



GERENCIA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA E INTELIGENCIA INSTITUCIONAL

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE MERCADOS LABORALES

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



Santo Domingo, Diciembre 2018

INDICE

Equipo Técnico	3
Introducción.....	4
Resumen ejecutivo	5
CAPITULO I. Delimitación del estudio	7
1. Definición del estudio	8
1.1 Objetivos de la Investigación	8
1.2 Aspectos Metodológicos	8
CAPITULO II Marco de referencia.....	13
2. Antecedentes.....	14
2.1 Marco Teórico	15
2.2 Satisfacción del cliente.....	15
CAPITULO III. Presentación y análisis de los resultados empresa.....	18
3.1 Análisis de los resultados en las empresas.....	19
CAPITULO IV.	34
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS PARTICIPANTES	34
4.1 Análisis de los resultados en las empresas.....	35
Conclusiones.....	44
Bibliografía.....	46
Anexos	47

Equipo Técnico

Revisión y aprobación del diseño de investigación

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. Maxdari Mancebo

Técnico Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

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 usuarios externos: Empresas y Participantes de las acciones formativas de las distintas Gerencias Regionales de la Institución.

El objetivo de esta investigación ha sido conocer cómo valoran los clientes externos los diferentes servicios que ofrece el INFOTEP, a través de los diversos canales de atención al usuario que dispone la Institución a nivel nacional, esto con el fin de mejorar las variables que resulten menos valoradas en los resultados obtenidos.

El capítulo I, contiene la definición de los objetivos de la investigación y los aspectos metodológicos. El capítulo II, está compuesto por los antecedentes y marco teórico del estudio. El capítulo III, se presentan los resultados que arroja la investigación, según lo que opinen los empresarios y participantes, y por último están las conclusiones, recomendaciones, fuentes bibliográficas, consultas y anexos.

Resumen ejecutivo

El propósito de esta investigación es conocer los niveles de satisfacción de los usuarios, tanto de los ejecutivos de las empresas visitadas como de los participantes de los cursos en centros fijos y centros colaboradores (COS), con la finalidad de mejorar los servicios de acuerdo a las variables que resulten menos valoradas.

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

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

Los cargos, más destacados de los ejecutivos entrevistados fueron: **encargados** con el **45.30%** y **gerente y/o administrador** con un 37.30% y el 49% de las empresas visitadas pertenecen al sector servicio y un 24% al sector comercio.

El tipo de servicio que más habían recibido en la empresa es el de capacitación puntual con un 44.12% donde el 79.40% de estos fueron brindados en la empresa u organización formaron sus colaboradores en salones ubicados en la misma empresa.

El servicio brindado por el asesor de INFOTEP es considerado como excelente, es decir, que han cumplido sus expectativas, así lo expresaron el 57.14%% de los empresarios entrevistados y un 37.46% lo consideró bueno.

Del 18% de los entrevistados que expresaron utilizar el servicio de Intermediación Laboral, el 46.60% de los ejecutivos calificó como bueno este servicio.

De acuerdo a los resultados arrojados en la investigación el 99.4% de los empresarios visitados, valoran como excelente y bueno el trato brindado por el personal del área de servicio de INFOTEP

El 84.1% de los empresarios pondero como excelente y buena la experiencia a nivel general con el contenido de los programas de INFOTEP.

El 98.00% de los ejecutivos recomendaron los servicios de INFOTEP, a otras personas.

El tipo de servicio que estaban recibiendo los participantes en un 97.0% según los resultados fue el de formación profesional y la mayoría de estos lo hacían en centros fijos de la institución.

Los resultados revelaron que el 41.7% de los participantes han utilizado la página Web del INFOTEP. Así mismo el 84.7% de los participantes consideraron entre bueno y excelente este servicio.

El 84.1% de los participantes ha solicitado en alguna información al personal de recepción de donde está realizado la capacitación calificándolo con un 92.2% entre excelente y bueno este servicio.

El 99.6% de los participantes dijo que recomendaría los servicios de INFOTEP a otras personas.

A nivel general el 96.4% de los participantes se sienten satisfechos con los servicios recibidos e informan que estos han cumplido con sus expectativas.

CAPITULO I. Delimitación del estudio



1. Definición del estudio

Se evaluó la satisfacción de los usuarios externos del INFOTEP, como son: las empresas y los participantes en los centros fijos y centros operativos del sistema (COS).

1.1 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos del INFOTEP con los servicios ofrecidos por la institución.

Objetivos específicos

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

1.2 Aspectos Metodológicos

Técnica de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta.

Tipo de la Investigación

La investigación es de tipo cualitativa y cuantitativa

Unidad de Análisis

Se compone de los Usuarios (Participantes) que asisten a los cursos de las diferentes Gerencias Regionales de INFOTEP, La Central, Norte, Sur y Este. Así como los centros operativos del sistema, en el caso de la empresa se tomaron en cuenta las empresas que han recibido cualquier tipo de servicio de INFOTEP, ya sea una llamada telefónica, como una capacitación.

Instrumento para reconectar la información

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

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico, tanto para los participantes y las empresas.

Muestra

Unidad de análisis	Cantidad Programada	Retorno
Empresas	404	402
Participantes	2,018	2,018
Total	2,422	2,420

Cuadro 1. Distribución de la muestra de las empresas satisfacción clientes externa según regionales y provincias, año 2018.

Provincias	Cantidad de encuestas
Regional Central	
Distrito Nacional	100
Santo Domingo	50
San Cristóbal	15
Sub-total	165
Regional Norte	
Santiago	74
La Vega	15
Puerto Plata	30
Sub-total	119
Regional Este	
La Romana	15
San Pedro de Macorís	15
La Altagracia	30
Sub-total	60
Regional Sur	
Azua	15
Bani	15
Barahona	15
San Juan	15
Sub-total	60
Total general	404

Base: 404

Cuadro 2. Distribución de la muestra participantes en los centros fijos y centros operativos del sistema (COS), según gerencias regionales, año 2018

Provincia / Regional	Centros Fijos y talleres móviles	Centro Operativo Sistema	Total
Regional Central			
Distrito Nacional	611	189	800
Santo Domingo	0	90	90
San Cristóbal	0	30	30
Sub-total Central	611	309	920
Regional Norte			
Santiago	458	52	510
Puerto Plata	26	39	65
La Vega	0	30	30
Sub-total Norte	484	121	605
Regional Este			
La Romana	36	59	95
San Pedro de Macorís	0	40	40
La Altagracia	0	60	60
Sub-total Este	36	159	195
Regional Sur			
Azua	91	59	150
Barahona	0	38	38
San Juan	40	10	50
Peravia	0	60	60
Sub-total Sur	131	167	298
Total general	1,262	756	2,018

Base: 2,018

Ámbito del estudio

El levantamiento de los datos para este estudio fue realizado en las siguientes provincias: Distrito Nacional, Santo Domingo, San Cristóbal, Santiago, La Vega, Puerto Plata, La Romana, San Pedro de Macorís, La Altagracia, Peravia, Azua, Barahona y San Juan de la Maguana.

Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos se realizó a través del programa SPSS bajo Windows. Versión 15.0 año 2009 y los programas de Microsoft Office: Word y Excel.

CAPITULO II Marco de referencia

2. 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 más recientes.

- Año 2010 estudio para medir el nivel de satisfacción de los empresarios.
- Año 2011 estudio para medir la satisfacción de los participantes y empresarios, éste fue sub-contratado, lo realizó la firma The Project Boss Office (PBO).
- Año 2012 estudio para medir la satisfacción de los participantes y empresarios
- Año 2013 estudio para medir la satisfacción de los participantes y empresarios.
- Año 2015 estudio para medir la satisfacción de los participantes y empresarios.
- Estudio Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas, Año 2017
- Estudio Satisfacción del Servicio al Cliente Externo, Año 2017

2.1 Marco Teórico

2.2 Satisfacción del cliente

La noción de satisfacción del cliente se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utiliza algún servicio. La lógica nos dice que a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a utilizar el servicio en el mismo lugar.

La satisfacción de cliente depende del desempeño que se perciba de un servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del usuario. Si el desempeño del servicio no alcanza las expectativas, el usuario quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con la expectativa, el usuario quedará satisfecho.

Los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosas: un cliente (usuario) satisfecho es fiel a la empresa o institución, suele volver a consumir o utilizar el servicio.

Un cliente (usuario) satisfecho comunican sus experiencias positivas en su entorno. Es decir la empresa o institución obtiene difusión gratuita.¹

Las acciones para medir la satisfacción

Que se puede hacer para saber si el usuario quedo satisfecho o no, se puede aplicar algunas acciones para averiguarlo.

- Implementar un buzón de quejas o sugerencias, o una sección de recomendaciones en la página de web de la empresa o institución.

¹ Fundamentos de Marketing octava edición Kotler & Armstrong pagina 7-14-15
<https://destinonegocio.com/pe/negocio-por-internet-pe-pe/como-lograr-la-satisfaccion-de-sus-clientes>

- Hacer entrevistas informarles a los usuarios donde se pida su opinión sobre el servicio que ha recibido
- Realizar llamadas telefónicas donde se le pregunte al usuario como le está yendo con el servicio suministrado
- Realización de encuestas de forma periódica para medir la satisfacción que han tenido sobre diversos aspectos del servicio.

Características de la satisfacción al cliente:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene en el producto o servicio.
- Está basado en la percepción del cliente, no necesariamente la realidad.
- Se puede ver influenciado por personas que influyan directamente en el cliente
- Depende ampliamente del estado de ánimo en el que estaba el cliente cuando adquirió este producto o servicio

Expectativas: Son las esperanzas que los clientes tienen con el producto o servicio, este elemento puede depender de las prácticas de mercadotecnia de la empresa o el simple pensamiento del cliente.

Las expectativas se producen por:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda un producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores
- Experiencias de compras con la competencia
- Opiniones de las personas que influyen directamente en el cliente (amistades, familiares, conocidos, y líderes de opinión.
- Promesas de los competidores

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la **satisfacción del cliente**:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro².
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la **satisfacción del cliente** obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión.

² Kotler y Armstrong, Fundamentos de Marketing 6ta Edición, Págs. 10, 11.

CAPITULO III. Presentación y análisis de los resultados empresa



3.1 Análisis de los resultados en las empresas.

A continuación se presentan los resultados de los diferentes regionales consolidados.

Cuadro 3. Provincias donde estaban localizadas las empresas visitadas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Distrito Nacional	100	25.0%
Santiago	74	18.40%
Santo Domingo	50	12.40%
La Altagracia	30	7.50%
Puerto Plata	30	7.50%
San Juan de la Maguana	15	3.70%
San Pedro de Macorís	15	3.70%
La Vega	15	3.70%
La Romana	15	3.70%
Azua	15	3.70%
Peravia	15	3.70%
Barahona	14	3.50%
San Cristóbal	14	3.50%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los resultados revelan que el mayor número de empresas estaban ubicadas en el Distrito Nacional y Santiago de los Caballeros representadas por el 25.0% y el 18.40% respectivamente.

Por otro lado el menor porcentaje se distribuye en las siguientes provincias del país. La Altagracia y Puerto Plata 7.50% respectivamente; San Juan de la Maguana, San Pedro de Macorís, La Vega, La Romana, Azua y Peravia con un 3.70% respectivamente. San Cristóbal y Barahona con 3.50% cada una.

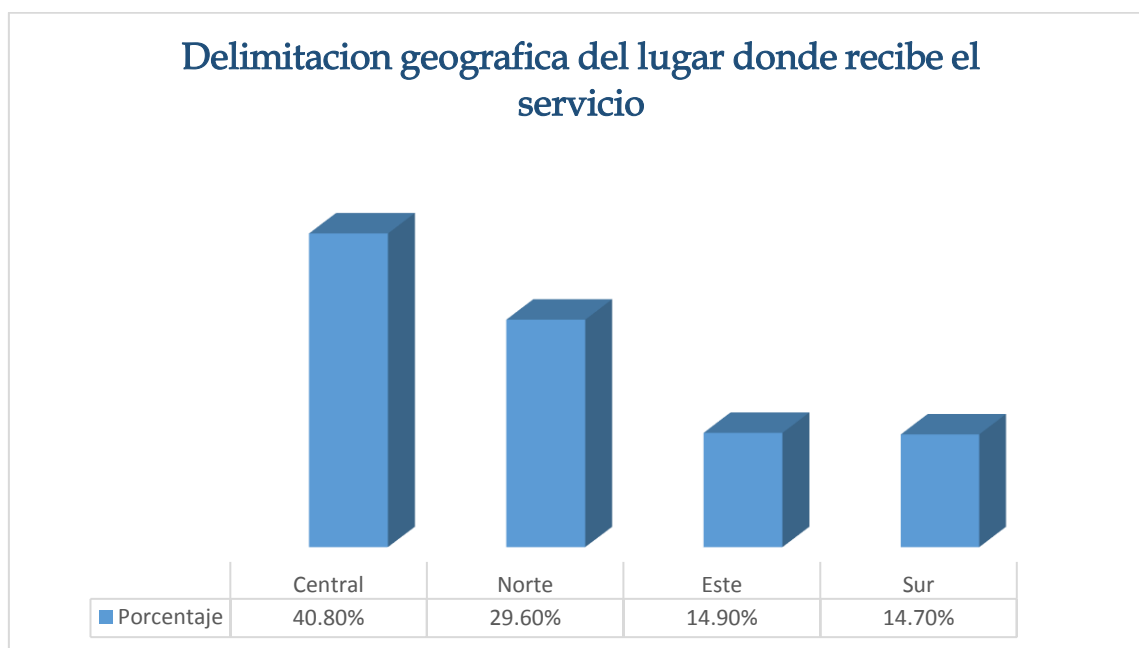
Cuadro 4. Delimitación geográfica del lugar donde recibe el servicio.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Central	164	40.80%
Norte	119	29.60%
Este	60	14.90%
Sur	59	14.70%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Gráfico 1.



Fuente: Cuadro 4

En las Regionales Central y Norte fueron aplicadas la mayor cantidad de encuestas 40.80% y 29.60% respectivamente, la Regional Este con 14.90% y en la Regional Sur 14.70%.

Cuadro 5. Cargo de los ejecutivos entrevistados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Encargado(a)	182	45.30%
Gerente u/o Administrador(a)	150	37.30%
Otros	31	7.70%
Coordinador(a)	29	7.20%
Supervisor(a)	6	1.50%
Director(a)	2	0.50%
Propietario(a)	2	0.50%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los datos revelan que el 45.30% de los empresarios entrevistados el cargo que ocupaban en las empresas es el de encargado; en tanto que el 37.30% se desempeña como Gerente u/o administrador; el 7.70% y 7.20% son Encargados, Asistentes y Coordinadores de Recursos Humanos, respectivamente; el 1.50% supervisor(a). En menor porcentaje el 0.50% Director(a) y en igual proporción, Propietario(a) 0.50%.

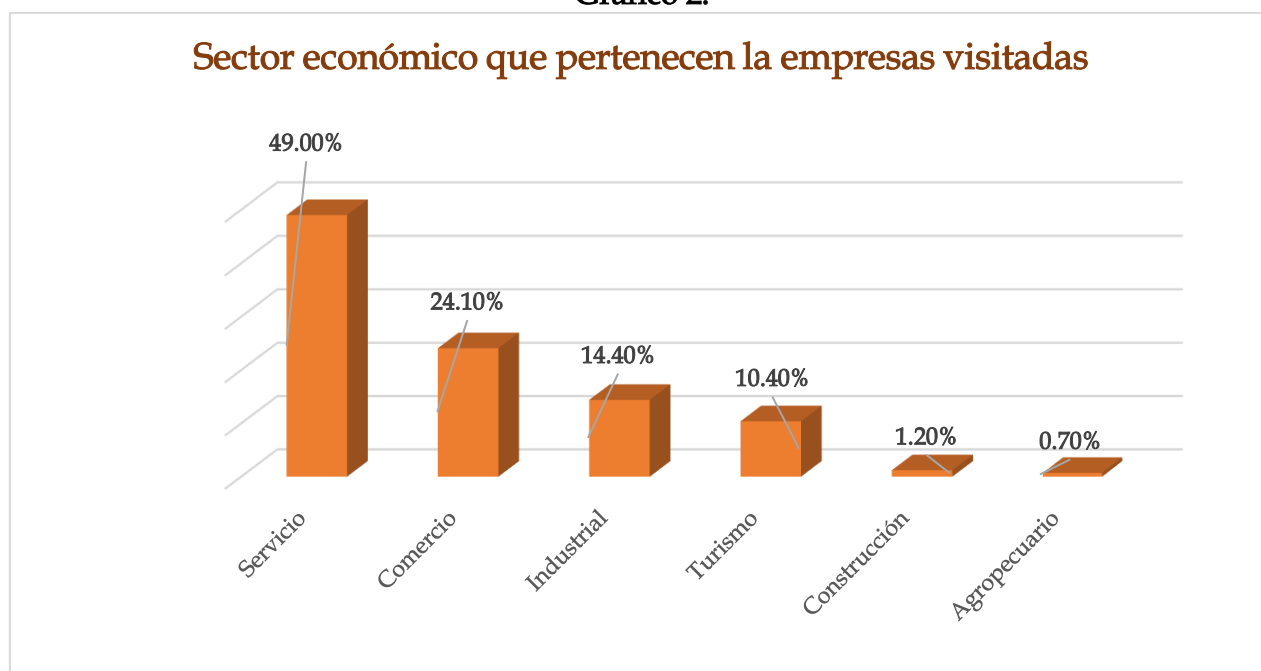
Cuadro 6. Sector económico de las empresas visitadas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Servicio	197	49.00%
Comercio	97	24.10%
Industrial	58	14.40%
Turismo	42	10.40%
Construcción	5	1.20%
Agropecuario	3	0.70%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Gráfico 2.



Fuente: Cuadro 6

Los ejecutivos entrevistados señalan que el 49.00% de las empresas visitadas pertenecen al sector servicio, seguido por el 24.10% que corresponde al sector comercio, el sector industrial está representado por el 14.40%, mientras que 10.40% es del sector turismo, el 1.20% sector construcción y el 0.70% agropecuario.

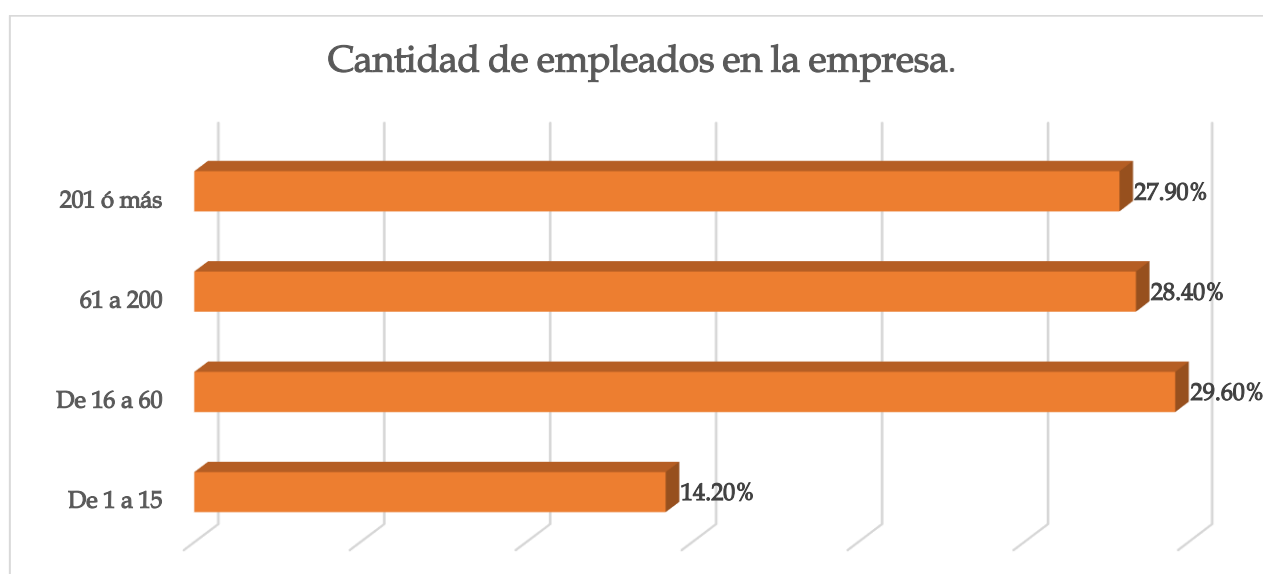
Cuadro 7. Cantidad de empleados en la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 15	57	14.20%
De 16 a 60	119	29.60%
61 a 200	114	28.40%
201 ó más	112	27.90%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018

Gráfico 3.



Fuente: Cuadro 7

El 29.60% tiene de 16 a 60 empleados, el 28.40% posee de 61 a 200, seguido el 27.90% que es de 200 empleados en adelante y el 14.20% tiene de 1 a 15 trabajadores. Lo que evidencia que la mayoría de los negocios corresponden al tamaño de medianas empresas.

Cuadro 8. Tipo de servicio que recibe la empresa u organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Capacitación Puntual	349	44.12%
Servicio de asesoría	266	33.63%
Programa de Gestión del Conocimiento	77	9.73%
Formación Dual	33	4.17%
Servicio de Intermediación Laboral	27	3.41%
Vía Telefónica	24	3.03%
Capacitación y Certificación por Competencias Laboral	15	1.90%
Total	791	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018

Los datos demuestran que el 44.12 % de los empresarios entrevistados indican haber utilizado el servicio de capacitación puntual, el 33.63 % señalan que el servicio de asesoría,

en cambio; el 9.73% hizo referencia al programa de Gestión de Conocimiento, un 4.17% Formación Dual, un 3.41% el Servicio de Intermediación Laboral, el 3.03% Vía Telefónica y solo un 1.90% la capacitación y certificación por Competencias Laboral, lo que significa que algunas de las empresas han hecho uso de varios servicios de INFOTEP.

Cuadro 9. Medio a través del cual la empresa recibió el servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
En la Empresa y/o organización	343	79.40%
Centro fijo	37	8.60%
Vía telefónica	24	5.60%
Centro Operativo del Sistema	17	3.90%
Formación Virtual	8	1.90%
Centro Comunitario	3	0.70%
Total	432	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

La investigación arrojó que el 79.40% de las empresas recibieron el servicio de capacitación en la misma empresa u organización, en tanto que; el 8.60% desplazo parte de su personal hacia un centro fijo del INFOTEP, el 5.60%, lo hizo vía telefónica, el 3.90% a través de Centros Operativos del Sistema, 1.90% lo realizó de manera virtual y solo el 0.70 vía centros comunitarios. Lo que nos dice que la empresa tuvo la oportunidad de escoger la vía más idónea para formar a sus empleados.

Cuadro 10. Empresas que han utilizado o no el servicio de Intermediación Laboral.

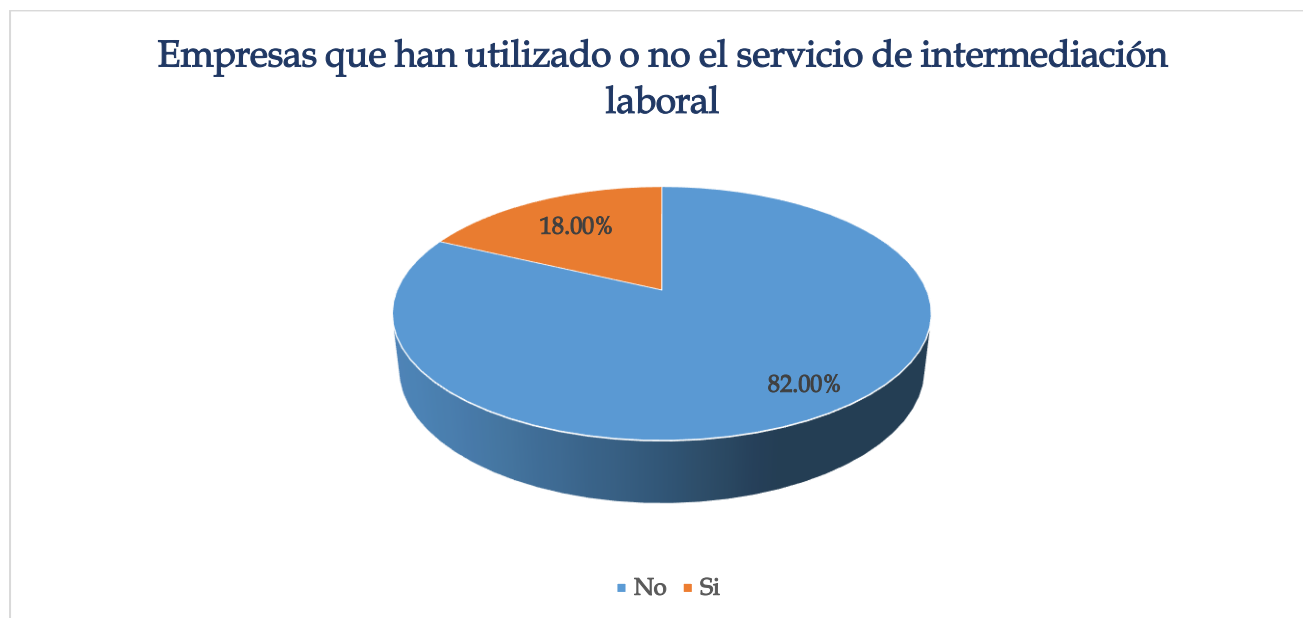
Opciones	Cantidad	Porcentaje
No	329	82.00%
Si	73	18.00%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

En el cuadro anterior se puede apreciar que solo el 18.00% de los entrevistados han utilizado alguna vez el servicio de intermediación laboral, mientras que la mayoría de ellos en un 82.00% no lo ha utilizado.

Gráfico 4.



Fuente: Cuadro 10

Cuadro 11. Valoración de las empresas del servicio recibido.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	26	35.60%
Bueno	34	46.60%
Regular	7	9.60%
Malo	6	8.20%
Muy malo	0	0.00%
Total	73	100.00%

Base: 73

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los resultados evidencian que el 46.60% de los entrevistados que utilizan los servicios del INFOTEP lo calificaron como bueno, el 46.60% como excelente lo que demuestra que la mayoría considera que la Institución ofrece un buen servicio.

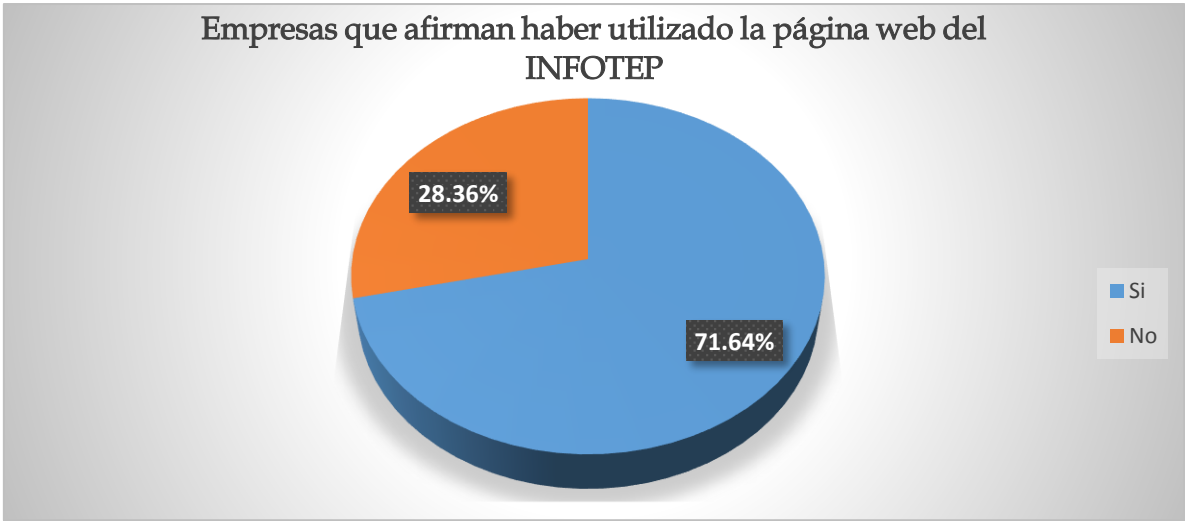
Cuadro 12. Empresas que afirman haber utilizado la página web del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	288	71.64%
No	114	28.36%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Gráfico 5.



Fuente: Cuadro 12

Se puede apreciar que el 71.64% de los entrevistados han utilizado la página Web del INFOTEP, en cambio el 28.36%, no han tenido acceso a la misma.

Cuadro 13. Valoración del contenido de la página web

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	79	27.43%
Bueno	186	64.59%
Regular	20	6.94%
Malo	3	1.04%
Muy malo	0	0.00%
Total	288	100.00%

Base: 288

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los resultados evidencian que el 64.59% de los entrevistados calificaron como bueno el contenido de la página web del INFOTEP, un 27.43% la consideraron excelente, lo que representa un total del 92.02% de los empresarios que encuentran de manera positiva el contenido de dicha página. Solo el 6.94% de los ejecutivos que han tenido acceso a la plataforma la valora regular y el 1.04% mala.

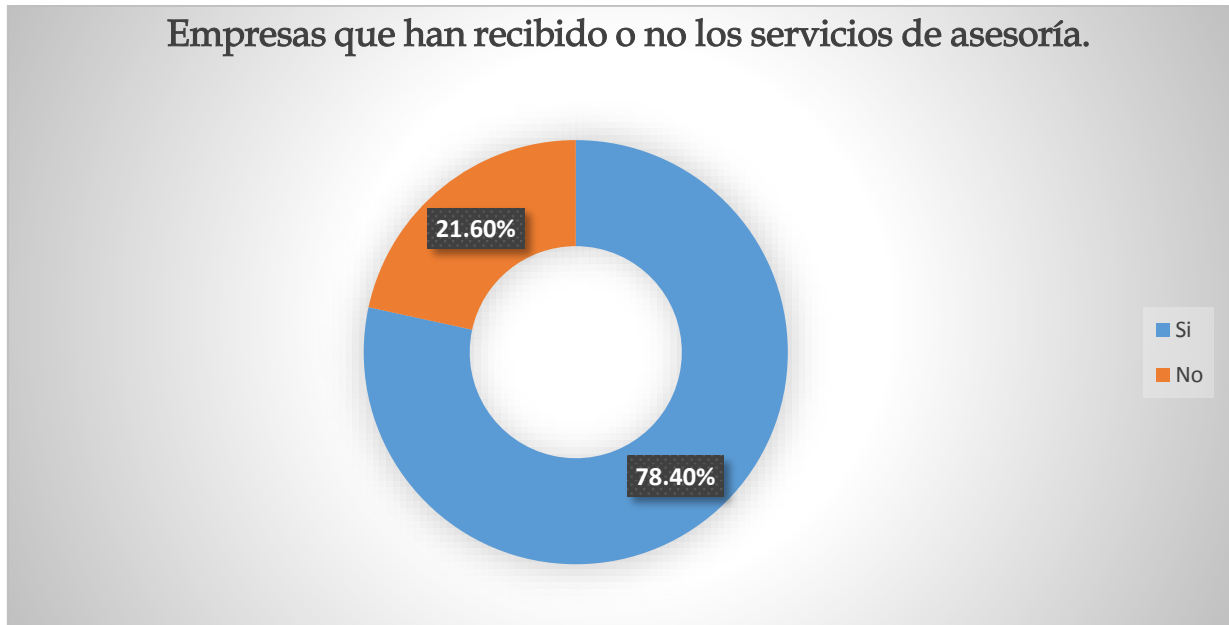
Cuadro 14. Empresa que han recibido o no los servicios de asesoría

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	315	78.40%
No	87	21.60%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Gráfico 6.



Fuente: Cuadro 14

El 78.40% de los empresarios están conformes con el servicio de asesoría recibido, y el 21.60% no se sintió conforme con el mismo. Debe establecerse un mecanismo de visualizar las empresas que no están recibiendo el servicio de asesoría con fines de minimizar esa inconformidad.

Cuadro 15. Valoración de los servicios brindados por el asesor.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	180	57.14%
Bueno	118	37.46%
Regular	12	3.80%
Malo	3	1.00%
Muy malo	2	0.60%
Total	315	100.00%

Base: 315

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El 94.6% calificó como bueno y excelente el servicio brindado por el asesor, mientras que el 3.80% como regular, el 1% como malo y el 0.60% como muy malo.

Lo que refleja que las atenciones brindadas por el asesor fueron calificadas de manera positiva por la mayoría de los ejecutivos entrevistados.

Cuadro 16. Ejecutivos que han visitado alguna oficina del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	185	45.80%
No	217	54.20%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Gráfico 7.



Fuente: Cuadro 16

El 45.80% de los ejecutivos entrevistados comentó haber visitado alguna de las oficinas del INFOTEP en algún momento determinado, mientras que el 54.20% respondió que no.

Cuadro 17. Valoración del trato brindado por el personal del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	92	49.73%
Bueno	92	49.73%
Regular	1	0.54%
Malo	0	0.00%
Muy malo	0	0.00%
Total	185	100.00%

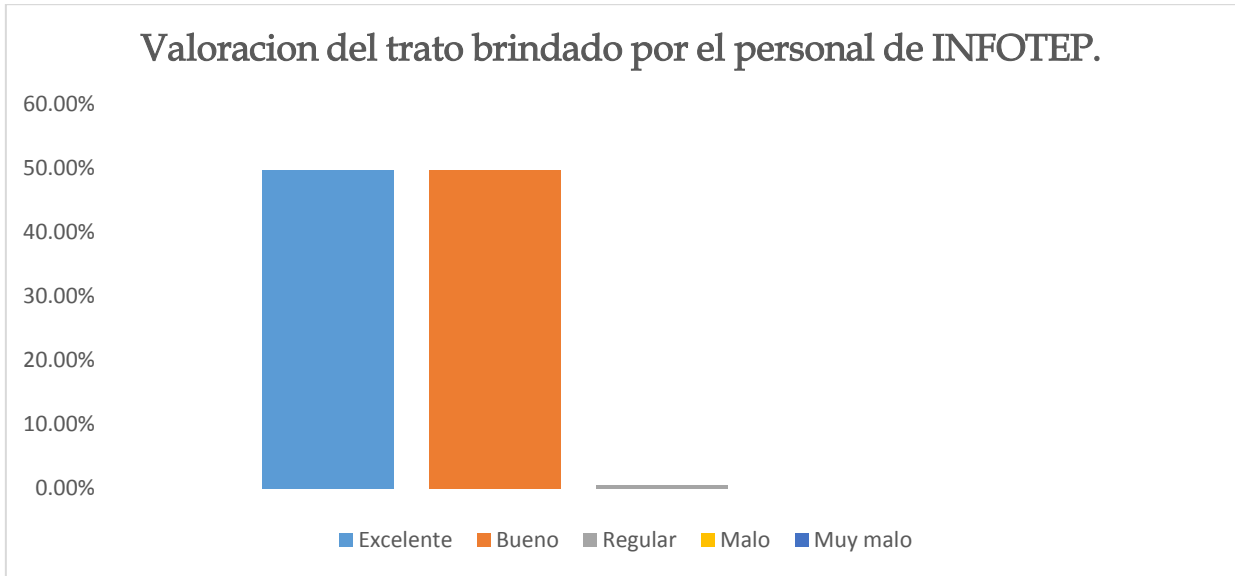
Base: 185

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

De acuerdo a los resultados arrojados en la investigación el 49.73% de los ejecutivos visitados, valoraron como excelente y bueno respectivamente el trato brindado por el personal del área de servicio del INFOTEP y el 0.54% regular, lo que significa que las atenciones brindadas a

nuestros clientes externos son calificadas de manera positiva por el 99.6% de los ejecutivos entrevistados.

Gráfico 8.



Fuente: Cuadro 17

Cuadro 18. Ejecutivos que se han comunicado o no vía telefónica al INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	354	88.10%
No	48	11.90%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El 88.10% de los ejecutivos entrevistados dijeron que se han comunicado vía telefónica, mientras que el resto 11.90% dijeron que no.

Cuadro 19. Valoración de los ejecutivos de la atención telefónica recibida.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	121	34.20%
Bueno	206	58.20%
Regular	20	5.60%
Malo	6	1.70%
Muy malo	1	0.30%
Total	354	100.00%

Base: 354

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El 92.4% de los ejecutivos encuestados valora como bueno y excelente la atención telefónica recibida, el 5.60% dice que regular y solo el 2.00% comentó que fue mala y muy mala la atención recibida.

Cuadro 20. Ejecutivos que consideran si le resultó difícil comunicarse vía telefónica con el Centro de atención al cliente del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	75	21.20%
No	279	78.80%
Total	354	100.00%

Base: 354

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El 78.80% dijo que no le resulto difícil comunicarse por el centro de atención telefónica, mientras que el 21.20% dice que sí.

Cuadro 21. Valoración de los ejecutivos entrevistados acerca del facilitador del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	182	45.30%
Bueno	155	38.60%
Regular	28	7.00%
Malo	0	0.00%
Muy malo	0	0.00%
No aplica	37	9.20%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

La investigación pone en manifiesto que el 83.90% de los empresarios calificaron como excelente y bueno los servicios de capacitación ofrecida por los facilitadores del INFOTEP a la empresas, mientras que; el 6% dice que regular.

Cuadro 22. Valoración del contenido de los programas del INFOTEP

. Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	162	40.30%
Bueno	176	43.80%
Regular	24	6.00%
Malo	2	0.50%
Muy malo	0	0.00%
No aplica	38	9.40%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha

El 84.1% de los ejecutivos encuestados ponderaron como bueno y excelente, el contenido de los programas utilizados por los facilitadores del INFOTEP, en cambio: el 6.00% respondió que es regular y 9.40% no aplica, porque no han recibido el servicio.

CAPITULO IV.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS PARTICIPANTES



4.1 Análisis de los resultados en las empresas.

Cuadro 23. Sexo de los participantes encuestados.

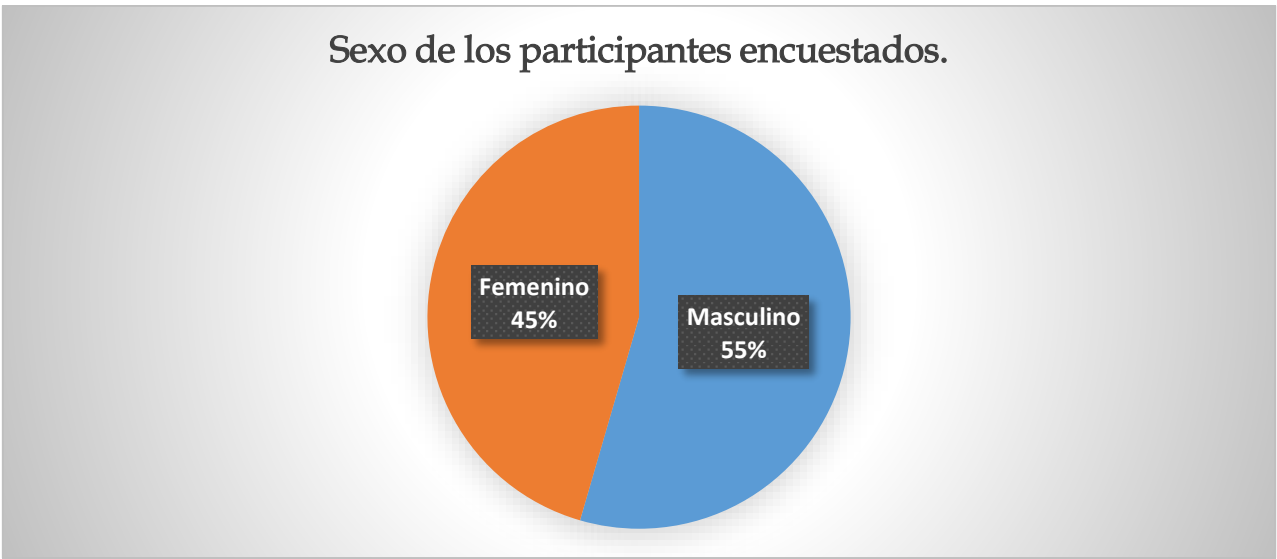
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Masculino	1,100	54.5%
Femenino	918	45.5%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los datos revelan que el 54.5% de los participantes encuestados corresponden al sexo masculino mientras que el 45.5% al femenino, lo que significa que en los cursos era mayor la proporción de los hombres al momento de ser aplicada la encuesta.

Gráfico 9.



Fuente: Cuadro 23

Cuadro 24. Edad de los participantes encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Hasta 22	1,069	53.0%
23 a 28	458	22.7%
29 a 34	223	11.1%
35 a 40	136	6.7
41 o mas	132	6.5%
Total	2018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El 53% de los encuestados llega hasta 22 años de edad, seguido por el 22.7% cuya edad oscila entre 23 a 28 años, el 11.1% está en el rango de 29 a 34 años; el 6.7 % tiene entre 35 a 40 años y el 6.5% de 41 años o más.

Cuadro 25.

Provincia a la que pertenecen los participantes

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Distrito Nacional	800	39.6%
Santiago	510	25.3%
Azua	150	7.4%
La Romana	95	4.7%
Santo Domingo	90	4.5%
Puerto Plata	65	3.2%
Peravia	60	3.0%
La Altagracia	60	3.0%
San Juan de la Maguana	50	2.5%
San Pedro de Macorís	40	2.0%
Barahona	38	1.9%
San Cristóbal	30	1.5%
La Vega	30	1.5%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los resultados revelan que la mayoría de los participantes estaban ubicados en el Distrito Nacional alcanzando el 39.6%, en cambio el 25.3% en Santiago, 7.4% en Azua, en cambio en

menor proporción estuvieron las provincias: la Romana 4.7%, Santo Domingo 4.5%, Puerto Plata 3.2%, Peravia 3.0%, La Altagracia 3.0%, San Juan de la Maguana 2.5% San Pedro de Macorís 2.0%, Barahona 1.9%, San Cristóbal y la Vega 1.5%, respectivamente.

Cuadro 26. Tipo de servicio que han recibido los participantes.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Formación Profesional	2,003	97.0%
Validación Ocupacional	28	1.4%
Certificación y Validación de Títulos	18	0.9%
Servicio de Intermediación laboral	15	0.7%
Total	2,064	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los resultados revelan que el 97.0% de los participantes recibían el servicio de Formación Profesional y en menor proporción Validación Ocupacional con 1.4%, Certificación y Validación de título con 0.9% y Servicio de Intermediación Laboral con un 0.7%

Cuadro 27. Medio por el cual los participantes reciben los servicios de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Centro Fijo de INFOTEP	1,263	63.6%
Centro Operativo del Sistema (COS)	732	36.3%
Centro Comunitario	14	0.7%
Talleres Móviles	9	0.4%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los datos reflejan que el 63.6% de los encuestados reciben el servicio de capacitación a través de los Centros fijos de INFOTEP, el 36.3% por vía los Centros Operativos del Sistema, 0.7% Los centros comunitarios y 0.4% en los Talleres Móviles.

Cuadro 28. Participantes que han utilizado la Página Web del INFOTEP

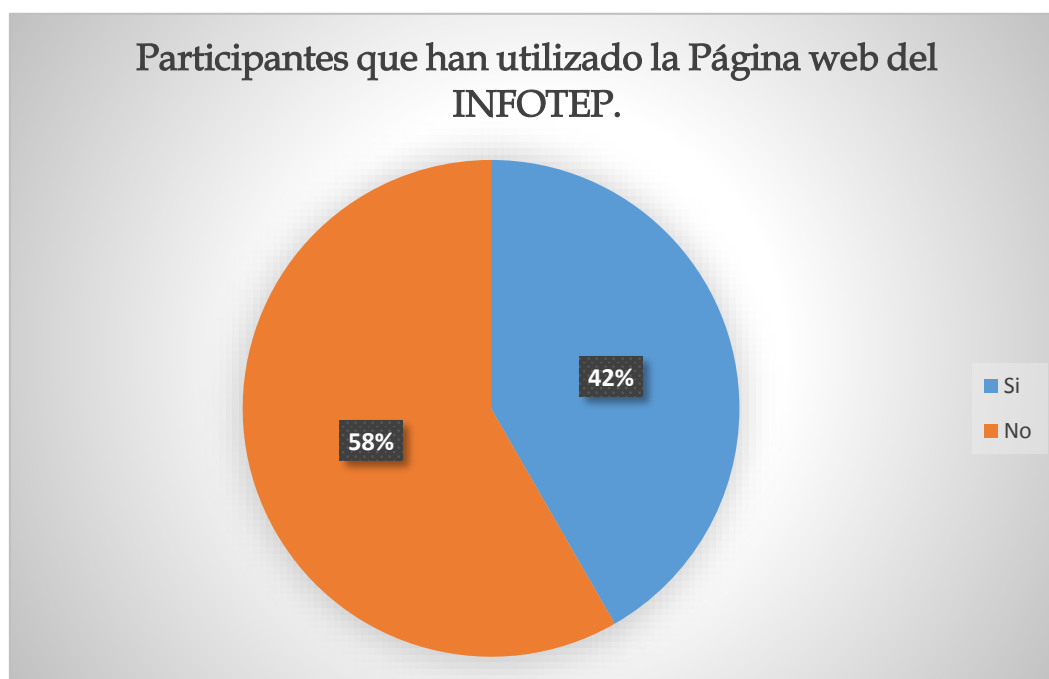
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	841	41.7%
No	1,177	58.3%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El cuadro anterior lustra que el 58.3% de los encuestados no han utilizado la página Web del INFOTEP, en cambio el 41.7%, comentó que si ha tenido acceso a la misma.

Gráfico 10.



Fuente: Cuadro 28

Cuadro 29. Valoración de los participantes del contenido de la página Web

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	312	37.1%
Bueno	400	47.6%
Regular	116	13.8%
Malo	13	1.5%
Muy malo	0	0.0%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los datos muestran que el 84.7% de los encuestados calificaron como bueno y excelente el contenido de la Página Web del INFOTEP, un 13.8% regular y solo un 1.5% Malo.

Cuadro 30. Participantes que han solicitado o no alguna vez una información al personal de recepción, donde está realizando la capacitación.

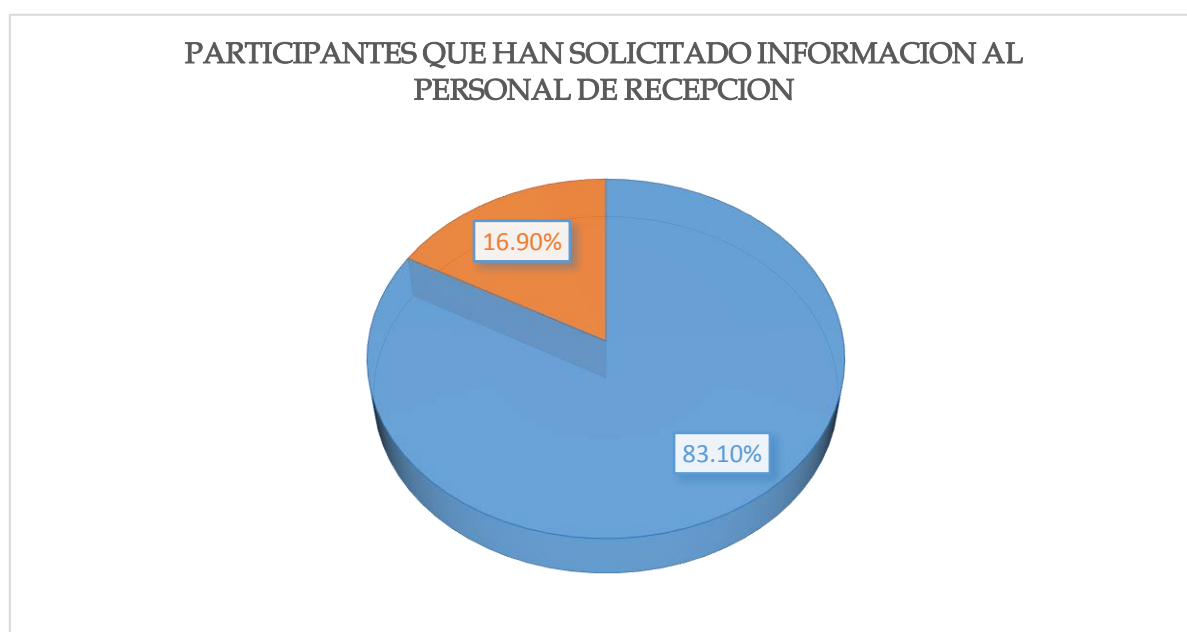
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1,676	83.1%
No	342	16.9%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Los datos arrojados demuestran que el 83.1% de los participantes han solicitado alguna información al personal de recepción, mientras que solo el 16.9% informó que no ha solicitado.

Gráfico 11.



Fuente: Cuadro 30

Cuadro 31. Valoración de los participantes del trato brindado por el personal del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	891	53.2%
Bueno	654	39.0%
Regular	118	7.0%
Malo	9	0.5%
Muy malo	4	0.2%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Según los resultados arrojados en la investigación el 92.2% de los participantes, valora como bueno y excelente el trato brindado por el personal del área de servicio de INFOTEP, el 7.0% opinó que regular el 0.7%, de los casos lo consideró de malo a muy malo. (No representando una valoración negativa sobre el trato que brinda el personal de la Institución).

Cuadro 32. Participantes que indican si se comunicaron o no vía telefónica al centro donde realiza la capacitación.

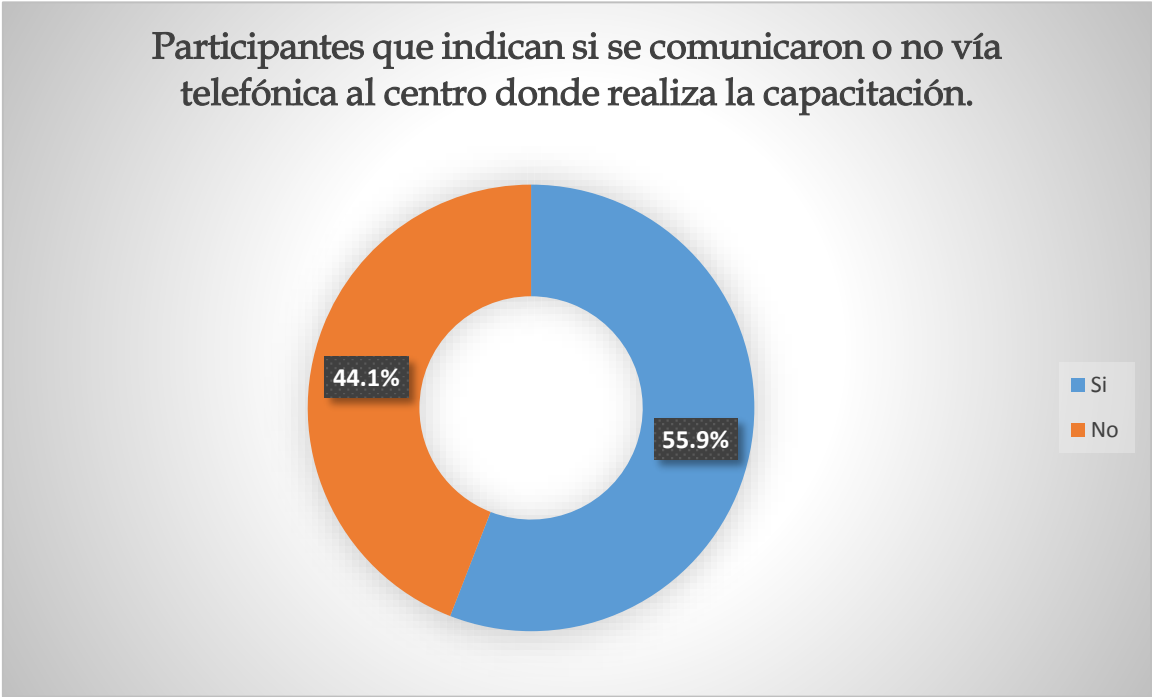
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1,128	55.9%
No	890	44.1%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El 55.9%, de los participantes dice que se ha comunicado vía telefónica, mientras que el resto el 44.1% informa que no se pudieron comunicar por vía telefónica, por lo que se debe determinar las razones de la incomunicación con los centros donde recibieron la capacitación.

Gráfico 12.



Fuente: Cuadro 32

Cuadro 33. Valoración de los participantes con la atención telefónica recibida

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	891	53.2%
Bueno	654	39.0%
Regular	118	7.0%
Malo	9	0.5%
Muy malo	4	0.2%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

92.2% de los participantes calificaron de bueno y excelente la atención telefónica recibida, un 7.0% dice que regular y un 0.7%, dice que entre malo a muy malo.

Cuadro 34. Participantes que indican si le resultó efectivo el correo contacto@infotep.gob.do

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	206	10.2%
No	1812	89.8%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

El 10.2 % de los participantes indicaron que el correo contacto@infotep.com le resultó efectivo mientras que el 89.8% dice que no.

Cuadro 35. Calificación de la efectividad del correo contacto@infotep.gob.do por parte de los participantes.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	95	46.1%
Bueno	90	43.7%
Regular	16	7.8%
Malo	3	1.5%
Muy malo	2	1.0%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

En el caso de los participantes que han utilizado el correo del INFOTEP como vía de comunicación, el 89.8% lo calificaron entre excelente y bueno, el 7.8% lo considera regular, el 1.5% dice que es malo y el 1.0% muy malo.

Cuadro 36. Valoración de los participantes acerca del facilitador de INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	1,533	76.0%
Bueno	406	20.1%
Regular	70	3.5%
Malo	6	0.3%
Muy malo	3	0.1%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, mayo 2018.

La investigación pone de manifiesto que el 96.1% de los participantes califican entre excelente y bueno a los facilitadores del INFOTEP; mientras que el 3.5% respondió que regular, el 0.3% dice que malo y el 0.1% muy malo.

Conclusiones

La investigación arrojó informaciones importantes para que el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) siga brindando un servicio de calidad y a la vez continúe con un proceso de mejora continua de sus servicios

Uno de los objetivos específicos de esta investigación fue analizar el nivel de satisfacción de los empresarios con los servicios recibidos y estos fueron en síntesis los resultados:

- El 44.12% de los servicios que reciben las empresas son de capacitación puntual y en segundo lugar en un 33.63% los servicios de asesoría.
- Los servicios de mediación laboral fueron calificados como bueno y excelente por la mayoría que han hecho uso del servicio con un 82.2%.
- Los ejecutivos consideran que el servicio utilizado de la página web es de excelente a bueno con un 92.02%.
- La mayoría de los ejecutivos han tenido contacto vía teléfono con el servicio al cliente de INFOTEP valorándolo como bueno en un 58.2% y excelente en un 34.20%, lo que representa una alta valoración del servicio telefónico de un 92.40%.
- El medio a través del cual las empresas reciben el servicio del INFOTEP con mayor frecuencia se produce en la misma empresa u organización en un 79.40%
- El 78.40% de los ejecutivos han recibido el servicio de asesoría, calificándolo como excelente en su mayoría.
- El 99.5% de los ejecutivos recomendarían los servicios del INFOTEP a otras personas e informan que el servicio recibido cumplió con sus expectativas.

Otro de los objetivos de la investigación era evaluar los niveles de satisfacción de los participantes con los servicios recibidos del INFOTEP obteniendo los resultados siguientes:

- El 84.7% de los participantes entrevistados considera la Página Web del INFOTEP entre buena y excelente.
- La mayoría de los participantes han solicitado alguna información al personal de recepción calificándolo entre excelente y bueno con un 92.2%.
- La mayoría de los participantes informaron que las informaciones ofrecidas por el personal de recepción fueron ofrecidas con sencillez y claridad.
- El 89.8% de los participantes no han hecho uso del correo contacto@infotep.gob.do, y el 10.2% restante lo califica de bueno y excelente.
- El 99.2% de los participantes recomendarían el servicio de INFOTEP a otras personas, informando que estos cumplieron con sus expectativas.

Bibliografía

Fundamentos de Marketing octava edición Kotler & Armstrong pagina 7-14-15

<https://destinonegocio.com/pe/negocio-por-internet-pe-pe/como-lograr-la-satisfaccion-de-sus-clientes>

Kotler y Armstrong, Fundamentos de Marketing 6ta Edición, Págs. 10, 11.

Anexos

Cuadro 1. Ejecutivos que indican si las informaciones ofrecidas por el personal fueron ofrecidas con sencillez y claridad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	181	97.80%
No	4	2.20%
Total	185	100.00%

Base: 185

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 2. Valoración de la presentación y diseño de la página web, desde el punto de vista de su accesibilidad a la información

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	73	25.30%
Bueno	192	66.70%
Regular	20	6.90%
Malo	3	1.00%
Muy malo	0	0.00%
Total	288	100.00%

Base: 288

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 3. Valoración del servicio prestado vía el correo antes citado, en cuanto a rapidez y efectividad de respuesta

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	41	35.70%
Bueno	66	57.40%
Regular	6	5.20%
Malo	0	0.00%
Muy malo	2	1.70%
Total	115	100.00%

Base: 115

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 4. Valoración del proceso o trámite realizado para ingresar a los servicios del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	87	21.60%
Bueno	233	58.00%
Regular	63	15.70%
Malo	16	4.00%
Muy malo	3	0.70%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 5. Horario que les gustaría a los participantes que funcionara el Centro de Atención Telefónica del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
08:00 p.m.	97	27.40%
09:00 p.m.	25	7.10%
10:00 p.m.	13	3.70%
Otros (ver detalle cuadro 6)	219	61.90%
Total	354	100.00%

Base: 354

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 6. Según los resultados reflejados la mejor hora para que funcione el centro de atención telefónica es:

Opciones	Cantidad	Porcentaje
6:00 p.m	115	52.80%
5:00 p.m	65	29.50%
4:00 p.m	30	13.60%
7:00 p.m	7	3.20%
24 horas	2	0.90%
Total	219	100.00%

Base: 219

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 7. Calificación de la efectividad del correo contacto@infotep.gob.do para solicitar alguna información por parte de los participantes

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	115	28.60%
No	287	71.40%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 8. Valoración de los participantes de la respuesta del INFOTEP en casos de problemas o dificultades

	Cantidad	Porcentaje
Excelente	65	16.20%
Bueno	114	28.40%
Regular	31	7.70%
Malo	8	2.00%
Muy malo	1	0.20%
No aplica	183	45.50%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 9. Participantes que solicitarían nueva vez los servicios del INFOTEP

	Cantidad	Porcentaje
Si	400	99.50%
No	2	0.50%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 10. Participantes que recomendarían los servicios de INFOTEP a otras personas

	Cantidad	Porcentaje
Si	394	98.00%
No	8	2.00%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 11. Participantes que han solicitado alguna vez certificados a través de una de las oficinas del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	120	29.90%
No	282	70.10%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 12. Valoración del servicio recibido de certificados a través de las oficinas del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	49	40.80%
Bueno	61	50.80%
Regular	7	5.80%
Malo	2	1.70%
Muy malo	0	0.00%
No aplica	1	0.80%
Total	120	100.00%

Base: 120

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 13. Participantes que afirman que el servicio recibido ha cumplido con sus expectativa

	Cantidad	Porcentaje
Si	370	92.00%
No	32	8.00%
Total	402	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 14. Comentarios y recomendación de los empresarios sobre los servicios del INFOTEP

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sin comentarios	189	39.10%
Dar seguimiento a las empresas por parte de los asesores	42	8.70%
Esta empresa necesita un asesor.	30	6.20%
Flexibilidad en los horarios para impartir los talleres	13	2.70%
Reducir la cantidad de participantes por capacitación	12	2.50%
Mejorar la atención telefónica	11	2.30%
Que pongan más facilitadores (aumentar el banco de facilitadores) y asesores.	10	2.10%
Mejor el tiempo de respuestas cuando se solicita un servicio	10	2.10%
Actualizar y facilitar el acceso a la página Web	9	1.90%
Revisar el contenido del programa del facilitador	9	1.90%
Actualizar más a los facilitadores para que sean más dinámicos al momento de realizar las capacitaciones	8	1.70%
Verificar las empresas que aportan y no tienen la información de las capacitaciones.	7	1.40%
Que los certificados lleguen en la empresa	6	1.20%
La puntualidad y accesibilidad tanto de las asesoras como la de los facilitadores	6	1.20%
Hacer más publicidad	6	1.20%
Evaluar a los facilitadores	5	1.00%
Impartir capacitaciones en las empresas de acuerdo a sus necesidades	5	1.00%
La página virtual de capacitación nunca tiene disponibilidad de cupos	5	1.00%
Que haya más especialidades en las áreas técnicas.	4	0.80%

Poner facilitadores capacitados	4	0.80%
No tardar tanto tiempo en entregar los certificados.	3	0.60%
La página Web no debe tener vanos pasos para imprimir los certificados	3	0.60%
Verificar las especialidades de los facilitadores antes de remitirlos a las empresas	3	0.60%
Que tengan más facilitadores en el área gerencial y mandos medios	2	0.40%
Mejorar el servicio a las empresas	2	0.40%
Tener más disponibilidad de facilitadores los fines de semanas	2	0.40%
Que deben ser más accesible al momento de dar información	2	0.40%
Revisar duración de los cursos, ya que hay cursos que pueden durar menos tiempo.	2	0.40%
Los cursos individuales darle respuesta a los participantes, más cuando la empresa lo recomienda darle prioridad.	2	0.40%
Que sea más fácil el poder tomar un curso en INFOTEP, que sean más flexibles con los horarios, que el proceso no dura tanto.	2	0.40%
Ofrecer más cursos a las empresas con pocos empleados	2	0.40%
Los facilitadores deben de responder más rápido al momento de solicitarle la capacitación	2	0.40%
Más agilidad con la aprobación de las solicitudes de los cursos	2	0.40%
Colocar mayor información de los cursos en la página web, que no solo sea a través del asesor	2	0.40%
Más flexibilidad en los requisitos para beneficio de la juventud	2	0.40%
Mala calidad (le dan los títulos a personas que no están capacitadas)	2	0.40%
Los pasantes (dual) deben tener un poco de disciplina y responsabilidad	2	0.40%
Mejor manejo de la documentaciones, en ocasiones se pierden los expedientes de los participantes	2	0.40%
Suministrar más equipos y materiales a los participantes y facilitadores en algunas acciones formativas	2	0.40%
Nunca le han entregado los certificados	2	0.40%
Mejorar la página web para las inscripciones de los cursos a la empresa	2	0.40%
Abrir capacitaciones para jóvenes de 13 años en adelante	1	0.20%
Habilitar en la zona de Bávaro la Formación Dual	1	0.20%
No es necesario que los facilitadores tengan las copias de las cédulas de los participantes si es por la empresa.	1	0.20%

Que los facilitadores no utilicen frases de religión cuando están impartiendo las capacitaciones	1	0.20%
Ampliar el campo formativo de capacitaciones dentro de la empresa	1	0.20%
Que pueden hacer estas encuestas de manera online.	1	0.20%
Presentar en las escuelas y colegios los programas de capacitación para que los estudiantes tengan facilidad para adquirirlo	1	0.20%
Los horarios deben ser nocturnos, para que no interfiera con el horario de trabajo	1	0.20%
Informar de las capacitaciones que hay disponible ya sea vía internet o telefónica.	1	0.20%
Que sigan trabajando con amor	1	0.20%
Incluir cursos con áreas naviera	1	0.20%
Que el facilitador que envíe debe conocer el área de turismo	1	0.20%
Cuando se llama solicitando intermediación laboral nunca dan respuestas	1	0.20%
Que pongan un centro fijo de INFOTEP.	1	0.20%
Deberían tener cursos no solo para las áreas administrativas, sino también para los médicos.	1	0.20%
Tener un laboratorio de informática para impartir los cursos a los empleados.	1	0.20%
Los diplomados deben tener más tiempo de accesibilidad o si se pueden que sean abiertos.	1	0.20%
Que den títulos cuando se usan los cursos virtuales y no un certificado de participación	1	0.20%
Deben fomentar más el idioma en el sector hotelero.	1	0.20%
Que sea INFOTEP quien se encargue de la coordinación de los facilitadores al momento de que la empresa solicite los cursos.	1	0.20%
Que los facilitadores están mejor identificados y con vestimenta adecuada, que sean más formal.	1	0.20%
Que tengan un programa con todo lo ofertado para ver las capacitaciones, donde se indiquen los módulos y descripción de los mismos	1	0.20%
Comunicar cambios de asesores a las empresas	1	0.20%
Más facilidad para adquirir cursos de competencia laboral	1	0.20%
Realizar convenio con otras instituciones que imparten cursos que el INFOTEP no ofrece	1	0.20%
Aumentar el horario del servicio telefónico	1	0.20%
Tener más cupos disponibles para la inscripción de cursos cerrados	1	0.20%
Agilizar el envío de los códigos de la capacitaciones	1	0.20%
Los facilitadores nunca pueden	1	0.20%

Ser más específicos con los horarios de los facilitadores	1	0.20%
Muy poco tiempo con los cursos virtuales	1	0.20%
Duran mucho para firmar cualquier documento	1	0.20%
La asesora es muy mala	1	0.20%
Ofrecer respuesta a los cursos solicitados	1	0.20%
La empresa posee un área para que se imparta la capacitación	1	0.20%
Le cambiaron el asesor y el que está asignado nunca a visitado la empresa	1	0.20%
Agilizar el sistema informático para las inscripciones	1	0.20%
Más accesibilidad para los cursos que se imparten en la empresa	1	0.20%
Tomar en cuenta a los empleados cuando se envían a capacitarse	1	0.20%
La página web debería tener un soporte técnico cuando se presentan algún problema	1	0.20%
Mejorar la metodología	1	0.20%
Implementar asesor para la certificación en la norma ISO 9001.	1	0.20%
Actualizar los cursos continuamente	1	0.20%
Impartir más capacitaciones para los pueblos	1	0.20%
Solo son puntuales para cobrar	1	0.20%
Que los pagos no se atrasen por mucho tiempo	1	0.20%
El asesor debe trabajar los expedientes a tiempo, debido a que -en ocasiones- se entregan los datos anticipadamente y el asesor deja vencer la fecha, por lo que hay que volver a trabajarlo	1	0.20%
Total	483	100.00%

Participantes

Cuadro 15. Calificación de la presentación y diseño de la Página Web, desde el punto de vista de su accesibilidad a la información.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	252	40.80%
Bueno	421	50.80%
Regular	139	5.80%
Malo	22	1.70%
Muy malo	7	0.00%
Total	841	100.00%

Base: 120

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 16. Las informaciones fueron ofrecidas con sencillez y claridad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1,617	96.00%
No	59	3.5%
Total	1,676	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 17. Participantes que indican si le resulto difícil comunicarse vía telefónica con el Centro de Atención Telefónica del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	178	15.8%
No	950	84.2%
Total	1,128	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 18. Horario que le gustaría que funcionara el Centro de Atención Telefónica del INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
8:00 p.m.	457	40.5%
9:00 p.m.	262	23.2%
10:00 p.m.	270	23.9%
Otros	139	12.3%
Total	1,128	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 19. Otros horarios

Opciones	Cantidad	Porcentaje
6:00 p.m.	56	40.3%
7:00 p.m.	30	21.6%
5:00 p.m.	15	10.8%
4:00 p.m.	14	10.1%
11:00 p.m.	10	7.2%
12:00 p.m.	4	2.9%
24 horas	3	2.2%
10:00 p.m.	2	1.4%
2:00 a.m.	2	1.4%
9:00/ 9:30 p.m.	2	1.4%
4:30 p.m.	1	0.7%
Total	139	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 20. Valoración de los participantes del contenido de los programas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	1419	70.3%
Bueno	520	25.8%
Regular	68	3.4%
Malo	7	1.3%
Muy malo	4	0.2%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 21. Valoración de los participantes en el proceso o trámite realizado para ingresar a los servicios de INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	792	39.2%
Bueno	879	43.6%
Regular	270	13.4%
Malo	64	3.2%
Muy malo	13	0.6%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 22. Valoración de la respuesta del INFOTEP o COS en caso de problemas o dificultad.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	414	20.5%
Bueno	806	39.9%
Regular	217	10.8%
Malo	12	0.6%
Muy malo	14	0.7%
No aplica	555	27.5
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha marzo 2018.

Cuadro 23. Participantes que solicitarían nuevamente los servicios de INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2,002	99.2%
No	16	0.8%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha marzo 2018.

Cuadro 24. Participantes que recomendarían los servicios de INFOTEP a otras personas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2,009	99.6%
No	9	0.4%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 25. Participantes que afirman que el servicio recibido ha cumplido con sus expectativas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1,945	96.4%
No	73	3.6%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 26. Participantes que han recibido el servicio de capacitación puntual a través de INFOTEP

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	219	10.9%
No	1,799	89.1%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Cuadro 27. Calificación del servicio de capacitación puntual

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	155	70.8%
Bueno	59	26.9%
Regular	5	2.3%
Malo	0	0.0%
Muy malo	0	0.0%
Total	2,018	100.00%

Base: 402

Fuente: Entrevista aplicada a ejecutivos de empresas en diferentes provincias del país, fecha mayo 2018.

Comentarios y sugerencias de los participantes del servicio de INFOTEP

- Mejorar las instalaciones de los cursos con equipos y herramientas modernas y necesarias que estén en buen estado.
- Suministrar los materiales gastables a tiempo y completar los faltantes o tener una tienda con materiales a precios accesibles.
- Poner abanicos o aires acondicionados en las aulas (los aires están dañados), hay poca ventilación.
- Impartir más cantidad de cursos y ampliar las ofertas formativas, tanto en los centros fijos, como en los COS
- Más rapidez con el trámite para ingresar al INFOTEP
- Mejorar el área de atención al cliente
- Mejoras en los baños, poca higiene, falta de papel higiénico y muchas veces de agua, principalmente la tanda nocturna.
- Horario de los cursos más flexibles, en relación a las personas que laboran y/o amas de casas.
- Que los facilitadores estén mejor preparados
- Facilitar transporte o ayuda de pasaje.
- Aumentar el parqueo o mejorarlo (dar ticket o carnet para los participantes).
- Que los facilitadores sean más dinámicos, que den más prácticas que teorías.
- Habilitar más centros de capacitación en aquellos lugares retirados de la ciudad.
- Cambiar el color del polo shirt y la tela sea más fresca (poner pantalón largo y polo blanco)
- Publicar por medio de las redes, radio y televisión, visitar los centros educativos para que las personas conozcan más de las facilidades que brinda INFOTEP.
- Que sean más flexibles en cuanto a las faltas y tardanzas, ya que se puede presentar cualquier imprevisto ajeno a su voluntad.
- Que los cursos no duren tanto tiempo en iniciar luego de inscribirse (llamar más rápido)
- Que supervisen y se mantengan evaluando a los facilitadores.
- Agilizar la entrega de los certificados.

- Colocar bebedero de agua en los talleres
- Ayudar a los estudiantes a insertarse en el campo laboral
- Que suministren las meriendas, desayuno comida, cena. Poner comedores económicos
- Mejorar la limpieza, que no haya que esperar iniciar las clases porque el centro no esté limpio, se pierde mucho tiempo.
- Tener un aula fija para recibir las clases (Ej.: fotografía técnica)
- Poner los horarios de atención telefónica que cierren más tarde, que contesten las llamadas y ser amables.
- Dar más cursos virtuales, ya que la mayoría de los participantes estudian en la universidad y no disponen de mucho tiempo.
- Que en algunas capacitaciones se profundicen más, ampliando el contenido del programa (más estrictos)
- Impartir los cursos a los menores de edad (desde 14 años).
- Revisar mejor el contenido del curso, comprobar si está actualizado y a la vanguardia. (Dispositivos eléctrico, Mecánica Automotriz, terapia física).
- Que no sean tantos los requisitos para entrar, edad, documentación, nivel de estudio.
- Hacer la página web más dinámica, actualizada, manejable e informativa de los cursos
- Que el receso sea más largo
- Que al terminar la capacitaciones se de pasantías para ir adquiriendo experiencia (y que estas se paguen).
- Conexión wifi gratis para investigar algún tema que se quiera profundizar.
- Colocar una cafetería o, en otros casos, ampliarla (tanto en espacio como en número de empleado)
- Que si uno como estudiante tiene un curso que dura 6 meses y está en capacidad de hacer otro de 3 meses a la vez, se lo puedan facilitar(dos cursos al mismo tiempo).
- Que los participantes que estén tomando un curso puedan inmediatamente tomar los cursos que continua, para así seguir paso a paso y prepararse de manera completa.
- Mejorar los servicios del personal de la cafetería
- Cuando un curso ya inició con un grupo de personas, y algunos estudiantes dejen de asistir, cierre la sesión porque no está la cantidad establecida.

- Que en los COS también se utilice polo shirt que nos identifican como estudiantes de INFOTEP.
- Que los cursos impartidos duren más tiempo.
- Que los cursos terminen en el tiempo preestablecido.
- Evaluar a las personas antes de ingresar a los cursos para ver si aplican para determinado.
- Poner más vigilancias.
- Habilitar un área de comedor.
- Recibir papeles para la solicitud de los cursos una sola vez.
- Mejorar la iluminación de las aulas
- Mejor organización en el programa de estudio
- En el centro fijo debe de haber centro de copiado para los participantes
- Crear más aulas para que haya suficientes.
- Que el curso de cocina lo impartan a todas las escuelas y colegios ya que serían muy bueno que aprendieran a manipular los alimentos.
- Que aumenten la cantidad de estudiantes por aulas
- Los facilitadores deben de verificar si todos los alumnos aprendieron a hacer la actividad del día (Ej.: las recetas en cocina).
- Impartir cursos los fines de semana (como cocina)
- Un poco más de tiempo para los cursos (programación, informática)
- Integrar más facilitadores en los lugares lejanos (COS de Haina) y para las capacitaciones que duran un año.
- Llamar, por lo menos, dos veces para contactar a la persona para iniciar un curso
- Ofrecer un curso de inglés técnico, enfocado al área donde se capacita
- Colocar vasos desechables en las aulas
- Tomar en cuenta que los participantes cumplan con las reglas del INFOTEP
- Algunas personas nunca la han llamado para iniciar un curso, llamar al depositante aunque el curso no está disponible
- Los días de clase debe de ser interdiario (lunes, miércoles y viernes)

- El personal de seguridad debe de ser más educado y servicial, e instruirlos para que no cobren parqueos a los estudiantes.
- Reducir el número mínimo de participantes para iniciar el curso, ya que eso hace que perdamos tiempo
- Habilitar un área para diseño gráfico, que sea moderna y completa.
- Que no realicen trabajos de mantenimiento en horario de clases
- En la página no salen algunos de los certificados de cursos que he realizado 2007-2008.
- Contratar servicio de limpieza para los talleres.
- Reducir el tiempo de la pasantía en contabilidad
- No cobrar los 100 pesos para entregar el certificado
- Vender los productos de la cafetería menos caros
- Poner de manera virtual las prácticas, mediante proyecto, para tener mayor perspectiva en la práctica.
- Tener un área donde tengan la programación de los cursos para el año siguiente, para que el potencial participante sepa.
- Brindar asistencia psicológica
- Regalar polo shirt y/o bajarle el precio
- Instalar cámaras en los cursos y áreas comunes
- No cerrar la puerta de entrada al parqueo después de las 6PM
- El horario nocturno debe de ser hasta las 9:00 pm, debido a que hay personas que viven lejos y no están montadas
- Que los facilitadores tengan mayor unidad.
- Que las oficinas de servicios estén abiertas los sábados
- Mejorar el tiempo de respuesta del correo electrónico
- Deben hacer un puente peatonal en la avenida que está frente de INFOTEP La Romana
- El curso de contabilidad auxiliar es muy bueno pero si le agregan los paquetes de oficina en el programa fuese más completo.
- Que pongan un buzón de sugerencias.
- Deben poner un mecánico industrial fijo para las máquinas de costura.

- Ser más estrictos con los estudiantes extranjeros que no dominan el idioma y no participan adecuadamente en clases. No vale la pena certificar a alguien que no lo pueda desarrollar.
- Que den charlas de respeto a los demás al momento de iniciar los cursos.
- Que den mejor servicio a los hombres y que sean más accesible, que los directivos dejen de acosar los hombres que tengan rencor, que haya igualdad de género.
- Que envíen el facilitador al momento de iniciar las capacitaciones.
- Que los pensum los preparen el comité de profesores que pertenecen a INFOTEP.
- Colocar más talleres móviles
- Aperturas un centro fijo en (Santo Domingo Norte)
- Cambiar metodología de enseñanza.
- Informar a los participantes cuando no vayan a impartir un curso solicitado.
- En fechas festivas religiosas (como Semana Santa) respetar el tiempo de las personas que tienen sus creencias.
- Mejorar el servicio de pasantía y formalizarse para los que completan el módulo.
- Iniciar las clases a la hora acordada y no esperar a los que llegan tarde (ser más productivo en la hora de clase)
- Abrir más centros enfocados en ocupaciones para el sexo masculino
- Tener libros de consultas de los temas para que los participantes puedan utilizarlo en sus casas
- Buscar más formas para motivar a la juventud a capacitarse
- Impartir charlas de superación personal a los participantes
- Mejorar material donde se imprimen los certificados.
- Colocar un toldo en la cocina para cubrir del Sol a los estudiantes que calientan comida
- Poner un mapa de INFOTEP en la Central, donde refleja la ubicación de cada área
- Aumentar una hora al horario nocturno
- Un comedor para los facilitadores
- Una ducha para los participantes
- El personal de limpieza no dejan entrar al baño mientras está ahí

- Mejorar el servicio al momento de ubicar a los nuevos participantes en sus respectivas aulas.
- Crear una página para denunciar, de forma anónima, al personal o maestro que está haciendo cosas malas, ya sea en la institución o en algún COS.
- Poder ingresar estudiantes según desertan al principio
- Buscar una forma de imprimir los certificados viejos.
- Llamar a los participantes con más tiempo de anticipación al inicio del curso, para que puedan organizarse
- Escuchar los reclamos que hacen los participantes sobre las inquietudes con los servicios del INFOTEP
- Que escuchen a los estudiantes antes de botarlo
- Que los facilitadores no acosen a los participantes
- Mejorar el servicio en línea, no tener tantos enlaces externos y brindar opciones de trámites para los participantes y/o interesados en ingresar.
- Ofrecer la oportunidad de participar en los diplomados a las personas desempleadas, menos requisitos.
- Al momento de llamar a los solicitantes para ingresar a los cursos, hay veces que llaman a los recientes y no a los que tienen más tiempo en espera.
- Los materiales didácticos de apoyo al participante debe ser menos difícil de adquirirse, especialmente, para los principiantes.
- Eficientizar el manejo de los documentos depositados en el Depto. de Admisión, debido a que se extravían documentos después de estar depositados.
- Al iniciar las clases, al participante se le debe de dar un “kit” que contenga el polo shirt y los materiales necesarios para la primera práctica.
- Habilitar áreas verdes para realizar las prácticas.
- Entregar a las personas de nuevo ingreso las reglas y programas en físico
- Se va mucho la electricidad
- Oportunidad a las personas que son menores de edad tomar el curso de visitador a médico
- Tener un certificado por cada módulo
- Integrar más a las personas extranjeras en el proceso de enseñanza-aprendizaje

- Regular la velocidad de los motores en el recinto
- Que no discriminen a los hombre por tener el pelo largo
- Tener mayor control con los participantes algunos tienen conflictos dentro de las instalaciones
- En las áreas donde hay aire debe de haber control de la temperatura.
- Que le permitan a los aprendices de formación dual realizar otro curso paralelo
- Ascensor en el edificio nuevo
- El certificado a descargar en la página no debería de decir en letra roja “validar”
- Mejorar el proceso de inscripción de los cursos virtuales, es decir, que se pueda inscribir cualquier día y, posteriormente.
- Hacer el proceso de inscripción en línea
- Aumentar el cupo de los cursos virtuales, debido a que los cursos se llenan muy rápido
- La valoración a los participantes es pésima, el personal considera que deben de tratar a los usuarios de mala manera.
- Dar charla de orientación a los Participante antes de la selección del curso y no después de haber terminado.
- Mejorar la seguridad del centro fijo
- Esperar que las clases se terminen para cerrar los baños
- Hacer una fiesta para los graduandos

Comentario de los participantes de lo que más le ha gustado del servicio recibido

- La preparación y puntualidad de los facilitadores.
- No tienen comentarios.
- El servicio brindado.
- La buena asesoría que les brindan.
- Las capacitaciones son muy completas.
- Son muy profesionales en las capacitaciones.
- El contenido de los programas que ofrece el INFOTEP.
- La pronta atención a las solicitudes, es decir el tiempo que se toman para dar respuesta.
- Las atenciones brindadas a los usuarios, son muy claros al dar respuestas.

- Que amplíen las ofertas formativas.
- La disponibilidad para dar el servicio.
- La disponibilidad de algunos facilitadores.
- La rapidez de los cursos.
- Su organización y planificación para programar los cursos.
- La diversidad de las capacitaciones.
- Todo muy bien, cumple con las expectativas de los usuarios.
- El seguimiento a las empresas.
- La adaptación de los cursos a las necesidades de las empresas.
- Los avances de la Página Web y el buen diseño de la misma.
- La calidad de los empleados de la institución.
- Buena capacitación y plataforma virtual.
- La facilidad del horario para dar los cursos.
- Que los usuarios de las capacitaciones han adquirido nuevos conocimientos y lo han aplicado
- La metodología de la formación.
- Cumple con el modelo estándar.
- Pudo comunicarse en el momento que lo necesitaba.
- El proceso de inscripción es muy práctico.
- Las facilidades que le dan al estudiante para poder capacitarse.
- Servicio de intermediación laboral.
- Buen contenido de la página web
- Buen servicio telefónico
- El aval que posee la institución mediante sus capacitaciones
- Buena formación dual.
- Rapidez y buena reclutamiento de las personas.
- Entrega de certificados es muy práctico.