



**Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas**

Evaluación del Cliente Incógnito, Servicio de Atención Telefónica, año 2021.

Elaborado por:

Minor Ramírez Robles.

Asesoría, diseño y apoyo en el trabajo campo:

Marianne Díaz Hidalgo.

Contenido

I. Presentación	1
II. Antecedentes	2
III. Objetivos	5
IV. Metodología	6
4.1. Población objeto de estudio.....	6
4.2. Elementos del estudio.....	6
4.3. Metodología de abordaje para la aplicación de Instrumentos de Evaluación.....	7
4.4 Operacionalización de las variables	16
4.5 Cronograma de trabajo del estudio	17
4.6 Trabajo de campo	18
4.7 Procesamiento de los datos	18
V. Análisis de los Resultados de la Atención Telefónica	19
5.1 Resultados obtenidos en términos globales	20
5.2 Resultados por Etapa y Unidad Regional	29
5.2.1 Unidad Regional Brunca	29
5.2.2 Unidad Regional Cartago	31
5.2.3 Unidad Regional Central Occidental	33
5.2.4 Unidad Regional Central Oriental	35
5.2.5 Unidad Regional Chorotega	36
5.2.6 Unidad Regional Heredia	38
5.2.7 Unidad Regional Huetar Caribe	39
5.2.8 Unidad Regional Huetar Norte	41
5.2.9 Unidad Regional Pacífico Central	42
5.2.10 Resultados consolidados por Centro Ejecutor y Unidad Regional	44
5.3 Calculo de Satisfacción	48
VI. Conclusiones y Recomendaciones	50
VII. Recomendaciones	53
VIII. Anexos	55
IX. Referencias	56

I. Presentación

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es una institución que brinda servicios de formación, capacitación y certificación a personas físicas y jurídicas, esto con el fin de contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad.

Así mismo, establece dentro de sus políticas, la consolidación de una cultura de excelencia en el servicio a la clientela, para satisfacer las necesidades de la población costarricense.

A raíz de lo anterior, surge la necesidad de conocer si se está cumpliendo con dicha cultura, esto mediante un estudio de medición de la calidad del servicio de atención telefónica que brindan las personas funcionarias de la institución, a las personas externas usuarias de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP)

Al identificar la calidad del servicio de información telefónica que se brinda a la población interesada en recibir los servicios que brinda la institución, permite reconocer oportunidades de mejora para lograr una atención ágil, oportuna y de calidad a quienes buscan obtener conocimientos técnicos para un mejor desempeño laboral o bien su inserción en el mercado laboral.

La atención telefónica a pesar de ser un medio impersonal es una herramienta que ha recobrado gran protagonismo en el contexto de pandemia COVID-19 (que se continúa viviendo), ya que permite contar con información de una manera más rápida y sin necesidad de salir del hogar.

II. Antecedentes

La excelencia en el servicio a la clientela se puede considerar como uno de los métodos o estrategias que se emplean para garantizar entre otras cosas, que el servicio ofrecido llegue a las personas usuarias de los servicios de formación y capacitación de la manera correcta, con el fin de satisfacer de la mejor manera sus necesidades.

Dentro de los valores institucionales el INA establece la **Excelencia**, la cual se conceptualiza como la fuerza interna que nos mueve a hacer bien las cosas, sin excusas, añadiendo valor agregado al servicio brindado, buscando la satisfacción y abriendo oportunidades a las personas usuarias, al dar esa “milla extra” en todas las funciones y actividades que brinda la institución.

Así mismo, como parte de las acciones definidas para la vivencia de dicho valor menciona las siguientes:

- Servicio oportuno que dé respuesta a las dudas y necesidades de las personas usuarias, buscando siempre su satisfacción, para ello, se requiere aprovechar las oportunidades que ofrezca la Institución, para desarrollar nuestras habilidades de aprendizaje y mejorar la capacidad profesional y laboral, en procura de ofrecer un servicio de excelencia. Conocer y mantenerse al día del quehacer institucional. Dotar los SCFP de los bienes requeridos en forma oportuna.
- Servicio de calidad, ofreciendo SCFP de excelencia, cuantificables a través de estándares establecidos por la Institución, que impacten en la empleabilidad del estudiantado y la productividad de las organizaciones, a través de la actualización permanente de los SCFP, que responda de manera directa y pronta a las necesidades de los sectores de la economía nacional.

- Capacidad de respuesta logrando un acercamiento a las personas usuarias externas, que toma en cuenta los avances tecnológicos, los estudios de satisfacción y determinación de sus necesidades.
- Mantener empatía en las actividades que se realizan dentro o fuera del INA. Cumplir con los protocolos de atención personal y telefónica al público externo, con cortesía, en los plazos establecidos de respuesta y utilizando los procedimientos existentes.

Esta última acción es la que da origen al presente estudio, mediante el cual se pretende entre otras cosas conocer la calidad del servicio que brinda la institución a la clientela externa por medio del servicio de atención telefónica.

Con dicho estudio se pretende de igual manera, conocer si la institución está cumpliendo con una de sus políticas que indica la importancia de la consolidación de una cultura de excelencia en el servicio a la clientela, para satisfacer sus necesidades.

El brindar un buen servicio de información a las personas interesadas les permite acceder de una manera más oportuna a los servicios que se ofertan, los cuales les van a permitir contar con habilidades técnicas para colocarse de una mejor manera al mercado laboral, o bien, desempeñarse con una mayor calidad en su lugar de trabajo.

Durante el año 2020 el país tuvo que enfrentar de manera inesperada la pandemia mundial del COVID-19, lo cual provocó varias modificaciones en los servicios brindados por la institución, así mismo, debió implementar la modalidad del teletrabajo a la totalidad del personal administrativo y docente por tiempo indefinido. Por lo tanto, se considera como una gran limitante la ubicación de las personas funcionarias en sus puestos de trabajo al momento de realizar las llamadas.

Para abordar este estudio se implementa la técnica conocida como “cliente incógnito” la cual pretende conocer el servicio y la imagen que se le está ofreciendo a la clientela a través del comportamiento de las personas funcionarias, responsables de brindar la atención telefónica. Dichas valoraciones se realizan mediante llamadas telefónicas, ya que las visitas presenciales por el tema de COVID-19 no es oportuna realizarlas.

III. Objetivos

Objetivo General

Evaluar la calidad de la información de los servicios de atención telefónica que brindan las personas funcionarias de los Centros Ejecutores de los SCFP del INA, a la clientela externa (personas solicitantes que solicitan información de la oferta curricular), por medio del servicio de atención telefónica.

Objetivos Específicos

- Analizar el servicio de atención a la clientela externa que brinda el INA mediante llamadas telefónicas realizadas a todos los Centros de Formación, Polivalentes, Centros Nacionales Especializados de las diferentes Sedes Regionales, aplicando la técnica del cliente incógnito.
- Identificar el nivel de conocimiento por parte de las personas funcionarias sobre los canales oficiales para obtener información sobre los servicios que ofrece la institución y los protocolos sanitarios COVID-19 que se aplican.
- Determinar oportunidades de mejora en la atención brindada a la clientela externa del INA.

IV. Metodología

Para poder llevar a cabo la evaluación, la metodología establece una investigación utilizando la técnica de cliente incognito, mediante el cual se aplicó un instrumento estructurado para recopilar la información de las variables identificadas, mediante la plantilla de evaluación de la atención telefónica, utilizando además, para el análisis e interpretación de los resultados, técnicas de análisis de tipo descriptivo, como porcentajes, promedios, gráficos y plantillas de datos, escalas de medición y pesos, con el fin de identificar la calidad del servicio de atención telefónica que brindan los Centros Ejecutores.

A continuación, se presentan los aspectos que serán considerados para llevar a cabo el presente estudio, dentro de los cuales se toman en cuenta procedimientos y técnicas para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la evaluación.

4.1. Población objeto de estudio

Para el abordaje del presente estudio se realizan llamadas telefónicas a todos los Centros Ejecutores ubicados en las diferentes regiones del país y en la Sede Central, en la figura de la persona funcionaria que al momento de realizar la llamada es responsable de brindar la atención telefónica.

4.2. Elementos del estudio

Servicio a la clientela: es la atención que se le brinda a la clientela al momento de que la misma solicita información sobre los servicios que ofrece la empresa u organización, o bien cuando se ofrecen productos y servicios.

Atención oportuna: se puede considerar como aquella solución rápida y adecuada que se le brinda a la clientela al momento de solicitar un servicio, utilizando los diferentes canales de información disponibles actualmente.

Calidad de la información brindada a la clientela: conjunto de datos brindados de tal manera que respondan a las necesidades y condición actual de la clientela.

Satisfacción de la clientela. Percepción de la clientela sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas y necesidades.

4.3. Metodología de abordaje para la aplicación de Instrumentos de Evaluación.

La metodología del abordaje está planteada con la finalidad de poder identificar la calidad de la atención telefónica que brindan las personas funcionarias en los Centros de Formación, a las personas usuarias “**cliente**”, cuando realizan llamadas para que se les brinde información sobre servicios disponibles de la oferta actual o de la próxima programación, con el firme interés de poder conocer alternativas que se ajusten a las necesidades de la persona usuaria, considerando las alternativas y orientación de la persona funcionaria que brinda el servicio.

En otras palabras, conocer la calidad de servicio que brinda la institución desde la expectativa de la persona “cliente”, por medio de la atención telefónica, se interesa en información con la posibilidad de poder optar por alguna de las alternativas existentes o programadas para el siguiente año.

Por lo tanto, para poder cumplir con el abordaje de la metodología, se realizan llamadas a cada uno de los Centros de Formación que conforman las diferentes Unidades Regionales, haciéndose pasar por una persona interesada en conocer la oferta disponible y dejar el espacio al azar, para que la persona funcionaria de la institución que brinda la atención telefónica en ese momento, muestre con la naturalidad del caso, la forma en que desempeña la atención y aborda la necesidad de la persona usuaria atendida, aplicando como herramienta de medición, la plantilla establecida y la cual ya ha sido probada, para calificar las diferentes variables que se establecen.

Por otra parte, con respecto a las variables estudiadas (aspectos a evaluar), conviene reiterar que esta metodología parte del principio de “cero tolerancia”, lo que implica que, si una variable no se cumple totalmente, la calificación que se otorga es “cero”, incluso para los centros ejecutores que fueron contactados en su momento y que no contestaron o atendieron las llamadas telefónicas realizadas, la calificación para cada una de las preguntas o variables, será de cero. Para cada variable que se cumple de forma positiva, se otorgan cinco puntos.

La Plantilla de Evaluación de la atención telefónica, está construida por los siguientes ítems y será evaluada conforme los puntajes establecidos, conforme el siguiente detalle:

#	Ítem	Si	No	Observaciones
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos			5 puntos (Responde antes 4 timbres).
				0 puntos (responde 4 timbres adelante).
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.			5 puntos (Saluda).
				0 puntos (No Saluda).
3	Se presenta con la persona usuaria.			5 puntos (Se identifica con el nombre).
				0 puntos (No se identifica).
4	Indica el nombre del lugar al que se llama			5 puntos (Indica nombre CF).
				0 puntos (No indica nombre CF)
5	Trata a la persona usuaria de usted.			5 puntos (Trata persona de usted).
				0 puntos (No trata persona de usted)
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.			5 puntos (Indica el perfil y condiciones persona usuaria (nombre, a lo que se dedica, escolaridad, domicilio, etc), necesidad, lo que quiere o pretende estudiar, opciones INA, vinculando necesidades con mercado laboral de la zona).
				0 puntos (No indaga o consulta sobre los aspectos anteriores).
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere			5 puntos (detalla la oferta curricular disponible CF y modalidades, condiciones y alternativas adicionales (página INA, dirección inscripción cursos, recomienda conforme necesidades persona usuaria).
				0 puntos (No asesora a la persona usuaria o brinda información incompleta).
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.			5 puntos (Brinda un teléfono o contacto directo para recibir información).
				0 puntos (No brindo teléfono o contacto directo).

Continúa...

#	Ítem	Si	No	Observaciones
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.			5 puntos (Información brindada es clara, entendible y completa).
				0 puntos (No brindo información clara, entendible y completa).
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)			5 puntos (Hay empatía con requerimiento y necesidad actual persona usuaria).
				0 puntos (No hay empatía con requerimiento persona usuaria).
11	Es rápido en su atención			5 puntos (Atiende rápido).
				0 puntos (No atiende rápido)
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención			5 puntos (Muestra preocupación por el tiempo).
				0 puntos (No muestra preocupación por el tiempo)
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información			5 puntos (Brinda teléfono de algún contacto para obtener información).
				0 puntos (No brinda teléfono de algún contacto para obtener información).
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).			5 puntos (No interrumpió para atender otro asunto).
				0 puntos (Si interrumpió para atender otro asunto)
15	Utilizó un tono de voz adecuado.			5 puntos (Tono de voz adecuado).
				0 puntos (Tono de voz inadecuado)
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.			5 puntos (Utilizó lenguaje claro).
				0 puntos (Utilizó lenguaje no claro o técnico)
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).			5 puntos (Utilizó léxico correcto).
				0 puntos (Utilizó léxico incorrecto)
18	Es amable, cortés y manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).			5 puntos (Es amable, cortés y respetuoso).
				0 puntos (No es amable, cortés y respetuoso)
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación			5 puntos (Muestra conocimiento sobre protocolos sanitarios aplicados CF: lavado de manos, toma de temperatura, aplicación gel, distanciamiento, etc).
				0 puntos (No manifiesta conocimiento completo sobre protocolos sanitarios aplicados).
20	Hubo despedida			5 Puntos (Considero los aspectos primordiales una despedida de calidad: espero haber evacuado todas sus consultas y dudas, recuerde que mi nombre es, por cualquier situación le repito los contactos, teléfonos y correos de otros compañeros (as) y el mío para que nos llame en el momento que lo requiera, recuerde que la oferta curricular la puede encontrar en las siguientes direcciones electrónicas, espero que pueda pronto acceder a los servicios de capacitación y formación profesional, estamos a la orden, que pase un excelente día.
				0 puntos (No considero los aspectos primordiales de la despedida, saludos y muchas gracias)

Sobre la Plantilla de Evaluación de Llamadas Telefónicas conviene subrayar los siguientes elementos:

1. Consta de 20 variables.
2. Las variables se estructuran en tres etapas que se consideran fundamentales en la atención telefónica, como lo son:
 - a) **Etapa inicial o de apertura de la atención telefónica**, considera las preguntas que van de la 1 hasta la 5, son aspectos claves dentro de las habilidades y destrezas que debe de tener la persona que brinda un servicio al cliente de excelencia.
 - b) **Etapa de ejecución de la atención telefónica (análisis y asesoría)**, abarca las preguntas que van de la 6 hasta la 14. En esta etapa, se evalúa la habilidad y destreza de la persona que atiende a la persona usuaria, considerando que debe de identificar la necesidad, perfil de la persona, área geográfica donde reside, las alternativas y oportunidades laborales de esa región, la oferta disponible, los canales y medios con que cuenta el INA, para que la persona usuaria pueda matricular de acuerdo a las diferentes modalidades y alternativas adicionales como; otros contactos, teléfonos, correos, etc. que puede utilizar para apoyarse y guiarse durante el proceso de matrícula.
 - c) **Etapa de cierre de la atención telefónica**, comprende las preguntas que van de la 15 hasta la 20, en esta etapa final, se valoran aspectos fundamentales que la atención telefónica a la clientela, que brindan un servicio de excelencia, como lo son: tono de voz, lenguaje correcto, léxico, amabilidad y cortesía y una despedida que culmine con broche de oro, de manera que la persona usuaria del servicio quede satisfecha.
3. Las variables se califican conforme el detalle establecido anteriormente y bajo el principio de cero tolerancias.

4. Para realizar las llamadas, se trabajó con 2 personas funcionarias del Proceso de Evaluación y Estadísticas, las cuales, por razones de independencia, transparencia y anonimato, en función de la técnica utilizada, no se mencionan los nombres.
5. Por otra parte, la evaluación comprende la aplicación del instrumento a la persona que al azar en el momento atendió la llamada telefónica realizada por el cliente incognito, de cada uno de los Centros de Formación. En este caso, los resultados obtenidos con respecto a la metodología y técnica aplicada responden al momento, personas funcionaria que atiende y Centro de Formación correspondiente, por lo tanto, no se puede inferir los resultados a todas las personas funcionarias y al todo el Centro como tal.
6. El aspecto anterior, no imposibilita, que los resultados obtenidos, sean relevantes y propicien información efectiva para la toma de decisiones, dada la naturaleza de aplicación de la técnica utilizada, la cual está comprobada, como herramienta efectiva para evaluar la calidad y excelencia de los servicios de atención telefónica que brinda la institución.
7. Se establece como mínimo la realización de 3 llamadas telefónicas, y que al menos se realicen en días diferentes, también las llamadas se planificó realizarlas en los horarios comprendidos entre 8 a.m y 12 m.d, continuando después de la 1 p.m y hasta las 3 p.m. Además, se considera que por los efectos provocados por la pandemia y por la implementación de la modalidad de teletrabajo, se puede decidir realizar una mayor cantidad de intentos, con el interés de poder lograr aplicar el instrumento de recolección establecido, esto a criterio de la persona investigadora.
8. En el caso de cada llamada, se considera; fecha, hora, cantidad de timbres, cantidad de llamadas realizadas, tanto para los casos de las llamadas efectivas, como para los casos de las llamadas que no sean efectivas.

Además, en el caso de las llamadas no efectivas, aplica el procedimiento de esperar hasta que la llamada sea remitida a la contestadora o bien que se corte la llamada, para agotar hasta el final la gestión telefónica realizada.

9. Al aplicar la plantilla de atención telefónica, se registran percepciones y observaciones adicionales sobre el comportamiento, atención y otros aspectos que se puedan identificar que sean relevantes mencionar en los resultados de la evaluación.
10. Se establece que se va a aplicar la plantilla de evaluación de la atención telefónica, a todos los Centros de Formación, Polivalentes, Centros Nacionales Especializados, en síntesis, los que se encargan o tienen que ver directamente con la atención de las llamadas para brindar información sobre los servicios a las personas usuarias que las soliciten.
11. Los datos del cumplimiento de las variables evaluadas telefónicamente se presentan en los cuadros de resultados bajo el título "Atención Telefónica".
12. El comportamiento y los aspectos que se observaron y evaluaron, están plenamente identificados en el instrumento aplicado.
13. En la sección de análisis de resultados, para mejor comprensión, se va a trabajar con la escala de clasificación de la satisfacción, en el caso del rango, en términos porcentuales, siendo que las escalas van de 0% a 100%.

El Proceso de Evaluación y Estadísticas establece una escala de clasificación definida y que ha sido probada por muchos años, la cual permite medir de manera adecuada los resultados del cumplimiento de las variables en términos de satisfacción de la persona usuaria (clientela), seguidamente se detallan los criterios de aplicación:

Tipo Evaluación	Escala de Medición	Rango	Puntaje	Semáforo
Satisfacción de la clientela	Totalmente Satisfecho/a	100	10	
	Muy Satisfecho/a	80 menos 100	9	
	Satisfecho/a	70 menos 80	8	
	Poco Satisfecho/a	60 menos 70	7	
	Insatisfecho/a	50 menos 60	6	
	Muy Insatisfecho/a	10 menos 50	5	
	Totalmente Insatisfecho/a	0 menos 10	4	

Como complemento de la escala de clasificación utilizada en la evaluación, se establece una escala de pesos que se aplica para la calificación de la atención telefónica brindada, en razón de que los resultados de la variables evaluadas por el puntaje de cada una de las respuestas afirmativas o correctas, brinda un puntaje total y con base en este se puede asignar un peso porcentual a cada una de las etapas, con el fin de poder identificar la calificación final obtenida en la evaluación, por lo tanto, la siguiente plantilla muestra los pesos asignados a cada una de las etapas evaluadas.

Etapas Atención Telefónica	Puntaje	Peso %
<u>Total</u>	<u>1 100</u>	100%
Etapa inicial o de apertura	275	25%
Etapa de ejecución	495	45%
Etapa de cierre	330	30%

Con respecto al alcance de la evaluación y a la técnica utilizada, se establecen todos los Centros Ejecutores que conforman la institución, por unidad regional. A todos estos, se les realizarán llamadas telefónicas, con el propósito de poder aplicarles el instrumento de recopilación de la información, plantilla de evaluación de la atención telefónica y los demás aspectos que contempla, la metodología como tal:

Unidad Regional	Centro de Formación
Brunca	Centro de Formación Coto Brus
	Polivalente Manuel Mora Valverde Río Claro
	Polivalente de San Isidro
	Centro de Formación de Osa
Cartago	Centro de Formación de Cartago
	Centro de Formación de Cartago Loyola
	Centro de Formación de Paraíso
	Centro de Formación de Turrialba
	Centro Nacional Especializado Agricultura Orgánica
	Centro Nacional Especializado Economía Social solidaria Los Santos
Central Occidental	Desarrollo Tecnológico en Metalmecánica
	Desarrollo Tecnológico Telemática y Microelectrónica
	Desarrollo Tecnológico Industria Alimentaria
	Centro de Formación de Alajuela Cristo Rey
	Centro de Formación de Grecia
	Centro de Formación de San Ramón
	Centro de Formación de Sarchí
	CNE Autotrónica Alajuela
	Polivalente Naranjo y Finca Didáctica
	Centro de Formación Desamparados
Central Oriental	Centro de Formación de Hatillo
	Centro de Formación La Florida
	Centro de Formación León XIII
	Centro de Formación de Mora
	Centro de Formación de Pavas
	Centro de Formación de Puriscal
	Centro de Formación de Tirrases
	Centro de Formación de Zetillal
	Centro Nacional Especializado Comercio y Servicios
	Centro Especializado Granja Modelo Oriental
	Centro Nacional Especializado para Industria Gráfica y el Plástico
	Centro Nacional Especializado en Industria Textil
	Centro Nacional Especializado en Procesos Artesanales
	Centro Nacional Especializado en Turismo
	Polivalente Francisco J. Orlich

Unidad Regional	Centro de Formación
Chorotega	Centro de Formación de la Cruz Centro de Formación de Nicoya Centro Nacional Especializado en Agricultura de Bajo Riego Centro de Formación de Liberia Centro de Formación de Santa Cruz
Heredia	Plurisectorial Heredia Centro Nacional Especializado Autotrónica Heredia
Huetar Caribe	Centro de Formación de Guácimo Centro de Formación de Limón Jorge Wing Ching Centro de Formación de Talamanca Polivalente José Augusto Thomas Austin Centro de Formación de Sarapiquí Oficina de Información, Los Chiles
Huetar Norte	Centro de Formación de Upala Polivalente Víctor Manuel Sanabria Martínez (Marina) Polivalente Ciudad Quesada
Pacífico Central	Centro de Formación de Orotina Centro de Formación de Puntarenas Fray Casiano Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero Polivalente Puntarenas Barranca

4.4 Operacionalización de las variables

Seguidamente se muestra el detalle del desarrollo de la operacionalización de las variables correspondiente a la Evaluación del Cliente Incógnito.

Objetivo específico	Variable	Temas	Subtemas
Analizar el servicio de atención a la clientela que brinda el INA mediante llamadas telefónicas realizadas a los centros de formación del INA, aplicando la técnica del cliente incógnito.	I. Unidad contactada	1.1. Unidad a la que se llama	· Nombre de la unidad contactada.
		1.2. Proceso evaluado.	· Nombre del proceso evaluado.
		1.3. Nombre de la persona funcionaria.	· Nombre de la persona funcionaria que atiende la llamada.
		1.4. Veces que se contactó la unidad	· Cantidad de veces que es contactada la unidad por medio de llamadas telefónicas y la cantidad de timbres telefónicos.
	II. Presentación hacia la persona usuaria.	2.1. Saludo a la persona usuaria	· Saluda a la persona usuaria amablemente.
		2.2. Presentación	· Se presenta con la persona usuaria
		2.3. Trato a la persona usuaria	· Trata a la persona usuaria de usted.
		2.4. Analiza necesidades de la persona usuaria.	· Analiza de manera integral, la necesidad de información sobre SCFP de la persona usuaria.
		2.5. Asesora a la persona usuaria.	· Asesora a la persona usuaria de manera integral, para que conozca los medios y las alternativas actuales o presentes de la oferta curricular del INA.
Identificar el nivel de conocimiento por parte de las personas funcionarias sobre los canales oficiales para obtener información sobre los servicios que ofrece la institución y los protocolos sanitarios COVID 19 que se aplican	III. Calidad en la atención a la clientela.	3.1 Información sobre servicios brindados por la institución.	· Brinda la gama actual de contactos, teléfonos, direcciones electrónicas, correos y cualquier otra alternativa, para que la persona usuaria pueda accezar la información sobre los servicios brindados o pueda recibir información.
			· La información se brinda de manera clara, entendible y completa.
			· Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)
		3.2. Servicio a la clientela	· Es rápido en su atención
			· Preocupación por el tiempo de atención
			· Interrupción de la conversación para atender otro asunto (dejó esperando)
			· Utiliza un tono de voz adecuado
			· Utiliza un lenguaje claro, NO técnico
			· Usa léxico correcto (No usa palabras salidas de tono)
			· Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).
3.3. Conocimiento sobre protocolos sanitarios COVID 19.	· Muestra conocimiento sobre los protocolos de atención en los centros de Formación.		
3.4. Cierre de la atención brindada a la persona usuaria.	· Muestra conocimiento sobre el cierre de la atención telefónica brindada, para completar un servicio de excelencia y calidad.		

4.5 Cronograma de trabajo del estudio.

Se adjunta la proyección estimada del desarrollo del cronograma de actividades a nivel general, contempladas para la realización de la evaluación.

Cronograma Ejecución del Estudio del Cliente Incógnito 2021.													
MES / SEMANA	SETIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE			
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	1 semana	2 semana	3 semana	4 semana	5 semana	1 semana	2 semana	3 semana	4 semana	1 semana	2 semana	3 semana	4 semana
Estudio Cliente incógnito													
Lectura, revisión, refrescamiento tema													
Elaboración Cronograma													
Elaboración Plan de Trabajo													
Elaboración del Diseño Evaluación													
Trabajo de campo del estudio													
Procesamiento, análisis e interpretación datos													
Elaboración de los cuadros de salida información													
Elaboración del Informe													

4.6 Trabajo de campo.

El trabajo de campo consistió en la aplicación de la plantilla de evaluación de la atención telefónica por parte de personas funcionarias del Proceso de Evaluación y Estadísticas.

La recolección de la información se realizó principalmente entre los meses de setiembre y octubre del 2021, en total, se le aplicó el instrumento de recopilación de la información al total de los 55 Centros Ejecutores que conforman la institución.

Además, se utilizaron como fuentes de información los números de teléfono de los diferentes Centros Ejecutores, el boletín informativo de la Unidad de Servicio al Usuario para información de cursos (el cual contiene los teléfonos de todas las unidades regionales y los Centros de Formación) y por otra parte, se utilizó el listado proporcionado por la Jefatura del Proceso de Evaluación y Estadísticas, archivo de Excel con el listado de centros por provincia, cantón y distrito 20-08-2021, también se utilizó listado telefónico suministrado por el Call Center y la hoja de información Agosto 2021.

4.7 Procesamiento de los datos.

Con respecto al procesamiento de datos, se construyen plantillas de salida de datos, por medio las cuales se van a realizar las tabulaciones, considerando todas las dependencias de la institución a las cuales se les aplicó la plantilla de evaluación de la atención telefónica.

A partir de las plantillas de resultados, se analiza e interpreta la información procesada, utilizando tablas, gráficos y cualquier otra herramienta disponible, conforme las necesidades, producto de los resultados obtenidos, generando como producto final, el informe de los resultados de la evaluación realizada.

V. Análisis de los Resultados de la Atención Telefónica.

Para el análisis de los resultados de la evaluación, se considera la metodología de abordaje establecida y, además, los aspectos de excelencia en el servicio que claramente, están establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2019-2025 (PEI 2019-2025), identificándolo por medio de diferentes aspectos incluidos en el mismo:

- **Visión:** Ser una institución educativa que responda oportunamente, de forma inclusiva, con servicios innovadores, flexibles y pertinentes, que contribuyan con el desarrollo del talento humano, la movilidad social y el crecimiento económico de la nación.
- **Políticas institucionales**, apartado: c) Consolidación de una cultura de excelencia en el servicio al cliente, para satisfacer sus necesidades.
- **Valores institucionales:** la excelencia en los procesos institucionales como atributo ético está asociado con la capacidad para hacer bien las labores asignadas, ser una persona virtuosa y procurar los mejores resultados, considerando los parámetros establecidos por la Institución y el logro de los fines encomendados”. En este caso, con valores adicionales vinculados indirectamente, como lo son; Capacidad de respuesta, Servicio Oportuno, Calidad y Empatía.
- **Estrategia institucional del PEI:** claramente identifica, mejorar el servicio o producto en el período 2019 - 2025.

Los resultados obtenidos obedecen a la aplicación de la plantilla de evaluación a todos los Centros Ejecutores, considerando la atención brindada por parte de la persona que al momento atendió la llamada y las respuestas brindadas en ese momento, en el entendido de que son los responsables de brindar los servicios de

atención telefónica a las personas usuarias que realizan consultas sobre la oferta de servicios disponibles.

Se pudo aplicar la plantilla de evaluación al 80% de los Centros Ejecutores, por lo tanto, al 20% no fue posible contactar, a pesar de que a los mismos se le llamo en al menos 4 ocasiones, durante un mínimo de dos días diferentes.

Durante la ejecución del trabajo de campo se realizaron en total 165 llamadas telefónicas, con un promedio general de 3 llamadas por Centro, de las cuales, solo el 29% de los centros contestaron las llamadas en menos de 4 timbres de teléfono, 20% en el rango de 4 a 10 timbres y el 51% en los casos de responder, lo hicieron hasta después de los 10 timbres.

De los 44 Centros Ejecutores a los cuales se les aplico la plantilla de evaluación de la atención telefónica, 21 atendieron en la primera llamada, 16 atendieron entre la segunda y tercera llamada y los restantes 18 centros, atendieron después de haber realizado cuatro o más llamadas.

De los 11 centros que no respondieron a las llamadas, se realizaron un total de 69 llamadas para intentar aplicar la plantilla de evaluación de la atención telefónica y se contabilizando un total de 715 timbres en espera de que las llamadas fueran atendidas por una persona funcionaria.

5.1 Resultados obtenidos en términos globales.

En esta sección se analizan los resultados de manera global, identificando los resultados obtenidos a nivel institucional, con la condición de presentar la información del comportamiento para cada una de las etapas de atención telefónica, considerando dentro de los resultados, la información obtenida para cada una de las variables.

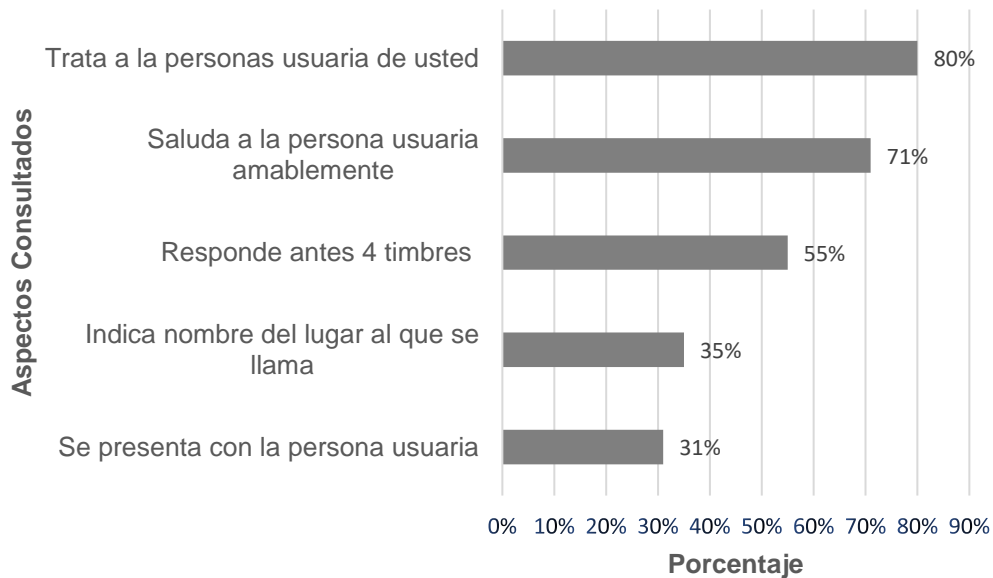
5.1.1 Etapa inicial o de apertura de la atención telefónica.

En relación a la primera etapa, se observa que las variables que alcanzaron mayores porcentajes fueron: tratar a la persona usuaria de usted, con un 80% (Muy Satisfecho) y Saluda a la persona usuaria amablemente con un 71% (Satisfecho). Las demás variables, componentes de la primera etapa obtuvieron resultados porcentuales muy bajos: responde antes de cuatro timbres telefónicos 55% (Insatisfecho), se presenta con la persona usuaria 31% (Muy Insatisfecho) e indica el nombre del lugar al que se llama (Centro formación) 35% (Muy Insatisfecho).

Gráfico 1.

Costa Rica, INA: Etapa inicial o de Apertura.

Porcentaje de satisfacción obtenido en la atención telefónica, según aspecto consultado. Octubre 2021.



Fuente: INA. Unidad de Planificación y Evaluación. Encuesta telefónica. Octubre 2021.

Además, considerando el promedio de las cinco variables que comprenden esta primera etapa, la calificación obtenida, sería de un 54%, siendo la atención telefónica catalogada como Insatisfecha.

En el caso de estos resultados y considerando los aspectos de excelencia en la atención telefónica, es muy importante que las personas funcionarias que están relacionadas con este servicio, consideren como una cultura o buena práctica cotidiana, presentarse ante la persona usuaria, indicar con claridad el Centro de Formación al que representa y estar pendientes de responder el teléfono con prontitud.

5.1.2 Etapa de ejecución (análisis y asesoría) de la atención telefónica.

Esta es una etapa fundamental de la atención telefónica, debido a que contiene variables esenciales que permiten a la persona usuaria, recibir la información requerida, para poder informarse sobre la oferta de cursos y programas disponibles en la institución y que se ajusten a la persona usuaria y las necesidades del mercado laboral actual.

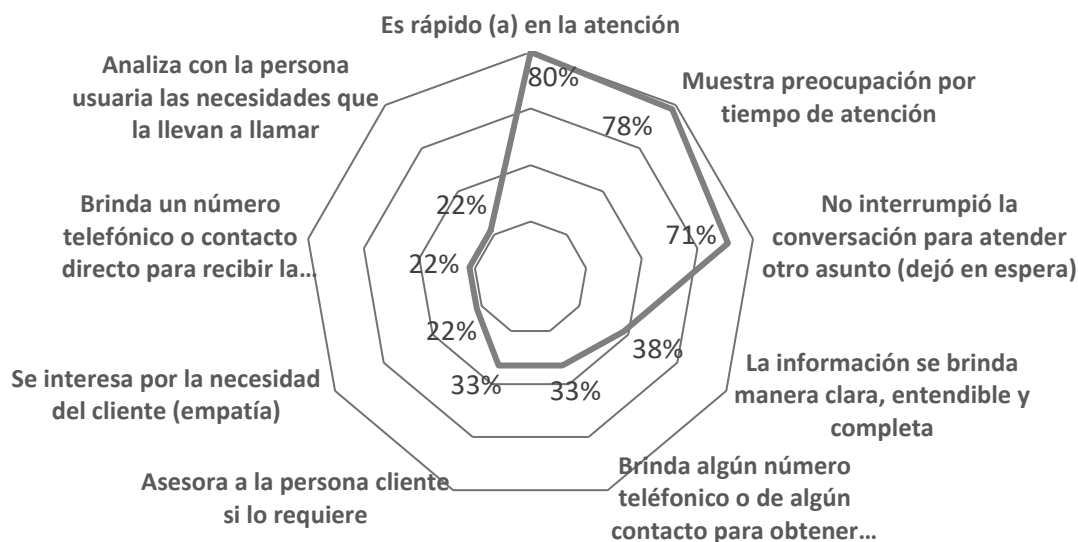
En esta etapa, las variables que obtuvieron mejor calificación, son: es rápido/a en la atención 80% (Muy Satisfecho/a), muestra preocupación por tiempo de atención 78% (Satisfecho/a), interrumpió conversación para atender otra persona usuaria (dejó en espera) 71% (Satisfecho).

Las restantes variables obtuvieron calificaciones muy bajas: analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar 22% (muy insatisfecho), asesora a la persona cliente si lo requiere 33% (muy insatisfecho), brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada 22% (muy insatisfecho), la información se brinda de manera clara, entendible y completa 38% (muy insatisfecho), se interesa por la necesidad del cliente (empatía) 22% (muy insatisfecho), brinda algún número telefónica algún contacto obtener información 33% (muy insatisfecho).

Gráfico 2.

Costa Rica, INA: Etapa de Ejecución.

Porcentaje de satisfacción obtenido en la atención telefónica, según aspecto consultado. Octubre 2021.



Fuente: INA. Unidad de Planificación y Evaluación. Encuesta telefónica. Octubre 2021.

En cuanto a los resultados generales y considerando el promedio de los resultados obtenidos de las nueve variables que comprenden esta segunda etapa, se obtendría un 44%, dándose un desempeño de la atención, catalogado como muy Insatisfecho.

Al analizar la información resultante de la segunda etapa de la atención telefónica, y siendo esta etapa primordial para el logro de una atención telefónica de excelencia, es muy importante como parte del servicio, que a nivel institucional, las personas funcionaras consideren como parte de la cultura del servicio, las buenas prácticas en cuanto a: lograr una mayor profundidad en el perfil de las personas usuarias que atienden (nombre, domicilio, ocupación actual, escolaridad, situación económica, etc), conocer en detalle la oferta curricular disponible, las modalidades, las alternativas virtuales y los diferentes portales donde se encuentran disponibles, mercado laboral de acción del Centro de Formación.

También, suministrar teléfonos, contactos, correos, de manera que las personas usuarias tengan una mayor oportunidad y facilidad de poder realizar consultas en caso de ser necesario nuevamente. Además, lograr una mayor empatía, debido a que producto de la técnica aplicada, al parecer se da la percepción de que la atención telefónica, simplemente se puede estar tomando como medio, para direccionar a las personas usuarias del servicio, hacia los diferentes portales virtuales, donde no es tan sencillo para muchas de esas personas poder localizar la oferta disponible y poder acceder a la misma de una manera justa y equitativa.

En esta etapa, no se debe de perder de vista, que la persona funcionaria del INA que atiende, tiene la responsabilidad y compromiso de ayudar a la persona usuaria, para que pueda identificar el servicio de capacitación o formación que se ajuste de manera real, a las posibilidades y necesidades de la zona geográfica y mercado de trabajo donde se ubica, lo que permite poder mantener el hilo conductor en la ruta correcta, logrando una efectiva y eficiente conexión de la oferta curricular con la demanda actual del mercado.

5.1.3 Etapa de cierre de la atención telefónica.

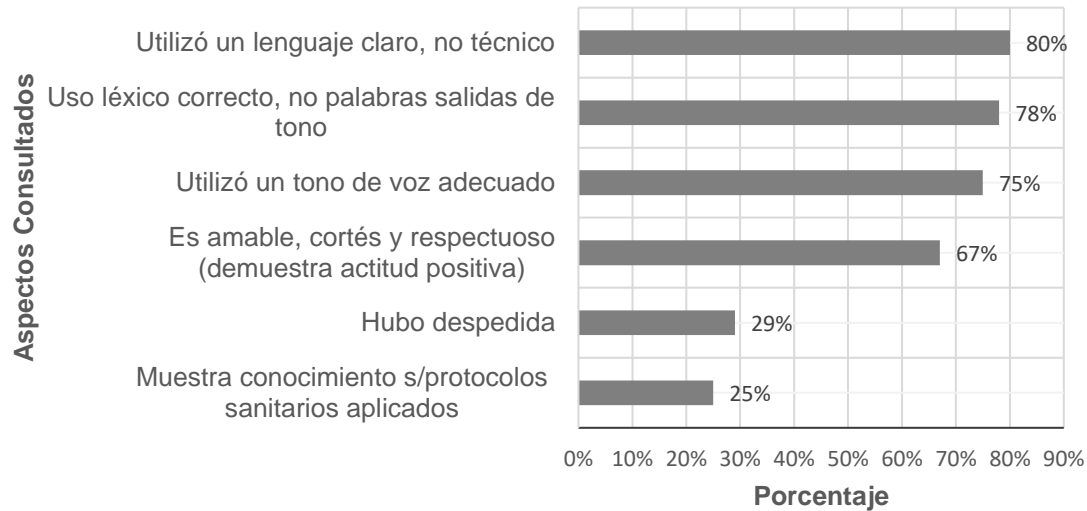
Con respecto a la etapa final de la atención telefónica, se puede observar que las variables que alcanzaron mayores porcentajes fueron: utilizó un tono de voz adecuado 75% (Satisfecho/a), utilizó un lenguaje claro, NO técnico (Muy Satisfecho/a) 80%, usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono) 78% (Satisfecho/a) y es amable, cortés y respetuoso (Demuestra actitud positiva) 67% (Poco Satisfecho/a).

En esta etapa, solo dos variables obtuvieron calificaciones muy bajas, se detallan los resultados: muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación 25% (muy insatisfecho/a), hubo despedida 29% (muy insatisfecho/a).

Gráfico 3.

Costa Rica, INA: Etapa de Cierre.

Porcentaje de satisfacción obtenido en la atención telefónica, según aspecto consultado. Octubre 2021.



Fuente: INA. Unidad de Planificación y Evaluación. Encuesta telefónica. Octubre 2021.

En el caso de los resultados generales y considerando el promedio de los resultados obtenidos de las seis variables que comprenden esta segunda etapa, se obtuvo un 59%, dándose un desempeño de la atención, catalogado como Insatisfecho.

Al analizar la etapa de cierre de la atención telefónica, es primordial que las personas funcionarias de la institución, tengan presente, que es en este punto donde se debe de culminar con un final totalmente satisfactorio, haciendo que la persona usuaria sienta que ha sido tratada con el servicio y atención que se merece, además cerrando cualquier duda o consulta que haya quedado pendiente y dejando abierta la puerta de un servicio de excelencia, para que en dado caso, la persona usuaria tenga la confianza y satisfacción de llamar de nuevo, sabiendo que será atendida como se merece.

Dejando claro, la importancia de esta etapa final, debido a que hay oportunidades de mejora que es necesario considerar y poner en práctica a nivel institucional, principalmente en cuanto a las buenas costumbres y prácticas de satisfacción, de mejorar el nivel de detalle, de aspectos como: aspectos considerados en los protocolos sanitarios Covid-19 que se aplican a nivel institucional, lo que brinda seguridad y confianza en caso de tener que presentarse a las oficinas o recibir servicios de capacitación y formación profesional.

Por otra parte, la aplicación de la última variable de atención telefónica, **Hubo despedida**, la cual permite que la persona usuaria perciba y valore como una experiencia satisfactoria, haber sido tratada como se merece, y en este caso no es solo una despedida sencilla, como, por ejemplo; con mucho gusto, que tenga un buen día. La despedida final, debe contener más aspectos que culminen una atención no solo de excelencia, sino, además, incorporen, confianza, seguridad, satisfacción y placer, con respecto a las expectativas y necesidades que la persona tuvo al realizar la llamada telefónica.

Por lo tanto, los aspectos protocolarios de cierre de la atención telefónica, contemplan, otros aspectos como: señor (a) pudimos evacuar todas sus inquietudes y dudas, siéntase con toda la confianza de llamar cuantas veces necesite, recuerde que mi nombre es, le recuerdo contactos o teléfonos de otros(as) compañeros (as), no olvide que también nuestra oferta la puede ubicar en las diferentes alternativas en nuestros sitios web, esperamos que pronto pueda acceder a nuestros servicios de capacitación y formación, estamos a la orden, que pase un excelente día.

5.1.4 Observaciones sobre el análisis de los resultados generales de la atención telefónica.

En términos del análisis general de los resultados de la atención telefónica brindada por las personas funcionarias que atendieron la llamada telefónica realizada por el cliente incógnito, podemos observar que aplicando el modelo utilizado y considerando los aspectos **de cero tolerancias** y un **servicio de atención con el componente de excelencia**, los resultados en promedio muestran por etapa, que el servicio ofrecido se cataloga como **insatisfecho** según la escala de medición definida, debido a que en la atención, la mayor parte de las variables muestran resultados porcentuales que están catalogados dentro de ese rango de medición.

Por otra parte, considerando los pesos establecidos para cada una de las etapas, y calificando el servicio de manera integral, el porcentaje de calificación obtenido es del 51%, rango que también se clasifica dentro de la misma escala de clasificación.

La siguiente plantilla, muestra de manera resumida, los resultados obtenidos para cada una de las variables analizadas, el promedio porcentual por etapa, el peso en base a 100% de cada etapa y la calificación obtenida en base al peso de cada etapa.

Se puede identificar que hay aspectos positivos identificados en la atención brindada por las personas funcionarias que atendieron las llamadas realizadas, mismos que a futuro brindan una base de trabajo que va a permitir implementar las diferentes oportunidades de mejora que se desee aplicar al servicio de atención telefónica y que posibiliten realizar los cambios con mayor facilidad.

Tabla 1

Costa Rica, INA: Resultados generales.

Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	% Alcanzado	% Promedio Etapa	% Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100%
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	55	54	25	13,5
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	71			
3	Se presenta con la persona usuaria.	31			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	35			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	80			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	22	44	45	19,9
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	33			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	22			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	38			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	22			
11	Es rápido en su atención	80			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	78			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	33	59	30	17,7
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	71			
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	75			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	80			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	78			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	67			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	25			
20	Hubo despedida	29			

Estos aspectos mencionados tienen que ver con una cultura de atención favorable, en temas como: saludar amablemente, tratar de usted a las personas usuarias, atender rápido, mostrar preocupación por el tiempo de atención, no interrumpir la conversación, tono de voz adecuado, lenguaje claro, léxico correcto y ser amable, cortés y respetuoso.

5.2 Resultados por Etapa y Unidad Regional

En este apartado, se va a realizar un análisis de resultados, para cada una de las etapas de la atención telefónica por Gestión Regional, considerando los resultados que se obtuvieron producto de la atención telefónica brindada en cada uno de los Centros Ejecutores y referenciado a la persona funcionaria que en ese momento brindo la atención telefónica.

El análisis comprende todas las 9 Unidades Regionales que conforman la institución y el total de todos los Centros Ejecutores a los cuales se les aplicó la plantilla de evaluación de la atención telefónica, seguidamente se brindan el análisis e información de los resultados obtenidos.

5.2.1 Unidad Regional Brunca.

Esta regional comprende 4 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Coto Brus, Rio Claro, San Isidro y Osa, seguidamente se muestran los resultados obtenidos, agrupados por etapa y como Región Brunca.

Como se puede observar, al momento de aplicar el instrumento de recopilación de los datos, la atención telefónica brindada por las personas funcionarias de la unidad regional como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada como muy satisfecho, de todas las variables, la única que resulto clasificada como insatisfecha, fue el hecho de no haberse presentado con la persona usuaria, las demás variables en su gran mayoría fueron catalogadas como muy satisfecho.

Tabla 2

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Brunca.
 Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	% Alcanzado	% Promedio Etapa	% Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100%
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	100	85	25	21,3
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	100			
3	Se presenta con la persona usuaria.	50			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	75			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	100			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	75	94	45	42,5
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	75			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	100			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	100			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	100			
11	Es rápido en su atención	100			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	100			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	100			
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	100	100	30	30,0
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	100			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	100			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	100			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	100			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	100			
20	Hubo despedida	100			

Como complemento de la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 94%, lo cual representa que la atención brindada en general en ese momento fue muy satisfecha.

5.2.2 Unidad Regional Cartago.

Esta regional comprende 6 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Cartago, Loyola, Paraíso, Turrialba, Especializado Agricultura Orgánica y Especializado Economía los Santos, seguidamente se muestran los resultados obtenidos, agrupados por etapa y como Regional Cartago.

Los resultados obtenidos por la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación se catalogan en los rangos de medición establecida de muy insatisfecha e insatisfecha, un total de 13 variables obtuvieron calificaciones bajas y solo 7 registraron resultados en la clasificación de poco satisfecho.

Dentro de los aspectos que causaron mayor insatisfacción y que debe de prestar atención, destacan; no presentarse, no indicar el Centro al que se llama, no analizar la necesidad y asesorar como corresponde, no brindar teléfonos y contactos, interrumpir la conversación, amabilidad y cortesía, mayor detalle de información con protocolos y despedida final.

Por otra parte, es importante mencionar, que no fue posible comunicarse con dos de los Centros Ejecutores en este caso; Centro de Formación de Cartago y Paraíso.

Para complementar la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 44%, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue muy insatisfecha.

Tabla 3

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Cartago.
 Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021

#	Variable	% Alcanzado	% Promedio Etapa	% Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100%
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	50	47	25	11,7
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	67			
3	Se presenta con la persona usuaria.	17			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	33			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	67			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	33	37	45	16,6
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	33			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	33			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	50			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	0			
11	Es rápido en su atención	67			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	50			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	33	53	30	15,8
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	33			
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	67			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	67%			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	67%			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	50%			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	33%			
20	Hubo despedida	33%			

5.2.3 Unidad Regional Central Occidental.

Esta regional comprende 9 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Desarrollo Tecnológico Metalmecánico, Desarrollo Tecnológico Telemática y Microelectrónica, Desarrollo Tecnológico Industria Alimentaria, Cristo Rey, Grecia, San Ramón, Sarchí, Especializado Autotrónica y Polivalente de Naranjo.

Los resultados de la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada en los rangos de medición establecida de insatisfecho/a, poco satisfecho/a y satisfecho/a, registrando las mayores debilidades en la etapa de ejecución de la atención telefónica.

Dentro de los aspectos que obtuvieron las menores calificaciones, destacan: responder después de 4 timbres, no presentarse, no indicar el Centro, el análisis de las necesidades, asesoría, contactos y teléfonos, brindar información clara, entendible y completa, empatía con la persona usuaria, mayor detalle de protocolos y despedida, no abarcaron una atención de excelencia, según el modelo utilizado.

Sin embargo, las demás variables evaluadas, muestran resultados muy buenos, catalogados incluso, como totalmente satisfechos.

Como aspecto complementario de la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 62, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue poco satisfecha.

Tabla 4

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Central Occidental.
Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	% Alcanzado	% Promedio Etapa	% Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100%
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	56	67	25	16,7
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	100			
3	Se presenta con la persona usuaria.	44			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	33			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	100			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	22	52	45	23,2
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	33			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	33			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	33			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	22			
11	Es rápido en su atención	100			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	100			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	22	74	30	22,2
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	100			
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	100			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	100			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	100			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	100			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	22			
20	Hubo despedida	22			

5.2.4 Unidad Regional Central Oriental.

Esta regional comprende 9 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Desamparados, Hatillo, León XIII, Mora, Pavas, Puriscal, Tirrases, Zetillal, Especializado Comercio y Servicios, Granja Modelo, Especializado Industria Gráfica y del Plástico, Especializado Industria Textil, Especializado Procesos Artesanales, Especializado Turismo y Polivalente Francisco J. Orlich.

En este caso los resultados de la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada según los rangos de medición establecida, como muy insatisfecha, registrando debilidades en la atención en las tres etapas de atención telefónica en general.

Dentro de los aspectos que obtuvieron las menores calificaciones, destacan: responder después de 4 timbres, no presentarse, no indicar el Centro, el análisis de las necesidades, asesoría, contactos y teléfonos, brindar información clara, entendible y completa, empatía con la persona usuaria, tono de voz, amable, cortés y respetuoso, mayor detalle de protocolos y despedida.

Por otra parte, es importante mencionar, que con 5 de los Centros Ejecutores en este caso no fue posible comunicarse; Hatillo, La Florida, Pavas, Tirrases y Zetillal.

Adicionalmente, y como complemento de la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 40, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue muy insatisfecha.

Tabla 5

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Central Oriental.
Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	Alcanzado	Promedio Etapa	Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	38	48	25	12,0
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	69			
3	Se presenta con la persona usuaria.	38			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	25			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	69			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	13	34	45	15,5
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	13			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	6			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	19			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	13			
11	Es rápido en su atención	69			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	69			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	38			
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	69	43	30	12,9
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	56			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	69			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	63			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	50			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	13			
20	Hubo despedida	6			

5.2.5 Unidad Regional Chorotega.

Esta regional comprende 5 Centro Ejecutores que fueron evaluados; La Cruz, Nicoya, Especializado Agricultura Orgánica, Liberia y Santa Cruz. Los resultados de la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada según los rangos de medición establecida, como muy insatisfecha e insatisfecha, registrando debilidades en la atención en las tres etapas de atención telefónica en general.

Dentro de los aspectos que obtuvieron las menores calificaciones, destacan: no saluda amablemente, no presentarse, no indicar el Centro, análisis de las necesidades, asesoría, contactos y teléfonos, brindar información clara, entendible y completa, empatía con la persona usuaria, mayor detalle de protocolos y despedida. Por otra parte, es importante mencionar, que con el Centros de La Cruz no fue posible comunicarse.

Tabla 6

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Chorotega.
Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	Alcanzado	Promedio Etapa	Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	60	32	25	8,0
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	0			
3	Se presenta con la persona usuaria.	0			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	20			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	80			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	20	36	45	16,0
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	20			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	0			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	40			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	20			
11	Es rápido en su atención	80			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	80			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	0	57	30	17,0
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	60			
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	80			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	80			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	80			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	80			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	20			
20	Hubo despedida	0			

Como resultado que complementa la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 41, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue muy insatisfecha.

5.2.6 Unidad Regional Heredia.

Esta regional comprende 2 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Plurisectorial de Heredia y Centro Nacional Especializado en Autotrónica.

Los resultados de la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada según los rangos de medición establecida, como satisfecha y muy satisfecha, observando que la mayoría de variables evaluadas, arrojan puntuaciones muy altas, así como una pocas totalmente opuestas, con puntuaciones muy bajas.

Se destaca que la atención telefónica fue totalmente satisfecha en aspectos como; atender teléfono muy rápido, saludar amablemente, trato de usted, asesoró persona usuaria, información clara, entendible y completa, empatía, no interrumpió la conversación, manejo de protocolos al detalle y despedida.

Por otra parte, los aspectos que obtuvieron las menores calificaciones son; no presentarse, no indicar el Centro, análisis de las necesidades, contactos y teléfonos.

Así mismo, para complementar la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 83, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue de muy satisfecho.

Tabla 7

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Heredia.
Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	Alcanzado	Promedio Etapa	Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	100	70	25	17,5
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	100			
3	Se presenta con la persona usuaria.	0			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	50			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	100			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	50	83	45	37,5
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	100			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	50			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	100			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	100			
11	Es rápido en su atención	100			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	100			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	50			
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	100	92	30	27,5
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	100			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	100			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	100			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	100			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	50			
20	Hubo despedida	100			

5.2.7 Unidad Regional Huetar Caribe.

Esta regional comprende 2 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Guácimo, Jorge Wing Ching, Talamanca, Joseph Augusto. En general los resultados de la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada según los rangos de medición establecida, como muy insatisfecha, registrando debilidades en la atención en las tres etapas de atención telefónica en general. Por otra parte, es importante mencionar, que con los Centros de Guácimo y Jorge Wing Ching, no fue posible comunicarse.

Tabla 8

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Huetar Caribe.
Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	Alcanzado	Promedio Etapa	Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	0	25	25	6,3
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	25			
3	Se presenta con la persona usuaria.	25			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	25			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	50			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	0	28	45	12,5
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	50			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	0			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	50			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	0			
11	Es rápido en su atención	50			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	50			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	0			
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	50	38	30	11,3
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	50			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	50			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	50			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	25			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	25			
20	Hubo despedida	25			

Como resultado que complementa la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 30, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue de muy insatisfecho.

5.2.8 Unidad Regional Huetar Norte.

Esta regional comprende 5 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Sarapiquí, Upala, La Marina, Ciudad Quesada y Oficina de Información de los Chiles. En cuanto a los resultados de la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada según los rangos de medición establecida, como insatisfecho y muy insatisfecho, registrando debilidades en la atención en las tres etapas de atención telefónica en general.

Tabla 9

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Huetar Norte.
Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	Alcanzado	Promedio Etapa	Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	80	56	25	14,0
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	80			
3	Se presenta con la persona usuaria.	20			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	20			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	80			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	0	38	45	17,0
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	20			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	20			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	20			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	0			
11	Es rápido en su atención	80			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	80			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	40	53	30	16,0
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	80			
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	60			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	80			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	80			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	60			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	20			
20	Hubo despedida	20			

Dentro de los aspectos que obtuvieron las menores calificaciones, destacan: no presentarse, no indicar el Centro, el análisis de las necesidades, asesoría, contactos y teléfonos, brindar información clara, entendible y completa, empatía con la persona usuaria, mayor detalle de protocolos y despedida. Por otra parte, es importante mencionar, con la Oficina de Información de los Chiles, no fue posible comunicarse.

Complementando la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 47, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue de muy insatisfecho.

5.2.9 Unidad Regional Pacífico Central.

Esta regional comprende 4 Centro Ejecutores que fueron evaluados; Puntarenas, Barranca, Orotina y Náutico Pesquero. Los resultados de la Gestión como tal y de los diferentes Centros de Formación es catalogada según los rangos de medición establecida, como muy satisfecho, muy insatisfecho y satisfecho, presentado las mayores debilidades principalmente en la etapa de ejecución de la atención telefónica.

Como resultado que complementa la información y según los pesos asignados a las etapas, la calificación integral del servicio brindado, dio como resultado un 62, lo cual representa que la atención brindada por las personas funcionarias en ese momento fue de poco satisfecho.

Tabla 10

Costa Rica, INA: Resultados Unidad Regional Pacífico Central.
 Porcentaje obtenido según variable de análisis. Octubre 2021.

#	Variable	Alcanzado	Promedio Etapa	Peso Etapa	Calificación C/Etapa Base 100
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos	75	80	25	20,0
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.	100			
3	Se presenta con la persona usuaria.	50			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama	75			
5	Trata a la persona usuaria de usted.	100			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.	25	44	45	20,0
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere	50			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.	0			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.	25			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)	25			
11	Es rápido en su atención	100			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención	100			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información	25			
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).	50	75	30	22,5
15	Utilizó un tono de voz adecuado.	100			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.	100			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).	100			
18	Es amable, cortés y se comporta de manera respetuosa (Demuestra actitud positiva).	75			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación	0			
20	Hubo despedida	75			

5.2.10 Resultados consolidados por Centro Ejecutor y Unidad Regional

Se presenta la información resumida de los resultados obtenidos para cada una de las etapas de la atención telefónica, por Región y Centro Ejecutor, en términos porcentuales, conforme al planteamiento de la metodología establecida, y considerando que la escala máxima de calificación es de un 100 y corresponde al nivel de satisfacción de totalmente satisfecho.

En la siguiente plantilla, se muestra el consolidado de los resultados obtenidos, identificando los resultados con el color que caracteriza la escala de medición de resultados, donde el verde corresponde a totalmente satisfecho y muy satisfecho, el amarillo a satisfecho y poco satisfecho y el rojo a insatisfecho, muy insatisfecho y totalmente insatisfecho.

Regional	Centro Ejecutor	Etapas Atención Telefónica			Calificación Final	
		Inicial	Ejecución	Cierre	Centro Ejecutor	Gestión
Brunca	CF Coto Brus	80	100	100	95	94
	Polivalente Río Claro	100	100	100	100	
	Polivalente San Isidro	60	78	100	80	
	CF Osa	100	100	100	100	
Cartago	CF Cartago	0	0	0	0	44
	CF Cartago Loyola	100	78	100	90	
	CF Paraíso	0	0	0	0	
	CF Turrialba	40	33	67	45	
	CNE Agricultura Orgánica Cartago	80	67	100	80	
	CNE Economía los Santos	60	44	50	50	
Central Occidental	DT Metalmecánica	80	33	67	55	62
	DT Telemática y Microelectrónica	100	100	100	100	
	DT Industria Alimentaria	40	33	67	45	
	CF Alajuela Cristo Rey	60	44	67	55	
	CF Grecia	60	67	83	70	
	CF San Ramón	60	33	67	50	
	CF Sarchí	60	33	67	50	
	CNE Autotrónica Alajuela	60	78	83	75	
	Polivalente de Naranjo	80	44	67	60	

Regional	Centro Ejecutor	Etapas Atención Telefónica			Calificación Final	
		Inicial	Ejecución	Cierre	Centro Ejecutor	Gestión
Central Oriental	CF Desamparados	60	44	33	45	40
	CF Hatillo	0	0	0	0	
	CF La Florida	0	0	0	0	
	CF León XIII	60	78	83	75	
	CF de Mora	80	67	83	75	
	CF de Pavas	0	0	0	0	
	CF de Puriscal	80	44	50	55	
	CF de Tirrases	0	0	0	0	
	CF de Zetillal	0	0	0	0	
	CNE Comercio y Servicios	40	44	67	50	
	CE Granja Modelo Oriental	40	56	67	55	
	CNE Industria Gráfica y el Plástico	80	33	67	55	
	CNE Industria Textil	80	33	50	50	
	CNE Procesos Artesanales	80	44	50	55	
	CNE Turismo	100	44	83	70	
Polivalente Francisco J. Orlich	60	56	50	55		
Chorotega	CF La Cruz	0	0	0	0	41
	CF Nicoya	60	33	84	55	
	CNE Agricultura Bajo Riesgo	40	22	67	40	
	CF Liberia	40	44	67	50	
	CF Santa Cruz	20	78	67	60	
Heredia	Plurisectorial Heredia	60	67	100	75	82
	Centro Especializado Autotrónica	80	100	83	90	
Huetar Caribe	CF Guácimo	0	0	0	0	30
	CF Limón Jorge Wing Chin	0	0	0	0	
	CF Talamanca	80	56	100	75	
	Polivalente Limón Joseph Augusto	20	56	50	45	
Huetar Norte	CF Sarapiquí	60	33	67	50	47
	CF Upala	60	33	33	40	
	Polivalente Marina	100	44	100	75	
	Polivalente Ciudad Quesada	60	78	60	70	
	Oficina Información Chiles	0	0	0	0	
Pacífico Central	CF Puntarenas Fray Casiano	100	33	83	65	62
	CF Orotina	100	67	83	80	
	Polivalente Puntarenas Barranca	60	44	83	60	
	Náutico Pesquero Puntarenas	60	33	50	45	
Promedio		54	44	59	51	56

Observando los resultados que se muestran en la plantilla, se identifica como resultado promedio general al final de la plantilla, que la etapa inicial y de cierre se ubican en un nivel de satisfacción de insatisfecho, y la etapa de ejecución de muy insatisfecho.

En el caso de la **etapa inicial**, el resultado obtenido está influenciado principalmente por 3 variables que registraron en el 35 de las respuestas, resultados de **insatisfecho y muy insatisfecho** con respecto a la atención telefónica brindada. Estas variables están directamente relacionadas con: no responder antes de cuatro timbres telefónicos, no presentarse con la persona usuaria y no indica el nombre del lugar al que la persona usuaria llamaba.

En el caso de la **ejecución de la atención telefónica**, la afectación se debe a que 6 variables registraron en el 71 de las respuestas, resultados de **muy insatisfecho/a**. Estas variables están directamente relacionadas con aspectos como: analizar con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar, asesorar a la persona cliente si lo requiere, brindar un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada, la información se brinda de manera clara, entendible y completa, se interesa por la necesidad de la clientela (empatía con el requerimiento de la persona usuaria), brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información.

Para la **etapa de cierre**, el efecto está influenciado por 2 variables que registraron en el 36 de las respuestas, resultados de **muy insatisfecho/a**. Estas variables están directamente relacionadas con: muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación y hubo despedida.

Como información que complementa los resultados, se detallan la situación por Centro Ejecutor, 3 lograron mediciones de **totalmente satisfecho/a** (Polivalente Río Claro, CF Osa y DT Telemática y Microelectrónica) y 6 **muy satisfecho/a** (CF

Coto Brus, Polivalente San Isidro, CF Cartago Loyola, CNE Agricultura Orgánica Cartago, Centro Especializado Autotrónica y CF Orotina).

Adicionalmente, 9 centros lograron calificaciones de **Satisfecho/a** (CF Grecia, CNE Autotrónica Alajuela, CF León XIII, CF de Mora, CNE Turismo, Plurisectorial Heredia, CF Talamanca, Polivalente Marina y Polivalente Ciudad Quesada) y 4 de **Poco Satisfecho/a** (Polivalente de Naranjo, CF Santa Cruz, CF Puntarenas Fray Casiano, Polivalente Puntarenas Barranca).

Por último, **15 centros lograron calificaciones de Insatisfecho** (CNE Economía los Santos, DT Metalmecánica, CF Alajuela Cristo Rey, CF San Ramón, CF Sarchí, CF de Puriscal, CNE Comercio y Servicios, CE Granja Modelo Oriental, CNE Industria Gráfica y el Plástico, CNE Industria Textil, CNE Procesos Artesanales, Polivalente Francisco J. Orlich, CF Nicoya, CF Liberia y CF Sarapiquí), **7 centros de Muy Insatisfecho/a** (CF Turrialba, DT Industria Alimentaria, CF Desamparados, CNE Agricultura Bajo Riesgo, Polivalente Limón Joseph Augusto, CF Upala y Náutico Pesquero Puntarenas) y **11 centros de Totalmente Insatisfecho/a** (CF Cartago, CF Paraíso, CF Hatillo, CF La Florida, CF de Pavas, CF de Tirrases, CF de Zetillal, CF La Cruz, CF Guácimo, CF Limón Jorge Wing Chin y Oficina Información Chiles).

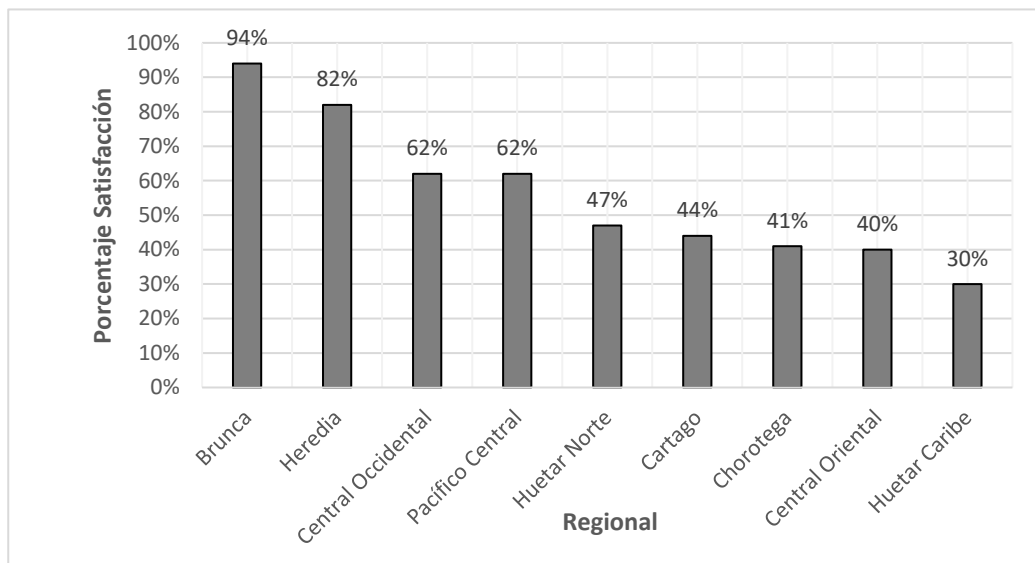
En el caso de los resultados obtenidos por Región al momento de realizar la evaluación, las Regiones Brunca y Heredia, en ese momento lograron una satisfacción en la atención telefónica de ***Muy Satisfecho/a***, Central Occidental y Pacífico Central de ***Poco Satisfecho/a*** y Huetar Norte, Cartago, Chorotega, Central Oriental y Huetar Caribe de ***Muy Insatisfecho/a***.

El siguiente gráfico, ilustra los resultados que se alcanzaron, en cuanto a la satisfacción por Región.

Gráfico 4.

Costa Rica, INA: Resultados por Unidad Regional.

Porcentaje de satisfacción obtenido en la atención telefónica, según regional. Octubre 2021.



Fuente: INA. Unidad de Planificación y Evaluación. Encuesta telefónica. Octubre 2021.

5.3 Calculo de Satisfacción.

Se presentan los resultados del cálculo del nivel de satisfacción de la evaluación del cliente incógnito, los resultados se van a mostrar por etapa de manera global y por región, aplicando la escala de medición.

Atención Telefónica	Nivel Satisfacción		
	Escala Medición	Rango	Semáforo
<u>Global:</u>			
Etapa Inicial o Apertura	Insatisfecho/a	54	🚫
Etapa de Ejecución	Muy Insatisfecho/a	44	
Etapa de Cierre	Insatisfecho/a	59	
<u>Región:</u>			
Brunca	Muy Satisfecho/a	94	🟢
Cartago	Muy Insatisfecho/a	44	🚫
Occidental	Poco Satisfecho/a	62	🟡
Oriental	Muy Insatisfecho/a	40	🚫
Chorotega	Muy Insatisfecho/a	41	🚫
Heredia	Muy Satisfecho/a	82	🟢
Huetar Caribe	Muy Insatisfecho/a	30	🚫
Huetar Norte	Muy Insatisfecho/a	47	🚫
Pacífico Central	Poco Satisfecho/a	62	🟡

Como resultados finales, en el caso de la atención global a nivel institucional, producto de la atención telefónica brindada por las personas funcionarias en ese momento, una clasificación del servicio de **Insatisfecho/a**, debido a que el promedio de los resultados de las tres etapas es del 52.

En cuanto a los resultados por Región, se alcanzan resultados que están fraccionados en las diferentes categorías de la escala definida de satisfacción, donde sobre sale la Región Brunca y Heredia, con una atención de **Muy Satisfecho/a**.

Por otra parte, la Región Occidental y Pacífico Central, con una atención catalogada como **Poco Satisfecho/a** y las restantes Regiones, como **Muy Insatisfecho/a**.

VI. Conclusiones y Recomendaciones.

1. El servicio de atención telefónica ofrecido por las personas funcionarias que atendieron las llamadas en los Centros Ejecutores a nivel global obtuvo una condición de insatisfactorio, obteniendo en promedio un rango de calificación del 52, mostrando las mayores debilidades de atención en la etapa de Ejecución.
2. La atención telefónica brindada por las personas funcionarias que atendieron las llamadas de los Centros Ejecutores es muy heterogénea, o sea, no cuentan con un mismo patrón de atención. Se encontraron centros que brindaron atención Muy Satisfactoria, Poco Satisfactoria, Insatisfactoria y Muy Insatisfactoria, mostrando una tendencia en la mayor cantidad de centros a ubicarse en rangos de calificación menores al 50.
3. El servicio de atención telefónica tan heterogéneo, puede que esté relacionado directamente con que los Centros Ejecutores no cuenta con un protocolo, procedimiento o guion básico de atención estandarizada, por lo que no se está cumpliendo con los aspectos esenciales que se deben de brindar en un servicio de excelencia.
4. Se determina considerando los resultados obtenidos en la atención telefónica brindada por las personas funcionarias que brindaron el servicio, que se puede estar dando una cultura de atención telefónica que muestra una condición o tendencia a tardar mucho en contestar el teléfono o en algunos casos a no contestar o que no exista una coordinación para que determinadas personas funcionarias tengan la responsabilidad de atención telefónica. Esta afirmación se sustenta en los siguientes datos obtenidos:
 - Del 20 de los Centros Ejecutores (11 centros) que no respondieron las llamadas realizadas, se realizó en promedio 6 llamadas a cada centro y

10 timbres en promedio por llamada, en al menos 2 días diferentes, sin tener éxito en que se atendiera el teléfono.

- Del 80 de los Centros Ejecutores (44 centros) que, si respondieron, el 20 (9 centros) tardaron en contestar en promedio entre 4 y 10 timbres y el un 51 de los centros (22 centros), respondieron después de los 10 timbres.

5. Se identifican aspectos y conductas en las personas funcionarias que atendieron el servicio y que es necesario atender con mayor prioridad, para poder mejorar los servicios de atención telefónica, con respecto a las etapas de atención telefónicas:

- **Inicio o apertura;** responder antes de 4 timbres, presentarse con la persona usuaria, indicar el nombre del Centro de Formación.
- **Ejecución;** analizar con la persona usuaria la necesidad que lo lleva a llamar, asesorar a la persona si lo requiere, brindar un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada, la información se brinda de manera clara, entendible y completa, se interesa en la necesidad de la persona usuaria, etc.
- **Cierre;** Con respecto a la tercera etapa: muestra conocimiento sobre protocolos y hubo despedida.

6. Se encontraron aspectos positivos en las personas funcionarias que brinda la atención telefónica, esenciales para continuar con la construcción de una excelente cultura de servicio: saludar amablemente, tratar de usted a las personas usuarias, atender rápido, mostrar preocupación por el tiempo de atención, no interrumpir la conversación, tono de voz adecuado, lenguaje claro, léxico correcto y ser amable, cortés y se comporta de manera respetuosa.

7. Se percibe que, a nivel de Centros Ejecutores, el servicio de atención telefónica debe de asignarse a personas funcionarias que estén capacitadas,

conozcan y estén al tanto de la oferta disponible, tanto en modalidad virtual, como presencial, para que la persona usuaria reciba guía y orientación clara, con respecto a las alternativas cursos y programas que se estén brindando o que se brindaran.

8. Al realizar la evaluación, al parecer se manifiesta, que al existir a nivel de redes sociales información sobre las alternativas virtuales de servicios (Facebook, página INA, página inscripción cursos, etc.), las personas usuarias por sus propios medios, tienen que encontrar la manera de lograr identificar información, la cual parece estar dispersa dentro de varios medios digitales y virtuales disponibles. Por lo tanto, la importancia de la integración efectiva entre el servicio de atención telefónica y la información disponibles en los diferentes medios virtuales, para lograr éxito en la entrega de los servicios de atención telefónica.
9. A pesar de los tiempos de pandemia por los cuales atraviesa el país, el servicio de atención telefónica no puede detenerse, es crucial para la atención de las personas usuaria y con mayor razón en una institución como el INA, donde hay gran demanda por los servicios de formación y capacitación profesional.

VII. Recomendaciones.

1. Capacitar a las personas funcionarias en servicios de atención telefónica de excelencia, considerando los aspectos y conductas que se detectaron en la evaluación realizada y enfocados en cada una de las etapas:
 - **Inicio o apertura;** responder antes de 4 timbres, presentarse con la persona usuaria, indicar el nombre del Centro de Formación.
 - **Ejecución;** analizar con la persona usuaria la necesidad que lo lleva a llamar, asesorar a la persona si lo requiere, brindar un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada, la información se brinda de manera clara, entendible y completa, se interesa en la necesidad de la persona usuaria, etc.
 - **Cierre;** Con respecto a la tercera etapa: muestra conocimiento sobre protocolos y hubo despedida.

Responsables: Unidad de Recursos Humanos en Coordinación con la Gestión Regional.

Plazo: diciembre 2022.

2. Elaborar una herramienta de apoyo, por ejemplo, tipo afiche, brochur o calcomanía, el cual tengan a mano las personas funcionarias que brindan la atención telefónica, en sus puestos de trabajo, con las reglas de etiqueta fundamentales a considerar en la atención telefónica (guiarse con las variables contenidas en la plantilla de atención telefónica utilizada para la evaluación), la cual sirva como apoyo y guion para fomentar los hábitos y buenas prácticas que se deben de brindar en una atención telefónica de excelencia.

Responsables: Gestión Regional en Coordinación con los Centros de Ejecutores.

Plazo: abril 2022.

3. Fomentar canales de comunicación asertiva descendente y ascendente, con el propósito de que se conozca la información de la oferta formativa de manera clara y transparente, en todos los Centros Ejecutores, tanto a nivel; virtual, mixta y presencial.

Responsables: Gestión Regional en Coordinación con los Centros de Ejecutores.

Plazo: Junio 2022

4. Establecer roles y responsabilidades a las personas funcionarias, para asignar y distribuir la atención telefónica en cada uno de los Centros Ejecutores, para garantizar que se atiendan con excelencia las personas usuarias que necesitan realizar diferentes consultas de los servicios que brinda la institución.

Responsables: Centros de Ejecutores.

Plazo: enero 2022.

VIII. Anexos.

1. Plantilla de evaluación de la atención telefónica.

Instituto Nacional de Aprendizaje
 Unidad de Planificación y Evaluación
 Estudio sobre la Calidad de Servicio de atención telefónica a la persona usuaria.
 Técnica Cliente Incógnito.

Plantilla de evaluación atención telefónica

Unidad evaluada: _____

Proceso evaluado: _____

teléfono: _____

Nombre de la persona funcionaria: _____

Fecha: _____ Hora: _____ N° de veces que timbró el teléfono: _____ Atienden de inmediato: (<u> </u>) NR ()
Fecha: _____ Hora: _____ N° de veces que timbró el teléfono: _____ Atienden de inmediato: (<u> </u>) NR ()
Fecha: _____ Hora: _____ N° de veces que timbró el teléfono: _____ Atienden de inmediato: (<u> </u>) NR ()

#	Ítem	Si	No	Observaciones
1	Responde antes de cuatro timbres telefónicos			
2	Saluda a la persona usuaria amablemente.			
3	Se presenta con la persona usuaria.			
4	Indica el nombre del lugar al que se llama			
5	Trata a la persona usuaria de usted.			
6	Analiza con la persona usuaria las necesidades que la llevan a llamar.			
7	Asesora a la persona cliente si lo requiere			
8	Brinda un número telefónico o contacto directo para recibir la información necesitada.			
9	La información se brinda de manera clara, entendible y completa.			
10	Se interesa por la necesidad del cliente (empatía con el requerimiento de la persona usuaria)			
11	Es rápido en su atención			
12	Muestra preocupación por el tiempo de atención			
13	Brinda algún número telefónico de algún contacto para obtener información			
14	Interrumpió la conversación para atender otro asunto (dejó esperando).			
15	Utilizó un tono de voz adecuado.			
16	Utilizó un lenguaje claro, NO técnico.			
17	Usó léxico correcto (No usa palabras salidas de tono).			
18	Es amable, cortés y respetuoso (Demuestra actitud positiva).			
19	Muestra conocimiento sobre los protocolos sanitarios aplicados en los Centros de Formación			
20	Hubo despedida			

IX. Referencias.

1. Contraloría Servicios (2018). *Manual de atención a la persona usuaria*. Dirección General de Servicio Civil, sitio web, <http://www.dgsc.go.cr/documentos/contraloria/ManualAtencion.pdf>.
2. Gamelearn Team (2017). *La guía definitiva para mejorar la atención al cliente de tu empresa*. Game learn.com; <https://www.game-learn.com/es/recursos/blog/guia-definitiva-mejorar-servicio-de-atencion-al-cliente-empresa/>.
3. Gómez J. (2015). *De tú o de Usted. ¿Cómo Tratar a otra persona? ¿Cuándo hacerlo?* Promlalka.com; <https://www.promlalka.com/post/2015/10/21/de-tC3BA-o-de-usted-cC3B3mo-tratar-a-otra-persona-cuC3A1ndo-hacerlo>
4. Instituto Nacional de Aprendizaje I.N.A (2014). *Estudio sobre la Calidad de la Atención Telefónica de las Unidades y Procesos del INA (Técnica del Cliente Incógnito)*. Proceso de Evaluación y Estadísticas, INA.
5. Ortiz J. (2021). *Etiqueta de atención telefónica para servicio al cliente: 11 reglas esenciales*. Blog Hubspot; <https://blog.hubspot.es/service/etiqueta-telefonica>.
6. Universidad de Costa Rica, U.C.R (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de información a la clientela, ofrecido por los centros ejecutores de SCFP del INA, Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)*. Instituto Nacional de Aprendizaje INA.