



## **Dirección de Planificación y Desarrollo**

**Departamento de Investigación**

# **Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2021.**



Santo Domingo, R. D.  
Septiembre 2021

## índice

Equipo Técnico.....	3
Introducción .....	4
Resumen.....	5
CAPÍTULO 1	
Delimitación del estudio .....	7
CAPÍTULO 2 .....	11
Antecedentes.....	11
CAPÍTULO 3	
Presentación y análisis de los resultados .....	13
<b>3.1 Empresas .....</b>	<b>14</b>
3.1.1 Identificación de la empresa .....	15
3.1.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Empresas.....	19
3.1.2.1 Elementos Tangibles.....	19
3.1.2.2 Fiabilidad .....	20
3.1.2.3 Capacidad de respuesta .....	22
3.1.2.4 Accesibilidad .....	23
3.1.2.5 Amabilidad y profesionalidad.....	24
<b>3.2 Resultados en los Participantes.....</b>	<b>28</b>
3.2.1 Perfil de los participantes .....	29
3.2.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Participantes .....	32
3.2.2.1 Elementos tangibles.....	32
3.2.2.2 Fiabilidad .....	34
3.2.2.3 Capacidad de respuesta .....	36
3.2.2.4 Accesibilidad .....	37
3.2.2.5 Amabilidad y profesionalidad.....	39
Conclusiones .....	43
Recomendaciones .....	45
Bibliografía.....	46
4. ANEXOS .....	47
CUADROS EMPRESAS .....	48
CUADROS PARTICIPANTES .....	53
CUESTIONARIOS .....	57
CRONOGRAMA .....	65
FICHA TÉCNICA .....	67

## **Equipo Técnico**

**Rafael Santos Badía**

Director General de INFOTEP

**Maira Morla**

Subdirectora General del INFOTEP

### **Revisión y aprobación del diseño**

**Ondina Marte**

Directora de Planificación y Desarrollo

**Darleni González**

Encargada Departamento de Investigación

### **Técnicos de investigación:**

Vicente Lara, redacción del informe

Roberto Bergés

Amada Herrera

## Introducción

Con la intención de continuar bajo la sombrilla de la mejora continua, el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional evalúa constantemente el nivel de satisfacción de los clientes que reciben los servicios de la institución.

La evaluación se enfoca en cinco aspectos; primero se verifican los *elementos tangibles*, que abarca todo lo relativo a los materiales usados en los cursos, como la presentación física del facilitador y el asesor, asimismo, el espacio físico. En una segunda parte se verifica *la fiabilidad* del proceso de introducción al servicio, seguido *de la capacidad de respuesta* de la institución hacia los solicitantes. El cuarto elemento a evaluar es *la accesibilidad* a los servicios ofrecidos, concluyendo con la valoración de *la amabilidad y profesionalidad* de los colaboradores relacionados directamente con la entrega de los servicios.

En esta ocasión para evaluar la satisfacción de los clientes externos del INFOTEP, se planificó encuestar 373 participantes y visitar 258 empresas, obteniendo un retorno de 100% de participantes y 80% de organizaciones. Se utilizó como herramienta de recolección un cuestionario, y se realizó el levantamiento en modalidad presencial y virtual (Teléfonos y Correos electrónicos).

Entre los resultados importantes obtenidos en el levantamiento y presentados en este documento está el nivel general de satisfacción de los representantes de las empresas, el cual es 99%, al igual que el de los participantes que alcanzó el mismo valor. Para un promedio general de satisfacción de un 99%.

El siguiente informe presenta los resultados de los ítems antes mencionados de forma gráfica para quien utilice la información la pueda entender lo más sencillo posible y pueda tomar decisiones de una manera fácil y eficiente.

## Resumen

El Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2021, se realizó con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los clientes externos respecto a los elementos relacionados a la entrega de los servicios que ofrece el INFOTEP. Se utilizó un enfoque de investigación mixto (cuantitativo-cualitativo), el instrumento de recolección fue el cuestionario, el cual se aplicó de manera presencial y virtual (teléfono y correo electrónico). Se utilizó muestreo probabilístico, donde se determinó como muestra 258 empresas y 373 participantes.

El retorno de la muestra de la investigación ha sido un 100% de participantes y un 80% de organizaciones. De 206 empresas consultadas el 59.71% pertenecen a la Dirección Regional Norte, el 23.30% a la Regional Central, el 9.71% a la Regional Sur y el 7.28% a la Regional Este. Se encuestó a gerentes, administradores, propietarios, encargados, coordinadores, directores, entre otros, involucrados directamente con la obtención de los servicios que ofrece la institución. Las provincias donde más empresas se contactaron fueron: Santiago de los caballeros, Distrito Nacional, Santo Domingo, Valverde y la Vega.

Los tres rubros económicos con mayor representación son: Servicios, Comercio y la Industria con el 85.44% de los resultados. La mayor cantidad de empresas vistas pertenecen al reglón pequeña empresa y el servicio más demandado por el universo evaluado, es la Capacitación puntual con un 79.84%.

En promedio los *elementos tangibles* alcanzaron una satisfacción de un 97.83%, la *fiabilidad* 95.20%, la *capacidad de respuesta* 96.76%, la *accesibilidad* 97.80% y la *amabilidad y profesionalidad* 98.71%, donde cada elemento que compone los ítems examinados obtuvo una satisfacción por encima del 85%.

En lo concerniente a los participantes, el 43.97% de encuestados es masculino y el 56.03% femenino, la mayor cantidad de formulario se levantó en el Distrito Nacional y Azua. El 40.21% de los consultados pertenecen a la Regional Central,

el 25.47% a la Regional Sur, el 21.45% a la Regional Norte y el 12.87% a la Regional Este. El servicio más demandado fue Formación Profesional con el 97.62% de los resultados.

Los participantes tienen una satisfacción respecto a los *elementos tangibles* por encima del 90%, para un promedio de 95.71%, en *la fiabilidad* los resultados están sobre el 89% con un promedio del 93.66%, la *capacidad de respuesta* excede el 86% de satisfacción en cada tópico, para un valor promedio de 87.85%, en la *accesibilidad* los resultados se sitúan mayor del 91%, promediando 93.65% y la *amabilidad y profesionalidad* alcanzó niveles superiores al 94%, con un promedio de 95.60%. El promedio de satisfacción para empresas, participantes y en sentido general fue de 99 respectivamente.

**CAPÍTULO 1**

**Delimitación del estudio**

### **1.1 Definición del estudio**

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

### **1.2 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

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

#### **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 ofrecidos por la Institución.

### **1.3 Aspectos metodológicos**

#### **Técnica de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta.

#### **Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es mixto combinando lo cuantitativo y cualitativo.

#### **Unidad de análisis**

Está compuesta por los participantes que estuvieron asistiendo a los cursos iniciados en el período enero-mayo 2021 en las diferentes Direcciones Regionales del INFOTEP: Central, Norte, Este y Sur. Así como en los Centros Operativos del Sistema (COS). En el caso de las empresas se tomó en consideración las que hayan recibido capacitación por el INFOTEP durante el período enero-mayo 2021.

#### **Instrumento para recolectar la información**

Para el levantamiento de los datos se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas. En el caso de los Participantes se aplicó de manera presencial y en las empresas virtual y por teléfono, para evitar contacto físico debido la Pandemia del COVID-19.

#### **Tipo de muestreo**

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

#### **Muestra**

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

- Participantes Centros fijos y Centros Operativos del Sistema: 373.
- Empresas: 258.

**Cuadro 1**  
**Distribución de la muestra participantes, los centros fijos y centros operativos del sistema (COS), según provincias, año 2021.**

Dirección Regional	Cantidad de encuestas	Centro fijo	COS
Central	150	120 (60 por tanda M-V)	30 Part. (3 COS)
Sur	95	75 (37 y 38 en tanda M y V, respectivamente)	20 Part. (2 COS)
Norte	80	60 (20 por tanda M-V)	20 Part. (2 COS)
Este	48	38 (28 Distribución en tandas M/V)	10 Part. (2 COS)
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>293</b>	<b>80</b>

**Cuadro 2**  
**Distribución de la muestra en las empresas, según provincias, año 2021.**

<i>Provincia</i>	<i>Cantidad encuestas</i>
<i>Central</i>	<i>77</i>
<i>Norte</i>	<i>128</i>
<i>Sur</i>	<i>28</i>
<i>Este</i>	<i>25</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>258</i></b>

**Fuente:** Extraído de la base de datos de empresas que han recibido capacitación del INFOTEP durante el año 2021.

### 1.3 Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos se realizó a través de la plataforma Google Forms y los programas de Microsoft Office: Word y Excel.

**CAPÍTULO 2**  
**Antecedentes**

## 2.1 Antecedentes

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

- Año 2019; Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad.
- Año 2018; Estudio Satisfacción Atención al Usuario por los Servicios Ofrecidos por INFOTEP.
- Año 2017; Estudio Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas.
- Año 2017; Estudio Satisfacción del Servicio al Cliente Externo.

## **CAPÍTULO 3**

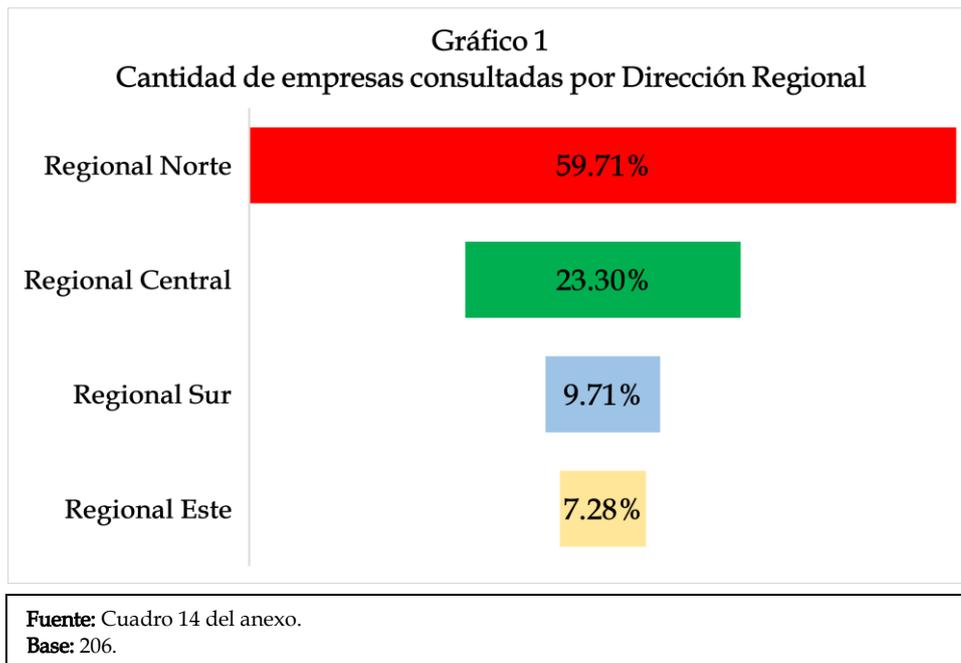
# **Presentación y análisis de los resultados**

## 3.1 Empresas



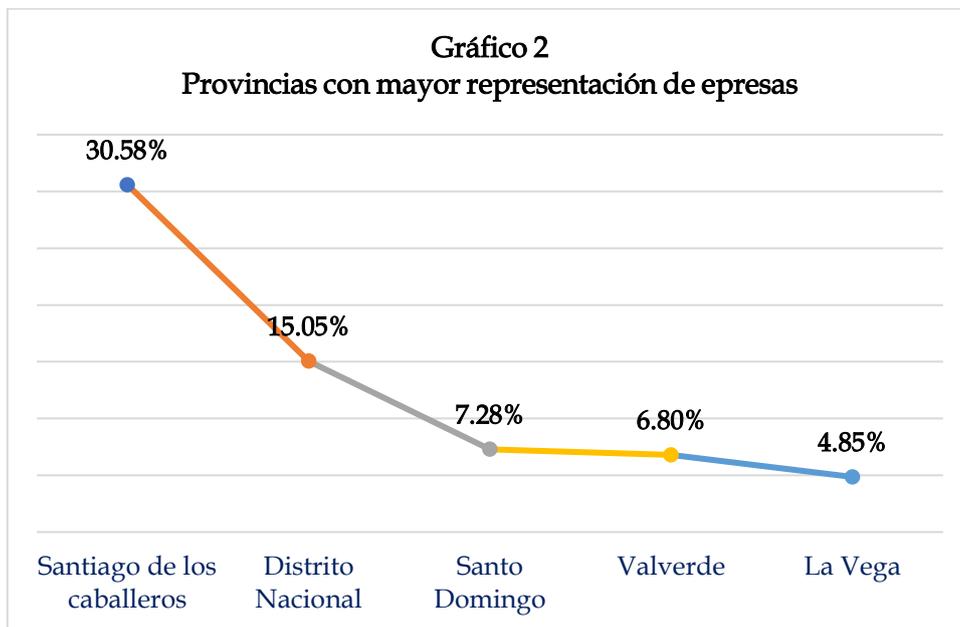
### 3.1.1 Identificación de la empresa

Para medir el nivel de satisfacción de las empresas, sobre los servicios ofrecidos por el INFOTEP, se planificó aplicar la encuesta de Satisfacción de los clientes externos para determinar los atributos de calidad a 258 organizaciones, de lo cual se obtuvo un retorno de 206, para un retorno de un 80.0% de la muestra.

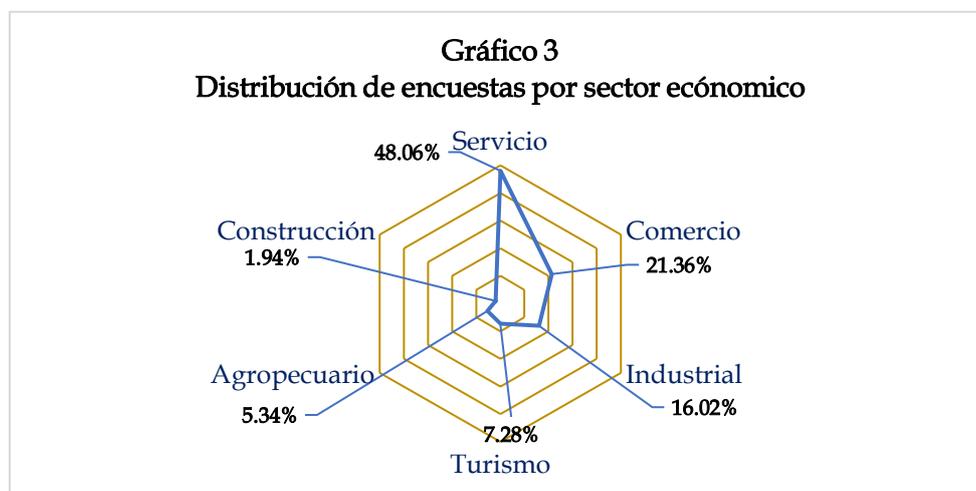


El retorno se distribuyó en un 59.71% en la Dirección Regional Norte siendo esta la más consultada, por ser la que más servicio a empresas ofreció en el tiempo evaluado, seguida de la Dirección Regional Central con un 23.30%, luego la Dirección Regional Sur con el 9.71% y por último la Dirección Regional Este con un 7.28%. Las provincias con mayor cantidad de encuestas realizadas son: Santiago de los caballeros (30.58%), Distrito nacional (15.05%), Santo Domingo (7.28%), Valverde (6.8%) y La Vega (4.85%), con el 64.56% de los resultados.

Se encuestó a gerentes, administradores, propietarios, encargados, coordinadores, directores, analista de capacitación, analista de reclutamiento, entre otras personas que están involucrados directamente con la recepción del servicio. En los resultados desde el aspecto económico destacó el sector Servicio con el 48.06% de los resultados, luego de manera descendente se encuentran Comercio con 21.36%, Las industrias con 16.02%, Turismo con 7.28%, Agropecuaria con 5.34% y Construcción con 1.94%.

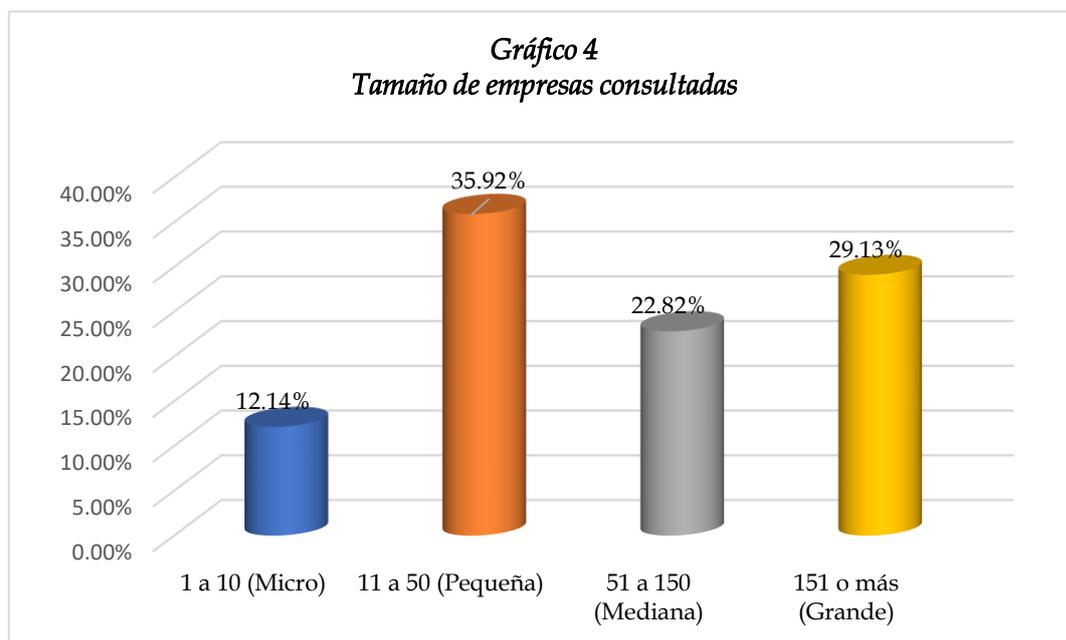


**Fuente:** Cuadro 16 del anexo.  
**Base:** 206.



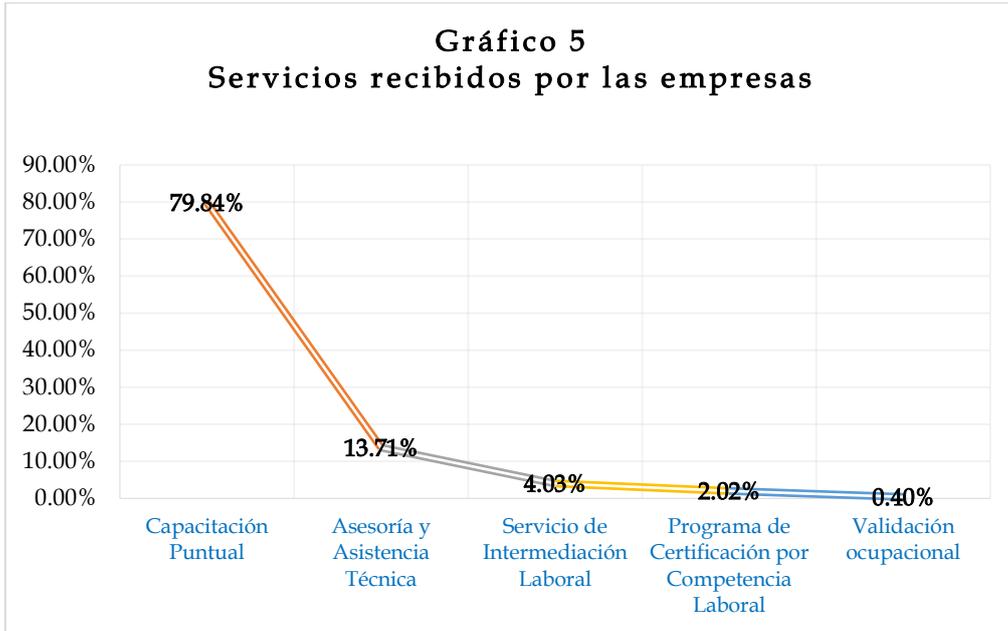
**Fuente:** Cuadro 17 del anexo  
**Base:** 206.

Teniendo en cuenta la clasificación de las empresas en la República Dominicana, contemplada en la ley 187-17, donde se establece que: *Microempresa es aquella que cuentan hasta con 10 trabajadores; Pequeña Empresa comprende 11 a 50 trabajadores, Mediana Empresa posee de 51 a 150 trabajadores, y Grande Empresa sobrepasan los 151 empleados.* Se destaca que, de las 206 entidades económicas contactada, resaltan las Pequeñas empresas con el 35.92% y en segundo lugar las Grandes empresas con el 29.13%, constituyendo estas dos el 65.05% de los resultados. El 34.95% restante está compuesto por Medianas empresas con un 22.82% y Microempresas con 12.14%.



**Fuente:** Cuadro 18 del anexo.  
**Base:** 206.

En lo que respecta a los servicios recibidos por las entidades contactadas, el servicio de capacitación puntual obtuvo un 78.84%, resultando este el más demandado por las empresas, los otros servicios más solicitados fueron Asesoría y Asistencia Técnica y Servicio de Intermediación Laboral, con 13.71% y 4.03% cada una.



**Fuente:** Cuadro 19 del anexo.  
**Base:** 206.  
Respuestas múltiples

### 3.1.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Empresas

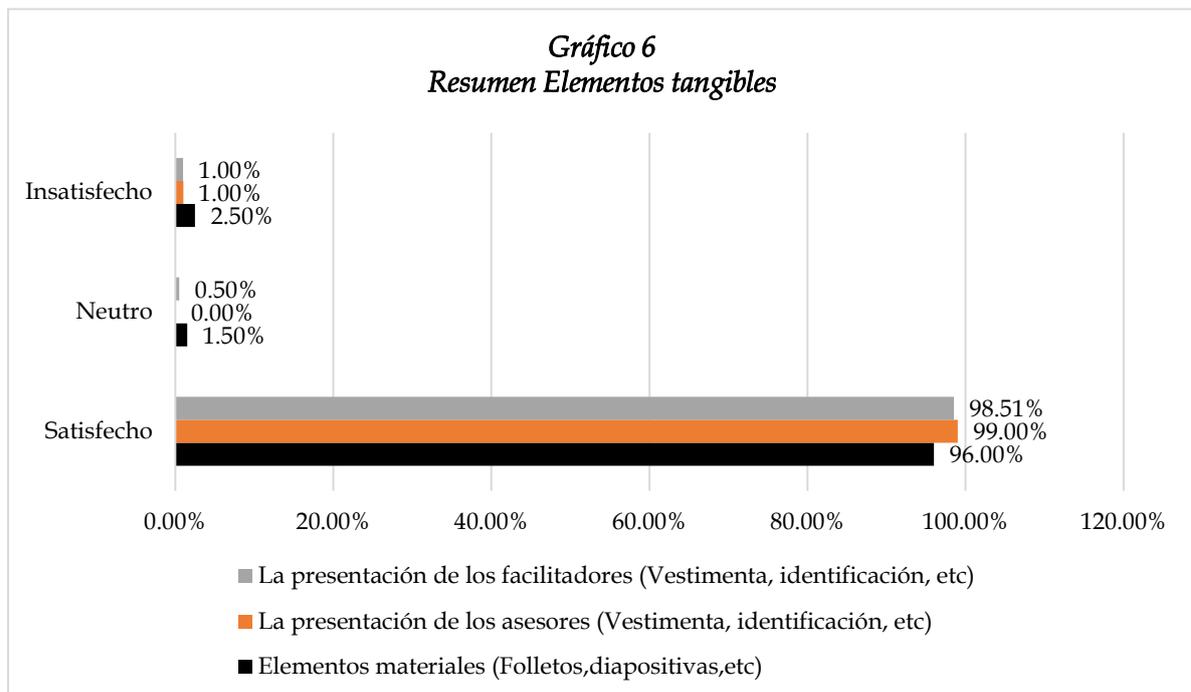
#### 3.1.2.1 Elementos Tangibles

Cuadro 3  
Resumen Elementos tangibles

Opciones	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Elementos materiales (Folletos, diapositivas)	192	96.00%	3	1.50%	5	2.50%	200	100.00%
La presentación de los asesores (Vestimenta, identificación)	198	99.00%	0	0.00%	2	1.00%	200	100.00%
La presentación de los facilitadores (Vestimenta, identificación)	198	98.51%	1	0.50%	2	1.00%	201	100.00%
Promedio		97.83		0.6%		1.5%		100.00%

Fuente: Datos suministrados por ejecutivos consultados, agosto 2021.

En promedio los encuestados están satisfechos en un 97.83% sobre los elementos tangibles que componen los servicios del INFOTEP. De manera individual la satisfacción sobre *Elementos materiales (Folletos, diapositivas, etc.)* asciende a un 96.00%, *La presentación de los asesores (Vestimenta, identificación, etc.)* en un 99.00% y *La presentación de los facilitadores (Vestimenta, identificación, etc.)* un 98.51%.



Fuente: Cuadro 3.

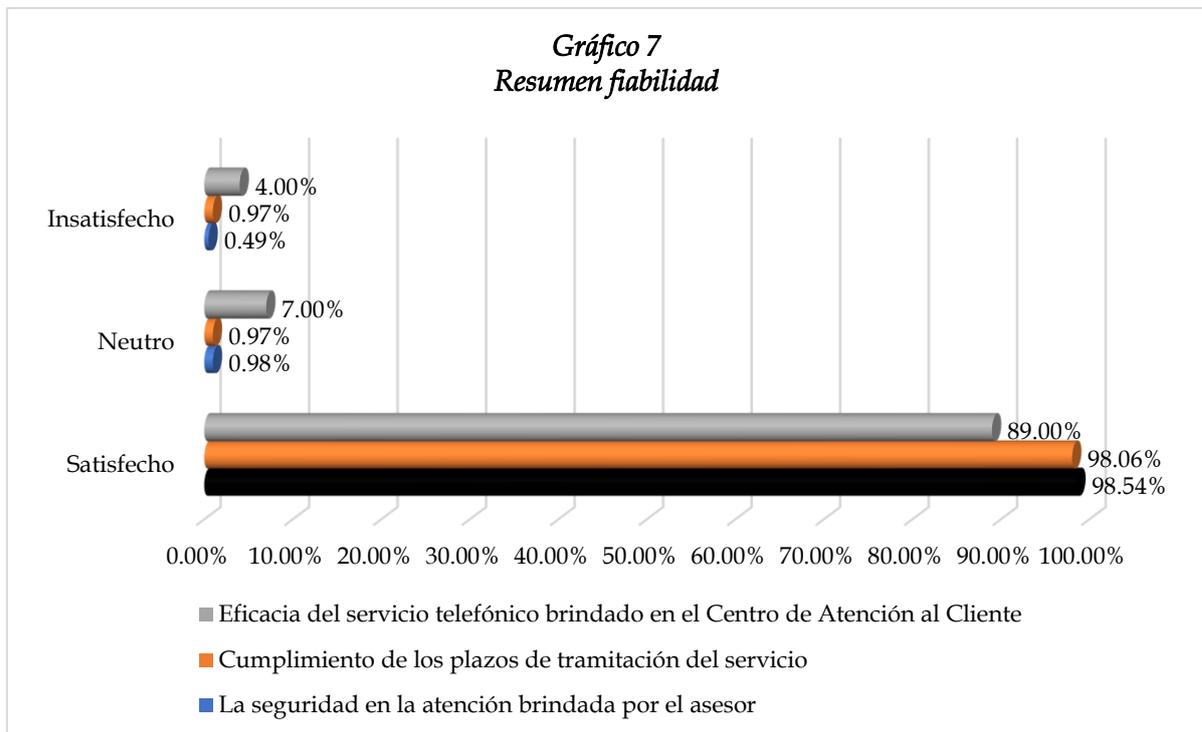
### 3.1.2.2 Fiabilidad

Cuadro 4  
Resumen fiabilidad

Opciones	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
La seguridad en la atención brindada por el asesor	202	98.54%	2	0.98%	1	0.49%	205	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	202	98.06%	2	0.97%	2	0.97%	206	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente	89	89.00%	7	7.00%	4	4.00%	100	100.00%
Promedio		95.20%		2.98%		1.82%		100.00%

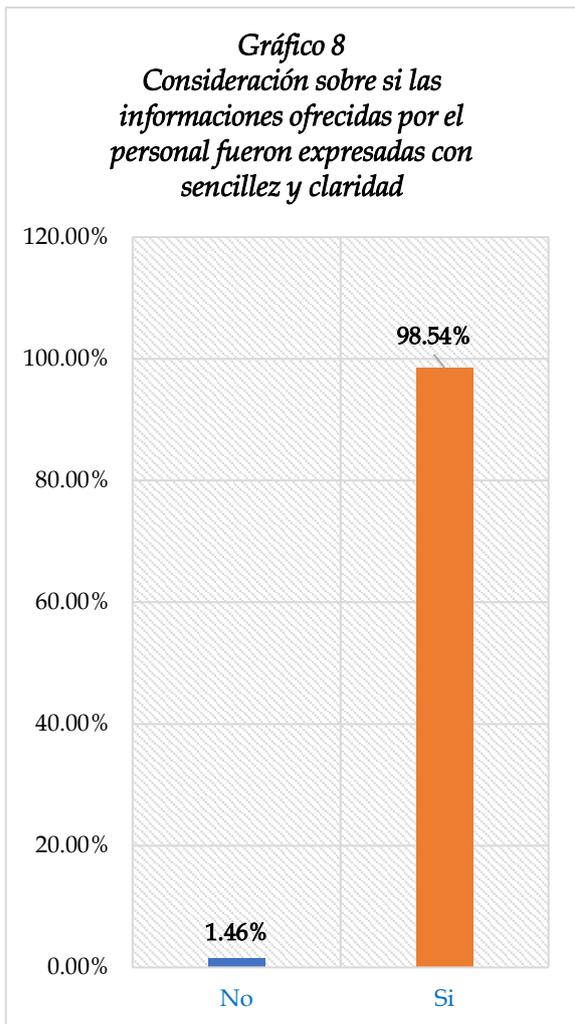
Fuente: Datos suministrados por ejecutivos consultados, agosto 2021.

En promedio el 95.2% se considera satisfecho con la fiabilidad de la atención brindada por el INFOTEP.

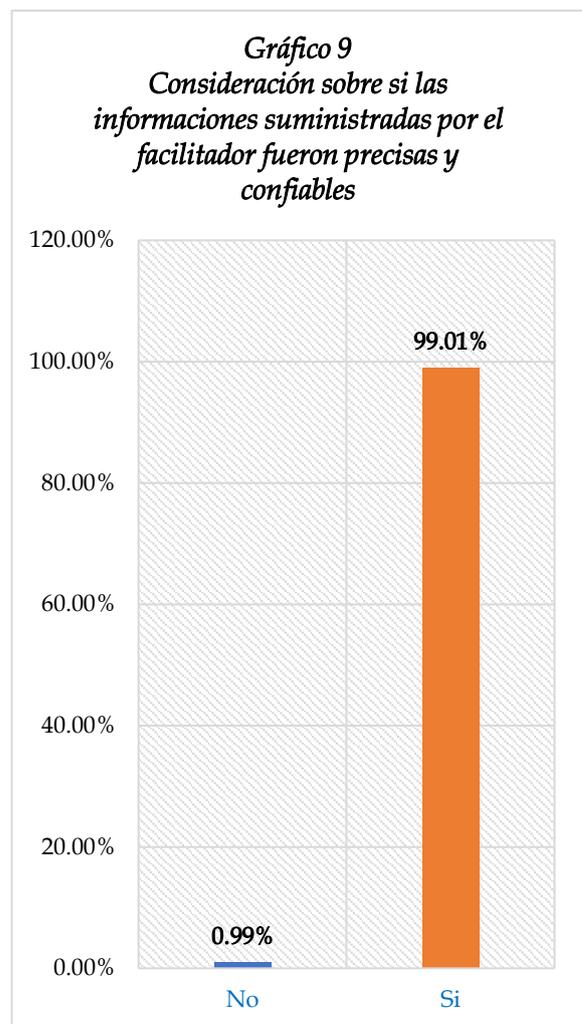


Fuente: Cuadro 4.

El 98.54% considera que las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad, y el 99.01% considera que las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas y confiables.



**Fuente:** Cuadro 20 del anexo.  
**Base:** 206.



**Fuente:** Cuadro 21 del anexo.  
**Base:** 203.  
**NC/NR:** 3.

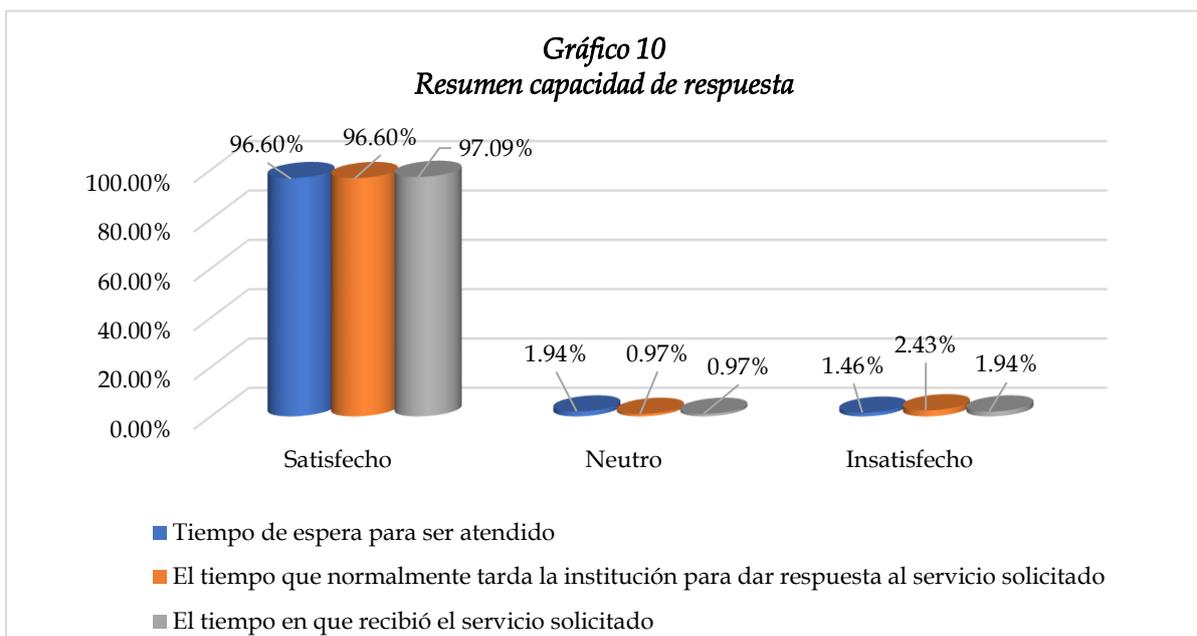
### 3.1.2.3 Capacidad de respuesta

Cuadro 5  
Resumen capacidad de respuesta

Opciones	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Tiempo de espera para ser atendido	199	96.60%	4	1.94%	3	1.46%	206	100.00%
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	199	96.60%	2	0.97%	5	2.43%	206	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	200	97.09%	2	0.97%	4	1.94%	206	100.00%
Promedio		96.76%		1.29%		1.94%		100.00%

Fuente: Datos suministrados por ejecutivos consultados, agosto 2021.

Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, el 96.60% de los clientes consultados se sienten satisfechos, asimismo, ese mismo porcentaje se siente complacido con el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, igualmente, el 97.09% está muy conforme con el tiempo en que recibió el servicio solicitado. En promedio, el 96.76 evaluó como positiva la capacidad de respuesta de la institución en relación al tiempo en que ésta tarda para la entrega de los servicios.



Fuente: Cuadro 5.

### 3.1.2.4 Accesibilidad

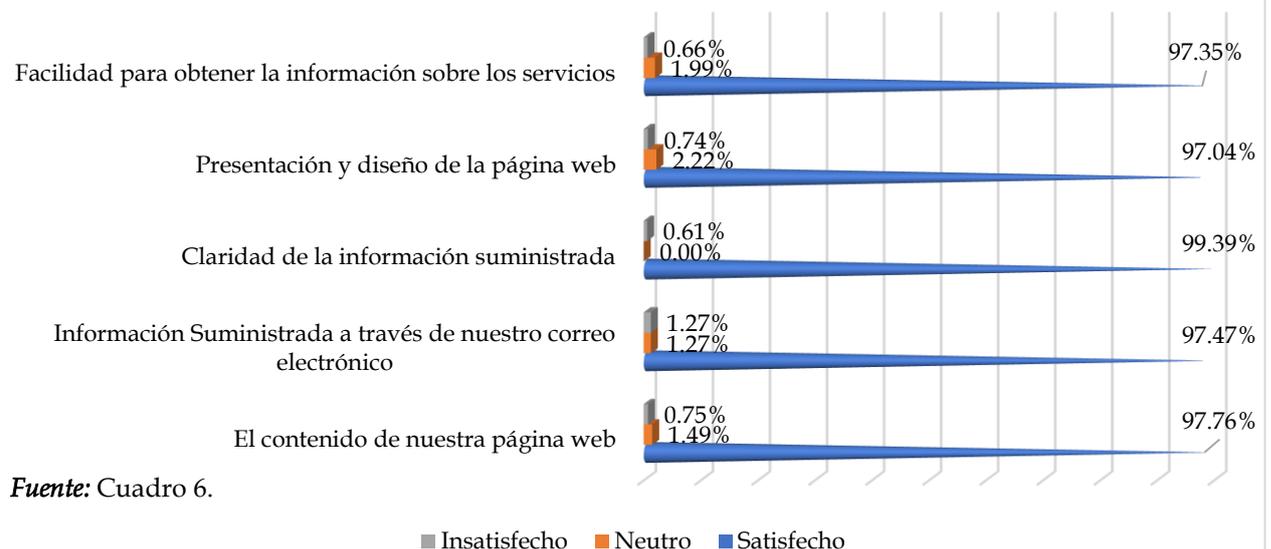
*Cuadro 6  
Resumen accesibilidad*

Opciones	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
El contenido de nuestra página web	131	97.76%	2	1.49%	1	0.75%	134	100.00%
Información Suministrada a través de nuestro correo electrónico	77	97.47%	1	1.27%	1	1.27%	79	100.00%
Claridad de la información suministrada	164	99.39%	0	0.00%	1	0.61%	165	100.00%
Presentación y diseño de la página web	131	97.04%	3	2.22%	1	0.74%	135	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre los servicios	147	97.35%	3	1.99%	1	0.66%	151	100.00%
Promedio		97.80%		1.39%		0.81%		100.00%

**Fuente:** Datos suministrados por ejecutivos consultados, agosto 2021.

El 97.76% se siente satisfecho con el contenido de la página web del INFOTEP, mientras que un 97.47% considera positiva la información suministrada a través del correo electrónico de la institución. Con respecto a la claridad de la información suministrada el 99.39% está a gusto, de igual forma, el 97.04% y el 97.35% se sienten muy conforme con la presentación y diseño de la página web, y la facilidad para obtener la información sobre los servicios.

**Gráfico 11**  
*Resumen accesibilidad*



**Fuente:** Cuadro 6.

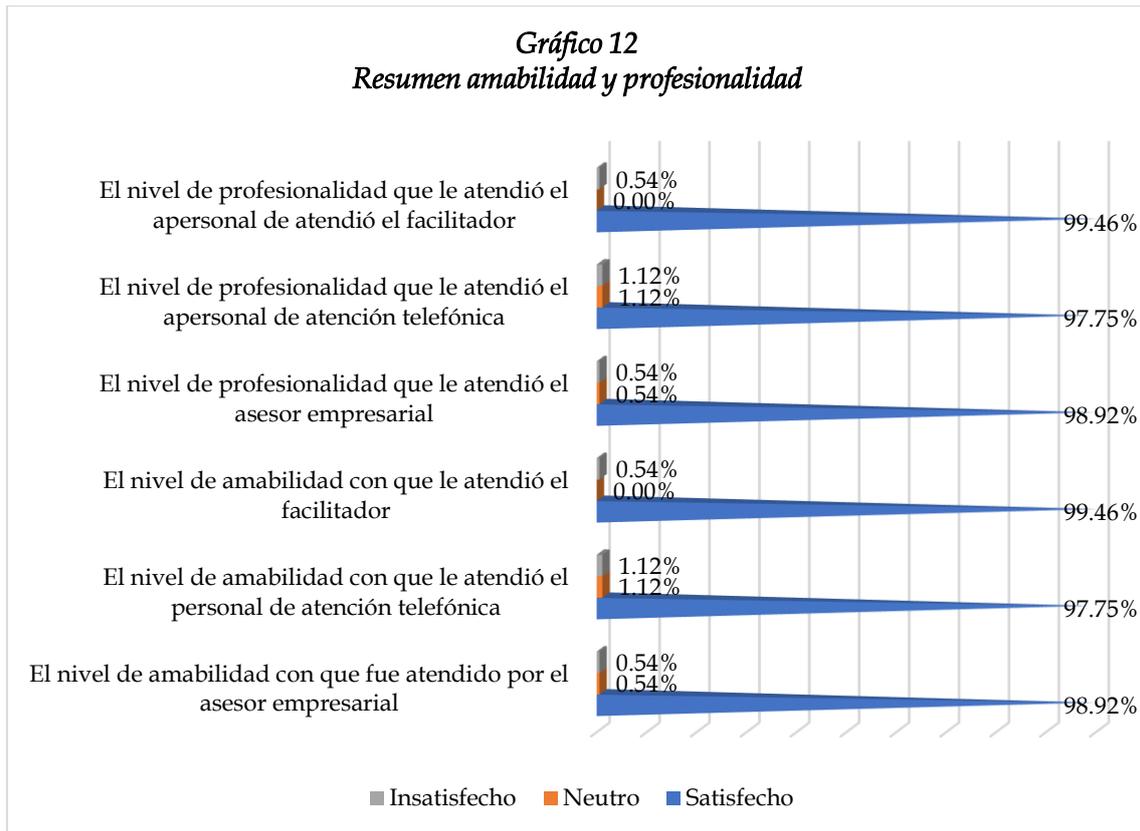
### 3.1.2.5 Amabilidad y profesionalidad

Cuadro 7  
Resumen amabilidad y profesionalidad

Opciones	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
<i>El nivel de amabilidad con que fue atendido por el asesor empresarial</i>	183	98.92%	1	0.54%	1	0.54%	185	100.00%
<i>El nivel de amabilidad con que atendió el personal de atención telefónica</i>	87	97.75%	1	1.12%	1	1.12%	89	100.00%
<i>El nivel de amabilidad con que atendió el facilitador</i>	184	99.46%	0	0.00%	1	0.54%	185	100.00%
<i>El nivel de profesionalidad que atendió el asesor empresarial</i>	183	98.92%	1	0.54%	1	0.54%	185	100.00%
<i>El nivel de profesionalidad con que atendió el personal de atención telefónica</i>	87	97.75%	1	1.12%	1	1.12%	89	100.00%
<i>El nivel de profesionalidad con que atendió el facilitador</i>	184	99.46%	0	0.00%	1	0.54%	185	100.00%
<i>Promedio</i>		98.71%		0.55%		0.73%		100.00%

**Fuente:** Datos suministrados por ejecutivos consultados, agosto 2021.

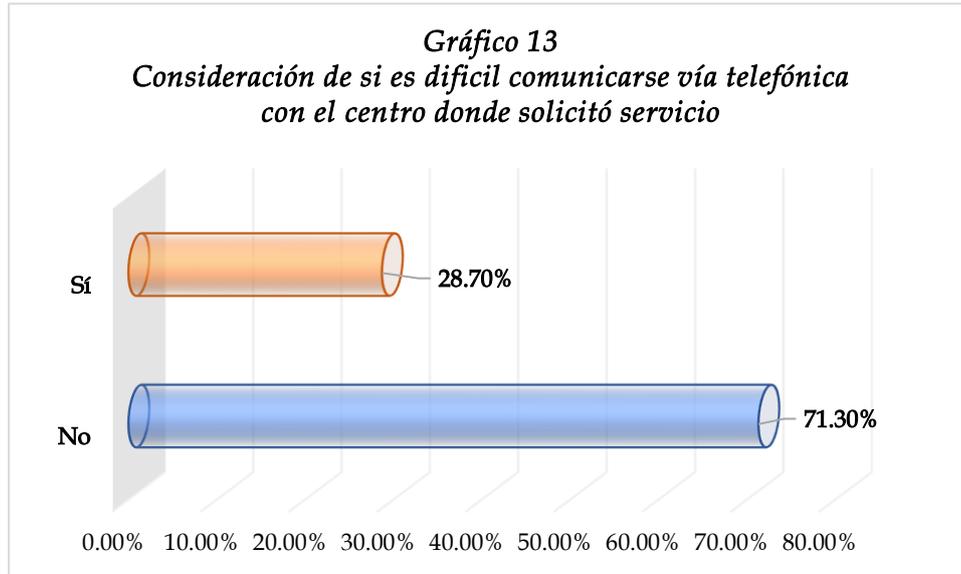
Los consultados se sienten satisfechos con cada uno de los ítems evaluados en la amabilidad y profesionalidad de los colaboradores del INFOTEP por encima de un 97.00%, los de mayor porcentaje son, *el nivel de amabilidad con que atendió el facilitador y el nivel de profesionalidad que atendió el facilitador, ambos con un 99.46%*. Con una segunda mejor valoración se encuentran, *el nivel de amabilidad con que fue atendido por el asesor empresarial y el nivel de profesionalidad con que atendió el asesor, con 98.92%* cada uno. En último lugar, pero con una calificación bastante favorable se visualiza *el nivel de amabilidad con que atendió el personal de atención telefónica y el nivel de profesionalidad con que atendió el personal de atención telefónica, ambos con 97.75%*.



Fuente: Cuadro 7.

Otros aspectos evaluados indican que el 71.30% de los encuestados considera fácil comunicarse vía telefónica con los lugares donde se imparte servicios del INFOTEP, además, un 96.77% informó que el servicio cumplió con sus expectativas, de igual manera, el mismo porcentaje siente que el servicio se adecuaba a sus necesidades.

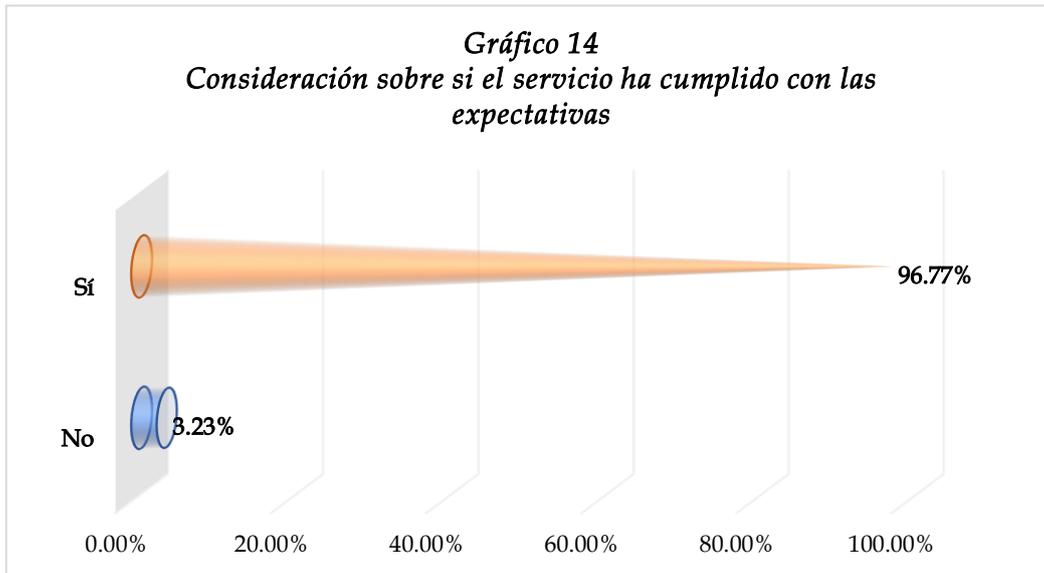
En última instancia, pero no menos importante mencionar que el 99.0% de los consultados se siente satisfecho a nivel general.



**Fuente:** Cuadro 22 del anexo.

**Base:** 115.

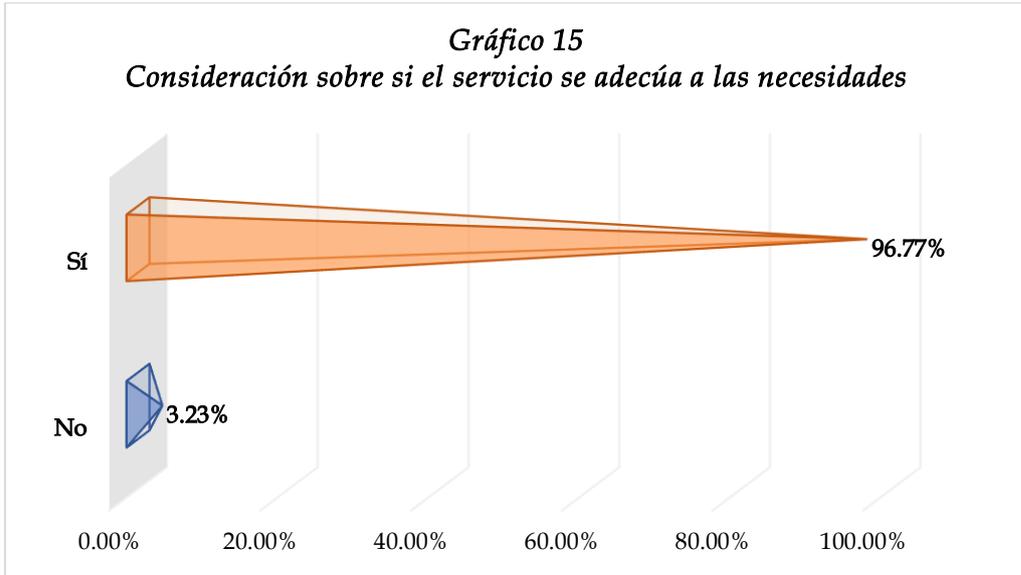
**NC/NR:** 91.



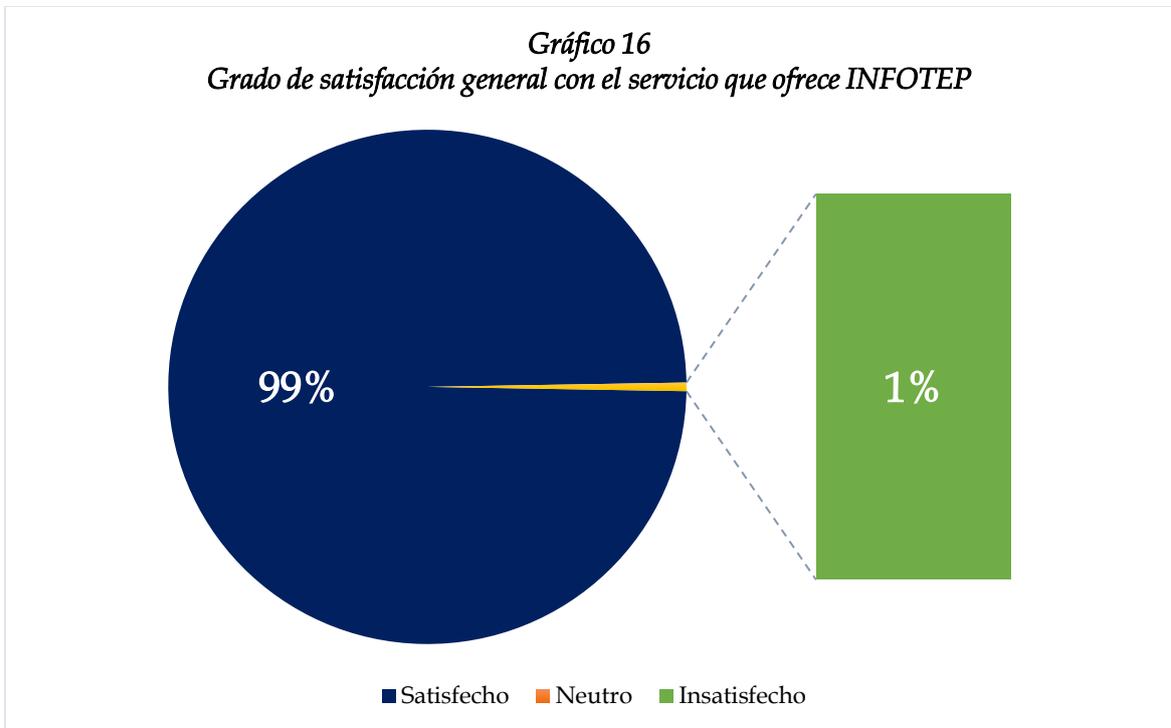
**Fuente:** Cuadro 23 del anexo.

**Base:** 186.

**NC/NR:** 20.



**Fuente:** Cuadro 24 del anexo.  
**Base:** 186.  
**NC/NR:** 20.



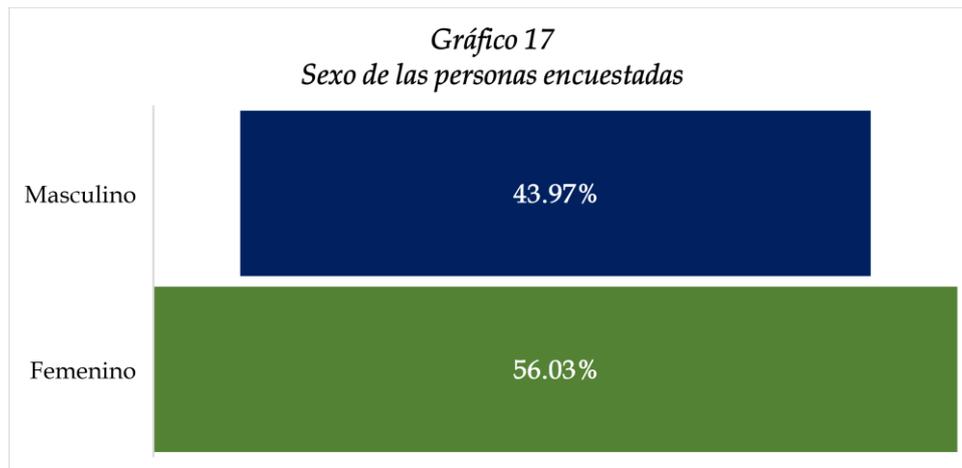
**Fuente:** Cuadro 25 del anexo.  
**Base:** 186.  
**NC/NR:** 20.

## 3.2 Resultados en los Participantes

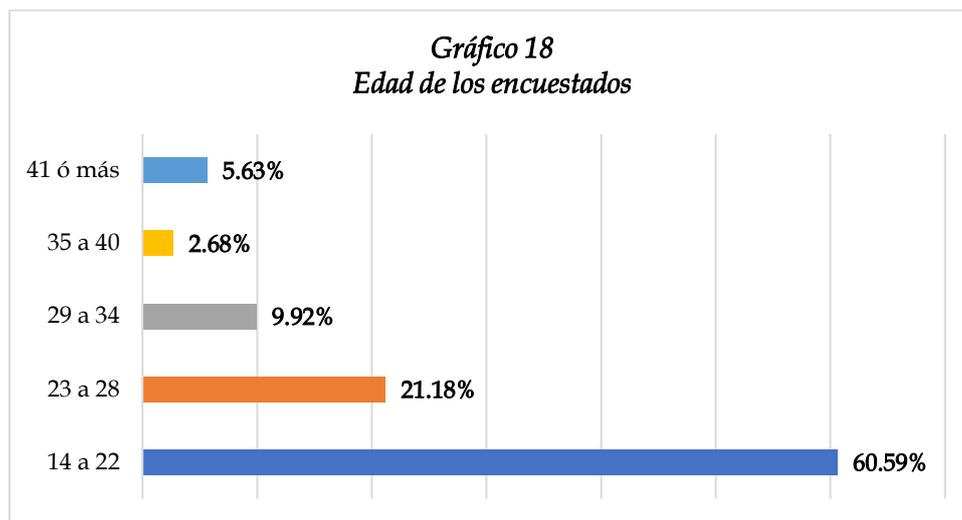


### 3.2.1 Perfil de los participantes

Para la sección de los participantes se planificó encuestar 373 personas, 150 de la Regional Central, 95 de la Regional Sur, 80 de la Norte y 48 en la Este. Obteniendo como resultado el 100% del retorno de la muestra. El 56.03% de los encuestado es de sexo femenino y el 43.97% masculino. El 91.69% está entre 14 y 34 años.



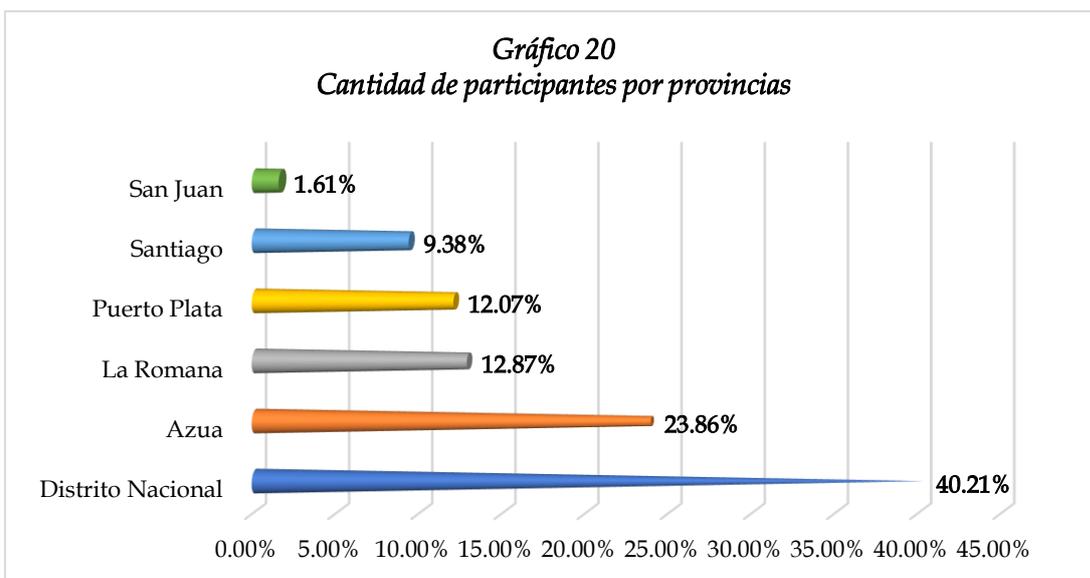
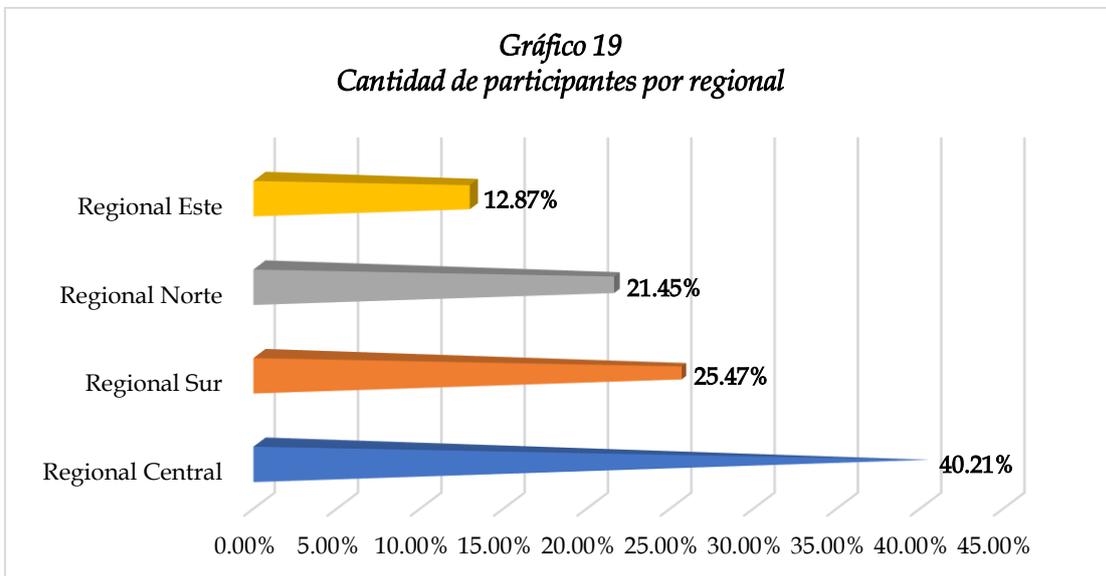
**Fuente:** Cuadro 26 del anexo.  
**Base:** 373.



**Fuente:** Cuadro 27 del anexo.  
**Base:** 373.

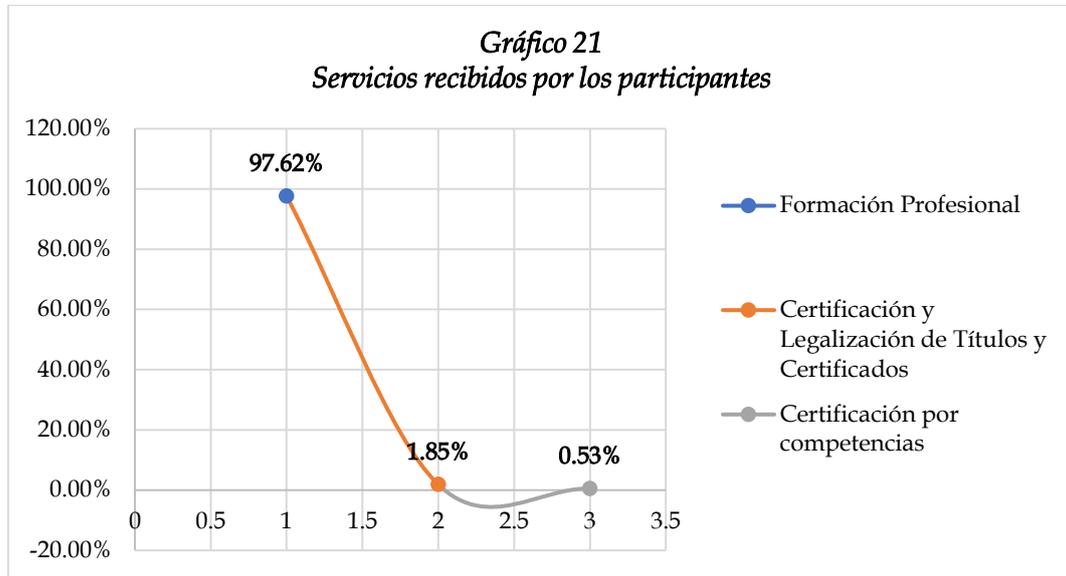
La mayor cantidad de encuestas se realizó en la provincia del Distrito Nacional con un 40.21%, constituyendo el total muestral asignado a la Regional Central, en ese mismo orden, la segunda provincia de mayor proporción es Azua con un 23.86% que junto a San Juan con el 1.61% de los resultados, conforman la Regional Sur con el 25.47% de los resultados por regional.

La tercera provincia en cantidad de consultados es la Romana con un 12.87%, siendo este el 100% de lo programado para esa regional. Por último, están las Provincias Puerto Plata y Santiago con 12.07% y 9.38% respectivamente, para el 21.45% que corresponden a los resultados aportados por regional Norte.



**Fuente:** Cuadros 28 y 29 del anexo.  
**Base:** 373.

Los servicios obtenidos por los participantes son Formación Profesional con la mayor cantidad de caso, un 97.62%, Certificación y legalización de Títulos y Certificados con el 1.85% de los resultados y Certificación por competencia con el 0.53%



**Fuente:** Cuadro 30 del anexo.  
**Base:** 373.  
Respuestas múltiples

### 3.2.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Participantes

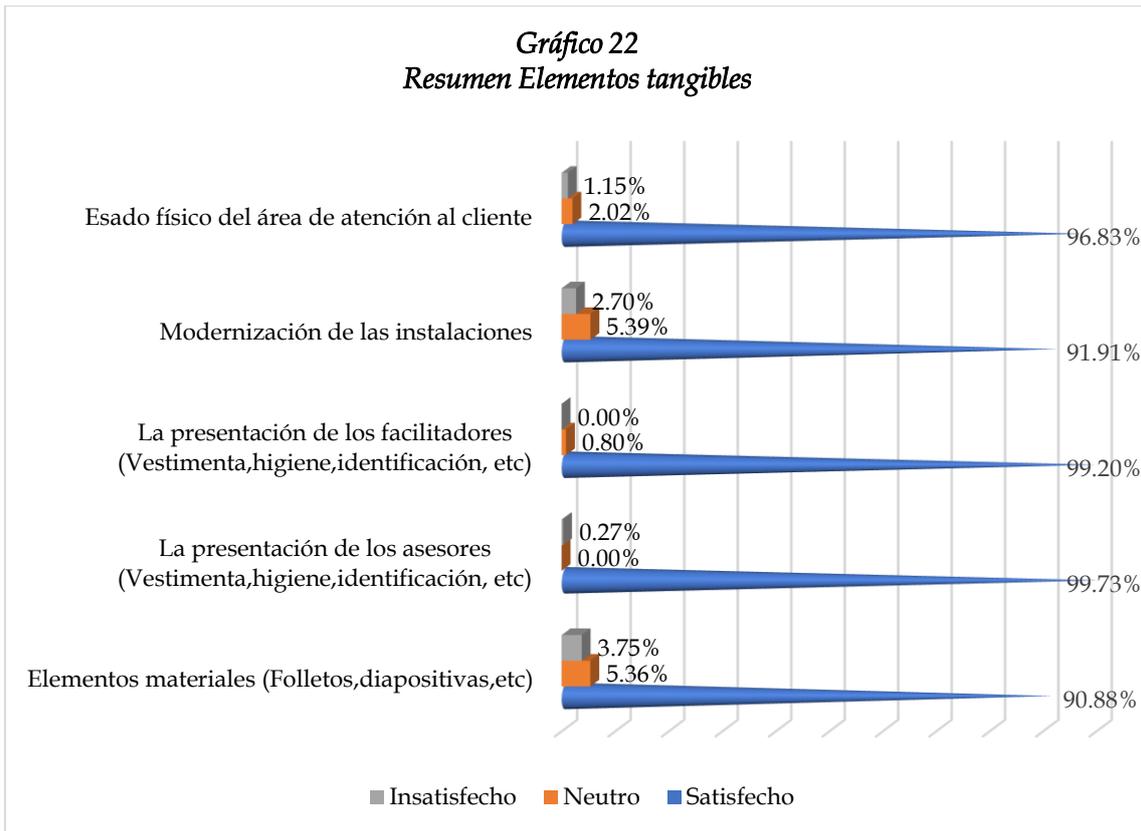
#### 3.2.2.1 Elementos tangibles

*Cuadro 8  
Resumen Elementos tangibles*

<i>Opciones</i>	<b>Satisfecho</b>		<b>Neutro</b>		<b>Insatisfecho</b>		<b>Total</b>	
	<i>Cant.</i>	<i>%</i>	<i>Cant.</i>	<i>%</i>	<i>Cant.</i>	<i>%</i>	<i>Cant.</i>	<i>%</i>
<i>Elementos materiales (Folletos, diapositivas, etc.)</i>	339	90.88%	20	5.36%	14	3.75%	373	100.00%
<i>La presentación de los asesores (Vestimenta, higiene, identificación, etc.)</i>	369	99.73%	0	0.00%	1	0.27%	370	100.00%
<i>La presentación de los facilitadores (Vestimenta, higiene, identificación, etc.)</i>	370	99.20%	3	0.80%	0	0.00%	373	100.00%
<i>Modernización de las instalaciones</i>	341	91.91%	20	5.39%	10	2.70%	371	100.00%
<i>Estado físico del área de atención al cliente</i>	336	96.83%	7	2.02%	4	1.15%	347	100.00%
<i>Promedio</i>		95.71%		2.71%		1.57%		100.00%

**Fuente:** Datos suministrados por participantes consultados, agosto 2021.

Los participantes tienen una satisfacción respecto a los elementos tangibles por encima del 90.00%, destacando los componentes correspondientes a la presentación física de los asesores y los facilitadores, los cuales alcanzaron un 99.73% y un 99.20% respectivamente, siendo estos los más elevados de este renglón. El estado físico del área de atención al cliente alcanzó un 96.83%, y con menor valoración quedaron la modernización de las instalaciones 91.91% y los elementos materiales con 90.88%.



**Fuente:** Cuadro 8.

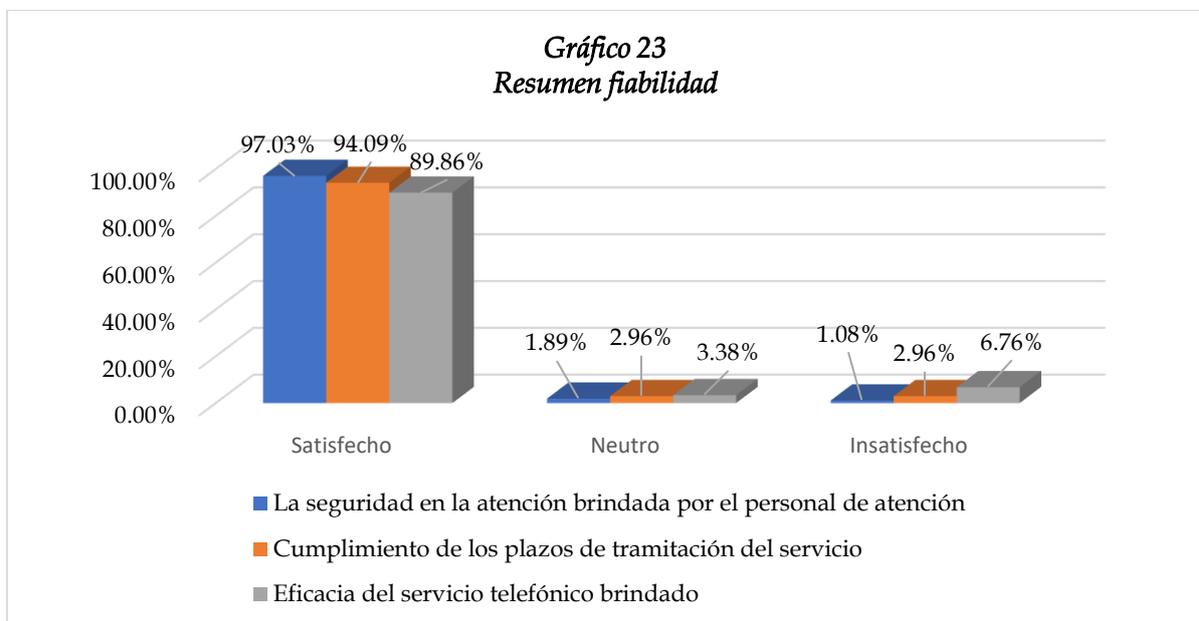
### 3.2.2.2 Fiabilidad

Cuadro 9  
Resumen fiabilidad

Opciones	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de atención	359	97.03%	7	1.89%	4	1.08%	370	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	350	94.09%	11	2.96%	11	2.96%	372	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado	266	89.86%	10	3.38%	20	6.76%	296	100.00%
Promedio		93.66%		2.74%		3.60%		100.00%

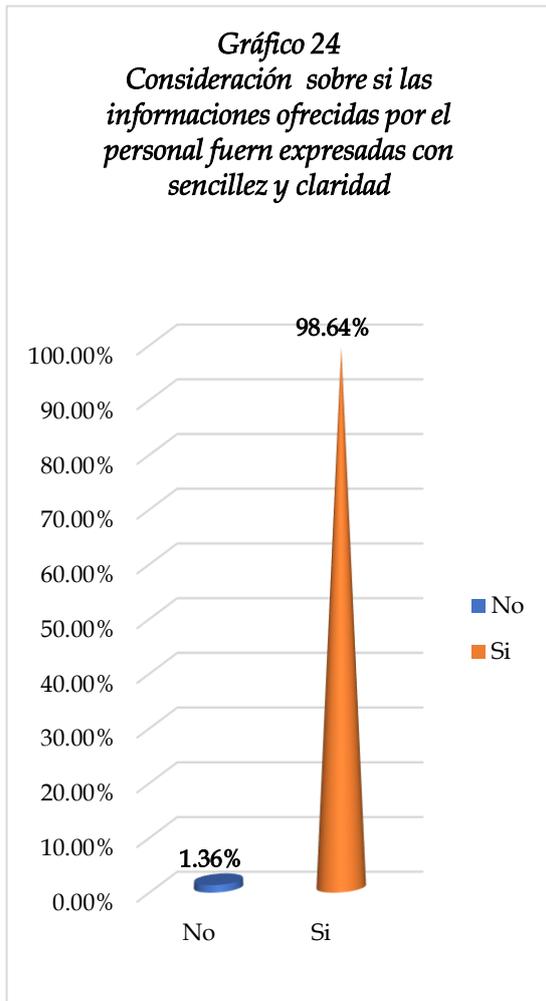
Fuente: Datos suministrados por participantes consultados, agosto 2021.

La satisfacción de la fiabilidad en promedio es de 93.66%, siendo, la seguridad en la atención brindada por el personal de atención, el punto mejor valorado con un 97.03%, sin embargo, el tópico con menor valoración ha sido la eficacia del servicio telefónico brindado por debajo de 90 puntos porcentuales.

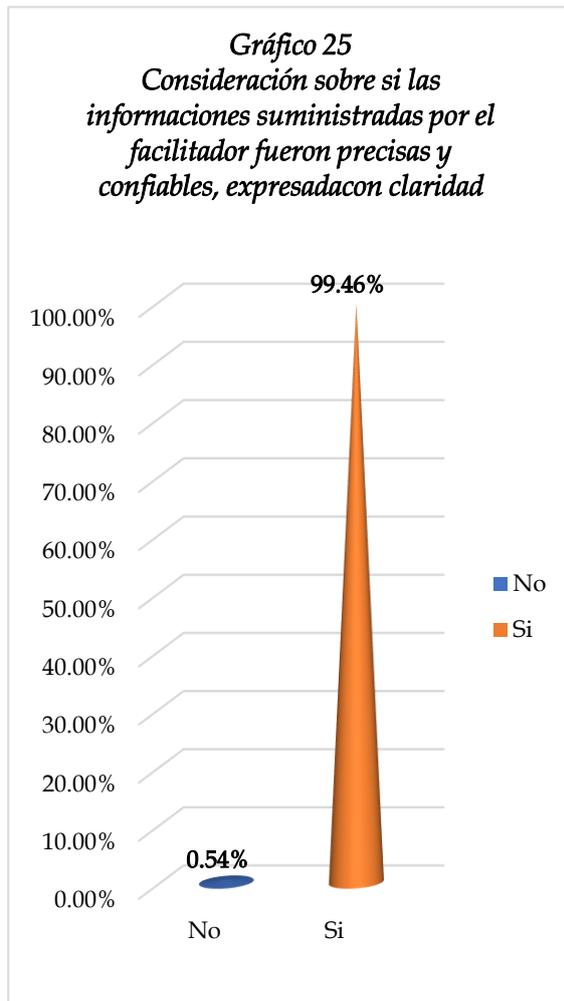


Fuente: Cuadro 9.

El 98.64% de los encuestados considera que las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad, asimismo, un 99.46% entienden que las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas y confiables, y expresada con claridad.



**Fuente:** Cuadro 32 del anexo.  
**Base:** 367.  
**NC/NR:** 6.



**Fuente:** Cuadro 33 del anexo.  
**Base:** 373.

### 3.2.2.3 Capacidad de respuesta

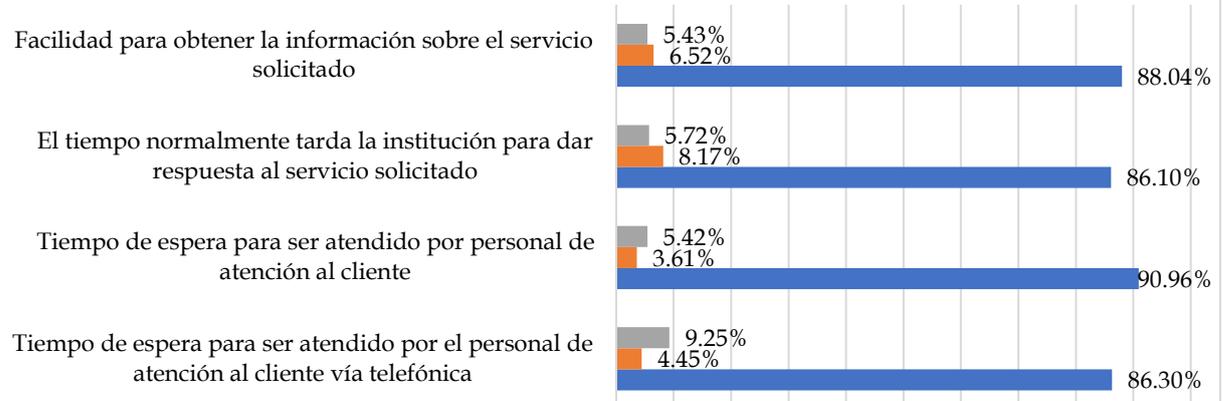
Cuadro 10  
Resumen capacidad de respuesta

Opciones	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica	252	86.30%	13	4.45%	27	9.25%	292	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por personal de atención al cliente	302	90.96%	12	3.61%	18	5.42%	332	100.00%
El tiempo normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	316	86.10%	30	8.17%	21	5.72%	367	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado	324	88.04%	24	6.52%	20	5.43%	368	100.00%
Promedio		87.85%		5.69%		6.46%		100.00%

Fuente: Datos suministrados por participantes consultados, agosto 2021.

En lo concerniente a la capacidad de respuestas todos los indicadores están por encima de un 86.00%, obteniendo los mayores niveles de satisfacción, primero el indicador *tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente* con 90.96% y segundo *la facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado* con un 88.04%.

Gráfico 26  
Resumen capacidad de respuesta



Fuente: Cuadro 10.

■ Insatisfecho ■ Neutro ■ Satisfecho

### 3.2.2.4 Accesibilidad

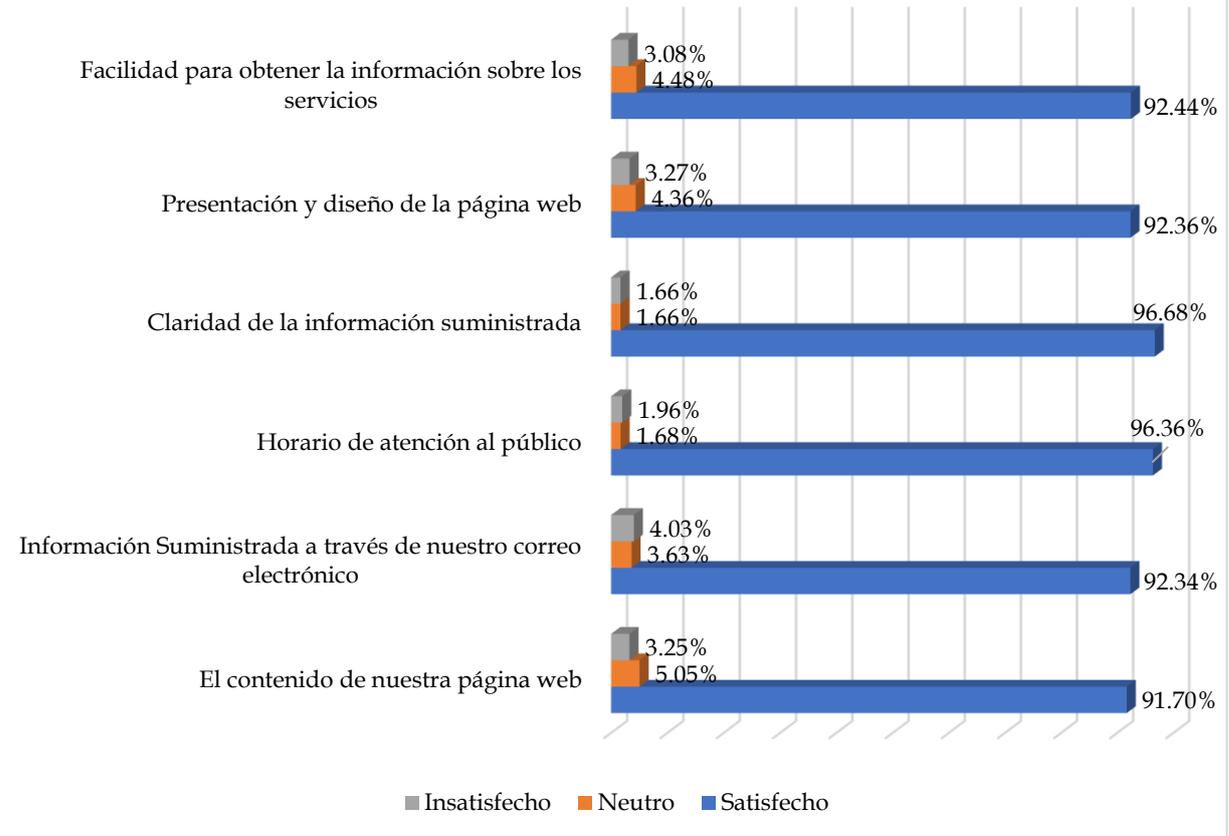
*Cuadro 11  
Resumen accesibilidad*

<i>Opciones</i>	<b>Satisfecho</b>		<b>Neutro</b>		<b>Insatisfecho</b>		<b>Total</b>	
	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>
<i>El contenido de nuestra página web</i>	254	91.70%	14	5.05%	9	3.25%	277	100.00%
<i>Información Suministrada a través de nuestro correo electrónico</i>	229	92.34%	9	3.63%	10	4.03%	248	100.00%
<i>El horario de atención al público</i>	344	96.36%	6	1.68%	7	1.96%	357	100.00%
<i>Claridad de la información suministrada</i>	349	96.68%	6	1.66%	6	1.66%	361	100.00%
<i>Presentación y diseño de la página web</i>	254	92.36%	12	4.36%	9	3.27%	275	100.00%
<i>Facilidad para obtener la información sobre los servicios</i>	330	92.44%	16	4.48%	11	3.08%	357	100.00%
<i>Promedio</i>		93.65%		3.48%		2.88%		100.00%

**Fuente:** Datos suministrados por participantes consultados, agosto 2021.

Los participantes que evaluaron los servicios de la institución, otorgaron calificación positiva al elemento accesibilidad por encima de un 90.00%. Concentrando la mayor puntuación en los ítems *Claridad de la información suministrada* y *Horario de atención al público* con 96.68% y 96.36%. los tópicos *Información Suministrada a través de nuestro correo electrónico*, *Presentación y diseño de la página web* y *Facilidad para obtener la información sobre los servicios* oscilan sobre 92.00%, asimismo, el elemento relacionado al contenido de nuestra página web tiene una satisfacción de un 91.70%.

**Gráfico 27**  
*Resumen accesibilidad*



*Fuente:* Cuadro 11.

### 3.2.2.5 Amabilidad y profesionalidad

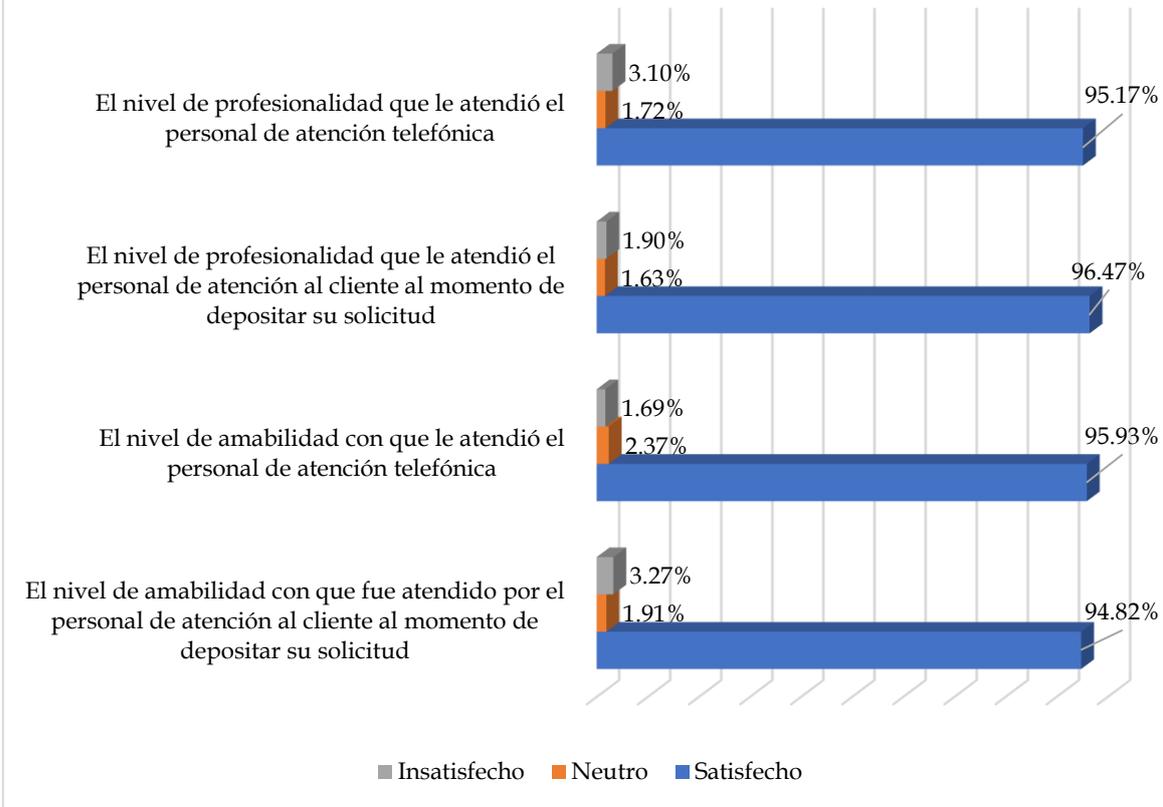
*Cuadro 12  
Resumen amabilidad y profesionalidad*

<i>Opciones</i>	<b>Satisfecho</b>		<b>Neutro</b>		<b>Insatisfecho</b>		<b>Total</b>	
	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>
<i>El nivel de amabilidad con que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud</i>	348	94.82%	7	1.91%	12	3.27%	367	100.00%
<i>El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica</i>	283	95.93%	7	2.37%	5	1.69%	295	100.00%
<i>El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud</i>	355	96.47%	6	1.63%	7	1.90%	368	100.00%
<i>El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica</i>	276	95.17%	5	1.72%	9	3.10%	290	100.00%
<i>Promedio</i>		95.60%		1.91%		2.49%		100.00%

**Fuente:** Datos suministrados por participantes consultados, agosto 2021.

La evaluación de los elementos que componen *la amabilidad y profesionalidad* de las personas que brindan el servicio, han sido valorados de manera positiva, ya que, la satisfacción de los clientes en cada ítem está por encima de los 94 puntos. El tópico con mejor valuación es *el nivel de profesionalidad con que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud* con un 96.47% y la menor calificación la obtuvo *el nivel de amabilidad con que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud* con 94.82%.

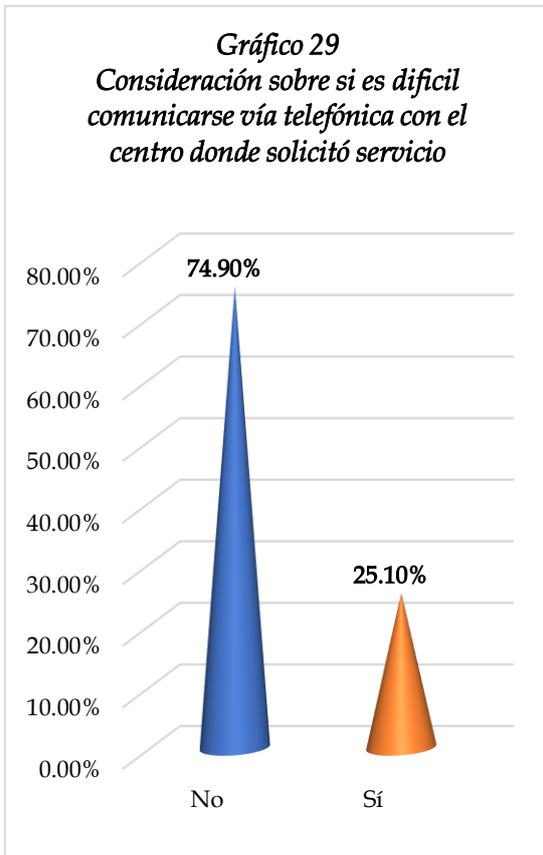
**Gráfico 28**  
*Resumen amabilidad y profesionalidad*



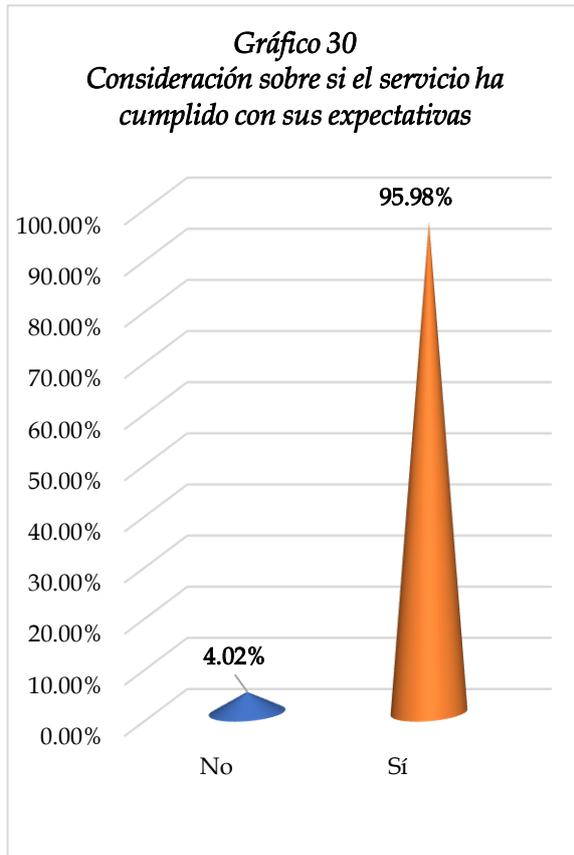
*Fuente:* Cuadro 12.

Al 74.90% de los participantes no le resultó difícil comunicarse vía telefónica con los centros donde solicitaron los servicios. Aproximadamente un 96% de los encuestados expresó que los servicios cumplieron con sus expectativas y un 95% que los servicios se adecuaron a sus necesidades.

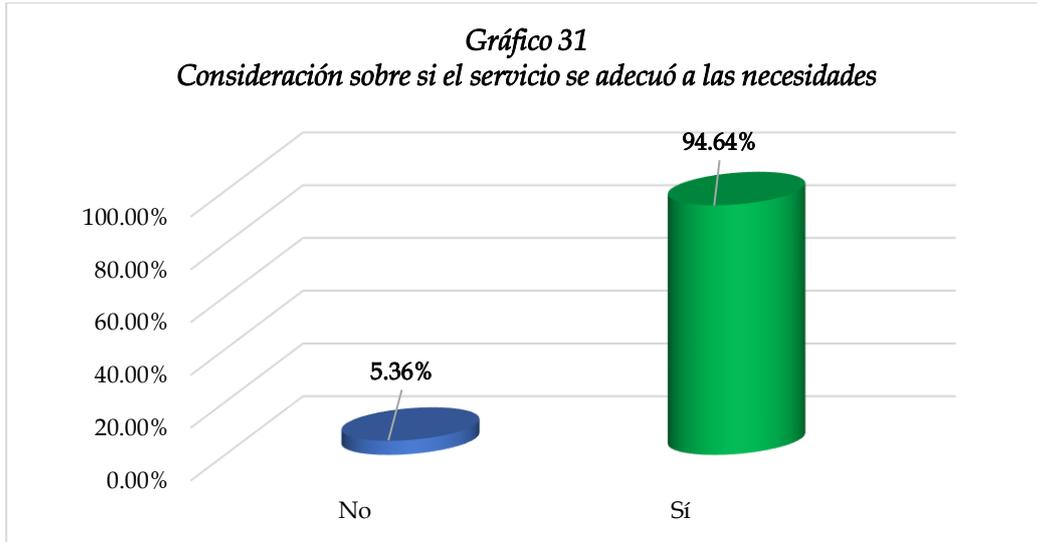
En lo que respecta a la valoración en general de los servicios recibidos, el 99% de los clientes se siente satisfecho.



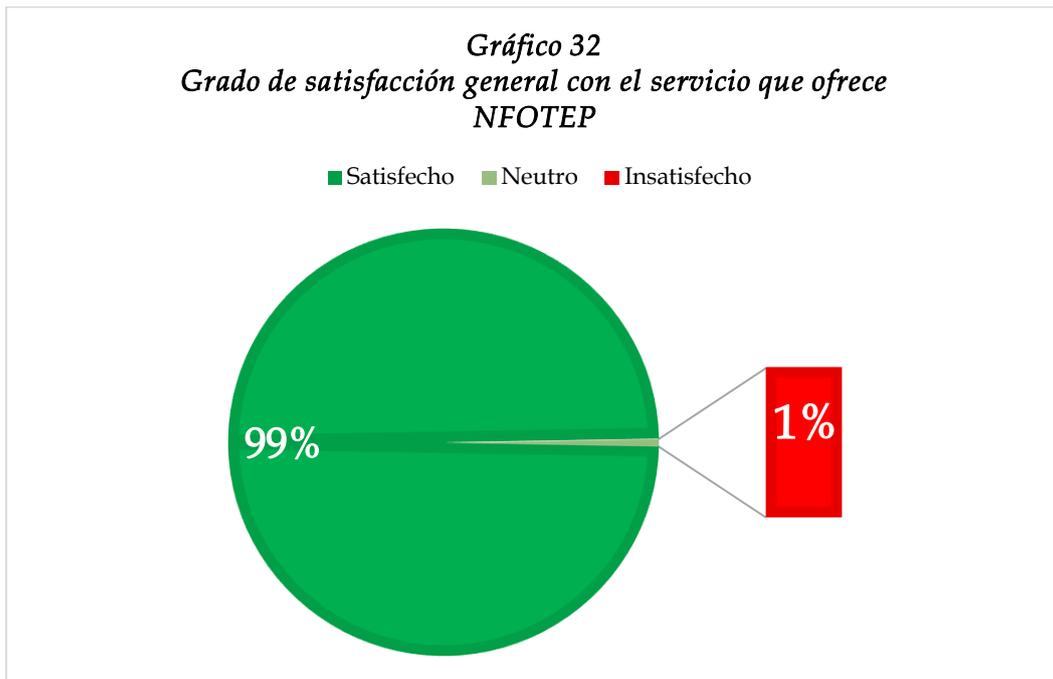
**Fuente:** Cuadro 34 del anexo.  
**Base:** 263.  
**NC/NR:** 110.



**Fuente:** Cuadro 35 del anexo.  
**Base:** 373.



**Fuente:** Cuadro 36 del anexo.  
**Base:** 373.



**Fuente:** Cuadro 37 del anexo.  
**Base:** 371.  
**NC/NR:** 2.

## Conclusiones

Los elementos que componen los atributos de calidad evaluados por los clientes externos, obtuvieron una excelente valoración, lo que muestra que el INFOTEP satisface los requerimientos de los grupos de interés externos, brindándoles servicios de calidad ajustado a sus necesidades. **Es tanto así que en promedio la satisfacción general está valorada en un 99%.**

De los servicios que se ofrecieron a las empresas se observa que el más solicitado es el de capacitación puntual (79.84%), quedando los demás con valores por debajo de un 14%. Programas como asesoría y asistencia técnica, servicio de intermediación laboral, programa de certificación por competencia laboral y validación ocupacional en total solo suman un 20.16%.

En las organizaciones la satisfacción con la presentación de los facilitadores y asesores es positiva, obteniendo una valoración por encima de un 98%. La seguridad en la atención brindada por el asesor y el cumplimiento de los plazos de tramitación de los servicios es más de un 98%. Un elemento que debe ser objeto de revisión es el elemento correspondiente a la atención telefónica, ya que las empresas están satisfechas en un 89%, y solo un 71.30% considera fácil comunicarse vía telefónica con los lugares donde imparten los servicios del INFOTEP.

A los elementos relativos a la capacidad de respuesta, las empresas le dieron buena valoración con nota porcentual mayor de 96. En la accesibilidad la moda es 97% al igual que en la amabilidad y profesionalidad. Un aspecto importante es que, para los directivos de empresas, en más de un 96% los servicios ofrecidos cumplieron con sus expectativas y se adecuaron a sus necesidades.

En los participantes la valoración es consonante con la obtenida en las empresas, es así como en la presentación de los facilitadores y asesores la satisfacción obtuvo una valoración alrededor de un 99%. Siendo el aspecto menor valorado del ítem elementos tangible, los elementos materiales con un 90.88%. Asimismo,

se encontró una valoración menor a un 90% en la eficacia del servicio telefónico brindado.

En lo concerniente a la capacidad de respuesta solo el tópico *tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica* está por encima de un 90%, los puntos que conforman el ítem *amabilidad y responsabilidad* están por encima del 94%. Importante mencionar que el 74.90% considera le resultó difícil comunicarse vía telefónica.

### Cuadro 13 Satisfacción general de los ejecutivos y participantes consultados

Empresas	Participantes	Satisfacción promedio
• 99%	• 99%	• 99%

**Fuente:** Datos suministrados por ejecutivos y participantes consultados, agosto 2021.

## Recomendaciones

La satisfacción de los clientes externos para determinar los atributos de calidad ha arrojado muchas informaciones que apuntan al excelente trabajo que está haciendo INFOTEP como institución de formación técnico profesional, no obstante, esto no indica que la misma deba quedarse estática y no seguir implementando mejora en sus procesos. En este contenido se proponen algunas recomendaciones relacionadas con los aspectos que obtuvieron menor valoración o que no son muy demandados por las empresas u organizaciones y los participantes.

- a) Promocionar a las empresas los servicios de Asesoría y asistencia técnica, programa de certificación por competencia laboral y servicios de intermediación laboral, para incrementar la implementación de los mismos.
- b) Promocionar a la población general los servicios de validación ocupacional, Certificación y legalización de títulos y certificados; Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificación y títulos; y Certificación por competencias, para incrementar su implementación.
- c) Revisar y mejorar los procesos de atención telefónica para los clientes externos.
- d) Revisar la capacidad de respuesta en el trámite de los servicios ofrecidos a los participantes.
- e) Realizar revisión constante de los procesos del INFOTEP, para continuar con la mejora en la prestación de los servicios.

## Bibliografía

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

# 4. ANEXOS

## CUADROS EMPRESAS

Cuadro 14  
Cantidad de empresas consultadas por Dirección Regional

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Regional Norte	123	59.71%
Regional Central	48	23.30%
Regional Sur	20	9.71%
Regional Este	15	7.28%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:** 206.

Cuadro 15  
Cargo de los directivos encuestados

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Encargado(a)	69	33.50%
Gerente y/o Administrador(a)	62	30.10%
Coordinador(a)	16	7.77%
Propietario(a)	11	5.34%
Asistente Administrativa	11	5.34%
Director(a)	9	4.37%
Asiste de Recursos Humanos	5	2.43%
Subgerente	5	2.43%
Contador	4	1.94%
Analista de capacitación	3	1.46%
Analista de recursos humanos	2	0.97%
Apoyo legal	1	0.49%
Asistente del director	1	0.49%
Asistente del Gerente	1	0.49%
Auxiliar administrativo	1	0.49%
Auxiliar de Contabilidad	1	0.49%
Auxiliar de Recursos Humanos	1	0.49%
Gestora de procesos	1	0.49%
Secretaria Académica	1	0.49%
Vicepresidenta	1	0.49%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:** 206.

**Cuadro 16**  
Localización geográfica de las empresas consultadas

Provincia	Cantidad	Porcentaje
Santiago de los caballeros	63	30.58%
Distrito Nacional	31	15.05%
Santo Domingo	15	7.28%
Valverde	14	6.80%
La Vega	10	4.85%
Samaná	8	3.88%
Duarte	6	2.91%
La Altagracia	6	2.91%
Españolat	5	2.43%
María Trinidad Sánchez	5	2.43%
Peravia	5	2.43%
Azua	4	1.94%
Barahona	4	1.94%
La Romana	4	1.94%
Monseñor Nouel	4	1.94%
Sánchez Ramírez	4	1.94%
San José de Ocoa	3	1.46%
San Juan de la Maguana	3	1.46%
San Pedro de Macorís	3	1.46%
Hato Mayor	2	0.97%
San Cristóbal	2	0.97%
Santiago Rodríguez	2	0.97%
Bahoruco	1	0.49%
Dajabón	1	0.49%
Puerto Plata	1	0.49%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.  
**Base:** 206.

**Cuadro 17**  
Distribución de empresas por sector económico

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Servicio	99	48.06%
Comercio	44	21.36%
Industrial	33	16.02%
Turismo	15	7.28%
Agropecuario	11	5.34%
Construcción	4	1.94%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.  
**Base:** 206.

Cuadro 18  
Segmentación de empresas por cantidad de empleados

Opciones	Cantidad	Porcentajes
1 a 10	25	12.14%
11 a 50	74	35.92%
51 a 150	47	22.82%
151 o más	60	29.13%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:** 206.

Cuadro 19  
Servicios obtenidos por los consultados

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Capacitación Puntual	198	79.84%
Asesoría y Asistencia Técnica	34	13.71%
Servicio de Intermediación Laboral	10	4.03%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	5	2.02%
Validación ocupacional	1	0.40%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:** 206.

**Respuestas múltiples**

Cuadro 20  
Consideración sobre si las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad

Opciones	Cantidad	Porcentajes
No	3	1.46%
Si	203	98.54%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:** 206.

**Cuadro 21**  
Consideración sobre si las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas y confiables

Opciones	Cantidad	Porcentajes
No	2	0.99%
Si	201	99.01%
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:** 203.

**NC/NR:** 3

**Cuadro 22**  
Consideración de si es difícil comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó servicio

Opciones	Cantidad	Porcentajes
No	82	71.30%
Sí	33	28.70%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:** 115.

**NC/NR:** 91.

**Cuadro 23**  
Consideración sobre si el servicio ha cumplido con las expectativas

Opciones	Cantidad	Porcentajes
No	6	3.23%
Sí	180	96.77%
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:**186

**NC/NR:** 20.

**Cuadro 24**  
Consideración sobre si el servicio se adecúa a las necesidades

Opciones	Cantidad	Porcentajes
No	6	3.23%
Sí	180	96.77%
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:**186

**NC/NR:** 20.

Cuadro 25

Grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la  
institución-Empresas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	185	99.46%
Neutro	0	0.00%
Insatisfecho	1	0.54%
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.

**Base:**186

**NC/NR:** 20

## CUADROS PARTICIPANTES

Cuadro 26  
Sexo de las personas encuestadas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Masculino	164	43.97%
Femenino	209	56.03%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.

**Base:**373

Cuadro 27  
Edad de los encuestados

Opciones	Cantidad	Porcentaje
14 a 22	226	60.59%
23 a 28	79	21.18%
29 a 34	37	9.92%
35 a 40	10	2.68%
41 ó más	21	5.63%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.

**Base:**373

Cuadro 28  
Cantidad de participantes por provincias

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Distrito Nacional	150	40.21%
Azua	89	23.86%
La Romana	48	12.87%
Puerto Plata	45	12.06%
Santiago	35	9.38%
San Juan	6	1.61%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.

**Base:**373

Cuadro 29  
Cantidad de participantes por Dirección Regional

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Regional Central	150	40.21%
Regional Sur	95	25.47%
Regional Norte	80	21.45%
Regional Este	48	12.87%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.

**Base:**373

Cuadro 30  
Servicios recibidos por los participantes

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Formación Profesional	369	97.62%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	7	1.85%
Certificación por competencias	2	0.53%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.

**Base:**378

**Repuestas múltiples**

Cuadro 31  
Lugar donde se recibió el servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Centro tecnológico del INFOTEP	373	100.00%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes

**Base:**373

Cuadro 32  
Consideración sobre si las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No	5	1.36%
Si	362	98.64%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes

**Base:**373

**NC/NR:** 6

**Cuadro 33**

Consideración sobre si las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas y confiables, expresadas con claridad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No	2	0.54%
Si	371	99.46%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes

**Base:**373

**Cuadro 34**

Consideración sobre si le resultó difícil comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No	197	74.90%
Sí	66	25.10%
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.

**Base:**263

**NC/NR:** 110

**Cuadro 35**

Consideración sobre si el servicio ha cumplido con las expectativas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No	15	4.02%
Sí	358	95.98%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes

**Base:**373

**Cuadro 36**

Consideración sobre si el servicio se adecuó a las necesidades

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No	20	5.36%
Sí	353	94.64%
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.

**Base:**373

Cuadro 37  
Grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución-  
Participantes

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	369	99.46%
Neutro	0	0.00%
Insatisfecho	2	0.54%
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-  
Participantes

**Base:**371

**NC/NR:** 2

## CUESTIONARIOS



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
Departamento de Investigación  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de  
calidad

*Cuestionario dirigido a Empresas*

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

No. Cuest.

1. Nombre de la empresa  
\_\_\_\_\_

2.

Dirección \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_ Sector \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

3. Email  
\_\_\_\_\_

4) Provincia: \_\_\_\_\_

5) Regional: 1) Regional Central 2) Regional Norte 3) Regional Este 4) Regional Sur

6. Cargo 1) Gerente y/o Administrador(a) 2) Propietario(a) 3) Supervisor(a)

4) Encargado(a) 5) Coordinador(a) 6) Director(a) 7)

Otro \_\_\_\_\_

7) Sector económico: 1) Comercio 2) Servicio 3) Agropecuario 4) Industrial

5) Construcción 6) Turismo

8) Cuántos empleados tiene esta empresa: 1) 1 a 10 2) 11 a 50 3) 51 a 150 4) 151 o más

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del encuestador \_\_\_\_\_ Firma del supervisor  
\_\_\_\_\_

### I. DATOS GENERALES:

P1. Tipo de servicio que recibe la empresa u organización.

1) Capacitación Puntual

2) Asesoría y Asistencia Técnica

3) Programa de Certificación por Competencia Laboral.

4) Servicio de Intermediación Laboral.

5) Otro \_\_\_\_\_

**ELEMENTOS TANGIBLES**

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P2 Valore...

P2.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.2 La presentación de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.3 La presentación de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**FIABILIDAD**

P3. Valore

P3.1 La seguridad en la atención brindada por el asesor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P3.3 Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P4 ¿Las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad?

SI	NO

P5 ¿Las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas y confiables, expresadas con claridad?

SI	NO

**CAPACIDAD DE RESPUESTA**
**P6 Valore**

P6.1 Tiempo de espera para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P6.2 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P6.3 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**ACCESIBILIDAD**
**P7 Valore**

P7.1 El contenido de nuestra página web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 Información suministrada a través nuestro correo electrónico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 Claridad de la información suministrada	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	
P7.4 Presentación y diseño de la página web	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P7.5 Facilidad para obtener la información sobre los servicios	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	

**AMABILIDAD Y PROFESIONALIDAD**
**P8 Valore**

P8.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P8.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.3 El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P8.4 El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P8.5 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.6 El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**P9 ¿Le resultó difícil comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio?**  
*(Contestar solo si utilizo esta vía para solicitar)*

SI	NO

**P10 El servicio ha cumplido con sus expectativas**

SI	NO

**P11 El servicio se adecua a sus necesidades**

SI	NO

**P12 Grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
Departamento de Investigación  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad**

*Cuestionario dirigido a Participantes*

**INFORMACIÓN GENERAL**

**No. Cuest.**

--	--	--

1. <b>Sexo:</b> 1) Masculino		2) Femenino		
2. <b>Edad:</b> 1) 14 a 22	2) 23 a 28	3) 29 a 34	4) 35 a 40	5) 41 ó más
3) <b>Provincia:</b> _____				
5) <b>Regional:</b> 1) Regional Central		2) Regional Norte	3) Regional Este	4) Regional Sur
				Fecha: _____

Nombre del encuestador \_\_\_\_\_ Firma del supervisor \_\_\_\_\_

**I. DATOS GENERALES:**

**1. Tipo de servicio que ha recibido usted.**

- a) Formación Profesional
- b) Validación Ocupacional
- c) Certificación y Legalización de Títulos y Certificados
- d) Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos
- e) Certificación por competencias
- f) Otros servicios \_\_\_\_\_

**2. ¿Dónde recibe el servicio de capacitación?**

- 1) Centro tecnológico del INFOTEP (COS)
- 2) Centro Operativo del Sistema

**ELEMENTOS TANGIBLES**

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P2 Valore...

P2.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P2.2 La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P2.3 La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P2.4 Modernización de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P2.5 Estado físico del área de atención al cliente	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A

**FIABILIDAD**

**P3. Valore**

P3.1 La seguridad en la atención brindada por el personal de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P3.3 Eficacia del servicio telefónico brindado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P4 ¿Las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad?

SI	NO

P5 ¿Las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas y confiables, expresadas con claridad?

SI	NO

**CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**P6 Valore**

P6.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.2 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P6.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P4.4 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ACCESIBILIDAD

P7 Valore

P7.1 El contenido de nuestra página web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 Información suministrada a través nuestro correo electrónico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 El horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P7.4 Claridad de la información suministrada	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	
P7.4 Presentación y diseño de la página web	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P7.5 Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	

AMABILIDAD Y PROFESIONALIDAD

P8 Valore

P8.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P8.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P8.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P9 ¿Le resultó difícil comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio?  
(Contestar solo si utilizo esta vía para solicitar)

SI	NO

P10 ¿El servicio ha cumplido con sus expectativas?

SI	NO

P11 ¿El servicio se adecua a sus necesidades?

SI	NO
----	----

--	--

**P12 Grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución.**

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**CRONOGRAMA**


**Dirección de Planificación y Desarrollo**  
Departamento de Investigación

20 de Julio de 2021

**Cronograma de visitas para la aplicación del cuestionario del  
Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2021  
Empresas.  
(1er levantamiento)**

Actividad	Período				
	Lunes 26/07/2021	Martes 27/07/2021	Miércoles 28/07/2021	Jueves 29/07/2021	Viernes 30/07/2021
Recolección de los datos <b>Modalidad Virtual (E-Mail y Telefónica)</b>	Regional Central Regional Norte Regional Este Regional Sur				
Recolección de los datos <b>Modalidad Virtual (E-Mail y Telefónica)</b>	Regional Central Regional Norte Regional Este Regional Sur				
Recolección de los datos <b>Modalidad Virtual (E-Mail y Telefónica)</b>	Regional Central Regional Norte Regional Este Regional Sur				

**Nota:** Se aplicará formulario a las empresas atendidas en el período enero-mayo 2021.



Dirección de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Investigación

19 de Julio de 2021

Cronograma de visitas para la aplicación del cuestionario del  
Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2021.  
Participantes  
(1er levantamiento)

Actividad	Período			
Recolección de los datos	Martes 20/07/2021	Miércoles 21/07/2021	Jueves 22/07/2021	Viernes 23/07/2021
	Regional Central	Regional Sur	Regional Este	Regional Norte

**Nota:** Se aplicará el formulario a los Centros Tecnológicos de cada Dirección Regional y COS con cursos activos.

## FICHA TÉCNICA

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

Ficha técnica Participantes.

	Este compuesto por población demandante de capacitación técnica profesional, durante enero-mayo del corriente año un total de 12,442 <i>Participantes activos en acciones formativas. Centro fijo y COS</i>
<b>Ámbito</b>	<b>Regional Central:</b> Distrito Nacional <b>Regional Norte:</b> Santiago <b>Regional Sur:</b> Azua <b>Regional Este:</b> La Romana
<b>Muestra</b>	<b>Nivel de confianza:</b> 95% <b>Margen de error:</b> 5% <b>Muestra:</b> 373 <b>Distribución de la muestra según Dirección Regional:</b> Central: 150 Sur: 95 Norte: 80 Este: 48
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta personal
<b>Fecha de trabajo</b>	<b>Inicia:</b> 20 julio 2021 <b>Finaliza:</b> 06 agosto 2021
<b>Realización</b>	<b>Aplicación de encuesta:</b> Personal técnico del Departamento de Investigación del INFOTEP. <b>Supervisión:</b> Encargada del Departamento de Investigación del INFOTEP. <b>Procesamiento de los datos:</b> Google Forms, Microsoft Office (Word y Excel)

		Distribución de las encuestas por tipo de centro	
Dirección Regional	Cantidad de encuestas	Centro fijo	COS
Central	150	120 (60 por tanda M-V)	30 Part. (3 COS)
Sur	95	75 (37 y 38 en tanda M y V, respectivamente)	20 Part. (2 COS)
Norte	80	60 (20 por tanda M-V)	20 Part. (2 COS)
Este	48	38 (28 Distribución en tandas M/V)	10 Part. (2 COS)
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>293</b>	<b>80</b>

**Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, 2021.**

**Ficha técnica Empresas.**

<b>Universo</b>	789 empresas atendidas en el periodo enero – abril 2021.
<b>Ámbito</b>	<b>Regional Central:</b> Distrito Nacional <b>Regional Norte:</b> Santiago <b>Regional Sur:</b> Azua <b>Regional Este:</b> La Romana
<b>Muestra</b>	<b>Nivel de confianza:</b> 95% <b>Margen de error:</b> 5% <b>Muestra:</b> 258 <b>Distribución de la muestra según Dirección Regional:</b> Central: 77 Sur: 28 Norte: 128 Este: 25
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta vía correo electrónico y teléfono
<b>Fecha de trabajo</b>	<b>Inicia:</b> 26 de julio <b>Finaliza:</b> 13 agosto
<b>Realización</b>	<b>Aplicación de encuesta:</b> Personal técnico del Departamento de Investigación del INFOTEP. <b>Supervisión:</b> Encargada del Departamento de Investigación del INFOTEP. <b>Procesamiento de los datos:</b> Formulario de Google.