



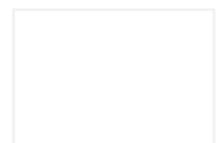
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA E INTELIGENCIA INSTITUCIONAL

*DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE
MERCADOS LABORALES*

**Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para
determinar atributos de calidad, año 2019.**

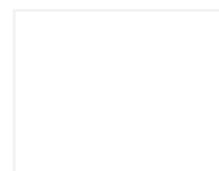
2^{da.} versión

Santo Domingo, R. D.
Enero, 2020

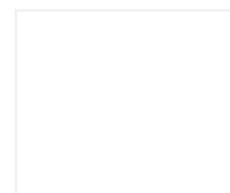


Índice

Equipo técnico institucional	4
Introducción	5
Resumen ejecutivo	6
Capítulo 1	8
Objetivos y Aspectos metodológicos	
1.1 Definición del estudio	9
1.2 Objetivos de la Investigación	9
1.2.1 Objetivo general	9
1.2.1 Objetivos específicos	9
1.3 Unidad de análisis	9
1.4 Tipo de investigación	9
1.5 Técnica de investigación	10
1.6 Instrumento para recolectar la información	10
1.7 Tipo de muestreo	10
1.8 Tamaño y distribución muestral	10
1.9 Fuente de recolección de datos	11
1.9.1 Fuente primaria	11
1.9.2 Fuente secundaria	11
1.10 Procesamiento y análisis de los resultados	11
Capítulo II	12
Antecedentes	
2.1 Antecedentes	13
Capítulo III	14
Presentación de los resultados	
3.1 Análisis de los resultados en las empresas	15
3.1.1 Perfil de las empresas consultadas	15
3.1.2 Aspectos evaluados	17
3.2 Análisis de los resultados en los participantes	26
3.2.1 Perfil de los participantes encuestados	26
3.2.2 Aspectos evaluados	27



Conclusión	36
Bibliografía	40
Anexo	41



Equipo técnico institucional

Lic. Rafael Ovalles

Director General del INFOTEP

Revisión y aprobación de la investigación

Ing. Ondina Marte

Gerente Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional

Lic. Arelis Tolentino

Encargada Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

Técnicos responsables del estudio:

Roberto Bergés, MBA

Técnico Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

Apoyo logístico:

Ing. Enjer Aquino

Introducción

De manera continua, el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) realiza estudios de mercado con el propósito de evaluar los niveles de satisfacción de los clientes externos: empresas y participantes de las acciones formativas de las distintas Gerencias Regionales de la Institución.

El objetivo de esta investigación, la cual es la 2^{da.} versión del 2019, es conocer el estado de complacencia con los servicios de capacitación que le ofrece el INFOTEP con el fin de mejorar las variables que resulten menos valoradas.

El informe está compuesto por tres capítulos: el primero contiene la definición de los objetivos de la investigación y los aspectos metodológicos; el segundo está compuesto por los antecedentes; mientras el capítulo III abarca los datos más relevantes de la opinión de los empresarios acerca de su grado de satisfacción con los servicios recibidos de la institución y los resultados de la evaluación de los participantes de las distintas acciones formativas reciben los servicios a través de los diferentes centros.

Se midieron varios aspectos, adicional a la satisfacción general, los ítems evaluados son:

- ⌘ Elementos tangibles
- ⌘ Fiabilidad
- ⌘ Capacidad de respuesta
- ⌘ Accesibilidad
- ⌘ Evaluación amabilidad y profesionalidad

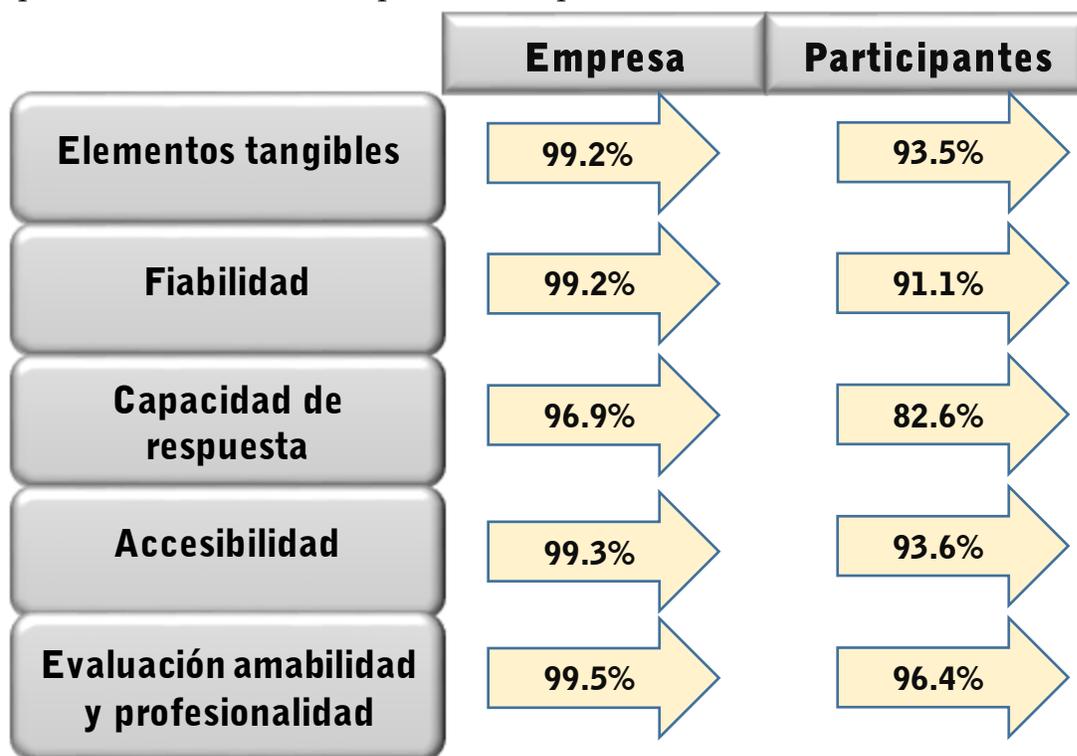
Resumen ejecutivo

El estudio tiene como propósito principal determinar el nivel de satisfacción que tienen los clientes externos del INFOTEP; como son los empresarios y los participantes de las acciones formativas, con el fin de realizar planes de mejoras en los aspectos que reflejen menores niveles de satisfacción.

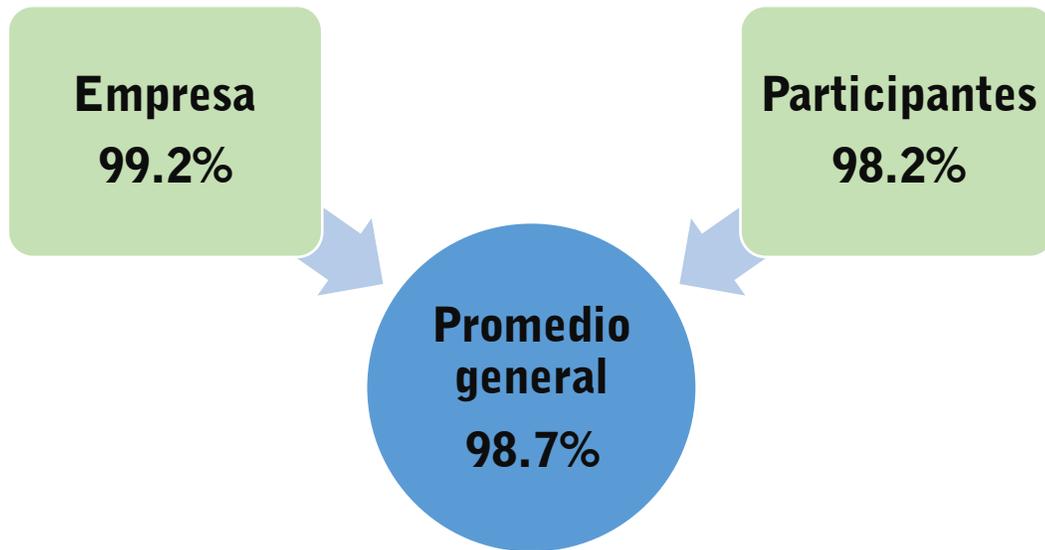
El levantamiento de información se realizó durante el período del 23 de septiembre al 4 de octubre del año 2019, en las provincias Distrito Nacional, Santo Domingo, Santiago, Azua, Peravia y La Romana.

La investigación es del tipo cuantitativa. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. El tipo de muestro empleado fue probabilístico; la muestra elegida para los participantes fue de 383, con una tasa de retorno del 100%, aunque no todas las preguntas poseen la misma cantidad de respuestas. En el caso de las empresas, fueron escogidas 327, para un retorno de 71.6%.

El promedio de satisfacción por ítems se presenta a continuación:



También se mide la satisfacción general en relación a los servicios que han recibido. En tal sentido, a continuación se ilustra la valoración de la satisfacción general, tanto de los empresarios como de los participantes:



Capítulo I
Objetivos y Aspectos metodológicos

1.1 Definición del estudio

Se evaluó la satisfacción de los usuarios externos del INFOTEP, como son: ejecutivos de las empresas y los participantes que estén realizando alguna acción formativa en los diferentes centros de la Institución.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Medir el nivel de satisfacción de los clientes externos para determinar atributos de calidad.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de satisfacción de los empresarios con los ofrecidos por la Institución.
2. Evaluar los niveles de satisfacción de los participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP.

1.3 Unidad de análisis

Estuvo compuesta por los participantes que estaban asistiendo a los cursos en las diferentes Gerencias Regionales del INFOTEP (Central, Norte, Este y Sur), así como los Centros Operativos del Sistema. En el caso de las empresas, se escogieron algunas de las que han recibido capacitación por el INFOTEP durante el último semestre del año 2019.

1.4 Tipo de investigación

La investigación es del tipo cuantitativa.

1.5 Técnica de investigación

La técnica utilizada fue la encuesta.

1.6 Instrumento para recolectar la información

El instrumento para la recolección de los datos fue el cuestionario; destacando que se elaboraron dos cuestionarios, uno para cada unidad de análisis.

Los cuestionarios estaban estructurados con preguntas abiertas y cerradas, para garantizar una mejor recepción de los datos.

1.7 Tipo de muestreo

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

1.8 Tamaño y distribución muestral

Nivel de confianza: 95% Margen de error: 5%.

- Empresas: 327.
- Participantes Centros fijos y Centros Operativos del Sistema: 383.

Cuadro 1

Distribución de la muestra prevista en las empresas, según provincias, año 2019.

PROVINCIA	CANTIDAD ENCUESTAS
Distrito Nacional	158
Santiago	121
Azua	11
La Romana	37
TOTAL	327

Fuente: Extraído de la base de datos de empresas que han recibido capacitación del INFOTEP durante el año 2018.

Cuadro 2

Distribución de la muestra prevista en los participantes, los centros fijos y centros operativos del sistema (COS), según provincias, año 2019.

Provincias	Cantidad encuestas	Distribución participantes por tipo de centro	
		Centro fijo	COS
Distrito Nacional	165	145	20
Santiago	110	90	20
Azua	61	31	30
La Romana	47	17	30
Total	383	283	100

1.9 Fuente de recolección de datos

1.9.1 Fuentes primarias

- Participantes de los centros fijos y COS de las provincias seleccionadas.
- Propietarios/as, Directores/as, gerentes de recursos humanos, encargados(as) de recursos humanos y otros altos ejecutivos conocedores de la materia en las empresas.

1.9.2 Fuentes secundarias

- Lista de los cursos activos en los centros fijos y COS.
- Lista de empresas que han recibido los servicios del INFOTEP durante el último semestre del 2019.

1.10 Procesamiento y análisis de los resultados

El levantamiento de los datos fue mediante el programa de encuesta en línea SurveyMonkey, de la empresa que lleva el mismo nombre; por igual, se utilizó esta plataforma para la tabulación de los datos, en conjunto con los programas SPSS bajo Windows, versión 15.0; y Microsoft Word y Excel.

Los resultados se presentarán en forma de texto, gráficos y cuadros estadísticos, con el objetivo de lograr una mejor interpretación de la información. Para este análisis sólo se tomó en cuenta las respuestas de satisfecho e insatisfecho, los valores neutros pueden verse en las tablas anexas.

Capítulo II

Antecedentes

2.1 Antecedentes

El INFOTEP, a través del Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales, ha realizado varios estudios para medir la satisfacción de los clientes externos, a continuación se citan los cinco más recientes.

- Año 2019, estudio Satisfacción de los clientes externos para determinar atributos de calidad, 1^{er}. versión.
- Año 2018, estudio Satisfacción atención al usuario por los servicios ofrecidos por el INFOTEP.
- Año 2017, estudio Satisfacción del servicio de asesoría a empresas.
- Año 2017, estudio Satisfacción del servicio al cliente externo.
- Año 2015, estudio para Medir la satisfacción de los participantes y empresarios

Capítulo III
Presentación de los resultados

3.1 Análisis de los resultados en las empresas

3.1.1 Perfil de las empresas consultadas

Durante el período de levantamiento (23 de septiembre al 4 de octubre del 2019), se logró contactar el 71.6% de las empresas previstas; en otras palabras, de 327 negocios se consultaron 234 (ver cuadro 1).

Cuadro 3
Provincias donde operan las oficinas principales de las empresas visitadas

Provincia	Cantidad	Porcentaje
Santiago	86	36.8%
Distrito Nacional	71	30.3%
Santo Domingo	41	17.5%
La Romana	25	10.7%
Peravia	7	3.0%
Azua	4	1.7%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

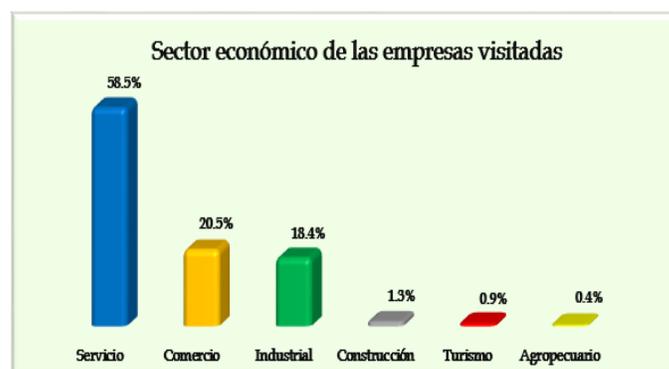
Como se presenta en el cuadro 3, la provincia Santiago posee la mayor cantidad de empresas consultadas, con un 36.8%, seguida del Distrito Nacional y Santo Domingo. Sin embargo, si se agrupan las empresas ubicadas en el Gran Santo Domingo se pudiera inferir en que casi la mitad de las empresas contactadas se ubican en dicho territorio (47.8%).

Es importante resaltar que se visitaron empresas que recibieron los servicios del INFOTEP a través de las cuatro Gerencias Regionales que conforma la institución, según la distribución territorial que esta posee.

Con respecto a los ejecutivos que proporcionaron los datos, el 94.1% se representan por encargados/as, gerentes y coordinadores/as, siendo la partida individual de 48.7%, 35.1% y 10.3%, respectivamente. También se contactaron propietarios/a, asistentes, secretarías, supervisores/as, entre otros, los cuales se detallan en el cuadro 1 del anexo.

Los resultados demuestran que las empresas de servicios fueron las que recibieron más atenciones de los tipos de servicios que el INFOTEP ofrece; en tal sentido, el 58.5% de la muestra consultada lo constituye este sector económico. El sector Comercio es el segundo con mayor frecuencia en esta investigación, seguido del Industrial.

Gráfico 1



Base: 234 encuestas.

Fuente: Cuadro 2 del anexo.

Aunque también se contactaron empresas de los sectores de la Construcción y Agropecuario, hay que hacer notar que el 79.9% de los negocios pertenecen al sector terciario de la economía.

Cuadro 4
Cantidad de empleados que conforman las empresas consultadas

Rangos	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 10 empleados	34	14.5%
De 11 a 50 empleados	69	29.5%
De 51 a 150 empleados	68	29.1%
151 o más empleados	63	26.9%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Otra información de importancia dentro del perfil de las empresas consultadas está relacionada al tamaño que estas poseen según la cantidad de empleados,

tendente a la clasificación del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM).

Como se visualiza en el cuadro 4, las empresas más frecuentadas son las pequeñas y medianas, con un 29.5% y 29.1%, respectivamente. En general, el 73.1% de los negocios recaen en la clasificación de Mipymes; empresas de 1 a 150 empleados (micro -de 1 a 10-, pequeña -de 11 a 50- y mediana -de 51 a 150-).

Es interesante el porcentaje de empresas grandes que han recibido los servicios del INFOTEP, en este caso, el 26.9% de las empresas consultadas recaen en este nivel.

3.1.2 Aspectos evaluados

Cuadro 5
Tipo de servicios que reciben las empresas u organizaciones consultadas

Servicios	Cantidad	Porcentaje
Capacitación puntual	222	94.9%
Asesoría y asistencia técnica	6	2.6%
Programa de Certificación por competencia laboral	5	2.1%
Servicio de intermediación laboral	1	0.4%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Antes de caer en los elementos que se tomaron en cuenta para medir la satisfacción de los clientes externos, hay que revelar que el 94.9% de las empresas contactadas han recibido el **servicio de Capacitación puntual**, el cual se ejecuta a través de acciones de capacitación (cursos, seminarios, talleres, diplomados, etc.), que se diseñan a partir de las necesidades específicas de las empresas.

El restante 5.1% utilizaron los servicios de asesoría y asistencia técnica, programa de certificación por competencia laboral y el de intermediación laboral. Destacando que mediante el **servicio de Asesoría y asistencia técnica a las empresas** el INFOTEP ayuda a las empresas a identificar e implementar estrategias que les permitan analizar y solucionar problemas que inciden en la productividad y competitividad y en la vinculación con su entorno, como son los relacionados con las habilidades y con los conocimientos del talento humano.

En el **programa de Certificación por competencia laboral** reconoce que una persona ha demostrado ser competente para una función laboral determinada, independientemente

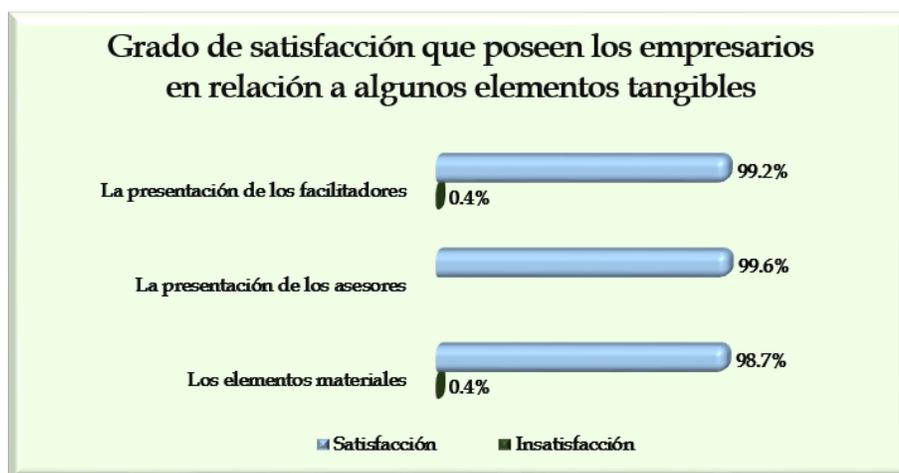
de la forma en que la haya adquirido y con base en una norma reconocida a nivel nacional.

Mientras que el propósito del **servicio de Intermediación laboral** es ayudar y orientar a todos los trabajadores dominicanos en la búsqueda exitosa de un empleo, así como proporcionar a las empresas que tienen puestos disponibles, los candidatos idóneos para cubrirlos, tiene a disposición la Gestión de Intermediación Laboral.

§ Evaluación elementos tangibles

Según los resultados arrojados, de los tres elementos tangibles que se han tomado en consideración para evaluar la satisfacción que hubo en los servicios del INFOTEP, la presentación de los asesores en cuanto a la vestimenta, identificación y demás aspectos visibles es la de mayor satisfacción por parte de los ejecutivos de las empresas, con un 99.6%.

Gráfico 2



Base: 234.

Fuente: Cuadro 3 del anexo.

Referente a la presentación de los facilitadores (vestimenta, identificación y demás), la satisfacción es de un 99.2%; además es el único aspecto que no hubo insatisfacción. En tanto, el 98.7% de los ejecutivos mostraron el mismo nivel de satisfacción con los materiales como folletos, diapositivas y otros elementos.

En esencia, el promedio de satisfacción de los tres elementos tangibles evaluados es de un 99.2%; reflejando que se mantiene el nivel en estos aspectos, en relación al 99.4% de promedio en la primera versión de este estudio en el 2019.

§ Evaluación Fiabilidad

Con respecto a la fiabilidad del servicio, se miden tres elementos, efectuando altos grados de satisfacción y una nula insatisfacción en cada uno. Cabe resaltar que todos los ejecutivos consultados indicaron sentirse satisfechos con el cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio. El mismo nivel de conformidad –por reducido margen- se efectuaba con la seguridad en la atención brindada por el asesor, ya que posee el 99.6% de aprobación.

Gráfico 3



Base: 214, 233 y 234.

Fuente: Cuadro 4 del anexo.

También la eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente fue valorado de manera positiva, en un 98.1%.

El promedio de satisfacción que poseen los empresarios en relación a los aspectos evaluados en la fiabilidad del servicio es de un 99.2%, representando un 1.5% mayor al reflejado en la primera versión de este estudio en el 2019, el cual fue de 97.7%.

§ Evaluación capacidad de respuesta

El tiempo de respuesta del INFOTEP a las solicitudes de servicios está muy bien valorada, debido a que los tres aspectos evaluados superan el 95% de satisfacción por parte de los ejecutivos de las empresas.

Gráfico 4



Base: 234.

Fuente: Cuadro 3 del anexo.

La mejor valoración corresponde al tiempo en que las empresas recibieron los servicios solicitados, con un 98.3%; seguida del tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, con el 97.0%; mientras que el tiempo de espera para

ser atendido posee el 95.3%; este último aspecto contiene un 1.3% de insatisfacción, aunque es un porcentaje reducido, represente el grado más alto de inconformidad de todos los elementos evaluados en este estudio.

Un 96.9% es el promedio de satisfacción que indican los ejecutivos con respecto al aspecto relacionado al tiempo de respuesta del INFOTEP, reflejando un aumento de 17.78% en comparación a la primera versión de este estudio en el 2019, en el cual hubo un 79.12% de conformidad.

§ Evaluación accesibilidad

Para medir la satisfacción o insatisfacción de los ejecutivos en cuanto a la accesibilidad del INFOTEP, se tomaron en cuenta cinco elementos, los cuales tienen excelentes valoraciones, debido a que sobrepasan el 98% de satisfacción.

Gráfico 5



Base: 224, 204, 223, 214 y 202.

Fuente: Cuadro 6 del anexo.

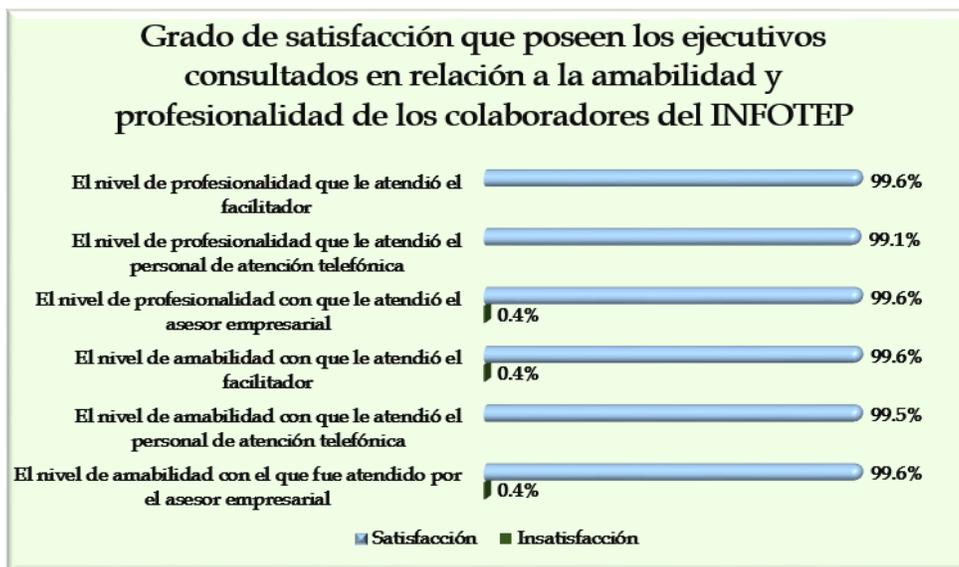
Los tres con mayor nivel de satisfacción son: claridad de la información suministrada (99.6%), la información suministrada a través del correo electrónico (99.5%) y la presentación y diseño de la página web (99.5%).

Los resultados demuestran que en ninguno de los aspectos evaluados hay inconformidad o insatisfacción en ellos. De ahí, es que este ítem se presenta como el segundo con mayor nivel de satisfacción por partes de las empresas consultadas.

En la versión anterior (1ra del 2019), el promedio de la evaluación de la accesibilidad fue de 98.7%; en esta ocasión se aumentó a un 99.3%. Evidenciando las mejoras constantes que la institución realiza para conectarse más con el sector empresarial.

§ Evaluación amabilidad y profesionalidad

Gráfico 6



Base: 230, 216, 233 y 215.

Fuente: Cuadro 7 del anexo.

Como se refleja en el gráfico 6, para medir el grado de satisfacción de los ejecutivos con respecto a la amabilidad y profesionalidad de los colaboradores del INFOTEP se identificaron seis aspectos, los cuales poseen un elevado nivel de conformidad, superando el 99%, en cada caso.

Los cuatro aspectos con mayor satisfacción son: el nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial, el nivel de profesionalidad con que le atendió el asesor empresarial, el nivel de amabilidad con que le atendió el facilitador y el nivel de profesionalidad que le atendió el facilitador, captando el 99.6%, respectivamente. Sin embargo, aunque son los aspectos con mayor conformidad, también fueron donde se presentó algún grado de insatisfacción, exceptuando el nivel de profesionalidad que le atendió el facilitador.

El promedio de satisfacción de los ejecutivos en base a la amabilidad y profesionalidad de los colaboradores del INFOTEP es de un 99.5%; en la primera versión de este estudio la satisfacción ascendió a un 99.8%. Reflejándose la calidad en los aspectos de amabilidad y profesionalidad, y siendo el ítem con mayor grado de satisfacción en este estudio.

§ Otros aspectos evaluados

Cuadro 6
Percepción de los ejecutivos con respecto a si las
informaciones ofrecidas por el personal de INFOTEP
fueron expresadas con sencillez y claridad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	233	99.6%
No	1	0.4%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Dentro de otros de los resultados que arrojó este estudio está que el 99.6% de los ejecutivos consultados expresaron que las informaciones ofrecidas por el personal del INFOTEP fueron suministradas con sencillez y claridad, solo un ejecutivo indicó lo contrario.

Con respecto a los facilitadores, el 97.9% de los ejecutivos señalaron como claras, precisas y confiables las informaciones que estos proporcionaron a las empresas, mientras el 2.1% considera que no fue de esa manera. (Ver cuadro 8 del anexo)

Las vías telefónicas también es un aspecto evaluado, en el cual el 73.5% de los ejecutivos consultados expresaron no haber tenido alguna dificultad para comunicarse con los servidores por ese medio, aunque un 26.5% sí indicó que hubo inconvenientes. En tal sentido, es muy alto el porcentaje de dificultad que han presentado los ejecutivos de las empresas con relación a la comunicación por vía telefónica.

Como reflejan los resultados, el 98.3% de los ejecutivos consultados poseen una opinión favorable con relación a sus expectativas con los servicios que el INFOTEP les ofreció, solo el 1.7% opinó lo contrario.

Gráfico 7



Base: 234.

Fuente: Cuadro 10 del anexo.

Por igual, el 98.7% de las empresas consideran que los servicios recibidos se adecuan a sus necesidades, mientras el 1.7% indicaron que no. Estos resultados demuestran que la institución se esfuerza en ofrecer servicios acorde a los requerimientos del sector productivo, logrando ser más flexibles y menos estandarizados.

Otro resultado favorable que arroja el presente estudio es que -aproximadamente- la totalidad de los ejecutivos consultados (99.2%) se sienten satisfechos a nivel general con todos los servicios que el INFOTEP les ha ofrecido. Resultado que aumentó en comparación a la primera versión de este estudio en el 2019 (98.46%).

Gráfico 8



Base: 234.

Fuente: Cuadro 12 del anexo.

3.2 Análisis de los resultados en los participantes

3.2.1 Perfil de los participantes encuestados

Con relación a los participantes en los centros fijos del INFOTEP y los que reciben el pan de la enseñanza en los Centros Operativos del Sistema (COS), los resultados presentan que se pudo contactar la totalidad de la muestra, destacándose el sexo masculino en un 54.8%; en tanto, el femenino representa el 45.2% de las personas encuestadas.



Base: 383.

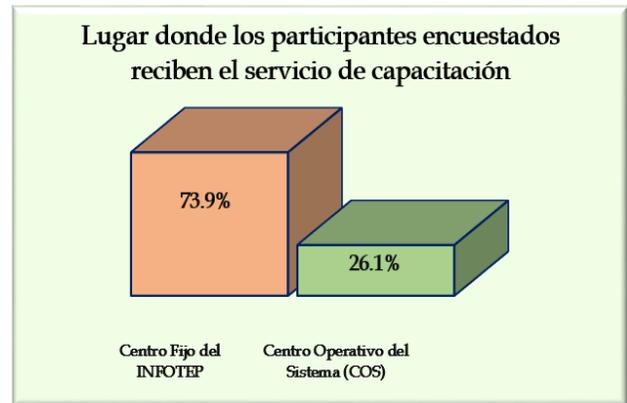
Fuente: Cuadro 13 del anexo.

El 88.5% de los encuestados son jóvenes entre 14 a 34 años de edad, siendo el rango más frecuente de 14 a 22 años, con un 56.6%, seguido de los participantes que poseen de 23 a 28 años (20.4%) y de 29 a 34 años (11.5%). A su vez, los que tienen 35 o más años agrupan el 11.5%. (Ver cuadro 14 del anexo)

Referente a la ubicación de los participantes, el 43.1% se encontraban estudiando en la Regional Central, la cual es la zona -a nivel nacional- donde mayor cantidad de participantes se capacitan. La segunda Regional es la Norte, con el 28.7%, seguida de la Sur y Este, con un 15.9% y 12.3%, respectivamente.

Otra información dentro del perfil de los participantes está relacionada al lugar donde ellos estaban recibiendo las capacitaciones, al momento del levantamiento de los datos, estando el 73.9% en los centros fijos que controla directamente el INFOTEP, mientras el 26.1% en los COS; tal y como se planificó en el marco metodológico (ver cuadro 2).

Gráfico 10



Base: 383.

Fuente: Cuadro 16 del anexo.

3.2.2 Aspectos evaluados

Cuadro 7

Tipo de servicios que reciben los participantes encuestados

Servicios	Cantidad	Porcentaje
Formación profesional	380	99.1%
Certificación por competencias	1	0.3%
Certificación y legalización de títulos y certificados	1	0.3%
Validación ocupacional	1	0.3%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Así como en las empresas, los participantes también pueden capacitarse mediante varios servicios, siendo el más recurrente el de Formación profesional, el cual corresponde a casi la totalidad de la muestra (99.1%).

El **servicio de Formación profesional** tiene como finalidad la preparación de las personas para un determinado empleo u oficio. Estos programas generalmente se enfocan en proporcionar instrucción práctica a los estudiantes y pueden conducir a la certificación u otorgamiento de diploma.

También hubo participantes que estaban recibiendo los servicios de Certificación por competencias, Certificación y legalización de títulos y certificados, y Validación ocupacional. El primer servicio (Certificación por competencias) ya ha sido descrito en la parte de los servicios recibidos por las empresas.

A través de los **servicios de Certificación y legalización de títulos y certificados**, el INFOTEP reconoce la equivalencia entre los estudios cursados anteriormente y determinados bloques, módulos o materias del currículo de la formación en que la persona está inscrito.

Con la **homologación**, se establecen equivalencias entre modalidades educativas y aprendizajes técnicos otorgados por una institución competente en los subsistemas de educación tecnológica y formación profesional en el país o en el extranjero.

Mediante el **servicio de Validación ocupacional** el INFOTEP reconoce los conocimientos, habilidades y destrezas previas que posee la persona, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos, para el desempeño de una ocupación, oficio o actividad económica. Para esto, toma de referente a los programas estandarizados de la institución.

§ Evaluación elementos tangibles.

Para determinar el grado de satisfacción que poseen los participantes en relación a algunos elementos tangibles, se tomaron en consideración cinco aspectos, sobresaliendo con los niveles más altos de satisfacción los siguientes tres: la apariencia física de los facilitadores en cuanto a vestimenta, higiene, identificación y demás, con un 97.6%; la apariencia física de los empleados en relación a vestimenta, higiene, identificación y demás, en un 96.3%; y el estado físico del área de atención al cliente, con un 93.4%.

Gráfico 11



Base: 282 y 383.

Fuente: Cuadro 17 del anexo.

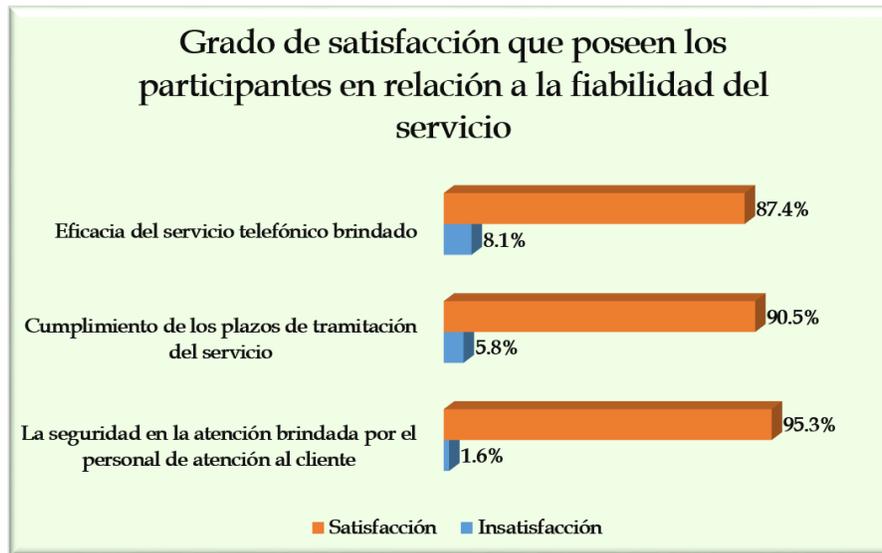
Todos los elementos evaluados tuvieron porcentajes de insatisfacción, unos con más notoriedad que el otro, pero ninguno llegan al 4% de inconformidad. Cabe resaltar los elementos materiales (folletos, diapositivas y demás) como el elemento donde hubo más insatisfacción por parte de los participantes encuestados (3.7%).

El promedio de satisfacción general de los elementos tangibles evaluados fue de 93.5%, siendo un 3.95% menor que la valoración reflejada en la primera versión, el cual fue de 97.45%. No obstante, en el promedio de insatisfacción no se observa gran diferencia, debido a que ahora hubo un 2.64% y -anteriormente- fue de un 2.55%.

§ Evaluación fiabilidad

Con respecto a la fiabilidad, al igual que en las empresas, se identificaron tres aspectos, destacándose la seguridad en la atención brindada por el personal de atención al cliente, con un 95.3%, seguida del cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio y la eficacia del servicio telefónico brindado.

Gráfico 12



Base: 383, 381 y 247.

Fuente: Cuadro 18 del anexo.

El promedio de satisfacción de la fiabilidad del servicio es de 91.1%, resultando un 5.5% menor al promedio alcanzado en la primera versión del 2019, el cual alcanzó un 96.6%.

Referente a la insatisfacción, la eficacia del servicio telefónico brindado es donde mayor inconformidad se refleja, con un 8.1%. En general, el promedio negativo de la fiabilidad de los servicios es de un 5.2%, un poco superior al 3.5% del pasado estudio.

§ Evaluación capacidad de respuesta

Otro ítem evaluado en esta investigación está relacionado con el tiempo que el INFOTEP se toma para responder a las solicitudes de servicios. En este caso, se identificaron cuatro aspectos, captando la satisfacción más alta el tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente de manera presencial, solo este aspecto posee una valoración positiva por encima del 90%.

Gráfico 13



Base: 248, 383 y 379.

Fuente: Cuadro 19 del anexo.

De todos los puntos evaluados, el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado es el que posee el mejor nivel de satisfacción por parte de los participantes, con un 76.5%; por consiguiente, también representa el elemento donde hubo el mayor porcentaje de insatisfacción (13.1%).

El promedio de satisfacción del tiempo de respuesta a las solicitudes es de un 82.6%, el más bajo de todos los ítems evaluados por los participantes; por igual, es donde hubo mayor reducción, en comparación al 91.2% de promedio arrojado en la primera versión de este estudio en el 2019.

Aunque el promedio de conformidad bajó un 8.6% durante período en comparación, no se refleja un efecto tan impactante en el aumento de la insatisfacción, debido a que pasó de 8.8% (en la primera versión del 2019) a un 10.4%. No obstante, este ítem es donde los participantes presentan el promedio de insatisfacción más alto.

§ Evaluación accesibilidad

Gráfico 14



Base: 182, 156, 381, 378 y 190 encuestas.

Fuente: Cuadro 20 del anexo.

Para la medición de la satisfacción que poseen los participantes encuestados en relación a la accesibilidad del INFOTEP se tomaron en consideración seis aspectos, cuya satisfacción oscilan entre 89.7% a 95.2%. Siendo los más valorados la claridad de la información suministrada y el contenido de la página web.

En cambio, los porcentajes de insatisfacción varían de un 1.6% a un 7.1%, presentándose como el aspecto más problemático el que mide la información suministrada a través del correo electrónico.

En comparación con la primera versión del 2019, aunque el promedio de conformidad del ítem bajó de 96.9% a 93.6% (actual), el nivel de insatisfacción se redujo, debido a que el actual promedio es de 2.9% y el anterior fue de 3.1%.

§ Evaluación amabilidad y profesionalidad

El último ítem evaluado es esta investigación corresponde a la amabilidad y profesionalidad que exhiben los servidores del INFOTEP con los participantes, tanto en los centros fijos como en los COS. Como se refleja en el gráfico 15, la valoración positiva de los participantes en los cuatro elementos que conforman este ítem ronda el 96%, promediando un grado de satisfacción de 96.4%, casi alcanzando el 98.4 de la evaluación anterior.

Gráfico 15



Base: 381, 247, 382 y 246 encuestas.

Fuente: Cuadro 21 del anexo.

Es importante aclarar que este ítem representa el mejor valorado por parte de los participantes durante esta investigación.

El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica es el elemento que los resultados demuestran donde hay mayor porcentaje de insatisfacción

por parte de los participantes, con un 2.4%. El promedio de inconformidad de este punto es de 2.0%, siendo el más bajo de todos los ítem evaluados por los participantes.

§ Otros aspectos evaluados

Cuadro 8
Percepción de los participantes con respecto a si las informaciones ofrecidas por el personal de INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	374	97.7%
No	9	2.3%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Otra de las informaciones reflejadas en este estudio está relacionada a si los participantes consideran que las informaciones ofrecidas por el INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad, por lo que el 97.7% de estos indican que se efectuó de esa manera, mientras un 2.3% contradice esa afirmación.

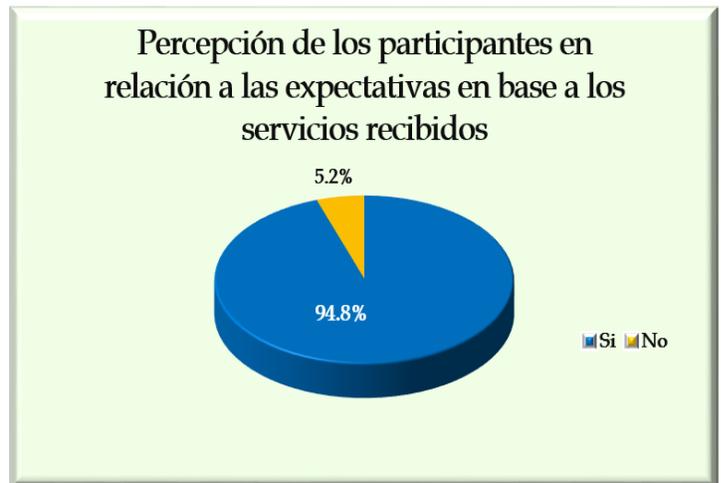
En cambio, un porcentaje muy elevado de los participantes (99.2%) opinaron que los facilitadores de la institución suministraron las informaciones con claridad, precisión y confianza, solo el 0.8% reveló lo contrario. (Ver cuadro 22 del anexo)

Referente a la vía telefónica, el 42.3% de los participantes encuestados indicaron no tener dificultad para comunicar por el mencionado medio; en cambio, un 19.6% afirma que hubo inconveniente.

Hubo un 38.1% de los encuestados que indicaron no haber utilizado la vía telefónica pues, tendente a este porcentaje, *si se tomara como frecuencia solo las personas que sí han hecho uso de este medio, el resultado se transforma hacia un 68.4% de los que no han tenido dificultades, y un 31.6% que sí las han tenido.*

Con respecto a las expectativas que poseen los participantes hacia los servicios recibidos, el 94.8% señala que sí se han cumplido; en cambio, el 5.2% considera el efecto contrario. Estos resultados demuestran que, al igual que con los ejecutivos de las empresas, el INFOTEP trabaja para lograr satisfacer las expectativas de la población en general.

Gráfico 16



Base: 383.

Fuente: Cuadro 24 del anexo.

Otra información que corrobora lo antes descrito es el alto porcentaje de participantes que afirmaron recibir los servicios de capacitación adecuado a sus necesidades (95.3%), mientras un bajo porcentaje (4.7%) expresó lo inverso. (Ver cuadro 25 del anexo).

También se refleja buena valoración del trabajo realizado por el INFOTEP, debido a que el 98.2% de los participantes encuestados se sienten satisfechos con todos los servicios recibidos, un 0.5% muestra insatisfacción y el 1.3% no expresa insatisfacción ni satisfacción.

Gráfico 17



Base: 383.

Fuente: Cuadro 26 del anexo.

Conclusiones

Para finalizar la investigación, se plasman los principales hallazgos revelados en esta segunda versión del 2019 del estudio satisfacción de los clientes externos. Se midieron varios aspectos, a continuación se presentan los niveles de satisfacción de los empresarios y los participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP, agrupados en ítems.

Ítem, Evaluación elementos tangibles	Nivel satisfacción Empresas	Nivel satisfacción Participantes
▪ <i>Los elementos materiales</i>	98.7%	89.3%
▪ <i>La presentación de los asesores</i>	99.6%	-
▪ <i>La presentación de los facilitadores</i>	99.2%	97.6%
▪ <i>La apariencia física de los empleados</i>	-	96.3%
▪ <i>Modernización de las instalaciones</i>	-	90.9%
▪ <i>Estado físico del área de atención al cliente</i>	-	93.4%

Al visualizar los datos comparativos por cada aspecto medido, en la evaluación de los elementos tangibles, es notorio que hubo una valoración más alta por parte de los ejecutivos de las empresas, que por los participantes. El elemento con menor valoración se presenta en los elementos materiales.

Ítem, Evaluación fiabilidad	Nivel satisfacción Empresas	Nivel satisfacción Participantes
▪ <i>La seguridad en la atención brindada por el asesor</i>	99.6%	-
▪ <i>Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio</i>	100.0%	90.5%
▪ <i>Eficacia del servicio telefónico brindado</i>	98.1%	87.4%
▪ <i>La seguridad en la atención brindada por el personal de atención al cliente</i>		95.3%

El ítem fiabilidad también fue muy bien evaluado por los empresarios. La eficacia del servicio telefónico brindado por el personal fue el elemento con menor porcentaje de

satisfacción; en tal sentido, se debe identificar acciones que procuren el fortalecimiento de este servicio, para mantener la mejora continua en los servicios que ofrece la institución.

Ítem, Evaluación capacidad de respuesta	Nivel satisfacción Empresas	Nivel satisfacción Participantes
▪ <i>Tiempo de espera para ser atendido (vía telefónica)</i>	95.3%	84.3%
▪ <i>El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado</i>	97.0%	76.5%
▪ <i>El tiempo en que recibió el servicio solicitado</i>	98.3%	79.4%
▪ <i>Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente de manera presencial</i>	-	90.1%

Es notorio que en el ítem sobre la capacidad para el INFOTEP dar respuesta a, los servicios solicitados, continúan estando más satisfechos los ejecutivos de las empresas que los participantes consultados. El promedio de satisfacción en las empresas fue de 96.9%, mientras un 82.6% es en los participantes, siendo este último, el más bajo de todos los ítems en ambas unidades de análisis.

Ítem, Evaluación accesibilidad	Nivel satisfacción Empresas	Nivel satisfacción Participantes
▪ <i>El contenido de nuestra página web</i>	99.0%	95.1%
▪ <i>Información suministrada a través nuestro correo electrónico</i>	99.5%	89.7%
▪ <i>El horario de atención al público en la Unidad de Admisión, Información y Empleo</i>	-	94.2%
▪ <i>Claridad de la información suministrada</i>	99.6%	95.2%
▪ <i>Presentación y diseño de la página web</i>	99.5%	93.2%
▪ <i>Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado</i>	98.7%	94.2%

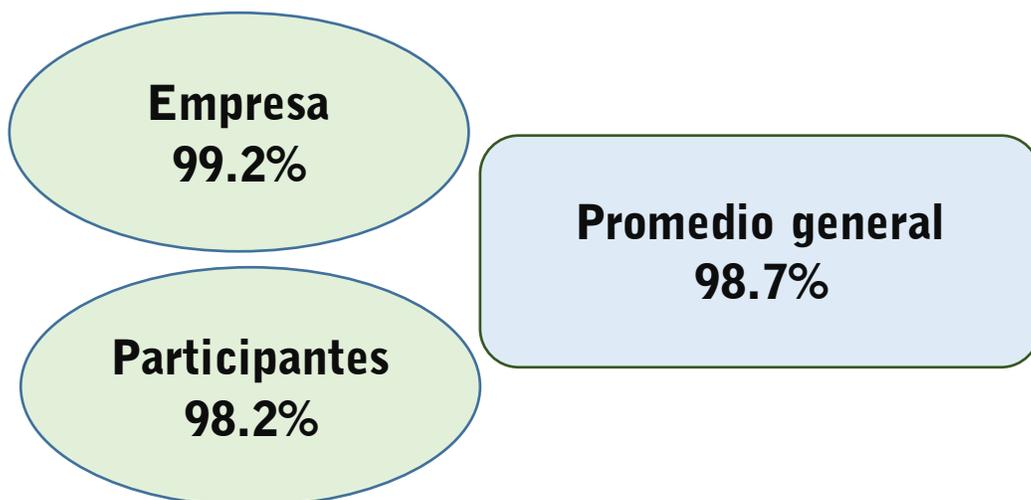
Los datos demostraron que tanto los empresarios como los participantes se sienten muy satisfechos con los aspectos evaluados de la accesibilidad; en los ejecutivos el nivel de conformidad supera el 98%, mientras en los participantes su grado de satisfacción es de 89%.

Ítem, Evaluación amabilidad y profesionalidad	Nivel satisfacción Empresas	Nivel satisfacción Participantes
▪ <i>El nivel de amabilidad con que le atendió el facilitador</i>	99.6%	-
▪ <i>El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial</i>	99.6%	-
▪ <i>El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica</i>	99.5%	96.0%
▪ <i>El nivel de amabilidad que le fue atendido el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud</i>	-	96.9%
▪ <i>El nivel de profesionalidad que le atendió el facilitador</i>	99.6%	-
▪ <i>El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial</i>	99.6%	-
▪ <i>El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica</i>	99.1%	96.3%
▪ <i>El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud</i>	-	96.3%

Queda demostrado que una de las fortalezas de la Institución es la Amabilidad y la Profesionalidad por parte del personal que ofrece el servicio a los clientes externos, ya antes citados. Los resultados reflejan la loable labor que exhiben los asesores, el personal de atención telefónica y los facilitadores.

Este es el ítem donde hubo mayor grado de satisfacción en los clientes externos, promediando un 99.5% en los ejecutivos y un 96.4% en los participantes.

En sentido general, a continuación se muestran los niveles de satisfacción con los servicios recibidos en el INFOTEP:



Bibliografía

- ∴ Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2019 (primera versión).

Anexos

Empresa

Cuadro 1
Cargos de los ejecutivos contactados

Cargo	Cantidad	Porcentaje
Encargado/a	114	48.7%
Gerente	82	35.1%
Coordinador/a	24	10.3%
Propietario/a	4	1.7%
Asistente	3	1.3%
Secretaria	2	0.9%
Recursos	1	0.4%
Supervisor/a	1	0.4%
Director/a	1	0.4%
Gestora de recursos humanos	1	0.4%
Analista de recursos humanos	1	0.4%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 2
Sector económico de las empresas visitadas

Sector económico	Cantidad	Porcentaje
Servicio	137	58.5%
Comercio	48	20.5%
Industrial	43	18.4%
Construcción	3	1.3%
Turismo	2	0.9%
Agropecuario	1	0.4%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 3**Grado de satisfacción que poseen los empresarios en relación a algunos elementos tangibles**

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	1	0.4%	2	0.9%	231	98.7%	234	100.0%
La presentación de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	0	0.0%	1	0.4%	233	99.6%	234	100.0%
La presentación de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	1	0.4%	1	0.4%	232	99.2%	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 4**Grado de satisfacción que poseen los empresarios en relación a la fiabilidad del servicio**

Opciones	Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
La seguridad en la atención brindada por el asesor	1	0.4%	233	99.6%	234	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	0	0.0%	233	100.0%	233	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado	4	1.9%	210	98.1%	214	100.0%

Base: 234, 233 y 214 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 5**Grado de satisfacción que poseen los ejecutivos consultados en relación al tiempo de respuesta del INFOTEP**

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Tiempo de espera para ser atendido	3	1.3%	8	3.4%	223	95.3%	234	100.0%
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	1	0.4%	6	2.6%	227	97.0%	234	100.0%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	1	0.4%	3	1.3%	230	98.3%	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 6**Grado de satisfacción que poseen los ejecutivos consultados en relación a la accesibilidad del INFOTEP**

Opciones	Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
El contenido de nuestra página web	2	1.0%	200	99.0%	202	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico	1	0.5%	213	99.5%	214	100.0%
Claridad de la información suministrada	1	0.4%	222	99.6%	223	100.0%
Presentación y diseño de la página web	1	0.5%	203	99.5%	204	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre los servicios	3	1.3%	221	98.7%	224	100.0%

Base: 202, 214, 223, 204 y 224 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 7**Grado de satisfacción que poseen los ejecutivos consultados en relación a la amabilidad y profesionalidad de los colaboradores del INFOTEP**

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	1	0.4%	0	0.0%	232	99.6%	233	100.0%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	0	0.0%	1	0.5%	214	99.5%	215	100.0%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	1	0.4%	0	0.0%	232	99.6%	233	100.0%
El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial	1	0.4%	0	0.0%	229	99.6%	230	100.0%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	0	0.0%	2	0.9%	214	99.1%	216	100.0%
El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador	0	0.0%	1	0.4%	229	99.6%	230	100.0%

Base: 233, 215, 230 y 216 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 8**Opinión de los ejecutivos con respecto a si las informaciones suministradas por los facilitadores del INFOTEP fueron expresadas con claridad, precisión y confiabilidad**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	229	97.9%
No	5	2.1%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 9
Opinión de los empresarios sobre si hubo o no dificultad para comunicarse vía telefónica

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	62	26.5%
No	172	73.5%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 10
Percepción de las empresas consultadas en relación a las expectativas en base a los servicios recibidos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	230	98.3%
No	4	1.7%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 11
Opinión de los ejecutivos con respecto a la adecuación de los servicios recibidos a las necesidades de las empresas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	231	98.7%
No	3	1.3%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 12
Nivel de satisfacción general de los servicios ofrecidos por el INFOTEP, según ejecutivos consultados

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Insatisfacción	1	0.4%
Neutro	1	0.4%
Satisfacción	232	99.2%
Total	234	100.0%

Base: 234 encuestas.

Fuente: Primaria.

Participación

Cuadro 13
Sexo de los participantes encuestados

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	210	54.8%
Femenino	173	45.2%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 14
Rango de edad de los participantes encuestados

Rangos	Cantidad	Porcentaje
De 14 a 22 años	217	56.6%
De 23 a 28 años	78	20.4%
De 29 a 34 años	44	11.5%
De 35 a 40 años	20	5.2%
De 41 o más	24	6.3%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 15
Gerencias Regionales del INFOTEP donde se contactaron los participantes encuestados

Regional	Cantidad	Porcentaje
Regional Central	165	43.1%
Regional Norte	110	28.7%
Regional Sur	61	15.9%
Regional Este	47	12.3%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 16
Lugar donde los participantes encuestados reciben los servicios del INFOTEP

Lugar	Cantidad	Porcentaje
Centro Fijo del INFOTEP	283	73.9%
Centro Operativo del Sistema (COS)	100	26.1%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 17
Grado de satisfacción que poseen los participantes en relación a algunos elementos tangibles

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc)	14	3.7%	27	7.0%	342	89.3%	383	100.0%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, etc)	6	1.6%	8	2.1%	368	96.3%	382	100.0%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, etc)	6	1.6%	3	0.8%	374	97.6%	383	100.0%
Modernización de las instalaciones	13	3.4%	22	5.7%	348	90.9%	383	100.0%
Estado físico del área de atención al cliente	11	2.9%	14	3.7%	357	93.4%	382	100.0%

Base: 383 y 282 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 18
Grado de satisfacción que poseen los participantes en relación a la fiabilidad del servicio

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
La seguridad en la atención brindada por el personal de atención al cliente	6	1.6%	12	3.1%	365	95.3%	383	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	22	5.8%	14	3.7%	345	90.5%	381	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado	20	8.1%	11	4.5%	216	87.4%	247	100.0%

Base: 383, 381 y 247 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 19
Grado de satisfacción que poseen los participantes encuestados en relación al tiempo de respuesta del INFOTEP

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica	27	10.9%	12	4.8%	209	84.3%	248	100.0%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente de manera presencial	20	5.2%	18	4.7%	345	90.1%	383	100.0%
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	50	13.1%	40	10.4%	293	76.5%	383	100.0%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	47	12.4%	31	8.2%	301	79.4%	379	100.0%

Base: 248, 383 y 379 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 20**Grado de satisfacción que poseen los participantes encuestados en relación a la accesibilidad del INFOTEP**

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
El contenido de nuestra página web	3	1.6%	6	3.3%	173	95.1%	182	100.0%
Información suministrada a través de nuestro correo electrónico	11	7.1%	5	3.2%	140	89.7%	156	100.0%
El horario de atención al público en la Unidad de Admisión, Información y Empleo	10	2.6%	12	3.2%	359	94.2%	381	100.0%
Claridad de la información suministrada	6	1.6%	12	3.2%	360	95.2%	378	100.0%
Presentación y diseño de la página web	5	2.6%	8	4.2%	177	93.2%	190	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado	7	1.8%	15	4.0%	359	94.2%	381	100.0%

Base: 182, 156, 381, 378 y 190 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 21**Grado de satisfacción que poseen los participantes encuestados en relación a la amabilidad y profesionalidad de los colaboradores del INFOTEP**

Opciones	Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	7	1.8%	5	1.3%	369	96.9%	381	100.0%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	5	2.0%	5	2.0%	237	96.0%	247	100.0%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	7	1.8%	7	1.8%	368	96.3%	382	100.0%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	6	2.4%	3	1.2%	237	96.3%	246	100.0%

Base: 381, 247, 382 y 246 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 22
Opinión de los participantes con respecto a si las informaciones suministradas por los facilitadores del INFOTEP fueron expresadas con claridad, precisión y confiabilidad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	380	99.2%
No	3	0.8%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 23
Opinión de los participantes encuestados sobre si hubo o no dificultad para comunicarse vía telefónica

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	75	19.6%
No	162	42.3%
No aplica	146	38.1%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 24
Percepción de los participantes encuestados en relación a las expectativas en base a los servicios recibidos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	363	94.8%
No	20	5.2%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 25
Opinión de los participantes encuestados con respecto a la adecuación de los servicios recibidos a sus necesidades

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	365	95.3%
No	18	4.7%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

Cuadro 26
Nivel de satisfacción general de los servicios ofrecidos por el INFOTEP, según participantes encuestados

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Insatisfacción	2	0.5%
Neutro	5	1.3%
Satisfacción	376	98.2%
Total	383	100.0%

Base: 383 encuestas.

Fuente: Primaria.

