Gerencia de Planificación Estratégica e
Inteligencia Institucional
Departamento de Investigación Estadísticas de Mercados Laborales

Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2020

Santo Domingo

Junio, 2020

ÍNDICE

Introducción 4
CAPÍTULO I. Objetivos y Aspectos Metodológicos del Estudio 7
1. Definición del Estudio 8
1.1 Objetivos de la investigación 8
1.2 Aspectos metodológicos 8
Técnica de recolección de datos 8
Tipo de investigación 8
Instrumentos para recolectar la información 8
Tamaño y tipo de muestra 9
CAPÍTULO II. Antecedentes del Estudio 10
2.1 Antecedentes 11
CAPITULO III. Análisis de Resultados 12
3.1 Presentación de Resultados 13
Conclusiones y Recomendaciones 36

Lic. Rafael Ovalles
Director General del INFOTEP

Equipo Técnico

Ing. Ondina Marte

Gerente Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional

Lic. Arelis Tolentino

Encargada Departamento de Investigación y

Estadísticas de Mercados Laborales

Técnico responsable del estudio:

Licda. Amada Herrera

Supervisión trabajo de campo

Licda. Darleni González

Licda. Maxdari Mancebo

Lic. Roberto Bergés

Lic. Vicente Lara

Apoyo logístico

Ing. Enjer Aquino

Introducción

Como parte de su política de calidad, el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), mejora sus servicios de manera continua, para lo cual se mantiene consultando a los usuarios con el objetivo de que sean los beneficiarios del proceso quienes identifican los atributos de calidad y en cuales aspectos se pueden mejorar.

En esta ocasión, la entidad realizó el "Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2020", con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por el INFOTEP para determinar atributos de calidad.

En el referido estudio se valoró la opinión de los participantes y empresas sobre la capacidad de respuesta, la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, también sobre la amabilidad y profesionalidad del personal de atención al cliente, la claridad con que los facilitadores transmiten las informaciones, entre otros.

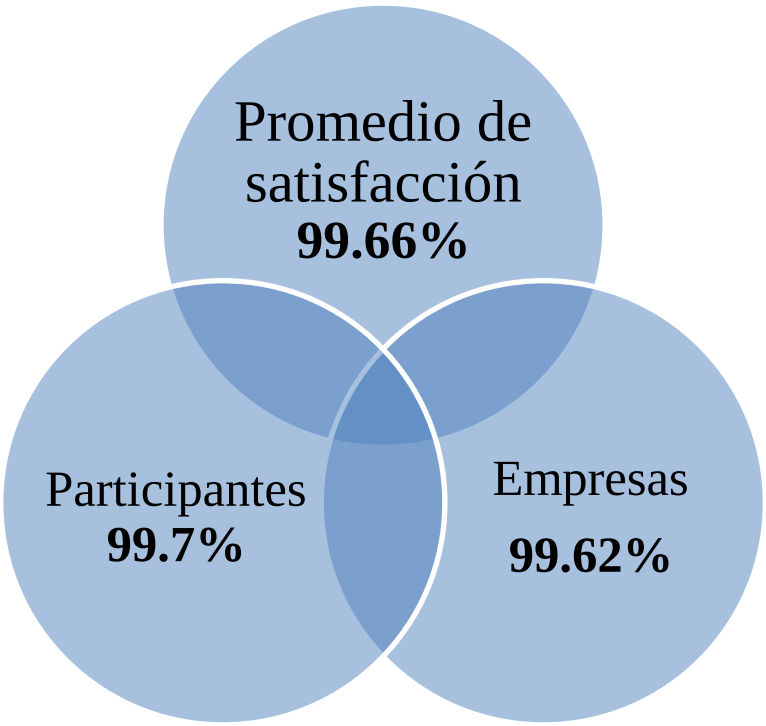
Resumen Ejecutivo

El «Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2020», se realizó con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por el INFOTEP para determinar atributos de calidad.

El levantamiento de información del referido estudio estuvo a cargo del Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales, adscrito a la Gerencia de Planificación e Inteligencia Institucional del INFOTEP.

La investigación recoge la opinión de 383 participantes y 266 empresas, distribuidos de forma proporcional de acuerdo a la cantidad de demandantes de capacitación técnica profesional.

Los resultados destacan que el promedio de satisfacción general entre participantes y empresas fue de 99.66%, presentando una mejora en comparación con el estudio anterior de octubre de 2019, en el que el promedio de satisfacción fue de 98.7%.



De igual manera se resalta que el 98% de los ejecutivos indicaron que el servicio del INFOTEP se adecua a las necesidades de las empresas y el 96.24% consideró que el servicio cumplió sus expectativas.

Asimismo, el 99.62% de las empresas están satisfechas con la amabilidad y profesionalidad de la atención de los asesores empresariales y facilitadores.

De igual modo, el 97.7% de los participantes dijo que el servicio del INFOPTEP se adecua a sus necesidades. Además, el 99.5% de los participantes estuvieron satisfechos con las informaciones suministradas por el facilitador y el 99.18% mostró satisfacción con la profesionalidad del personal de atención al cliente.

CAPÍTULO I. Objetivos y Aspectos Metodológicos del Estudio

1. Definición del Estudio

1.1 Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por el INFOTEP para determinar atributos de calidad.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la institución.
- Medir el grado de satisfacción de las empresas con los servicios que le brinda el INFOTEP.

1.2 Aspectos metodológicos

Técnica de recolección de datos

El levantamiento de los datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta.

Tipo de investigación

Se realizó una investigación cuantitativa, las informaciones o resultados obtenidos se presentan a través de cuadros y gráficos.

Instrumentos para recolectar la información

Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario de manera presencial y telefónica, que incluyó variables como elementos tangibles (apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación), la eficacia del servicio, la capacidad de respuesta, amabilidad profesionalidad del personal, entre otras.

Tamaño y tipo de muestra

El muestreo se realizó mediante la fórmula para población finita, tomando en cuenta un nivel de confianza de 95% con un margen de error de un 5%, siendo la muestra de 383 participantes y 266 empresas de las cuales se obtuvo un retorno del 100%.

CAPÍTULO II. Antecedentes del Estudio

2.1 Antecedentes

Para evaluar la satisfacción de los usuarios, el INFOTEP realiza diferentes investigaciones a nivel nacional. A continuación se presentan los estudios más recientes:

- 2 Estudios de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2019.
- Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, 2019.
- Estudio Evaluación de la Atención al Usuario de los Servicios Ofrecidos por INFOTEP, 2018.
- Análisis de las Solicitudes de Servicios de Formación Profesional y de Egresados, por Gerencias Regionales, 2018.
- Estudio de Satisfacción del Servicio al Cliente Externo, 2017.
- Estudio Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas, 2017.
- Estudio Satisfacción Clientes Externos, 2015.
- Estudio de Satisfacción de las empresas familiares con el proyecto implantación protocolo de familia y ámbitos de gobierno en las PYMES Dominicana, 2014.

Capítulo III. Análisis de Resultados

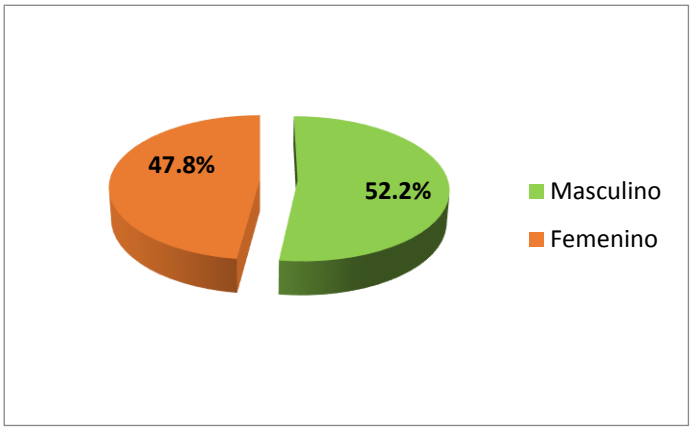
3.1 Presentación de Resultados

A continuación se detallan los principales resultados obtenidos en el Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2020, los cuales se presentan a través de tablas, gráficos y una breve descripción de los mismos.

Perfil de los encuestados

Gráfico 1. Sexo

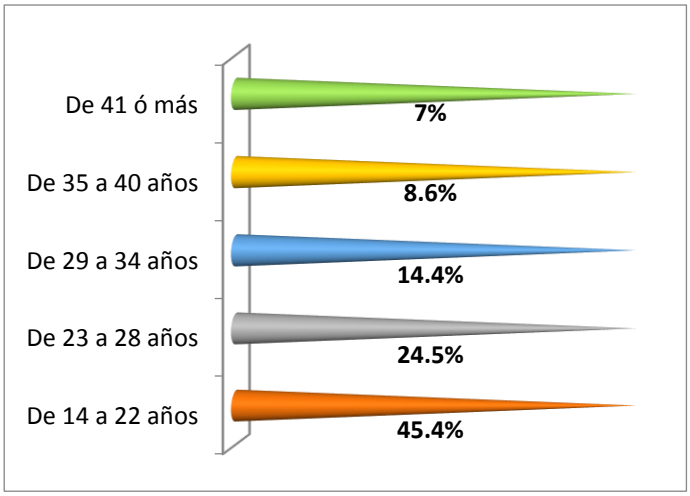
De los usuarios encuestados el 52.2% son hombres, mientras el 47.8% fueron mujeres.



Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

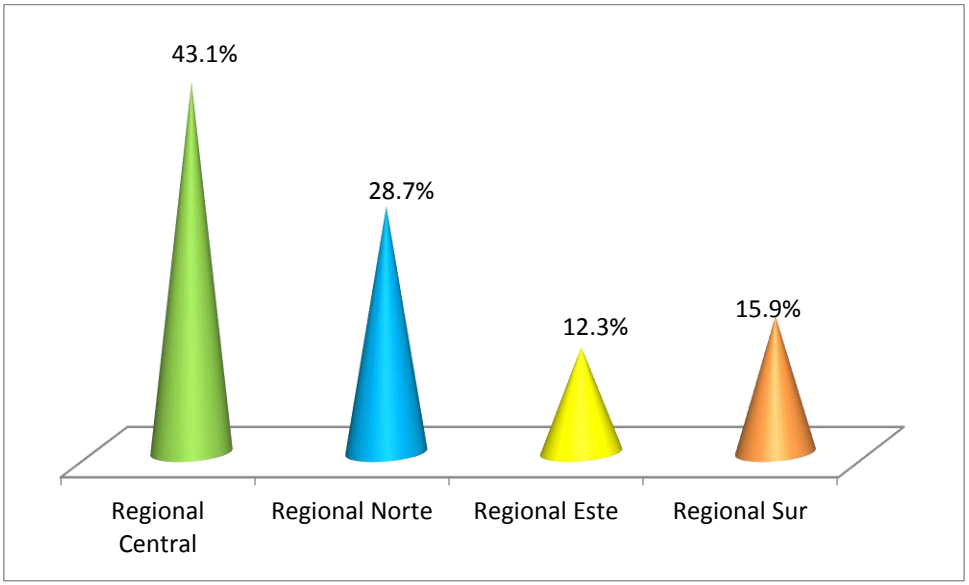
Gráfico 2. Edad

Entre los encuestados la mayoría son jóvenes entre 14 a 22 años, representando un 45.4% de la muestra, el 24.5% tienen entre 23 a 28 años, en tanto que el 14.4% oscila entre los 29 a 34 años, el 8.6% tienen una edad comprendida entre los 35 a 40 años y el 7% tiene 41 años o más.



Base: 383. Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Gráfico 3. Gerencia Regional donde recibieron el servicio



Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

El 43.1% de los encuestados pertenece a la Gerencia Regional Central, el 28.7% a la Regional Norte, el 15.9% a la Regional Sur y el 12.3% a la Regional Este.

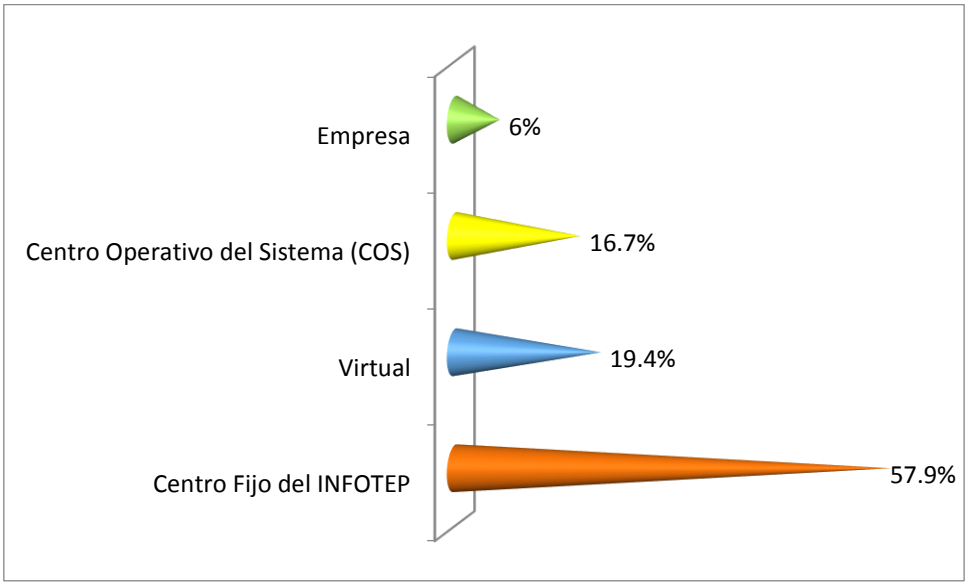
Cuadro 1. Tipo de servicio recibido

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Formación Profesional	378	98.4%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	3	0.8%
Certificación por competencias	2	0.5%
Validación Ocupacional	1	0.3%
Total	**384**	**100%**

Base: 383. Respuestas múltiples
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

De las personas consultadas, el 98.4% recibió servicio de formación profesional, el 0.8% de certificación y legalización de títulos y certificados, en tanto que el de certificación por competencias y de validación ocupacional, fueron el 0.5% y 0.3%, respectivamente.

Gráfico 4. Lugar donde recibió el servicio

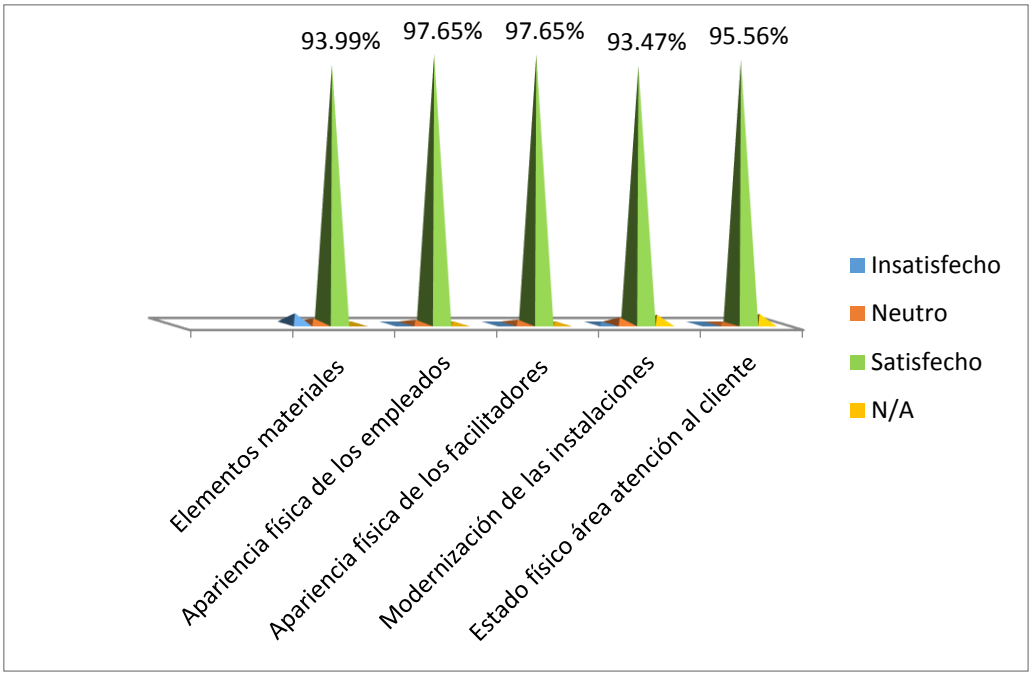


Base: 383. Respuestas múltiples.
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Los resultados arrojaron que el 57.9% de los participantes encuestados recibieron el servicio en un centro fijo del INFOTEP, el 19.4% lo recibieron de manera virtual, en tanto que el 16.7% lo recibió en un centro operativo y el 6% en la empresa.

Opinión de los encuestados sobre los servicios del INFOTEP

Gráfico 5. Valoración de los elementos tangibles



Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Al valorar los elementos tangibles, el 97.65% de los encuestados estuvo satisfecho con la apariencia física de los facilitadores y en igual porcentaje estuvieron satisfecho con la apariencia física de los empleados, mientras que el 95.56% expresó estar satisfecho con el estado físico del área de atención al cliente, el 93.99% manifestó satisfacción con los materiales utilizados y el 93.47% dijo estar satisfecho con la modernización de las instalaciones.

Cuadro 2. Percepción de los encuestados sobre la fiabilidad del servicio

Fiabilidad	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
La seguridad en la atención brindada por el personal de atención al cliente	0.81%	1.89%	97.3%	100%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	1.85%	1.32%	96.83%	100%
Eficacia del servicio telefónico brindado	2.51%	2.93%	94.56%	100%

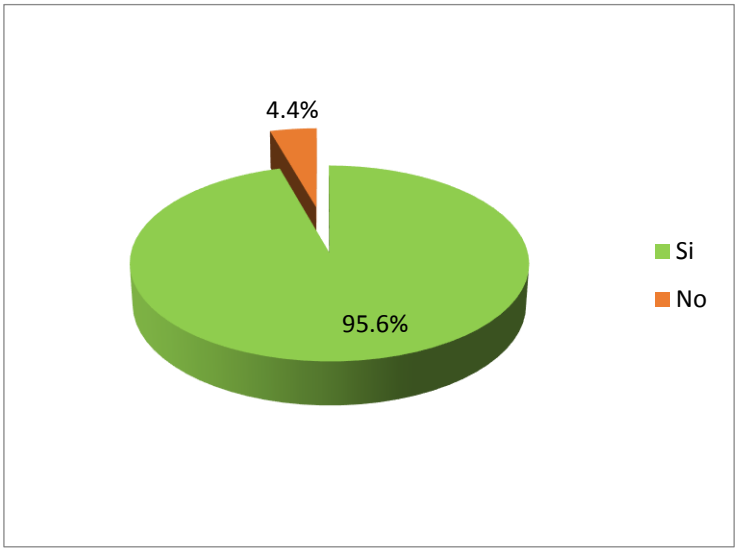
Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Sobre la seguridad en la atención brindada por el personal de atención al cliente el 97.3% de los participantes encuestados estuvo satisfecho, el 1.89% prefirió ser neutro en su respuesta y el 0.81% dijo estar insatisfecho.

En cuanto al cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio, el 96.83% estuvo satisfecho, el 1.85% indicó insatisfacción, y un 1.32% optó por la neutralidad.

Al expresar su opinión sobre la eficacia del servicio telefónico el 94.56% estuvo satisfecho, el 2.51% estuvo insatisfecho y el 2.93% neutro. Este servicio debe mejorar aún más para eliminar el grado de insatisfacción.

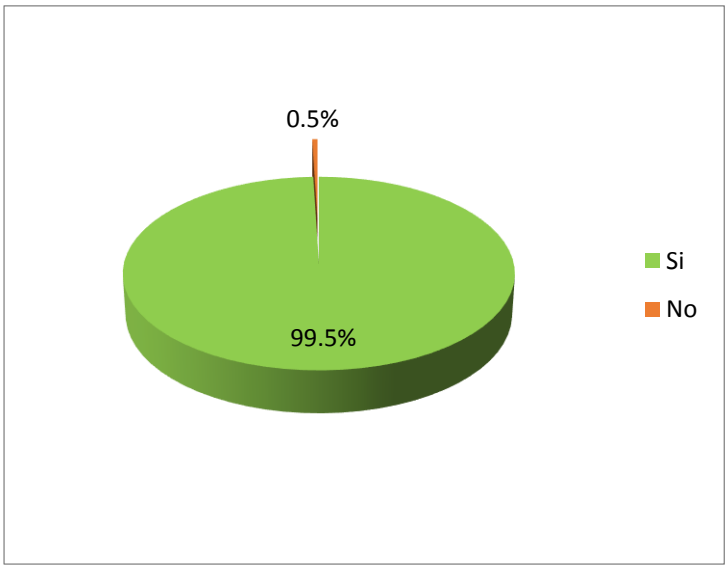
Gráfico 6. Sencillez y claridad de las informaciones ofrecidas por el personal de la institución



De los usuarios cuestionados el 95.6% dijo que el personal le ofreció informaciones de manera clara y sencilla, el 4.4% expresó que no.

Base: 383. Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Gráfico 7. Precisión y confiabilidad de las informaciones ofrecidas por el facilitador



El 99.5% de los encuestados manifestó que las informaciones ofrecidas por el facilitador fueron precisas y confiables, en tanto que el 0.5% dijo que no.

Base: 383. Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Cuadro 3. Capacidad de respuesta de la institución

Capacidad de Respuesta	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica	3.35%	2.93%	93.72%	100%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente de manera presencial	2.19%	3.28%	94.54%	100%
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	8.29%	3.74%	87.97%	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	7.24%	3.49%	89.28%	100%

Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Al evaluar el tiempo de espera para recibir atención vía telefónica, el 93.72% de los participantes cuestionados estuvo satisfecho, en tanto que el 3.35% manifestó estar insatisfecho y el 2.93% estuvo neutro.

Respecto al tiempo de espera para ser atendido de manera presencial el 94.54% expresó satisfacción, el 3.28% estuvo neutro y el 2.19% dijo sentirse insatisfecho.

Asimismo, sobre el tiempo en que la institución da respuesta al servicio solicitado, el 87.97% estuvo satisfecho, el 8.29% expresó estar insatisfecho, mientras que un 3.74% fue neutro. Se debe prestar atención para mejorar este servicio para eliminar la brecha de insatisfacción.

Al ser cuestionados sobre el tiempo que recibió el servicio solicitado, el 89.28% de los consultados estuvo satisfecho, el 7.24% dijo estar insatisfecho y el 3.49% prefirió mantener la neutralidad. También se deben crear mejoras para reducir el tiempo de ofrecer el servicio a los participantes.

Cuadro 4. Valoración sobre la accesibilidad de la institución

Accesibilidad	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
El contenido de nuestra página web	0.81%	3.24%	95.95%	100%
Información suministradas a través de nuestro correo electrónico	4.46%	1.91%	93.63%	100%
El horario de atención al público en la Unidad de Admisión, Información y Empleo	1.07%	1.34%	97.59%	100%
Claridad de la información suministrada	0.53%	1.06%	98.4%	100%
Presentación y diseño de la página web	2.02%	1.61%	96.37%	100%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado	1.07%	1.6%	97.33%	100%

Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

En lo relativo al contenido de la página web institucional, el 95.95% de los usuarios estuvo satisfecho, el 3.24% fue neutro y un 0.81% insatisfecho.

Para evaluar las informaciones suministradas a través del correo electrónico, el 93.63% dijo estar satisfecho, 4.46% estuvo insatisfecho y un 1.91% fue neutro.

El 97.59% de las personas cuestionadas dijo estar satisfecho con el horario de atención al público de la Unidad de Admisión, Información y Empleo, el 1.34% estuvo neutro y el 1.07% dijo estar insatisfecho.

Con relación a la claridad de la información suministrada el 98.4% de los consultados estuvo satisfecho, un 1.06% fue neutral y el 0.53% expresó algún grado de insatisfacción.

El 96.37% estuvo satisfecho con la presentación y diseño de la página web, el 1.07% dijo estar insatisfecho y el 1.6% se mantuvo neutro.

Sobre la facilidad para obtener información sobre el servicio solicitado, un 97.33% estuvo satisfecho, en tanto que un 1.6% fue neutro y el 1.07% estuvo insatisfecho.

Cuadro 5. Nivel de amabilidad y profesionalidad del personal de atención al cliente

Amabilidad y Profesionalidad	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	1.09%	0.55%	98.36%	100%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	0.79%	0.39%	98.82%	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	0.55%	0.27%	99.18%	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	1.18%	1.18%	97.65%	100%

Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

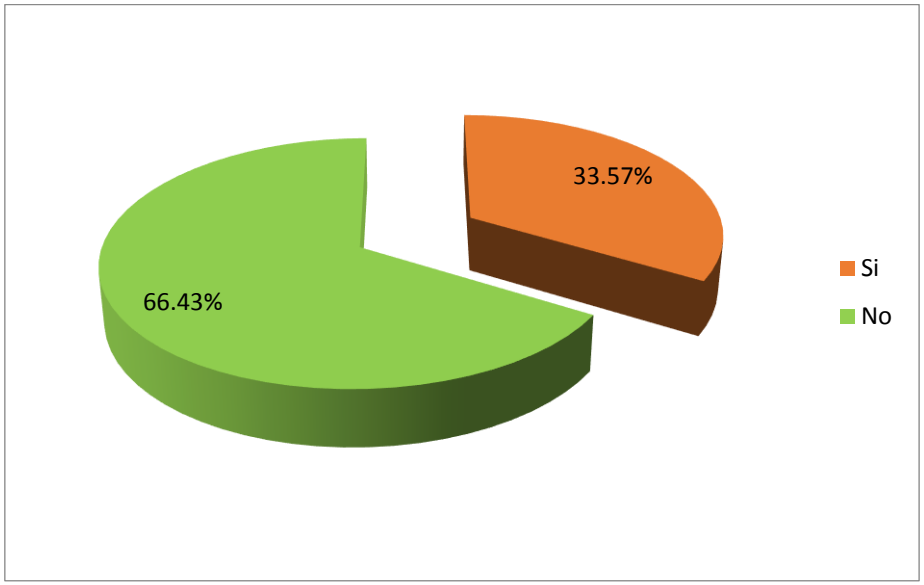
Al ofrecer su sentir sobre el nivel de amabilidad del personal que le atendió al momento de depositar su solicitud, el 98.36% de los consultados indicó estar satisfecho, el 1.09% estuvo insatisfecho y 0.55% fue neutral.

Del mismo modo, el 98.82% estuvo satisfecho con la amabilidad del personal de atención telefónica, solo el 0.79% estuvo insatisfecho en este renglón y el 0.39% fue neutro.

El 99.18% de las personas cuestionadas estuvo satisfecha con el nivel de profesionalidad del personal de atención al cliente que le atendió cuando deposito su solicitud, el 0.55% estuvo insatisfecha y un 0.27% escogió la neutralidad.

Mientras, el 97.65% de las personas cuestionadas expresó satisfacción con el grado de profesionalidad del personal de atención al cliente, en menor proporción un 1.18% estuvo insatisfecho y en igual porcentaje se mantuvieron neutro.

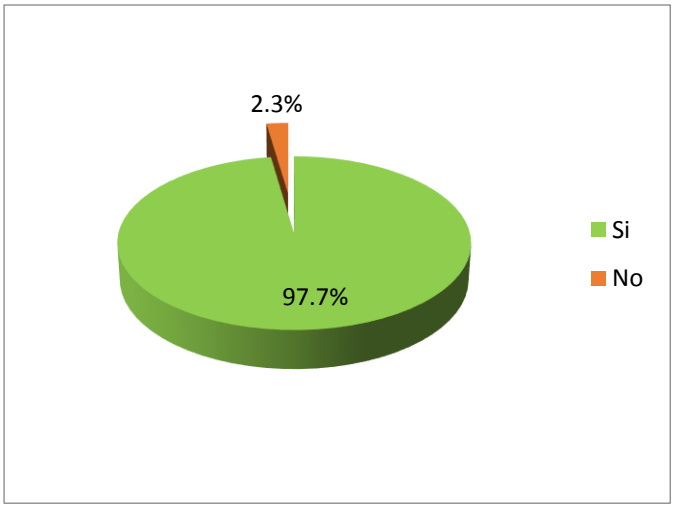
Gráfico 8. Nivel de dificultad para comunicarse vía telefónica



Base: 286
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Como se puede observar en el gráfico anterior el 66.43% de los encuestados considera que no tuvo dificultad para comunicarse vía telefónica con la institución, mientras que el 33.57% dijo que si le fue difícil comunicarse por esta vía. Sugerimos determinar nuevas estrategias para mejorar la comunicación telefónica con nuestros clientes externos.

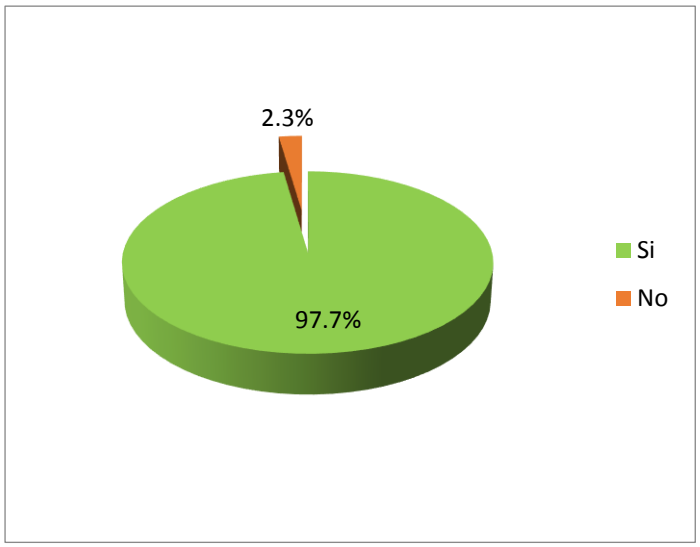
Gráfico 9. Opinión de los encuestados sobre si el servicio cumplió o no con sus expectativas



Se resalta que el 97.7% de las personas abordadas expuso que el servicio brindado por el INFOTEP cumplió sus expectativas, mientras que el 2.3% dijo que no.

Base: 383. Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, aplicada en abril 2020.

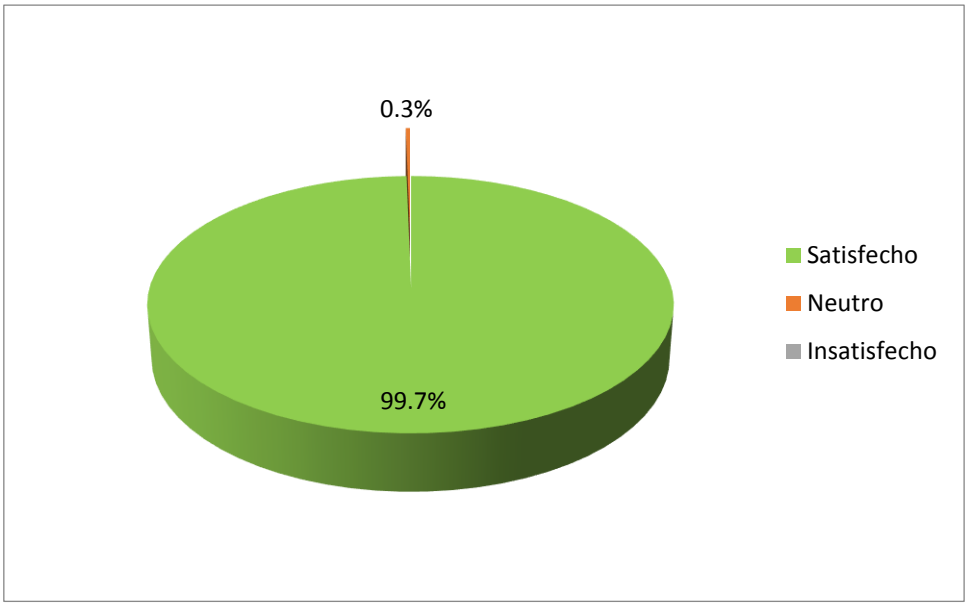
Gráfico 10. Adecuación del servicio a las necesidades del cliente



El 97.7% de los consultados dijo que el servicio del INFOTEP se adecua a sus necesidades.

Base: 383. Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, aplicada en abril 2020.

Gráfico 11. Grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución



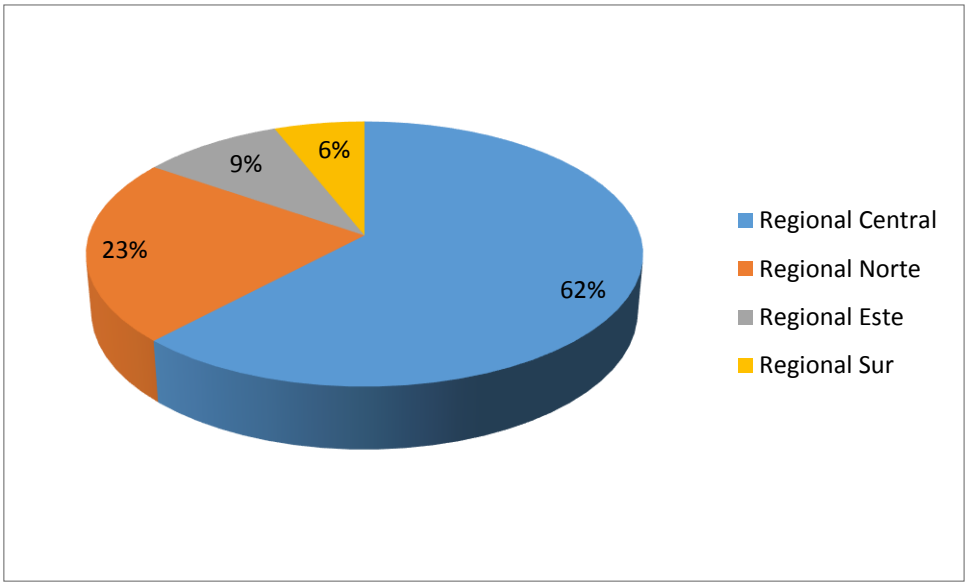
Base: 383
Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP, abril 2020.

Se destaca que el 99.7% de los participantes encuestados estuvo satisfecho con el servicio recibido en el INFOTEP, mientras el 0.3% prefirió la neutralidad en su respuesta.

Empresas

Perfil de las empresas

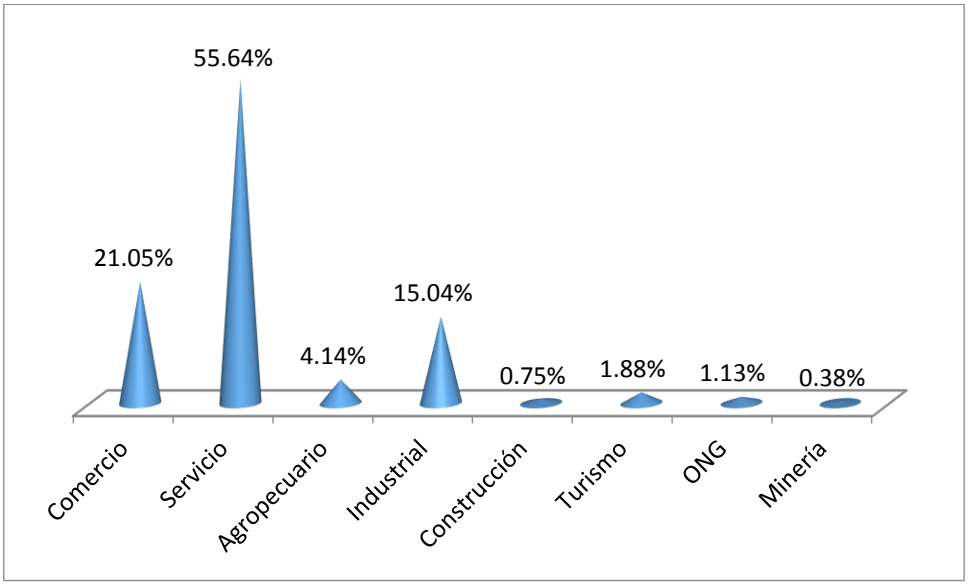
Gráfico 12. Ubicación de las empresas consultadas



Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

De las empresas encuestadas el 62% pertenecen a la Regional Central, el 23% al Regional Norte, el 9% a la Regional Este y el 6% a la Regional Sur.

Gráfico 13. Sector económico al que pertenecen las empresas consultadas



Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

Para el presente estudio se tomaron en cuenta empresas del sector servicio, representadas por el 55.64% de la muestra, también del sector comercio, representadas por el 21.05%, mientras que el sector industrial fue de un 15.4% y en menor proporción estuvieron los sectores agropecuario, construcción, turismo, organizaciones no gubernamentales y minería, como se aprecia en el gráfico anterior.

Cuadro 6. Tamaño de las empresas según la cantidad de empleados

Cantidad	Cantidad	Porcentaje
1 a 15 empleados	39	14.66%
16 a 60 empleados	84	31.58%
61 a 200 empleados	60	22.56%
201 ó más empleados	83	31.2%
Total	**266**	**100%**

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

Según la cantidad de empleados que la integran el 31.58% de las empresas consultadas son pequeñas, el 31.2% grandes, así como el 22.56% medianas y el 14.66% microempresas.

Opinión de los ejecutivos de empresas sobre los servicios institucionales

Cuadro 7. Valoración de ejecutivos encuestados sobre los elementos tangibles

Elementos tangibles	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	1.89%	2.26%	95.85%	100%
La presentación de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	0.38%	0%	99.62%	100%
La presentación de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	0.38%	0%	99.62%	100%

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

Al valorar los elementos tangibles de la institución, el 95.85% de los representantes de empresas estuvo satisfecho con los materiales utilizados (folletos, diapositivas), mientras el 2.26% estuvo neutro y el 1.89% insatisfecho.

En relación a la presentación de los asesores y de los facilitadores, como su vestimenta, el 99.62% de los ejecutivos abordados dijeron estar satisfechos y el 0.38% estuvieron insatisfechos.

Cuadro 8. Percepción de los ejecutivos encuestados sobre la fiabilidad del servicio

Fiabilidad	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
La seguridad en la atención brindada por el asesor	0.38%	0.38%	99.25%	100%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	0.00%	1.13%	98.87%	100%
Eficacia del servicio telefónico brindado	3.76%	3.01%	93.23%	100%

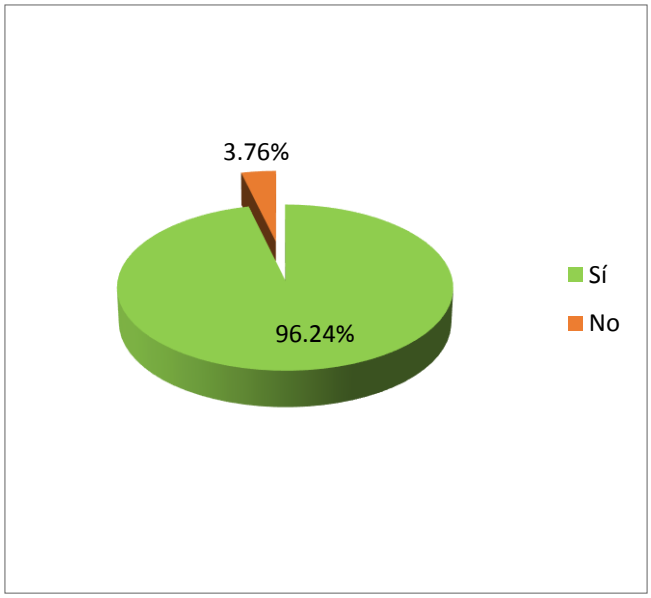
Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

De los ejecutivos de empresas encuestados el 99.25% se mostró satisfecho con la seguridad en la atención brindada por el asesor, en tanto que 0.38% estuvo insatisfecho y en igual porcentaje fueron neutros.

Asimismo, el 98.87% expresó estar satisfecho con el cumplimento de los plazos de tramitación del servicio y el 1.13% prefirió neutralidad en su respuesta.

Sobre la eficacia del servicio telefónico, el 93.23% de los representantes de empresas estuvieron satisfechos, el 3.76% dijo estar insatisfecho y el 3.01% fue neutro.

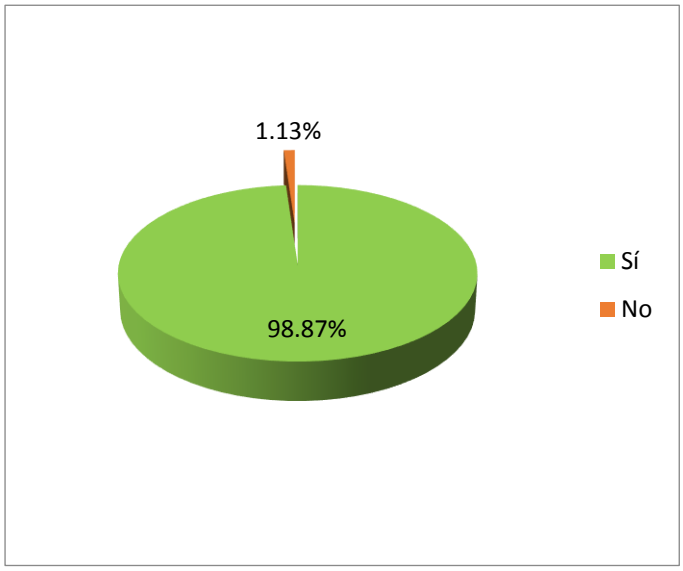
Gráfico 14. Sencillez y claridad de las informaciones ofrecidas por el personal de la institución



Al ser cuestionados sobre las informaciones brindadas por el personal de la institución, el 96.24% de los ejecutivos expresaron que fueron ofrecidas con sencillez y claridad y el 3.76% consideró que no.

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

Gráfico 15. Precisión y confiabilidad de las informaciones ofrecidas por el facilitador



El 98.87% de los ejecutivos dijo que el facilitador le ofreció las informaciones con precisión y confiabilidad, en tanto que el 1.13% dijo que no.

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

Cuadro 9. Capacidad de respuesta de la institución

Capacidad de respuesta	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
Tiempo de espera para ser atendido	2.63%	3.01%	94.36%	100%
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	2.26%	2.26%	95.49%	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0.75%	3.38%	95.86%	100%

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

Sobre la capacidad de respuesta institucional, el 94.36% de los ejecutivos encuestados estuvo satisfecho con el tiempo en espera para ser atendido, un 3.01% prefirió la neutralidad al momento de responder y un 2.63% estuvo insatisfecho.

El 95% dijo estar satisfecho con el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, en tanto que insatisfecho y neutro estuvieron un 2.26%, individualmente.

Además, el 95.86% de los representantes de las empresas encuestadas dio estar satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio solicitado, un 3.38% estuvo neutro y un 0.75% expresó insatisfacción en este acápite.

Cuadro 10. Valoración sobre la accesibilidad de la institución

Accesibilidad	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
El contenido de nuestra página web	1%	2.50%	96.50%	100%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico	1%	2.48%	96.52%	100%
Claridad de la información suministrada	0.39%	1.16%	98.45%	100%
Presentación y diseño de la página web	0.97%	1.45%	97.58%	100%
Facilidad para obtener la información sobre los servicios	1.54%	1.16%	97.30%	100%

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

El 96.50% de los ejecutivos estuvo satisfecho con el contenido de la página web institucional, el 2.50% fue neutro sobre el particular y el 1% estuvo insatisfecho.

Al evaluar la información suministrada a través del correo electrónico, el 96.50% de los encuestados estuvo satisfecho, el 2.48% fue neutro y un 1% estuvo insatisfecho.

Mientras, el 98.45% de los ejecutivos estuvo satisfecho con la claridad de la información suministrada, un 1.16% optó por la neutralidad y un 0.39% estuvo insatisfecho.

En cuanto a la presentación y el diseño de la página web, el 97.58% mostró satisfacción, el 1.45% estuvo neutro y el 0.97% dijo estar insatisfecho.

Sobre la facilidad para obtener la información sobre los servicios, el 97.3% estuvo satisfecho, el 1.16% fue neutro y el 1.54% estuvo insatisfecho.

Cuadro 11. Nivel de amabilidad y profesionalidad del personal de atención al cliente

Amabilidad y profesionalidad	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Total
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	0.38%	0%	99.62%	100%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	0.88%	0%	99.12%	100%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	0.00%	0.38%	99.62%	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial	0.38%	0%	99.62%	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	0.43%	0%	99.57%	100%
El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador	0.00%	0.38%	99.62%	100%

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

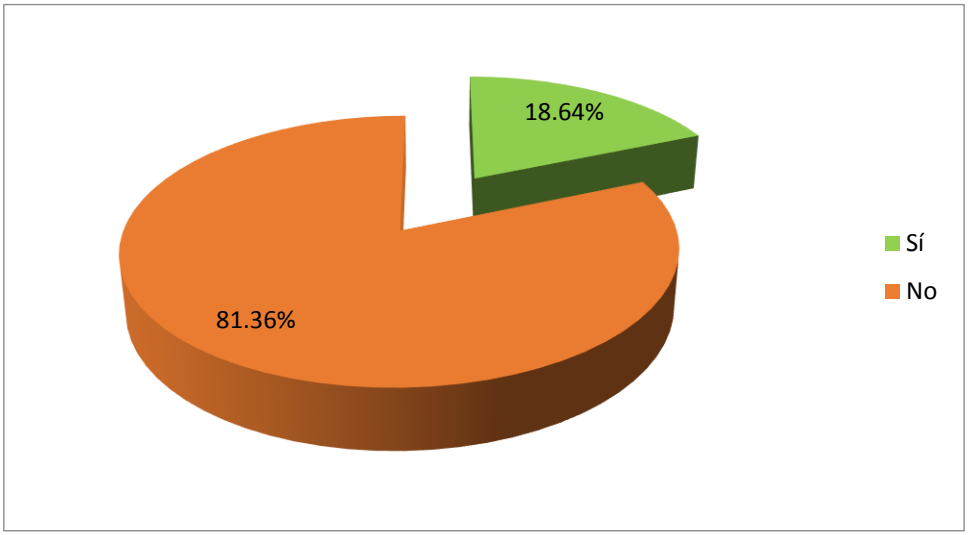
Cuando se le cuestionó sobre la amabilidad y profesionalidad con que fue atendido por el asesor empresarial, el 99.62% de los ejecutivos empresariales estuvo satisfecho y el 0.38% restante estuvo insatisfecho.

El 99.12% estuvo satisfecho con la amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica.

Se destaca que el 99.62% de los ejecutivos estuvo satisfecho con el nivel de amabilidad y profesionalidad del facilitador.

Asimismo, el 99.57% estuvo satisfecho con el nivel de profesionalidad del personal de atención telefónica.

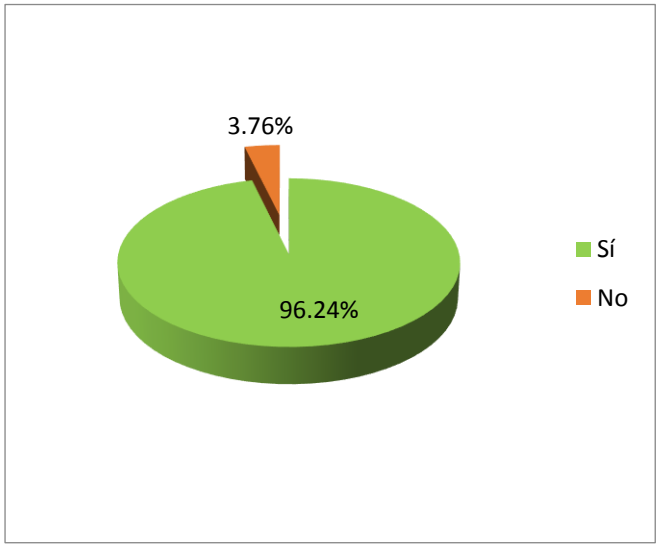
Gráfico 16. Nivel de dificultad para comunicarse vía telefónica



Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

El 81.36% de los ejecutivos consultados dijo que no tuvo dificultad para comunicarse vía telefónica, sin embargo un 18.64% dijo que le fue difícil comunicarse por esa vía.

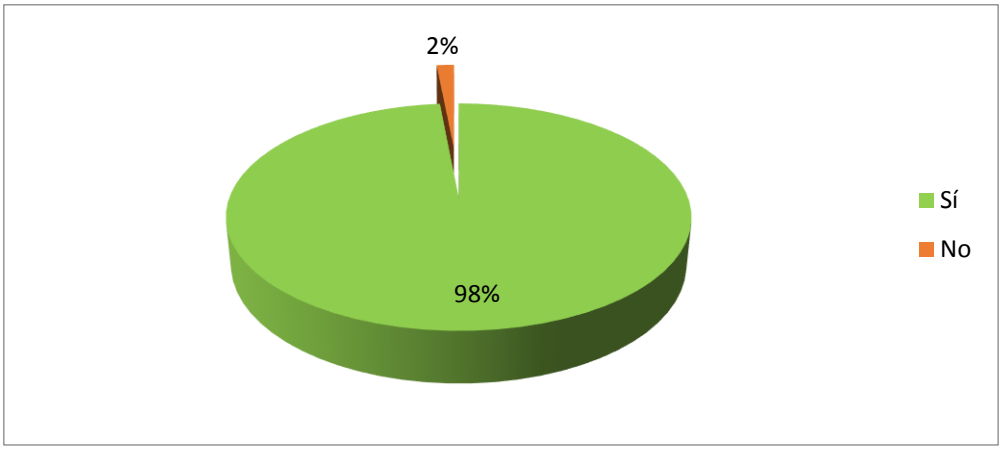
Gráfico 17. Opinión de los ejecutivos de empresas sobre si el servicio cumplió o no con sus expectativas



El 96.24% de los ejecutivos dijo considero que el servicio cumplió sus expectativas, mientras el 3.76% dijo que no.

Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020.

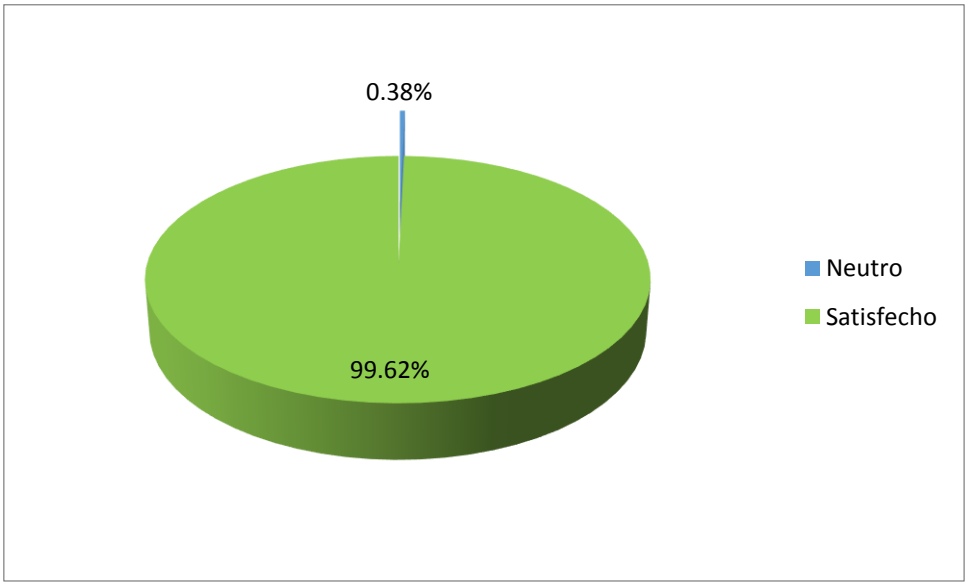
Gráfico 18. Adecuación del servicio a las necesidades de las empresas



Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020

El 98% de los ejecutivos indicó que el servicio del INFOTEP se adecua a las necesidades de las empresas, en tanto que un 2% consideró que no.

Gráfico 19. Grado de satisfacción general de las empresas con el servicio que ofrece la institución



Base: 266
Fuente: Encuesta aplicada a empresas atendidas por el INFOTEP, abril 2020

Los resultados arrojaron que el grado de satisfacción general de los ejecutivos de empresas consultados es de 99.62% y 0.38% se manifestaron de forma neutro.

Conclusiones y Recomendaciones

Los resultados del Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2020, evidenciaron que el promedio de satisfacción general es de 99.66%.

Además, la mayoría es de opinión que el servicio que le ofrece la institución cumple con sus expectativas y se adecua a sus necesidades. De igual modo están satisfechos con las informaciones ofrecidas por el facilitador y consideran que las instalaciones son modernas.

En la investigación se destacó también que el 98% de los ejecutivos considera que el servicio del INFOTEP se adecua a las necesidades de las empresas, así como también un 96.24% de las empresas dijo que el servicio cumplió sus expectativas.

Asimismo, tanto los participantes como las empresas valoran de manera positiva la profesionalidad del personal de atención, de los asesores empresariales y facilitadores, así como del tiempo con que cumple los plazos de tramitación del servicio.

No obstante, se recomienda tomar en cuenta que se deben tomar medidas para que los usuarios utilicen más el portal institucional y el servicio de atención telefónica.

Es importante también aplicar mejoras en los servicios de telefonía, debido a que más de un 30% de los usurarios dijo que le fue difícil para comunicarse vía telefónica con la institución. De igual manera, un 18.64% de los ejecutivos de empresas indicó que le fue difícil comunicarse por esa vía.

Otro renglón a tomar en cuenta para continuar mejorando los servicios es el tiempo en que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.