%	0	0.00%	14	2.39%
Total	489	83.6%	44	7.5%	38	6.50%	14	2.39%	585	100.00%

Base: 585 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

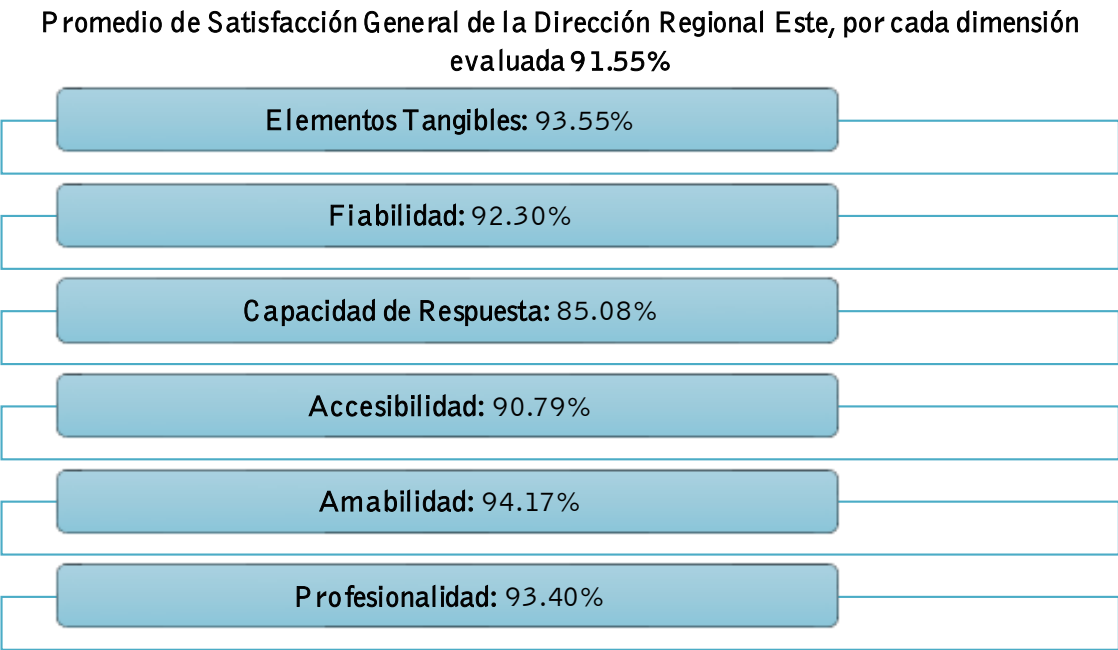
3.2.3 Resultados de los Participantes Dirección Regional Este (DRE)

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Este, se encuestaron un total de 341 Participantes.

Cuadro 36 - Distribución de los Participantes, según el servicio solicitado. (DRE).

servicio	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	213	62.46%
Validación Ocupacional	56	16.42%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	28	8.21%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	4	1.17%
Certificación por competencias	14	4.11%
Formación Dual	9	2.64%
Emprendimiento	17	4.99%
Total	341	100.00%

Base: 341 personas encuestadas
Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.



Cuadro 37 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles. (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	306	91.34%	19	5.67%	10	2.99%	*335	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	324	96.72%	6	1.79%	5	1.49%	*335	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	326	96.17%	8	2.36%	5	1.47%	*339	100.00%
Modernización de las instalaciones	306	91.62%	18	5.39%	10	2.99%	*334	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	304	91.57%	19	5.72%	9	2.71%	*332	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	308	93.90%	14	4.27%	6	1.83%	*328	100.00%
Promedio	93.55%		4.20%		2.25%		100.00%	

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

Cuadro 38 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	302	91.52%	23	6.97%	5	1.52%	*330	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	298	90.30%	22	6.67%	10	3.03%	*330	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/ opción 1)	221	88.05%	14	5.58%	16	6.37%	*251	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	268	90.24%	14	4.71%	15	5.05%	*297	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	320	95.81%	9	2.69%	5	1.50%	*334	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	316	94.89%	12	3.60%	5	1.50%	*333	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	323	95.28%	11	3.24%	5	1.47%	*339	100.00%
Promedio	92.30%		4.78%		2.92%		100.00%	

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 39 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta. (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	209	82.94%	22	8.73%	21	8.33%	*252	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	227	90.08%	15	5.95%	10	3.97%	*252	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	264	82.24%	33	10.28%	24	7.48%	*321	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	273	85.05%	31	9.66%	17	5.30%	*321	100.00%
Promedio	85.08%		8.66%		6.27%		100.00%	

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los participantes encuestados.

Cuadro 40 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	273	89.80%	18	5.92%	13	4.28%	*304	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	280	92.11%	15	4.93%	9	2.96%	*304	100.00%
El horario de atención al público	294	91.30%	20	6.21%	8	2.48%	*322	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	275	90.76%	19	6.27%	9	2.97%	*303	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	252	90.65%	18	6.47%	8	2.88%	*278	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	264	90.10%	20	6.83%	9	3.07%	*293	100.00%
Promedio	90.79%		6.11%		3.11%		100.00%	

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 41 - Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	304	93.25%	15	4.60%	7	2.15%	*326	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	228	91.94%	11	4.44%	9	3.63%	*248	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	326	97.31%	4	1.19%	5	1.49%	*335	100.00%
Promedio	94.17%		3.41%		2.42%		100.00%	

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo de recolección abril-mayo del 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 42 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	310	95.98%	8	2.48%	5	1.55%	*323	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	218	90.83%	12	5.00%	10	4.17%	*240	100.00%
Promedio	93.40%		3.74%		2.86%		100.00%	

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 43 - Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de los Participantes. (DRE).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	6	1.76%	13	3.81%	194	56.89%	213	62.46%
Validación Ocupacional	1	0.29%	1	0.29%	54	15.84%	56	16.42%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	1	0.29%	1	0.29%	26	7.62%	28	8.21%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	4	1.17%	4	1.17%
Certificación por competencias	0	0.00%	0	0.00%	14	4.11%	14	4.11%
Formación Dual	1	0.29%	0	0.00%	8	2.35%	9	2.64%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	17	4.99%	17	4.99%
Total	9	2.6%	15	4.40%	317	92.96%	341	100.00%

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 44 - Grado en que el servicio solicitado se adecua a las necesidades de los Participantes. (DRE).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	6	1.76%	12	3.52%	195	57.18%	213	62.46%
Validación Ocupacional	0	0.00%	2	0.59%	54	15.84%	56	16.42%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	1	0.29%	0	0.00%	27	7.92%	28	8.21%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	4	1.17%	4	1.17%
Certificación por competencias	0	0.00%	0	0.00%	14	4.11%	14	4.11%
Formación Dual	0	0.00%	1	0.29%	8	2.35%	9	2.64%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	17	4.99%	17	4.99%
Total	7	2.1%	15	4.40%	319	93.55%	341	100.00%

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 45 - Valoración del servicio solicitado por los Participantes. (DRE).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	194	56.89%	1	0.29%	12	3.52%	6	1.76%	213	62.46%
Validación Ocupacional	12	3.52%	42	12.32%	2	0.59%	0	0.00%	56	16.42%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	25	7.33%	2	0.59%	0	0.00%	1	0.29%	28	8.21%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	4	1.17%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	1.17%
Certificación por competencias	14	4.11%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	14	4.11%
Formación Dual	7	2.05%	1	0.29%	1	0.29%	0	0.00%	9	2.64%
Emprendimiento	17	4.99%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	17	4.99%
Total	273	80.1%	46	13.5%	15	4.40%	7	2.05%	341	100.00%

Base: 341 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

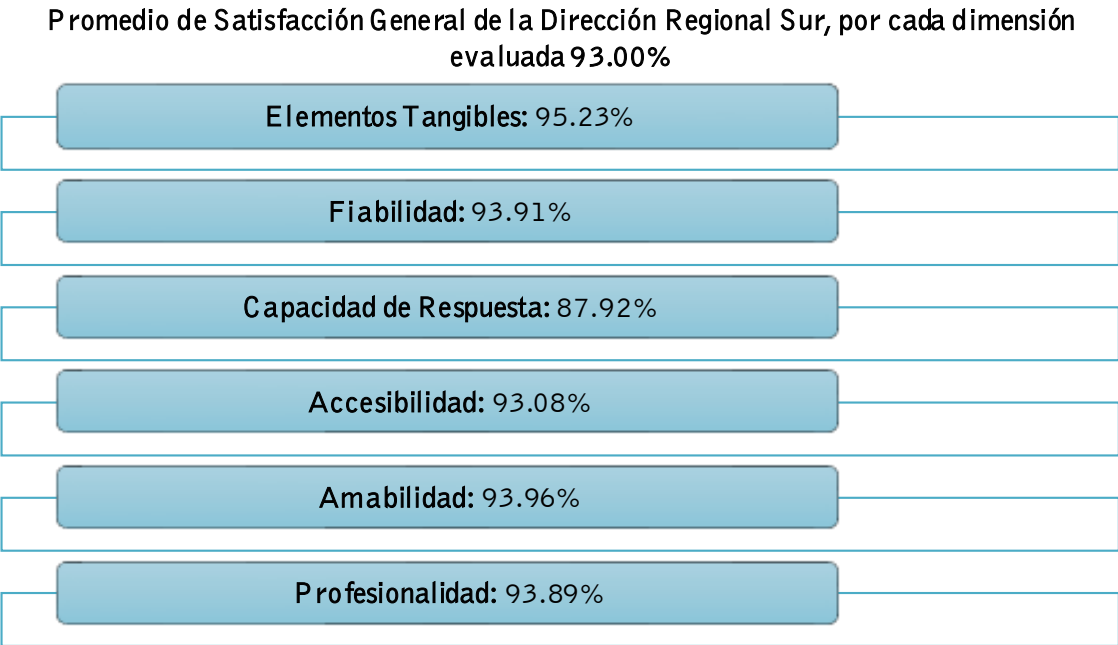
3.2.4 Resultados de los Participantes Dirección Regional Sur (DRS).

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Sur (DRS), se encuestaron un total de 456 Participantes.

Cuadro 46 – Servicio solicitado por los Participantes (DRS).

Servicio	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	278	60.96%
Validación Ocupacional	80	17.54%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	50	10.96%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	3	0.66%
Certificación por competencias	30	6.58%
Formación Dual	4	0.88%
Emprendimiento	11	2.41%
Total	456	100.00%

Base: 456 personas encuestadas
Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.



Cuadro 47 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles. (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	425	93.82%	17	3.75%	11	2.43%	*453	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	434	96.23%	9	2.00%	8	1.77%	*451	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	443	97.79%	5	1.10%	5	1.10%	*453	100.00%
Modernización de las instalaciones	421	93.14%	22	4.87%	9	1.99%	*452	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	426	94.46%	20	4.43%	5	1.11%	*451	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	428	95.96%	12	2.69%	6	1.35%	*446	100.00%
Promedio	95.23%		3.14%		1.63%		100.00%	

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 48 – Resultados de los Participantes Dimensión Fiabilidad. (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	424	94.43%	19	4.23%	6	1.34%	*449	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	420	92.72%	25	5.52%	8	1.77%	*453	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	273	86.12%	31	9.78%	13	4.10%	*317	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	393	94.02%	21	5.02%	4	0.96%	*418	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	439	96.91%	12	2.65%	2	0.44%	*453	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	430	95.34%	17	3.77%	4	0.89%	*451	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	445	97.80%	6	1.32%	4	0.88%	*455	100.00%
Promedio	93.91%		4.61%		1.48%		100.00%	

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 49 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	260	84.97%	35	11.44%	11	3.59%	*306	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	281	90.65%	23	7.42%	6	1.94%	*310	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	378	86.70%	40	9.17%	18	4.13%	*436	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	395	89.37%	30	6.79%	17	3.85%	*442	100.00%
Promedio	87.92%		8.70%		3.38%		100.00%	

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 50 – Resultados de los Participantes Dimensión Accesibilidad (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	371	92.98%	20	5.01%	8	2.01%	*399	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	379	94.51%	16	3.99%	6	1.50%	*401	100.00%
El horario de atención al público	412	94.71%	19	4.37%	4	0.92%	*435	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	367	92.21%	27	6.78%	4	1.01%	*398	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	339	92.12%	22	5.98%	7	1.90%	*368	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	365	91.94%	28	7.05%	4	1.01%	*397	100.00%
Promedio	93.08%		5.53%		1.39%		100.00%	

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 51 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	416	94.76%	20	4.56%	3	0.68%	*439	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/ opción 1)	275	89.58%	28	9.12%	4	1.30%	*307	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	438	97.55%	8	1.78%	3	0.67%	*449	100.00%
Promedio	93.96%		5.15%		0.88%		100.00%	

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 52 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	422	95.69%	16	3.63%	3	0.68%	*441	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/ opción 1)	279	92.08%	16	5.28%	8	2.64%	*303	100.00%
Promedio	93.89%		4.45%		1.66%		100.00%	

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 53 – Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de los Participantes (DRS).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	3	0.66%	6	1.32%	269	58.99%	278	60.96%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	80	17.54%	80	17.54%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	2	0.44%	0	0.00%	48	10.53%	50	10.96%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	3	0.66%	3	0.66%
Certificación por competencias	0	0.00%	1	0.22%	29	6.36%	30	6.58%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	4	0.88%	4	0.88%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	11	2.41%	11	2.41%
Total	5	1.1%	7	1.54%	444	97.37%	456	100.00%

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 54 – Grado en que el servicio solicitado se adecua a las necesidades de los Participantes (DRS).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	2	0.44%	10	2.19%	266	58.33%	278	60.96%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	80	17.54%	80	17.54%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	1	0.22%	4	0.88%	45	9.87%	50	10.96%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	3	0.66%	3	0.66%
Certificación por competencias	0	0.00%	1	0.22%	29	6.36%	30	6.58%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	4	0.88%	4	0.88%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	11	2.41%	11	2.41%
Total	3	0.7%	15	3.29%	438	96.05%	456	100.00%

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 55 – Valoración del servicio solicitado por los Participantes (DRS).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	264	57.89%	2	0.44%	10	2.19%	2	0.44%	278	60.96%
Validación Ocupacional	13	2.85%	67	14.69%	0	0.00%	0	0.00%	80	17.54%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	19	4.17%	26	5.70%	4	0.88%	1	0.22%	50	10.96%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	3	0.66%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	0.66%
Certificación por competencias	28	6.14%	1	0.22%	1	0.22%	0	0.00%	30	6.58%
Formación Dual	4	0.88%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	0.88%
Emprendimiento	11	2.41%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	11	2.41%
Total	342	75.0%	96	21.1%	15	3.29%	3	0.66%	456	100.00%

Base: 456 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

3.2.5 Resultados de los Participantes Dirección Regional Cibao Sur (DRCS).

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS), se encuestaron un total de 208 Participantes.

Cuadro 56 - Servicio solicitado por los Participantes (DRCS).

Servicio	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	117	56.25%
Validación Ocupacional	42	20.19%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	10	4.81%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	2	0.96%
Certificación por competencias	20	9.62%
Formación Dual	8	3.85%
Emprendimiento	9	4.33%
Total	208	100.00%

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Promedio de Satisfacción General de la Dirección Regional Cibao Sur, por cada dimensión evaluada 93.46%



Cuadro 57 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles (DRCS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	195	95.12%	7	3.41%	3	1.46%	*205	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	200	97.56%	3	1.46%	2	0.98%	*205	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	201	98.05%	2	0.98%	2	0.98%	*205	100.00%
Modernización de las instalaciones	193	94.61%	9	4.41%	2	0.98%	*204	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	196	96.55%	5	2.46%	2	0.99%	*203	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	196	97.51%	4	1.99%	1	0.50%	*201	100.00%
Promedio	96.57%		2.45%		0.98%		100.00%	

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 58 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	193	95.54%	6	2.97%	3	1.49%	*202	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	196	96.08%	4	1.96%	4	1.96%	*204	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/ opción 1)	164	88.65%	13	7.03%	8	4.32%	*185	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	177	93.16%	8	4.21%	5	2.63%	*190	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	193	96.50%	4	2.00%	3	1.50%	*200	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	191	94.55%	9	4.46%	2	0.99%	*202	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	196	97.03%	4	1.98%	2	0.99%	*202	100.00%
Promedio	94.50%		3.51%		1.98%		100.00%	

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos Participantes encuestados.

Cuadro 59 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta (DRCS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	156	86.67%	14	7.78%	10	5.56%	*180	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	163	91.06%	8	4.47%	8	4.47%	*179	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	176	89.34%	14	7.11%	7	3.55%	*197	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	179	89.05%	14	6.97%	8	3.98%	*201	100.00%
Promedio	89.03%		6.58%		4.39%		100.00%	

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 60 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	156	93.41%	7	4.19%	4	2.40%	*167	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	155	92.81%	7	4.19%	5	2.99%	*167	100.00%
El horario de atención al público	163	93.14%	9	5.14%	3	1.71%	*175	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	152	91.02%	10	5.99%	5	2.99%	*167	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	153	92.17%	8	4.82%	5	3.01%	*166	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	152	91.57%	9	5.42%	5	3.01%	*166	100.00%
Promedio	92.35%		4.96%		2.69%		100.00%	

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 61 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	188	93.53%	9	4.48%	4	1.99%	*201	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	164	93.18%	6	3.41%	6	3.41%	*176	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	201	97.10%	4	1.93%	2	0.97%	*207	100.00%
Promedio	94.61%		3.27%		2.12%		100.00%	

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 62 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	190	95.00%	8	4.00%	2	1.00%	*200	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	158	92.40%	7	4.09%	6	3.51%	*171	100.00%
Promedio	93.70%		4.05%		2.25%		100.00%	

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 63 – Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de los Participantes. (DRCS).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	5	2.40%	5	2.40%	107	51.44%	117	56.25%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	42	20.19%	42	20.19%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	1	0.48%	9	4.33%	10	4.81%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	2	0.96%	2	0.96%
Certificación por competencias	0	0.00%	1	0.48%	19	9.13%	20	9.62%
Formación Dual	0	0.00%	1	0.48%	7	3.37%	8	3.85%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	9	4.33%	9	4.33%
Total	5	2.4%	8	3.85%	195	93.75%	208	100.00%

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 64 – Grado en que el servicio solicitado se adecua a las necesidades de los Participantes. (DRCS).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	4	1.92%	3	1.44%	110	52.88%	117	56.25%
Validación Ocupacional	0	0.00%	1	0.48%	41	19.71%	42	20.19%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	1	0.48%	9	4.33%	10	4.81%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	2	0.96%	2	0.96%
Certificación por competencias	0	0.00%	1	0.48%	19	9.13%	20	9.62%
Formación Dual	0	0.00%	1	0.48%	7	3.37%	8	3.85%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	9	4.33%	9	4.33%
Total	4	1.9%	7	3.37%	197	94.71%	208	100.00%

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 65 – Valoración del servicio solicitado por los Participantes (DRCS).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	109	52.40%	1	0.48%	3	1.44%	4	1.92%	117	56.25%
Validación Ocupacional	25	12.02%	16	7.69%	1	0.48%	0	0.00%	42	20.19%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	9	4.33%	0	0.00%	1	0.48%	0	0.00%	10	4.81%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	2	0.96%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.96%
Certificación por competencias	19	9.13%	0	0.00%	1	0.48%	0	0.00%	20	9.62%
Formación Dual	5	2.40%	2	0.96%	1	0.48%	0	0.00%	8	3.85%
Emprendimiento	9	4.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	4.33%
Total	178	85.6%	19	9.1%	7	3.37%	4	1.92%	208	100.00%

Base: 208 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

3.2.6 Resultados de los Participantes Dirección Regional Oriental (DRO).

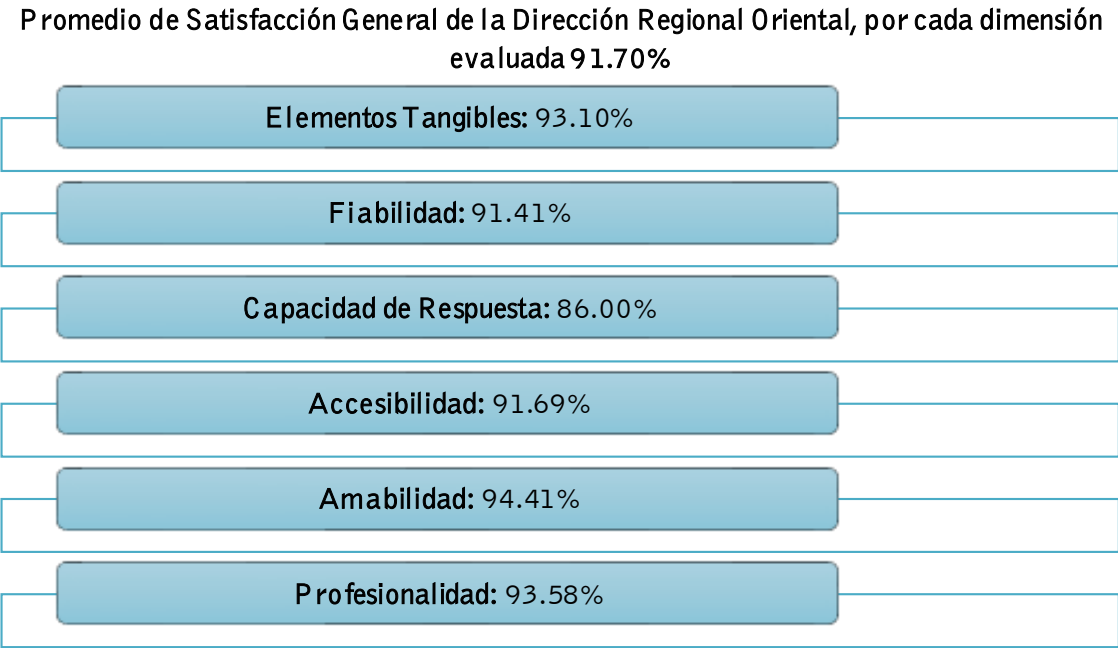
Resultados obtenidos en la Dirección Regional Oriental (DRO), se encuestaron un total de 338 Participantes.

Cuadro 66 – Servicio solicitado por los Participantes (DRO).

Servicio	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	233	68.93%
Validación Ocupacional	31	9.17%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	17	5.03%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	7	2.07%
Certificación por competencias	23	6.80%
Formación Dual	21	6.21%
Emprendimiento	6	1.78%
Total	338	100.0%

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.



Cuadro 67 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	292	89.30%	26	7.95%	9	2.75%	*327	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	309	94.50%	12	3.67%	6	1.83%	*327	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	321	96.98%	6	1.81%	4	1.21%	*331	100.00%
Modernización de las instalaciones	287	88.85%	26	8.05%	10	3.10%	*323	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	293	93.61%	15	4.79%	5	1.60%	*313	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	287	95.35%	11	3.65%	3	1.00%	*301	100.00%
Promedio	93.10%		4.99%		1.91%		100.00%	

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 68 - Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	301	93.77%	15	4.67%	5	1.56%	*321	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	291	90.09%	24	7.43%	8	2.48%	*323	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	229	86.74%	25	9.47%	10	3.79%	*264	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	234	89.31%	19	7.25%	9	3.44%	*262	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	300	92.59%	18	5.56%	6	1.85%	*324	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	294	92.16%	19	5.96%	6	1.88%	*319	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	317	95.20%	12	3.60%	4	1.20%	*333	100.00%
Promedio	91.41%		6.28%		2.31%		100.00%	

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 69 - Resultados Dimensión Capacidad de Respuesta (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	212	83.14%	27	10.59%	16	6.27%	*255	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	242	93.44%	12	4.63%	5	1.93%	*259	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	266	82.87%	42	13.08%	13	4.05%	*321	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	274	84.57%	40	12.35%	10	3.09%	*324	100.00%
Promedio	86.00%		10.16%		3.84%		100.00%	

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 70 - Resultados de los Participantes Dimensión Accesibilidad (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	252	92.31%	13	4.76%	8	2.93%	*273	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	250	91.58%	17	6.23%	6	2.20%	*273	100.00%
El horario de atención al público	288	92.31%	18	5.77%	6	1.92%	*312	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	255	91.40%	18	6.45%	6	2.15%	*279	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	229	90.51%	16	6.32%	8	3.16%	*253	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	242	92.02%	17	6.46%	4	1.52%	*263	100.00%
Promedio	91.69%		6.00%		2.31%		100.00%	

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 71 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	297	93.69%	13	4.10%	7	2.21%	*317	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	238	94.07%	9	3.56%	6	2.37%	*253	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	317	95.48%	9	2.71%	6	1.81%	*332	100.00%
Promedio	94.41%		3.46%		2.13%		100.00%	

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 72 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad. (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	297	95.19%	6	1.92%	9	2.88%	*312	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	229	91.97%	14	5.62%	6	2.41%	*249	100.00%
Promedio	93.58%		3.77%		2.65%		100.00%	

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 73 - Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de los Participantes. (DRO).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	8	2.37%	12	3.55%	213	63.02%	233	68.93%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	31	9.17%	31	9.17%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	1	0.30%	16	4.73%	17	5.03%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	7	2.07%	7	2.07%
Certificación por competencias	0	0.00%	1	0.30%	22	6.51%	23	6.80%
Formación Dual	1	0.30%	0	0.00%	20	5.92%	21	6.21%
Emprendimiento	0	0.00%	1	0.30%	5	1.48%	6	1.78%
Total	9	2.7%	15	4.44%	314	92.90%	338	100.00%

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 74 - Grado en que el servicio solicitado se adecua a las necesidades de los Participantes. (DRO).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	9	2.66%	12	3.55%	212	62.72%	233	68.93%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	31	9.17%	31	9.17%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	2	0.59%	15	4.44%	17	5.03%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	1	0.30%	6	1.78%	7	2.07%
Certificación por competencias	0	0.00%	0	0.00%	23	6.80%	23	6.80%
Formación Dual	1	0.30%	1	0.30%	19	5.62%	21	6.21%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	6	1.78%	6	1.78%
Total	10	3.0%	16	4.73%	312	92.31%	338	100.00%

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 75 - Valoración del servicio recibido por los Participantes. (DRO).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	208	61.54%	4	1.18%	12	3.55%	9	2.66%	233	68.93%
Validación Ocupacional	7	2.07%	24	7.10%	0	0.00%	0	0.00%	31	9.17%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	11	3.25%	4	1.18%	2	0.59%	0	0.00%	17	5.03%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	6	1.78%	0	0.00%	1	0.30%	0	0.00%	7	2.07%
Certificación por competencias	23	6.80%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	23	6.80%
Formación Dual	17	5.03%	2	0.59%	1	0.30%	1	0.30%	21	6.21%
Emprendimiento	6	1.78%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	1.78%
Total	278	82.2%	34	10.1%	16	4.73%	10	2.96%	338	100.00%

Base: 338 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

3.2.7 Resultados de los Participantes Edificio Corporativo (ECI).

Resultados obtenidos el Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI).

Cuadro 76 – Servicio solicitado por los Participantes (ECI).

Servicio	Cantidad	Porcentajes
Formación Profesional	77	75.49%
Validación Ocupacional	1	0.98%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	3	2.94%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	3	2.94%
Certificación por competencias	10	9.80%
Formación Dual	2	1.96%
Emprendimiento	6	5.88%
Total	102	100.00%

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.



Cuadro 77 - Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles en el (ECI).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	83	91.21%	5	5.49%	3	3.30%	*91	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	94	94.00%	4	4.00%	2	2.00%	*100	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	99	97.06%	1	0.98%	2	1.96%	102	100.00%
Modernización de las instalaciones	93	93.94%	3	3.03%	3	3.03%	*99	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	90	94.74%	3	3.16%	2	2.11%	*95	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	85	92.39%	4	4.35%	3	3.26%	*92	100.00%
Promedio	93.89%		3.50%		2.61%		100.00%	

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 78 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad en el (ECI).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	87	93.55%	3	3.23%	3	3.23%	*93	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	90	93.75%	3	3.13%	3	3.13%	*96	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/ opción 1)	68	86.08%	5	6.33%	6	7.59%	*79	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	69	86.25%	6	7.50%	5	6.25%	*80	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	85	89.47%	6	6.32%	4	4.21%	*95	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	83	90.22%	6	6.52%	3	3.26%	*92	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	91	94.79%	2	2.08%	3	3.13%	*96	100.00%
Promedio	90.59%		5.01%		4.40%		100.00%	

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 79 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta en el (ECI).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	59	73.75%	11	13.75%	10	12.50%	*80	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	69	85.19%	6	7.41%	6	7.41%	*81	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	81	85.26%	10	10.53%	4	4.21%	*95	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	84	87.50%	8	8.33%	4	4.17%	*96	100.00%
Promedio	82.92%		10.00%		7.07%		100.00%	

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 80 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad en el (ECI).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	87	89.69%	8	8.25%	2	2.06%	*97	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	86	89.58%	7	7.29%	3	3.13%	*96	100.00%
El horario de atención al público	85	90.43%	8	8.51%	1	1.06%	*94	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	86	88.66%	7	7.22%	4	4.12%	*97	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	83	89.25%	8	8.60%	2	2.15%	*93	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	86	91.49%	6	6.38%	2	2.13%	*94	100.00%
Promedio	89.85%		7.71%		2.44%		100.00%	

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 81 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad en el (ECI).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	84	97.67%	1	1.16%	1	1.16%	*86	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	73	90.12%	4	4.94%	4	4.94%	*81	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	93	97.89%	1	1.05%	1	1.05%	*95	100.00%
Promedio	95.23%		2.38%		2.38%		100.00%	

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 82 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad (ECI).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	81	94.19%	2	2.33%	2	2.33%	*85	98.84%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	71	87.65%	6	7.41%	5	6.17%	*82	101.23%
Promedio	90.92%		4.87%		4.25%		100.04%	

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 83 - Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de los Participantes (ECI).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	1	0.98%	4	3.92%	72	70.59%	77	75.49%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	1	0.98%	1	0.98%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	0	0.00%	3	2.94%	3	2.94%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	3	2.94%	3	2.94%
Certificación por competencias	0	0.00%	0	0.00%	10	9.80%	10	9.80%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	2	1.96%	2	1.96%
Emprendimiento	0	0.00%	1	0.98%	5	4.90%	6	5.88%
Total	1	1.0%	5	4.90%	96	94.12%	102	100.00%

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 84 - Grado en que el servicio solicitado se adecua a las necesidades de los Participantes (ECI).

Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	1	0.98%	3	2.94%	73	71.57%	77	75.49%
Validación Ocupacional	0	0.00%	0	0.00%	1	0.98%	1	0.98%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	0	0.00%	0	0.00%	3	2.94%	3	2.94%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	0	0.00%	0	0.00%	3	2.94%	3	2.94%
Certificación por competencias	0	0.00%	0	0.00%	10	9.80%	10	9.80%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	2	1.96%	2	1.96%
Emprendimiento	0	0.00%	0	0.00%	6	5.88%	6	5.88%
Total	1	1.0%	3	2.94%	98	96.08%	102	100.00%

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 85 – Valoración del servicio recibido por los Participantes (ECI).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Formación Profesional	72	70.59%	1	0.98%	3	2.94%	1	0.98%	77	75.49%
Validación Ocupacional	1	0.98%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.98%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	1	0.98%	2	1.96%	0	0.00%	0	0.00%	3	2.94%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	3	2.94%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	2.94%
Certificación por competencias	10	9.80%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	9.80%
Formación Dual	2	1.96%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	1.96%
Emprendimiento	6	5.88%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	5.88%
Total	95	93.1%	3	2.9%	3	2.94%	1	0.98%	102	100.00%

Base: 102 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Presentación de los resultados de las Empresas.



Capítulo 4. Análisis de los resultados generales de las Empresas.

4.1 Resultados generales en las Empresas.

4.1.1 Perfil de las Empresas.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los ejecutivos de Empresas que recibieron el servicio de capacitación.

Cuadro 86 - Distribución de las Empresas, según Direcciones Regionales.

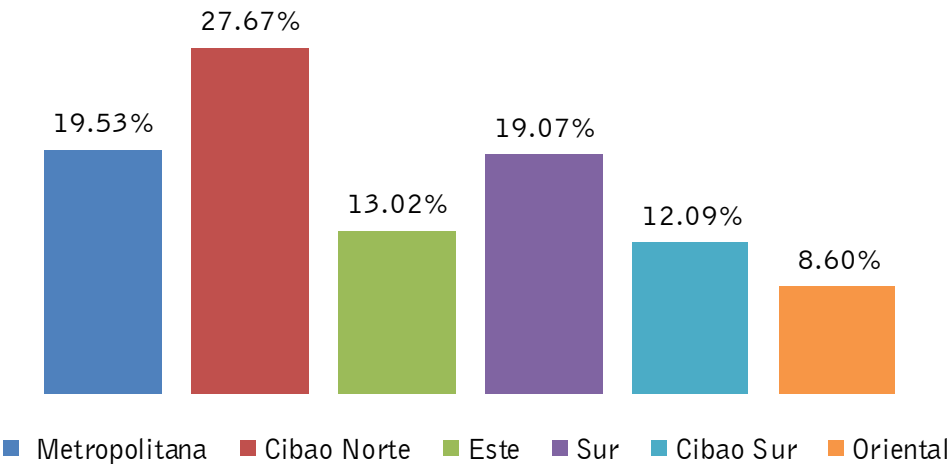
Regionales	Cantidad	%
Metropolitana	84	19.53%
Cibao Norte	119	27.67%
Este	56	13.02%
Sur	82	19.07%
Cibao Sur	52	12.09%
Oriental	37	8.60%
Total	430	100.00%

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

La mayoría de las Empresas, con un 27.67%, se encontraron ubicadas en la Regional Norte del país, lo que reflejó una gran concentración significativa en dicha región, la Regional Metropolitana representó un 19.53% de las Empresas, la Regional Sur alcanzó el 19.07% continuando, con la Regional Este con un 13.02% de las respuestas, la Regional Cibao Sur obtuvo un 12.09% y finalmente la Regional Oriental con un 8.60%.

Gráfico 14 - Distribución de las Empresas, según Direcciones Regionales.



Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 86

Cuadro 87 - Distribución de las Empresas, según sector económico.

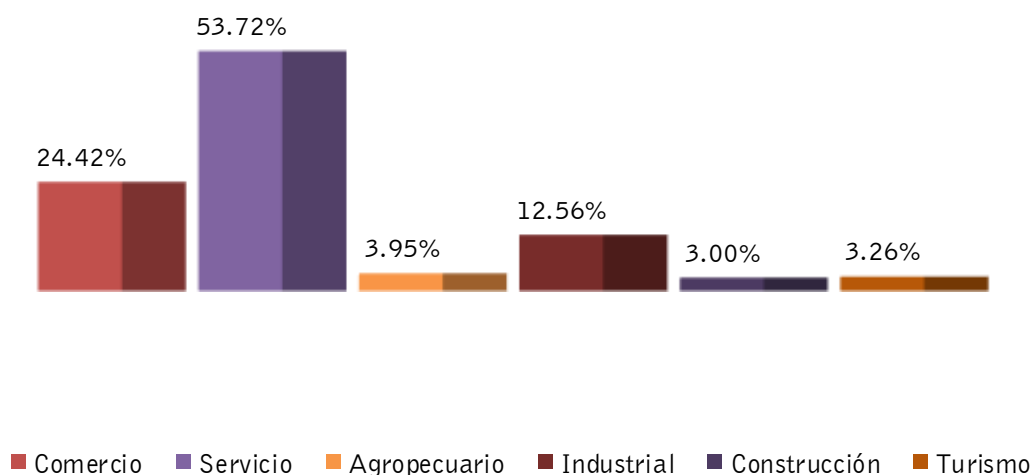
Sectores	Cantidad	%
Comercio	105	24.42%
Servicio	231	53.72%
Agropecuario	17	3.95%
Industrial	54	12.56%
Construcción	9	3.00%
Turismo	14	3.26%
Total	430	100.00%

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Con relación al sector económico al que pertenecen las Empresas, el Sector Servicio representó el 53.72%, asimismo el Sector Comercio con un 24.42%, continuando con el Sector Industrial con el 12.56%, mientras que el Sector Agropecuario con un 3.95%. El Sector Turismo con el 3.26% y el Sector Construcción con el 3.00% representaron menor proporción en los resultados.

Gráfico 15 - Distribución de las Empresas, según sector económico.



Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 87

Cuadro 88 - Distribución de las Empresas, según tamaño.

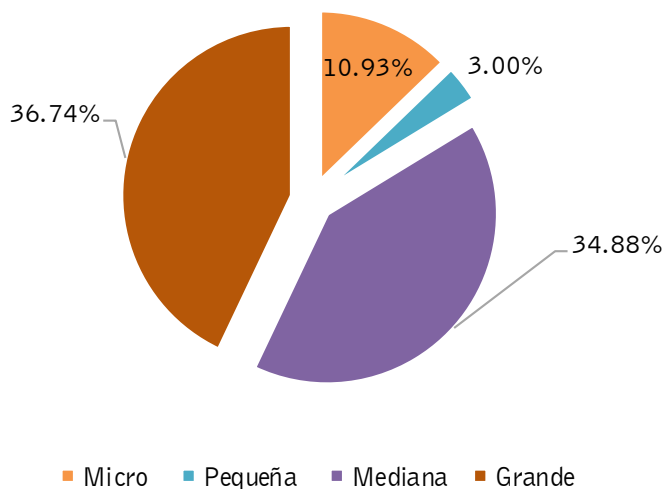
Tamaño	Cantidad	%
Micro	47	10.93%
Pequeña	75	3.00%
Mediana	150	34.88%
Grande	158	36.74%
Total	430	100.00%

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Según el **tamaño de las Empresas encuestadas**, los resultados reflejaron que el 36.74% corresponde a Empresas grandes, el 34.88% a mediana Empresas, asimismo el 10.93% pertenece a micro Empresas y el 3.00% a pequeñas.

Gráfico 16 - Distribución de las Empresas, según tamaño.



Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 88

Cuadro 89 - Servicios recibidos por las Empresas.

Servicio	Cantidad	%
Capacitación a Empresas	420	97.67%
Asesoría y Asistencia Técnica	6	1.40%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	2	0.47%
Formación Dual	2	0.47%
Total	430	100.00%

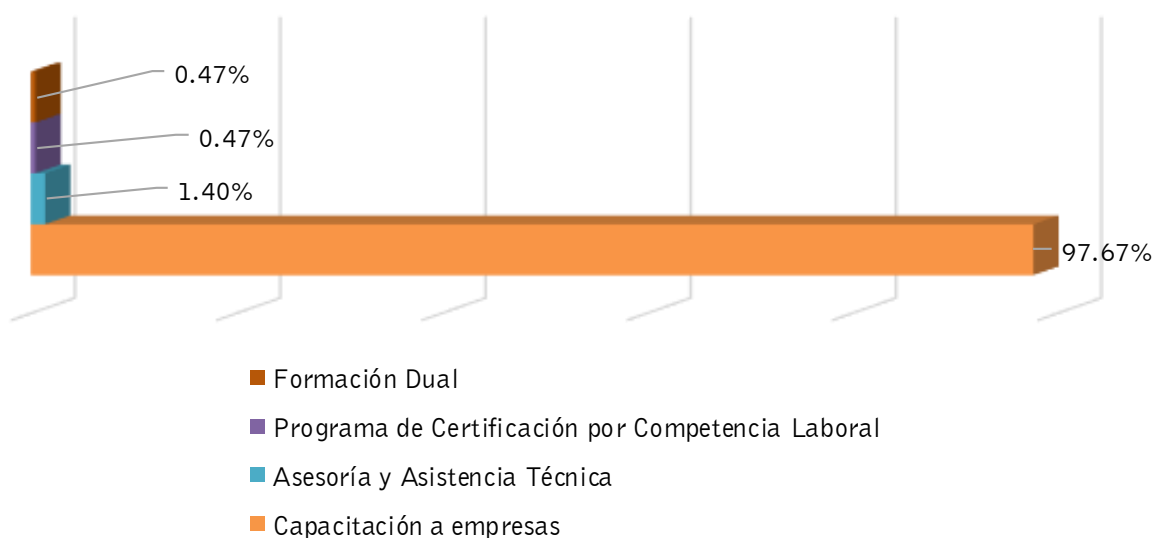
Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Con relación a **los servicios ofrecidos por el INFOTEP**, los resultados revelaron que el 97.67% de los ejecutivos encuestados indicaron haber solicitado la Capacitación puntual y diplomados, el 1.40% corresponde al servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, los servicios de Programa de Certificación por Competencia Laboral y Formación Dual representaron un 0.47% respectivamente.

Es importante resaltar que el servicio de Capacitación Puntual alcanzó mayor porcentaje, ya que este incluye acciones de formación tales como: *talleres, cursos, diplomados y seminarios*, diseñados específicamente para atender las necesidades particulares de cada Empresas.

Gráfico 17 - Servicios recibidos por las Empresas.



Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 89

Promedio de Satisfacción general en las Empresas, según dimensión evaluada.

Elementos Tangibles
98.90%
Fiabilidad
97.98%
Capacidad de Respuesta
96.78
Accesibilidad
97.37%
Amabilidad
98.66%
Profesionalidad
98.61%

4.1.2 Resultado general de las Empresas, según Dimensión Elementos Tangibles.

Cuadro 90 – Resultados generales en las Empresas, Dimensión Elementos Tangibles.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	412	98.10%	7	1.67%	1	0.24%	*420	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	422	99.29%	3	0.71%	0	0.00%	*425	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	423	99.30%	3	0.70%	0	0.00%	*426	100.0%
Promedio		98.90%		1.0%		0.1%		100.0%

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

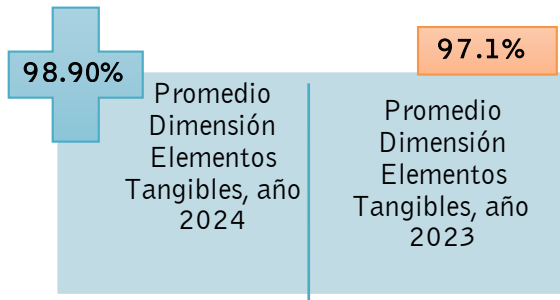
Nota: En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Al evaluar el indicador de **Elementos Tangibles**, los ejecutivos expresaron el nivel de satisfacción con los siguientes ítems:

Los elementos materiales tales como: folletos, diapositivas, etc. El 98.10% expresó satisfacción, mientras que el 1.91% indicó poca satisfacción e insatisfacción.

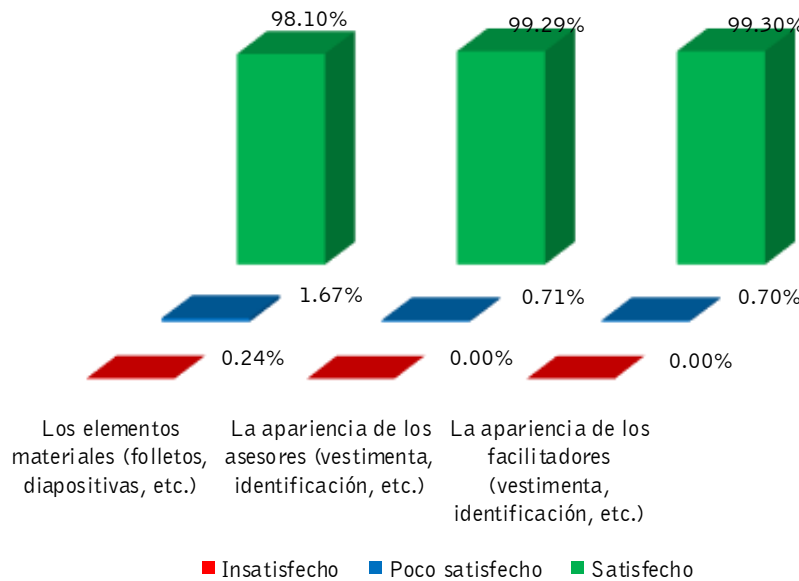
En relación con *La apariencia de los asesores, dígase identificación y*

vestimenta, el 99.29% estuvo satisfecho y, el 0.71% poco satisfecho, y finalmente *La apariencia de los facilitadores*, un 99.30% se mostró satisfecho el 0.70% manifestó estar poco satisfecho.



El promedio de esta dimensión es de 98.90%, en comparación con los resultados del año 2023 que fue de 97.1%, incrementando un 1.8%.

Gráfico 18 - Resultados en las Empresas, Dimensión Elementos Tangibles.



Base: 430 Empresas encuestadas
Fuente: Cuadro 90

4.1.3 Resultado general en las Empresas, según Dimensión Fiabilidad.

Cuadro 91 – Resultado general en las empresas, Dimensión Fiabilidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención brindada por el asesor empresarial	421	98.83%	4	0.94%	1	0.23%	*426	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	423	98.60%	5	1.17%	1	0.23%	*429	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	328	96.76%	10	2.95%	1	0.29%	*339	100.0%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	355	96.21%	12	3.25%	2	0.54%	*369	100.0%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	404	98.06%	7	1.70%	1	0.24%	*412	100.0%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	426	99.53%	2	0.47%	0	0.00%	*428	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	419	97.90%	8	1.87%	1	0.23%	*428	100.0%
Promedio	98.06%		1.68%		0.25%		100.00%	

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

En la tabla anterior se muestran los diferentes apartados que fueron evaluados por los ejecutivos encuestados, distribuidos de la siguiente manera:

Al evaluar la **Atención brindada por el asesor empresarial**, el 98.83% de los encuestados indicó estar satisfecho con la atención recibida.

Respecto al **Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado**, el 98.60% manifestó satisfacción.

En cuanto a la **Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente de Santo Domingo**, el 96.76% expresó estar satisfecho,

En relación a la **Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional**, el 96.21% de los encuestados se mostró satisfecho.

En lo referente al **Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP**, el 98.06% indicó estar satisfecho con la claridad y sencillez de la información proporcionada.

Mientras que la **precisión y claridad de las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP**, el 99.53% expresó satisfacción.

Finalmente, en cuanto al **Interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado**, el 97.90% de los encuestados se mostró satisfecho con el interés demostrado.

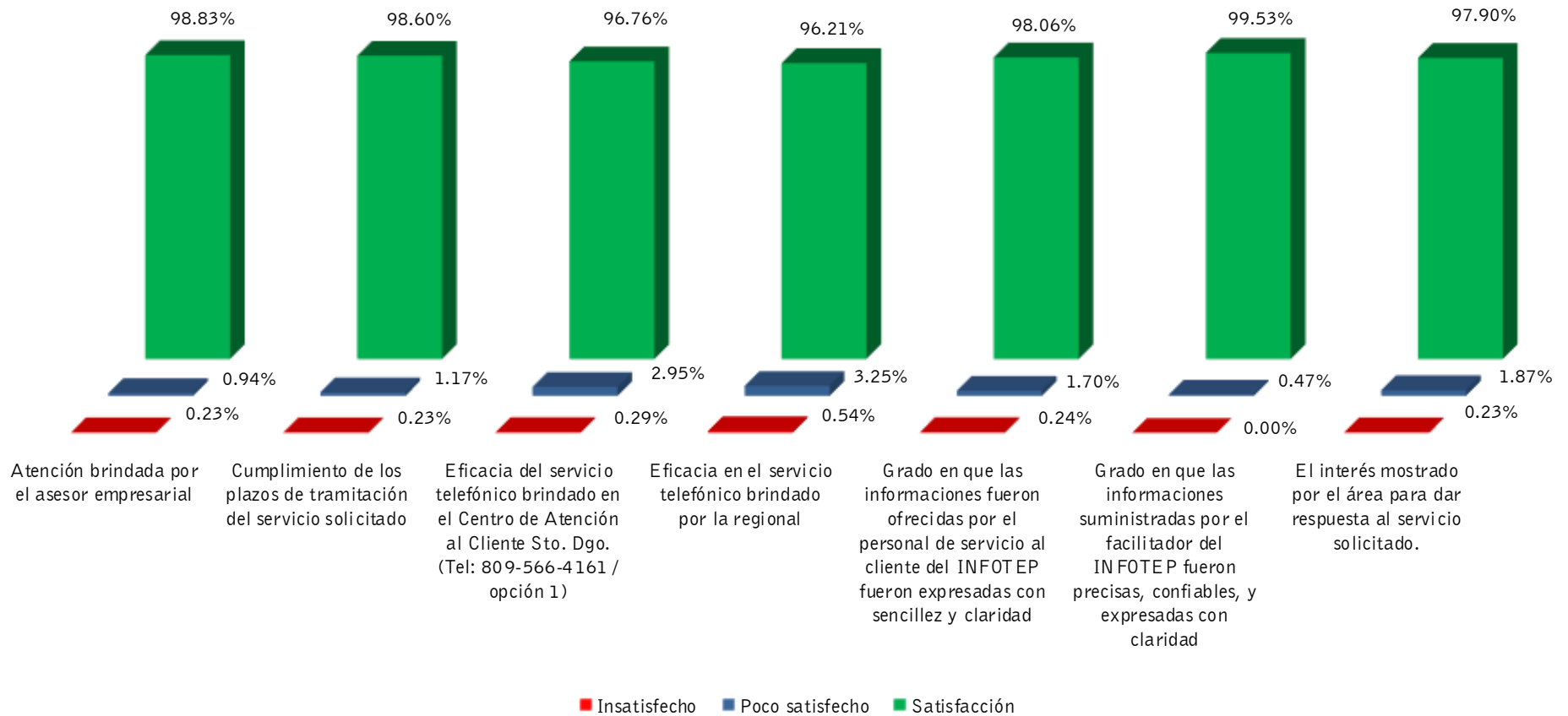


Promedio general en la fiabilidad del año
2024 97.98%



Promedio general en la fiabilidad del año
2023 88.1%

Gráfico 19 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Fiabilidad.



Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 91

4.1.4 Resultado general en las Empresas, según Dimensión Capacidad de respuesta.

Cuadro 92 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Capacidad de respuesta.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	316	95.18%	12	3.61%	4	1.20%	*332	100%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	414	96.50%	11	2.56%	4	0.93%	*429	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	416	97.42%	9	2.11%	2	0.47%	*427	100%
El horario de atención al cliente	395	98.01%	7	1.74%	1	0.25%	*403	100%
Promedio	96.78%		2.51%		0.71%		100%	

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

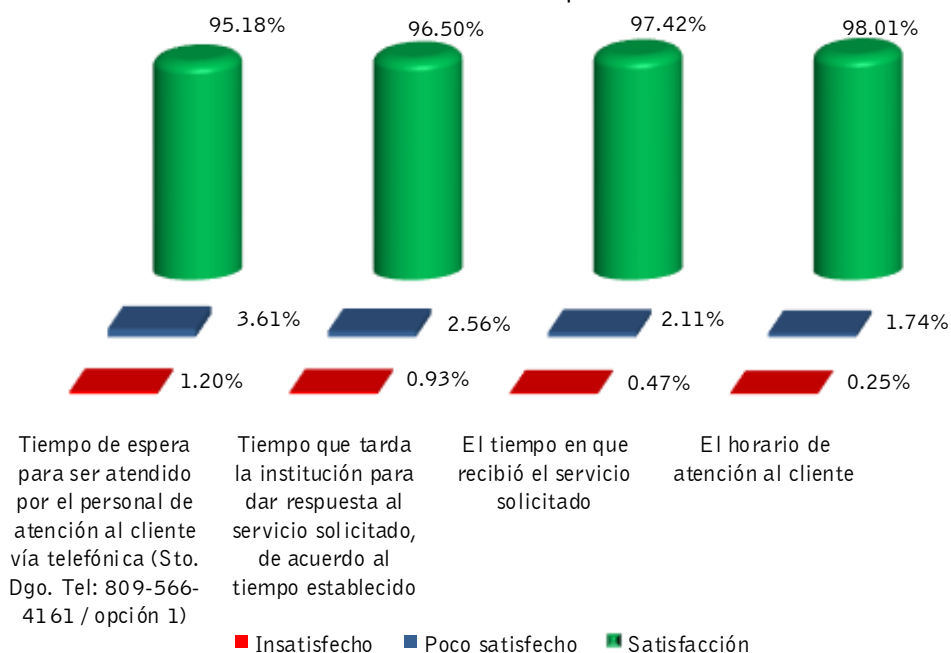
Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Con relación a la Dimensión **Capacidad de Respuesta**, el 98.01% de los ejecutivos manifestaron estar satisfechos con el horario de atención al cliente, el 1.99% indico estar ente poco satisfecho e insatisfecho.

Un 97.42% de los encuestados expresaron estar satisfechos con **el tiempo en que recibió el servicio solicitado**, mientras que el 2.8% indicó estar poco satisfecho e insatisfecho.

El 96.50% considero satisfactorio **el tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido**, y el 3.49% indico estar poco satisfecho e insatisfecho. Por último, el 95.18% de los ejecutivos estuvo satisfecho con el *tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica en Santo Domingo*, mientras que el 4.81% expresó estar poco satisfecho e insatisfecho con el tiempo de espera para ser atendido.

Gráfico 20 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta.



Base: 430 Empresas encuestadas
Fuente: Cuadro 92

4.1.5 Resultado general de las Empresas, Dimensión Accesibilidad.

Cuadro 93 – Resultado general en las Empresas, Dimensión Accesibilidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	376	97.41%	10	2.59%	0	0.00%	*386	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	377	97.92%	7	1.82%	1	0.26%	*385	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	329	97.05%	9	2.65%	1	0.29%	*339	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	370	97.88%	6	1.59%	2	0.53%	*378	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	372	97.64%	5	1.31%	4	1.05%	*381	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	329	96.76%	8	2.35%	3	0.88%	*340	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	372	97.38%	9	2.36%	1	0.26%	*382	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	276	97.18%	4	1.41%	4	1.41%	*284	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	336	97.11%	8	2.31%	2	0.58%	*346	100.0%
Promedio	97.37%		2.16%		0.27%		100.00%	

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Nota: En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Según los resultados obtenidos en el indicador de Accesibilidad se evaluaron los siguientes ítems:

El 97.41% de los encuestados expresaron satisfacción por el *Contenido de la página Web*, el 2.59% indicó poca satisfacción.

En cuanto a la *Presentación y diseño de la página Web*, el 97.92% mostró satisfacción, mientras que un 2.08% manifestó estar entre poco satisfecho e insatisfecho.

Un El 97.05% reportó satisfacción con la información recibida por el personal de Atención *al cliente vía telefónica*, con un 2.94% manifestó poca satisfacción e insatisfacción.

El 97.88% de los encuestados respondió estar satisfecho con la *Información suministrada por el personal empresarial de las regionales*, un 1.59% poco satisfecho y el 0.53% insatisfecho.

Correo electrónico como canal de información: El 97.64% se sintió satisfecho, el 1.31% poco satisfecho y un 1.05% insatisfecho.

Facilidad para obtener información sobre servicios: Un 97.38% indicó satisfacción, mientras que un 2.36% expresó poca satisfacción y un 0.26% insatisfacción.

Comunicación con la unidad: El 97.11% reportó satisfacción, con un 2.31% poco satisfecho y un 0.58% insatisfecho.

Se puede observar una minoría de insatisfacción en general, destacando una buena percepción del servicio proporcionado.

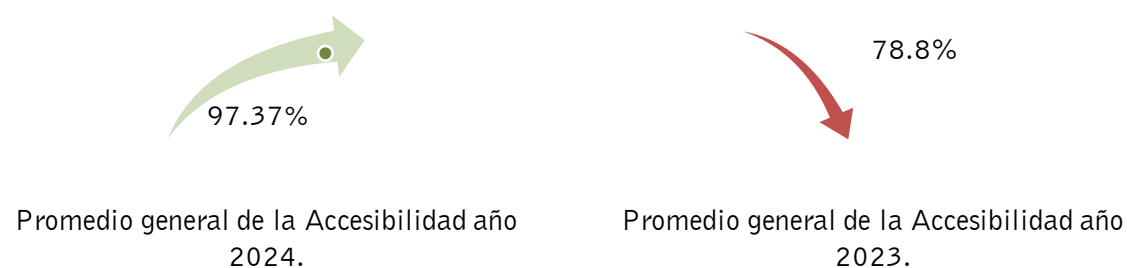
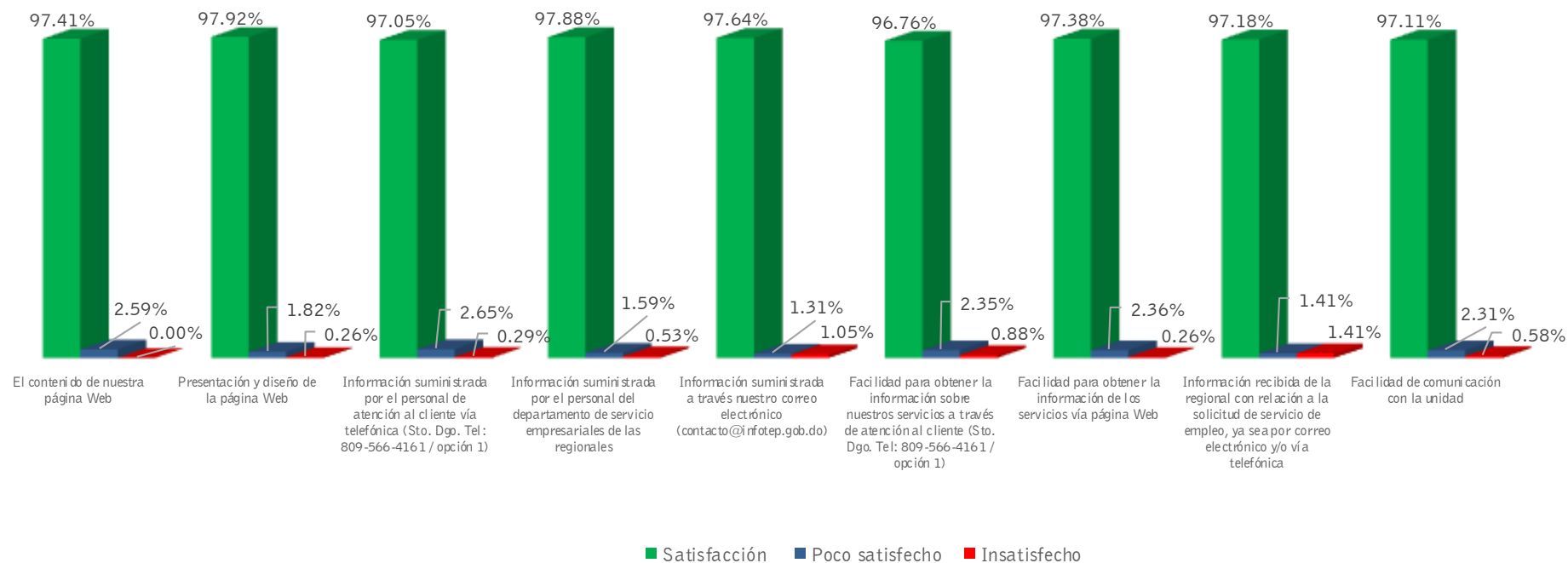


Gráfico 21 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Accesibilidad.



Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 93

4.1.6 Resultado general en las Empresas, Dimensión Amabilidad.

Cuadro 94 – Resultado general en las Empresas, Dimensión Amabilidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	423	99.06%	3	0.70%	1	0.23%	*427	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	330	97.35%	8	2.36%	1	0.29%	*339	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	425	99.53%	2	0.47%	0	0.00%	*427	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	307	98.71%	3	0.96%	1	0.32%	*311	100.00%
Promedio	98.66%		1.12%		0.21%		100.0%	

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

En cuanto *El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador*, un 99.53% de los ejecutivos indicaron estar satisfechos, mientras que el 0.47% expresó estar poco satisfecho con la amabilidad con que le atendió el Facilitador.

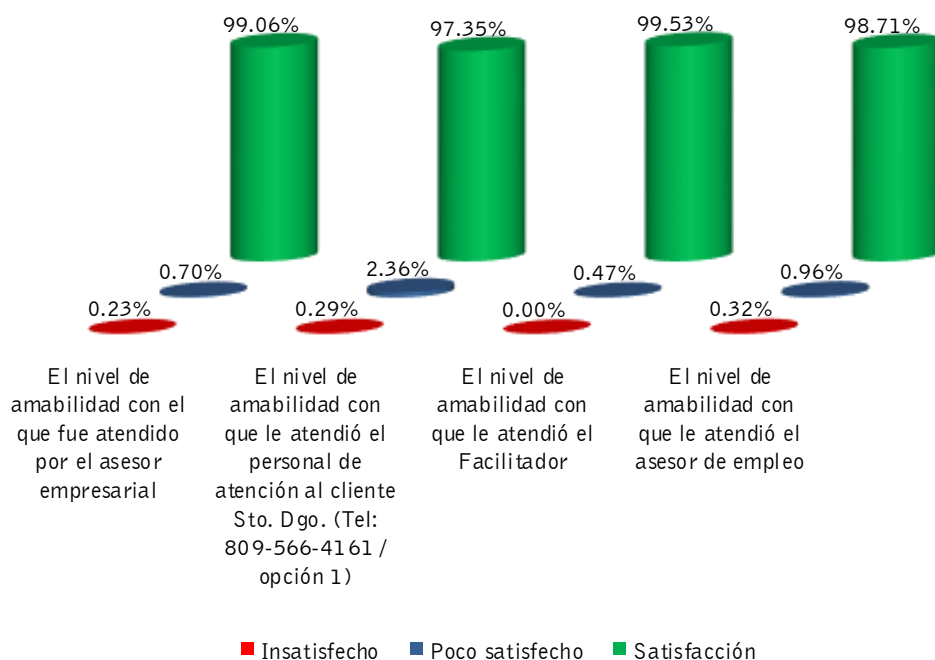
Respecto al *El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial*, el 99.06 de los encuestados expresaron satisfacción, el 0.93% reflejó estar poco satisfecho e insatisfecho.

Asimismo, un 98.71% respondieron estar satisfechos con *El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo*, y el 1.28% valoro como poco satisfecho e insatisfecho la amabilidad recibida por parte del asesor de empleo.

Por último, el 97.35% de los ejecutivos opinaron estar satisfechos con *El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)*, mientras que el 2.65% señaló estar poco satisfecho e insatisfecho.

El promedio general de la dimensión alcanzó un 98.66%, comprando el año 2023 que obtuvo un 90.8%, se muestra un incremento de 7.86% puntos.

Gráfico 22 - Resultado general en las empresas, Dimensión Accesabilidad.



Base: 430 Empresas encuestadas
Fuente: Cuadro 94

4.1.7 Resultado general en las Empresas, Dimensión Profesionalidad.

Cuadro 95 – Resultado general en las Empresas, Dimensión Profesionalidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	422	99.06%	3	0.70%	1	0.2%	*426	100%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	330	97.92%	6	1.78%	1	0.3%	*337	100%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	423	99.06%	4	0.94%	0	0.0%	*427	100%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	304	98.38%	4	1.29%	1	0.3%	*309	100%
Promedio	98.61%		1.18%		0.21%		100%	

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

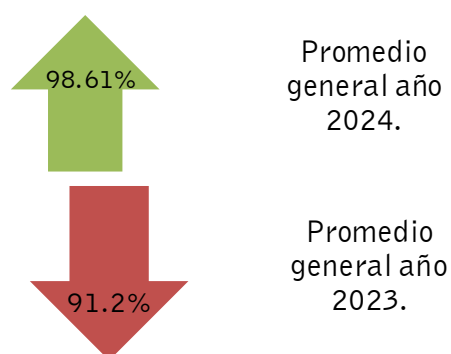
Los resultados del estudio demuestran que los ejecutivos encuestados estuvieron conformes con las dimensiones consultadas, el 99.06% consideró satisfactorio **El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió**, mientras que el 0.9% estuvo entre poco satisfecho e insatisfecho con la profesionalidad mostrada por el asesor empresarial.

En ese mismo orden, **El nivel de profesionalidad del Facilitador que desarrolló la capacitación**, un 99.06% de los encuestados expresaron satisfacción, y el 0.94% se mostró poco satisfecho con la dimensión evaluada.

Los datos indicaron que el 98.38% de los ejecutivos valora de manera positiva **El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió**, el 1.29% estuvo poco satisfecho y, el 0.3% no se sentía satisfecho con el asesor que le asistió.

Finalmente, en cuanto a **El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica**. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1), los resultados arrojaron que el 97.92% estuvo satisfecho, el 1.78% indicó estar poco satisfecho y por último el 0.3% sintió insatisfacción.

Figura 3. Comparación promedio de satisfacción de los ejecutivos años 2023 y 2024, según Dimensión Profesionalidad.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP, período abril-mayo del 2024.

Gráfico 23 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Profesionalidad.



Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 95

4.1.8 Resultado general de las Empresas, según el servicio solicitado.

Cuadro 96 - Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de las Empresas

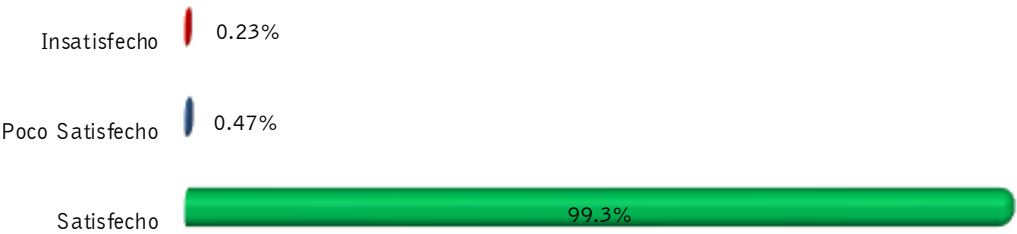
Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	418	97.21%	2	0.47%	1	0.23%	421	97.91%
Asesoría y Asistencia Técnica	5	1.16%	0	0.00%	0	0.00%	5	1.16%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	2	0.47%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.47%
Formación Dual	2	0.47%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.47%
Total	427	99.3%	2	0.47%	1	0.23%	430	100.00%

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024.

Los resultados arrojaron el nivel de satisfacción en cuanto al servicio solicitado por los ejecutivos encuestados. En donde el 99.3% expresó estar satisfecho.

Gráfico 24 - Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con las expectativas de las Empresas.



Base: 430

Fuente: Cuadro 96

Cuadro 14 - Grado en que el servicio solicitado por las Empresas, se adecua a sus necesidades.

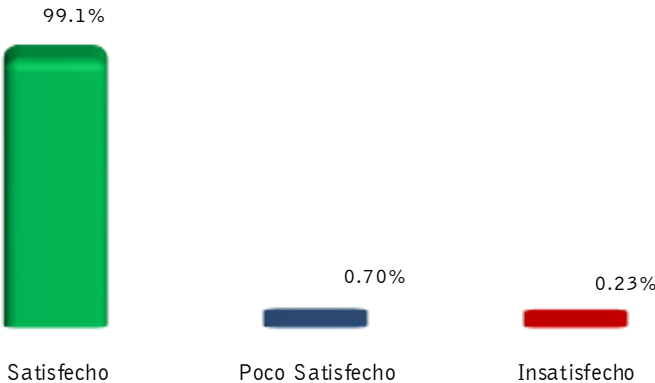
Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	418	97.21%	2	0.47%	1	0.23%	421	97.91%
Asesoría y Asistencia Técnica	4	0.93%	1	0.23%	0	0.00%	5	1.16%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	2	0.47%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.47%
Formación Dual	2	0.47%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.47%
Total	426	99.1%	3	0.70%	1	0.23%	430	100.00%

Base: 430 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2024

Otro de los aspectos analizados corresponde al *Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades*, el 99.1% de los consultados considera que el servicio se adecuó a las necesidades, mientras que el 0.7% expresó estar poco satisfecho y el 0.2% insatisfecho.

Gráfico 25 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades



Base: 430

Fuente: Cuadro 97

4.1.9 Promedio de satisfacción general de las empresas, por Direcciones Regionales.

A continuación, se presentan los promedios de satisfacción por cada indicador evaluado de los ejecutivos encuestados según Dirección Regional, detallados de la siguiente manera:

La **Dirección Regional Sur (DRS)** obtuvo un 99.25%, continuando con la **Dirección Regional Metropolitana (DRM)** la cual alcanzó un promedio de 98.74%, la **Dirección Regional Cibao Sur (DRCS)** con un 98.50%, la **Dirección Regional Este (DRE)** un 97.66%, la **Dirección Regional Oriental (DRO)** con el 98.12% y, por último, la **Dirección Regional Cibao Norte (DRCN)** con un nivel de satisfacción de un 96.65%.

Cuadro 98 – Nivel de Satisfacción de las Empresas.

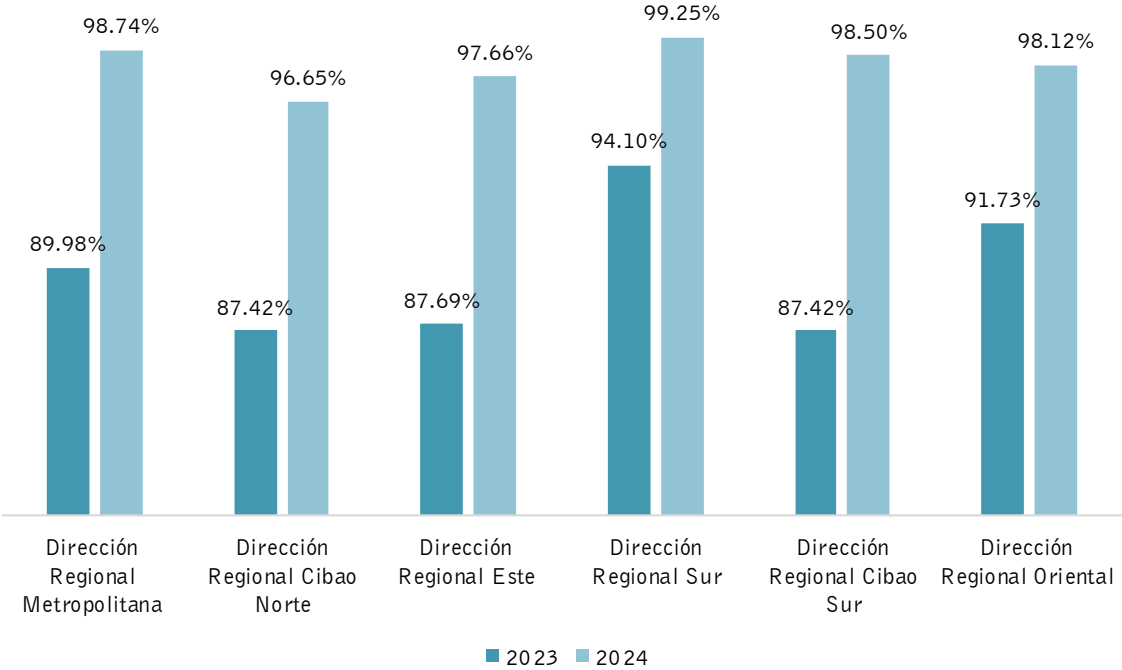
Indicadores evaluados	DRM	DRCN	DRE	DRS	DRCS	DRO	Promedio
Elementos tangibles	98.39%	98.57%	97.60%	99.59%	100.00%	100.00%	99.03%
Fiabilidad	99.11%	97.21%	97.07%	99.05%	97.57%	96.99%	97.83%
Capacidad de respuesta	98.14%	94.32%	96.97%	98.17%	97.22%	97.69%	97.08%
Accesibilidad	99.72%	95.48%	95.04%	99.35%	96.23%	98.05%	97.31%
Amabilidad	98.66%	96.89%	100.00%	99.30%	100.00%	99.32%	99.03%
Profesionalidad	98.38%	97.44%	99.31%	100.00%	100.00%	96.69%	98.64%
Promedio	98.74%	96.65%	97.66%	99.25%	98.50%	98.12%	98.15%

Base: 430 Empresas

Nota: Resultado Resultados de las 6 Direcciones Regionales consultadas durante el periodo de recolección de datos abril 2024.

En el gráfico siguiente, se puede observar un aumento significativo en los porcentajes de la satisfacción de los ejecutivos encuestados en cada región.

Gráfico 24 - Datos comparativos. Promedio de satisfacción de los ejecutivos, por Direcciones Regionales



Base: 430 Empresas encuestadas
Fuente: Cuadro 98 y Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2023 del INFOTEP.

4.2 Resultados de las Empresas, según regionales.

4.2.1 Resultados Dirección Regional Metropolitana (DRM).

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Metropolitana, se consultaron un total 84 Empresas.

Cuadro 99 - Distribución de las Empresas, según sector económico (DRM).

Sectores	Cantidad	%
Comercio	12	14.29%
Servicio	59	70.24%
Agropecuario	1	1.19%
Industrial	9	10.71%
Construcción	2	2.38%
Turismo	1	1.19%
Total	84	100.00%

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de abril - mayo 2024.

Cuadro 100 - Distribución de los empleados, según el tamaño de las Empresas (DRM).

Tamaño	Cantidad	%
Micro	0	0.00%
Pequeña	2	2.38%
Mediana	13	15.48%
Grande	69	82.14%
Total	84	100.00%

Base: 84 Empresas encuestadas

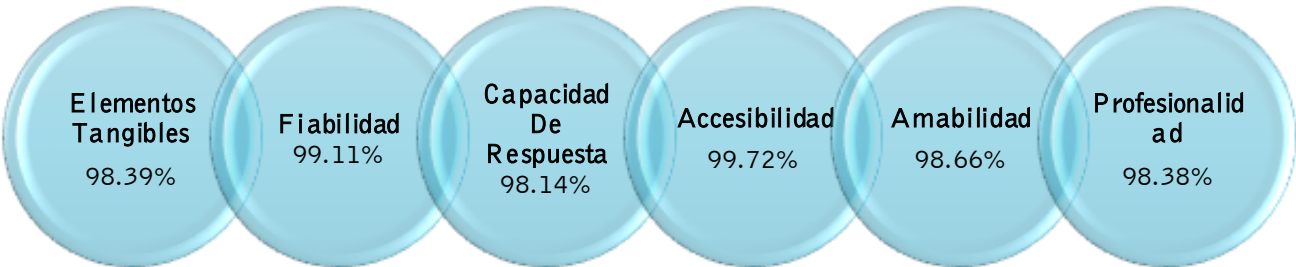
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de abril - mayo 2024.

Cuadro 101 - Servicios recibidos por las Empresas (DRM).

Servicios	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	81	96.43%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	2	2.38%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	1.19%
Total	84	100.00%

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de abril - mayo 2024.



Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Metropolitana (DRM), 98.74%.

Cuadro 102 – Resultados en las Empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	81	97.59%	2	2.41%	0	0.00%	*83	100.00%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	82	98.80%	1	1.20%	0	0.00%	*83	100.00%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	82	98.80%	1	1.20%	0	0.00%	*83	100.00%
Promedio	98.39%		1.61%		0.00%		100.0%	

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 103 – Resultados en las Empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención brindada por el asesor Empresarial	82	98.80%	1	1.20%	0	0.00%	*83	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	84	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	84	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	77	98.72%	1	1.28%	0	0.00%	*78	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	75	98.68%	1	1.32%	0	0.00%	*76	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	81	98.78%	1	1.22%	0	0.00%	*82	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	84	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	84	100.00%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado	82	98.80%	1	1.19%	0	0.00%	*83	100.00%
Promedio	99.17%		0.83%		0.00%		100.00%	

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 104 - Resultados en las Empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	77	97.47%	2	2.53%	0	0.00%	*79	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	83	98.81%	1	1.19%	0	0.00%	84	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	84	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	84	100.00%
El horario de atención al cliente	78	96.30%	3	3.70%	0	0.00%	*81	100.00%
Promedio	98.14%		1.86%		0.00%		100%	

Base: 84 empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 105 – Resultados en las Empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	81	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*81	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	81	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*81	100.00%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	78	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*78	100.00%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio Empresariales de las regionales	76	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*76	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	81	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*81	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	77	98.72%	0	0.00%	1	1.28%	*78	100.00%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	81	98.78%	1	1.22%	0	0.00%	*82	100.00%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	61	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*61	100.00%
Facilidad de comunicación con la unidad	67	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*67	100.00%
Promedio	99.72%		0.00%		0.00%		100.00%	

Base: 84 empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 106 – Resultados en las Empresas, Dimensión Amabilidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor Empresarial	82	98.80%	0	0.00%	1	1.20%	*83	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	78	98.73%	0	0.00%	1	1.27%	*79	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	82	98.80%	1	1.20%	0	0.00%	*83	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	59	98.33%	1	1.67%	0	0.00%	*60	100.00%
Promedio	98.66%		0.72%		0.62%		100.00%	

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 107 – Resultados en las Empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad del asesor Empresarial que le atendió	82	98.80%	1	1.20%	0	0.0%	*83	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	*78	98.73%	1	1.27%	0	0.0%	*79	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	81	97.59%	2	2.41%	0	0.0%	*83	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	*62	98.41%	1	1.59%	0	0.0%	*63	100.00%
Promedio	98.38%		1.62%		0%		100%	

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 108 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas ha cumplido con sus expectativas, (DRM).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	81	96.43%	0	0.00%	0	0.00%	81	96.43%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	1.19%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.19%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	2	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.38%
Solicitud de egresados (Servicio de Intermediación Laboral)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	84	100.0%	0	0.00%	0	0.00%	84	100.00%

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana para determinar atributos de calidad, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 109 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades, (DRM).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	81	96.43%	0	0.00%	0	0.00%	81	96.43%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	1	1.19%	0	0.00%	1	1.19%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	2	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.38%
Solicitud de egresados (Servicio de Intermediación Laboral)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	83	98.81%	1	1.19%	0	0.00%	84	100.00%

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana para determinar atributos de calidad, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 110 – Valoración del servicio recibido por las Empresas, (DRM).

Servicios	Mucho mejor		Mejor		Peor		Mucho peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	44	52.38%	36	42.86%	0	0.00%	0	0.00%	80	95.24%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	1	1.19%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.19%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	1	1.19%	1	1.19%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.38%
Solicitud de egresados (Servicio de Intermediación Laboral)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	1	1.19%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.19%
Total	46	54.8%	38	45.2%	0	0.00%	0	0.00%	84	100.00%

Base: 84 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana para determinar atributos de calidad, período de recolección de datos abril del 2024.

4.2.2 Resultados Dirección Regional Cibao Norte (DRCN)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Norte. Se consultaron un total de 119 Empresas.

Cuadro 111 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRCN).

Sector	Cantidad	%
Comercio	22	18.49%
Servicio	58	48.74%
Agropecuario	9	7.56%
Industrial	25	21.01%
Construcción	3	3.00%
Turismo	2	1.68%
Total	119	100.00%

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 112 - Distribución de los empleados, según el tamaño de la Empresas, (DRCN).

Tamaño	Cantidad	%
Micro (1 a 10)	12	10.08%
Pequeña (11 a 50)	29	3.00%
Mediana (51 a 150)	56	47.06%
Grande (151 o más)	22	18.49%
Total	119	100.00%

Base: 119 Empresas encuestadas

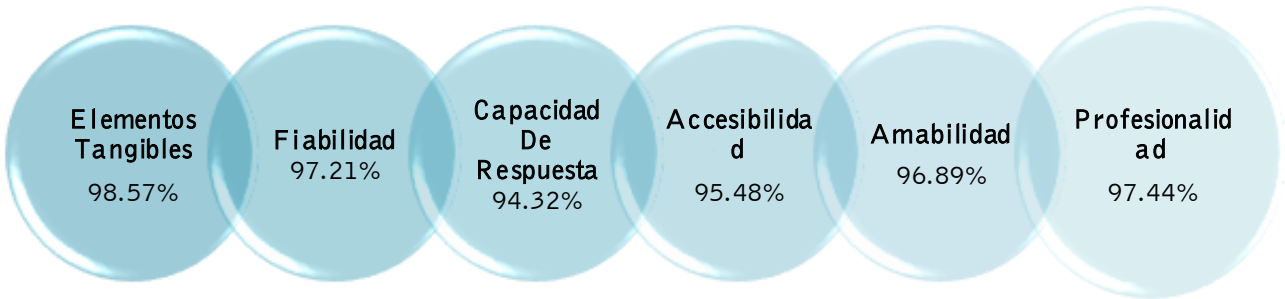
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 113 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRCN).

Servicio	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	117	98.32%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	3.00%
Formación Dual	1	0.84%
Total	119	100.00%

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024.



Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN), 96.65%

Cuadro 114 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	111	98.23%	2	1.77%	0	0.00%	*113	100.00%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	118	99.16%	1	0.84%	0	0.00%	119	100.00%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	117	98.32%	2	1.68%	0	0.00%	119	100.00%
Promedio	98.57%		1.43%		0.0%		100.0%	

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024. *** Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los ejecutivos encuestados.

Cuadro 115 - Resultados en las Empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención brindada por el asesor Empresarial	117	98.32%	2	1.68%	0	0.00%	119	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	118	99.16%	1	0.84%	0	0.00%	119	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	94	95.92%	4	4.08%	0	0.00%	*98	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	94	92.16%	7	6.86%	1	0.98%	*102	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	114	97.44%	3	2.56%	0	0.00%	*117	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	118	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*118	100.00%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	116	97.48%	3	2.52%	0	0.00%	119	100.00%
Promedio	97.80%		2.20%		0.00%		100.00%	

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024. *** Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los ejecutivos encuestados.

Cuadro 116 – Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	84	88.42%	9	9.47%	2	2.11%	*95	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	111	94.07%	5	4.24%	2	1.69%	*118	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	114	96.61%	3	2.54%	1	0.85%	*118	100.00%
El horario de atención al cliente	108	98.18%	2	1.82%	0	0.00%	*110	100.00%
Promedio	94.32%		4.52%		1.16%		100.00%	

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 117 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	98	95.15%	5	4.85%	0	0.00%	*103	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	101	98.06%	2	1.94%	0	0.00%	*103	100.00%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	94	94.95%	4	4.04%	1	1.01%	*99	100.00%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio Empresariales de las regionales	100	95.24%	3	2.86%	2	1.90%	*105	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	106	96.36%	2	1.82%	2	1.82%	*110	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	95	94.06%	5	4.95%	1	0.99%	*101	100.00%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	99	97.06%	2	1.96%	1	0.98%	*102	100.00%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	74	94.87%	1	1.28%	3	3.85%	*78	100.00%
Facilidad de comunicación con la unidad	87	93.55%	4	4.30%	2	2.15%	*93	100.00%
Promedio	95.48%		3.11%		1.41%		100.00%	

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 118 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor Empresarial	117	99.15%	1	0.85%	0	0.00%	*118	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	93	93.00%	7	7.00%	0	0.00%	*100	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	118	99.16%	1	0.84%	0	0.00%	119	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	77	96.25%	2	2.50%	1	1.25%	*80	100.00%
Promedio	96.89%		2.80%		0.31%		100.00%	

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 119 -Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad del asesor Empresarial que le atendió	117	98.32%	1	0.84%	1	0.8%	119	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	96	96.00%	4	4.00%	0	0.0%	*100	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	118	99.16%	1	0.84%	0	0.0%	119	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	78	96.30%	2	2.47%	1	1.2%	*81	100.00%
Promedio	97.44%		2.04%		0.52%		100%	

Base: 119

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 120 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas ha cumplido con sus expectativas, (DRCN).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a Empresas	116	97.48%	0	0.00%	1	0.84%	117	98.32%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	0.84%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.84%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	1	0.84%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.84%
Total	118	99.2%	0	0.00%	1	0.84%	119	100.00%

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, para determinar atributos de calidad, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 121 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades, (DRCN).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a Empresas	116	98.31%	0	0.00%	1	100.00%	117	98.32%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	0.85%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.84%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	1	0.85%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.84%
Total	118	100.0%	0	0.00%	1	100.00%	119	100.00%

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, para determinar atributos de calidad, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 122 - Valoración del servicio recibido por las Empresas, (DRCN).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a Empresas	69	57.98%	47	39.50%	0	0.00%	1	0.84%	117	98.32%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	0.84%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.84%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	1	0.84%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.84%
Total	71	59.66%	47	39.50%	0	0.00%	1	0.84%	119	100.00%

Base: 119 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, para determinar atributos de calidad, período de recolección de datos abril del 2024.

4.2.3 Resultados Dirección Regional Este (DRE)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Este, se consultaron un total 56 Empresas.

Cuadro 123 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRE).

Sector	Cantidad	%
Comercio	15	26.79%
Servicio	26	46.43%
Agropecuario	0	0.00%
Industrial	7	12.50%
Construcción	1	1.79%
Turismo	7	12.50%
Total	56	100.00%

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 124 - Distribución de los empleados, según el tamaño de la Empresas, (DRE).

Tamaño	Cantidad	%
Micro (1 a 10)	9	16.07%
Pequeña (11 a 50)	14	3.00%
Mediana (51 a 150)	15	26.79%
Grande (151 o más)	18	32.14%
Total	56	100.00%

Base: 56 Empresas encuestadas

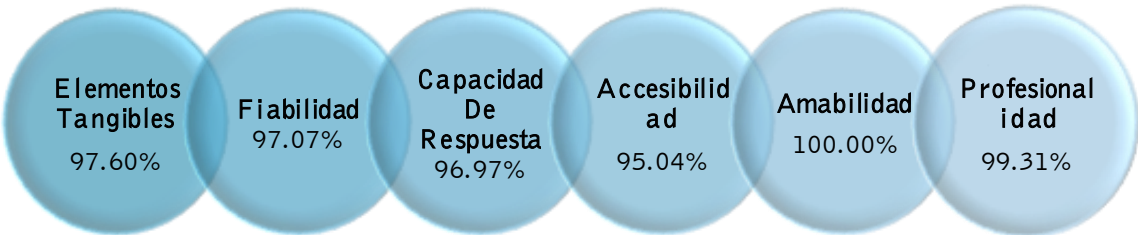
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 125 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRE).

Servicio	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	52	92.86%
Asesoría y Asistencia Técnica	3	5.36%
Formación Dual	1	1.79%
Total	56	100.00%

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.



Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Este (DRE), 97.66%

Cuadro 126 – Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	53	94.64%	2	3.57%	1	1.79%	56	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	53	98.15%	1	1.85%	0	0.00%	*54	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	54	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*54	100.0%
Promedio	97.60%		1.81%		0.6%		100.0%	

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 127 - Resultados Dimensión Fiabilidad.

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención brindada por el asesor Empresarial	56	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	56	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	54	98.18%	1	1.82%	0	0.00%	*55	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	35	94.59%	1	2.70%	1	2.70%	*37	100.0%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	37	92.50%	2	5.00%	1	2.50%	*40	100.0%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	48	96.00%	1	2.00%	1	2.00%	*50	100.0%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	55	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*55	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	54	98.18%	0	0.00%	1	1.82%	*55	100.0%
Promedio	97.59%		1.51%		0.90%		100.00%	

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 128 - Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	34	97.14%	0	0.00%	1	2.86%	*35	100%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	54	96.43%	1	1.79%	1	1.79%	56	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	52	96.30%	1	1.85%	1	1.85%	*54	100%
El horario de atención al cliente	49	98.00%	0	0.00%	1	2.00%	*50	100%
Promedio	96.97%		0.91%		2.12%		100%	

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 129 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	52	94.55%	3	5.45%	0	0.00%	*55	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	51	94.44%	2	3.70%	1	1.85%	*54	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	35	94.59%	2	5.41%	0	0.00%	*37	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio Empresariales de las regionales	45	95.74%	2	4.26%	0	0.00%	*47	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	47	94.00%	1	2.00%	2	4.00%	*50	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	33	94.29%	1	2.86%	1	2.86%	*35	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	49	94.23%	3	5.77%	0	0.00%	*52	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	41	97.62%	0	0.00%	1	2.38%	*42	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	47	95.92%	2	4.08%	0	0.00%	*49	100.0%
Promedio	95.04%		4.70%		0.46%		100.00%	

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 130 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor Empresarial	55	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	55	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	54	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	54	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	47	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	47	100.00%
Promedio	100.00%		0.00%		0.00%		100.0%	

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

*** Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 131 - Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRE).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad del asesor Empresarial que le atendió	55	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	*55	100%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	35	97.22%	0	0.00%	1	2.8%	*36	100%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	54	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	*54	100%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	44	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	*44	100%
Promedio	99.31%		0.00%		0.69%		100%	

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

*** Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 132 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas ha cumplido con sus expectativas, (DRE).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	52	94.55%	1	100.00%	0	0.00%	53	94.64%
Asesoría y Asistencia Técnica	2	3.64%	0	0.00%	0	0.00%	2	3.57%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	1	1.82%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.79%
Total	55	100.0%	1	100.00%	0	0.00%	56	100.00%

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 133 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades, (DRE).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	52	94.55%	1	100.00%	0	0.00%	53	94.64%
Asesoría y Asistencia Técnica	2	3.64%	0	0.00%	0	0.00%	2	3.57%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	1	1.82%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.79%
Total	55	100.0%	1	100.00%	0	0.00%	56	100.00%

Base: 56 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 134 - Valoración del servicio recibido por las Empresas, (DRE).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	21	37.50%	31	55.36%	0	0.00%	1	1.79%	53	94.64%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	1.79%	1	1.79%	0	0.00%	0	0.00%	2	3.57%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	1	1.79%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.79%
Total	23	41.07%	32	57.14%	0	0.00%	1	1.79%	56	100.00%

Base: 56 Empresas encuestadas **Fuente:** Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2024.

4.2.4 Resultados Dirección Regional Sur (DRS)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Sur, se consultaron un total 82 Empresas.

Cuadro 135 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRS).

Sectores	Cantidad	%
Comercio	31	37.80%
Servicio	40	48.78%
Agropecuario	3	3.66%
Industrial	6	7.32%
Construcción	1	3.00%
Turismo	1	1.22%
Total	82	100.00%

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

Cuadro 136 - Distribución de los empleados, según el tamaño de la Empresas, (DRS).

Tamaño	Cantidad	%
Micro	23	28.05%
Pequeña	20	3.00%
Mediana	24	29.27%
Grande	15	18.29%
Total	82	100.00%

Base: 82 Empresas encuestadas

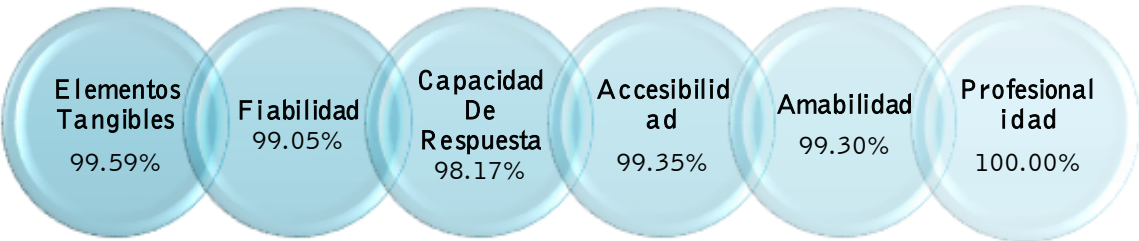
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

Cuadro 137 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRS).

Servicio	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	82	100.00%
Total	82	100.00%

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.



Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Sur (DRS), 99.25%

Cuadro 138 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	81	98.78%	1	1.22%	0	0.00%	82	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	80	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*80	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	81	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*81	100.0%
Promedio	99.59%		0.41%		0.0%		100.0%	

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 139 - Resultados en las empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención brindada por el asesor Empresarial	80	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*80	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	81	98.78%	1	1.22%	0	0.00%	82	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	65	97.01%	2	2.99%	0	0.00%	*67	100.0%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	79	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*79	100.0%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	80	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*80	100.0%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	82	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	82	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	80	97.56%	2	2.44%	0	0.00%	82	100.0%
Promedio	99.05%		0.95%		0.00%		100.00%	

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 140 - Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	64	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*64	100%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	79	96.34%	2	2.44%	1	1.22%	82	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	79	96.34%	3	3.66%	0	0.00%	82	100%
El horario de atención al cliente	79	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*79	100%
Promedio	98.17%		1.52%		0.30%		100%	

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los ejecutivos encuestados

Cuadro 141 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	68	98.55%	1	1.45%	0	0.00%	*69	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	68	98.55%	1	1.45%	0	0.00%	*69	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	65	98.48%	1	1.52%	0	0.00%	*66	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	76	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*76	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	66	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*66	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	66	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*66	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	69	98.57%	1	1.43%	0	0.00%	*70	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	57	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*57	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	66	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*66	100.0%
Promedio	99.35%		0.65%		0.00%		100.00%	

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 142 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor Empresarial	81	98.78%	1	1.22%	0	0.00%	82	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	63	98.44%	1	1.56%	0	0.00%	*64	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	82	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	82	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	63	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*63	100.00%
Promedio	99.30%		0.70%		0.00%		100.0%	

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 143 - Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad del asesor Empresarial que le atendió	80	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	*80	100%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	64	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	*64	100%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	82	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	82	100%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	63	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	*63	100%
Promedio	100.00%		0%		0%		100%	

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varia, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados

Cuadro 144- Grado en que el servicio solicitado por la Empresa ha cumplido con sus expectativas, (DRS).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	82	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	82	100.00%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	82	100.0%	0	0.00%	0	0.00%	82	100.00%

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 145 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresa se adecua a sus necesidades, (DRS).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	82	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	82	100.00%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	82	100.0%	0	0.00%	0	0.00%	82	100.00%

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 146 - Valoración del servicio recibido por las Empresas, (DRS).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	60	73.17%	20	24.39%	2	2.44%	0	0.00%	82	100.00%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	60	73.17%	20	24.39%	2	2.44%	0	0	82	100.00%

Base: 82 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024. ***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

4.2.5 Resultados Dirección Regional Cibao Sur (DRCS).

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Sur, se consultaron un total 52 Empresas.

Cuadro 147 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRCS).

Sectores	Cantidad	%
Comercio	15	28.8%
Servicio	24	46.2%
Agropecuario	4	7.7%
Industrial	4	7.7%
Construcción	2	3.8%
Turismo	3	5.8%
Total	52	100.0%

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

Cuadro 148 - Distribución de los empleados, según el tamaño de la Empresas, (DRS).

Tamaño	Cantidad	%
Micro	3	5.8%
Pequeña	7	3.0%
Mediana	28	53.8%
Grande	14	26.9%
Total	52	89.5%

Base: 52 Empresas encuestadas

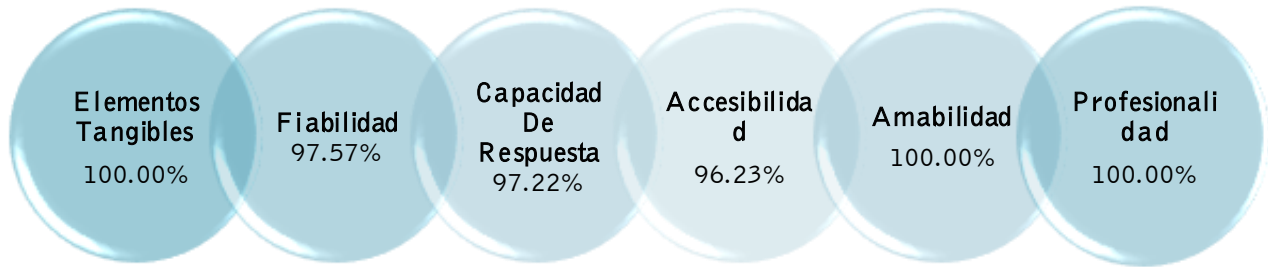
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

Cuadro 149 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRS).

Servicios	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	51	98.1%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	1.9%
Total	52	100.0%

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.



Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS), 98.50%

Cuadro 150 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	49	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*49	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	52	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	52	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.0%
Promedio	100.00%		0.00%		0.0%		100.0%	

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 151 - Resultados en las empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención brindada por el asesor empresarial	50	98.04%	1	1.96%	0	0.00%	*51	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	50	96.15%	2	3.85%	0	0.00%	52	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	32	96.97%	1	3.03%	0	0.00%	*33	100.0%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	43	97.73%	1	2.27%	0	0.00%	*44	100.0%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	47	97.92%	1	2.08%	0	0.00%	*48	100.0%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	51	98.08%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	51	98.08%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.0%
Promedio	97.57%		2.95%		0.00%		100.00%	

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 152 - Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta. (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	32	96.97%	0	0.00%	1	3.03%	*33	100%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	51	98.08%	1	1.92%	0	0.00%	52	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	51	98.08%	1	1.92%	0	0.00%	52	100%
El horario de atención al cliente	45	95.74%	2	4.26%	0	0.00%	*47	100%

Base: 52 Empresas encuestadas. **Fuente:** Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados

Cuadro 153 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	40	97.56%	1	2.44%	0	0.00%	*41	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	40	97.56%	1	2.44%	0	0.00%	*41	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	31	93.94%	2	6.06%	0	0.00%	*33	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio Empresariales de las regionales	42	97.67%	1	2.33%	0	0.00%	*43	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	39	95.12%	2	4.88%	0	0.00%	*41	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	32	96.97%	1	3.03%	0	0.00%	*33	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	41	97.62%	1	2.38%	0	0.00%	*42	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	23	92.00%	2	8.00%	0	0.00%	*25	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	41	97.62%	1	2.38%	0	0.00%	*42	100.0%
Promedio	96.23%		3.77%		0.00%		100.00%	

Base: 52 Empresas encuestadas. **Fuente:** Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados

Cuadro 154 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor Empresarial	52	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	32	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*32	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	52	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	52	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	34	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*34	100.00%
Promedio	100.00%		0.00%		0.00%		100.0%	

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los ejecutivos encuestados

Cuadro 155 – Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad del asesor Empresarial que le atendió	52	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	52	100%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	32	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	32	100%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	52	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	52	100%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	33	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	33	100%
Promedio	100.00%		0%		0%		100%	

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 156 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas ha cumplido con sus expectativas, (DRS)..

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	50	98.04%	1	100.00%	0	0.00%	51	98.08%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	1.96%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.92%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	51	100.0%	1	100.00%	0	0.00%	52	100.00%

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

Cuadro 157 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades, (DRS).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	50	98.04%	1	100.00%	0	0.00%	51	98.08%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	1.96%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.92%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	51	100.0%	1	100.00%	0	0.00%	52	100.00%

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

Cuadro 158 - Valoración del servicio recibido por las Empresas.

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	18	34.62%	32	61.54%	1	1.92%	0	0.00%	51	98.08%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	1	1.92%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.92%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	18	34.62%	33	63.46%	1	1.92%	0	0.00%	52	100.00%

Base: 52 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2024.

4.2.6 Resultados Dirección Regional Oriental (DRO)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Oriental, se consultaron un total 37 Empresas.

Cuadro 159 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRO).

Sectores	Cantidad	%
Comercio	10	27.03%
Servicio	24	64.86%
Agropecuario	0	0.00%
Industrial	3	8.11%
Construcción	0	3.00%
Turismo	0	0.00%
Total	37	100.00%

Base: 37 Empresas encuestadas
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2024.

Cuadro 160 - Distribución de los empleados, según el tamaño de la Empresas, (DRO).

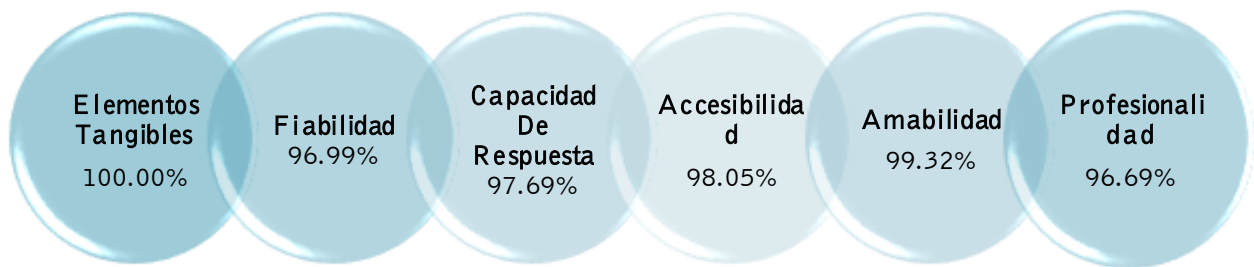
Tamaño	Cantidad	%
Micro	0	0.00%
Pequeña	3	3.00%
Mediana	14	37.84%
Grande	20	54.05%
Total	37	100.00%

Base: 37 Empresas encuestadas
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

Cuadro 161 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRO).

Servicio	Cantidad	%
Capacitación a Empresas (Capacitación puntual y diplomados)	37	100.00%
Total	37	100.00%

Base: 37 Empresas encuestadas
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.



Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Oriental (DRO), 98.12%

Cuadro 162 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.0%
Promedio	100.00%		0.00%		0.0%		100.0%	

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados

Cuadro 163 – Resultados en las empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención brindada por el asesor empresarial	36	97.30%	0	0.00%	1	2.70%	37	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	36	97.30%	0	0.00%	1	2.70%	37	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	25	96.15%	1	3.85%	0	0.00%	*26	100.0%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	27	96.43%	1	3.57%	0	0.00%	*28	100.0%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	34	97.14%	1	2.86%	0	0.00%	*35	100.0%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	36	97.30%	1	2.70%	0	0.00%	37	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	36	97.30%	1	2.70%	0	0.00%	37	100.0%
Promedio	96.99%		1.28%		1.80%		100.00%	

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los ejecutivos encuestados.

Cuadro 164 – Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	25	96.15%	1	3.85%	0	0.00%	*26	100%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	36	97.30%	1	2.70%	0	0.00%	37	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	36	97.30%	1	2.70%	0	0.00%	37	100%
El horario de atención al cliente	36	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*36	100%
Promedio	97.69%		2.31%		0.00%		100%	

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 165 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El contenido de nuestra página Web	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	36	97.30%	1	2.70%	0	0.00%	37	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	26	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*26	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	31	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*31	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	33	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*33	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	26	96.30%	1	3.70%	0	0.00%	*27	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	33	97.06%	1	2.94%	0	0.00%	*34	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	20	95.24%	1	4.76%	0	0.00%	*21	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	28	96.55%	1	3.45%	0	0.00%	*29	100.0%

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 166 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	36	97.30%	1	2.70%	0	0.00%	37	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	27	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*27	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	27	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*27	100.00%
Promedio	99.32%		0.68%		0.00%		100.0%	

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 167 - Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	36	97.30%	1	2.70%	0	0.0%	37	100%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	25	96.15%	1	3.85%	0	0.0%	*26	100%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	36	97.30%	1	2.70%	0	0.0%	37	100%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	24	96.00%	1	4.00%	0	0.0%	*25	100%
Promedio	96.69%		3%		0%		100%	

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Cuadro 168 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas ha cumplido con sus expectativas, (DRO).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	37	100.0%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

Cuadro 169 - Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades, (DRO).

Servicios	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	37	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	37	100.0%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

Cuadro 170 - Valoración del servicio recibido por las Empresas, (DRO).

Servicios	Mucho Mejor		Mejor		Peor		Mucho Peor		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Capacitación a empresas	29	78.38%	8	21.62%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%
Asesoría y Asistencia Técnica	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Solicitud de egresados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Formación Dual	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	29	78.38%	8	21.62%	0	0.00%	0	0.00%	37	100.00%

Base: 37 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril – mayo 2024.

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

El Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos, proporcionó un enfoque detallado sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el INFOTEP, tanto a Participantes y Empresas a nivel nacional.

El análisis de los resultados indicó un alto nivel de satisfacción general entre Participantes y Empresas, como se ilustra a continuación:

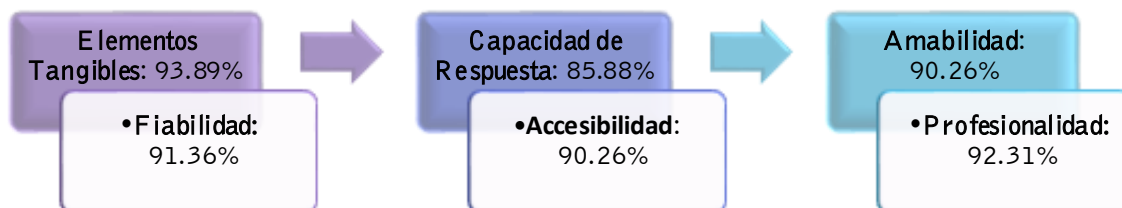


Destacando el promedio entre Empresas y Participantes fue de 94.69%, lo cual indica que en este año aumentó un 6.9%, en comparación con el año 2023 el cual alcanzó un promedio de satisfacción general de 87.79%.

Estos resultados reflejaron la efectividad y el impacto positivo de los servicios proporcionados por la institución en las diferentes instancias del INFOTEP.

Los Participantes tuvieron la oportunidad de valorar los servicios recibidos por el INFOTEP, entre ellos: Formación Profesional, Validación Ocupacional, Certificación y Legalización de Títulos y Certificados, Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos y Certificación por competencias.

Promedio de satisfacción general alcanzado por cada dimensión evaluada en los Participantes:



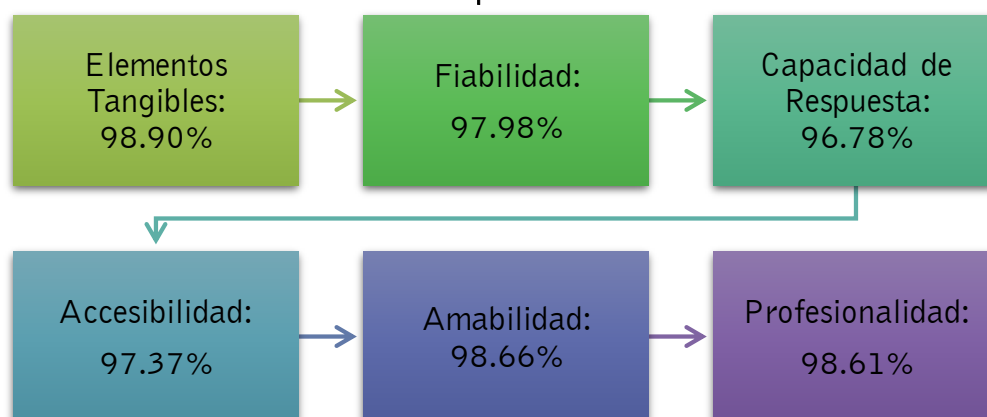
Con relación al Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1), el 81.52% de los Participantes expresaron satisfacción y el 10.93% se sintió poco satisfecho.

Es recomendable reducir el tiempo de espera en la atención al cliente y el tiempo vía telefónica.

Respecto a si los servicios cumplieron con las expectativas de los Participantes, un 93.21% señaló que sí, mientras que el 93.31% manifestó que los servicios se adecuan a sus necesidades.

En cuanto a los servicios evaluados por los ejecutivos se destacaron los siguientes: Capacitación a Empresas (*capacitación puntual y diplomados*), Asesoría y Asistencia Técnica, Programa de Certificación por Competencia Laboral, Solicitud de Egresados y Formación Dual.

Promedio de satisfacción general alcanzado por cada dimensión evaluada en las Empresas:



Asimismo, los ejecutivos expresaron satisfacción con relación al tiempo en que recibió el servicio, mientras que el 2.08% indicó estar poco satisfecho.

Los ejecutivos evaluaron el nivel de profesionalidad del asesor de empleo que les atendió, los datos indicaron que el 98.38% valora de manera satisfactoria, el 1.29% estuvo poco satisfecho y, el 0.3% no se sentía satisfecho con el asesor que le asistió.

Estos hallazgos resaltaron la satisfacción entre los usuarios en la mejora continua de sus servicios. La considerable mejora en los niveles de satisfacción respecto al año anterior recalca la efectividad de las estrategias implementadas. De igual manera se recomienda seguir enfocándose en reducir los tiempos de espera en la atención al cliente para continuar aumentando la satisfacción general.

5.2 Recomendaciones

Al finalizar la investigación y analizar los resultados obtenidos de los Participantes y las Empresas, es importante resaltar que las recomendaciones se enfocan en las variables que obtuvieron una valoración inferior al 90%.

Es esencial desarrollar acciones de mejora para cada una de estas variables con el fin de fortalecer los servicios y aumentar la satisfacción de los clientes externos.

Recomendaciones Participantes

- Modernización de los equipos, aulas, talleres, edificios, baños, horario,ect.
- Instalación de aires acondicionados
- Abastecimiento de insumos gastables para las capacitaciones
- Dar seguimiento a las solicitudes depositadas para las capacitaciones
- Agilizar el proceso de inscripción
- Habilitar el acceso a Internet en las aulas para la realización de las actividades.

Recomendaciones Empresas

- Dar más seguimiento a las Empresas por parte de los asesores
- Habilitar más aulas para impartir las capacitaciones
- Mejorar el tiempo de respuesta a los servicios solicitados por parte de los asesores
- Mejorar la comunicación con el personal de Atención al Cliente
- Tomar en cuenta a las microEmpresas en cuanto a las capacitaciones

5.3 Recomendaciones de los Participantes, según direcciones instancias.

Dirección Regional Metropolitana

- ✓ Actualizar la oferta formativa
- ✓ Agilizar el proceso de inscripción
- ✓ Al momento de realizar las practicas, los maestros deben de estar presente.
- ✓ Ampliación de los talleres donde se imparten Visitador a Médico e inglés
- ✓ Ampliar los talleres de Electricidad
- ✓ Contratar facilitadores mejor capacitados
- ✓ Adecuar la oferta formativa a la demanda laboral actual
- ✓ Modernización de los equipos, aulas, talleres, edificios, baños, horario, etc.
- ✓ Actualización de los equipos tecnológicos de los talleres
- ✓ Habilitar el acceso a Internet en las aulas para la realización de las actividades.
- ✓ Implementar carnets identificados para los participantes
- ✓ Fumigar las instalaciones periódicamente
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes a través del correo electrónico y vía telefónica
- ✓ Mejorar la actitud de los asesores de Formación Dual
- ✓ Habilitar baños en todos los niveles
- ✓ Mejorar la amabilidad por el personal de atención al cliente
- ✓ Habilitar comedores para los participantes, y proporcionar un suministro adecuado de materiales desechables, como vasos para agua y servilletas, entre otros.
- ✓ Habilitar más capacitaciones virtuales
- ✓ Abastecimiento de insumos gastables para las capacitaciones
- ✓ Organizar a los participantes por orden de solicitud, y agilizar el proceso de contacto con los participantes.
- ✓ Agilizar el inicio de capacitaciones transversales para los técnicos
- ✓ Organizar el orden en el que se imparten los módulos de las carreras
- ✓ Mejorar el servicio y el tiempo en que se satisface la necesidad de los solicitantes.
- ✓ Implementar ayuda económica a los participantes
- ✓ El personal de admisión debe estar mejor orientado con las informaciones generales de la institución
- ✓ En cuanto a las capacitaciones virtuales no habilitar tantos módulos al mismo tiempo y eliminar el proyecto integrado
- ✓ Reducir el tiempo de emisión de los certificados
- ✓ Abastecimiento de los T-shirts
- ✓ En cuanto a los facilitadores mejorar el trato hacia los participantes
- ✓ Implementar más capacitaciones con pasantías
- ✓ Implementar código de vestimenta
- ✓ Implementar más medidas de ciberseguridad para protegernos y capacitarnos en este aspecto.
- ✓ Dar explicaciones concisas por parte de los facilitadores
- ✓ El personal encargado de coordinación de los centros debe ser más profesional
- ✓ Agregar más prácticas a Enfermería

- ✓ Incrementar la supervisión de los facilitadores.
- ✓ Ser más flexibles con los horarios de impartir capacitaciones

Dirección Regional Este

- ✓ Abastecer los talleres con materiales de electricidad
- ✓ Abastecer los talleres con materiales de refrigeración
- ✓ Abastecimiento de comida en la cafetería
- ✓ Abastecimiento de insumos gastables para las capacitaciones
- ✓ Actualización de los equipos tecnológicos de los talleres
- ✓ Al momento de realizar mantenimiento a aulas, hacerlo después de clases
- ✓ Brindar mejor atención a los Participantes
- ✓ Cerrar los cursos tomados en la plataforma virtual al finalizar el mismo
- ✓ El personal encargado de coordinación de los centros debe ser más profesional
- ✓ En cuanto a los facilitadores mejorar el trato hacia los Participantes
- ✓ En el área de masajes, proporcionar algunos materiales que actualmente hacen falta.
- ✓ En la página web especificar todos los técnicos y los lugares donde pueden ser tomados.
- ✓ Habilitar capacitaciones los fines de semana
- ✓ Habilitar más capacitaciones de Operaciones Básicas de Oficina
- ✓ Habilitar un centro en San Pedro de Macorís
- ✓ Habilitar más capacitaciones Semipresenciales
- ✓ Instalar cámaras de seguridad en planteles estudiantiles
- ✓ Instalación de abanicos
- ✓ Implementar capacitación de Electricidad Industrial en La Romana.
- ✓ Mejorar el funcionamiento de la página virtual
- ✓ Mejorar el tiempo de espera para iniciar las capacitaciones
- ✓ La portada de la plataforma debe estar más dinámica
- ✓ Mejorar el tiempo de espera para iniciar las capacitaciones
- ✓ Mejorar el trato del personal de seguridad hacia los Participantes
- ✓ Mejorar la fluidez de las informaciones entre departamentos
- ✓ Mejorar la higiene y mantenimiento de las instalaciones
- ✓ Mejorar la simplicidad del aula virtual
- ✓ Organizar a los Participantes por orden de solicitud, y agilizar el proceso de contacto con los Participantes.
- ✓ Ofertar empleos a los Participantes
- ✓ Organizar a los Participantes por orden de solicitud
- ✓ Realizar más publicidad del INFOTEP
- ✓ Reducir el tiempo de emisión de los certificados
- ✓ Reducir las horas de ciertas capacitaciones
- ✓ Suministrar a tiempo los insumos a los talleres
- ✓ Verificar el estado y condición de los salones de clases, especialmente el funcionamiento del aire acondicionado.

Dirección Regional Sur

- ✓ Abastecimiento de insumos gastables para las capacitaciones
- ✓ Actualización de los equipos tecnológicos de los talleres
- ✓ Actualizar la plataforma virtual
- ✓ Adecuar la oferta formativa a la demanda laboral actual
- ✓ Asignar personal de seguridad que sea más joven
- ✓ Contratar facilitadores mejor capacitados
- ✓ Dar inicio a las capacitaciones con suficiente quorum
- ✓ Dar seguimiento a las solicitudes depositadas para las capacitaciones
- ✓ En cuanto a los facilitadores mejorar el trato hacia los Participantes
- ✓ Extender el horario de break
- ✓ Habilitar capacitación de Frances
- ✓ Habilitar capacitaciones los fines de semana
- ✓ Habilitar el acceso a Internet en las aulas para la realización de las actividades.
- ✓ Habilitar más capacitaciones de Excel
- ✓ Habilitar un ascensor para los Participantes discapacitados
- ✓ Instalación de aires acondicionados
- ✓ La Regional Sur no cumple con los servicios solicitados
- ✓ Mayor orientación sobre la disponibilidad de cursos
- ✓ Mejorar el funcionamiento de la página virtual
- ✓ Mejorar el servicio y el tiempo en que se satisface la necesidad de los solicitantes.
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a las personas que solicitan el curso de facilitador.
- ✓ Mejorar la amabilidad del personal en las oficinas.
- ✓ Mejorar la conducta y actitud de los facilitadores hacia los estudiantes.
- ✓ Mejorar la higiene y mantenimiento de las instalaciones
- ✓ Modernización de los equipos, aulas, talleres, edificios, baños, horario, etc.
- ✓ Modernización y digitalización de los talleres que se de adecuen a la tecnología 4.0
- ✓ Modificar el horario de clases a lunes - jueves
- ✓ Ofertar empleos a los Participantes
- ✓ Organizar a los Participantes por orden de solicitud
- ✓ Promocionar los cursos en INFOTEP San Juan
- ✓ Reducir el tiempo de emisión de los certificados
- ✓ Reducir las horas del horario nocturno
- ✓ Suministrar a tiempo los insumos a los talleres

Dirección Regional Cibao Sur

- ✓ Actualización de los equipos tecnológicos de los talleres
- ✓ Actualizar la oferta formativa
- ✓ Dar inicio a las capacitaciones con suficiente quorum
- ✓ Dar seguimiento a las solicitudes depositadas para las capacitaciones
- ✓ Designar un aula para cada capacitación
- ✓ El material de las pruebas finales de cada módulo debe ser más didácticos
- ✓ Evaluar los niveles de educación de cada participante y asignarlos a los cursos según su formación
- ✓ Extender el horario de atención al cliente en las áreas de admisión, para dar oportunidad a las personas que laboran hasta tarde.
- ✓ Habilitar más centros en zonas rurales
- ✓ Habilitar más cursos virtuales para San Francisco de Macorís
- ✓ Habilitar más diplomados virtuales
- ✓ Habilitar más prácticas en los hospitales
- ✓ Habilitar nuevos canales de comunicación de atención al cliente para las diferentes regionales.
- ✓ Implementar más medidas de ciberseguridad para protegernos y capacitarnos en este aspecto.
- ✓ Mejorar el funcionamiento de la página virtual
- ✓ Mejorar el tiempo de espera de servicio al cliente vía telefónica.
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes a través del correo electrónico y vía telefónica
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a los servicios solicitados
- ✓ Mejorar la higiene y mantenimiento de las instalaciones
- ✓ Ofertar empleos a los Participantes
- ✓ Ofertar más capacitaciones relacionadas a Servicio al Cliente
- ✓ Ofrecer más capacitaciones virtuales
- ✓ Permitir realizar cursos a partir de los 12 años
- ✓ Reducir el tiempo de emisión de los certificados
- ✓ Reducir el tiempo de espera para iniciar los cursos solicitados.
- ✓ Suministrar a tiempo los insumos a los talleres.
- ✓ Tener más flexibilidad en cuanto a los permisos

Dirección Regional Oriental

- ✓ Abastecer la biblioteca con libros relacionados a la Costura
- ✓ Abastecimiento de comida en la cafetería
- ✓ Actualización de los equipos tecnológicos de los talleres
- ✓ Actualizar la oferta formativa
- ✓ Actualizar la plataforma virtual
- ✓ Agilizar el proceso de las pasantías en los Hospitales
- ✓ Contratar facilitadores mejor capacitados

- ✓ Cumplir con el tiempo de duración de las capacitaciones
- ✓ Cumplir con el tiempo estipulado de inicio de las capacitaciones
- ✓ Dar mantenimiento a los equipos electrónicos del taller de diseño gráfico
- ✓ Dar seguimiento a las solicitudes depositadas para las capacitaciones
- ✓ En cuanto a los facilitadores mejorar el trato hacia los Participantes
- ✓ Facilidad de horario para las personas que laboran
- ✓ Habilitar bebederos de agua
- ✓ Habilitar capacitaciones los fines de semana
- ✓ Habilitar cursos de Desarrollo de Juegos
- ✓ Habilitar el acceso a Internet en las aulas para la realización de las actividades.
- ✓ Habilitar el curso de imágenes médicas.
- ✓ Habilitar la capacitación de Enfermería en Santo Domingo Este
- ✓ Habilitar las capacitaciones en diferentes horarios
- ✓ Habilitar más capacitaciones virtuales
- ✓ Habilitar un ascensor
- ✓ Habilitar un centro de INFOTEP en las Américas
- ✓ Implementar ayuda económica a los Participantes
- ✓ Implementar más técnicos de Ingles
- ✓ Instalación de aires acondicionados
- ✓ Mejorar el servicio al cliente por el personal de la cafetería
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a los servicios solicitados
- ✓ Mejorar la conducta y actitud de los facilitadores hacia los estudiantes.
- ✓ Mejorar la conducta y actitud del personal de limpieza hacia los Participantes
- ✓ Mejorar la distribución de información de los cursos
- ✓ Mejorar la higiene y mantenimiento de las instalaciones
- ✓ Modernización de los equipos, aulas, talleres, edificios, baños, horario, etc.
- ✓ Ofertar empleos a los Participantes
- ✓ Reducir el tiempo de emisión de los certificados
- ✓ Reducir el tiempo de espera para iniciar los cursos solicitados
- ✓ Verificar el estado y condición de los salones de clases, especialmente el funcionamiento del aire acondicionado.

Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI)

- ✓ Abastecimiento de insumos gastables para las capacitaciones
- ✓ Agilizar el proceso de inscripción
- ✓ Contratar facilitadores mejor capacitados
- ✓ Flexibilizar las ausencias para los participantes por problemas de salud
- ✓ Reducir el tiempo de espera para iniciar los cursos solicitados.

5.4 Recomendaciones de las Empresas, según direcciones regionales.

Dirección Regional Metropolitana

- ✓ Ofrecer más capacitaciones en el área de Salud.
- ✓ La asesora Yohana matos no responde a las solicitudes ni los correo que le envía la Empresas.
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a los servicios solicitados por parte de los asesores.
- ✓ Reducir el tiempo de emisión de los certificados.
- ✓ No limitar la cantidad de capacitaciones.

Dirección Regional Cibao Norte

- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a los servicios solicitados por parte de los asesores.
- ✓ Mejorar la comunicación de la parte administrativa con la Empresas.
- ✓ Dar más seguimiento a las Empresas por parte de los asesores.
- ✓ Que le den prioridad a la solicitud de la Empresas ya sea vía telefónica o por correo electrónico.
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta de las llamadas por el personal de Servicio al Cliente.

Dirección Regional Este

- ✓ Tomar en cuenta a las micro Empresas en cuanto a las capacitaciones.
- ✓ Mejorar el formato de página web, las letras tienen un color poco legible.
- ✓ Habilitar más diplomados.
- ✓ Mejorar la comunicación con el personal de Atención al Cliente.
- ✓ Dar más apoyo a los sectores vulnerables del país.

Dirección Regional Sur

- ✓ Actualizar la oferta formativa para las Empresas.
- ✓ Sugerimos que los facilitadores lleven sus materiales y equipo, cuando impartan las capacitaciones.
- ✓ Actualizar la página web.
- ✓ Ofertar más capacitaciones a las Empresas.
- ✓ Visitas frecuentes a las Empresas por los asesores.
- ✓ Habilitar capacitaciones los fines de semana.
- ✓ Habilitar más aulas para impartir las capacitaciones.

Dirección Regional Cibao Sur

- ✓ Contratar más facilitadores en el área de control de plagas.
- ✓ Dar más seguimiento a las Empresas por parte de los asesores.

Dirección Regional Oriental

- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta a los servicios solicitados por parte de los asesores.
- ✓ Dar más seguimiento a las Empresas por parte de los asesores.
- ✓ Enviar la oferta formativa periódicamente a las Empresas.

6. Anexos

6.1 Tablas de Resultados en los Participantes.

Cuadro 171 – Distribución de los Participantes, según provincias.

Provincias	Cantidad	Porcentajes
Azua	193	6.39%
Bahoruco	42	1.39%
Barahona	46	1.52%
Dajabón	2	0.07%
Distrito Nacional	480	15.90%
Duarte	57	1.89%
El Seibo	5	0.17%
Elías Piña	2	0.07%
Españat	13	0.43%
Hato Mayor	4	0.13%
Hermanas Mirabal	16	0.53%
Independencia	9	0.30%
La Altagracia	134	4.44%
La Romana	191	6.33%
La Vega	71	2.35%
María Trinidad Sánchez	12	0.40%
Monseñor Nouel	23	0.76%
Monte Plata	6	0.20%
Montecristi	9	0.30%
Peravia	8	0.27%
Puerto Plata	133	4.41%
Samaná	1	0.03%
San Cristóbal	93	3.08%
San Francisco de Macorís	18	0.60%
San José de Ocoa	1	0.03%
San Juan	155	5.14%
San Pedro de Macorís	6	0.20%
Sánchez Ramírez	11	0.36%
Santiago de los caballeros	402	13.32%
Santiago Rodríguez	9	0.30%
Santo Domingo	849	28.13%
Valverde	17	0.56%
Total	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 172 – Distribución de los Participantes, según nivel educativo.

Grado	Cantidad	Porcentajes
Educación Básica	146	4.84%
Educación Media	1,539	50.99%
Educación Superior	1,309	43.37%
Ninguna	24	0.80%
Total	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 173 – Distribución de los Participantes, según estatus laboral.

Ocupación	Cantidad	Porcentajes
Empleado Público	331	10.97%
Empleado Privado	898	29.75%
Estudiante	938	31.08%
Desempleado	655	21.70%
Empleador	74	2.45%
Trabajo independiente	122	4.04%
Total	3,018	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Cuadro 174 – Distribución de los Participantes, según el centro de formación donde recibieron el servicio.

Centros	Cantidad	Porcentajes
Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI)	70	3.21%
Centro Tecnológico Metropolitano (D. N.)	593	27.16%
Centro Tecnológico Josefa Brea (D. N.)	53	2.43%
Centro Tecnológico Oriental (Sto. Dgo. Este)	203	9.30%
Centro Tecnológico Norte (Santiago)	408	18.69%
Centro Alfredo Pérez Vargas (Bonao)	8	0.37%
Centro Tecnológico Pérez (Puerto Plata)	55	2.52%
Escuela de Larimar (Barahona)	58	2.66%
Centro Tecnológico Este (La Romana)	160	7.33%
Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería (Higüey)	95	4.35%
Centro Tecnológico Cibao-Sur (San Fco. de Macorís.)	133	6.09%
Centro Tecnológico (Azua)	135	6.18%
Centro de Capacitación Técnico Sur (San Juan de la Maguana)	158	7.24%
Oficina Satélite Costa Norte (Puerto Plata)	54	2.47%
Total	2,183	100.00%

Base: 3,018 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

6.2 Tablas de los Resultados de Participantes, por Direcciones Regionales.

Dirección Regional Metropolitana (DRM)

Cuadro 175 – Distribución de los Participantes, según sexo y edad

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	209	21.15%	183	18.52%	392	39.68%
23 a 28	82	8.30%	87	8.81%	169	17.11%
29 a 34	77	7.79%	89	9.01%	166	16.80%
35 a 40	49	4.96%	61	6.17%	110	11.13%
41 ó más	55	5.57%	96	9.72%	151	15.28%
Total	472	47.77%	516	52.23%	988	100.00%

Base: 988 personas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Dirección Regional Cibao Norte (DRCN)

Cuadro 176 - Distribución de los Participantes, según sexo y edad.

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	136	23.25%	60	10.26%	196	33.50%
23 a 28	95	16.24%	69	11.79%	164	28.03%
29 a 34	52	8.89%	36	6.15%	88	15.04%
35 a 40	35	5.98%	48	8.21%	83	14.19%
41 o más	33	5.64%	21	3.59%	54	9.23%
Total	351	60.00%	234	40.00%	585	100.00%

Base: 585

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Dirección Regional Este (DRE)

Cuadro 177 - Distribución de los Participantes, según sexo y edad

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	39	11.44%	88	25.81%	127	37.24%
23 a 28	20	5.87%	32	9.38%	52	15.25%
29 a 34	22	6.45%	32	9.38%	54	15.84%
35 a 40	20	5.87%	31	9.09%	51	14.96%
41 o más	21	6.16%	36	10.56%	57	16.72%
Total	122	35.78%	219	64.22%	341	100.00%

Base: 341

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Dirección Regional Sur (DRS)

Cuadro 178 – Distribución de los Participantes, según sexo y edad (DRS).

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	29	6.36%	88	19.30%	117	25.66%
23 a 28	46	10.09%	69	15.13%	115	25.22%
29 a 34	44	9.65%	56	12.28%	100	21.93%
35 a 40	27	5.92%	45	9.87%	72	15.79%
41 o más	29	6.36%	23	5.04%	52	11.40%
Total	175	38.38%	281	61.62%	456	100.00%

Base: 456

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2024.

Dirección Regional Cibao Sur (DRCS)

Cuadro 179- Distribución de los Participantes, según sexo y edad (DRCS).

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	17	8.17%	24	11.54%	41	19.71%
23 a 28	20	9.62%	29	13.94%	49	23.56%
29 a 34	14	6.73%	25	12.02%	39	18.75%
35 a 40	13	6.25%	27	12.98%	40	19.23%
41 o más	12	5.77%	27	12.98%	39	18.75%
Total	76	36.54%	132	63.46%	208	100.00%

Base: 208

Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente externos para medir atributo de calidad, aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS), periodo abril – mayo 2024.

Dirección Regional Oriental (DRO)

Cuadro 180 - Distribución de los Participantes, según sexo y edad (DRO).

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	52	15.38%	94	27.81%	146	43.20%
23 a 28	32	9.47%	24	7.10%	56	16.57%
29 a 34	19	5.62%	27	7.99%	46	13.61%
35 a 40	22	6.51%	26	7.69%	48	14.20%
41 o más	13	3.85%	29	8.58%	42	12.43%
Total	138	40.83%	200	59.17%	338	100.00%

Base: 338

Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente externos para medir atributo de calidad, aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO), periodo abril – mayo 2024.

Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI)

Cuadro 181 – Distribución de los Participantes, según sexo y edad

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22	7	6.86%	14	13.73%	21	20.59%
23 a 28	9	8.82%	16	15.69%	25	24.51%
29 a 34	11	10.78%	12	11.76%	23	22.55%
35 a 40	6	5.88%	10	9.80%	16	15.69%
41 o más	10	9.80%	7	6.86%	17	16.67%
Total	43	42.16%	59	57.84%	102	100.00%

Base: 102

Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente externos para medir atributo de calidad, aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), periodo abril – mayo 2024.

6.3 Tablas de Resultados en las Empresas.

Cuadro 182- Distribución de las Empresas, según provincias.

Provincias	Cantidad	%
Azua	15	3.49%
Bahoruco	8	1.86%
Distrito Nacional	47	10.93%
Duarte	18	4.19%
El Seibo	2	0.47%
Españat	6	1.40%
Hato Mayor	1	0.23%
Hermanas Mirabal	4	0.93%
Independencia	1	0.23%
La Altagracia	14	3.26%
La Romana	23	5.35%
La Vega	4	0.93%
María Trinidad Sánchez	3	0.70%
Monseñor Nouel	11	2.56%
Montecristi	3	0.70%
Peravia	27	6.28%
Samaná	6	1.40%
San Cristóbal	2	0.47%
San José de Ocoa	7	1.63%
San Juan	25	5.81%
San Pedro de Macorís	16	3.72%
Sánchez Ramírez	6	1.40%
Santiago de los caballeros	105	24.42%
Santo Domingo	72	16.74%
Valverde	4	0.93%
Total	430	100.0%

Base: 430 ejecutivos encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas que recibieron servicios del INFOTEP, periodo de recolección de datos abril del 2024.

Cuadro 183 – Cargo de los ejecutivos encuestados.

Cargo	Cantidad	%
Encargado(a)	160	37.21%
Coordinador(a)	96	22.33%
Gerente	94	21.86%
Administrador(a)	22	5.12%
Propietario(a)	20	4.65%
Analista RRHH	21	4.88%
Director (a)	9	2.09%
Supervisor(a)	3	0.70%
Auxiliar	2	0.47%
Asistente	3	0.70%
Total	430	100.00%

Base: 430 ejecutivos encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas que recibieron servicios del INFOTEP, período abril – mayo del 2024.

6.4 Cuestionarios



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Departamento de Investigación

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar
atributos de calidad, año 2024
Cuestionario dirigido a Participantes

No.

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) **Instancia donde recibe o recibió el servicio:** 1) Metropolitana 2) Cibao Norte
3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur 6) Oriental 7) Edificio Corporativo Institucional (ECI)
- f) **Último grado de estudios:** 1) Educación Básica 2) Educación Media
3) Educación Superior 4) Ninguna
- g) **Ocupación Actual:** 1) Empleado Público 2) Empleado Privado 3) Estudiante 4) desempleado 5) Otro (especifique) _____
- Fecha:** _____

Nombre del encuestador _____

Firma del supervisor _____

I. DATOS GENERALES:

P1. Tipo de servicio que recibe usted del INFOTEP.

- 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
- 7) Otros servicios _____

P2. ¿Dónde recibe el servicio de Formación Profesional?

1. Centro Operativo del Sistema (COS) (Nombre del centro) _____
(Pasar a la P3.1)

2) Formación Virtual a través de INFOTEP Virtual (Pasar a la P3.1)

3) Talleres móviles (Pasar a la P3.1)

4) Centro Tecnológico del INFOTEP (seleccione el nombre del centro)

- | | |
|---|--|
| A. Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI) | G. Centro Tecnológico Pérez (Puerto Plata) |
| B. Centro Tecnológico Metropolitano (D. N.) | H. Escuela de Larimar (Barahona) |
| C. Centro Tecnológico Josefa Brea (D. N.) | I. Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería (Higüey) |
| D. Centro Tecnológico Oriental (Sto. Dgo. Este) | J. Escuela del Ámbar (El Valle, de Hato Mayor) |
| E. Centro Tecnológico Norte (Santiago) | K. Centro Tecnológico Cibao-Sur (San Fco. de Macorís.) |
| F. Centro Alfredo Pérez Vargas (Bonaó) | L. Centro Tecnológico (Azua) |
| | M. Centro de Capacitación Técnico Sur (San Juan de la Maguana) |
| | N. Oficina Satélite Costa Norte (Puerto Plata) |

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, entre otros)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.2 La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.3 La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	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 recepción de la División Admisión y Empleo	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.6 Estado físico del área de recepción de la regional	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 la División de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.3 Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.4 Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.5 Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.6 Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.7 Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

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).

P5 Valore

P5.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.2 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.3 Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.4 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).

P6 Valore

P6.1 El contenido de nuestra página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.2 Presentación y diseño de la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.3 El horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.4 Claridad de la información suministrada por Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.5 Información suministrada a través nuestro correo electrónico (<i>contacto@infotep.gob.do</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.6 Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	0	1	2	3	4	5	6	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).

P7 Valore

P7.1 Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 Nivel de amabilidad del facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

VII. PROFESIONALIDAD

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 profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161/opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

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

P9 Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P10 Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P11 - El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba.

- 1) Mucho Mejor
- 2) Mejor
- 3) Peor
- 4) Mucho Peor

P12 - ¿Desea hacer algún comentario o sugerencia para la mejora de los servicios del INFOTEP?



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Departamento de Investigación

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar
atributos de calidad, 2024.
Cuestionario dirigido a Empresas

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESAS:

No. Cuest.

--	--	--	--

a) Nombre de la Empresas _____ b) Dirección _____ ____ No ____ Sector _____ c) Teléfono _____ d) Email _____ e) Regional: 1) Metropolitana 2) Cibao Norte 3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur 6) Oriental f) Provincia: _____ g) Municipio: _____ h) Sector económico: 1) Comercio 2) Servicio 3) Agropecuario 4) Industrial i) 5) Construcción 6) Turismo j) Tamaño de la Empresas: 1) Micro (1 a 10) 2) Pequeña (11 a 50) 3) Mediana (51 a 150) 4) Grande (151 o más) k) Cargo 1) Gerente 2) Administrador(a) 3) Propietario(a) 4) Supervisor(a)
--

5) Encargado(a) 6) Coordinador(a) 7) Director (a) 8) Analista RRHH 9) Asistente
10) Auxiliar 11) Otro _____

l) Fecha: _____

Nombre _____ del _____ encuestador

Firma _____ del _____ supervisor

I. DATOS GENERALES:

P1. Tipo de servicio que recibió del INFOTEP.

1. Capacitación a Empresas (*Capacitación puntual y diplomados*)
2. Asesoría y Asistencia Técnica
3. Programa de Certificación por Competencia Laboral
4. Solicitud de egresados (*Servicio de Intermediación Laboral*)
5. Formación Dual
6. 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 (<i>folletos, diapositivas, etc.</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.2 La apariencia de los asesores (<i>vestimenta, identificación, etc.</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.3 La apariencia de los facilitadores (<i>vestimenta, identificación, etc.</i>)	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. Marque en el recuadro la opción deseada.

P3. Valore

P3.1 Atención brindada por el asesor Empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	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 Sto. Dgo. (<i>Tel: 809-566-4161 / opción 1</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.4 Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.5 Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.6 Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad												
P3.7 El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

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).

P4 Valore

P4.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.2 Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.3 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.4 El horario de atención al cliente	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).

P5 Valore

P5.1 El contenido de nuestra página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.2 Presentación y diseño de la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.3 Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.4 Información suministrada por el personal del departamento de servicio Empresariales de las regionales	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.5 Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.6 Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.7 Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.8 Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P5.9 Facilidad de comunicación con la unidad	0	1	2	3	4	5	6	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).

P6 Valore

P6.1 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
P6.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.3 El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.4 El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

VII. PROFESIONALIDAD

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.

P7 Valore

P7.1 El nivel de profesionalidad del asesor Empresarial que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
7.4 El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

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

P8 Grado en que el servicio solicitado por la Empresas ha cumplido con sus expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P9 Grado en que el servicio solicitado por la Empresas se adecua a sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P10 - El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba.

- 5) Mucho Mejor
- 6) Mejor
- 7) Peor
- 8) Mucho Peor

P11 - ¿Desea hacer algún comentario y/o sugerencia para la mejora de los servicios del INFOTEP?

Referencia

La determinación de las necesidades y exigencias del cliente. (2002). En B. Hayes, *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente* (págs. 16-21). Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar Atributos de Calidad, 2023 / 2022 / 2021.