



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

***ESTUDIO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS EN
RELACION A LA PLATAFORMA INFOTEP VIRTUAL, 2020.***



Santo Domingo, R. D.

Junio, 2020

Índice

Equipo Técnico	3
Introducción.....	4
Resumen ejecutivo	5
CAPÍTULO I.- Delimitación del estudio	7
1. Definición del estudio	7
1.1 Objetivos de la investigación.....	7
1.2 Aspectos metodológicos.....	8
1.3 Procesamiento de los datos.....	9
CAPÍTULO II. Marco de referencia.	10
2. Antecedentes.....	10
CAPÍTULO III. Presentación y análisis de los resultados	11
3.1 Análisis de los resultados de las encuestas	11
Conclusiones.....	32
Bibliografía	35
Anexos	36

Equipo Técnico

Revisión y aprobación del estudio 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:

Lic. Darleni González

Técnico Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

Codificación de los cuestionarios

Licda. Maxdari Mancebo

Lic. Roberto Bergés

Licda. Amada Herrera

Lic. Vicente Lara

Apoyo logístico

Ing. Enjer Aquino

Introducción

De manera continua el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), realiza estudios de mercado con la finalidad de evaluar los niveles de satisfacción de sus clientes externos. En este caso se consultaron los participantes de las acciones formativas de la plataforma virtual, inscritos en las distintas Gerencias Regionales de la Institución.

El objetivo general de esta investigación es conocer la valoración de los participantes de los servicios de capacitación ofrecidos por el INFOTEP a través de la plataforma virtual, con el propósito de mejorar las variables que resulten menos valoradas.

El capítulo I contiene la definición de los objetivos de la investigación y los aspectos metodológicos. El capítulo II está compuesto por los antecedentes, en el capítulo III se plasman los resultados arrojados por el estudio, conclusiones, anexos, así como las fuentes bibliográficas consultadas.

Resumen ejecutivo

El levantamiento de información para el estudio satisfacción de los clientes externos de la plataforma virtual del INFOTEP, se realizó en el período del 25 Mayo al 9 de Junio del 2020, a nivel nacional a través de la plataforma virtual Survey Monkey.

El estudio tuvo como propósito principal medir el nivel de satisfacción de los clientes externos del INFOTEP con los servicios ofrecidos a través de la plataforma virtual de la Institución.

La muestra recopilada fue de 1,470 personas que dedicaron un espacio de su tiempo para completar la encuesta. Esta muestra fue extraída de la base de datos de los participantes de la plataforma virtual.

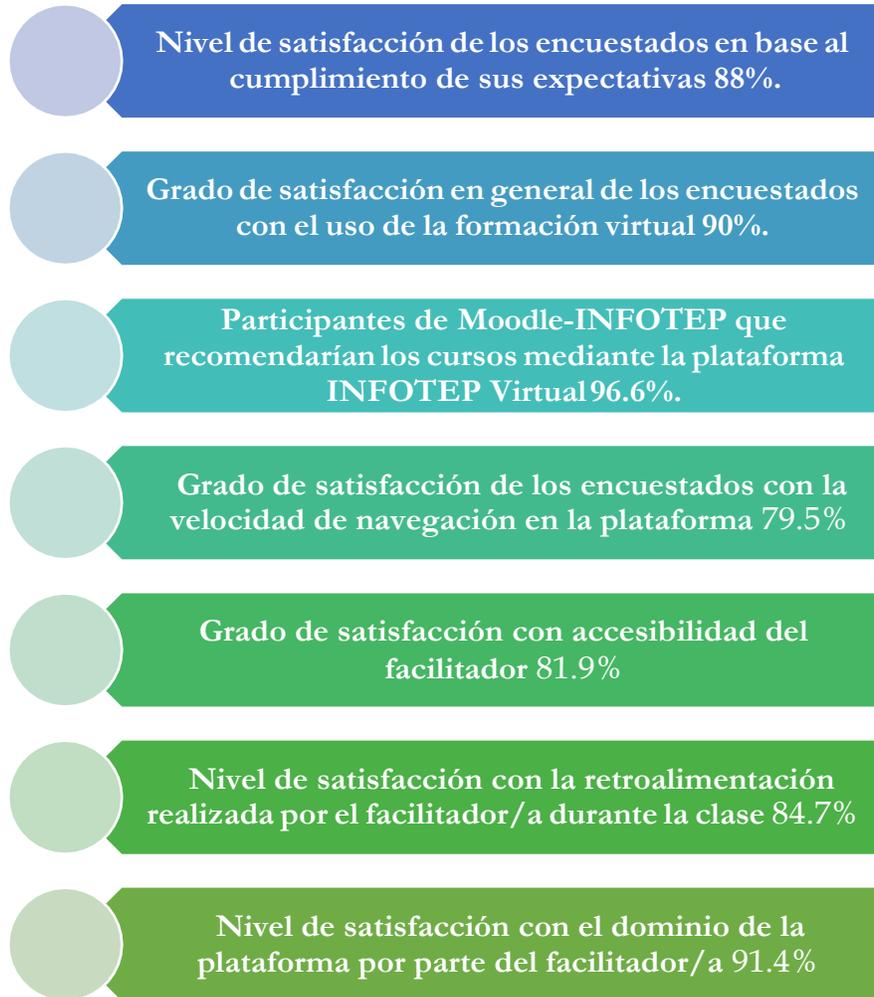
La técnica de recolección de datos fue la encuesta virtual. Se utilizó el muestreo no probabilístico, para dejar la muestra abierta a la cantidad de personas que quisieran responder y tener mayor alcance.

Los principales resultados arrojados por el estudio se citan a continuación:

La mayor concentración de los encuestados fueron de las provincias: Santo Domingo; Distrito Nacional y Santiago, representando el 56.4% del total de la muestra.

En el cuadro 3 del informe se determinó, que el 60% de los participantes empezó a utilizar la Plataforma virtual de INFOTEP después del inicio de la cuarentena, dato que refleja que las restricciones de salir a la calle según medidas establecidas por el gobierno para evitar la propagación del COVID-19, llevaron a los usuarios a recurrir a la plataforma virtual del INFOTEP.

Resultados más relevantes del grado Satisfacción de clientes externos plataforma virtual.



CAPÍTULO I.- Delimitación del estudio.

1. Definición del estudio

Se evaluó la satisfacción de los clientes externos del INFOTEP, en este caso los participantes que estén realizando alguna acción formativa en la plataforma virtual de la Institución.

1.1 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Medir el nivel de satisfacción de los clientes externos del INFOTEP con los servicios ofrecidos a través de la plataforma virtual de la Institución.

Objetivos específicos

1. Evaluar los niveles de satisfacción de los participantes con los servicios recibidos de manera virtual en el INFOTEP.
2. Analizar las sugerencias de los participantes para la mejora de la plataforma virtual del INFOTEP.

1.2 Aspectos metodológicos

Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizar serán las encuestas de manera online en la plataforma virtual de INFOTEP.

Enfoque de la investigación

El enfoque es mixto combinando lo cuantitativo y cualitativo, ya que se recopilaron las informaciones y se presentaron de manera consolidada, ilustrada a través de tablas y gráficos, haciendo un análisis de los resultados arrojados por el estudio.

Unidad de análisis

Estuvo compuesta por los participantes que están tomando las capacitaciones de manera virtual de las diferentes gerencias regionales del INFOTEP.

Instrumento para recolectar la información

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

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico.

La muestra realizada fue con la cantidad de participantes que completaron la encuesta en la plataforma virtual hasta el período establecido para el llenado.

Ámbito del estudio

El estudio se realizó en las siguientes provincias de manera virtual: Santo Domingo, Distrito Nacional, Santiago, San Cristóbal, La Altagracia, Puerto Plata, San Pedro de Macorís, La Romana, Espaillat, Azua, Duarte, La Vega, Monseñor Nouel, Barahona, Sánchez Ramírez, Dajabón, Hermanas Mirabal, Peravia, Monte Plata, San Juan, Valverde, Santiago Rodríguez, Hato Mayor, El Seibo, María Trinidad Sánchez, Samaná, San José de Ocoa, Bahoruco, Monte Cristi, Elías Piña, Independencia y Pedernales.

1.3 Procesamiento de los datos

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

CAPÍTULO 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.

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

CAPÍTULO III. Presentación y análisis de los resultados.

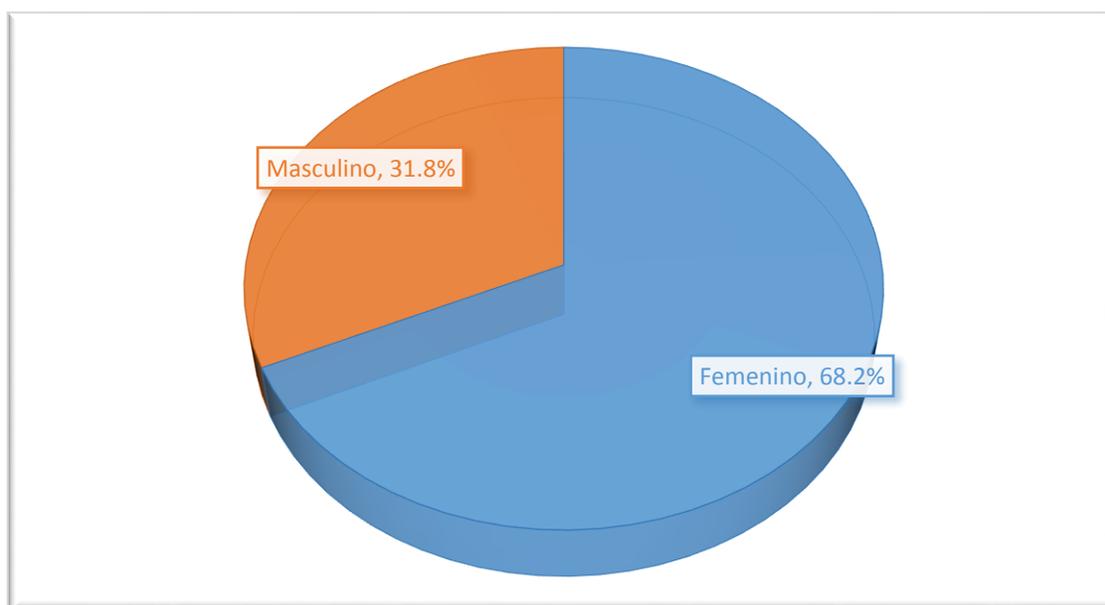
3.1 Análisis de los resultados de las encuestas.

Perfil de los encuestados

A continuación se presentan los resultados del nivel de satisfacción de los clientes externos (participantes) con las acciones formativas que están realizando a través de la Institución de manera virtual.

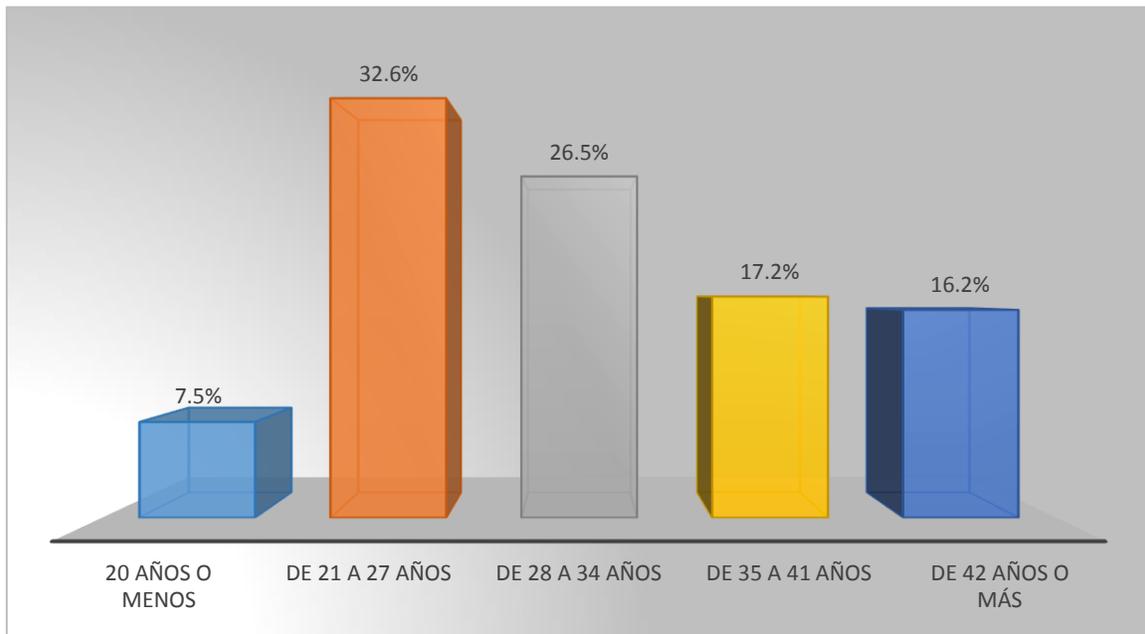
De acuerdo a los resultados arrojados en el estudio el 68.2% de los encuestados corresponde al sexo femenino, solo un 31.8% al masculino, lo que evidencia que las mujeres fueron más receptivas a completar las encuestas de manera online.

Gráfico 1. Sexo de los encuestados.



Fuente: Cuadro 1 del Anexo.
Base: 1,470 Encuestados.

Gráfico 2. Edad de los encuestados.



Fuente: Cuadro 2 del Anexo.

Base: 1,470 Encuestados.

Como se puede apreciar en la gráfica anterior el 32.6% de los encuestados pertenece al rango de 21 a 27 años de edad, seguida por el 26.5% que están en la escala de 28 a 34 años, en menor proporción el 17.2% respondió tener de 35 a 41 años y un porcentaje aproximado a la escala antes citada está en el grupo de 42 años o más, en menor proporción el 7.5% tiene 20 años o menos.

Cabe destacar que el 33.4% representa a la población adulta con más de 35 años de edad, lo que significa que en cursos virtuales es la que más se ha beneficiado de la capacitación en línea, es un dato diferente a los cursos presenciales que los jóvenes entre 20 y 30 años son los que más demandan.

Cuadro 1. Provincias donde estaban localizados los encuestados al momento de completar la encuesta.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Santo Domingo	414	28.2%
Distrito Nacional	277	18.8%
Santiago	182	12.4%
San Cristobal	86	5.8%
La Altagracia	72	4.9%
Puerto Plata	58	3.9%
San Pedro de Macorís	49	3.3%
La Romana	48	3.3%
Españat	42	2.9%
Azua	25	1.7%
Duarte	22	1.5%
La Vega	19	1.3%
Monseñor Nouel	17	1.2%
Barahona	15	1.0%
Sánchez Ramírez	15	1.0%
Dajabón	14	1.0%
Hermanas Mirabal	14	1.0%
Peravia	14	1.0%
Monte Plata	13	0.9%
San Juan	13	0.9%
Valverde	11	0.7%
Santiago Rodríguez	10	0.7%
Hato Mayor	9	0.6%
El Seibo	8	0.5%
María Trinidad Sánchez	5	0.3%
Samaná	5	0.3%
San José de Ocoa	5	0.3%
Bahoruco	4	0.3%
Monte Cristi	3	0.2%
Elías Piña	1	0.1%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Se puede visualizar en el cuadro anterior que la provincia Santo Domingo es la que tiene mayor representación, ya que siempre hay mayor porcentaje de personas capacitándose proporcional a la cantidad de habitantes de esta provincia, representando un 28.2%, continua el 18.8% en el Distrito Nacional y el 12.4% corresponde a Santiago, estas 3 provincias son las más destacadas y sumadas representan el 59.4%.

Cuadro 2. Plataforma de formación a distancia utilizan los encuestados.

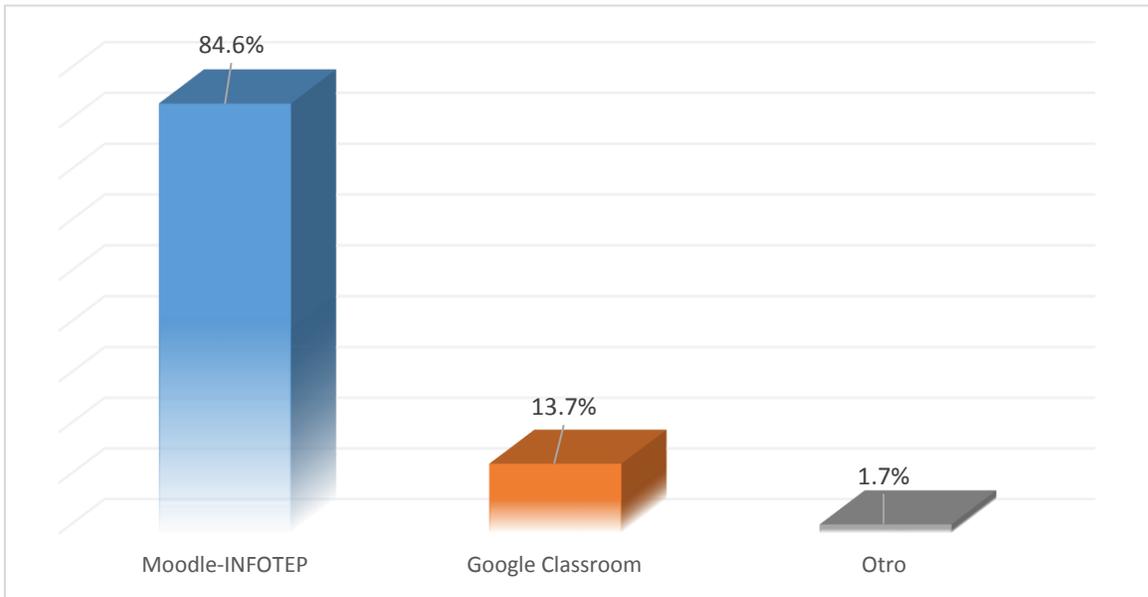
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Moodle-INFOTEP	1244	84.6%
Google Classroom	201	13.7%
Otro	25	1.7%
Total	1470	100.00

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Se pudo determinar que el 84.6% de los participantes encuestados afirman que la plataforma que utilizan en la formación a distancia es Moodle-INFOTEP, esta es la más utilizada, solo un 13.7% comentó que usan es Google Classroom, el 1.7% indicó que otras, entre las más mencionada fueron: Zoom; WhatsApp; y Edmodo.

Gráfico 3. Plataforma de formación a distancia utilizan los encuestados.



Fuente: Cuadro 2.

Cuadro 3. Tiempo que tienen los encuestados utilizando la plataforma.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Después del inicio de la cuarentena	892	60.7%
De 3 a 6 meses	185	12.6%
De 7 meses a 1 año	107	7.3%
Más de 1 año	286	19.4%
5 años o más	0	0.0%
Total	1470	100.0%

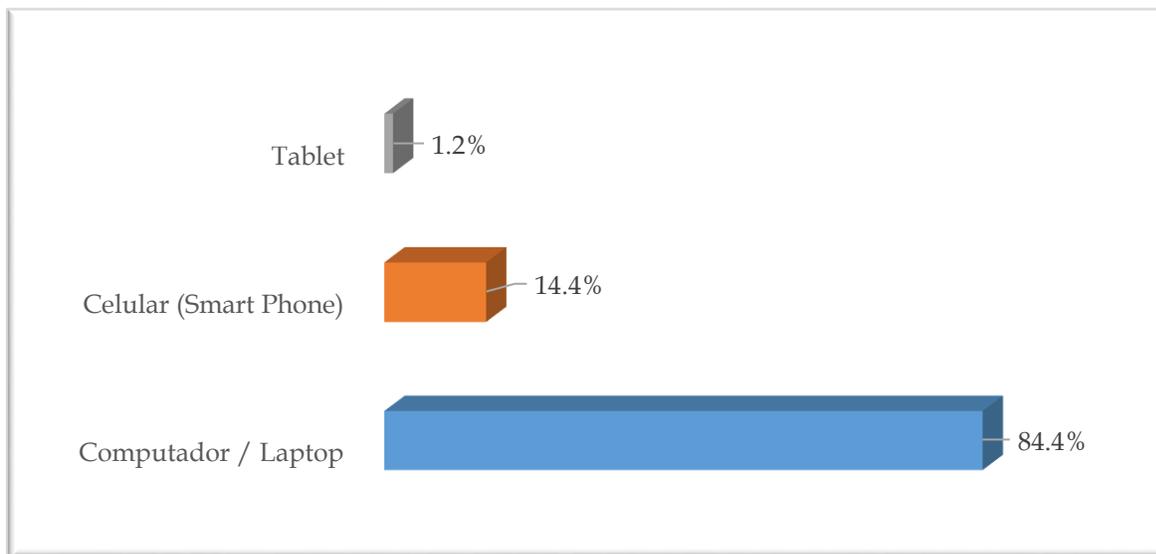
Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

El 60.7% de los encuestados argumentaron que han utilizado la plataforma virtual, justo después de la cuarentena, seguida por el 19.4% que tienen más de un año usando dicha plataforma, estos son más experimentados en cursos en línea, el 12.6% está en el rango de 3 a 6 meses haciendo uso de ésta; mientras que en menos proporción está el grupo de 7 meses a un año.

Queda demostrado que la situación de la pandemia del coronavirus obligó a la población encuestada hacer uso de la plataforma virtual del INFOTEP, para aprovechar el tiempo y continuar capacitándose en cursos técnicos y experimentar nuevos desafíos con esta modalidad en línea.

Gráfico 4. Dispositivo que utilizan los encuestados para acceder a la plataforma.



Fuente: Ver cuadro 4 del Anexo.

Base: 1,470 Encuestados.

Los resultados revelan que el 84.4% de los participantes encuestados el dispositivo que utiliza para entrar a la plataforma virtual es la computadora personal o laptop, seguida del 14.4% que lo hace a través del celular (Smartphone), y solo 1.2% usa una Tablet.

Cuadro 4. Facilidad para los encuestados entrar a la plataforma.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	548	37.3%
Satisfecho	671	45.6%
Neutro	120	8.2%
Insatisfecho	39	2.7%
Muy insatisfecho	92	6.3%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Se puede apreciar en el cuadro anterior que el 82.9% de los encuestados manifestaron sentirse conforme con la facilidad de acceso a la plataforma virtual de la Institución, estos valores se obtienen al sumar las variables de satisfacción; en otro orden, el 8.2% no reflejó estado de (satisfacción o insatisfacción), por lo cual estuvieron neutro. Un 10% se sintió insatisfecho con esta variable.

Cuadro 5. Grado de satisfacción de los encuestados con la velocidad de navegación en la plataforma.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	399	27.1%
Satisfecho	770	52.4%
Neutro	150	10.2%
Insatisfecho	85	5.8%
Muy insatisfecho	66	4.5%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

El estudio arrojó que el 79.5% de los encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos con la velocidad de navegación de la plataforma, un 10.2% estuvo neutro; y 10.3% estuvo insatisfecho o muy insatisfecho con este ítem. Cabe resaltar que la velocidad de navegación va a depender de que tan eficaz sea la red o plan de internet que tenga el usuario en el dispositivo que utiliza para conectarse, esta variable no es del todo controlable por la institución.

Cuadro 6. Calificación de la guía INFOTEP Virtual para usar la plataforma.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	674	45.9%
Satisfecho	628	42.7%
Neutro	69	4.7%
nsatisfecho	23	1.6%
Muy insatisfecho	76	5.2%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación, el 88.6% de los encuestados estuvo conforme con la guía de INFOTEP virtual para instruir a usar la plataforma, es uno de los aspectos con mayor valoración, significa que le fue útil a los usuarios estos

lineamientos para interactuar en dicha plataforma en la realización de su capacitación técnica; a su vez el 4.7% se sintió neutro y el 6.8% insatisfecho.

Cuadro 7. Facilidad de la plataforma para su manipulación o utilización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	685	46.6%
Satisfecho	624	42.4%
Neutro	71	4.8%
Insatisfecho	29	2.0%
Muy insatisfecho	61	4.1%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

El estudio puso en manifiesto que el 89% de los encuestados se sintió a gusto con la facilidad de la plataforma para su manipulación; solo el 4.8% se mostró neutro, y el 6.1% estuvo insatisfecho. Este hallazgo comprueba que la plataforma es amigable al usuario en su uso.

Cuadro 8. Nivel de satisfacción de los encuestados con la visualización de los documentos.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	748	50.9%
Satisfecho	577	39.3%
Neutro	46	3.1%
Insatisfecho	29	2.0%
Muy insatisfecho	70	4.8%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, se pudo determinar que 90.2% de los encuestados resalta estar satisfecho con la plataforma al momento de visualizar los

documentos, en otro sentido, un 3.1% estuvo neutro con este aspecto y un 6.8% se sintió inconforme. Al parecer algunos tuvieron ciertas dificultades para visualizar archivos o documentos, pudo estar afectando el ordenador donde navegaban o la velocidad del internet con que contaban.

Cuadro 9. Facilidad para los encuestados subir un archivo a la plataforma.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	775	52.7%
Satisfecho	554	37.7%
Neutro	47	3.2%
Insatisfecho	27	1.8%
Muy insatisfecho	67	4.6%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

El 90.4% indicó estar satisfecho con la facilidad para subir un archivo a la plataforma, un 3.2% se sintió neutro y 6.4% estuvo insatisfecho.

Es notorio que la plataforma virtual del INFOTEP es fácil de navegar y a la mayoría de los participantes en las acciones formativas no tuvieron problemas para compartir documentos.

Cuadro 10. Compatibilidad de la plataforma con otras herramientas y/o aplicaciones web.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	520	35.4%
Satisfecho	716	48.7%
Neutro	163	11.1%
Insatisfecho	20	1.4%
Muy insatisfecho	51	3.5%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Los datos revelan que el mayor porcentaje de los encuestados (84.1%), se sintió satisfecho con la compatibilidad de la plataforma con otras herramientas y/o aplicaciones web; cabe destacar, que el 11.1% en esta variable no afectó ni su satisfacción ni insatisfacción por lo que precisaron estar neutro, no obstante, e; 4.9% afirmó estar insatisfecho.

Cuadro 11. Nivel de satisfacción de los encuestados con la actualización de los contenidos del curso.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	610	41.5%
Satisfecho	689	46.9%
Neutro	75	5.1%
Insatisfecho	32	2.2%
Muy insatisfecho	64	4.4%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

El cuadro anterior refleja que el 88.4% de los participantes encuestados, señalaron estar conforme con la actualización de los contenidos del curso, dígase que el facilitador trato de mantener el curso al día, al subir material en el transcurso del mismo, a su vez, el 5.1% preciso sentirse neutro con este ítem, y el 6.8% mostró estado de insatisfacción con esta variable.

Cuadro 12. Nivel de satisfacción entre la relación de las actividades y/o tareas asignadas por el facilitador/a con los objetivos del curso.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	728	49.5%
Satisfecho	579	39.4%
Neutro	76	5.2%
Insatisfecho	20	1.4%
Muy insatisfecho	67	4.6%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

La investigación arrojó que el 88.9% de los encuestados se sintió complacido con las actividades y/o tareas asignadas por el facilitador/a en procura del logro de los objetivos del curso; en tanto que, el 5.2% se mostró neutro, y el 6% reflejó índice de inconformidad.

Cuadro 13. Grado satisfacción con los manuales, folletos y demás documentos utilizados en el desarrollo del contenido.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	694	47.2%
Satisfecho	620	42.2%
Neutro	69	4.7%
Insatisfecho	26	1.8%
Muy insatisfecho	61	4.1%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Se puede apreciar en el cuadro anterior, que el 89.4% expresó grado de satisfacción con los manuales, folletos y demás documentos utilizados en el desarrollo del contenido del curso virtual, en otro tenor, el 4.7% se sintió neutro y el 5.9% estuvo insatisfecho con este aspecto.

Cuadro 14. Grado de satisfacción con la dinámica del facilitador con el uso del chat, foro, examen, tarea, contenido interactivo y demás actividades.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	697	47.4%
Satisfecho	583	39.7%
Neutro	89	6.1%
Insatisfecho	35	2.4%
Muy insatisfecho	66	4.5%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Los datos revelan que el 87.1% manifestó sentirse conforme con la dinámica del facilitador con el uso del chat, foro, examen, tarea, contenido interactivo y demás

actividades, mientras que el 6.15% se mostró neutro, y el 6.9% estuvo inconforme dicha dinámica.

Cuadro 15. Grado de satisfacción con el tiempo asignado para hacer las tareas y/o actividades.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	743	50.5%
Satisfecho	577	39.3%
Neutro	63	4.3%
Insatisfecho	27	1.8%
Muy insatisfecho	60	4.1%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Se puede visualizar en el cuadro anterior que el 89.8% de los participantes encuestados estuvo satisfecho con el tiempo asignado por el facilitador para hacer las tareas y/o actividades; no obstante, el 4.3% indicó estar neutro; en cambio, el 5.9% manifestó grado de insatisfacción con este ítem.

Cuadro 16. Valoración de los encuestados en relación con la cantidad de contenido por unidad.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	644	43.8%
Satisfecho	653	44.4%
Neutro	83	5.6%
Insatisfecho	31	2.1%
Muy insatisfecho	59	4.0%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

En cuanto a la valoración de los encuestados en relación con la cantidad de contenido por unidad (teoría y práctica), los resultados apuntan que hubo complacencia con los mismos, ya que lo expresó así el 88.2%; 5.6% estuvo neutral y un 4% se sintió inconforme con esta variable.

Cuadro 17. Grado de satisfacción de los encuestados con la forma en que el facilitador motiva a la realización de las tareas y/o actividades.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	730	49.7%
Satisfecho	549	37.3%
Neutro	106	7.2%
Insatisfecho	25	1.7%
Muy insatisfecho	60	4.1%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Los datos demuestran que el 87% de los participantes encuestados de manera online, afirman sentirse satisfecho con la forma en que el facilitador motiva a la realización de las tareas y/o actividades a través de la plataforma; mientras que, el 7.2% se mostró indiferente, dígame neutro, en tanto que el 4.1% señaló están satisfecho.

Cuadro 18. Grado de satisfacción de los encuestados con la claridad con que el facilitador/a comunica cada asignación.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	710	48.3%
Satisfecho	578	39.3%
Neutro	88	6.0%
Insatisfecho	29	2.0%
Muy insatisfecho	65	4.4%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

A su vez, se pudo verificar el grado de satisfacción de los encuestados con la claridad con que el facilitador/a comunica cada asignación, y se obtuvo que el 87.6% estuvo complacido con este aspecto; el 6% se mostró imparcial, y 6.4% reveló estar insatisfecho.

Cuadro 19. Grado de accesibilidad del facilitador/a (tiempo que tarda en responder, por correo electrónico o por WhatsApp).

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	617	42.0%
Satisfecho	587	39.9%
Neutro	152	10.3%
Insatisfecho	49	3.3%
Muy insatisfecho	65	4.4%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

En cuanto al grado de satisfacción de los encuestados con la accesibilidad del facilitador/a; dígame el tiempo que tarda este en responder, sea por correo electrónico o por whatsapp, algunas inquietudes y/o comentar temas asignados, se pudo determinar que el 81.9% estuvo satisfecho, mientras que el 10.3% se mostró neutro y 7.7% expresó sentirse inconforme con el seguimiento del facilitador.

Este podría ser una oportunidad de mejora, ya que es el aspecto con mayor grado de insatisfacción por parte de los participantes encuestados.

Cuadro 20. Opinión de los encuestados sobre el dominio de la plataforma por parte del facilitador/a.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	843	57.3%
Satisfecho	496	33.7%
Neutro	70	4.8%
Insatisfecho	4	0.3%
Muy insatisfecho	57	3.9%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

El 91.4% de los encuestados indicó sentirse satisfecho con el dominio del facilitador/a con la plataforma; un 4.8% estuvo neutro y el 4.2% estuvo insatisfecho con este aspecto. Cabe resaltar que es una de las variables mejor valorada por los participantes en el estudio.

Cuadro 21. Nivel de satisfacción con la retroalimentación realizada por el facilitador/a durante la clase.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	661	45.0%
Satisfecho	583	39.7%
Neutro	127	8.6%
Insatisfecho	35	2.4%
Muy insatisfecho	64	4.4%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo validar que el 84.7% de los encuestados están satisfechos con la retroalimentación ejecutada por el facilitador/a durante la clase virtual; el cambio, el 8.6% manifestó estar neutral, y el 6.8% estuvo inconforme con esta variable. Lo que evidencia que se debe prestar mayor atención a este indicador, con la participación más activa del facilitador en la plataforma.

Cuadro 22. Para los participantes que iniciaron la capacitación de forma presencial, indicar el nivel de satisfacción en la realización del curso mediante la modalidad virtual, en comparación con la modalidad presencial.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	33	23.7%
Satisfecho	67	48.2%
Neutro	27	19.4%
Insatisfecho	4	2.9%
Muy insatisfecho	8	5.8%
Total	139	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 139 Encuestados.

Los datos demuestran que el 71.9% está satisfecho con la realización del curso mediante la modalidad virtual, un alto porcentaje (19.4%) se encuentra neutro y el 6.9% se siente insatisfecho con este indicador. Lo que representa una oportunidad de mejora para la formación virtual.

Cuadro 23. Nivel de satisfacción de los encuestados en base al cumplimiento de sus expectativas.

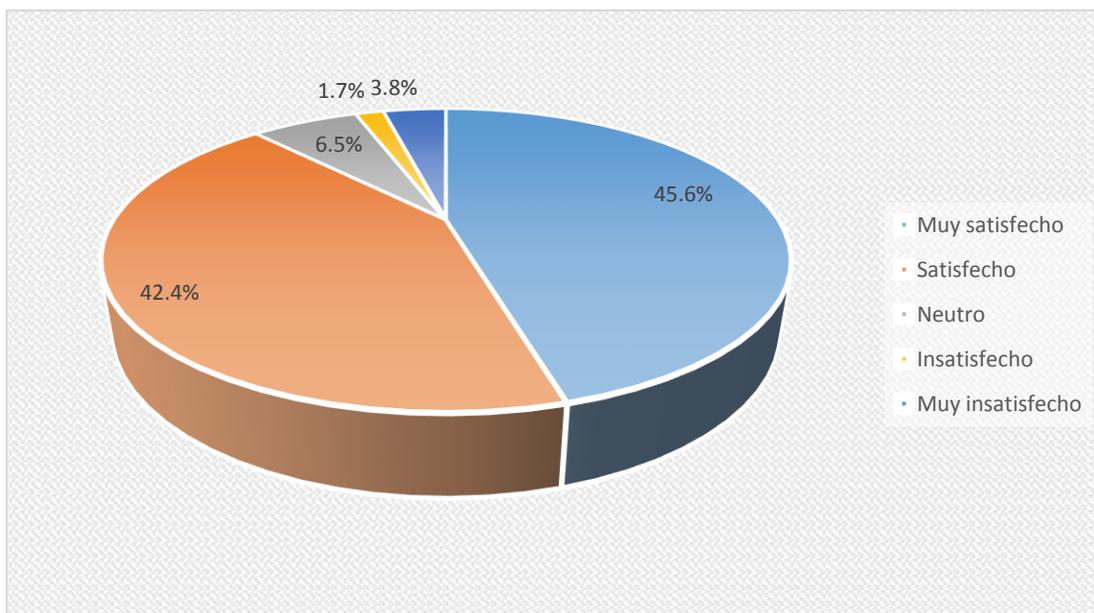
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	671	45.6%
Satisfecho	623	42.4%
Neutro	95	6.5%
Insatisfecho	25	1.7%
Muy insatisfecho	56	3.8%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Un hallazgo importante es el que revela el cuadro anterior, al obtener que el 88% de los encuestados comentó sentirse satisfecho en relación con el cumplimiento de sus expectativas, en cambio; el 6.5% mostró neutralidad, y 5.5% estuvo inconforme.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción de los encuestados en base al cumplimiento de sus expectativas.



Fuente: Cuadro 23.

Cuadro 24, Grado de satisfacción en general de los encuestados con el uso de la formación virtual.

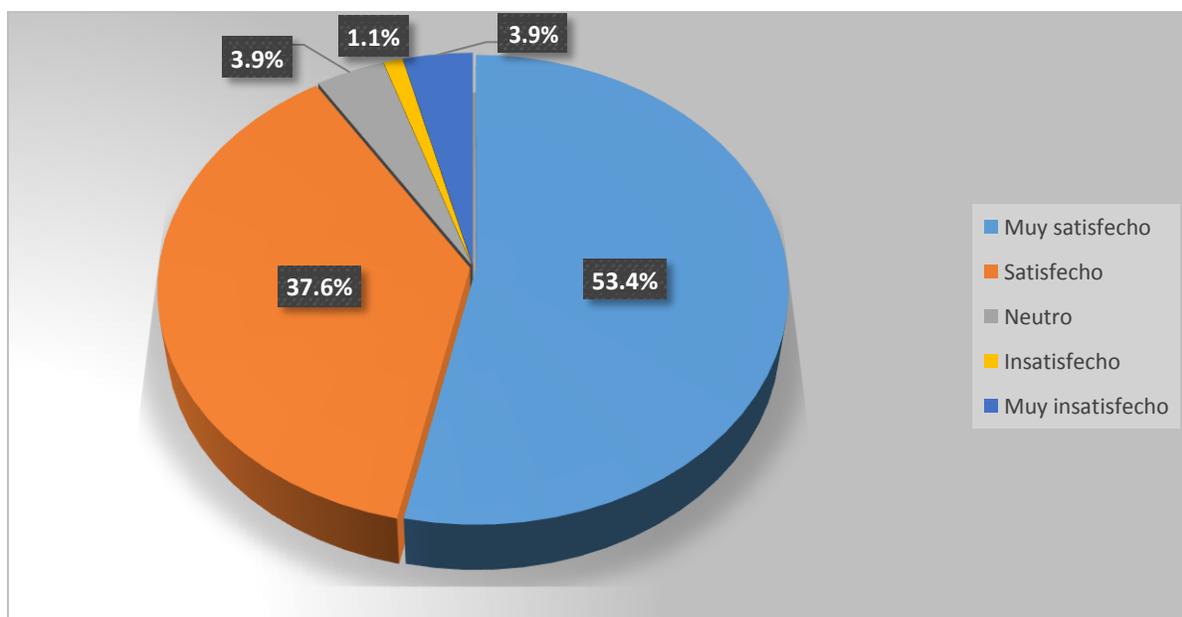
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	785	53.4%
Satisfecho	553	37.6%
Neutro	58	3.9%
Insatisfecho	16	1.1%
Muy insatisfecho	58	3.9%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

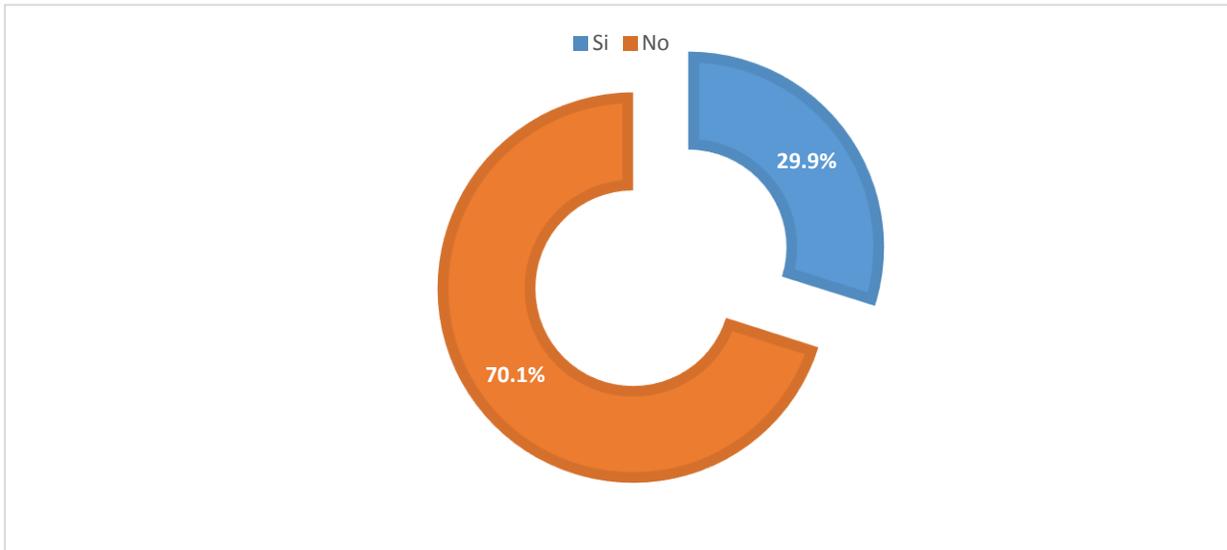
Los datos demuestran un resultado positivo en el estudio ya que el 90% de los encuestados están entre “Muy satisfecho y satisfecho” a nivel general con el uso de la formación virtual, el 3.9% se mostró neutro y un 5% reveló estar insatisfecho. Cabe destacar que esta modalidad puede abrir nuevos horizontes para la institución, ya que ha sido valorada de manera satisfactoria, a pesar de que muchas personas se resisten al cambio, pero son desafíos que se han aprovechado a pesar de la situación que vive el mundo con la pandemia del Coronavirus.

Gráfico 6. Grado de satisfacción en general de los encuestados con el uso de la formación virtual.



Fuente: Cuadro 24.

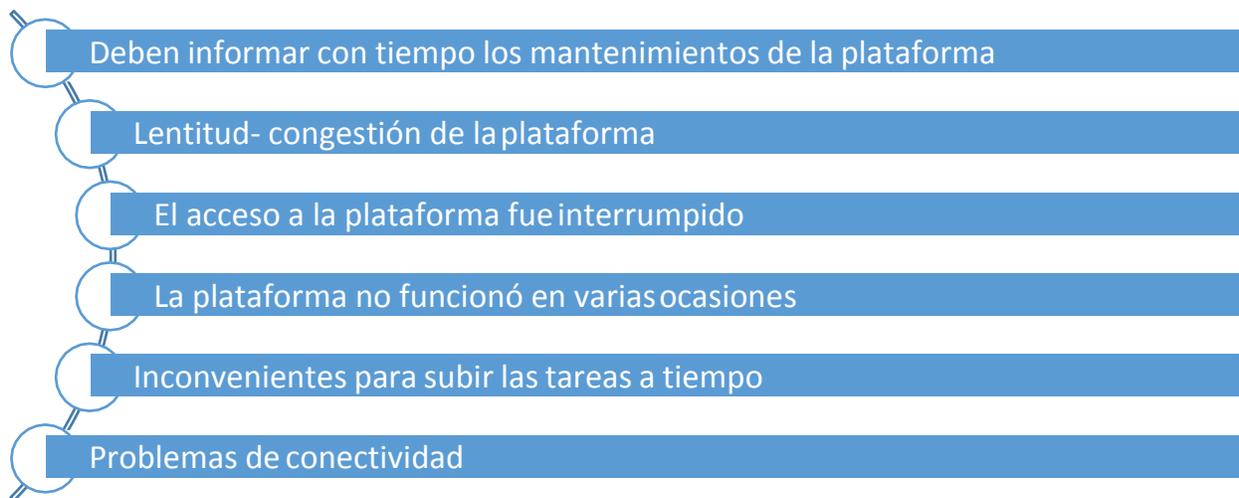
Gráfico 7. Tuvo algún inconveniente durante el desarrollo de la capacitación virtual.



Fuente: Ver cuadro 5 del Anexo.
Base: 1,470 Encuestados.

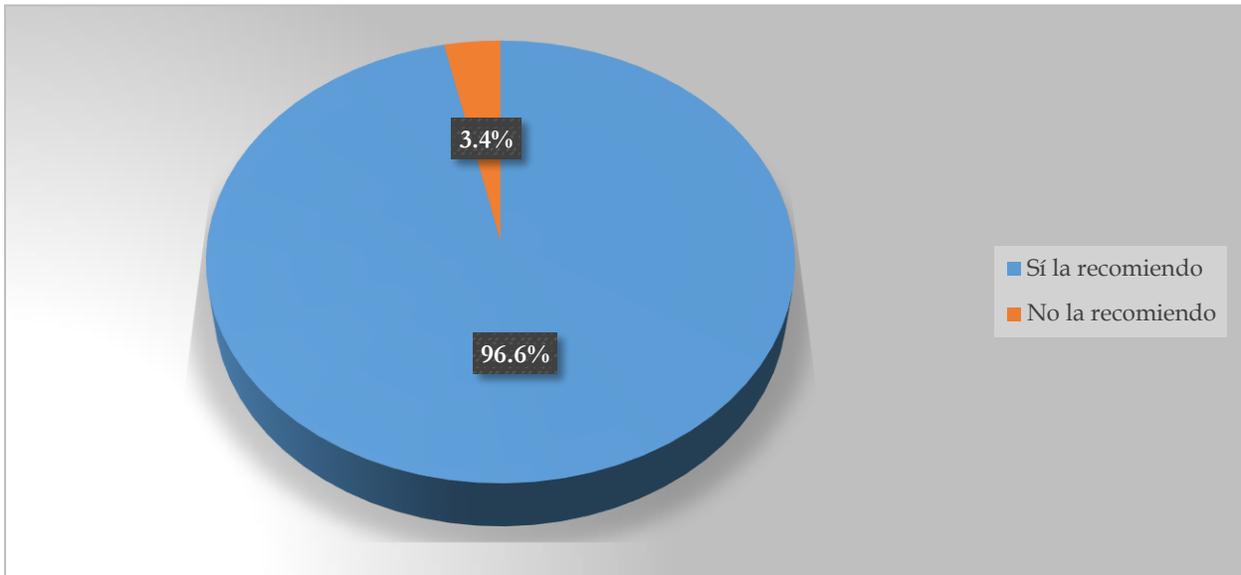
De acuerdo a los datos arrojados en el estudio, se pudo verificar que el 70.1% de los encuestados no presentó algún inconveniente durante el desarrollo de la capacitación virtual, sin embargo, el 29.9% alegó que si.

Entre los inconvenientes que tuvieron los participantes encuestados están los siguientes:



Fuente: Ver cuadro 5 del Anexo.

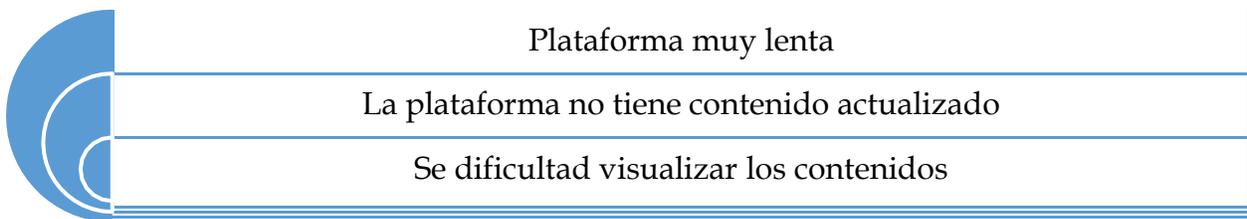
Gráfico 8 Participantes de Moodle-INFOTEP que recomendarían los cursos mediante la plataforma INFOTEP Virtual.



Fuente: Ver cuadro 7 del Anexo.

Base: 1,244 Encuestados.

Los datos evidencian que el 96.6% de los encuestados estarían en disposición de recomendar la plataforma INFOTEP Virtual, en tanto que un 3.4% indicó que no lo haría por los siguientes factores:



Conclusiones

Para finalizar se presentan los principales datos arrojados por el estudio.

Un dato interesante arrojado en el estudio es que más del 60% de los encuestados argumentaron que han utilizado la plataforma virtual del INFOTEP, justo después de la cuarentena, y el dispositivo que más utilizan para entrar a la plataforma virtual es la computadora personal, así lo reveló una gran mayoría de los entrevistados. En ese mismo tenor los encuestados en su mayoría manifestaron sentirse conformes con la facilidad para entrar a dicha plataforma.

La plataforma que más utilizan los encuestados en la formación a distancia es Moodle-INFOTEP.

De acuerdo con los datos revelados en el estudio los encuestados estuvieron conformes con la guía que dispone INFOTEP virtual para instruir a los usuarios a utilizar la plataforma y con la facilidad para su manipulación; además de la visualización y subida de documentos.

Los datos revelan que más del 85% manifestó sentirse conforme con la dinámica del facilitador con el uso del chat, foro, examen, tarea, contenido interactivo y demás actividades.

En cuanto a la valoración de los encuestados en relación con la cantidad de contenido por unidad (teoría y práctica), los resultados apuntan que hubo complacencia con los mismos, ya que lo expresó así un alto porcentaje de los entrevistados.

Más del 80% de los encuestados estuvo satisfecho con la accesibilidad del facilitador/a; dígase el tiempo que tarda éste en responder, sea por correo electrónico o por WhatsApp; así como también con la retroalimentación ejecutada por el facilitador/a; sin embargo; lo que están inconformes alegan que debe haber más interacción con los participantes.

Los datos demuestran que **más del 70% están satisfechos** con la **realización** del curso mediante la **modalidad virtual**.

Los datos demuestran un resultado efectivo, ya que el 90% de los encuestados están entre “Muy satisfecho y satisfecho” a nivel general con el uso de la formación virtual del INFOTEP.

Más del 95% de los encuestados estarían en disposición de recomendar la plataforma de INFOTEP Virtual a otros usuarios.

Recomendaciones

- Realizar videoconferencia por Zoom o Google Meet, ya que los participantes alegan que solo subían material sin mucha interacción.
- Avisar a los participantes cuando le vayan a dar mantenimiento a la plataforma.
- Editar los materiales y actualizarlos ante de subir a la plataforma, ya que expresan que los facilitadores lo copiaban y pegan de internet hasta sin formato.
- Habilitar la manera de subir videos.
- Interactuar con los participantes y responder el foro de dudas.
- Motivar a los usuarios hacer las tareas.
- Notificar el inicio del curso
- Que se pueda ver el avance del curso
- Mejorar la inducción a la plataforma, hacer un video.
- Aumentar la capacidad del Infotep Virtual para que no se caiga la plataforma en sus horas de mayor demanda.
- Mejorar la accesibilidad de la plataforma, mayor rapidez
- Crear un grupo de WhatsApp para mayor seguimiento o realizar videoconferencias (Semanales)

Bibliografía

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

Anexos

Cuadro 1. Sexo de los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Femenino	1003	68.2%
Masculino	467	31.8%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Cuadro 2. Edad de los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
20 años o menos	110	7.5%
De 21 a 27 años	479	32.6%
De 28 a 34 años	390	26.5%
De 35 a 41 años	253	17.2%
De 42 años o más	238	16.2%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Cuadro 3. Al iniciar el curso.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Estaba tomando la capacitación de manera presencial	139	9.5%
Estaba tomando la capacitación de forma virtual	1331	90.5%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Cuadro 4. Tipo de dispositivo que utilizan los encuestados para acceder a la plataforma.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Computador / Laptop	1241	84.4%
Celular (Smartphone)	211	14.4%
Tablet	18	1.2%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Cuadro 5. Encuestados con algún tipo de inconveniente durante el desarrollo de la capacitación virtual.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	439	29.9%
No	1031	70.1%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,470 Encuestados.

Cuadro 6. inconvenientes que tuvieron los participantes encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Deben informar con tiempo los mantenimientos de la plataforma	72	16.4%
No responde	65	14.8%
Lentitud- congestión de la plataforma	53	12.1%
El acceso a la plataforma fue interrumpido	53	12.1%
La plataforma no funcionó en varias ocasiones	50	11.4%
Inconvenientes para subir las tareas a tiempo	18	4.1%
Problemas de conectividad	17	3.9%
El maestro no respondía las dudas	5	1.1%
Bloqueo de algunas funciones como: cotejar avances	5	1.1%
Algunos documentos no se visualizan- No se proyectaron algunos niveles	5	1.1%
Poco seguimiento del facilitador	5	1.1%
Poco conocimiento en plataforma para cursos virtuales	5	1.1%
No hubo retroalimentación en las tareas	4	0.9%
Dificultad para entrar en los foros y descargar materiales	4	0.9%
No me llegó la notificación de inicio del curso	4	0.9%
Falta de disponibilidad en la página	4	0.9%
Problema con el dispositivo, por donde accedía	4	0.9%
La página se frisaba	4	0.9%
No se explicaba nada, solo se subía el material	3	0.7%
Las tareas eran colocadas fuera de fecha	3	0.7%
La tarea no se correspondía el contenido de la unidad	3	0.7%
Al tomar el examen final la plataforma se friso y no puede terminar el examen	3	0.7%
Problemas de conexión por la sobrecarga del Internet, eléctricos del equipo y tener que trabajar cuando hay disponibilidad	3	0.7%
Algunos elementos de la plataforma no se visualizan en el celular	2	0.5%
Subieron 3 unidades en una semana, lo que provocó mi retraso en la entrega de tareas.	2	0.5%
La plataforma no permite ver el estado de las solicitudes	2	0.5%
La página no entra en Google Chrome	2	0.5%
Me inscribí en un curso, pero nunca recibí los documentos y materiales, solo aparece como inscrito	2	0.5%

No he podido localizar la parte donde se accede al curso	2	0.5%
Motivación	2	0.5%
La plataforma no estaba habilitada al momento de la fecha de inicio del curso, tardó alrededor de 20 días después de la apertura.	2	0.5%
La redacción para algunas asignaciones no es clara.	2	0.5%
Al principio no sabía buscar las tareas ni subirla, luego como no tengo grupos de clases actualmente, por esa razón no e	2	0.5%
Algunos profesores son difíciles de contactar	2	0.5%
En ocasiones las prácticas estaban desactualizada	1	0.2%
Mis trabajos no fueron aceptados y aun subiéndolos de nuevo fueron clasificados con la puntuación mínima	1	0.2%
Me daba error la modificación del perfil	1	0.2%
Complete el curso manejo del curso y luego me comunicaron que fue suspendido	1	0.2%
Por problemas laborales suspendí la capacitación	1	0.2%
Después de finalizado el curso, no me puedo inscribir en otro	1	0.2%
La calificación no fue la esperada	1	0.2%
Terminó el curso y le sigue apareciendo activo	1	0.2%
Luego de comenzar el curso tardó una semana en empezar a mostrarme las tareas	1	0.2%
Mi correo de perfil fue erróneo por parte de la plataforma.	1	0.2%
No podía entrar a la plataforma y la clase de la primera unidad se me borró.	1	0.2%
Aun con el colapso de la plataforma, hubo un curso que siguió con el ritmo de la programación de entregables, pues eso m	1	0.2%
Quisiera que le den la oportunidad para volver a empezar los cursos virtuales que tenía, ya que lo paró por la muerte de	1	0.2%
Pues ya he terminado el curso y lo he aprobado según mis calificaciones, pero el curso aparece que está en 50% de realizada	1	0.2%
No sabe el porqué de la nota asignada en el primer módulo	1	0.2%
Choque con la explicación de actividades en el material didáctico comparado con las actividades.	1	0.2%
No ha salido el certificado	1	0.2%
El facilitador no respondió las dudas de forma clara y convincente	1	0.2%
Iniciamos con la plataforma de INFOTEP, pero por problemas de acceso, tuvimos que hacerlo por WhatsApp; gracias a la Excel.	1	0.2%
No le hemos dado inicio al curso virtual	1	0.2%
Solo que quise modificar un documento enviado y por razón del tiempo establecidos para cualquier cambio, no pude.	1	0.2%
Los documentos sólo se pueden abrir en un sólo formato y para iniciar tengo que tener enlace directo.	1	0.2%
Demasiada tarea y no entiendo nada	1	0.2%
La facilitadora cerró el curso en el momento donde la plataforma presentó inconvenientes y no sé si pase el curso.	1	0.2%
Me enfermé y estuve hospitalizado.	1	0.2%
Total	439	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 439 Encuestados.

Cuadro 7. Participantes de Moodle-INFOTEP que recomendarían los cursos mediante la plataforma INFOTEP Virtual.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí la recomiendo	1202	96.6%
No la recomiendo	42	3.4%
Total	1244	84.6%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1,244 Encuestados.

Cuadro 8. Comentarios o sugerencias de los Participantes.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Ninguna sugerencia o comentario	887	60.3%
Aumentar la capacidad del Infotep Virtual para que no se caiga la plataforma en las horas de mayor demanda y haya mayor rapidez	110	7.5%
Excelente, es rápida, fácil de usar y está todo bien estructurado.	106	7.2%
El facilitador debe crear un grupo de WhatsApp para mayor seguimiento o realizar videoconferencias semanales	36	2.4%
Ofrecer más cursos virtuales	27	1.8%
En diferentes módulos le suministraron el mismo material, alegan pérdida de tiempo, deben actualizar el material y revisar los contenidos con más frecuencias, no subirlo de internet	22	1.5%
Mayor retroalimentación de los facilitadores, responder los foros de dudas	21	1.4%
Que se pueda marcar el avance del curso (cotejar tareas)	21	1.4%
Habilitar la opción nuevamente de tomar 2 cursos al mismo tiempo, e incluso 3 cursos para aquellos que tengan buenas calificaciones	20	1.4%
Informar cuando haya mantenimiento de la plataforma y no detener las clases	17	1.2%
Hacer la plataforma más atractiva	14	1.0%
Mejorar la inducción a la plataforma, más dinámica	13	0.9%
INFOTEP Virtual se adapta a las necesidades de las personas	10	0.7%
Más variedades de cursos, incluyendo diplomados	9	0.6%
Dar más tiempo para subir las tareas	7	0.5%
Revisar la ortografía y vigencia de los contenidos	7	0.5%
Cuando un participante termine un curso pueda inscribirse en otro sin que tenga que esperar que el sistema cierre el curso	6	0.4%
La plataforma es muy incómoda, hacerla más amigable (fácil) y estética	6	0.4%
Publicar los certificados más rápido	5	0.3%
Mejorar la forma de descargar y subirlo materiales	5	0.3%
Algunos cursos son muy cortos	5	0.3%

Que los facilitadores expliquen mejor las actividades	5	0.3%
Agregar alguna alerta para las tareas, sea por el correo o celular	5	0.3%
Notificar cuando haya disponibilidad de cursos	4	0.2%
Publicación de cursos más seguido	4	0.2%
Mejorar la APP	4	0.2%
Que los participantes puedan subir vídeo y otros documentos	4	0.2%
Mejorar el tiempo para las calificaciones (calificar más rápido)	4	0.2%
Cerrar los cursos finalizados más rápido	3	0.2%
Crear continuidad entre los cursos de las mismas carreras.	3	0.2%
No limitar a las personas por la edad	3	0.2%
Mayor motivación de los facilitadores	3	0.2%
Cuando se termine el curso, en una esquina de la plataforma o al final de las calificaciones que diga algo como: felicidades usted a terminado el curso o algo que los estudiante entienda que pasado el curso o no. Le digo esto porque hay facilitadores que dejan sin calificación algunas unidades, entonces uno se trata de comunicar con ellos, pero no contesta y el estudiante se queda con la preocupación sin saber si paso el curso o el diplomado.	3	0.2%
Deberían mandar menos contenido junto para poder entender mejor	2	0.1%
Los participantes tengan la posibilidad de hacer y enviar sus tareas sin que necesariamente tenga que ser de una computadora	2	0.1%
Actualmente gracias a esta plataforma manejo a la perfección la de mi universidad, estoy muy agradecido y quisiera volver	2	0.1%
El curso solo se basó en leer el material y responder preguntas, pero yo estaba esperando algo un poco más personalizad	2	0.1%
La subida de los videos la mayoría de las veces no se ven	2	0.1%
Está muy sobrecargada de contenido y colores la página de inicio, lo que hace que el participante se confunda o se pierda	2	0.1%
Mientras se tengan las situaciones de cuarentena, donde hay muchas irregularidades y sobrecargas, que se puedan dejar los tiempos habilitados para las entregas con fecha general de la finalización, para que se pueda terminar la formación y no se retiren los participantes que tienen su objetivo claro	2	0.1%

de terminar, en mi caso, así es como he podido estar trabajando para responder.		
La descarga automática del certificado al terminar el curso.	2	0.1%
Informar cuando el curso inicie	2	0.1%
Aumentar las prácticas en un mismo tema	2	0.1%
Actualizar la plataforma a la versión 3.5	2	0.1%
Mejorar la comunicación con el equipo técnico	2	0.1%
Dar mantenimiento más frecuentemente	2	0.1%
Las actividades de contabilidad tienen plantillas que no se pueden visualizar en el celular	2	0.1%
Aumentar el material audiovisual en los cursos	2	0.1%
Que las unidades estén disponibles en las fechas previstas	2	0.1%
Me encanta en la forma que los tutores trabajan y lo recomiendo.	2	0.1%
No entré, ya que nunca me enviaron las clases.	1	0.1%
Poner el logo visible de INFOTEP. Utilizar los colores de INFOTEP para que se vea diferente.	1	0.1%
Que cada manual incluya un audio del contenido, así cuidamos un poco la vista.	1	0.1%
Continuar con la certificación ISO y las ITIL.	1	0.1%
Después de la actualización la navegación ha mejorado mucho.	1	0.1%
Dar comienzo a las clases virtuales a las personas que estaban tomando sus cursos presenciales	1	0.1%
Cambiar la interfaz	1	0.1%
Simplificar los pasos a seguir	1	0.1%
La plataforma debería estar más organizada de manera más sencilla, en lo que respecta a las asignaciones, por fecha. Podrían ser mediante iconos o carpetas. Ya que uno tiende a confundirse con todas las asignaciones en la misma pantalla.	1	0.1%
En la plataforma virtual, es muy estricto con las asignaciones o tareas para subirla al tiempo record del sistema, algunas veces no tenemos energía eléctrica en nuestro sector; y eso hace que prosiga con el proceso.	1	0.1%
Hacerle una reingeniería	1	0.1%
La aplicación de Moodle para Smartphones tiene problemas de visualización de los cuestionarios y test en línea. Al momento de cursar el curso algoritmos de programación no se desplazaba totalmente el enunciado de la tarea.	1	0.1%

Muy buena la atención del facilitador	1	0.1%
Que informen que con el navegador Mozilla funciona a un 90%.	1	0.1%
Que el acceso a los profesores y personal de ayuda técnica con relación a la página estén disponibles sin espera, que haya horarios de contacto durante los días de la semana para hablar y/o tratar directamente con ellos cualquier inquietud y/o problema que se presente	1	0.1%
Los cursos disponibles deberían de subirlo a la página del INFOTEP y no en INFOTEP Virtual para poder estar al tanto de los cursos	1	0.1%
Para los facilitadores debería haber una herramienta de instrucciones de cómo configurar las calificaciones de manera objetiva.	1	0.1%
Deberían brindar más información precisa ya que cuando se contactaba en las regionales del INFOTEP se nos informaba que no tenía la información, que llamen a Santo Domingo, y allá dura mucho tiempo para contestar.	1	0.1%
Como tutora a veces se me hace un poco difícil subir contenido a la plataforma. Se toma mucho cargando videos o enlaces.	1	0.1%
Los documentos que piden algunos cursos no siempre se cargan por el peso, lo que me limitó a hacer un diplomado porque no aceptó el título que estaba en formato PDF debido a que pesaba mucho, según la página	1	0.1%
Más asesoría de cómo acceder al curso	1	0.1%
Resumen de las asignaciones corregidas a la hora de finalizar el curso.	1	0.1%
Instruir a los participantes acerca de cómo encontrar las retroalimentaciones de las actividades, si el docente las hizo	1	0.1%
Dar acuse de recibo de las tareas	1	0.1%
Que se puedan descargar los documentos para repasar en lo adelante	1	0.1%
Mejorar los canales de comunicación, dado que tenía inconvenientes para acceder a la plataforma y enviar correo sin recibir respuesta.	1	0.1%
Permitir a los estudiantes de Moodle avanzado practicar en la plataforma	1	0.1%
Convalidar el examen de la guía virtual con los cursos realizados	1	0.1%
Informar sobre los prerrequisitos para realizar un curso	1	0.1%
Aumentar capacidad de los foros	1	0.1%

Deshabilitar la parte de las informaciones personales de los participantes, por ser información sensible.	1	0.1%
Que el inicio y el final del curso sean por Zoom	1	0.1%
Habilitar un chat en la plataforma para las inquietudes de los participantes	1	0.1%
Dar respuesta más rápido a las solicitudes de cursos virtuales	1	0.1%
En la evaluación de inicio modificar la pregunta: En cuantos días se entrega el certificado después de terminado el curso	1	0.1%
Buena iniciativa del INFOTEP para mantenernos capacitados durante la pandemia	1	0.1%
Me gustaría ser docente en INFOTEP	1	0.1%
Total	1470	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada de manera virtual a participantes de diferentes cursos de capacitación INFOTEP, junio 2020.

Base: 1470