



**Instituto
Nacional de
Aprendizaje**

**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA**

Evaluación del Nivel de Satisfacción de las Unidades Productivas, atendidas con SCFP en el I Semestre Año 2018

Elaborado por:
Minor Ramírez Robles.

Diseño, cálculo de muestra y asesoría:
*Nuria Madrigal Castro.
Vera Vargas Soto.
Carmen Elena Brenes Cerdas.*

Índice.

| Contenido | Pág. |
|-------------------------------------|------|
| Presentación | 3 |
| I. Marco Teórica..... | 5 |
| II. Objetivos de la Evaluación..... | 9 |
| III. Opción Metodológica..... | 10 |
| IV. Análisis de Resultados..... | 20 |
| V. Conclusiones..... | 39 |
| VI. Recomendaciones..... | 41 |
| VII. Anexos..... | 42 |

Presentación.

Las tendencias actuales y los cambios constantes en las necesidades que demandan los diferentes tipos de usuarios, clientes o beneficiarios de un bien o servicio, hacen que las instituciones públicas estén obligadas a tener que estar en una constante retroalimentación, revolución e innovación, tomando en consideración los aspectos internos y externos que deben de considerarse para poder satisfacer las demandas y necesidades de la clientela.

Al ser el INA, una institución orientada totalmente hacia los servicios de capacitación y formación profesional y llamada a cubrir la mayor cantidad de sectores de la población del país, es que cada año surge la necesidad de realizar diversos estudios relacionados con la satisfacción de los usuarios que acceden a dichos servicios.

En este caso particular, estaremos enfocados en realizar el estudio de satisfacción de las unidades productivas o empresas del sector privado, las cuales se agrupan según los indicadores del presente estudio en; **Empresas totales** (PYME y NO PYME) y **PYME** (micro, pequeñas y medianas empresas), que han recibido servicios de capacitación y formación profesional durante el primer semestre del año 2018, debido al interés de poder determinar el grado de satisfacción de las mismas, respecto a la participación en todas las etapas que conforma el proceso de ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional que se imparten.

El INA, es una entidad gubernamental cuyo propósito fundamental es apoyar el desarrollo económico y social del país, para lo cual debe de acompañar a las empresas con servicios de capacitación y formación profesional que les permitan poder generar y fomentar el trabajo productivo en todos los sectores de la economía, lo cual contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida y desarrollo económico de todos los costarricenses.

Considerando también que el INA, debe de cumplir con una serie de requerimientos jurídicos y legales como los establecidos en; la normativa ISO 9001-2015, Ley Orgánica 6868, Ley PYME 8262, Ley 9274 sobre SBD (Sistema Banca Desarrollo) y las políticas nacionales establecidas en el PND (Plan Nacional de Desarrollo), que se deben de cumplir, cada año las unidades regionales definen dentro de sus compromisos no solo la atención de las unidades productivas, en especial las PYME, sino también establecer indicadores para medir su nivel de satisfacción con el servicio recibido de parte de la institución.

Para realizar la medición del grado de satisfacción de los servicios ofrecidos a las unidades productivas contempladas en el estudio de satisfacción, se consideran dos indicadores, los cuales se estipulan en el Plan Operativo Institucional Anual 2018, mismos que se detallan a continuación:

- ❖ **“Grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP, en el marco de la ley 9274”**. En relación con este indicador se debe de cumplir una meta anual del 80%.
- ❖ **“Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA”**. Con respecto al indicador se debe de cumplir una meta anual del 93%.

Además, se utiliza el modelo diseñado por el Proceso de Evaluación y Estadística denominado **“MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SERVICIO RECIBIDO”** el cual comprende cuatro etapas a saber:

- ✓ Servicio de Información.
- ✓ Negociación.
- ✓ Entrega del Servicio.
- ✓ Seguimiento.

Dicho modelo permite conocer la satisfacción de las unidades productivas en todas las etapas de la entrega del **Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP)**, tomando en consideración los pasos de un buen servicio al cliente. Lo cual permite fortalecer el Sistema Gestión de Calidad Institucional, mediante el fortalecimiento de los **SCFP** ejecutados y la atención oportuna al sector empresarial costarricense.

I. Marco Teórico.

El Instituto acorde con las normas y regulaciones establecidas, tiene la responsabilidad de cumplir con la formación y capacitación de las empresas establecidas en el país, mismas que impactan de forma directa el crecimiento y desarrollo económico del país.

Sustentada en estas responsabilidades, la institución se ampara a leyes establecidas de acatamiento obligatorio como lo son:

- Ley 8262 “Ley de Fortalecimiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas”, que tiene por objeto crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo, el cual permita el crecimiento productivo de las micro, pequeñas y medianas empresas, en adelante PYME, y que posicione a este sector como protagónico, cuyo dinamismo contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza.
- Ley Orgánica 6868 del 06 de mayo de 1983, indica en el artículo 3º dentro de sus fines:

a) Diseñar y ejecutar programas de capacitación y formación profesional, en todas sus modalidades, o convenir en su ejecución con otros entes públicos o privados, tanto para futuros trabajadores y trabajadores por cuenta propia, como para personas empleadas, subempleadas o desempleadas, así como promover la constitución de empresas.

b) Brindar, directamente o por subcontratación, asistencia técnica, programas de formación, consultoría y capacitación para mejorar la competitividad de las PYME.

c) Diseñar, elaborar y ejecutar programas de capacitación y formación profesional, tendientes a satisfacer las necesidades del sector empresarial formal, o bien procurar su formalización.

Por lo tanto, el INA procura medir el grado de satisfacción de las empresas, con el fin de atender las necesidades de capacitación de las mismas, entendiéndose por empresas; PYME (micro, pequeña y mediana empresas) y NO PYME (empresas grandes), las cuales dispongan de recursos físicos, humanos y económicos, los cuales maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios.

- Ley 9274, con la cual se crea el Sistema de Banca para el Desarrollo, en adelante SBD, que es un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los sujetos beneficiarios de esta ley. Dicha ley tendrá los siguientes objetivos:

- a) Establecer las políticas y acciones pertinentes que contribuyan con la inclusión financiera y económica de los sujetos beneficiarios de esta ley.
- b) Establecer las políticas crediticias aplicables al SBD, que promuevan el desarrollo, la productividad y la competitividad de los sectores productivos, tomando en consideración el plan nacional de desarrollo y las políticas públicas que se emitan al respecto.
- c) Financiar proyectos productivos mediante la implementación de mecanismos crediticios, avales, garantías y servicios no financieros y de desarrollo empresarial.
- d) Establecer condiciones financieras de acuerdo con las características específicas, así como los requerimientos del proyecto y de la actividad productiva que se apoye.
- e) Promover y facilitar la participación de entes públicos y privados que brinden servicios no financieros y de desarrollo empresarial, con el propósito de fortalecer el desarrollo y la competitividad de los beneficiarios de esta ley.
- f) Fomentar la innovación, transferencia y adaptación tecnológica orientada a elevar la competitividad de los sujetos beneficiarios de esta ley. En el caso del sector agropecuario se podrá canalizar por medio de instancias públicas como privadas que fomenten la innovación, investigación y transferencia de tecnología.
- g) Coadyuvar al desarrollo productivo en las diferentes regionales del país por medio de los mecanismos que establece la presente ley, fomentando la asociatividad y apoyando las estrategias regionales de los ministerios rectores.
- h) Implementar mecanismos de financiamiento para fomentar el microcrédito para desarrollar proyectos productivos.
- i) Promover y facilitar la creación de empresas, a los beneficiarios de esta ley, por medio de instrumentos financieros, avales, capital semilla y capital de riesgo.
- j) Promover y facilitar mecanismos para encadenamientos productivos.

Perfil de las Unidades Productivas Atendidas en el Primer Semestre del 2018.

Las unidades productivas que conformaron la población del estudio de satisfacción correspondiente al primer semestre del 2018, son en total 271. Esta población, se encuentra clasificada por tamaño y tipo de empresa.

Seguidamente, se muestran, según las condiciones que se establecieron anteriormente.

Cuadro 1.

Costa Rica, INA: Población de Estudio.

Unidades Productivas que conforman el estudio de satisfacción, según tipo y tamaño. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Tipo Tamaño | Absoluto | % |
|---------------------|-------------------|---------------------|
| <u>TOTAL</u> | <u>271</u> | <u>100,0</u> |
| PYME | 235 | 86,7 |
| Microempresa | 58 | 21,4 |
| Pequeña | 130 | 48,0 |
| Mediana | 47 | 17,3 |
| NO PYME | 36 | 13,3 |
| Grande | 36 | 13,3 |

Fuente: Base datos estadísticos SEMS, 2018.

Por consiguiente, las mismas están distribuidas a lo largo y ancho de todo el país, en el cuadro siguiente se muestra el detalle, según provincia.

Cuadro 2.

Costa Rica, INA: Población de Estudio.

Unidades Productivas que conforman el estudio de satisfacción, por tipo y tamaño, según provincia. I semestre 2018.

| Provincia | Empresas | PYME | | | NO PYME | |
|--------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| | | Total | Micro | Pequeña | Mediana | Grande |
| TOTAL | 271 | 235 | 58 | 130 | 47 | 36 |
| San José | 33 | 29 | 11 | 15 | 3 | 4 |
| Alajuela | 87 | 76 | 14 | 46 | 16 | 11 |
| Heredia | 38 | 27 | 5 | 13 | 9 | 11 |
| Cartago | 27 | 24 | 5 | 15 | 4 | 3 |
| Guanacaste | 38 | 34 | 12 | 15 | 7 | 4 |
| Puntarenas | 43 | 40 | 8 | 25 | 7 | 3 |
| Limón | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 0 |

Fuente: Base datos estadísticos SEMS, 2018.

En relación con los servicios de capacitación y formación profesional, con los cuales fueron atendidos los requerimientos y necesidades de capacitación, las unidades productivas, el cuadro siguiente muestra la información correspondiente al tipo y total de los servicios ofrecidos.

Cuadro 3.

Costa Rica, INA: Servicio de Capacitación.

Servicios impartidos a las Unidades Productivas, según tipo de servicio. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Tipo de Servicio | Absoluto | % |
|-----------------------|------------|--------------|
| TOTAL | 451 | 100,0 |
| Asistencia Técnica | 171 | 38,0 |
| Módulos de Programa | 162 | 36,0 |
| Módulos Certificables | 118 | 26,0 |

Fuente: Base datos estadísticos SEMS, 2018.

II. Objetivos de la Evaluación.

Objetivo General:

Medir el grado de satisfacción de las unidades productivas (empresas PYME y NO PYME), que recibieron con el INA, algún servicio de capacitación y formación profesional, durante el primer semestre del año 2018, con el fin de obtener información valiosa que será analizada por parte de las autoridades superiores para la toma de decisiones, continuado con la mejora continua de los SCFP que se imparten.

Objetivos específicos:

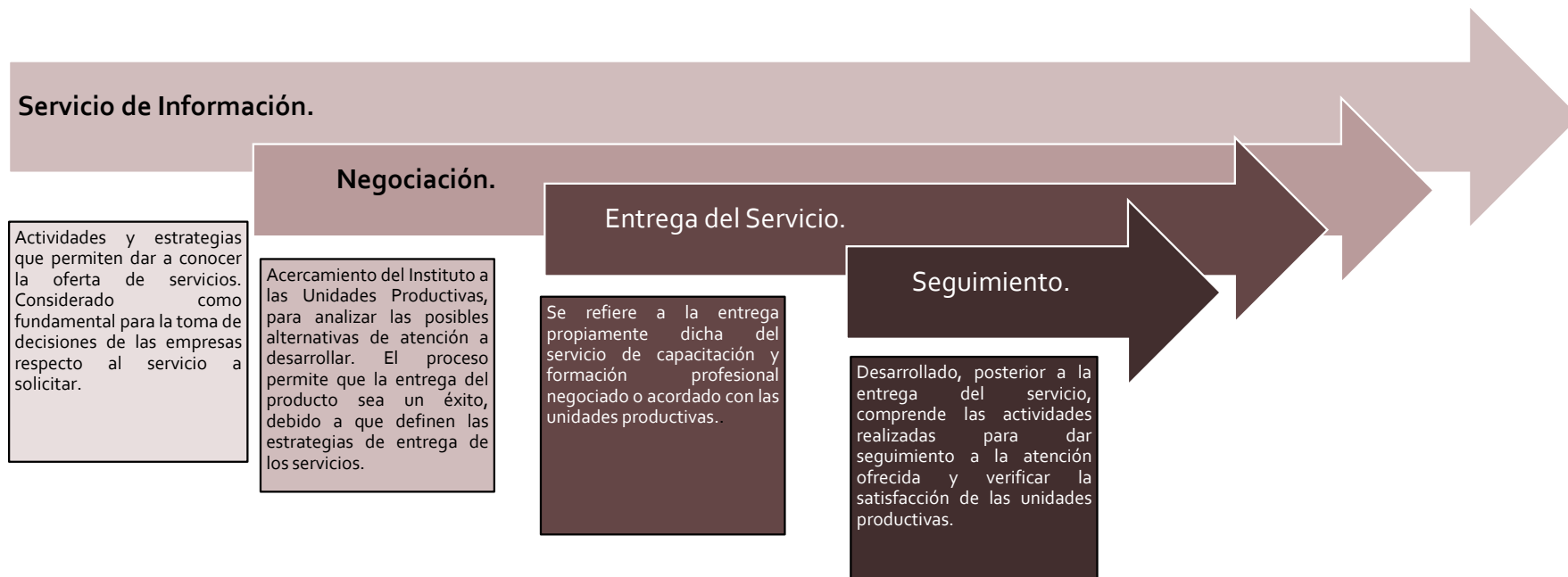
1. Caracterizar las unidades productivas atendidas por el INA, según; tipo, tamaño, ubicación y cantidad de servicios recibidos.
2. Determinar el nivel de satisfacción de las unidades productivas, con respecto a los servicios de formación y capacitación recibidos en el INA, a nivel de las cuatro etapas del modelo de satisfacción del cliente.
3. Identificar los beneficios percibidos por las unidades productivas, producto de los servicios de capacitación y formación profesional impartidos por el INA.

III. Opción Metodológica

La presente investigación se sustenta en el modelo denominado “Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio Recibido” (modelo diseñado por el Proceso de Evaluación y Estadísticas). El modelo, tiene como premisa que todo servicio de capacitación y formación profesional debe ser; oportuno, flexible, eficiente, eficaz y de calidad, además, debe de contar de manera sistemática y cronológica con cuatro procesos o fases, los cuales se enfocan en la perspectiva de servicio al cliente y una estrategia integral que permita satisfacer las necesidades de las unidades productivas. El modelo aplicado y los aspectos cualitativos y cuantitativos para realizar los cálculos correspondientes, se presentan a continuación.

3.1 Etapas del Modelo de Satisfacción del Cliente.

Esquema 1. Costa Rica INA: Modelo de Satisfacción del Cliente.
I semestre 2018.


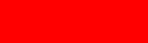


Para la medición de la satisfacción de las empresas (unidades productivas), a cada una de las etapas del modelo, se asignó un valor porcentual conforme a la experiencia de investigaciones anteriores y al comportamiento histórico de esas variables. Los valores porcentuales asignados se detallan en siguiente **escala de pesos asignados**:

| Etapa | % Asignado |
|--------------|--------------|
| Total | 100,0 |
| Información | 15,0 |
| Negociación | 20,0 |
| Capacitación | 60,0 |
| Seguimiento | 5,0 |

Fuente: Unidad de Evaluación y Estadística, 2018.

Por otra parte, como **escala de clasificación por categoría** utilizada para agrupar los resultados de la calificación de la variable de satisfacción cuantitativamente, en cada una de las etapas del modelo, misma que se detalla a continuación:

| Categoría | Rango de la calificación | Semáforo |
|-----------|--------------------------|---|
| Muy Bueno | De 9 a 10 |  |
| Bueno | De 8 a menos de 9 |  |
| Regular | De 7 a menos de 8 |  |
| Malo | De 6 a menos de 7 |  |
| Muy Malo | Menores a 6 |  |

Además, se va a utilizar una escala definida para valorar el **Nivel de Satisfacción Total**, tomando en consideración el puntaje alcanzado a nivel de cada una de las etapas del modelo, la cual se detalla seguidamente:

| Categoría | Rango del Indicador | Semáforo |
|-------------------------|---------------------|---|
| Totalmente Satisfecho | De 9 a 10 |  |
| Satisfecho | De 8 a menos de 9 |  |
| Poco satisfecho | De 7 a menos de 8 |  |
| Insatisfecho | De 6 a menos de 7 |  |
| Totalmente Insatisfecho | Menores a 6 |  |

Esta escala ya estaba confeccionada y validada, debido a que se ha utilizado en varios de los estudios de satisfacción de las empresas, que se han realizado en años anteriores. Por tal motivo, y en procura de confeccionar un histórico de este indicador, se utilizar la misma, cada vez que se desarrolla el estudio.

De tal manera y considerando el modelo establecido para poder medir la satisfacción, se calcula la calificación obtenida en cada una de las etapas del proceso del modelo de satisfacción del cliente, a saber: información, negociación, capacitación y seguimiento.

El detalle del cálculo del indicador de satisfacción global se presenta en el apartado 4.5 indicador de satisfacción.

3.2 Propósito de la investigación.

Determinar el indicador de satisfacción de los servicios brindados por el INA a las Unidades Productivas, las cuales se clasifican como empresas PYME y NO PYME.

3.3 Población de estudio.

Empresas (PYME y NO PYME) y PYME (Micro, Pequeñas y Medianas empresas) atendidas por el INA durante el I^{er} Semestre del 2018 con SCFP. La población del estudio, estuvo conformada por 271 empresas.

3.4 Marco muestral de las Unidades Productivas.

Se utilizan las bases de datos estadísticas provenientes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS), procesadas en la Unidad de Planificación y Evaluación, del periodo correspondiente.

3.5 Requerimientos.

El estudio se realizó considerando los requerimientos establecidos en la siguiente ficha técnica de los indicadores relacionados con las unidades productivas.

| Ficha técnica | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------|---------|----------------|---------------|------------|---------------------|--------------|---------------------|---------------------------|-------|-----------------------------|---|----------------------------|-----------------------|---|--|
| Estudio: | Satisfacción SCFP empresas | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estadística a cargo muestra: | Nuria Madrigal Castro | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Período: | Año 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fuente: | UPE, bases de datos estadísticas, año 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Población: | Unidades Productivas o empresas PYME atendidas por el INA durante el 1er semestre con servicios de formación y capacitación profesional. Conformado por 271 empresas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad de Estudio: | Unidad productiva o empresa seleccionada, que participó en al menos un servicio de Capacitación y Formación Profesional durante el 1er semestre del | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limitaciones: | <p><u>La población en estudio no incluye:</u></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">ASADAS</td> <td style="width: 50%;">CEPROMA</td> </tr> <tr> <td>Sector Público</td> <td>Asentamientos</td> </tr> <tr> <td>Sindicatos</td> <td>Rincones Ecológicos</td> </tr> <tr> <td>Cooperativas</td> <td>Hogares de ancianos</td> </tr> <tr> <td>Asociaciones Solidaristas</td> <td>ONG'S</td> </tr> <tr> <td>Asociaciones de Productores</td> <td>Empresas con un tamaño menor a 4 empleados.</td> </tr> <tr> <td>Asociaciones de Desarrollo</td> <td>Empresas dudosas PYME</td> </tr> <tr> <td>Empresas con servicios de certificación</td> <td></td> </tr> </table> | ASADAS | CEPROMA | Sector Público | Asentamientos | Sindicatos | Rincones Ecológicos | Cooperativas | Hogares de ancianos | Asociaciones Solidaristas | ONG'S | Asociaciones de Productores | Empresas con un tamaño menor a 4 empleados. | Asociaciones de Desarrollo | Empresas dudosas PYME | Empresas con servicios de certificación | |
| ASADAS | CEPROMA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sector Público | Asentamientos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sindicatos | Rincones Ecológicos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cooperativas | Hogares de ancianos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asociaciones Solidaristas | ONG'S | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asociaciones de Productores | Empresas con un tamaño menor a 4 empleados. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asociaciones de Desarrollo | Empresas dudosas PYME | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empresas con servicios de certificación | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Incluye: | <p>Empresa privada o Cuenta Propia Con planilla de 4 o más trabajadores Tres sectores económicos</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Requerimientos: | Representatividad por Unidad Regional y tamaño de las empresas. Es Censo se seleccionan todas las empresas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de la Muestra: | <p>No se requiere muestra dado la cantidad de empresas atendidas con las condiciones especificadas.</p> <p>El total de empresas a encuestar es de 271 empresas correspondiente a la población completa.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones: | Dada la cantidad de empresas, aunque sea censo no se recomienda realizar el análisis según unidad regional, y menos usando el cruce por tamaño, dada la poca cantidad en algunas categorías. Se recomienda realizar el análisis según PYME y empresas Grandes. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empresas a encuestar: | <p>The diagram illustrates the total number of companies surveyed. It starts with a blue circle containing '235 PYME', followed by a blue plus sign, an orange circle containing '36 Grandes', a blue equals sign, and finally a green circle containing '271 Empresas Encuesta'.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

3.6. Fuentes de Información

Las principales fuentes de información que se utilizaron para obtener la información necesaria para poder realizar el estudio de satisfacción, se detallan a continuación:

- Encuesta dirigida a las Unidades Productivas (PYME y NO PYME) que recibieron algún SCFP por parte del INA durante el primer semestre del 2018, elaborado por la Unidad de Planificación y Evaluación.
- Bases de datos estadísticas obtenida del SEMS, y procesados por la Unidad de Planificación y Evaluación del período correspondiente.
- Ficha técnica del censo de las Unidades Productivas que recibieron Servicios de Capacitación y Formación Profesional, para el primer semestre del 2018.

3.7 Instrumento de recopilación de la información

Para la recopilación de la información requerida para el estudio, se utilizó el formulario denominado: **“Encuesta dirigida a las PYME y NO PYME que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA”**, elaborado por el Proceso de Evaluación y Estadísticas.

La información solicitada en la encuesta estuvo conformada de acuerdo a cada una de las etapas del modelo de satisfacción al cliente. La encuesta permitió obtener información fidedigna que permita tomar medidas concretas para el fortalecimiento y mejora de los Sistemas de Capacitación y Formación profesional que brinda la institución a los empresarios PYME y NO PYME, además, de aportar toda la información que permitió realizar el cálculo del indicador de satisfacción del empresario con respecto a los servicios recibidos por la institución.

Las empresas fueron contactadas, utilizando las siguientes vías; llamadas telefónicas, correo electrónico y vistas in situ.

Trabajo de campo.

El trabajo de campo del presente estudio se desarrolló del 27 de agosto al 19 de octubre del 2018. Se realizaron 271 entrevistas a las PYME y NO PYME, por medio de encuestas telefónicas realizadas por el personal de la Unidad de Evaluación y Estadística. Durante la realización de la encuesta, también se determinó, si existía la necesidad de realizar visitas a algunas de las unidades productivas, además, la tasa de respuesta y efectividad de las llamadas para poder contactar a todas las empresas del censo establecido.

3.8 Procesamiento de datos y elaboración del informe

Para el procesamiento y análisis de los datos de la encuesta se utilizó la hoja de cálculo Excel, misma que permite generar informes tabulares, gráficos, diagramas de distribuciones y tendencias.

Además, para obtener el indicador de satisfacción del estudio, se contó con la información resultado de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, el Modelo de Satisfacción del Cliente, escala de pesos asignados para cada una de las etapas, escala de clasificación por categoría, escala del nivel de satisfacción total y las fórmulas para el cálculo.

El cálculo del indicador comprende los siguientes pasos:

Primero: obtener los valores absolutos de cada una de las variables que intervienen, separando los resultados por etapa y tipo de unidad productiva.

Segundo: obtener la sumatoria de los valores absolutos de todas las variables por etapa y por tipo de unidad productiva.

Tercero: aplicar la fórmula para el cálculo de la satisfacción para cada una de las etapas del estudio.

Cuarta: utilizando la tabla de pesos asignados a cada una de las etapas, aplicar a la satisfacción obtenida, dando como resultado una satisfacción general por etapa y tipo de unidad productiva.

Finalmente, con la suma de los resultados anteriores, se obtiene el **indicador de satisfacción total** para cada uno de los tipos de unidades productivas.

El detalle de los cálculos se encuentra en, **anexo 3** (tablas de cálculo de la satisfacción por etapas) y **anexo 4** (metodología para el cálculo del indicador de satisfacción).

3.9 Resultados del Trabajo de Campo.

El trabajo de campo del presente estudio se realizó durante el período comprendido entre el mes de julio y el mes de octubre del 2018. Durante dicho período, se logra encuestar un total de 234 unidades productivas del total de 271.

Cuadro 4.

Costa Rica, INA: Resultados del Trabajo de Campo.

Unidades productivas, por tipo de empresa, según marco poblacional. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Marco Poblacional | Empresas | | PYME | | NO PYME | |
|----------------------------------|------------|--------------|------------|-------------|-----------|-------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL ^{1/} | 271 | 100,0 | 235 | 86,7 | 36 | 13,3 |
| Factible | 239 | 88,2 | 208 | 88,5 | 31 | 86,1 |
| Encuestar | 234 | 97,9 | 204 | 98,1 | 30 | 96,8 |
| No Respondió | 5 | 2,1 | 4 | 1,9 | 1 | 3,2 |
| No Factible ^{2/} | 32 | 11,8 | 27 | 11,5 | 5 | 13,9 |

1/: Total de empresas del marco poblacional.

2/: Unidades productivas que no forman parte del estudio, debido principalmente a; servicios de capacitación fueron impartidos a los colaboradores por cuenta propia, las empresas no recibieron ningún servicio de capacitación y los responsables no cuentan con información objetiva para poder responder el cuestionario.

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

Con el trabajo de campo realizado se logró alcanzar una tasa de respuesta de un 98%, tanto para las empresas como para las PYME, en relación a las factibles de encuestar.

Solo se dio el caso de 5 empresas, que a pesar de brindarles una amplia gama de alternativas para que respondieran la encuesta (llamadas en cualquier momento del día, posibilidad de responder la encuesta enviándosela por correo electrónico, visitas a las unidades productivas, entre otras), no se dio la colaboración para la realización de la misma.

Por otra parte, se encontraron 32 empresas a las cuales no se les pudo aplicar la encuesta de satisfacción, debido a las siguientes causas en orden de importancia:

- los SCFP los recibieron los colaboradores por iniciativa propia
- las empresas indicaron que no recibieron SCFP por parte del INA
- los encargados o representantes de las empresas no cuentan con información objetiva para responder la encuesta.

Además, es importante resaltar que del total de empresas que componen el marco poblacional, el 87% son PYME, lo que representa una excelente oportunidad para el INA, de poder impactar este sector empresarial que requiere de apoyo y acompañamiento.

3.10 Alcances y Limitaciones del Estudio.

3.10.1 Alcances.

La investigación realizada, permite la medición de los indicadores de satisfacción de las empresas u organizaciones y de las PYME atendidas por el INA, durante el primer semestre del 2018.

Por otra parte, la aplicación del instrumento de recolección de los datos ***“Encuesta Dirigida a la PYME y NO PYME que recibieron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional durante el I^{er}. Semestre del 2018”***, permitió obtener información valiosa para la toma de decisiones por parte de las autoridades superiores, lo que motiva a continuar con el proceso de mejora continua de los SCFP que son impartidos por el INA.

3.10.2 Limitaciones.

Durante el desarrollo del estudio de satisfacción, se presentaron limitaciones que tienen impacto en los resultados de la información que se logra obtener.

Las limitaciones más importantes se enumeran a continuación:

- Algunas de las unidades productivas no quisieron responder la encuesta, a pesar de la flexibilidad en cuanto a alternativas que se les ofreció.
- La base de datos mostró omisión o información desactualizada, lo que dificultó la localización.
- Las unidades regionales, registran empresas atendidas que no corresponden para los objetivos de estudio de satisfacción.

- Dada la cantidad de unidades productivas del estudio, como indica el diseño o ficha técnica del mismo, no es recomendable realizar análisis según unidad regional y cruce por tamaño.

IV. Análisis de Resultados.

En este capítulo, se expondrán los resultados obtenidos con respecto al estudio de satisfacción de las cuatro etapas que lo comprenden. Se analizará cada una de las etapas, considerando los dos indicadores objeto del estudio, a saber; **“Grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP, en el marco de la ley 9274” y “Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA”**, contemplando el periodo del primer semestre del año 2018.

4.1 Resultados de la Etapa Servicio de Información.

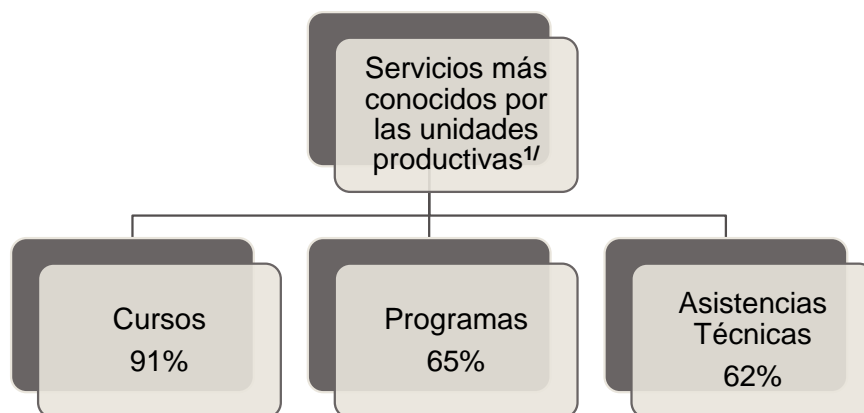
Es la primera etapa que comprende la puesta en ejecución de los SCFP, es de suma importancia debido a que le permite al INA establecer los vínculos más convenientes para transmitir la información y a las unidades productivas tomar decisiones con respecto a los servicios que más le convenga solicitar.

La etapa consideró dentro del análisis desarrollado, variables como; servicios conocidos, recibo de información, medios de difusión de la información, razones para capacitarse, características o atributos de la información y calificación del nivel de satisfacción de las unidades productivas.

Con respecto a si las unidades productivas conocen los servicios; el 93% de las empresas y el 92% de las PYME, afirman conocer los servicios que ofrece el INA. Además, indicaron que los servicios de capacitación que más conocen ambos grupos con tendencias porcentuales prácticamente iguales, son; cursos con un 91%, programas con el 65% y asistencias técnicas con 62%.

Es de consideración, mencionar con relación al tipo servicios de capacitación conocido, que las asistencias técnicas, a pesar de que están enfocadas hacia las unidades productivas, figura en un tercer lugar con apenas un 62%. En el siguiente esquema, se muestra información respecto a los datos anteriormente mencionados.

Esquema 1. Costa Rica INA: Servicios de capacitación más conocidos. I semestre 2018.



1/ Se considera el total de empresas del marco poblacional.

En cuanto al recibo de información por parte de las unidades productivas, el 67% de las empresas y 66% de las PYME, manifestaron haber recibido información por parte del INA. Los medios utilizados por tipo de empresa se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro 5.

Costa Rica, INA: Servicio de Información.

Unidades productivas que se enteraron de los SCFP, según medio, por tipo de empresa. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Medio | Empresas | | PYME | |
|----------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL ^{1/} | 156 | 100,0 | 134 | 100,0 |
| Funcionario del INA | 107 | 69,0 | 93 | 69,0 |
| Correo Electrónico | 95 | 61,0 | 78 | 58,0 |
| Teléfono | 79 | 51,0 | 68 | 51,0 |
| Internet | 39 | 25,0 | 32 | 24,0 |
| Afiche | 12 | 8,0 | 11 | 8,0 |
| Otros ^{2/} | 11 | 7,0 | 9 | 7,0 |

1/ El total no representa la suma aritmética, dado que una misma empresa pudo haber recibido información por más de un medio de comunicación.

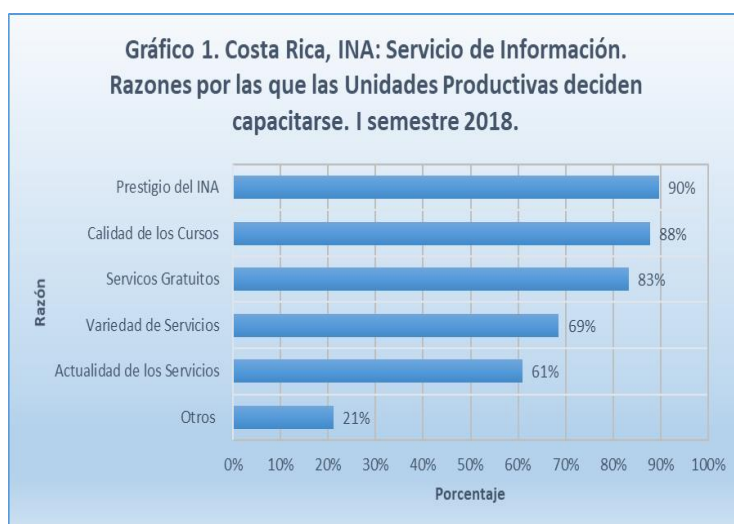
2/ Incluye los siguientes medios de comunicación; radio, televisión, periódico y no recibe.

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

Respecto a los resultados anteriores, llama la atención que sigan predominando medios como; funcionario del INA y teléfono, siendo alternativas como internet y correo electrónico, medios más eficientes para transmitir o divulgar la información por parte del INA.

También es de consideración, que el INA no está abarcando un 33% de las unidades productivas, mismas que han tenido que interesarse por sus propios medios para poder informarse de los servicios de capacitan que se están impartiendo. Esta información, representa definitivamente una excelente oportunidad para la Institución, de poder mejorar la cobertura en cuanto al servicio de información respecta.

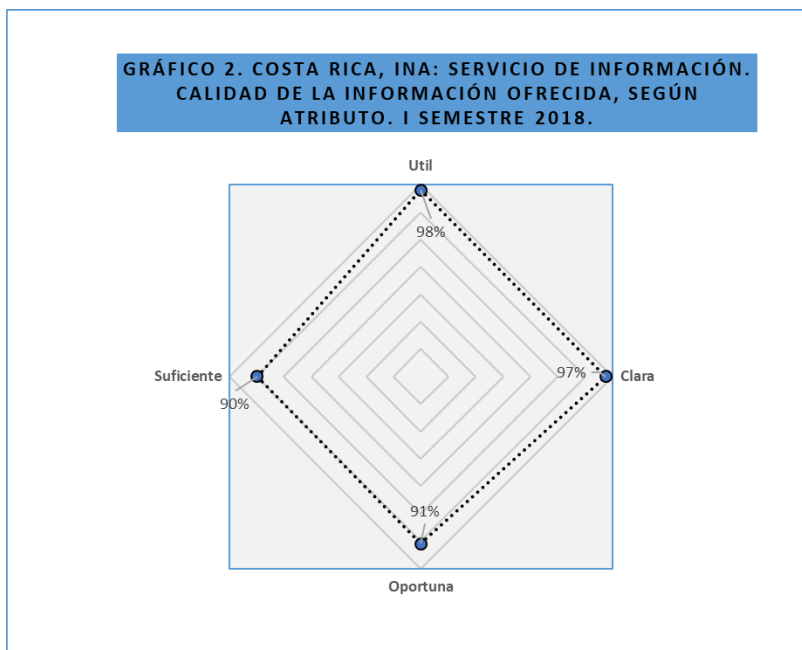
Por otra parte, las razones por las cuales las unidades productivas eligieron al INA para capacitarse, tanto las empresas como las PYME, se detallan en el siguiente gráfico.



Si bien es cierto, las mismas son razones que históricamente han sobresalido, es de resaltar, que la razón “**actualidad de los servicios**”, no viene representando para las unidades productivas una razón de peso importante, lo que es de consideración en la parte sustantiva del INA, debido a la importancia de actualizar los SCFP conforme las tendencias modernas.

Además, en esta etapa, es de suma importancia poder identificar cómo perciben o identifican las unidades productivas, las características o atributos de la información ofrecida por parte del INA. Tanto, las empresas, como las PYME, tienen una excelente percepción en cuanto a la **utilidad y claridad** de la información ofrecida, más del 97% así lo ha identificado. Sin embargo, para el caso de la **oportunidad y suficiencia** de la información, los porcentajes son inferiores al 91%. Tal información, permite identificar la oportunidad de poder analizar la manera de mejorar los aspectos con que se está desarrollando la entrega de la información, en cuanto a los atributos y características de la misma.

El gráfico que se muestra a continuación, refleja los resultados de los atributos de la información ofrecida por la institución.



Como información en relación con la calificación de la etapa, se identifica que para las unidades productivas encuestadas; 147 empresas y 125 PYME, que representan el 94% y 93% respectivamente del total encuestado, calificaron con rangos de bueno a muy bueno, siendo muy bueno la categoría más representativa, lo que representa resultados satisfactorios.

Cuadro 6.

Costa Rica, INA: Servicio de Información.

Calificación de los servicios de información, por tipo empresa, según categoría.

I semestre del año 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Categoría | Empresas | | PYMES | |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL | 156 | 100,0 | 134 | 100,0 |
| Muy Bueno | 116 | 74,4 | 102 | 76,1 |
| Bueno | 31 | 19,9 | 23 | 17,2 |
| Regular | 5 | 3,2 | 5 | 3,7 |
| Malo | 2 | 1,3 | 2 | 1,5 |
| Muy Malo | 2 | 1,3 | 2 | 1,5 |

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado encuesta satisfacción, 2018.

4.2 Resultados de la Etapa de Negociación.

Es la segunda etapa del estudio de satisfacción, es de suma importancia debido a que define las posibles alternativas de atención y las estrategias para la entrega de los servicios. Se consideró para el respectivo análisis las siguientes variables; coordinación o existencia de la negociación, aspectos negociados, atributos o características de la etapa de negociación y la calificación del nivel de satisfacción por parte de las empresas.

En el caso de la coordinación o existencia de la etapa de negociación, el 74% de las empresas y el 72% de las PYME, confirmaron que sí se dio negociación en los servicios de capacitación. El resultado refleja una importante porción de unidades productivas con las cuales no se dio negociación, las razones que se indicaron principalmente obedecen a; los servicios fueron coordinados con cámaras o asociaciones de agremiados, servicios de capacitación abiertos para diferentes participantes y servicios de capacitación cuya logística y desarrollo estaba definida y no se podía modificar.

En relación con los casos donde se dio el proceso de negociación, las áreas y aspectos respectivos que con mayor frecuencia se negociaron, tanto para las empresas como para las PYME, fueron: **administrativos**; horarios con un 94%, **curriculares**; cursos y requisitos del participante con 55% y **materiales y equipo**; material didáctico con 47%.

En el cuadro siguiente, se muestran los resultados con respecto a los aspectos que más se negociaron en los servicios de capacitación.

Cuadro 7.

Costa Rica, INA: Etapa Negociación.

Aspectos negociados, según área y concepto, por tipo empresa.

I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

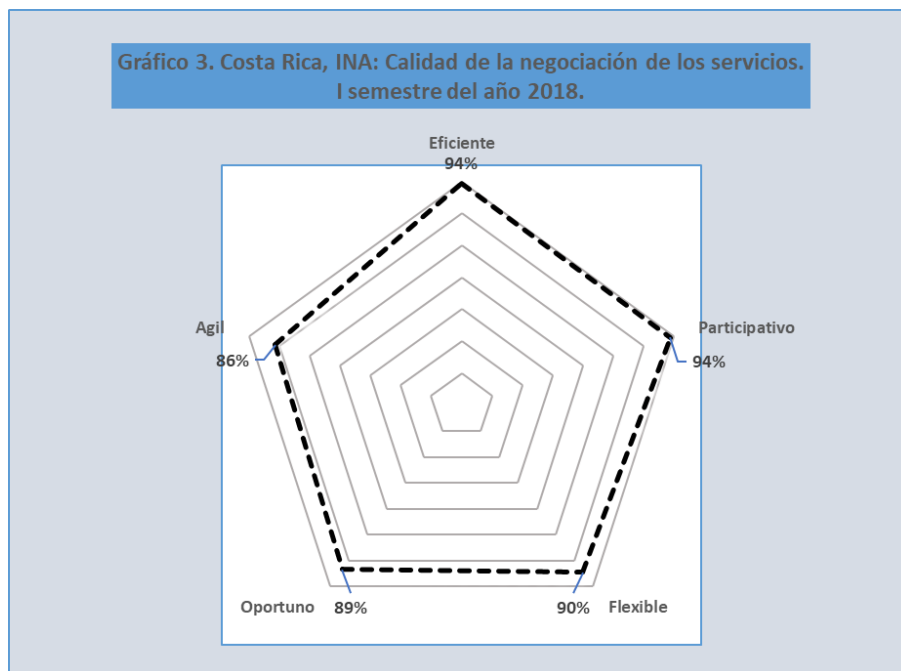
| Área Concepto | Empresas | | PYMES | |
|-----------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL ^{1/} | 174 | 100,0 | 147 | 100,0 |
| Administrativos | | | | |
| Horario | 164 | 94,0 | 138 | 94,0 |
| Fecha | 149 | 86,0 | 124 | 84,0 |
| Lugar | 114 | 66,0 | 96 | 65,0 |
| Cupo | 112 | 64,0 | 94 | 64,0 |
| Alimentación | 32 | 18,0 | 26 | 18,0 |
| Curriculares | | | | |
| Contenidos del Curso | 95 | 55,0 | 82 | 56,0 |
| Requisitos del Participante | 95 | 55,0 | 81 | 55,0 |
| Forma de Impartir Curso | 93 | 53,0 | 80 | 54,0 |
| Requisitos del Instructor | 44 | 25,0 | 36 | 24,0 |
| Materiales y Equipo | | | | |
| Material Didáctico | 81 | 47,0 | 70 | 48,0 |
| Equipo | 73 | 42,0 | 60 | 41,0 |
| Materiales | 72 | 41,0 | 58 | 39,0 |
| Herramientas | 56 | 32,0 | 44 | 30,0 |
| Transporte | 20 | 11,0 | 14 | 10,0 |
| Otros | 12 | 7,0 | 10 | 7,0 |

1/ El total no representa la suma aritmética, dado que una misma empresa pudo haber seleccionado más de un aspecto que se negoció.

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

Con respecto a las características o atributos con que las unidades productivas perciben la ejecución de la etapa de negociación, más del 93% y hasta el 95% de las empresas y de las PYME lo identificaron como **eficiente y participativo**, siendo un resultado relevante e importante. Los demás atributos que se estaban valorando; **flexibilidad, oportunidad y agilidad**, recibieron porcentajes de percepción mucho menores, entre el 91% y el 86%, resultado que permite identificar que se debe de implementar mejoras, a sabiendas de que son atributos esenciales para el logro de una etapa de negociación exitosa.

El gráfico que se muestra a continuación hace referencia a la información obtenida con respecto a los atributos y características de la misma.



Como información en relación con la calificación de la etapa, se identificó que para las unidades productivas encuestadas; 151 empresas y 129 PYME, que representan el 87% y 88% respectivamente del total encuestado, calificaron con rangos de *bueno a muy bueno*, siendo muy bueno la categoría más representativa, lo que representa resultados aceptables.

Es relevante destacar que, a pesar de haber tenido mayor cobertura de unidades productivas, los resultados porcentuales de las calificaciones de muy mala, mala y regular fueron mayores. Esto obedece a que la negociación es percibida por la unidad productiva como, no tan ágil, oportuna y flexible.

El cuadro siguiente, muestra en detalle la calificación de la etapa.

Cuadro 8.

Costa Rica, INA: Etapa Negociación.

Calificación de la satisfacción de los servicios, por tipo de empresa, según categoría. I semestre del año 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Categoría | Empresas | | PYMES | |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL | 174 | 100,0 | 147 | 100,0 |
| Muy Bueno | 124 | 71,3 | 107 | 72,8 |
| Bueno | 27 | 15,5 | 22 | 15,0 |
| Regular | 12 | 6,9 | 11 | 7,5 |
| Malo | 6 | 3,4 | 4 | 2,7 |
| Muy Malo | 5 | 2,9 | 3 | 2,0 |

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado encuesta satisfacción, 2018.

Resultados de la Etapa de Entrega del Servicio.

Corresponde a la tercera etapa del Modelo de Satisfacción, comprende la ejecución del SCFP, por cuanto es también de suma importancia en relación con el estudio de satisfacción realizado. La etapa consideró las siguientes variables: *expectativas* y *cumplimiento* de las expectativas, *tiempos* de respuesta de los servicios, *beneficios* obtenidos producto del SCFP impartido, *características* de los SCFP y el *nivel de satisfacción*.

Respecto a las expectativas de las unidades productivas; el 91% de las empresas y PYME respondieron que la principal expectativa era “**augmentar los conocimientos de sus colaboradores**”, seguida de “**contar con personal calificado**”. El cuadro que se muestra a continuación detalla los resultados obtenidos.

Cuadro 9.

Costa Rica, INA: Entrega del Servicio.

Expectativas de las unidades productivas, según tipo de empresa.

I semestre del año 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Expectativa | Empresas | | PYMES | |
|-----------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL ^{1/} | 234 | 100,0 | 204 | 100,0 |
| Aumentar Conocimientos | 212 | 91,0 | 186 | 91,0 |
| Contar Personal Calificado | 189 | 81,0 | 163 | 80,0 |
| Motivar Personal | 171 | 73,0 | 148 | 73,0 |
| Mejorar Servicio Cliente | 167 | 71,0 | 147 | 72,0 |
| Solucionar Problema de Producción | 116 | 50,0 | 100 | 49,0 |
| Cumplir Requisitos | 103 | 44,0 | 92 | 45,0 |
| Otros | 33 | 14,0 | 30 | 15,0 |

1/ El total no representa la suma aritmética, dado que una misma empresa pudo haber seleccionado más de las expectativas.

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

Referente a las expectativas, el estudio permitió identificar si las **expectativas** que tenían las empresas y PYME, se lograron cumplir. Los resultados muestran que solamente un 2% de las empresas no cumplió sus expectativas. Es relevante indicar que la razón por la cual no se cumplieron las expectativas, se debió a que los SCFP impartidos, brindaron conocimientos que ya las empresas en general conocían, por lo cual las capacitaciones fueron consideradas como muy básicas. El detalle en el siguiente cuadro.

Cuadro 10.

Costa Rica, INA: Entrega del Servicio.

Cumplimiento de las expectativas, por tipo de empresa.

I semestre del año 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Cumplimiento | Empresas | | PYMES | |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL | 234 | 100,0 | 204 | 100,0 |
| Totalmente | 174 | 74,0 | 149 | 73,0 |
| Parcialmente | 55 | 24,0 | 50 | 25,0 |
| No | 5 | 2,0 | 5 | 2,0 |

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

Por otra parte, en lo referente a los **tiempos de respuesta**, se identificó que el mayor porcentaje de las unidades productivas, entre el 41% y 40%, se tardó en atenderlas al menos un año. Este resultado es de consideración para la toma de decisiones por parte de la institución, representando un período de tiempo extenso considerando la importancia que reviste para todas las empresas los servicios de capacitación. Para mayor ilustración, el cuadro siguiente muestra el detalle.

Cuadro 11.

Costa Rica, INA: Entrega de Servicio.

Tiempo de respuesta de los servicios, por tipos de empresas, según plazo.

I semestre del año 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Plazo | Empresas | | PYMES | |
|----------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL | 234 | 100,0 | 204 | 100,0 |
| Mediano | 95 | 41,0 | 81 | 40,0 |
| Corto | 79 | 34,0 | 71 | 35,0 |
| Largo | 47 | 20,0 | 41 | 20,0 |
| Inmediatamente | 13 | 6,0 | 11 | 5,0 |

Nota: Los plazos se determinan conforme a los siguientes períodos;

mediano (menos de 1 año), corto (menos de un mes) y largo (más de un año).

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

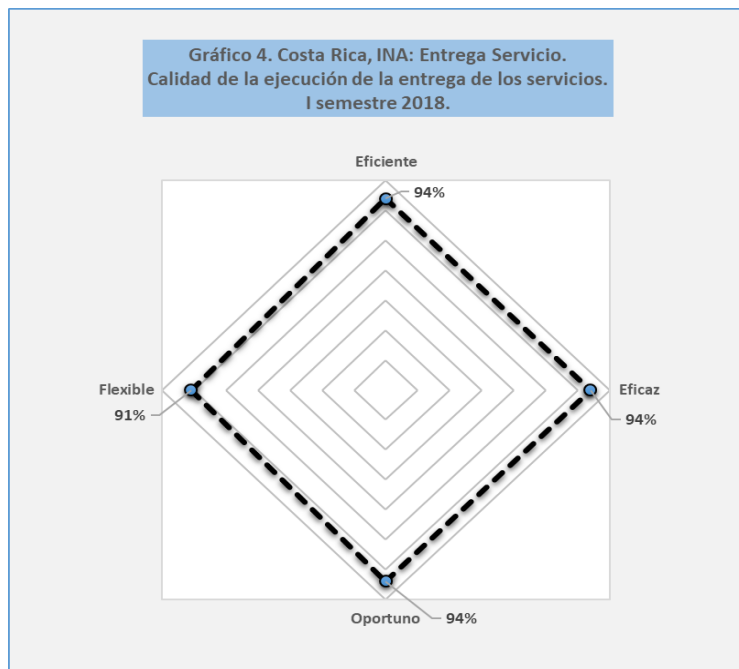
Considerando los **beneficios** obtenidos producto de los SCFP recibos, las empresas y PYME, señalaron como el que más representativo, **personal motivado**. Adicionalmente, en el siguiente esquema se muestran otros beneficios que fueron los que más sobresalieron en cada una de las áreas.

Esquema 2. Costa Rica, INA: Entrega del Servicio.
Beneficios obtenidos por las Unidades Productivas. I semestre del año 2018.

| Área | Beneficio | Empresas | Pymes |
|-------------------|----------------------------------|----------|-------|
| Ambiente Laboral. | Personal Motivado | 79% | 78% |
| Calidad. | Mejoras Organización del trabajo | 68% | 70% |
| Servicio Cliente. | Buen Trato Cliente | 63% | 66% |
| Producción. | Aumento Conocimientos Técnicos | 80% | 79% |

Analizando los resultados, los beneficios mencionados como de mayor importancia, se relacionan de manera directa con las expectativas que el total de empresas y las PYME tenían con respecto a los servicios de capacitación que se les impartió.

Continuando con los resultados obtenidos en la etapa de entrega del servicio, con respecto a las **características o atributos** de los SCFP, más del 94% de las empresas y PYME, los percibieron como *eficientes, eficaces y oportunos*. El siguiente gráfico ilustra la información obtenida de las empresas.



Sobre las razones por las cuales los SCFP *no son flexibles*, las empresas y las PYME manifestaron que son *muy rígidos* en cuanto a aspectos como: asistencia, reglamento de participantes, días en que se imparten y horarios, principalmente tomando en consideración que se trata de actividades comerciales, cuya dependencia del recurso humano es crítico para realizar sus operaciones.

Como información en relación con la calificación de la etapa, se identificó que para las unidades productivas encuestadas; 219 empresas y 190 PYME, que representan el 94% y 93% respectivamente del total encuestado, calificaron con rangos de *bueno a muy bueno*, siendo muy bueno la categoría más representativa incluso de todas las etapas del modelo, lo que representa resultados satisfactorios.

Cuadro 12.

Costa Rica, INA: Entrega Servicios.

Calificación de la satisfacción, por tipo de empresa, según categoría.

I semestre del año 2018.

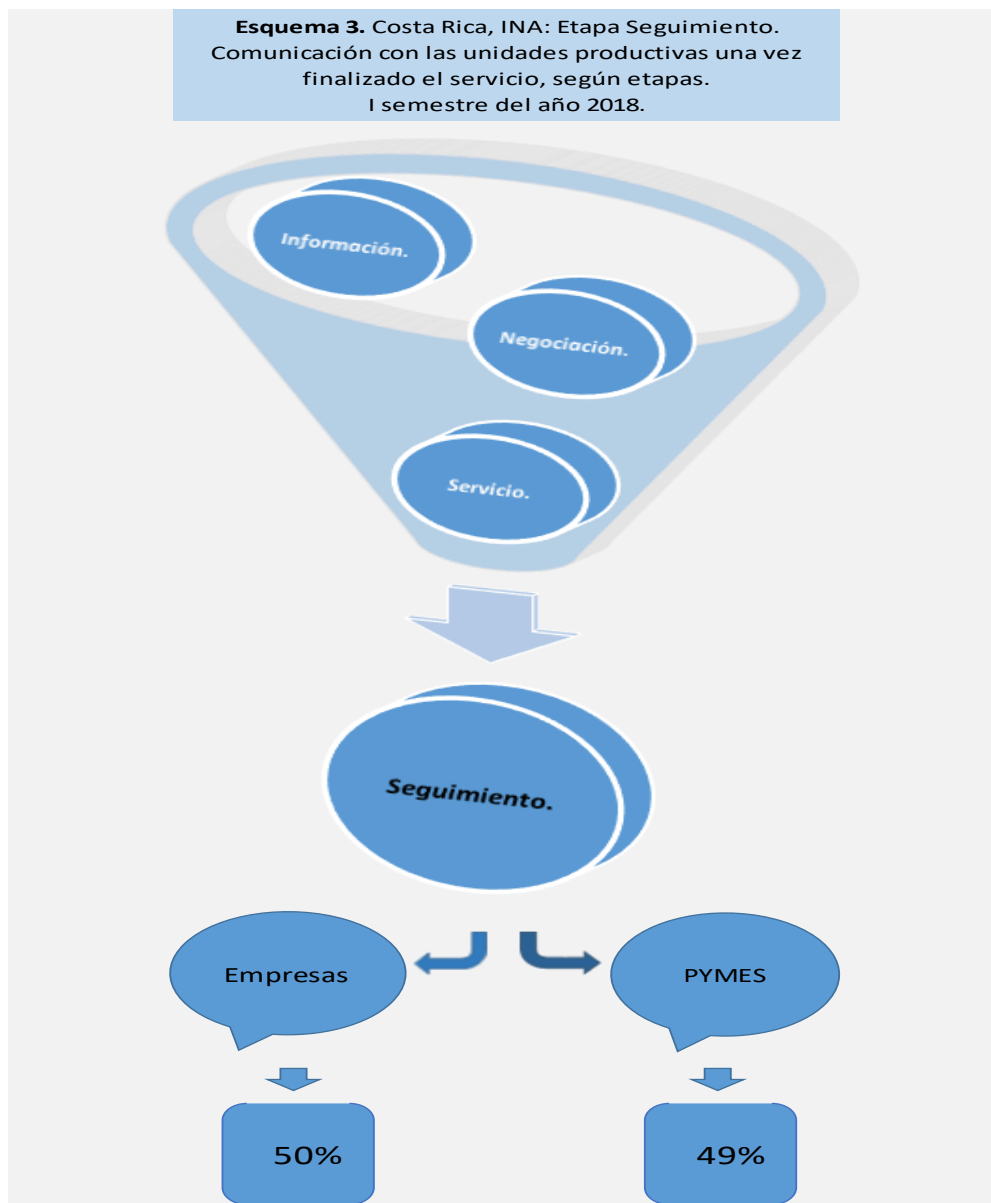
(Cifras absolutas y porcentuales)

| Categoría | Empresas | | PYMES | |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL | 234 | 100,0 | 204 | 100,0 |
| Muy Bueno | 183 | 78,2 | 160 | 78,4 |
| Bueno | 36 | 15,4 | 30 | 14,7 |
| Regular | 7 | 3,0 | 7 | 3,4 |
| Malo | 3 | 1,3 | 2 | 1,0 |
| Muy Malo | 5 | 2,1 | 5 | 2,5 |

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado encuesta satisfacción, 2018.**4.3 Resultados de la etapa de seguimiento.**

Es la última etapa del estudio de satisfacción, es de mucha importancia el seguimiento que se le debe de dar a las unidades productivas, porque permite obtener información de primera mano, en relación a que tan satisfechas han quedado las empresas con los servicios de capacitación que se les impartió. Por consiguiente, se consideraron las siguientes variables: seguimiento *post servicio*, percepción en términos cualitativos, el nivel de satisfacción y si se recomendaría los servicios de capacitación del INA a otras empresas.

Los resultados obtenidos en relación al seguimiento post servicio, identifican que solo al 50% de las empresas y 49% de PYME, se les está dando seguimiento después de haberse impartido los servicios de capacitación. El siguiente esquema ilustra la información.



Además, es muy importante indicar que para los casos donde se da seguimiento, alrededor del 84% es para comunicar la **entrega de certificados**, el 69% para la **detección de nuevas necesidades de capacitación** y el 53% para **evaluar los servicios brindados**.

Analizando los resultados, es de destacar que la cobertura de la etapa de seguimiento por parte de la Institución es baja y que, además, se enfoca mayormente en informar sobre la entrega de certificados, dejando al margen, los motivos que en esencia son los que interesan, como lo son; detección de nuevas necesidades y evaluación de los servicios impartidos.

Como complemento del estudio del seguimiento, la percepción por parte de las empresas y PYME encuestadas, registraron un comportamiento en sus respuestas muy similar. Seguidamente, se muestran los resultados en el siguiente cuadro de texto:

| Atributo | Empresas | % | PYMES | % |
|--------------|-------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| TOTAL | <u>116</u> | <u>100,0</u> | <u>99</u> | <u>100,0</u> |
| Excelente | 43 | 37,1 | 37 | 37,4 |
| Bueno | 34 | 29,3 | 29 | 29,3 |
| Muy bueno | 28 | 24,1 | 25 | 25,3 |
| Regular | 8 | 6,9 | 5 | 5,1 |
| Malo | 3 | 2,6 | 3 | 3,0 |

Haciendo referencia a los resultados anteriores, se puede identificar que, aunque excelente se menciona como el atributo más destacado, el porcentaje obtenido fue bajo respecto a la cantidad de unidades productivas que fueron atendidas en la etapa de seguimiento, razón que obedece a la poca comunicación sustantiva que se ha venido realizado por parte de la institución en esta etapa.

Como información en relación con la calificación de la etapa, se obtuvo que para las unidades productivas encuestadas; 93 empresas y 81 PYME, que representan el 80% y 82% respectivamente del total encuestado, calificaron con rangos de bueno a muy bueno, siendo muy bueno la categoría más representativa, resultando el porcentaje más bajo de dichas categorías.

Considerando el resultado, esta situación está relacionada directamente con la baja cobertura de la etapa y con las razones o motivos esenciales del seguimiento.

Cuadro 13.

Costa Rica, INA: Etapa Seguimiento.

Calificación de la satisfacción, por tipo de empresa, según categoría.

I semestre del año 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Categoría | Empresas | | PYMES | |
|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL | 116 | 100,0 | 99 | 100,0 |
| Muy Bueno | 77 | 66,4 | 68 | 68,7 |
| Bueno | 16 | 13,8 | 13 | 13,1 |
| Regular | 12 | 10,3 | 9 | 9,1 |
| Malo | 4 | 3,4 | 2 | 2,0 |
| Muy Malo | 7 | 6,0 | 7 | 7,1 |

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado encuesta satisfacción, 2018.

Adicionalmente, dentro de la etapa de seguimiento, se contempla sí las unidades productivas recomiendan a otras unidades llevar servicios de capacitación en el INA, resultando que el 98% del total encuestado, confirman que sí recomiendan a la Institución.

Las razones por las cuales afirman, recomendar los SCFP del INA, se detallan en el cuadro que se muestra a continuación.

Cuadro 14.

Costa Rica, INA: Etapa Seguimiento.

Razones por las cuales recomiendan los servicios de SCFP, por tipo de empresa, según razón. I semestre del año 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Razón | Empresas | | PYMES | |
|---------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL^{1/} | 234 | 100,0 | 204 | 100,0 |
| Calidad de Servicios | 103 | 44,0 | 90 | 44,1 |
| Acompañamiento a Pymes | 65 | 27,8 | 56 | 27,5 |
| Calidad de Docentes | 60 | 25,6 | 54 | 26,5 |
| Prestigio INA | 49 | 20,9 | 41 | 20,1 |
| Servicios Gratuitos | 42 | 17,9 | 39 | 19,1 |
| Personal Motivado | 34 | 14,5 | 30 | 14,7 |
| Conocimientos Adquiridos | 33 | 14,1 | 32 | 15,7 |
| Flexibilidad de Servicios | 32 | 13,7 | 27 | 13,2 |
| Experiencia del INA | 15 | 6,4 | 15 | 7,4 |

1/ El total no representa la suma aritmética, dado que una misma empresa pudo haber seleccionado más de una razón.

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado encuesta satisfacción, 2018.

Es muy importante destacar de la información anterior, como **fortalezas** de la institución; la calidad de los servicios de capacitación y docentes, además del prestigio del INA. Adicionalmente, como una **oportunidad** que se tiene a lo externo, el acompañamiento que las unidades productivas han percibido.

En relación con el resultado del 2% de las unidades productivas que no recomendaron al INA, que en concreto fueron 4 PYME, se puede determinar como posibles factores que incidieron directamente, que, las mismas no fueron atendidas en varias de las etapas, se tardó más de un año en brindarle los SCFP, las expectativas que tenían no se cumplieron y además fueron contundentes en indicar que los servicios de capacitación no cumplieron en cuanto a; requerimientos de la PYME, agilidad y calidad, además, de manifestar que los requisitos y trámites para los mismos son burocráticos.

4.4 Indicador de Satisfacción.

En este apartado, se va a desarrollar el cálculo del indicador, considerando la metodología establecida y la información obtenida producto de la encuesta realizada.

Antes de desarrollar el cálculo del indicador, se debe de mencionar, que solo entre 32,8% y 34,6% de las unidades productivas encuestadas, recibió de manera sistemática y en orden cronológico las 4 etapas del modelo. El resto de empresas y PYMES solo recibieron tres o dos etapas, de acuerdo a las posibles combinaciones que se pudieron dar, considerando el modelo de satisfacción y el enfoque de la perspectiva de servicio al cliente.

El siguiente cuadro, muestra la atención de todas las Empresas y las PYMES, considerando el enfoque del modelo, la sistematización y orden cronológico con que se deben de recibir las etapas del modelo, las categorías no son excluyentes, por ello la suma aritmética no aplica.

Cuadro 15.

Costa Rica, INA: Cálculo Indicador.

Unidades productivas, según cantidad de etapas recibidas. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Cantidad de etapas | Empresas | | PYMES | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL ^{1/} | 234 | 100,0 | 204 | 100,0 |
| Información, Negociación, Entrega Servicio y Seguimiento | 81 | 34,6 | 67 | 32,8 |
| Información, Negociación, Entrega Servicio | 128 | 54,7 | 109 | 53,4 |
| Negociación, Entrega Servicio y Seguimiento | 97 | 41,5 | 81 | 39,7 |
| Información y Entrega Servicio | 156 | 66,7 | 134 | 65,7 |
| Negociación y Entrega Servicio | 174 | 74,4 | 147 | 72,1 |
| Entrega Servicio y Seguimiento | 116 | 49,6 | 99 | 48,5 |

1/: El total no representa la suma aritmética, dado que una misma empresa puede cumplir con más de una etapa, el modelo de satisfacción es sistemático, por tanto es incluyente.

Fuente: elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción I^{er} semestre 2018.

Como parte complementaria del análisis de los resultados, también se muestra en el siguiente cuadro los datos obtenidos considerando las etapas que recibieron las Empresas y PYMES de manera independiente o excluyente.

Cuadro 16.

Costa Rica, INA: Cálculo Indicador.

Unidades productivas, según cantidad de etapas recibidas independientemente.

I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Cantidad Etapas | Empresas | | PYMES | |
|----------------------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL ^{1/} | 234 | 100,0% | 204 | 100,0% |
| 4 etapas | 81 | 34,6% | 67 | 32,8% |
| 3 etapas | 74 | 31,6% | 66 | 32,4% |
| 2 etapas | 55 | 23,5% | 47 | 23,0% |
| 1 etapa | 24 | 10,3% | 24 | 11,8% |

1/: Considera las etapas recibidas de manera excluyente o independiente.

Fuente: elaboración propia, resultado de la aplicación encuesta satisfacción Ier semestre 2018.

Los datos absolutos y porcentuales que muestra el cuadro anterior, permiten identificar que la institución no está brindando un servicio completo, las etapas del modelo se imparten de manera independiente, sin un enfoque de servicio al cliente. Incluso se puede identificar que hay empresas que solo son atendidas en una sola etapa, siendo que la atención debe de ser integral, incluyente y sistemática, para que se logren los mayores beneficios y resultados con los servicios de capacitación impartidos.

Por lo tanto, el **cálculo de la satisfacción total** para las Empresas y PYME, está respaldado en la información de las unidades productivas que fueron atendidas con servicios de capacitación en cada una de las etapas del modelo.

Para realizar los cálculos del indicador de satisfacción se siguieron los pasos que se indicaron en la sección 3.8 del informe (Procesamiento de datos y elaboración del informe), además, la metodología para el cálculo del indicador de satisfacción establecida en el anexo 4.

La información que se obtuvo como resultado del cálculo del indicador de satisfacción, determinó que la satisfacción total en el caso de las empresas es de 92,3% y de las PYME 92,7%, resultados que se deben ubicar dentro de la **escala de satisfacción** determinada para el presente estudio, presentada en la página 12 (**Nivel de Satisfacción Total**), resultando que las unidades productivas se encuentran **totalmente satisfechas** con los SCFP impartidos por el INA, independientemente del tipo de empresa. Esta categoría corresponde al rango de calificación “de 9 a 10”.

El cuadro que se muestra a continuación, detalla la información y cálculo del indicador de satisfacción global.

Cuadro 17.

Costa Rica, INA: Cálculo Indicador.

Nivel de satisfacción total del modelo, por tipo de unidad productiva, según etapa.

I semestre 2018.

| Etapa | Peso Asignado | Nivel de Satisfacción | | Nivel Satisfacción Total | |
|------------------|---------------|-----------------------|-------|--------------------------|--------------|
| | | Empresas | PYME | Empresas | PYME |
| TOTAL | 100% | | | 92,3% | 92,7% |
| Información | 15% | 93,5% | 94,0% | 14,0% | 14,1% |
| Negociación | 20% | 90,3% | 91,2% | 18,1% | 18,2% |
| Entrega Servicio | 60% | 93,1% | 93,3% | 55,9% | 56,0% |
| Seguimiento | 5% | 87,2% | 87,6% | 4,4% | 4,4% |

Fuente: Elaboración propia, base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

En relación al *cumplimiento* de cada uno de los indicadores del estudio, se pudo identificar lo siguiente:

- Con respecto al grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP, **el cumplimiento del mismo se dio**, tanto en cada una de las etapas, como a nivel total. Las etapas que más sobresalieron en el cumplimiento del indicador fueron; información y entrega del servicio.
- En el caso del grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron los SCFP, las etapas de información y entrega de servicio cumplieron, pero, **seguimiento y negociación no lograron cumplir, por lo que el indicador total no se cumplió**, si es importante indicar que estuvo muy cerca de la meta de cumplimiento.

El detalle completo de los cálculos se encuentra en, **anexo 3** (tablas de cálculo de la satisfacción por etapas) y **anexo 4** (metodología para el cálculo del indicador de satisfacción).

V. Conclusiones.

Como resultado del procesamiento de la información del presente estudio, se logró determinar una serie de conclusiones para cada etapa y en general, mismas que se detallan a continuación.

- La cobertura que obtuvo en la etapa de información fue del 66% y 67%, identificando que más del 33% de las unidades productivas no recibió información, por consiguiente, no fueron atendidas en esta etapa. En relación al resultado, se consideró, que hay razones de peso que pudieron haber incidido, una de ellas es el medio por el cual se enteraron las empresas de la información de los servicios, el cual resultó ser, funcionario del INA. El otro podría ser atributos de la información como; oportunidad y suficiencia, los cuales no fueron tan asertivos en esta etapa. También, se identificó que más del 93% de las unidades productivas que fueron atendidas, calificaron la etapa con rangos de bueno a muy bueno, siendo muy bueno la categoría más representativa.
- Para la etapa de negociación, se obtuvo una mayor cobertura respecto a la etapa anterior, con rangos del 72% y 74%, siempre existiendo un porcentaje importante de empresas que no fueron atendidas en esta etapa. Situación que no provocó un efecto positivo en la calidad de la misma, debido a que características y atributos como; agilidad, oportunidad y flexibilidad, no fueron tan consistentes. Además, se determinó, que entre el 87% y 88% de las unidades productivas que fueron atendidas, calificaron la etapa con rangos de bueno a muy bueno, representando un registro menor que la etapa anterior.
- En la etapa de entrega de servicios que es la única etapa donde se consideran todas las unidades productivas, solo al 2% no se les cumplieron las expectativas. Obteniendo resultados muy positivos en relación con los beneficios que se percibieron en diferentes áreas que son claves para las empresas, los mayores beneficios obtenidos fueron; aumento de conocimientos técnicos, personal motivado, mejoras en la organización del trabajo, buen trato al cliente, entre otros. En cuanto a la calificación, más del 93% de las unidades productivas que fueron atendidas, calificaron la etapa con rangos de bueno a muy bueno, siendo muy bueno la categoría más representativa de todas las etapas
- En la etapa de seguimiento, solo se atendió entre el 49% y 50% de las unidades productivas, dejando de lado un porcentaje muy importante, que no fueron atendidas, lo que viene a debilitar mucho la eficiencia y eficacia de los servicios de capacitación. Además, se pudo determinar que entre el 80% y 82% de las unidades productivas que fueron atendidas, calificaron la etapa con rangos de bueno a muy bueno, presentando el porcentaje más bajo de todas las etapas.

- La razón por la cual fue bajo, está relacionado principalmente con el motivo principal del seguimiento, el cual no es primordial para las unidades productivas como lo es, entrega de certificados.
- Es apreciable indicar, como resultados adicionales del estudio, los siguientes; la razón principal por la que las empresas eligen capacitarse, sigue siendo el *prestigio del INA*, los aspectos que más se negocian son; *horarios, fechas y lugar*.
- El resultado obtenido con respecto a la satisfacción total del estudio, es de un 92,3% para las empresas y 92,7% para las PYME, representando valores que se ubican dentro de la escala como: **totalmente satisfechas**, dejando claro que, el resultado obtenido solo considera la información de las unidades productivas que fueron atendidas en cada una de las etapas del modelo de satisfacción. **Por tanto**, no se cumplió por muy poco margen el indicador del grado de satisfacción de las empresas y organizaciones que fueron atendidas con SCFP y si se cumplió el indicador del grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP.
- Como consideración final y analizando de manera integral la información obtenida con respecto al estudio, es relevante mencionar que la institución debe de tomar decisiones con respecto al servicio que se les está brindando a las unidades productivas, por cuanto no está siendo un servicio completo. El motivo principal que sustenta lo mencionado, obedece al porcentaje considerable de empresas que no están siendo atendidas en las etapas del modelo, como lo son; información, negociación y seguimiento, lo que representa una excelente oportunidad de mejora para lograr mayor satisfacción de la clientela y el fortalecimiento de la institución.

VI. Recomendaciones.

- Elaborar e implementar una propuesta para fortalecer el enfoque de los medios para divulgar la información de los servicios de capacitación disponibles para el sector PYME o empresarial en general, utilizando estrategias relacionadas con publicidad masiva y dirigida; correos electrónicos, WhatsApp, uso de las TIC, entre otros.
Responsable: Unidad Especializada en PYME y SBD y Unidades Regionales y Gestión Rectora del SINAFOR.
Plazo: octubre 2019
- Mejorar características o atributos en los procesos de la negociación, como son; flexibilidad, oportunidad y agilidad. Contando con una mayor apertura en cuanto a las necesidades o requerimientos de las unidades productivas.
Responsable: Unidades Regionales y Gestión Rectora del SINAFOR.
Plazo: Permanente
- Capacitar a los docentes en temas actuales de vanguardia y su aplicación práctica, para lograr el mayor aprovechamiento de los servicios de capacitación impartidos a las unidades productivas.
Responsable: Núcleos Tecnológicos, Unidades Regionales y Unidad de Recursos Humanos.
Plazo: Permanente
- Desarrollar una estrategia o protocolo de atención a las PYME, teniendo un mayor enfoque en las 4 etapas del servicio al cliente, que permita dar una mejor atención a las empresas y un mayor valor agregado a los servicios de capacitación impartidos. Actualmente no existe este protocolo, lo cual hace que cada unidad preste un servicio de acuerdo a su capacidad e iniciativa.
Responsables: Unidad Especializada en PYME y SBD y las Unidades Regionales y Gestión Rectora del SINAFOR.
Plazo: octubre 2019

VII. Anexos.

Anexo 1: Glosario de términos.

Unidad Productiva o Empresas: Entidad física o jurídica establecida para la producción de bienes o servicios. Para el estudio, hace referencia también al total que comprende a las PYME y no PYME.

PYME: empresas públicas o privadas, representadas por una persona física o jurídica, clasificada de acuerdo al tamaño:

Micro: de 1 a 5 empleados.

Pequeña: de 6 a 30 empleados.

Mediana: de 31 a 100 empleados.

No PYME: empresa pública o privada, representada por una persona física o jurídica y caracterizada por tener más de 100 empleados, se conoce también como empresas grandes.

Servicios de capacitación y formación profesional: conjunto de acciones y productos técnicos, tecnológicos, metodológicos y curriculares derivados de la identificación de necesidades y requerimientos de los clientes. Por su naturaleza se clasifican en: Planes y Programas de Capacitación y Formación, Módulos de Capacitación y Formación, Asistencia Técnica, Certificación de Competencias Laborales, Acreditación.

Centro colaborador: ente público o privado que establece un convenio de colaboración con el INA para la ejecución de servicios de formación y capacitación profesional, sin que medien fines de lucro y utilizando sus propios recursos.

Asistencia técnica: proceso de capacitación orientado a satisfacer necesidades y requerimientos existentes en empresas u organizaciones que demandan la resolución de problemas técnicos, de planificación, administración y producción de bienes y servicios. Se identifican tres tipos de asistencia técnica: asesorías, servicios tecnológicos y servicios diferenciados.

Anexo 2. “Encuesta dirigida a las PYME y No PYME que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA”

N° Encuesta: / / / /

Encuesta dirigida a PYME y NO PYME que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA en el año 2018.

Objetivo de la encuesta: Medir el nivel de satisfacción de las PYME que recibieron por parte del INA algún servicio de capacitación y formación profesional en el año 2018.

Indicaciones: A continuación, se dan una serie de preguntas, la mayoría se responden marcando con una X en el paréntesis. La información es confidencial y para uso del estudio citado. Gracias.

Nombre Empresa: _____.

Provincia: _____ Cantón: _____.

I Sección: Satisfacción general.

1. Favor indicar su nivel de satisfacción respecto a la atención ofrecida por el INA. Califique de 1 a 10, donde 1 es la menor calificación y 10 la mayor.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Si su nivel de satisfacción es menor de 6, favor indicar las razones de la calificación:

II Sección: Primera etapa; Servicio de Información.

Seguidamente se realizan una serie de preguntas de manera consecutiva, para poder obtener información de parte de las empresas con respecto a la etapa de información, respecto a los servicios brindados por la institución.

2. ¿Conoce usted los Servicios de Capacitación y Formación Profesional que ofrece el INA?

1. () No 2. () Sí. Cuáles:

- | | | |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 1. () Programas | 2. () Cursos | 3. () Certificación |
| 4. () Asesorías | 5. () Acreditación | 6. () Asistencias Técnicas |
| 7. () Centro colaborador | | |

3. ¿La empresa recibió información respecto a los Servicios de Capacitación que se impartieron?

1. Si () 2. No (). Pase a la Sección III Negociación.

4. ¿Por qué medios se entera?

1. () Radio 2. () Televisión 3. () Funcionario INA
 4. () Periódico 5. () Afiche 6. () Teléfono
 7. () Internet 8. () Correo electrónico 9. () No recibe

5. ¿Por qué razón elige la empresa al INA para capacitarse?

1. () Servicios gratuitos 2. () Variedad de servicios 3. () Prestigio del INA
 4. () Calidad de los cursos 5. () Actualidad de los servicios 6. () Otros

Otros:

6. La información ofrecida por parte del INA es:

- | | SI | NO |
|---------------|-----|-----|
| 1. Clara | () | () |
| 2. Suficiente | () | () |
| 3. Oportuna | () | () |
| 4. Útil | () | () |

7. En una escala de 1 a 10, ¿cuál es el nivel de satisfacción con la información que el INA le ha brindado? Siento la nota 10 el puntaje más alto.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

III Sección: Negociación.

Seguidamente se realizan una serie de preguntas de manera consecutiva, para poder obtener información de parte de las empresas con respecto a la etapa de negociación, respecto a los servicios brindados por la institución.

8. **¿La empresa coordina con el INA los aspectos bajo los cuales se va a desarrollar la capacitación?**

1. Sí No. ¿Por qué? **Pase al apartado IV de Entrega del servicio**

9. **¿Cuáles aspectos de la capacitación que ofreció el INA son los que con mayor frecuencia se negociaron?**

Curriculares:

- | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> | Requisitos del participante | 2. <input type="checkbox"/> | Forma de impartir el curso | 3. <input type="checkbox"/> | Requisitos del instructor |
| 4. <input type="checkbox"/> | Contenidos del curso | 5. <input type="checkbox"/> | Otros | | |

Otros:

Administrativo:

- | | | | | | |
|-----------------------------|---------|-----------------------------|--------------|-----------------------------|-------|
| 1. <input type="checkbox"/> | Horario | 2. <input type="checkbox"/> | Fechas | 3. <input type="checkbox"/> | Cupo |
| 4. <input type="checkbox"/> | Lugar | 5. <input type="checkbox"/> | Alimentación | 6. <input type="checkbox"/> | Otros |

Otros:

Materiales y equipo:

- | | | | | | |
|-----------------------------|------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| 1. <input type="checkbox"/> | Materiales | 2. <input type="checkbox"/> | Transporte | 3. <input type="checkbox"/> | Herramientas |
| 4. <input type="checkbox"/> | Equipo | 5. <input type="checkbox"/> | Material didáctico | 6. <input type="checkbox"/> | Otros |

Otros:

10. El proceso de negociación de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional ejecutados por el INA fueron:

| | SI | NO |
|-------------------|-----|-----|
| 1. Ágiles | () | () |
| 2. Participativos | () | () |
| 3. Flexibles | () | () |
| 4. Eficientes | () | () |
| 5. Oportunos | () | () |

11. En una escala de 1 a 10, ¿cómo califica usted el proceso de negociación desarrollado por parte del INA? Siento la nota 10 el puntaje más alto.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

IV Sección: Entrega del Servicio.

Seguidamente se realizan una serie de preguntas de manera consecutiva, para poder obtener información de parte de las empresas con respecto a la etapa de entrega del servicio, respecto a los servicios brindados por la institución.

12. ¿Cuáles eran sus expectativas con la capacitación solicitada al INA?

- Solucionar un problema de producción
- Mejorar el servicio al cliente
- Contar con personal calificado
- Motivar al personal
- Cumplir con requisitos
- Aumentar conocimientos
- Otros

13. ¿Se cumplieron esas expectativas?

- Sí Totalmente Parcialmente
- No

14. ¿Cuánto tiempo después de que solicitó la capacitación el INA logra atenderlos? Marque con una X la más frecuente.

- Inmediatamente
- Corto plazo (menos de 1 mes)
- Mediano plazo (menos de 1 año)
- Largo plazo (más de 1 año)

15. ¿La empresa ha obtenido beneficios a raíz de los servicios brindados por el INA?

1. Sí. ¿Cuáles?

Producción:

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Disminución de retrasos en la producción | 2. <input type="checkbox"/> Aumento de volumen de producción |
| 3. <input type="checkbox"/> Aumento de conocimientos técnicos | 4. <input type="checkbox"/> Mejor uso de equipos y herramientas |

Calidad:

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Mejor calidad del producto | 2. <input type="checkbox"/> Mayor aceptación del producto en el mercado |
| 3. <input type="checkbox"/> Disminución de riesgos del trabajo | 4. <input type="checkbox"/> Mejoras en la organización del trabajo |

Servicio al cliente:

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Buen trato al cliente | 2. <input type="checkbox"/> Atención oportuna |
| 3. <input type="checkbox"/> Nuevos clientes | 4. <input type="checkbox"/> Solución de problemas o atención de imprevistos |

Ambiente laboral:

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Afianzamiento en los puestos de trabajo | 2. <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo |
| 3. <input type="checkbox"/> Mayor confianza a ejecutar las funciones | 4. <input type="checkbox"/> Personal motivado |

2. No. ¿Por qué?

16. El Servicio de Capacitación y Formación Profesional que recibió fue:

| | SI | NO |
|--------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Oportuno | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Flexible | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Eficiente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Eficaz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. En una escala de 1 a 10, ¿qué tan satisfecho está usted con los servicios de capacitación que el INA le ha brindado? Siento la nota 10 el puntaje más alto.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

V Sección: Seguimiento.

Seguidamente se realizan una serie de preguntas de manera consecutiva, para poder obtener información de parte de las empresas con respecto a la etapa de seguimiento, respecto a los servicios brindados por la institución.

18. ¿Una vez finalizada la capacitación, el INA mantiene comunicación con ustedes?

1. () Sí 2. () No **(Pase a la pregunta 22)**

19. ¿Por cuáles motivos se comunicaron?

| Temas | Sí | No |
|--|----|----|
| 1. Evaluar los servicios brindados | | |
| 2. Detección de nuevas necesidades de capacitación | | |
| 3. Entrega de certificados | | |

Indicar otros temas a tratar: _____

_____.

20. El seguimiento brindado por parte del INA es:

- 1. Excelente ()
- 2. Muy bueno ()
- 3. Bueno ()
- 4. Regular ()
- 5. Malo ()
- 6. Muy malo ()
- 7. Pésimo ()

21. En una escala de 1 a 10, ¿qué tan satisfecho está usted con el seguimiento que el INA le ha brindado? Siento la nota 10 el puntaje más alto.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

22. ¿Recomendaría Ud. a otra empresa llevar servicios de capacitación del INA?

1. () Sí 2. () No

Comente las razones por las cuales recomendaría a otra empresa llevar Servicios de Capacitación con el INA:

MUCHAS GRACIAS.

Anexo 3: Tablas de cálculos de la satisfacción de cada etapa de los servicios de capacitación.**Cuadro 1.**

Costa Rica, INA: Cálculo Indicador.

Nivel de satisfacción de la etapa de información, por tipo de unidad productiva, según variable. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Variable | Total Empresas | | Pyme | |
|--------------------------|----------------|--------------|--------------|---------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL | 156 | 100,0 | 134 | 100,0% |
| Util | 153 | 98,1 | 132 | 98,5 |
| Clara | 152 | 97,4 | 130 | 97,0 |
| Oportuna | 142 | 91,0 | 125 | 93,3 |
| Suficiente | 140 | 89,7 | 120 | 89,6 |
| Promedio Satisfacción | 143 | 91,3 | 123 | 91,6 |
| Sumatoria Valores | 729,5 | | 629,7 | |
| Nivel Satisfacción Etapa | | 93,5 | | 94,0 |

Fuente: elaboración propia, fuente base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.**Cuadro 2.**

Costa Rica, INA: Cálculo Indicador.

Nivel de satisfacción de la etapa de negociación, por tipo de unidad productiva, según variable. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Variable | Total Empresas | | Pyme | |
|--------------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL 1/ | 174 | 100,0 | 147 | 100,0 |
| Eficiente | 164 | 94,3 | 140 | 95,2 |
| Participativo | 163 | 93,7 | 137 | 93,2 |
| Flexible | 156 | 89,7 | 134 | 91,2 |
| Oportuno | 154 | 88,5 | 132 | 89,8 |
| Ágil | 150 | 86,2 | 129 | 87,8 |
| Promedio Satisfacción | 156 | 89,5 | 133 | 90,3 |
| Sumatoria Valores | 942,8 | | 804,8 | |
| Nivel Satisfacción Etapa | | 90,3 | | 91,2 |

Fuente: elaboración propia, fuente base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

Cuadro 3.

Costa Rica, INA: Cálculo Indicador.

Nivel de satisfacción de la etapa de entrega del servicio, por tipo de unidad productiva, según variable. I semestre 2018.

(Cifras absolutas y porcentuales)

| Variable | Total Empresas | | Pyme | |
|--------------------------|----------------|--------------|--------------|---------------|
| | Absoluto | % | Absoluto | % |
| TOTAL 1/ | 234 | 100,0 | 204 | 100,0% |
| Oportuno | 220 | 94,0 | 192 | 94,1 |
| Flexible | 212 | 90,6 | 184 | 90,2 |
| Eficiente | 221 | 94,4 | 195 | 95,6 |
| Eficaz | 221 | 94,4 | 193 | 94,6 |
| Promedio Satisfacción | 215 | 91,8 | 187 | 91,9 |
| Sumatoria Valores | 1088,9 | | 951,4 | |
| Nivel Satisfacción Etapa | | 93,1 | | 93,3 |

Fuente: elaboración propia, fuente base datos resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, I semestre 2018.

Anexo 4: Metodología para el cálculo del indicador de satisfacción por parte del empresario, estudio 2018.

Metodología cálculo Indicador de Satisfacción por parte del empresario – Estudio 2018

Por: Nuria Madrigal Castro

Fuente: Cuestionario Encuesta dirigida a las empresas grandes y PYME 2018 y base de datos encuesta aplicada en el 2017

Para este estudio se utiliza el modelo “Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio recibido”, diseñado por el Proceso de Evaluación y Estadísticas. Se parte del hecho de que *“para desarrollar un servicio de capacitación y formación profesional apto, oportuno y de calidad, deben desarrollarse cuatro procesos o fases, aplicarse de manera sistemática y en orden cronológico, cuatro procesos o fases, los cuales permiten bajo una perspectiva de servicio al cliente, una estrategia integral para el abordaje adecuado de sus necesidades.”*¹

El modelo cuenta con las etapas:

Etapas del Modelo de Satisfacción del Cliente.

| Etapas | Aspectos que abarca |
|---|---|
| Proceso de Información: | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las actividades y estrategias que permiten difundir o dar a conocer la oferta de servicios. Considerado como fundamental para la toma de decisiones de las empresas respecto al servicio a solicitar. |
| Proceso de Negociación | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Instituto se acerca a las empresas, para analizar las posibles alternativas de atención a desarrollar. El proceso de negociación permite que la entrega del producto sea un éxito, dado que se definen las formas o estrategias de entrega de los servicios. |
| Proceso de entrega del Servicio: | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se refiere a la entrega del servicio propiamente es decir, implica ejecutar el servicio de capacitación o de formación negociado o acordado con las personas trabajadoras de la empresa. |
| Proceso de Seguimiento: | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se desarrolla, posterior a la entrega del servicio, actividades que permiten dar seguimiento a la atención ofrecida y verificar la satisfacción de los clientes principalmente. |

Importante: En la última década se ha visto que no se cumple la condición de que todas las empresas con SCFP hayan pasada por todas las etapas del modelo. De ahí que a efecto de

¹ Estudio Evaluación del Nivel de Satisfacción de las Unidades Productivas con SCFP, año 2015. Elaborado por Floribeth Vargas, página 5.

considerar la calificación de la satisfacción se tomen en consideración solamente las empresas que participaron en cada etapa en forma independiente. Quiere decir, que una empresa pudo haber participado de la "Negociación" pero no de la "Información", o bien que llegaron directamente a la "Capacitación" y solamente a unas cuantas se les dio "Seguimiento", de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

De acuerdo con los resultados del estudio 2018 con la población de empresas atendidas durante el I Semestre se obtuvo para cada etapa independientemente:

| Etapa Cumplimiento Atención a las Empresas por el INA | Empresas Atendidas % |
|---|----------------------|
| Información | 66,7 |
| Negociación | 74,4 |
| Proceso de Entrega | 100,0 |
| Seguimiento | 49,6 |

Para todas las empresas se cumple con al menos la etapa del "Proceso de Entrega del Servicio".

Se recomienda obtener el porcentaje de empresas que recibieron la atención de acuerdo a las etapas que se señalan a continuación, con el fin de identificar la cobertura de cada una de las posibles combinaciones que se pueden dar.

| Etapas Cumplimiento Atención Empresas por el INA | Empresas Atendidas % |
|---|----------------------|
| Todas las Etapas: Información, Negociación. Proceso de Entrega y Seguimiento | XX |
| Tres Etapas : Información, Negociación y Proceso de Entrega | XX |
| Tres Etapas: Negociación, Proceso de Entrega y Seguimiento | XX |
| Dos Etapas : Información, Proceso de Entrega | XX |
| Dos Etapas: Negociación, Proceso de Entrega | XX |
| Dos Etapas: Proceso de Entrega, Seguimiento | XX |

Por consiguiente, la metodología está orientada a obtener la calificación de las empresas que participan en cada etapa, es decir los casos positivos o válidos.

A continuación, se describe la metodología a seguir:

1) Cada etapa del Modelo está identificada por varias variables (preguntas) del cuestionario aplicado. Para cada una se calcula el porcentaje de casos afirmativos (Sí) y la calificación promedio total de cada etapa.

1.1) I Etapa de Información (pregunta 6):

- Información Clara
- Información Suficiente
- Información Oportuna
- Información Útil
- Nivel de Satisfacción Etapa Información (preg.7)

Calificación Etapa de Información

$$= \frac{\sum(\text{Casos Clara(Sí)} + \text{Casos Suficiente(Sí)} + \text{Casos Oportuna(Sí)} + \text{Casos Útil(Sí)} + \text{Nivel Satisfacción Etapa Info})}{\text{Empresas Etapa Información}} \div 5$$

Lo anterior se puede calcular para cualquier clasificación propuesta, ejemplo: PYME y el Total de Empresas.

Además, se tiene la percepción de las personas entrevistadas de las empresas del nivel de satisfacción de esta etapa (pregunta 7)

1.2) II Etapa de Negociación de los SCFP (pregunta 10):

- Ágiles
- Participativos
- Flexibles
- Eficientes
- Oportunos
- Nivel de Satisfacción Etapa de Negociación (preg. 8)

Calificación Etapa de Negociación

$$= \frac{\sum(\text{Casos Ágiles(Sí)} + \text{Casos Participativos(Sí)} + \text{Casos Flexibles(Sí)} + \text{Casos Eficientes(Sí)} + \text{Casos Oportunos(Sí)} + \text{Nivel Satisfacción Etapa Negociación})}{\text{Empresas Etapa Negociación}} \div 6$$

El total de empresas en la Etapa de Negociación se da por las respuestas afirmativas en la pregunta 8.

Lo anterior se puede calcular para cualquier clasificación propuesta, ejemplo: PYME y el Total de Empresas.

Además, se tiene la percepción de las personas entrevistadas de las empresas del nivel de satisfacción de esta etapa (pregunta 11)

1.3) III Etapa Entrega del Servicio, capacitación recibida (pregunta 16):

- Oportuna
- Flexible
- Eficiente
- Eficaz
- Nivel de Satisfacción Etapa Entrega del Servicio (Preg. 17)

Calificación Etapa Entrega del Servicio

$$= \frac{\sum(\text{Casos Oportuna(Sí)} + \text{Casos Flexible(Sí)} + \text{Casos Eficiente(Sí)} + \text{Casos Eficaz(Sí)} + \text{Nivel Satisfacción Etapa Entrega del Servicio})}{\text{Total de Empresas Encuestadas}} \div 5$$

En esta etapa todas las empresas encuestadas han recibido el SCFP.

Lo anterior se puede calcular para cualquier clasificación propuesta, ejemplo: PYME y el Total de Empresas.

Además, se tiene la percepción de las personas entrevistadas de las empresas del nivel de satisfacción de esta etapa (pregunta 17)

1.4) IV Etapa Seguimiento (preguntas 18 y 20):

- Nivel de Satisfacción Seguimiento que el INA le ha brindado

Calificación Etapa Seguimiento o promedio de la calificación de la satisfacción etapa

$$= \frac{\sum(\text{Casos Nivel } 1 * 1 + \text{Casos Nivel } 2 * 2 + \dots + \text{Casos Nivel } 9 * 9 + \text{Casos Nivel } 10 * 10)}{\text{Total de Empresas Etapa Seguimiento}}$$

El total de empresas en la etapa de seguimiento se consideran los casos afirmativos.

2) Cálculo indicador de satisfacción total. Después de obtener la calificación promedio en cada una de las etapas, se aplica un peso o porcentaje asignado de acuerdo con la experiencia en este tipo de evaluación, tal y como se presenta:

Pesos asignados a las etapas del servicio.

| Etapas | Porcentaje asignado (%) |
|--------------|-------------------------|
| Total | 100% |
| Información | 15% |
| Negociación | 20% |
| Capacitación | 60% |
| Seguimiento | 5% |

Calificación resultante:

Corresponde al promedio ponderado de la calificación de la satisfacción obtenida en cada etapa por el peso asignado.

| Etapa | Peso Asignado | Nivel Satisfacción | Nivel Satisfacción Total |
|--------------------|---------------|--------------------|--------------------------|
| TOTAL | 100 | XX | XX |
| Información | 15 | XX | XX |
| Negociación | 20 | XX | XX |
| Proceso de Entrega | 60 | XX | XX |
| Seguimiento | 5 | XX | XX |

Se ubica el resultado obtenido de acuerdo con la escala de medición establecida en el PEE de la satisfacción por parte del empresario:

| Tipo de Variable a Medir | Categoría | Rango para clasificar indicadores | Semáforo |
|--|-------------------------|-----------------------------------|----------|
| Satisfacción del cliente/egresado/.... | Totalmente Satisfecho | De 9 a 10 | Green |
| | Satisfecho | De 8 a menos de 9 | |
| | Poco satisfecho | De 7 a menos de 8 | Yellow |
| | Insatisfecho | De 6 a menos de 7 | Red |
| | Totalmente Insatisfecho | Menores a 6 | |

Anexo 4: Observaciones de las Unidades Productivas.

Durante el desarrollo del trabajo de campo del estudio de satisfacción, las unidades productivas (Empresas y PYME), realizaron una serie de observaciones que son muy importantes de plasmar en el informe.

Seguidamente, se detalla la lista de aspectos que fueron mencionados, que pueden ser de gran valor dentro del análisis y toma de decisiones por parte de las autoridades superiores.

- No se da a conocer la planificación de los servicios de capacitación que se van a impartir anualmente.
- Se ofrecen servicios de capacitación de oportunidad, no teniendo las empresas los tiempos necesarios para organizarse y poder recibirlos.
- Los requisitos y trámites para poder solicitar los servicios de capacitación son muy burocráticos; demasiados trámites y papeleo.
- Las unidades productivas envían la programación anual de necesidades de capacitación y se quedan esperando todo el año, sin recibir ninguno de los servicios solicitados.
- No se realizan diagnósticos adecuados, por los que imparten servicios de capacitación, donde no se logra el aprovechamiento que corresponde.
- No se les da continuidad a los servicios de capacitación, no permitiendo a las empresas puedan lograr mayor crecimiento y desarrollo, restándoles competitividad.
- El INA está enfocado, más en personas que en empresas, se debe de ampliar la cobertura de los servicios a este sector.
- Los servicios de capacitación se dirigen más hacia los centros de las provincias de la Gran Área Metropolitana, debe de darse mayor cobertura a las zonas más alejadas de país, donde hay empresas con muchas necesidades.
- Se tarda mucho tiempo en impartir los servicios de capacitación, las empresas requieren respuestas rápidas para solventar las necesidades.
- Los servicios de capacitación deben de mejorar mucho en cuanto a la flexibilidad de horarios, días, requisitos, zona donde se imparten, etc.