



Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Investigación

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2022.



Santo Domingo, R. D.
Abril, 2022

Índice

Equipo Directivo	3
Equipo Técnico	3
Introducción.....	4
Resumen.....	5
CAPÍTULO 1	7
Delimitación del estudio	7
1.1 Definición del estudio.....	8
1.2 Objetivos de la investigación	8
1.3 Aspectos metodológicos	8
CAPÍTULO 2	11
Antecedentes.....	11
2.1 Antecedentes.....	12
CAPÍTULO 3	13
Presentación y análisis.....	13
de los resultados	13
3.1 Resultados Empresas.....	14
3.1.1 Perfil de la empresa.....	15
3.1.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Empresas	18
3.2 Resultados Participantes	28
3.2.1 Perfil de los participantes	29
3.2.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Participantes.....	31
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	41
Bibliografía.....	42
4. Anexos.....	43
4.1 Cuadro empresas.....	43
4.2 Cuadros participantes.....	53
4.3 Cuestionarios	64
4.4 Ficha técnica.....	71
4.4.1 Empresas	71
4.4.2 Participantes.....	71
4.5 Cronograma.....	72

Equipo Directivo

Rafael Santos Badía

Director General de INFOTEP

Maira Morla

Subdirectora General del INFOTEP

Equipo Técnico

Revisión y aprobación del informe

Ondina Marte

Directora de Planificación y Desarrollo

Yanira Núñez

Sub encargada de Planificación y Desarrollo

Darleni González

Encargada Departamento de Investigación

Técnicos de investigación:

Roberto Bergés

Themis Pérez

Vicente Lara

Amada Herrera, responsable del análisis

Introducción

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), realiza investigaciones de mercado de manera periódica, en las cuales se incluye, el Estudio Satisfacción de los Clientes Externos, para determinar atributos de calidad, año 2022, el cual contempla la opinión de empresas y participantes que reciben servicios de capacitación en las distintas direcciones regionales de la Institución, conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

En el referido estudio se miden distintas dimensiones, citadas a continuación: Los **Elementos tangibles** que abarca todo lo relativo a los materiales usados en los cursos, así como la presentación física del facilitador y el asesor.

También, se evalúa la **Fiabilidad**, en lo concerniente a la seguridad con que se brinda la atención, la eficacia y el cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio.

Otra dimensión verificada es la **Capacidad de respuesta**, correspondiente a la facilidad de obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se atiende a los usuarios.

Asimismo, se mide el nivel de **Accesibilidad** de la institución para brindar informaciones sobre los servicios a los ciudadanos.

Además, se identifica el nivel de **Amabilidad y Profesionalidad** de los colaboradores relacionados directamente con la entrega de los servicios.

Resumen

El Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2022, se realizó con el propósito de conocer la opinión de los clientes externos respecto a los elementos relacionados a la entrega de los productos 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 a los participantes y virtual en las empresas. Se utilizó muestreo probabilístico, donde se determinó como muestra 231 empresas y 374 participantes. El retorno de la muestra de la investigación ha sido un 100% de participantes y un 71% de empresas.

Los resultados arrojaron que, el 96.97% de las empresas encuestadas considera que el servicio que le ofrece el INFOTEP cumple con sus expectativas y se adecua a sus necesidades. Mientras, el 94.92% de los participantes manifiesta que el servicio se adecua a sus necesidades y el 93.58% opina que cumple con sus expectativas.

De igual modo, se destaca que las empresas tuvieron un nivel de satisfacción de satisfacción de 92.73% al promediar las diferentes dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

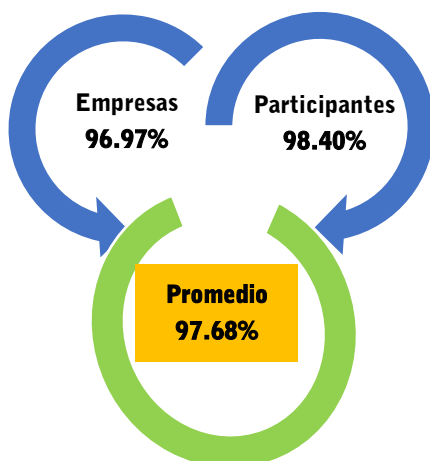
- *Elementos tangibles:* 96.16%
- *Fiabilidad* 93.36%
- *Capacidad de respuesta* 89.70%
- *Accesibilidad* 85.09%
- *Amabilidad* 95.98%
- *Profesionalidad* 96.08%

Mientras, los participantes tuvieron un promedio de satisfacción de 90.03% respecto a cada dimensión, las mismas se desglosan a continuación:

- *Elementos tangibles:* 94.17%
- *Fiabilidad* 90.35%
- *Capacidad de respuesta* 76.89%
- *Accesibilidad* 89.47%
- *Amabilidad* 95.04%
- *Profesionalidad* 94.27%

En la investigación hay una pregunta final que mide el grado de la satisfacción general, el cual en el ámbito empresarial fue de: 96.97%, en tanto que de los participantes fue de: 98.40. Para un promedio de satisfacción de 97.68%, como se muestra en la siguiente ilustración.

Promedio de satisfacción general:



CAPÍTULO 1

Delimitación del estudio

1.1 Definición del estudio

En esta investigación se evaluó la satisfacción de los usuarios externos del INFOTEP, es decir, ejecutivos de empresas y participantes, con las acciones formativas que ofrece la institución en las diferentes direcciones regionales.

1.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general

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

Objetivos específicos

- Evaluar los niveles de satisfacción de los participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP.
- 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 fue mixto combinando aspectos cuantitativos y cualitativos.

Unidad de análisis

Estuvo compuesta por los participantes que asistieron a los cursos iniciados en el mes de febrero del 2022, de las diferentes direcciones regionales del INFOTEP: Metropolitana, Cibao Norte, Este y Sur¹. En el caso de las empresas se tomó en consideración las que recibieron capacitación por el INFOTEP durante el período septiembre-diciembre 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 por correo electrónico.

Tipo de muestreo

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

Muestra

Empresas: 231.

Participantes: 374.

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

Cuadro 1

Distribución de la muestra en las empresas, según dirección regional, año 2022.

Dirección Regional	Universo	Participación porcentual	Muestra
Metropolitana	110	19%	44
Cibao Norte	174	30%	70
Este	83	14%	33
Sur	210	36%	84
Total	577	100%	231

Fuente: Extraído de la base de datos de empresas que recibieron capacitación del INFOTEP durante el período septiembre-diciembre 2021.

Cuadro 2

¹ En la presente investigación se estudia el período (septiembre-diciembre 2021) por lo que no se contemplan las nuevas regionales Cibao Sur y Oriental.

Distribución de la muestra participantes, según dirección regional, año 2022.

Dirección Regional	Cantidad Participantes	Porcentajes	Muestra
Metropolitana	3,905	27%	100
Cibao Norte	7,062	49%	182
Este	2,034	14%	52
Sur	1,539	11%	40
Total	14,540	100%	374

Fuente: Extraído de la base de datos de participantes que recibieron capacitación del INFOTEP durante el período septiembre-diciembre 2021.

1.3 Procesamiento de los datos

Para el levantamiento de los datos en empresas se utilizó la plataforma Google 'forms'. El procesamiento de los datos se realizó en Excel y para el análisis se usó Word.

CAPÍTULO 2

Antecedentes

2.1 Antecedentes

El INFOTEP, a través del Departamento de Investigación, ha realizado varios estudios para medir la satisfacción de los clientes externos para determinar atributos de calidad. A continuación, se destacan el nivel de satisfacción general con los servicios institucionales obtenido en los más recientes:

- En el año 2021, el promedio de satisfacción general fue de: 99.46%
- En el año 2020, el promedio de satisfacción general fue de: 99.66%
- En el año 2019, el promedio de satisfacción general fue de: 98.7%

CAPÍTULO 3

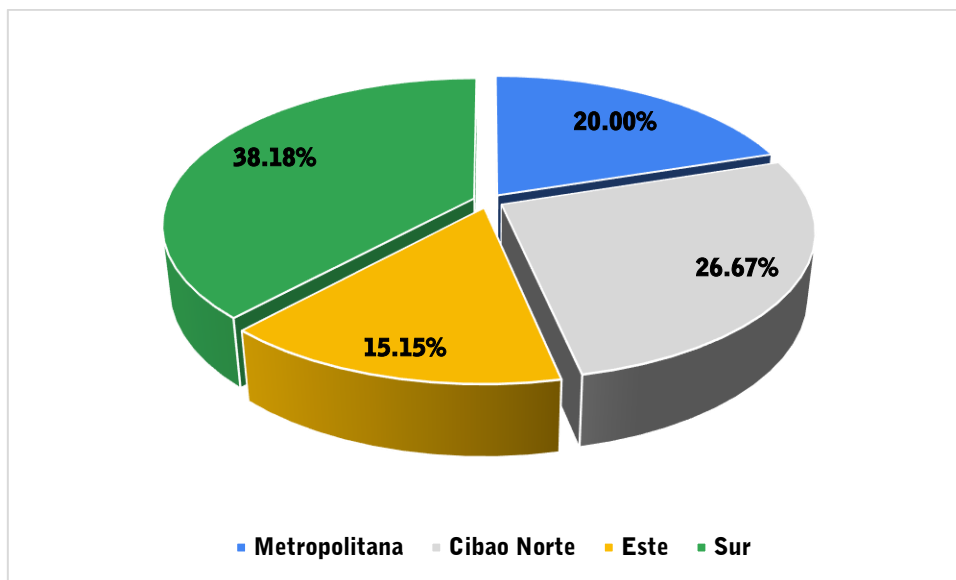
Presentación y análisis de los resultados

3.1 Resultados Empresas



3.1.1 Perfil de la empresa

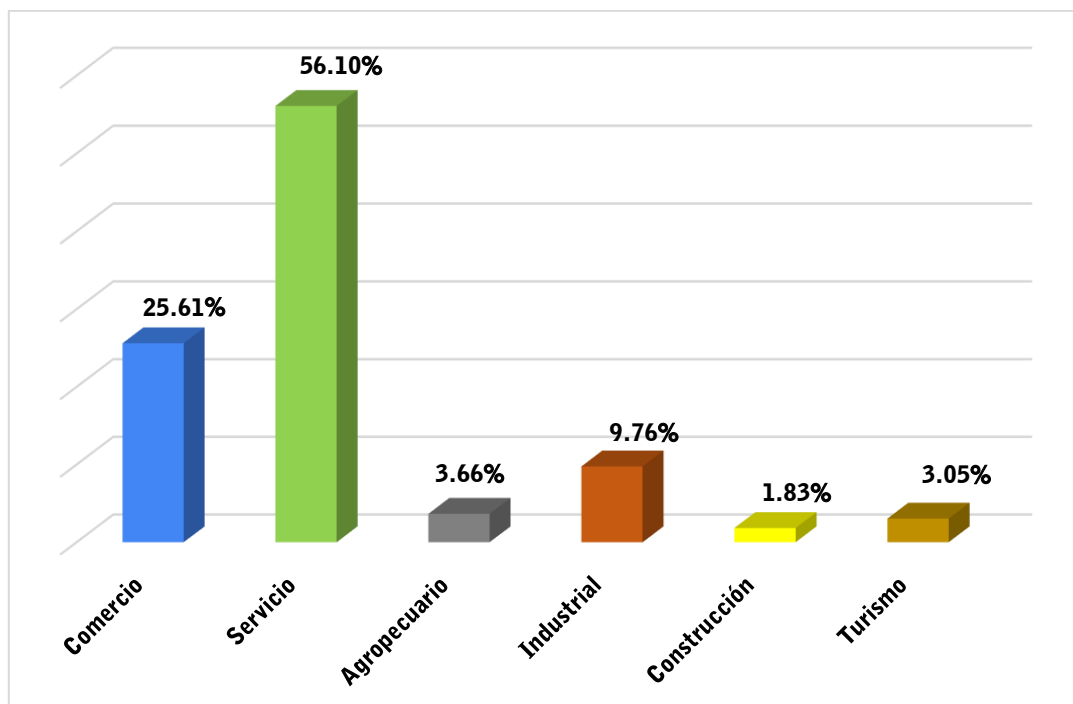
Gráfico 1. Distribución por direcciones regionales



Fuente: Cuadro 1 del anexo. **Base:** 165

Para fines de este estudio fueron encuestadas 165 empresas, de las cuales el 38.18% pertenecen a la Dirección Regional Sur (DRS), el 26.67% a la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN), el 20.00% a la Dirección Regional Metropolitana (DRM) y 15.15% a la Dirección Regional Este (DRE).

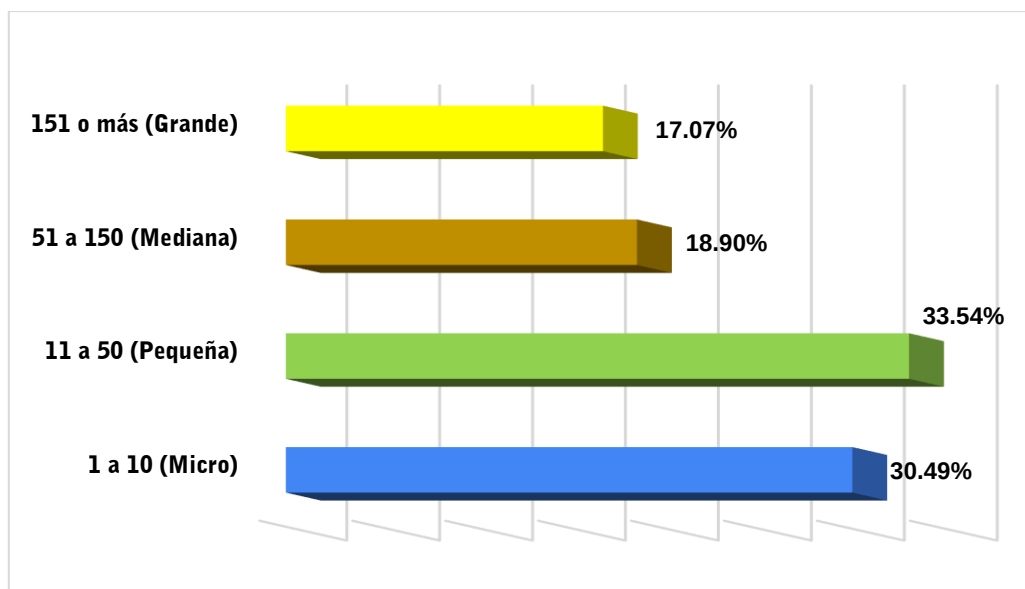
Gráfico 2. Distribución de empresas por sector económico



Fuente: Cuadro 2 del anexo. **Base:** 165

Las empresas entrevistadas pertenecen a los siguientes sectores y/o subsectores: servicio, representado por un 56.10%, comercio con un 25.61% y en menor proporción, industrial, agropecuario, turismo y construcción, como se ilustra en el gráfico anterior.

Gráfico 3. Tamaño de las empresas consultadas

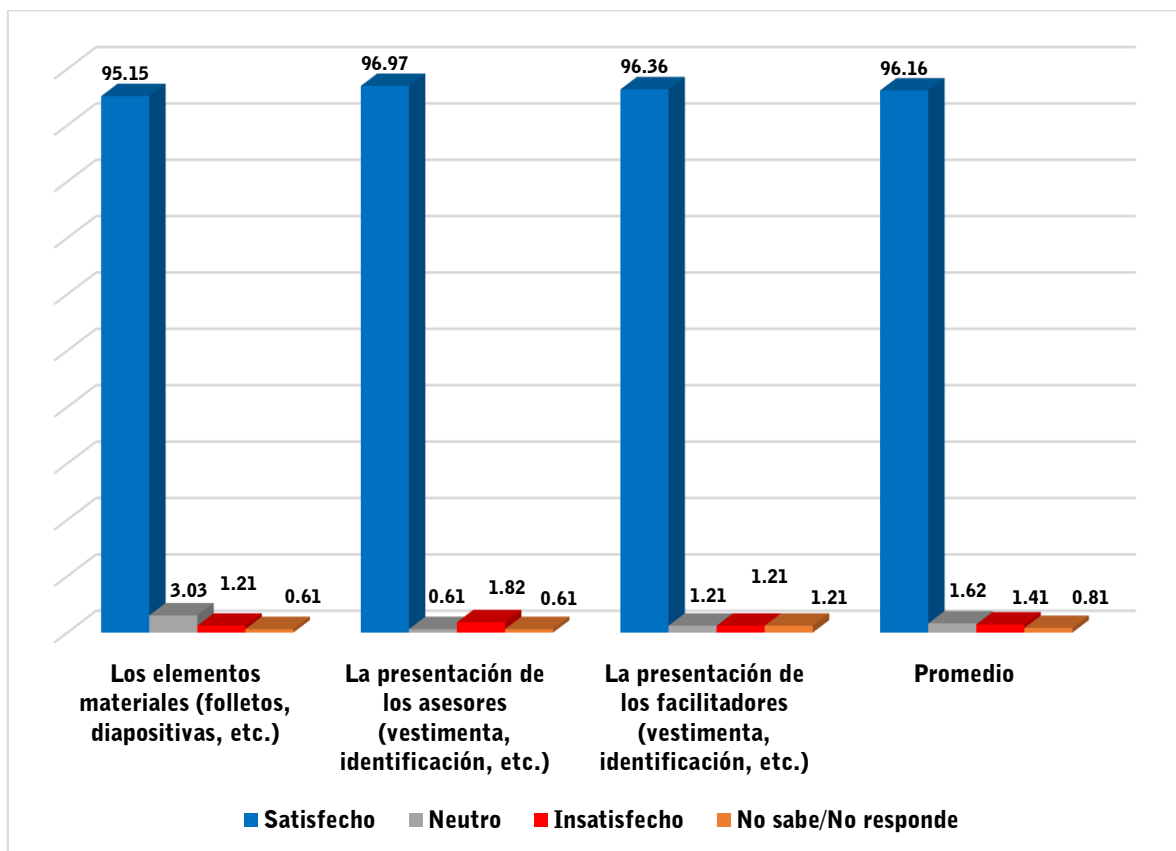


Fuente: Cuadro 3 del anexo. **Base:** 165

En cuanto al tamaño de las organizaciones consultadas, se destaca que el 33.54% fueron pequeñas empresas, el 30.49% micro, el 18.90% medianas y el 17.07% restante fueron grandes.

3.1.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Empresas

Gráfico 4. Elementos tangibles

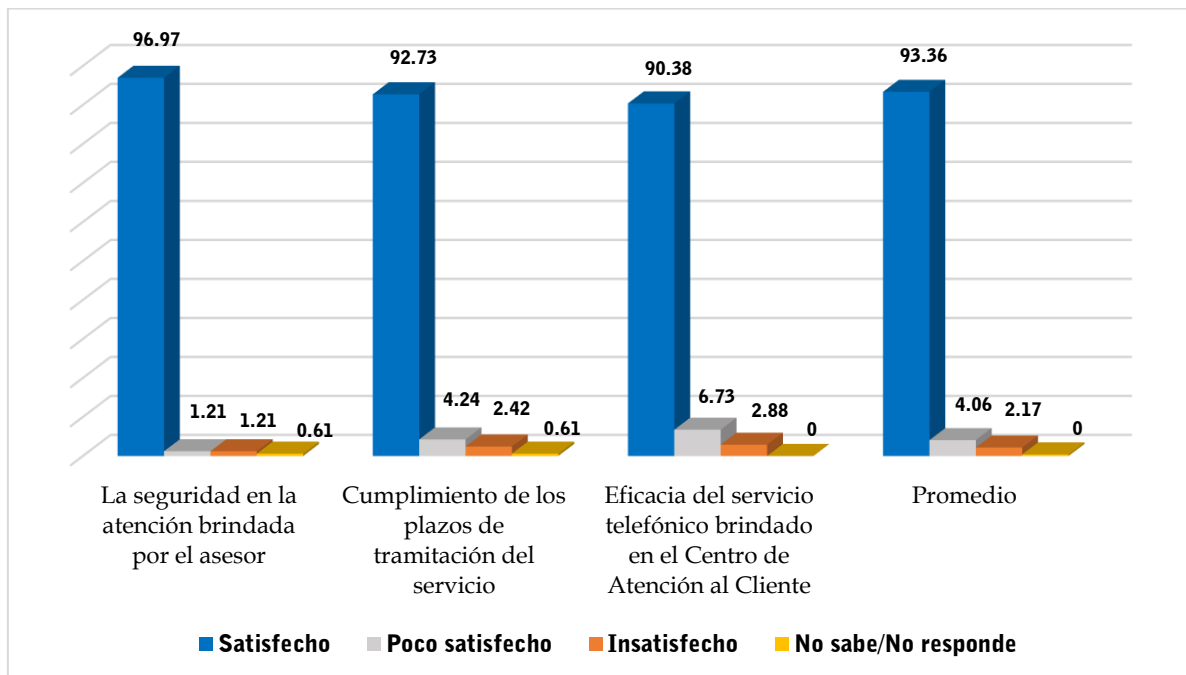


Fuente: Cuadro 4 del anexo.

Al ser cuestionados sobre su satisfacción con los elementos tangibles, los representantes de empresas encuestados, dijeron estar satisfechos con la apariencia física de los asesores y facilitadores, representados por el 96.97% y 96.36%, respectivamente. Además, estuvieron satisfechos en un 95.15% con los elementos materiales, tales como folletos y dispositivos.

El promedio de satisfacción de los empresarios con los elementos tangibles fue de: **96.16%**.

Gráfico 5. Fiabilidad

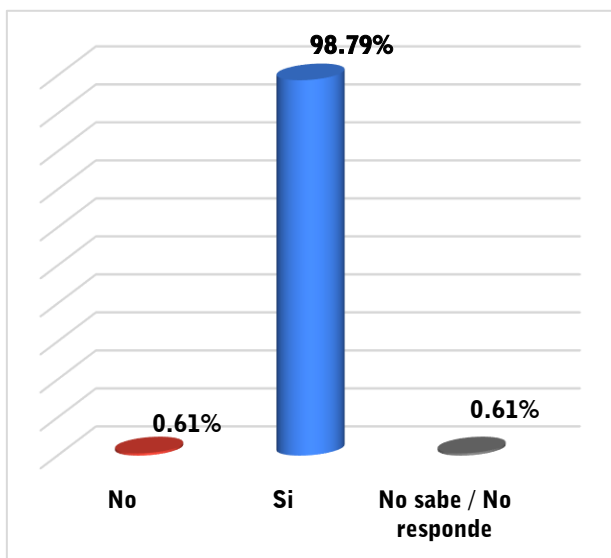


Fuente: Cuadro 5 del anexo.

El 96.97% de los ejecutivos de empresas consultados estuvo satisfecho con la seguridad en la atención brindada por el asesor, el 92.73% manifestó satisfacción con el cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio y el 90.38% dijo estar satisfecho con la eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente.

El promedio de satisfacción con la fiabilidad fue de: **93.36%**.

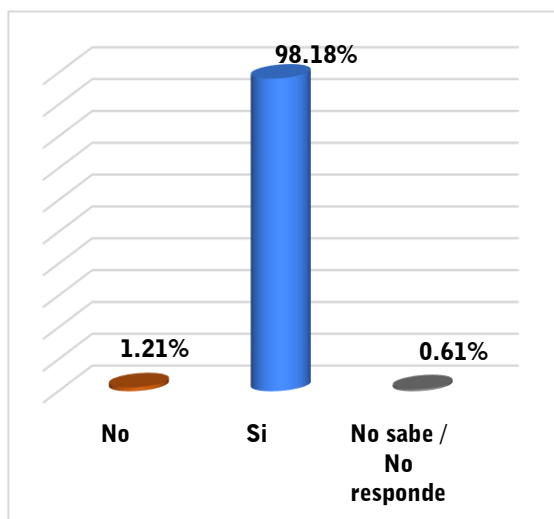
Gráfico 6. Valoración sobre si las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad



El 98.79% de los representantes de empresas se mostraron satisfechos respecto a la sencillez y claridad con que el personal le ofreció las informaciones.

Fuente: Cuadro 6 del anexo.

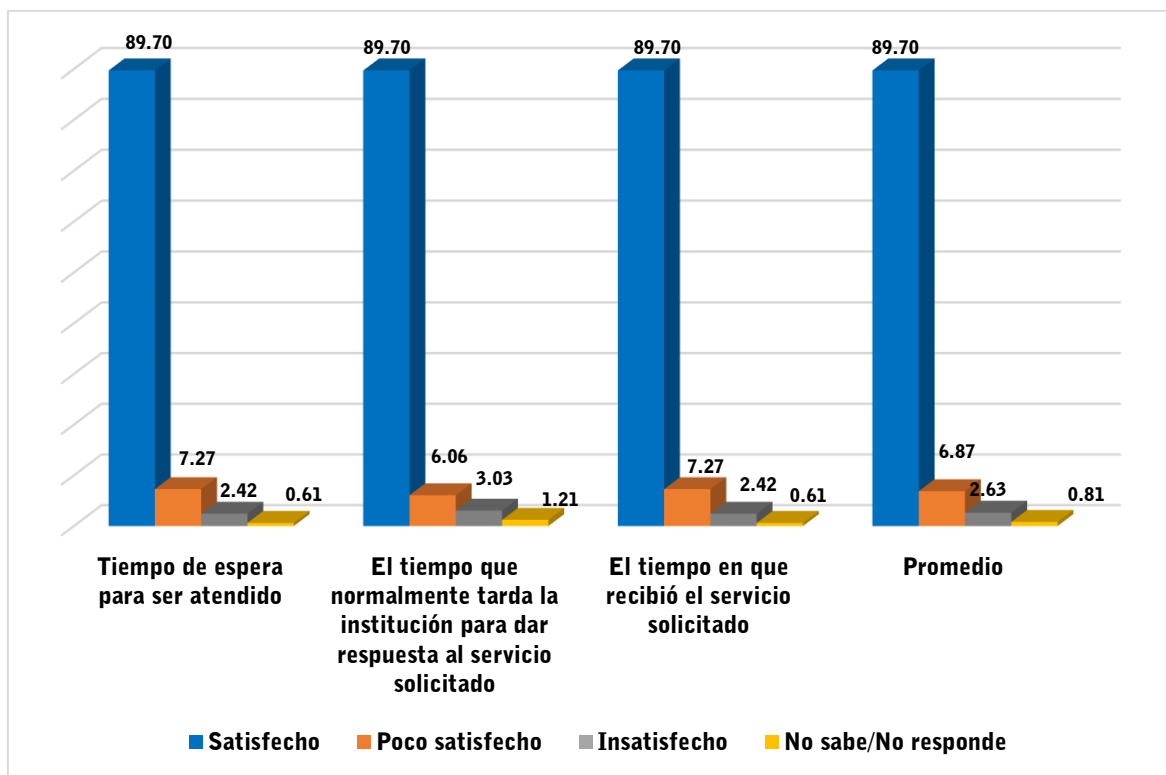
Gráfico 7. Valoración sobre si las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas, confiables y expresadas con claridad



De igual modo, las informaciones ofrecidas por el facilitador fueron bien valoradas, representada por un 98.18% de satisfacción de los empresarios entrevistados.

Fuente: Cuadro 7 del anexo.

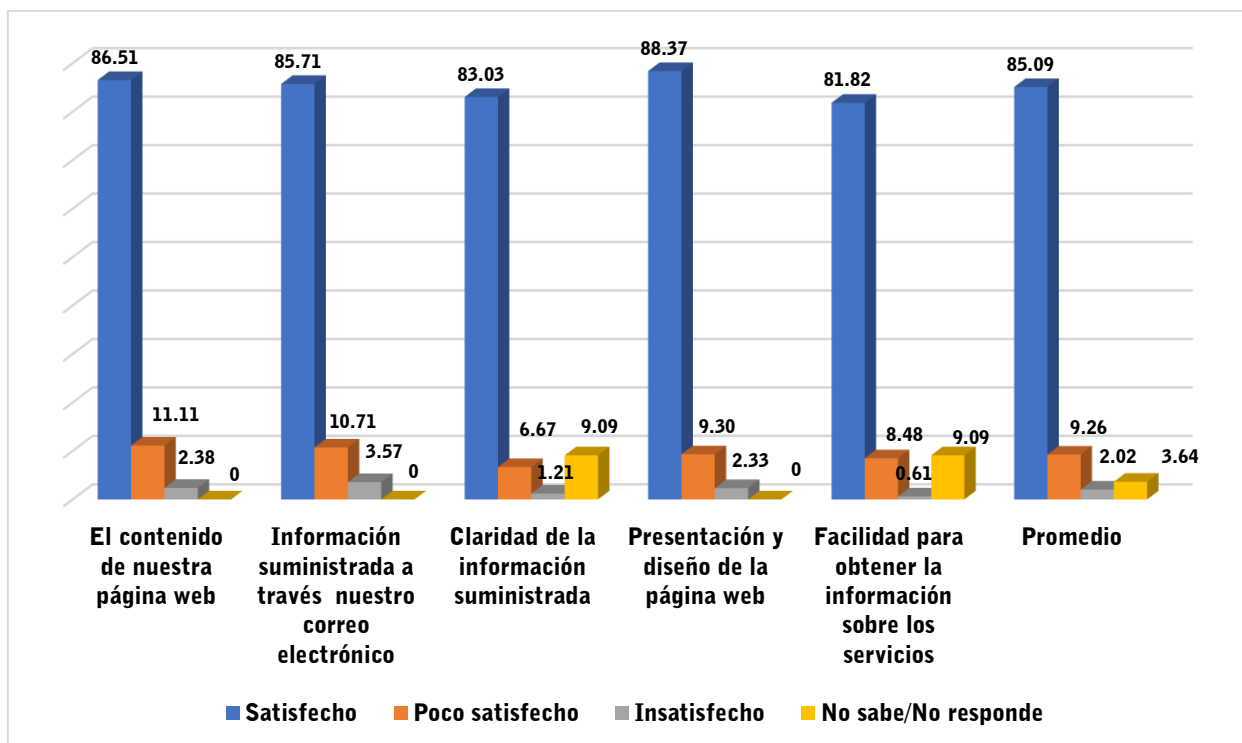
Gráfico 8. Capacidad de respuesta



Fuente: Cuadro 8 del anexo.

Al ser cuestionados por la capacidad de respuesta de la institución los entrevistados estuvieron satisfechos en un 89.70%, en las tres variables medidas en esta dimensión, como se muestra en el gráfico anterior.

El promedio de satisfacción con la capacidad de respuesta fue de: **89.70%**.

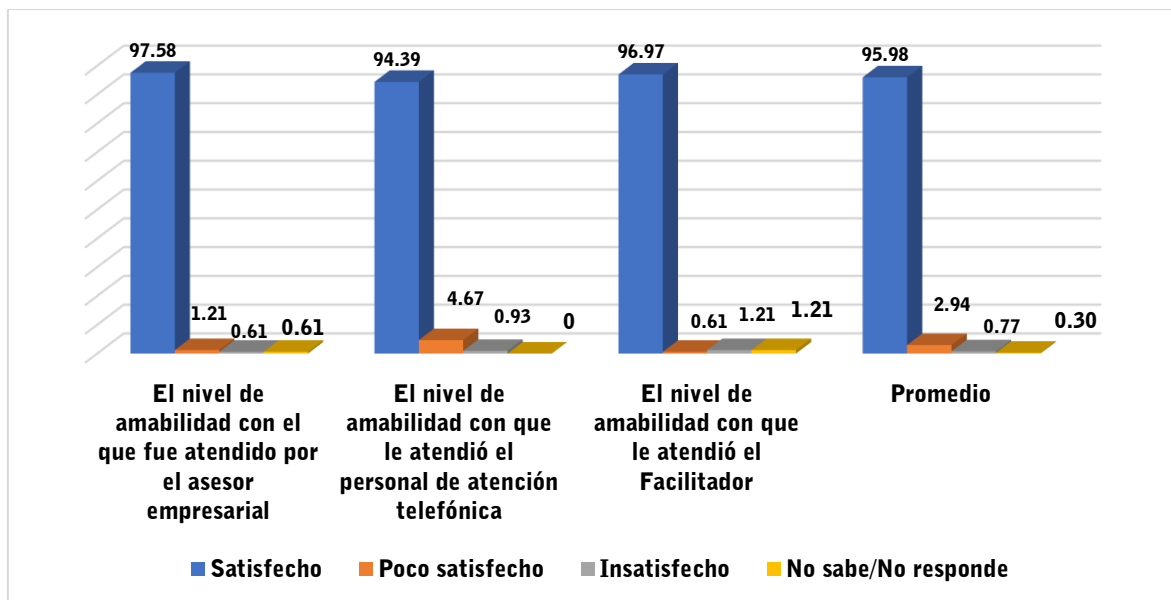
Gráfico 9. Accesibilidad


Fuente: Cuadro 9 del anexo.

Sobre el diseño y el contenido de la página web de la institución, los empresarios consultados estuvieron satisfechos en un 88.37% y 86.51%, respectivamente. Mientras, en lo correspondiente a la información suministrada a través del correo electrónico manifestaron estar satisfechos en un 85.71%, respecto a la claridad de la información suministrada estuvieron satisfechos en un 83.03% y con la facilidad para obtener la información sobre los servicios se mostraron satisfechos en un 81.82%.

El promedio de satisfacción con la accesibilidad fue de **85.09%**.

Gráfico 10. Amabilidad

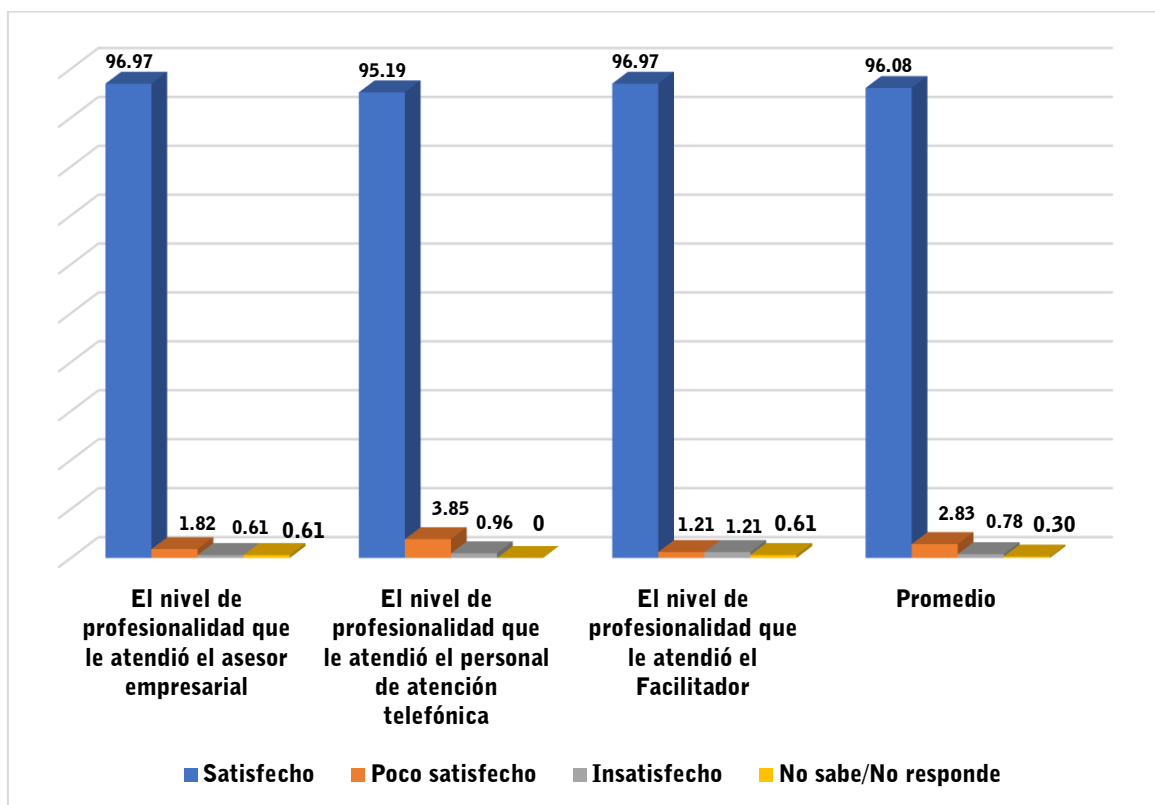


Fuente: Cuadro 10 del anexo

Los encuestados también valoraron positivamente la amabilidad del asesor, del facilitador y del personal de atención telefónica, representado por un 97.58%, un 96.97% y un 94.39%, respectivamente.

El promedio de satisfacción con el nivel de amabilidad fue de **95.98%**.

Gráfico 11. Profesionalidad

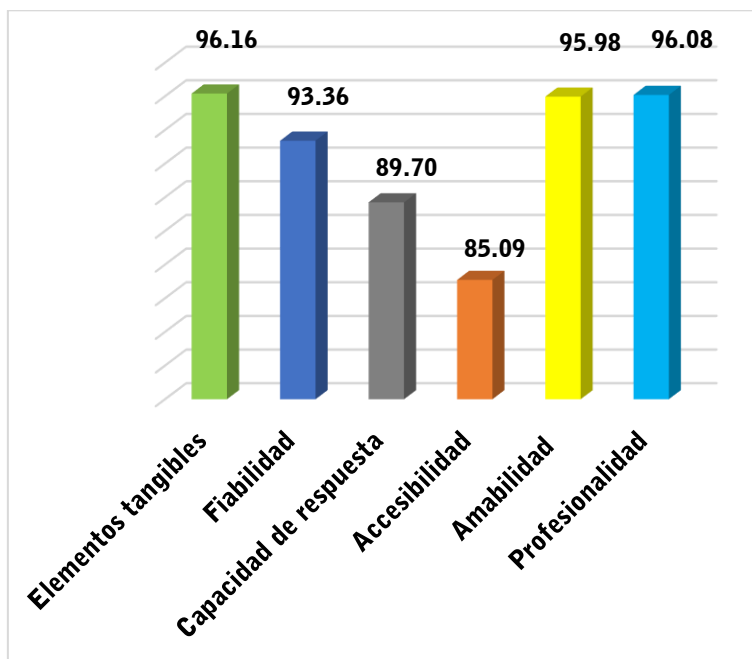


Fuente: Cuadro 11 del anexo.

Los representantes de las empresas consultadas, valoraron por encima de los 95 puntos porcentuales la profesionalidad del asesor, del facilitador y del personal de atención telefónica, tal como se observa en el gráfico anterior.

El promedio de satisfacción con el nivel de profesionalidad fue de **96.08%**.

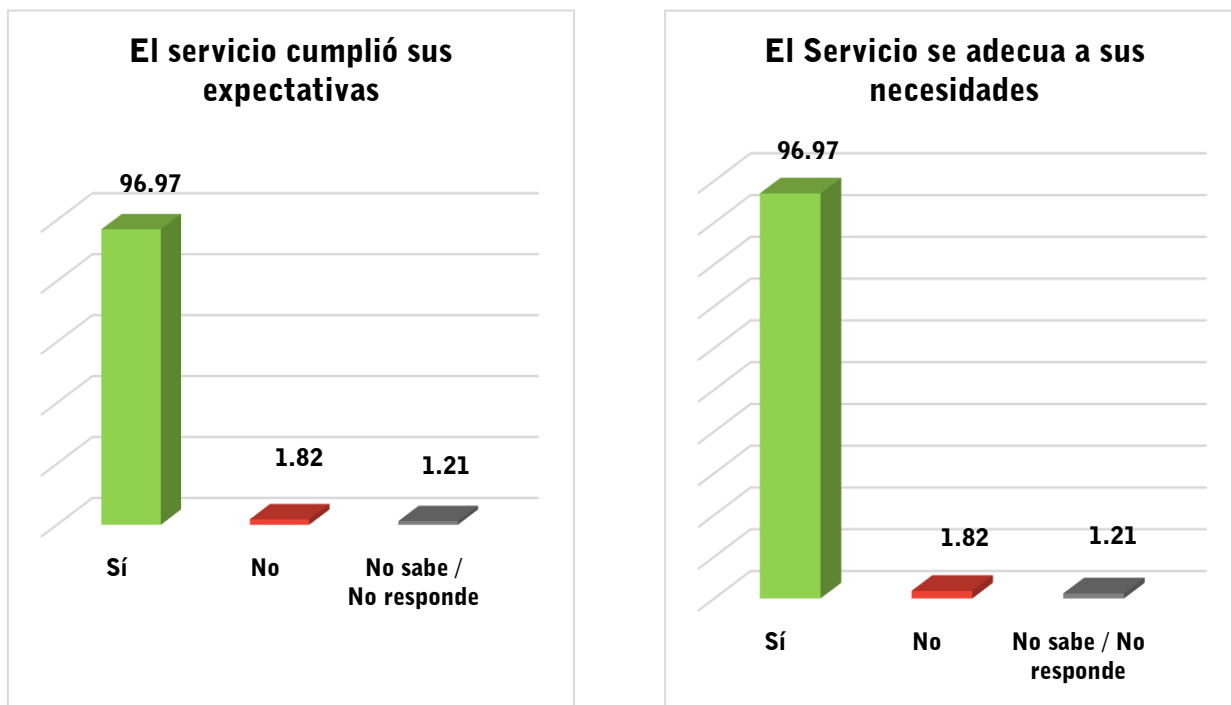
Gráfico 12. Satisfacción promedio por dimensión (empresas)



Fuente: Cuadro 12 del anexo.

Al valorar el nivel de satisfacción de las empresas, el promedio de por dimensión fue de 92.73%.

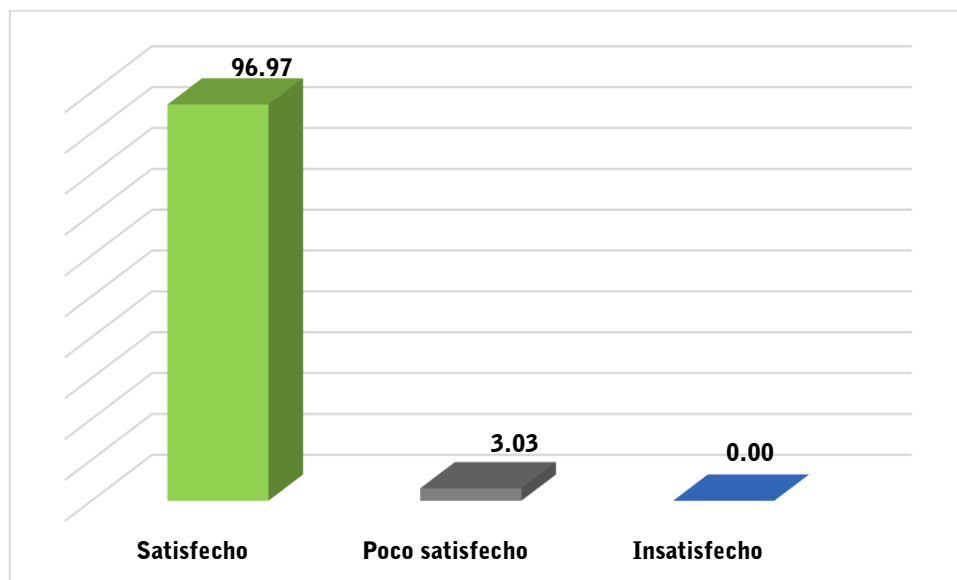
Gráfico 13. Adecuación del servicio, según las expectativas y necesidades de las empresas consultadas



Fuente: Cuadro 14 y 15 del anexo. Base: 165

El 96.97% de las empresas encuestadas considera que el servicio que le ofrece el INFOTEP cumple con sus expectativas y se adecua a sus necesidades.

Gráfico 14. Nivel de satisfacción general de las empresas con los servicios que ofrece la institución



Fuente: Cuadro 16 del anexo. **Base:** 165

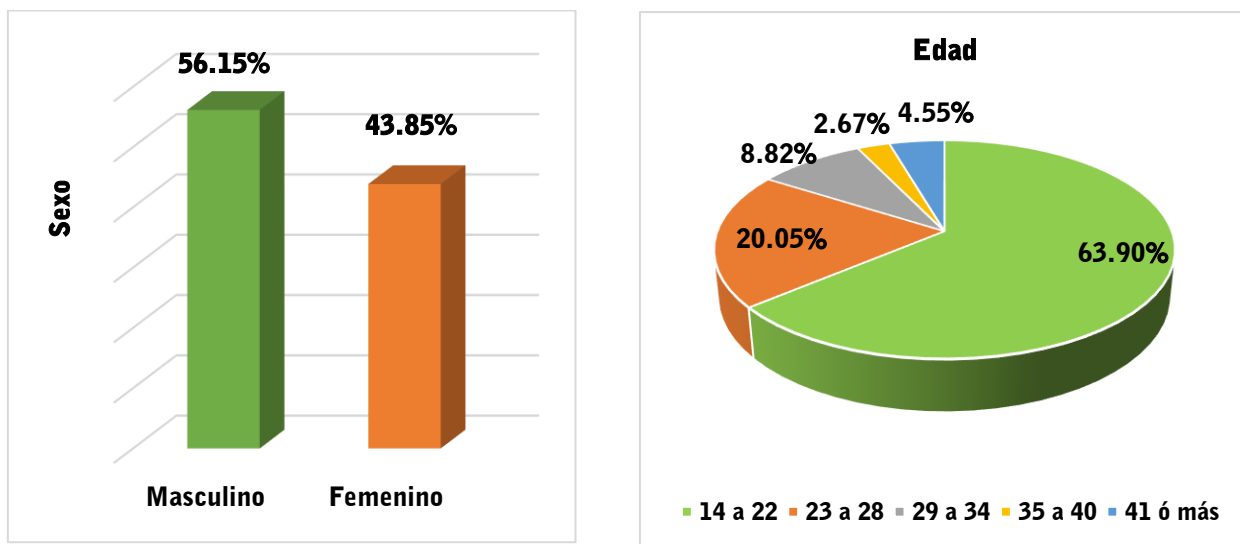
El nivel de satisfacción general de las empresas con los servicios que le ofrece el INFOTEP fue de: 96.97%, como se aprecia en el gráfico anterior.

3.2 Resultados Participantes



3.2.1 Perfil de los participantes

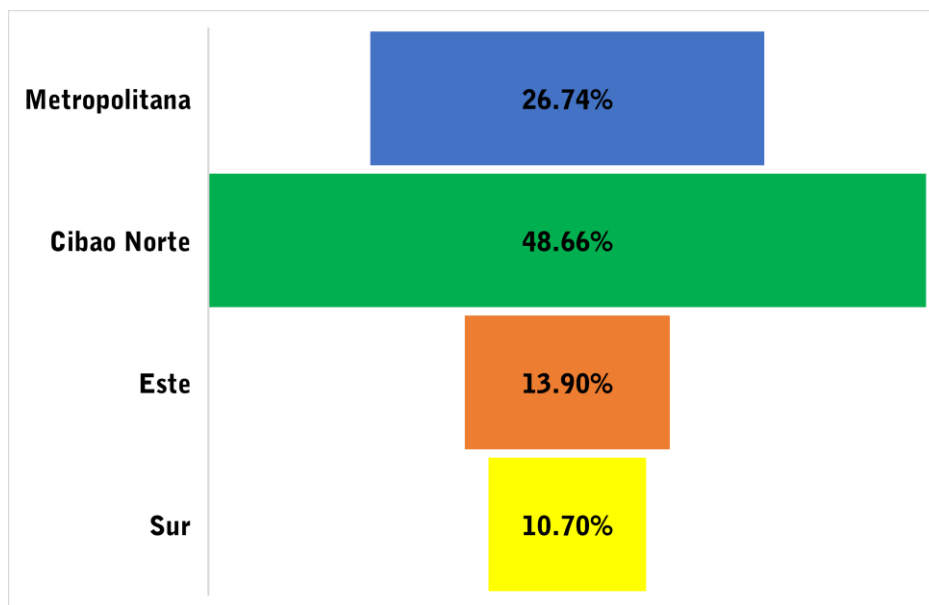
Gráfico 15. Sexo y edad de los participantes encuestados



Fuente: Cuadros 17 y 18 del anexo. Base: 374

De los participantes entrevistados el 56.15% es masculino, mientras que el 43.85% restante es femenino. De los cuales el 83.95% corresponde a población joven con edades entre 14 y 28 años. La representación de otros rangos de edades se ilustra en el gráfico anterior.

Gráfico 16. Distribución por direcciones regionales

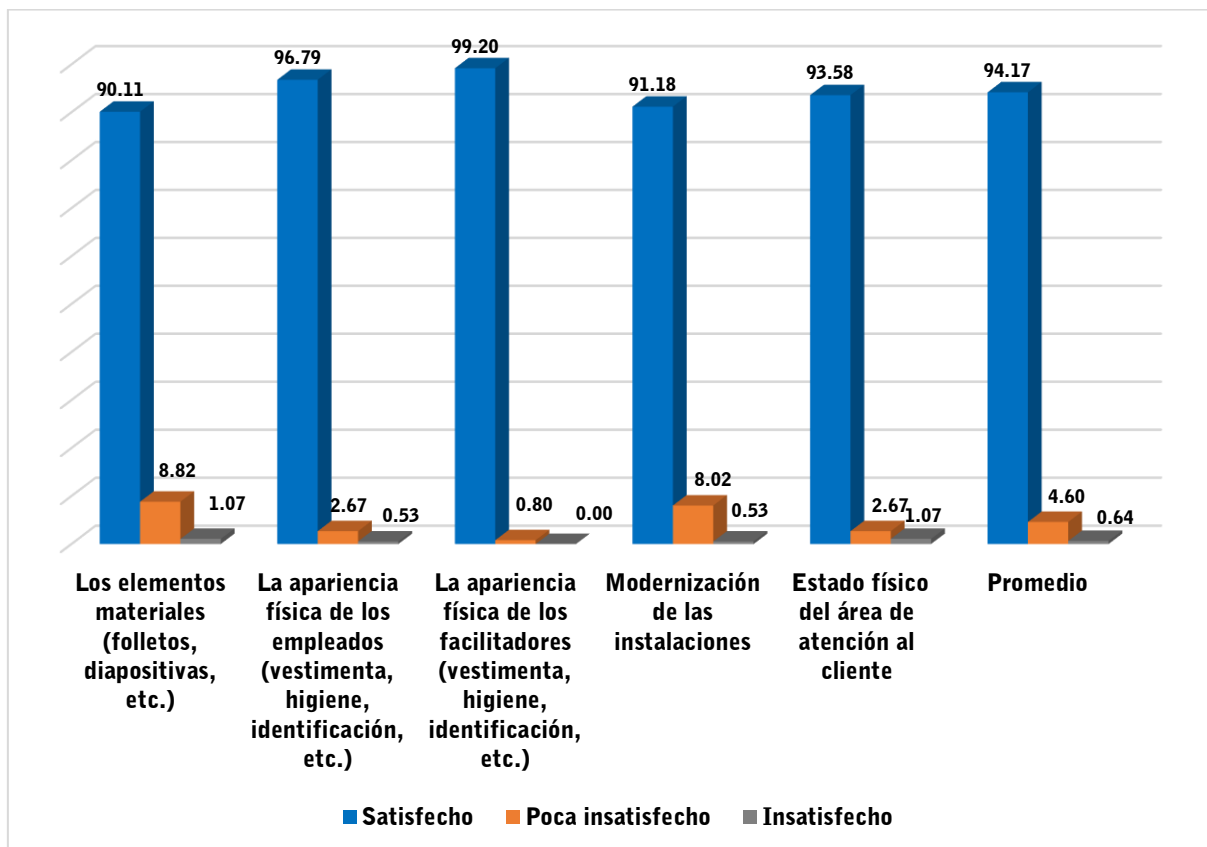


Fuente: Cuadro 20 del anexo. **Base:** 374

La distribución de los participantes fue de un 48.66% en la dirección regional Norte, 26.74% en la Metropolitana, 13.90% en la Este y 10.70% en la Sur.

3.2.2 Evaluación de los servicios ofrecidos-Participantes

Gráfico 17. Elementos Tangibles



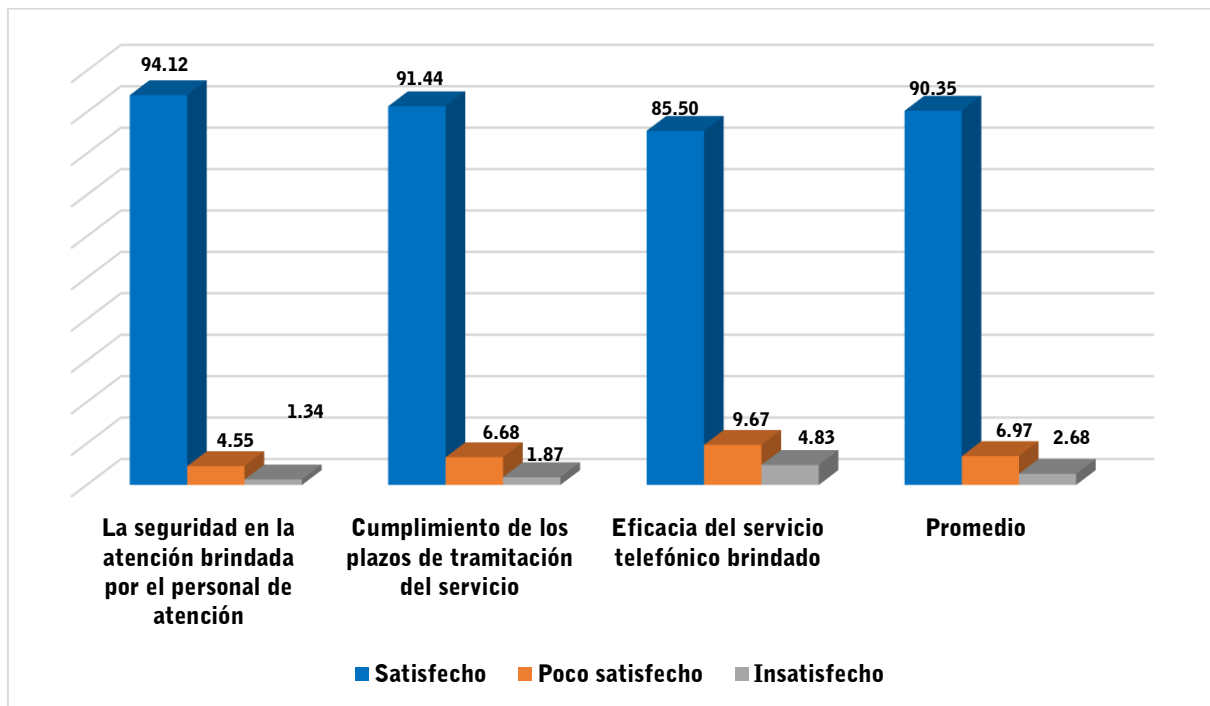
Fuente: Cuadro 22 del anexo.

Al valorar los elementos tangibles los participantes encuestados expresaron estar satisfechos en un 99.20% con la apariencia física de los facilitadores, seguido por una valoración del 96.79% para la apariencia física de los empleados, siendo estas dos variables las de mejor puntuación.

Se destaca, además que un 93.58% estuvo satisfecho con el estado físico del área de atención al cliente, un 91.18% mostró satisfacción por la modernización de las instalaciones, mientras un 90.11% estuvo satisfecho con los materiales utilizados en la docencia.

El promedio de satisfacción con los elementos tangibles fue de: **94.17%**.

Gráfico 18. Fiabilidad

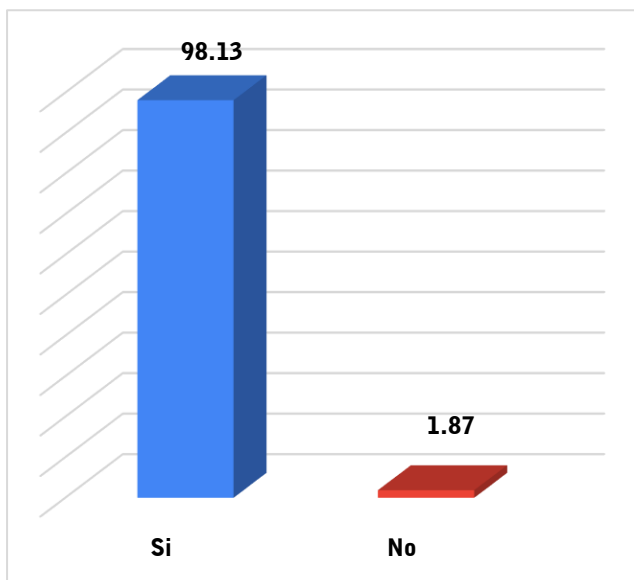


Fuente: Cuadro 23 del anexo.

En relación a la fiabilidad del servicio, el 94.12% de los participantes consultados estuvo satisfecho con la seguridad con que le atendió el personal de atención al cliente, el 91.44% expresó su satisfacción con el cumplimiento de los plazos para la tramitación del servicio, en tanto, que un 85.50% estuvo satisfecho con la eficacia del servicio telefónico brindado, siendo esta variable la de menor valoración en este ámbito.

El promedio de satisfacción de la fiabilidad del servicio fue de: **90.35%**.

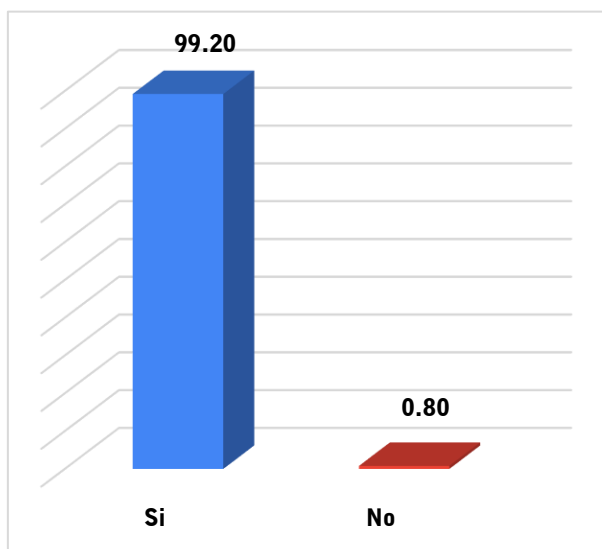
Gráfico 19. Valoración sobre si las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad



El 98.13% de los participantes se mostraron satisfechos respecto a la sencillez y claridad con que el personal le ofreció las informaciones.

Fuente: Cuadro 24 del anexo. **Base:** 374

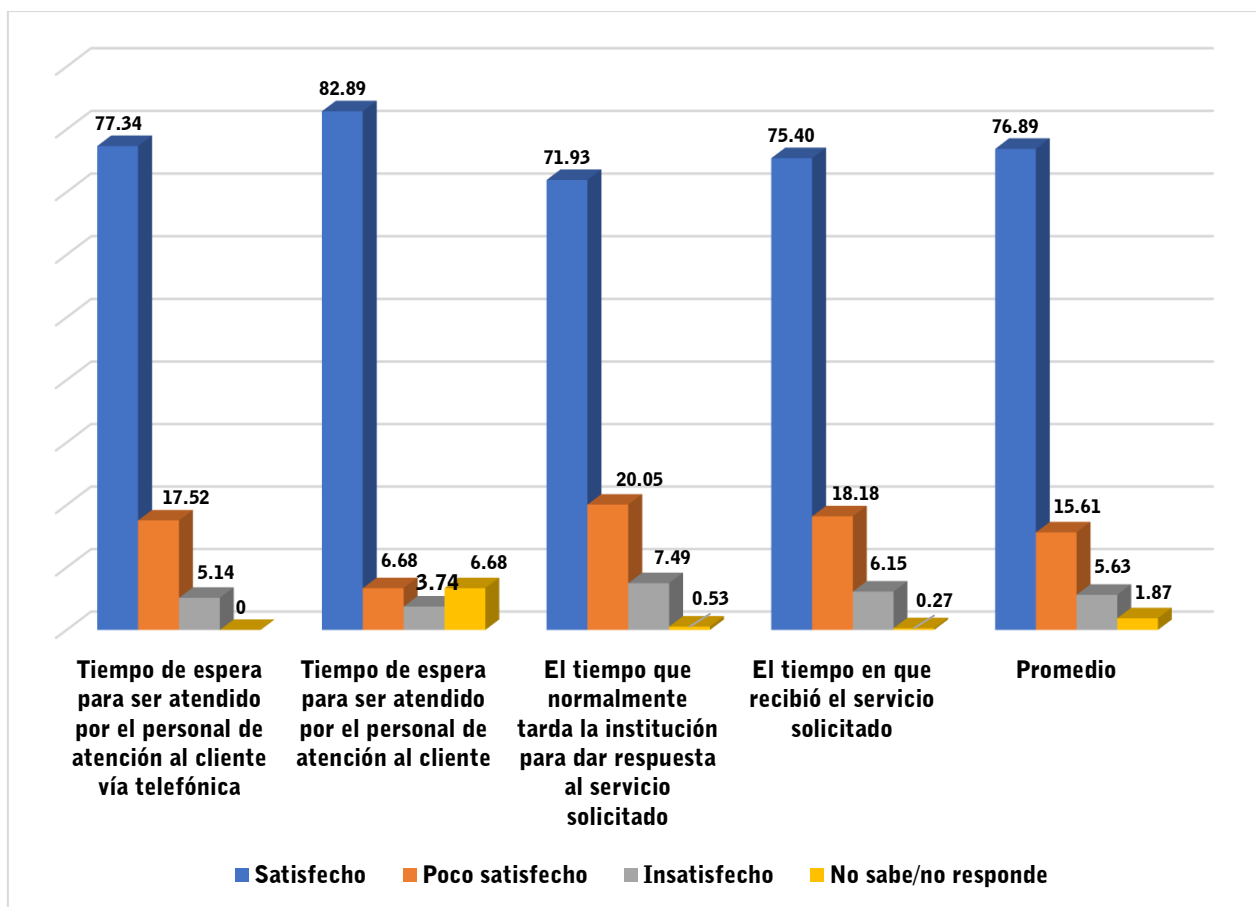
Gráfico 20. Valoración sobre si las informaciones suministradas por el facilitador fueron precisas, confiables y expresadas con claridad



El 99.20% de los participantes dijo que las informaciones ofrecidas por el facilitador fueron precisas, confiables y expresadas con claridad.

Fuente: Cuadro 25 del anexo. **Base:** 374

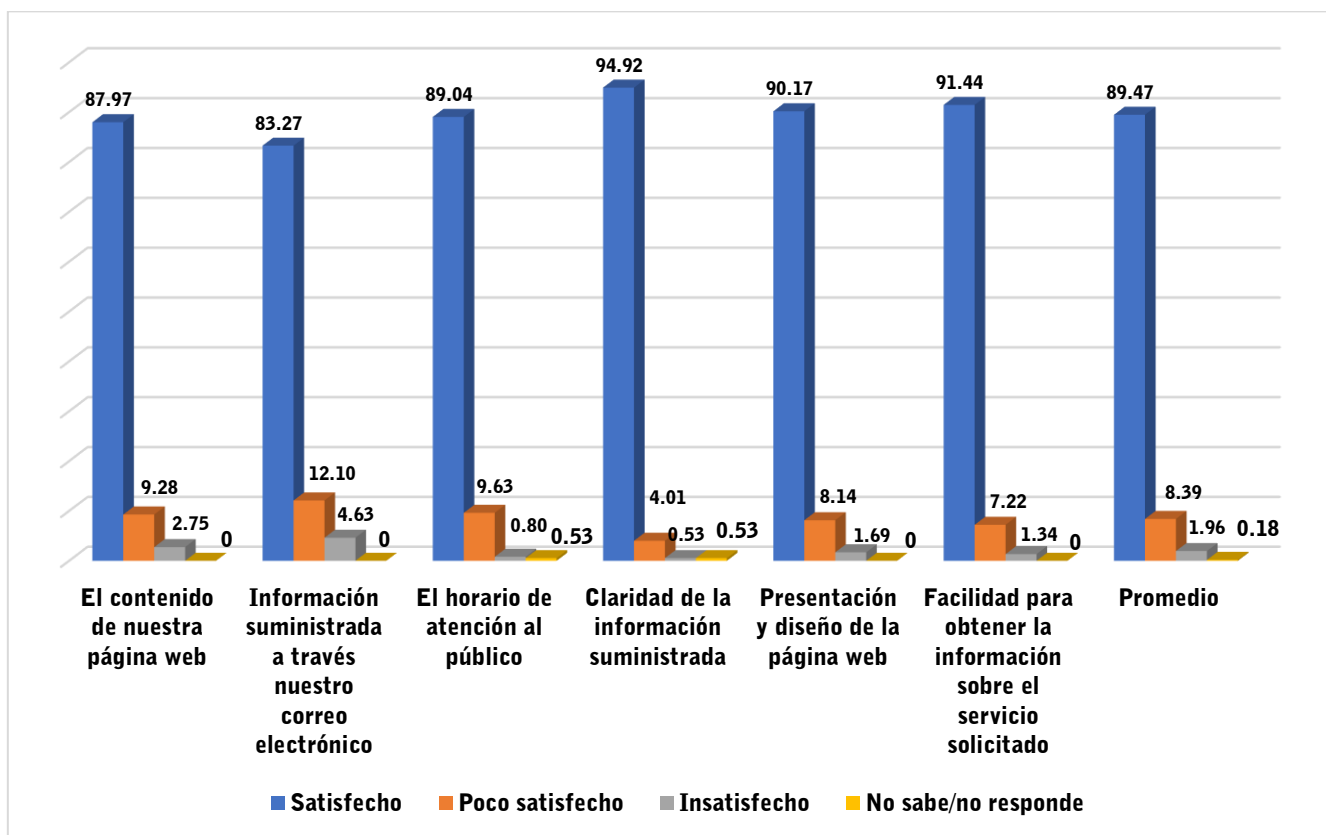
Gráfico 21. Capacidad de respuesta



Fuente: Cuadro 26 del anexo.

Al ser cuestionados sobre la capacidad de respuesta de la institución, el 82.89% de los participantes estuvo satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente, mientras, el 77.34% dijo estar satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica, el 75.40% estuvo satisfecho con el tiempo en que recibió el servicio solicitado y el 71.93 de los encuestados estuvo satisfecho con el tiempo en que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

El promedio de satisfacción con la capacidad de respuesta de la institución fue de: 76.89%. Es importante tomar en cuenta que esta es la variable con menor porcentaje de satisfacción, por lo que se sugiere analizar las causas que origina la insatisfacción de los participantes con este elemento.

Gráfico 22. Accesibilidad


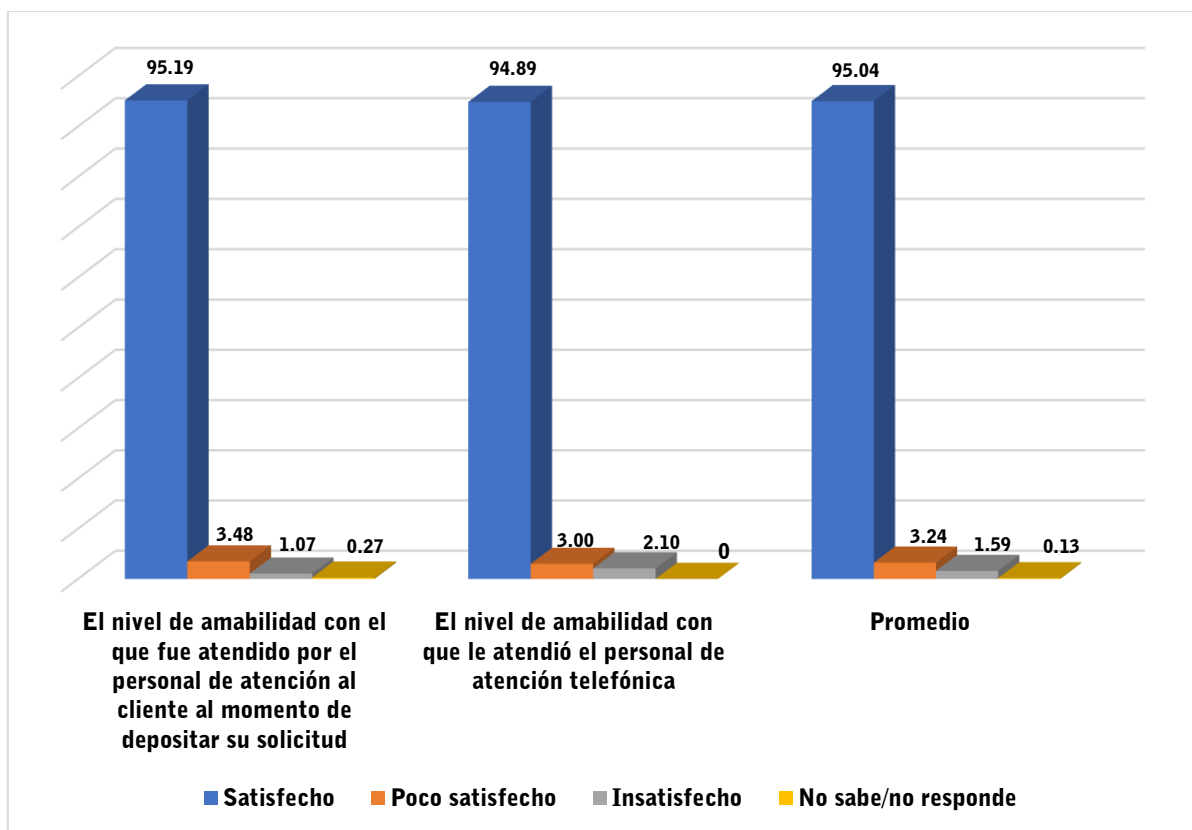
Fuente: Cuadro 27 del anexo.

Sobre la accesibilidad institucional, el 94.92% de los participantes cuestionados estuvo satisfecho con la claridad de la información suministrada, el 91.44% expresó estar satisfecho con la facilidad para obtener el servicio, el 90.17% estuvo satisfecho con la presentación y el diseño de la página web.

También, el 83.27% de los encuestados estuvo satisfecho con la información suministrada a través del correo electrónico, el 87.97% mostró satisfacción con el contenido de la página web, el 89.04% dijo estar satisfecho con el horario al público.

El promedio de satisfacción para el ítem accesibilidad fue de: **89.47%**.

Gráfico 23. Amabilidad

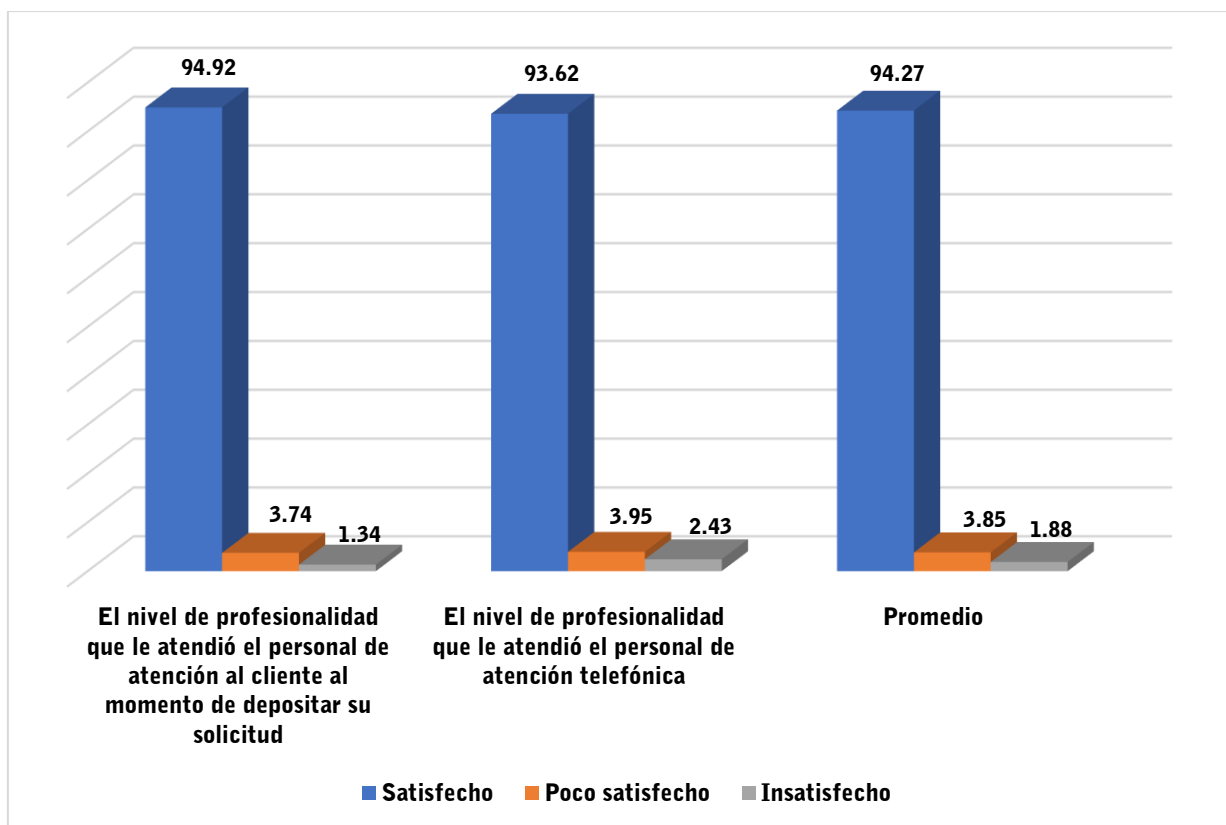


Fuente: Cuadro 28 del anexo.

En lo referente a la amabilidad del personal, sobresale la valoración de la atención brindada por el personal de atención al cliente, representado por un 95.19% y del personal que brinda atención telefónica valorado con un 94.89%.

El promedio de satisfacción correspondiente a la amabilidad fue de: **95.04%**.

Gráfico 24. Profesionalidad

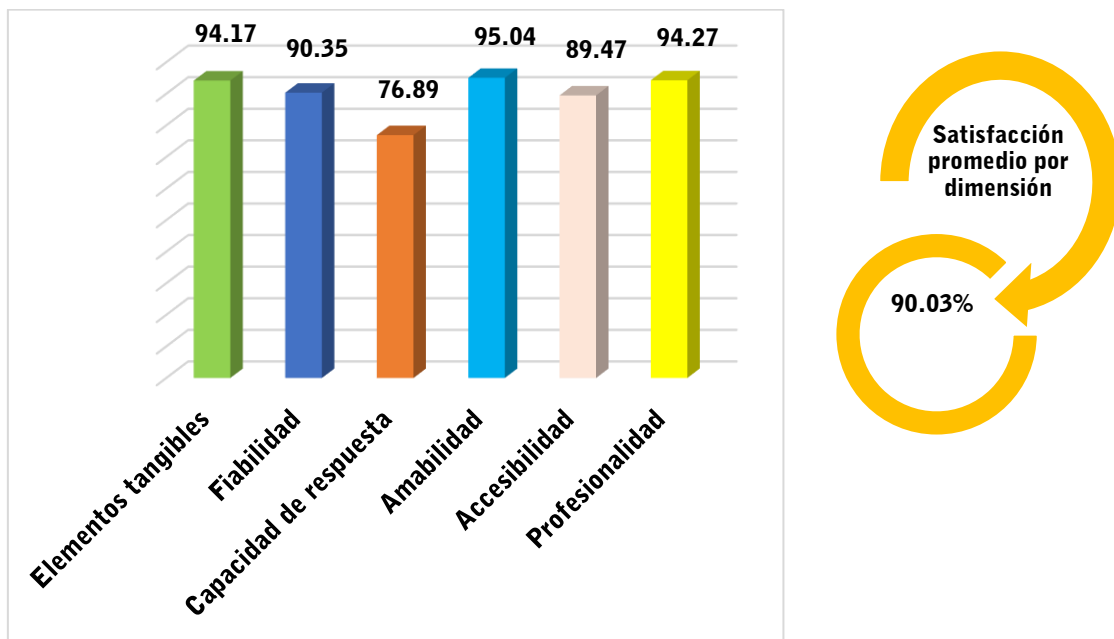


Fuente: Cuadro 29 del anexo.

Los participantes encuestados manifestaron un nivel de satisfacción de un 94.92% con la profesionalidad del personal que le atendió al momento de depositar su solicitud, así como también con el personal que le atendió por la vía telefónica, representado por un 93.62%.

El promedio de satisfacción en relación a la profesionalidad del personal fue de: 94.27%.

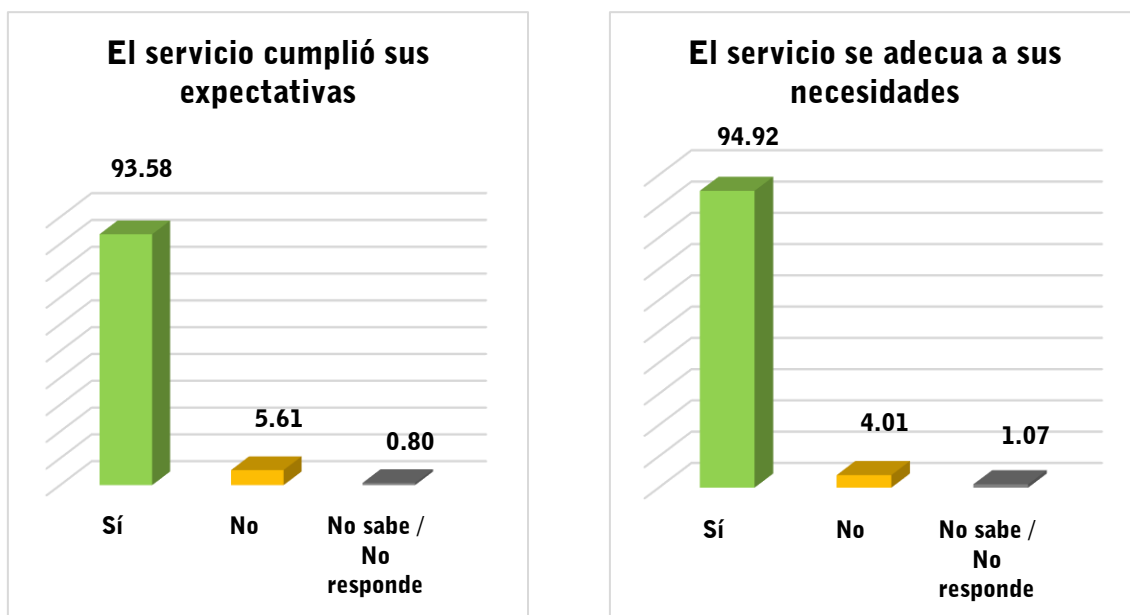
Gráfico 25. Satisfacción promedio por dimensión (Participantes)



Fuente: Cuadro 30 del anexo.

Los participantes tuvieron un promedio de 94.27% de satisfacción con respecto a la profesionalidad del personal, un 94.17% con relación a los elementos tangibles, en la fiabilidad los resultados arrojaron un promedio de 90.35%, la amabilidad alcanzó un promedio de 95.04%, mientras que la accesibilidad obtuvo un 89.47% y la capacidad de respuesta obtuvo un valor promedio de un 76.89%.

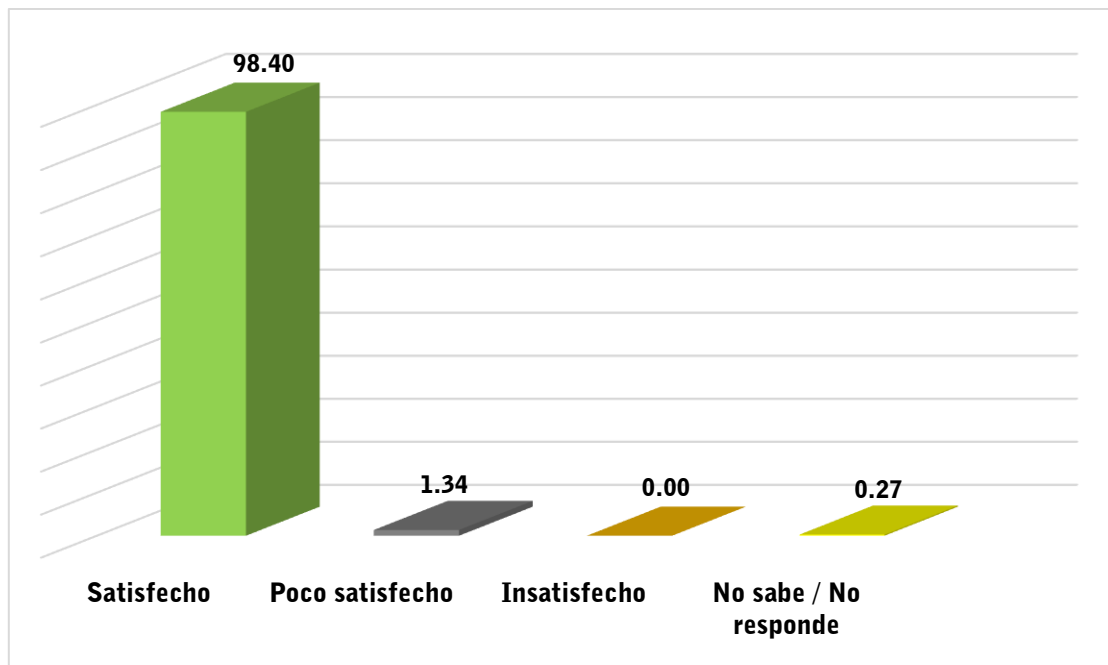
Gráfico 26. Adecuación del servicio, según las expectativas y necesidades de los participantes consultados



Fuente: Cuadros 32 y 33 del anexo. **Base:** 374

El 94.92% de los participantes encuestados considera que el servicio que le ofrece el INFOTEP se adecua a sus necesidades y el 93.58% estima que cumple con sus expectativas.

Gráfico 27. Nivel de satisfacción general de los participantes con los servicios que ofrece la institución



Fuente: Cuadro 34 del anexo. **Base:** 374

El nivel de satisfacción general de los participantes con los servicios que le ofrece el INFOTEP fue de: 98.40%, como se aprecia en el gráfico anterior.

Conclusiones

Mediante el Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, 2022, se constató que el promedio de satisfacción de los participantes y las empresas que INFOTEP le brinda servicios es de 92.14%.

De igual forma, los resultados evidenciaron que la mayoría de los encuestados entienden que el servicio que le ofrece la institución cumple con sus expectativas y se adecua a sus necesidades. También, están satisfechos con las informaciones ofrecidas por el facilitador, el asesor y el personal de atención telefónica.

Además, tanto las empresas como los participantes valoran positivamente la amabilidad y profesionalidad del personal de atención al cliente, de los asesores empresariales y facilitadores.

Recomendaciones

La valoración de los clientes externos sobre los servicios del INFOTEP, por lo general está en un nivel alto, sin embargo, existen algunas dimensiones que ameritan atención, por tal razón se realizan las siguientes recomendaciones:

- Revisar el tiempo de atención de las solicitudes de los participantes.
- Digitalizar el proceso para solicitar programas formativos.
- Identificar un plan de mejora para disminuir el tiempo de espera del servicio de atención al cliente vía telefónica.
- Mejorar la accesibilidad de la institución.
- Verificar la capacidad de respuesta a las empresas.

Bibliografía

Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (2021). Estudio e investigaciones.

<https://infotep.gob.do/transparencia/index.php/publicaciones-t/category/1668-estudios-e-investigaciones>

4. Anexos

4.1 Cuadro empresas

Cuadro 1
Distribución de empresas según Dirección Regional

Dirección Regional	Frecuencia	Porcentaje
Metropolitana	33	20.00%
Cibao Norte	44	26.67%
Este	25	15.15%
Sur	63	38.18%
Total	165	100.00%

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.
Base: 165

Cuadro 2
Distribución de empresas según sector económico

Sector económico	Frecuencia	Porcentaje
Comercio	42	25.61
Servicio	92	56.10
Agropecuario	6	3.66
Industrial	16	9.76
Construcción	3	1.83
Turismo	5	3.05
Total	164	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.
Base: 165

Cuadro 3
Tamaño de las empresas

Cantidad de empleados	Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 (Micro)	50	30.49
11 a 50 (Pequeña)	55	33.54
51 a 150 (Mediana)	31	18.90
151 o más (Grande)	28	17.07
Total	164	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas.
Base: 165

Cuadro 4
Elementos tangibles

Elementos tangibles	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde			
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
P2.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	157	95.15	5	3.03	2	1.21	1	0.61	164	100.00
P2.2 La presentación de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	160	96.97	1	0.61	3	1.82	1	0.61	164	100.00
P2.3 La presentación de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	159	96.36	2	1.21	2	1.21	2	1.21	163	100.00
Promedio		96.16		1.62		1.41		0.81		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 5
Fiabilidad

Fiabilidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P3.1 La seguridad en la atención brindada por el asesor	160	96.97	2	1.21	2	1.21	1	0.61	164	100.00
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	153	92.73	7	4.24	4	2.42	1	0.61	164	100.00
P3.3 Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente	94	90.38	7	6.73	3	2.88	0	0	104	100.00
Promedio		93.36		4.06		2.17		0		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 6
Valoración sobre las informaciones ofrecidas por el personal
fueron expresadas con sencillez y claridad

Valoración sobre las informaciones ofrecidas por el personal fueron expresadas con sencillez y claridad	Cantidad	Porcentaje
No	1	0.61
Si	163	98.79
No sabe / No responde	1	0.61
Total	165	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 7
Valoración sobre las informaciones suministradas por el facilitador
fueron precisas y confiables y expresadas con claridad

Valoración sobre las informaciones suministradas por el facilitador	Cantidad	Porcentaje
No	2	1.21
Si	162	98.18
No sabe / No responde	1	0.61
Total	165	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 8
Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
Tiempo de espera para ser atendido	148	89.70	12	7.27	4	2.42	1	0.61	165	100.00
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	148	89.70	10	6.06	5	3.03	2	1.21	165	100.00
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	148	89.70	12	7.27	4	2.42	1	0.61	165	100.00
Promedio		89.70		6.87		2.63		0.81		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 9
Accesibilidad

Accesibilidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P7.1 El contenido de nuestra página web	109	86.51	14	11.11	3	2.38	0	0	126	100.00
P7.2 Información suministrada a través nuestro correo electrónico	72	85.71	9	10.71	3	3.57	0	0	84	100.00
P7.3 Claridad de la información suministrada	137	83.03	11	6.67	2	1.21	15	9.09	165	100.00
P7.4 Presentación y diseño de la página web	114	88.37	12	9.30	3	2.33	0	0.00	129	100.00
P7.5 Facilidad para obtener la información sobre los servicios	135	81.82	14	8.48	1	0.61	15	9.09	165	100.00
Promedio		85.09		9.26		2.02		3.64		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 10
Amabilidad

Amabilidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P8.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	161	97.58	2	1.21	1	0.61	1	0.61	165	100.00
P8.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	101	94.39	5	4.67	1	0.93	0	0.00%	107	100.00
P8.3 El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	160	96.97	1	0.61	2	1.21	2	1.21	165	100.00
Promedio		95.98		2.94		0.77		0.30		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 11

Profesionalidad

Profesionalidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P9.1 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	160	96.97	3	1.82	1	0.61	1	0.61	165	100.00
P9.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	99	95.19	4	3.85	1	0.96	0	0%	100.00	100.00
P9.3 El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador	160	96.97	2	1.21	2	1.21	1	0.61	165.00	100.00
Promedio		96.08		2.83		0.78		0.30	99.70	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Empresas. **Base:** 165

Cuadro 12
Promedio de satisfacción por dimensión (empresas)

Promedio de satisfacción por dimensión	Porcentaje
Elementos tangibles	96.16
Fiabilidad	93.36
Capacidad de respuesta	89.70
Accesibilidad	85.09
Amabilidad	95.98
Profesionalidad	96.08
Promedio general	92.73

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

Base: 165

Cuadro 13
Valoración sobre si es difícil o no la comunicación vía telefónica

¿Le fue difícil comunicarse por la vía telefónica?	Cantidad	Porcentaje
Si	23	20.54%
No	89	79.46%
Total	112	100.00%

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

Base: 165

Cuadro 14
El servicio cumplió sus expectativas

¿El servicio cumplió sus expectativas?	Cantidad	Porcentaje
Sí	160	96.97
No	3	1.82
No sabe / No responde	2	1.21

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

Base: 165

Cuadro 15
Adecuación del servicio a las necesidades

¿El servicio se adecua a sus necesidades?	Cantidad	Porcentaje
Sí	160	96.97
No	3	1.82
No sabe / No responde	2	1.21

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

Base: 165

Cuadro 16
Nivel de satisfacción general de las empresas con el servicio que ofrece la institución

Nivel de satisfacción general	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	160	96.97
Poco satisfecho	5	3.03
Insatisfecho	0	0.00
Total	165	100.00

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

Base: 165

4.2 Cuadros participantes

Cuadro 17
Sexo de las personas encuestadas

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	210	56.15%
Femenino	164	43.85%
Total	374	100.00%

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 374

Cuadro 18
Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
14 a 22	239	63.90
23 a 28	75	20.05
29 a 34	33	8.82
35 a 40	10	2.67
41 ó más	17	4.55
Total	374	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 374

Cuadro 19
Cantidad de participantes por provincia

Provincia	Frecuencia	Porcentaje
Azua	40	10.70
Distrito Nacional	100	26.74
La Romana	52	13.90
Santiago	182	48.66
Total	374	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 374

Cuadro 20
Cantidad de participantes por Dirección Regional

Regional	Frecuencia	Porcentaje
Metropolitana	100	26.74%
Cibao Norte	182	48.66%
Este	52	13.90%
Sur	40	10.70%
Total	374	100.00%

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 374

Cuadro 21
Modalidad en qué recibió el servicio

Modalidad	Frecuencia	Porcentaje
Formación Profesional	363	97.06
Validación Ocupacional	2	0.53
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	7	1.87
Certificación por competencias	2	0.53
Total	374	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 374

Cuadro 22
Elementos tangibles

Elementos tangibles	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde			
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
P2.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	337	90.11	33	8.82	4	1.07	0	0	374	100.00
P2.2 La apariencia física de los empleados (vestimenta, identificación, etc.)	362	96.79	10	2.67	2	0.53	0	0	374	100.00
P2.3 La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	371	99.20	3	0.80	0	0.00	0	0	374	100.00
P2.4 Modernización de las instalaciones	341	91.18	30	8.02	2	0.53	1	0.27	374	100.00
P2.5 Estado físico del área de atención al cliente	350	93.58	10	2.67	4	1.07	10	2.67	374	100.00
Promedio		94.17		4.60		0.64		0.59		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes. **Base:**374

Cuadro 23
Fiabilidad

Fiabilidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P3.1 La seguridad en la atención brindada por el personal de atención	352	94.12	17	4.55	5	1.34	0	0	374	100.00
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio	342	91.44	25	6.68	7	1.87	0	0	374	100.00
P3.3 Eficacia del servicio telefónico brindado	283	85.50	32	9.67	16	4.83	0	0	331	100.00
Promedio		90.35		6.97		2.68		0		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes. **Base:**374

Cuadro 24

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

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	367	98.13
No	7	1.87
Total	374	100.00

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

Base: 374

Cuadro 25

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

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	371	99.20
No	3	0.80
Total	374	100.00

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

Base: 374

Cuadro 26
Capacidad de respuesta

Capacidad de respuestas	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P6.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica	256	77.34	58	17.52	17	5.14	0	0	331	100.00
P6.2 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente	310	82.89	25	6.68	14	3.74	25	6.68	374	100.00
P6.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	269	71.93	75	20.05	28	7.49	2	0.53	374	100.00
P6.4 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	282	75.40	68	18.18	23	6.15	1	0.27	374	100.00
Promedio		76.89		15.61		5.63		1.87		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes. Base:374

Cuadro 27
Accesibilidad

Accesibilidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P7.1 El contenido de nuestra página web	256	87.97	27	9.28	8	2.75	0	0	291	100.00
P7.2 Información suministrada a través nuestro correo electrónico	234	83.27	34	12.10	13	4.63	0	0	281	100.00
P7.3 El horario de atención al público	333	89.04	36	9.63	3	0.80	2	0.53	374	100.00
P7.4 Claridad de la información suministrada	355	94.92	15	4.01	2	0.53	2	0.53	374	100.00
P7.5 Presentación y diseño de la página web	266	90.17	24	8.14	5	1.69	0	0	295	100.00
P7.6 Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado	342	91.44	27	7.22	5	1.34	0	0	374	100.00
Promedio		89.47		8.39		1.96		0.18		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes. **Base:**374

Cuadro 28
Amabilidad

Amabilidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P8.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	356	95.19	13	3.48	4	1.07	1	0.27	374	100.00
P8.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica	316	94.89	10	3.00	7	2.10	0	0.00%	333	100.00
Promedio		95.04		3.24		1.59		0.13		100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes. **Base:**374

Cuadro 29
Profesionalidad

Profesionalidad	Opciones								Total	
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		No sabe/ No responde		Cantidad	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
P9.1 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud	355	94.92	14	3.74	5	1.34	0	0%	374	100.00
P9.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica	308	93.62	13	3.95	8	2.43	0	0%	100.00	100.00
Promedio		94.27		3.85		1.88		0.00	100.00	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes. **Base:**374

Cuadro 30
Promedio de satisfacción por dimensión (Participantes)

Promedio de satisfacción por dimensión	Porcentaje
Elementos tangibles	94.17
Fiabilidad	90.35
Capacidad de respuestas	76.89
Accesibilidad	89.47
Amabilidad	95.04
Profesionalidad	94.27
Promedio general	90.03

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 374

Cuadro 31
Consideración sobre si le resultó difícil comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	74	24.10
No	233	75.90
Total	307	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 307 N/A: 67

Cuadro 32
Consideración sobre si el servicio ha cumplido con las expectativas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	350	93.58
No	21	5.61
No sabe / No responde	3	0.80
Total	374	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base: 374

Cuadro 33
Consideración sobre si el servicio se adecua a sus necesidades

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	355	94.92
No	15	4.01
No sabe / No responde	4	1.07
Total	374	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base:374

Cuadro 34
Nivel de satisfacción general de los participantes con el servicio que ofrece la institución

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	368	98.40
Poco satisfecho	5	1.34
Insatisfecho	0	0.00
No sabe / No responde	1	0.27
Total	374	100.00

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad-Participantes.
Base:374

4.3 Cuestionarios

Empresas

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) Metropolitana 2) Cibao Norte 3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur 6) Oriental

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

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	

PROFESIONALIDAD

P9 Valore

P9.1 El nivel de profesionalidad que le atendió el asesor empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
P9.2 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
P9.3 El nivel de profesionalidad que le atendió el Facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

P10 ¿Le resultó difícil comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio?
(Contestar solo si utilizo esta vía para solicitar)

SI	NO

P11 El servicio ha cumplido con sus expectativas

SI	NO

P12 El servicio se adecua a sus necesidades

SI	NO

P13 Grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Participantes



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. Sexo: 1) Masculino		2) Femenino	
2. Edad: 1) 14 a 22	2) 23 a 28	3) 29 a 34	4) 35 a 40
5) 41 ó más			
3) Provincia: _____			
5) Regional: Regional: 1) Metropolitana 2) Cibao Norte 3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur 6) Oriental			
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
- 2) Centro Operativo del Sistema (COS)
- 3) Formación Virtual a través de INFOTEP Virtual.

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

[illegible]

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	
P6.4 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	6	7	8	9	10	
P7.5 Presentación y diseño de la página web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.6 Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

AMABILIDAD

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

PROFESIONALIDAD

P9 Valore

P9.1 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	
P9.2 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

P10 ¿Le resultó difícil comunicarse vía telefónica con el centro donde solicitó el servicio?
(Contestar solo si utilizo esta vía para solicitar)

SI	NO

P11 ¿El servicio ha cumplido con sus expectativas?

SI	NO

P12 ¿El servicio se adecua a sus necesidades?

SI	NO

P13 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

4.4 Ficha técnica

4.4.1 Empresas

Universo	Empresas atendidas durante septiembre-diciembre del año 2021. Un total de 577 empresas atendidas.
Ámbito	Regional Metropolitana: Distrito Nacional Regional Cibao Norte: Santiago Regional Sur: Azua Regional Este: La Romana
Muestra	Nivel de confianza: 95 % Margen de error: 5% Muestra: 245 Empresas Distribución de la muestra según Dirección Regional: Metropolita: 40 Cibao Norte: 63 Este: 30 Sur: 112
Método a utilizar	Encuesta presencial, vía telefónica y google 'forms' (a través de enlace electrónico)
Fecha de trabajo	Inicia: 15 de febrero de 2022 Finaliza: 01 de marzo de 2022
Realización	Aplicación de encuesta: Personal técnico del Departamento de Investigación del INFOTEP. Supervisión: Encargada del Departamento de Investigación del INFOTEP. Procesamiento de los datos: Tabla dinámicas de Excel.

4.4.2 Participantes

Universo	Participantes demandantes de capacitación técnico profesional. Un total de 14,540 participantes.
Ámbito	Regional Metropolitana: Distrito Nacional Regional Cibao Norte: Santiago Regional Sur: Azua Regional Este: La Romana
Muestra	Nivel de confianza: 95 % Margen de error: 5% Muestra: 374 participantes Distribución de la muestra según Dirección Regional: Metropolitana: 100 Cibao Norte: 182 Este: 52 Sur: 40
Método a utilizar	Encuesta presencial, vía telefónica y Google 'forms' (a través de enlace electrónico)
Fecha de trabajo	Inicia: 15 de febrero de 2022 Finaliza: 21 de febrero de 2022
Realización	Aplicación de encuesta: Personal técnico del Departamento de Investigación del INFOTEP. Supervisión: Encargada del Departamento de Investigación del INFOTEP. Procesamiento de los datos: Tabla dinámicas de Excel.

4.5 Cronograma

Lunes 14 Febrero 2022	Martes 15 Febrero 2022	Miércoles 16 Febrero 2022	Jueves 17 Febrero 2022	Lunes 21 Febrero 2022
	<i>ECI/ONA (DN)</i>	<i>Regional Metropolitana (DN)</i>	<i>Regional Sur (Azua)</i>	<i>Regional Cibao Norte (Santiago)</i>
	<i>Regional Oriental (Santo Domingo)</i>		<i>Regional Sur (San Juan)</i>	<i>Regional Este (Romana)</i>
			<i>Regional Sur (Barahona)</i>	<i>Regional Este (Higüey)</i>