



Evaluación del Nivel de Satisfacción de las empresas y organizaciones que recibieron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) por parte del INA, en el año 2020.

Año 2021

Elaborado por: Elver Duarte Abarca

Diseño, cálculo de muestra y asesoría:
Geovanny Salas Fernández.

Contenido

I. Presentación	1
II. Antecedentes	2
III. Objetivos de la Evaluación	7
Objetivo General	7
Objetivos específicos	7
IV. Opción Metodológica	8
V. Análisis de resultados	14
5.1. Alcances y Limitaciones del Estudio	14
5.1.1. Alcances	14
5.1.2. Limitaciones	15
5.2. Análisis del Modelo “Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio recibido” por etapa	17
5.2.1. Proceso de Información	17
5.2.2. Proceso de Negociación	22
5.2.3. Proceso de entrega del servicio	25
5.2.4. Proceso de Seguimiento	33
5.3. Indicador de Satisfacción	39
5.3.1. Calificación promedio del indicador No.057	40
VI. Conclusiones	41
VII. Recomendaciones	44
VIII. Anexo	45

I. Presentación

Por medio de estudios y con el transcurrir de los años se ha demostrado que el mejoramiento de la calidad obedece al elemento integral y activo de una cultura de prestación de los diferentes servicios, en el entorno político, social y especialmente el económico.

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es una instancia estatal que brinda servicios de formación y capacitación profesional (SCFP) a diversos sectores de la sociedad costarricense en cumplimiento de lo establecido en su misión, la cual señala:

“El INA forma, capacita y certifica a personas físicas y jurídicas, para contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad; que permita al país adaptarse a los cambios que el entorno exige”

Es así como el INA, brinda sus servicios a las personas, empresas y organizaciones que así lo requieran, esto con la finalidad de responder de la mejor manera a sus necesidades y solicitudes, para apoyar al desarrollo económico y social del país, tanto en el sector privado como público.

El presente estudio se enfoca principalmente en la atención brindada al sector empresarial y organizaciones atendidas en el segundo semestre del año 2020, incluye tanto el sector privado y el gubernamental, con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción con el servicio recibido por parte del INA.

La institución aplica este tipo de evaluaciones de satisfacción al cliente, con el fin de conseguir información cuantitativa y cualitativa que permita tomar las decisiones correctas en búsqueda de la mejora continua y transparencia institucional.

II. Antecedentes

Desde años anteriores el INA ha venido trabajando en la medición de satisfacción de la clientela con el servicio recibido, con la finalidad de una mejora en el proceso de prestación del servicio y la búsqueda de la satisfacción. No obstante, se ha encontrado debilidades en los servicios de información y seguimiento, así como fortaleza en la entrega de los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP) y los beneficios de estos.

Por esta razón, obtener la plena satisfacción de la población usuaria, es un requisito indispensable de toda empresa u organización para posicionarse en una población y por ende en el mercado meta. No obstante, mantener satisfecho a cada persona cliente u usuaria constituye uno de los principales objetivos en todas las áreas funcionales de cualquier estructura organizada exitosa, independientemente del tipo de actividad a la que se dedique. Es en este sentido que radica la importancia para el INA de medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias con el fin de promover una mejora continua de los servicios que se brindan, por lo que las evaluaciones van orientadas a la población que se les brinda al menos un SCFP.

La institución tiene el deber de apoyar el desarrollo económico y social de las empresas u organizaciones, brindando acompañamiento mediante los SCFP, que le permitan generar y fomentar el trabajo productivo en todos los sectores de la economía nacional, la cual se realiza mediante el cumplimiento de una serie de requisitos legales, políticas, normas y lineamientos estatales e institucionales en aras de brindar un servicio y producto a la clientela acorde a sus exigencias, a través de las Unidades Regionales, que se encargan de atender a los diferentes sectores, sean entidades o personas.

En cuanto al marco jurídico el INA debe cumplir los siguientes aspectos:

- ✓ La Norma ISO 9001-2015, consiste en la adopción de un sistema de gestión de calidad, que ayude a mejorar su desempeño global y proporcionar una base

sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible, la cual tiene dentro sus beneficios, la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente legal y reglamentariamente aplicables, así como facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente.

- ✓ Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje No. 6868, fundamentándose en su artículo 2, léase textual “El Instituto Nacional de Aprendizaje tendrá como finalidad principal promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de los trabajadores, en todos los sectores de la economía, para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense.
- ✓ Ley No. 8262 Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, la cual tiene el objetivo de crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo, el cual permita el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), es así que la Ley integra al INA en el Consejo Asesor Mixto de la Pequeña y Mediana Empresa, en donde deberá contribuir:
- ✓ 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.

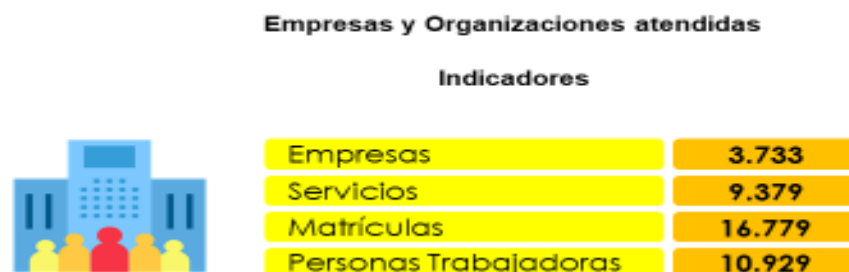
Según se muestra en la ilustración 1, durante el año 2020 el INA atendió un total de 3.733 unidades productivas, compuestas por empresas u organizaciones tanto del sector privado, como públicas y organizaciones no gubernamentales (ONGs) a las que se le prestaron un total de 9.379 SCFP.

Ilustración 1

Costa Rica, INA: Estudio de satisfacción de los SCFP.

Unidades productivas atendidas, según sector económico.

Año 2020



Indicadores según sector económico por tipo de la empresa

Sector Económico	Empresas		Servicios		Matrículas		Personas Trabajadoras	
	No PYME	PYME	No PYME	PYME	No PYME	PYME	No PYME	PYME
TOTAL	9,2	90,8	25,0	75,0	48,0	52,0	49,0	51,0
Agropecuario	5,8	94,2	11,2	88,8	28,7	71,3	36,3	63,7
Industria	6,4	93,6	23,1	76,9	42,3	57,7	35,9	64,1
Comercio y Servicios	11,1	88,9	28,5	71,5	53,5	46,5	54,3	45,7

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2020.

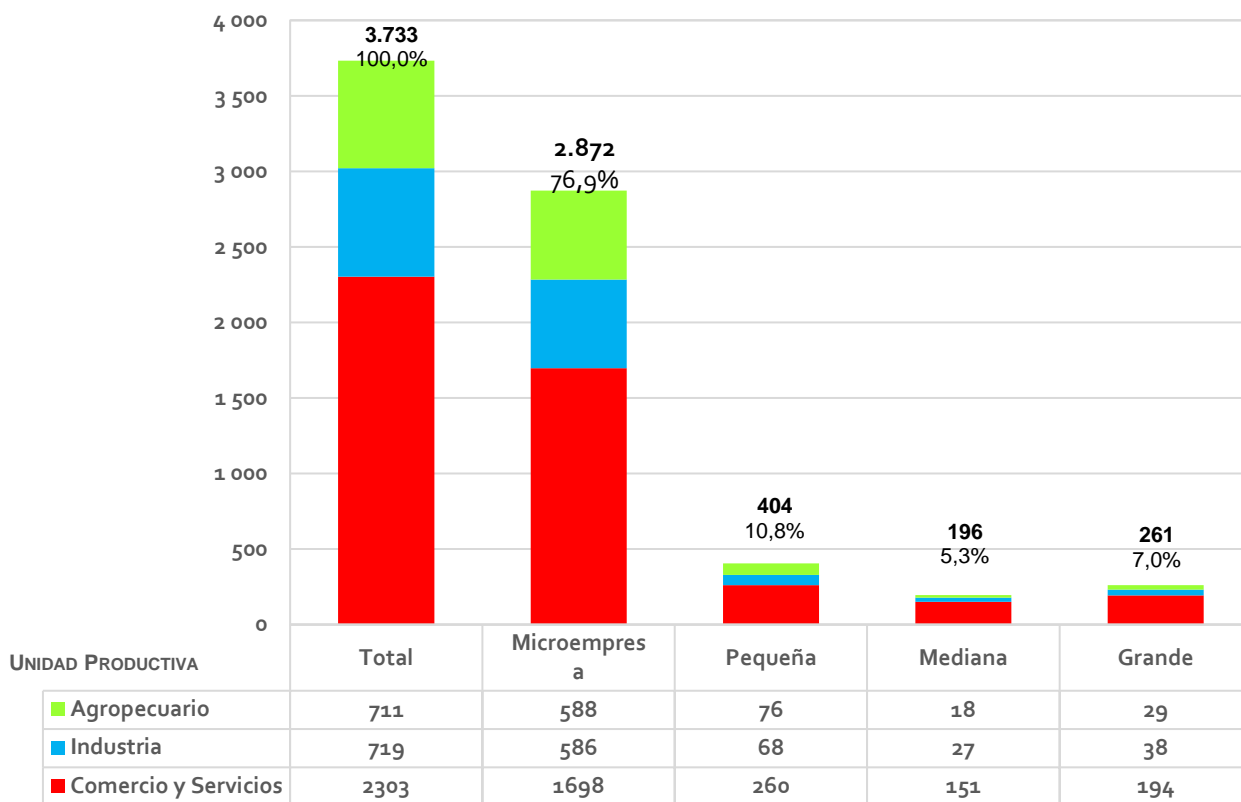
En el gráfico 1 se muestra la distribución por tamaño de empresa y sector económico, donde destacan 2,303 empresas, cuya actividad se desarrolla en el sector comercio y servicios, seguido de industria con 719 y por último con 711 el sector agropecuario, lo cual totaliza las 3,733 unidades productivas.

Podemos destacar que casi el 76,9% de las unidades corresponde a microempresas seguido de un 10,8% de empresas pequeñas, 7,0% grandes y el restante 5,3 a medianas.

Gráfico 1

Costa Rica, INA: Unidades productiva atendidas, tipo de actividad económica.

Año 2020



Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2020.

A continuación, en el siguiente esquema se observa cuál es el resultado de la distribución porcentual por sectores, de la población atendida, donde 50,3% corresponde a la actividad privada un 42,4% trabaja por cuenta propia el 3,2% instituciones públicas, el 1,4% asociaciones y el restante 2,7% distribuido entre cooperativas y otras ONG's

Esquema 1

Costa Rica, INA: Unidades productiva atendidas, por sector.

Año 2020



1/ Incluye: Asociaciones de Desarrollo y de productores

2/ Incluye: ONG's, ASADAS y otros.

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2020.

III. Objetivos de la Evaluación

Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción de las empresas y organizaciones, que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional (SCFP) de parte del INA, durante el año 2020 con el fin de obtener información que promueva la mejora continua de los servicios que se imparten.

Objetivos específicos

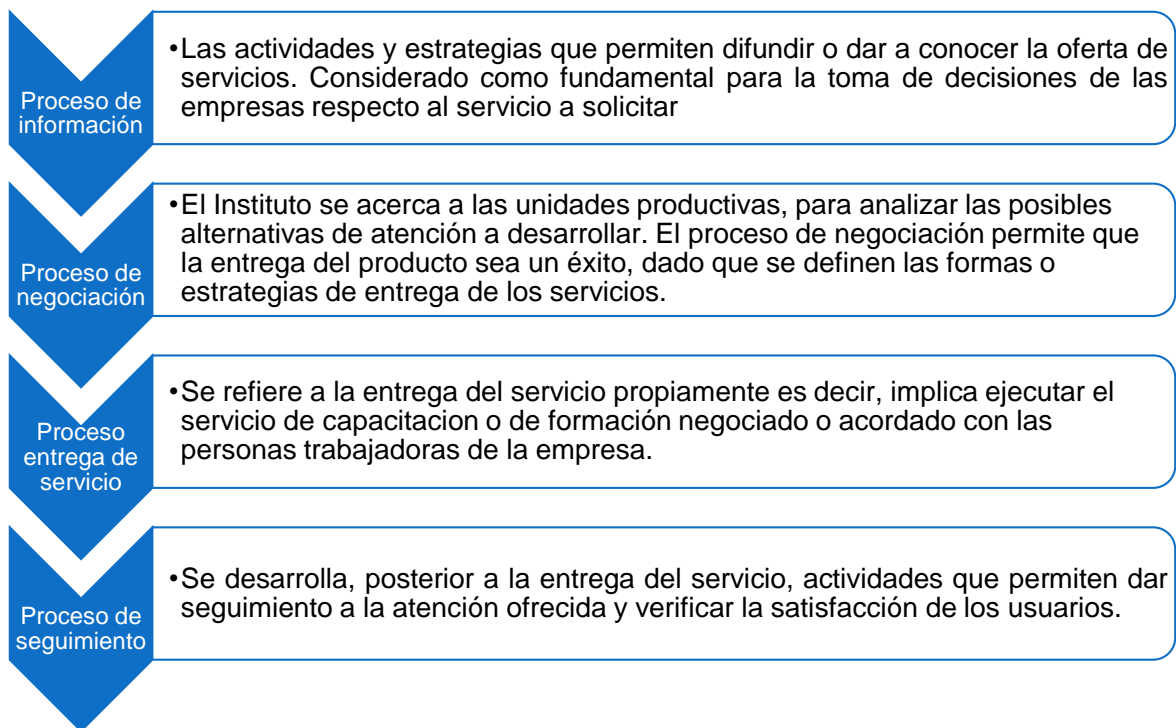
- ✓ Definir las características de las empresas y organizaciones atendidas por el INA, según; tipo, ubicación y cantidad de servicios brindados.
- ✓ Medir el nivel de satisfacción de las empresas y organizaciones atendidas por el INA con respecto a los procesos de información, capacitación, negociación y seguimiento desarrollados.
- ✓ Identificar los beneficios percibidos por las empresas y organizaciones, producto de los servicios de capacitación y formación profesional recibidos por parte del INA.

IV. 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 mismo tiene como objetivo, que todo servicio de capacitación y formación profesional debe ser; oportuno, flexible, eficiente, eficaz y de calidad, y debe 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.

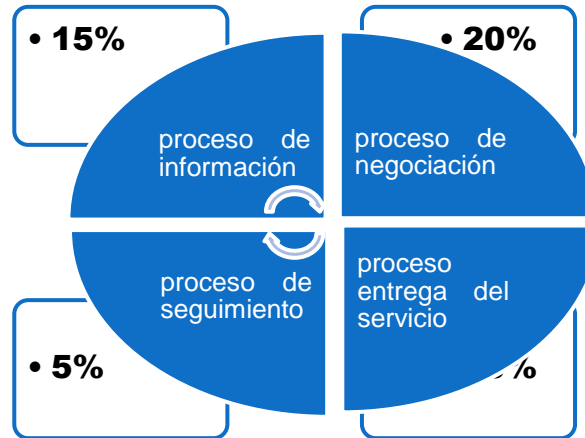
4.1. Modelo “Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio recibido”.

Este modelo diseñado por el Proceso de Evaluación y Estadística pretende medir el nivel de satisfacción de los clientes de la institución, en relación con el servicio brindado; mediante los siguientes cuatro procesos o etapas.



Cada uno de los procesos es medido con valores porcentuales como se puntualizan en la escala de pesos asignados, los cuales ya se encuentran establecidos por parte de los especialistas en el campo estadístico y de evaluación. Los valores se detallan en la siguiente escala de pesos asignados:

Escala de pesos asignados



Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación. Proceso de Evaluación y estadísticas 2020

4.2. Escalas de medición del nivel de satisfacción

Las escalas de medición han sido confeccionadas y valoradas por un equipo de especialistas en el campo, con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción, las cuales son confiables al ser utilizadas, las mismas se puntualizan a continuación:

Escala de clasificación por categorías

Categoría	Rango de la calificación	Semáforo
Muy Bueno	De 9 a 10	Verde
Bueno	De 8 a menos de 9	Verde
Regular	De 7 a menos de 8	Amarillo
Malo	De 6 a menos de 7	Rojo
Muy Malo	Menores a 6	Rojo

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, y tiene como objetivo valorar el nivel de satisfacción de forma ponderada tomando en consideración el puntaje alcanzado a nivel de cada una de las etapas del modelo, las mismas han sido confeccionadas y valoradas por un equipo de especialistas en el campo que le dan seguridad para ser utilizadas, la cual se detalla a continuación:

Categoría	Rango del Indicador	Semáforo
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	

4.3. Población de estudio

La evaluación procede a ejecutarse mediante una muestra, en donde se establece a 282 empresas PYME y 196 empresas u organizaciones No Pyme para un total de 478 empresas u organizaciones público y privada objeto del estudio.

Cuadro 1.

Costa Rica, INA: Población para la evaluación de satisfacción al cliente seleccionadas, según unidad regional.

II Semestre 2020

Unidad Regional	Total encuestas	CENSO empresas grandes	CENSO instituciones públicas	Total pyme	CENSO	MUESTRA
TOTAL	478	123	73	282	41	241
Brunca	15	2	-	13	13	-
Cartago	30	5	1	24	24	-
Central Occidental	75	35	12	28	-	28
Central Oriental	103	28	30	45	-	45
Chorotega	47	13	4	30	-	30
Heredia	61	12	7	42	-	42
Huetar, Caribe	6	1	1	4	4	-
Huetar, Norte	86	16	-	70	-	70
Pacífico Central	55	11	18	26	-	26

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2020.

Cuadro 2.

Costa Rica, INA: Población de interés para estudio satisfacción del cliente, seleccionada por unidad regional y tipo de empresa u organización II Semestre del 2020. (Incluye solamente la población de interés)

Unidad Regional	Empresas	Empresas grandes e instituciones públicas	Empresas PYME
Total empresas	640	196	444
Brunca	15	2	13
Cartago	30	6	24
Central Occidental	94	47	47
Central Oriental	133	58	75
Chorotega	68	17	51
Heredia	89	19	70
Huetar Caribe	6	2	4
Huetar Norte	133	16	117
Pacífico Central	72	29	43

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2020.

4.4. Marco Muestral de las Unidades Productivas

Se utilizan las bases de datos provenientes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS), procesadas en la Unidad de Planificación y Evaluación del período II Semestre del año 2020.

4.5. 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 por parte de los empresarios.
Estadística a cargo muestra: Nuria Madrigal Castro
Período: Año 2020
Fuente: UPE, bases de datos estadísticas, año 2020
Población: Unidades Productivas o empresas atendidas por el INA durante el II semestre con servicios de formación y capacitación profesional.
Unidad de Estudio: Unidad productiva o empresa seleccionada, que participó en al menos un servicio de Capacitación y Formación Profesional durante el II semestre del 2020.
No se incluyen en el marco: La población en estudio no incluye:
 ASADAS
 Sindicatos
 Cooperativas
 Asociaciones Solidaristas
 Asociaciones de Productores
 Asociaciones de Desarrollo
 Empresas con servicios de certificación
 Empresas con servicios diferenciados
 Empresas con planilla de 1 a 3 trabajadores
 CEPROMA
 Asentamientos
 Rincones Ecológicos
 Hogares de ancianos
 ONG'S
Incluye:
 Empresa privada o Cuenta Propia
 Instituciones Gubernamentales
 Con planilla de 4 o más trabajadores
 Tres sectores económicos
 Con servicios: Programas, Módulos y Asistencias Técnicas
Requerimientos: Representatividad por Unidad Regional y tamaño de las empresas. En algunas **Censo** y para otras una seleccionan de empresas.
Diseño de la Muestra: Se realizó un censo para todas las empresas definidas como tamaño grande así como las Instituciones Gubernamentales.
 Para el caso de las empresas pyme se realizó un ordenamiento y selección de muestra por unidad regional, la cual se puede resumir en el siguiente cuadro:

Unidad regional	Total	Muestra
Total	444	282
Regional Brunca	13	13
Regional Cartago	24	24
Regional Central Occidental	47	28
Regional Central Oriental	75	45
Regional Chorotega	51	30
Regional Heredia	70	42
Regional Huetar Caribe	4	4
Regional Huetar Norte	117	70
Regional Pacífico Central	43	26

El total de empresas es de 444, se decide realizar un censo en las tres regionales con menos empresas, las restantes regionales se procedio a realizar un muestreo. Con los parametros establecidos el tamaño de muestra es de 241 empresas que se seleccionaron respetando la distribución porcentual de cada regional.

Observaciones: Dada la cantidad de empresas, aunque sea en algunos casos censo y otros muestreo, NO se recomienda realizar el análisis según Unidad Regional y tamaño, debido a la poca cantidad en algunas categorías. Se recomienda realizar el análisis a nivel general.



4.6. Fuentes de información.

Las principales fuentes de información que se utilizaran para obtener la información necesaria para lograr realizar el estudio de satisfacción se detallan a continuación:

- Encuesta dirigida a las empresas u organizaciones públicas o privadas, u Personas representantes o contacto, que recibieron algún SCFP por parte del INA durante el segundo semestre del 2020, elaborada 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.
- Evaluaciones de satisfacción de la clientela de años anteriores que permiten tomarlas como referencia para contar con un panorama más amplio sobre la población que se va a entrevistar.

4.7. Instrumento de recopilación de la información

Para recopilar la información se utiliza un cuestionario, para medir el nivel de satisfacción del cliente denominado: “Encuesta dirigida a las PYME y NO PYMES que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA”, el cual fue elaborado tomando los parámetros planteados en el Modelo de Satisfacción del Cliente. Este instrumento ha pasado por los procesos de validación mediante su aplicación en etapas de trabajo de campo de evaluaciones anteriores, y aprobado por la población funcionaria del Proceso de Evaluación y Estadística.

Las empresas se contactan utilizando las siguientes vías:

- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico.

4.8. Trabajo de campo

El trabajo de campo de este estudio se realiza durante el período comprendido entre los meses de mayo a agosto del 2021, por el personal asignado de la Unidad de Evaluación y Estadísticas, siendo el campo de acción todo el país.

4.9. Procesamiento de datos y elaboración del informe

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

A su vez, para obtener el indicador de satisfacción del estudio, se cuenta con la información que brinde la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, como también el Modelo de Satisfacción del Cliente, la 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.

V. Análisis de resultados

5.1. Alcances y Limitaciones del Estudio

5.1.1. Alcances

Mediante el trabajo de campo (llamadas telefónicas, correo electrónico) se obtiene que, del total de la muestra escogida compuesta por empresas, organizaciones y personas, dio el siguiente resultado como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 3.

Costa Rica, INA: Resumen y Resultado final de la población escogida y contactada, de interés para estudio satisfacción. II Semestre del 2020.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
TOTAL	478	100%
Contestadas	333	69,7
No contestan Teléfono	64	13,4
Número Teléfono no Corresponde o está equivocado	31	6,5
No ha recibido servicios INA	25	5,2
Responsable ya no labora en el lugar	10	2,1
No responde encuesta (falta de tiempo o temor)	7	1,5
Repetido	6	1,3
Cerro operaciones	1	0,2
No termino curso	1	0,2

Fuente: Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

5.1.2. Limitaciones

Durante el desarrollo del estudio de satisfacción, se presentaron algunas limitaciones que tienen impacto en los resultados de la información que se logra obtener, se mencionan las más relevantes a continuación.

- Algunos de los encuestados no responden alegando diferentes razones como; temor a estafa, falta de tiempo o desconocimientos de los servicios prestados por el INA
- La población en estudio se tomó en consideración empresa privada o cuenta propia, así como públicas, con una planilla de 4 o más trabajadores, sin embargo, aparecieron empresas o PYME, con un solo trabajador, no siendo consistente con lo manifestado inicialmente en la matrícula.
- La base de datos mostró omisión o información de unidades donde hubo cambios, tal como:

- a. El contacto o persona a la que hacía referencia la base de datos no correspondía, la persona contactada solo era la encargada del trámite de matrícula en el servicio de capacitación y formación profesional.
 - b. Número de teléfono y direcciones erróneos, lo que dificultó la localización.
 - c. Contactos que no ejecutaron los trámites respectivos para obtener los servicios de capacitación y formación profesional, sino fue a través de otros es decir cooperativa, asociaciones desarrollo, grupo de productores u municipalidades u otras entidades o instituciones de gobierno, lo que dificulta la evaluación debido a que de acuerdo a la ficha técnica era una población no incluida o bien desconocen aspectos relacionados con la entrega de información y negociación, puesto que llegaron a la capacitación por medio del trámite realizado por un tercero.
- El hecho de que gran parte de la población estuviera en teletrabajo, por la situación de salud sanitaria COVID-19, dificultó el proceso de la encuesta y posiblemente unas de las causas de que el 13.4% no respondiera la misma.
 - El uso de herramientas vía internet “forticlient” para realizar llamadas, dificultó el contacto con algunas personas, ya que no escuchaban o se cortaba la llamada.

En este apartado se exponen los resultados obtenidos de la entrevista a 333 unidades productivas, lo que corresponde al 70% del total de la muestra, a nivel de cada uno de los cuatro procesos que comprenden el modelo de evaluación aplicado.

5.2. Análisis del Modelo “Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio recibido” por etapa

5.2.1. Proceso de Información

En este apartado se analiza la ejecución por parte del INA, al proveer toda la información necesaria al cliente, con la cual se toma la decisión de participar en el servicio que se le ofrece. Por lo tanto, se analizaron las siguientes variables:

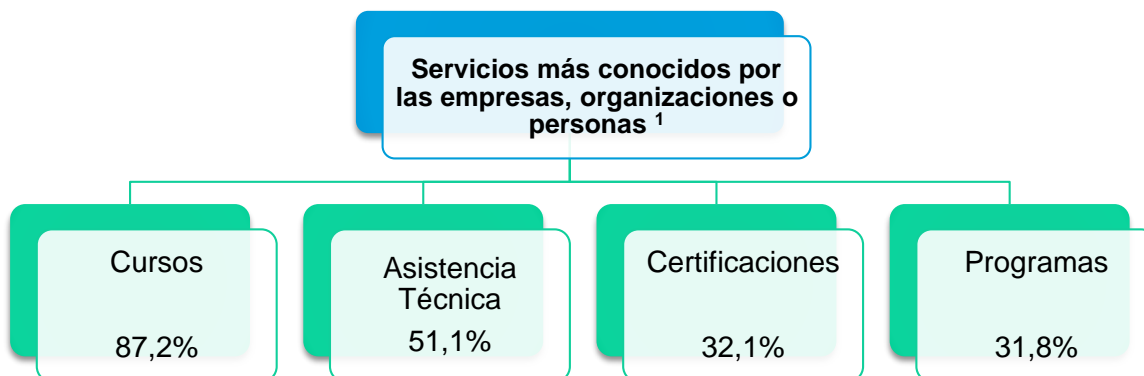
- ❖ Los SCFP más conocidos por las empresas, organizaciones u personas.
- ❖ Razón por la cual, el empresario u organizaciones u personas elige al INA para capacitarse.
- ❖ Atributos de la información ofrecida por parte del INA.
- ❖ Nivel de satisfacción de los servicios de información brindada por el INA.

a) Servicios más conocidos por las empresas, organizaciones u personas.

En este punto damos a conocer los servicios, que de acuerdo con la encuesta son los más escogidos y de acuerdo con el análisis de la información recopilada el 98,2% de la población consultada dice conocer los servicios SCFP que brinda el INA y el 1,8% indica desconocerlos. Entre los servicios más destacados o conocidos por la población en estudio son los cursos con un 87,2% el siguiente esquema muestra el comportamiento de acuerdo con la información recolectada:

Esquema 2.

Costa Rica, INA: Distribución porcentual de los Servicios más conocidos por las empresas u organizaciones.
Período II Semestre 2020



Fuente: Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

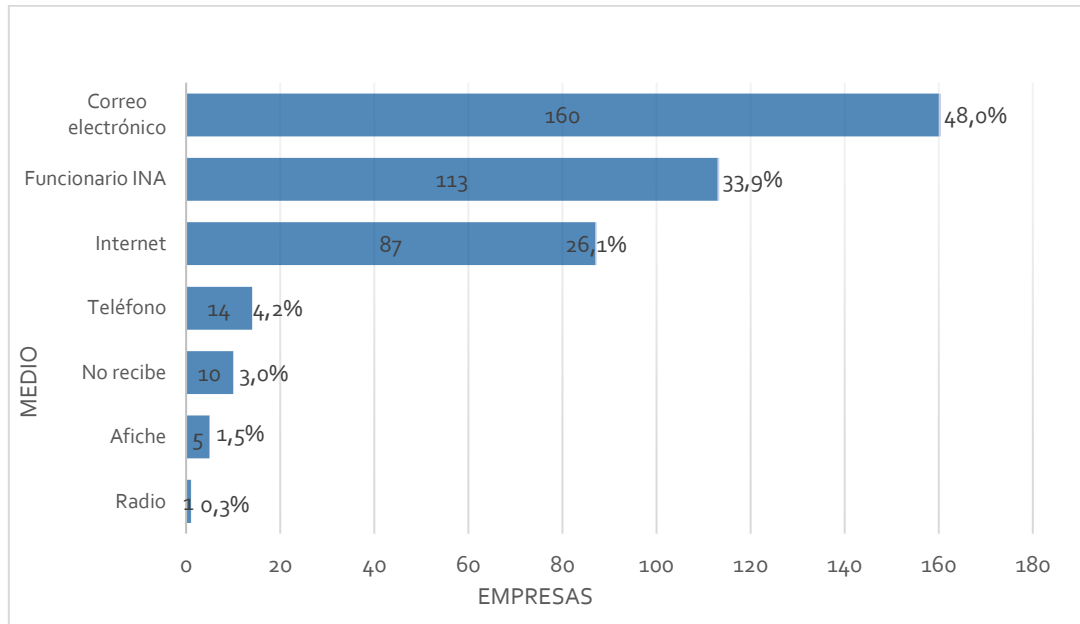
^{1/}: El total del porcentaje, no representa la suma aritmética, dado que un(a) misma encuestado, pudo haber seleccionado más de un aspecto, de los servicios ofrecidos

Con relación a si la población estudiada, recibió información respecto a los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), por parte del INA, de acuerdo con los resultados de la consulta, en términos porcentuales encontramos que 73% responde que “sí” la recibió, y un 24% responde que “no” recibe información. un 3% “no responde”.

Aplicada la encuesta se determina que el medio de comunicación con mayor frecuencia utilizado para obtener información de los SCFP es el correo electrónico, el cual fue mencionado por 160 empresas, lo que corresponde a un 48% de estas, le sigue 113 empresas que mencionan que fueron contactados por un funcionario de la institución, el menos utilizados es la radio 0,3%, la siguiente grafica nos muestra el comportamiento del uso general de medios.

Gráfico No.2

Costa Rica, INA: Distribución Cuantitativa de los medios de comunicación que las empresas u organizaciones, y personas se enteran de los SCFP que ofrece el INA. Período II Semestre 2020



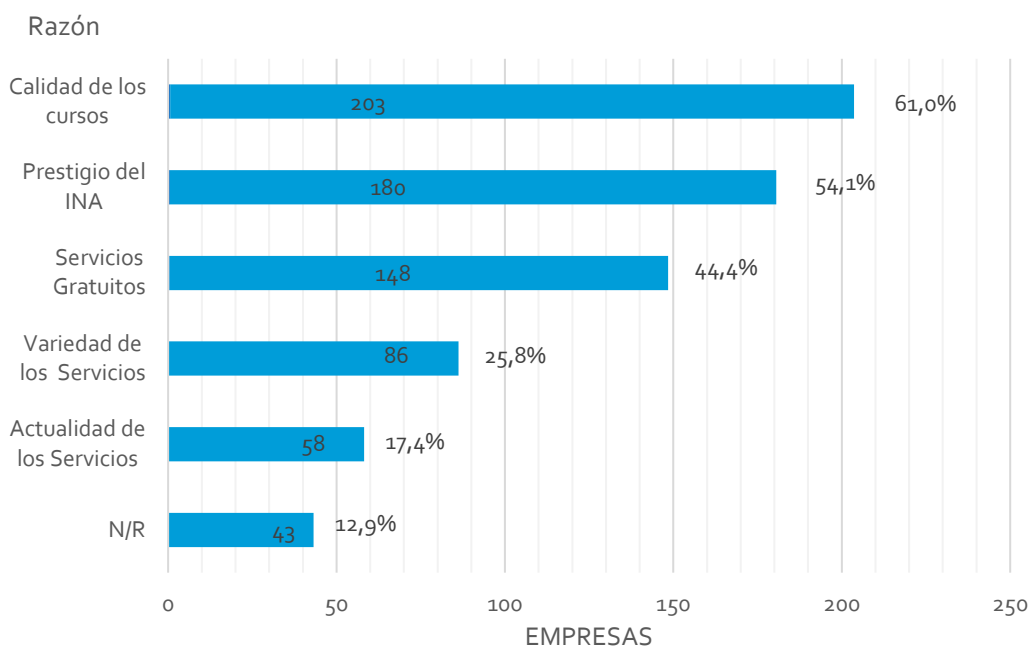
Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

b) Razón por la cual, el empresario u organizaciones u personas elige al INA para capacitarse.

Respecto al análisis de esta variable, se proyecta que la razón por la cual las empresas, organizaciones u personas eligen al INA para capacitarse son: “la calidad de los cursos” mencionado por 203, es decir un 61,0%, seguida por el 54,1% que indica el “Prestigio del INA”, con el 44,4% servicios gratuitos, variedad del servicio con 25,8% y el menos atractivo actualidad de los servicios con un 17,4% seguidamente podemos visualizar los resultados en el siguiente gráfico. Cabe destacar que una misma empresa puede indicar varias razones por las cuales eligieron a la institución.

Gráfico No.3

Costa Rica, INA: Distribución porcentual de las razones por las que, empresas u organizaciones deciden capacitarse.
II Semestre 2020



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021..

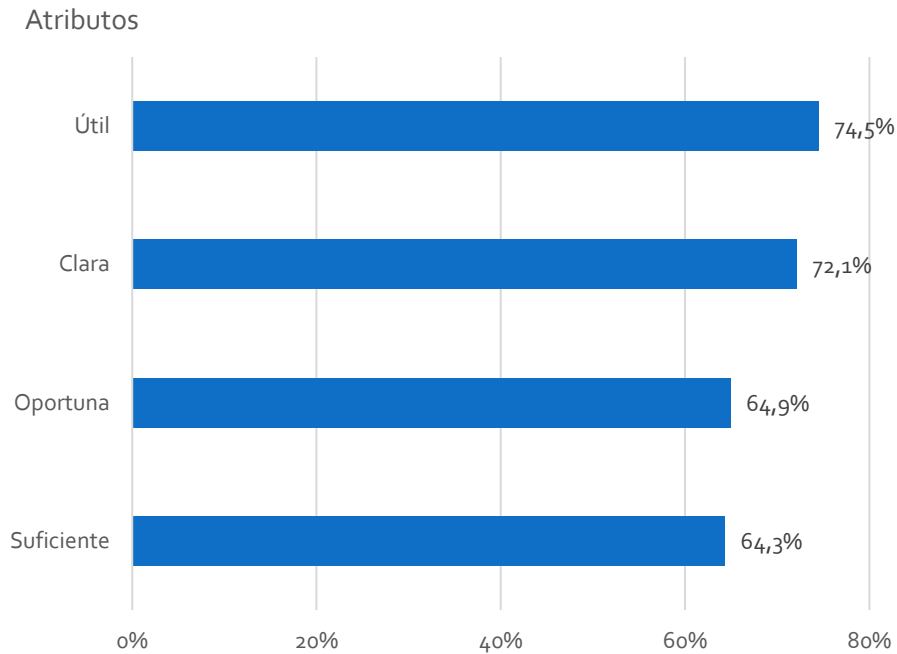
c) Atributos de la información ofrecida por parte del INA

En cuanto al aspecto de la información previa recibida, la apreciación por parte de los encuestados es que dicha información fue útil en un 74,5% de las empresas, clara en un 72,1%. Sin embargo, opinan que es poco oportuna con un 64,9% y suficiente con 64,3% respectivamente.

El gráfico 4 proyecta en forma más amplia la percepción que tiene las unidades productivas, de la calidad de la información ofrecida por el INA.

Gráfico 4.

Costa Rica, INA: Servicios de información.
Distribución porcentual de las empresas u organizaciones, según atributos de la información Ofrecida. II Semestre 2020



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

d) Nivel de satisfacción de los servicios de información brindada por el INA.

Según el resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción a la población en estudio, muestra el siguiente resultado, de las empresas que respondieron el 79,2%, está totalmente satisfecha, un 10,8% satisfecho, el 6,8% poco satisfecho y con 1,6% consideran estar insatisfechos o totalmente insatisfecho con el servicio de información que se les ha brindado, el cuadro 5 muestra en detalle los resultados obtenidos.

Cuadro 4

Costa Rica, INA: Servicio de Información.

Nivel de satisfacción de la información brindada, según categoría.

II Semestre 2020

Categoría	Empresas u Organizaciones, Personas	
	Absoluto	%
TOTAL	333	100
Totalmente satisfecho	198	79,2
Satisfecho	27	10,8
Poco satisfecho	17	6,8
Insatisfecho	4	1,6
Totalmente Insatisfecho	4	1,6
N/R	83	

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

5.2.2. Proceso de Negociación

En este apartado, se presenta la percepción general de la población encuestada, con respecto a la etapa de negociación que lleva a cabo el INA al brindar sus Servicios de Capacitación y Formación Profesional. Donde 275 empresas es decir un 82,6% confirma haber negociado algún aspecto, un 17,4% que no, a continuación, se analiza en tres aspectos a saber:

- Administrativo.
- Curriculares.
- Materiales y Equipo.

Una vez realizada la encuesta, se presenta el desglose de resultados, de los puntos anteriormente mencionados:

a) Aspecto Administrativo: De la información obtenida por parte de las personas encuestadas, que dieron respuesta en los 5 puntos que se evalúan, el “horario” es el que se negocia con más frecuencia con un 89,8%, seguido por las “fechas” con un 65,5% y en tercer puesto con un 39,3% el lugar donde impartir la capacitación. El total no representa la suma aritmética, dado que un mismo encuestado, pudo haber seleccionado más de un aspecto que se negoció.

b) Aspectos curriculares: El 52,2 % se negoció el “contenidos del curso”, el 51,1% la “forma de impartir el curso”, el 48,3 % los “requisitos del instructor” y 45,9% “requisitos del participante”.

c) El Materiales y Equipo: El de mayor relevancia es “material didáctico” con 67,6%, los “materiales”, el 29,1 %, equipo con 17,8%, entre los más importantes entre las empresas que respondieron.

A continuación, el cuadro No.5 muestra los aspectos y porcentaje de negociación que se dio antes de la capacitación.

Cuadro No.5

Costa Rica, INA: Etapa de Negociación. Aspectos Negociados, según área y concepto. II Semestre 2020.

(Cifra Absoluta y Porcentual)

Aspecto	Abs	%
Base	275	100,0%
Administrativos		
Horario	247	89,8%
Fechas	180	65,5%
Lugar	108	39,3%
Cupo	78	28,4%
Alimentación	4	1,5%
N/R	9	3,3%
Otros	7	2,5%
Curriculares		
Contenido del curso	176	64,0%
Forma de impartir el curso	170	61,8%
Requisitos del instructor	161	58,5%
Requisitos del participante	153	55,6%
N/R	6	2,2%
Otros	8	2,9%
Materiales y equipo		
Material didáctico	186	67,6%
Material	80	29,1%
Equipo	49	17,8%
Herramientas	16	5,8%
Transporte	4	1,5%
N/R	40	14,5%
Otros	14	5,1%

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

1/: El total no representa la suma aritmética, dado que un mismo encuestado, pudo haber seleccionado más de un aspecto que se negoció.

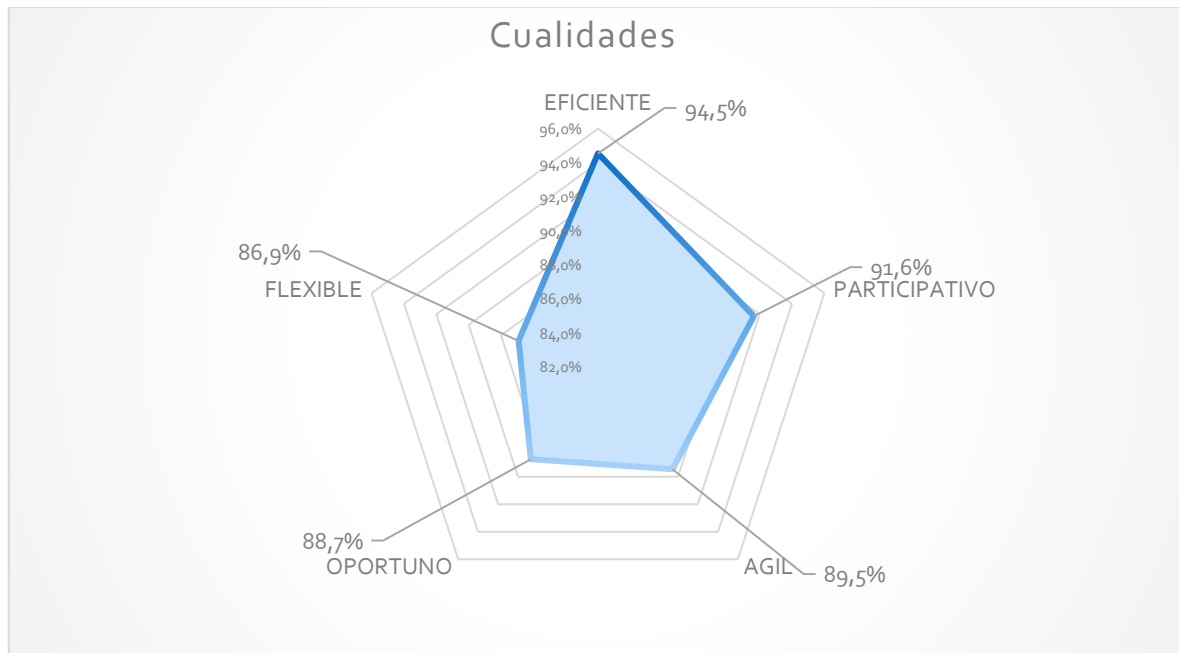
b) Atributos o características considerada por las Unidad Productiva

Con respecto a las características o atributos con que la población encuestada percibe la ejecución en la etapa de negociación, el 94,5% lo califica eficiente, un 91,6% lo considera participativo, y 89,5%, ágil, y el 88,7% oportuno y como flexible un 86,9%, siendo un resultado que se puede considera bueno y una oportunidad de mejora. El grafico siguiente muestra detalladamente dicho resultados.

Gráfico 5

Costa Rica, INA: Proceso de Negociación.

Distribución porcentual de empresas u organizaciones, según atributos del proceso. II Semestre 2020.



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

d) Nivel de calificación del proceso de negociación desarrollado por parte del INA.

En lo que se refiere al proceso de negociación desarrollado por el INA, una vez resumidas las escalas numéricas de calificación de 1 al 10, posemos resumir que el 75,4% lo evalúa como “muy bueno”, el 15,6% como bueno y un 4,7% regular tal como se ilustra en gráfico siguiente. De acuerdo con estos resultados se puede considerar que dicho proceso es admisible.

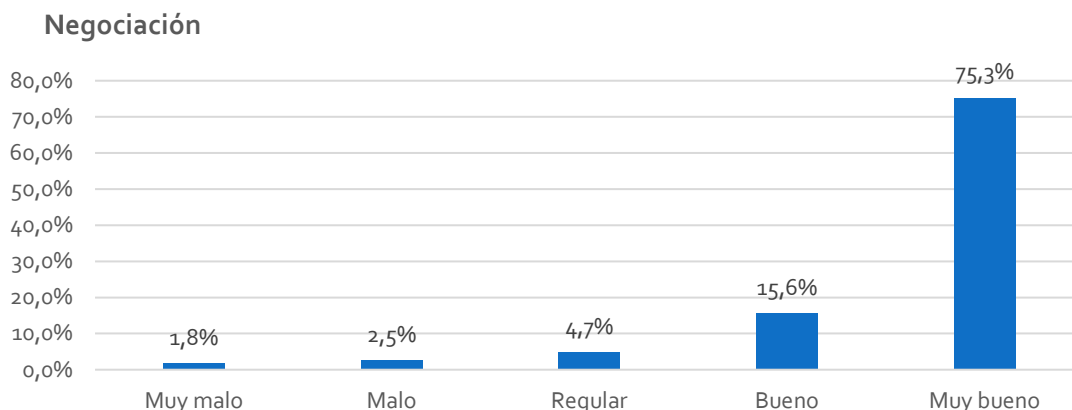
El siguiente gráfico muestra en detalle la calificación del proceso:

Gráfico 6.

Costa Rica, INA: Proceso de Negociación.

Distribución porcentual de la calificación según cualidad.

II Semestre 2020



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

5.2.3. Proceso de entrega del servicio

Corresponde a la tercera etapa del Modelo de SCFP, el grado de satisfacción por parte de las empresas u organizaciones en cuanto a la entrega de los SCFP brindado por el INA es de suma importancia, ya que mediante la obtención de información a través de la encuesta nos permite visualizar como se está llevando a cabo dicho proceso y así realizar la mejora continua necesaria. En este apartado se presenta los resultados que mediante seis puntos o expectativas se llevó a cabo la evaluación.

Desglose:

- Expectativas con la capacitación solicitada al INA
- Cumplimiento de expectativas
- Tiempo de respuesta para que el INA brinde los SCFP
- Beneficios obtenidos a raíz de los servicios brindados por el INA
- Atributos o características de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional brindados.
- Nivel de satisfacción del proceso entrega del servicio por parte del INA.

a) Expectativas con la capacitación solicitada al INA

Al solicitar un servicio de capacitación y formación profesional al INA, el interesado considera una serie de expectativas con el fin de llevar con éxito su negocio u emprendimiento, por tanto dentro de éstas se encuentra que el 79,6% busca “aumentar el conocimiento” del personal, el 47,1% considera que su importancia es “mejorar el servicio al cliente” el 46,2% contar con “personal calificado”, el 36% “motivar al personal el 28,2% “cumplir requisitos y por último el 20,1% “solucionar un problema de producción.

Cuadro 6

Costa Rica, INA: Entrega del Servicio.
Expectativas de las empresas u organizaciones
II Semestre 2020
(Cifras absolutas y porcentuales)

Expectativas	Empresas u Organizaciones, Personas	
	Absoluto	%
<u>1/TOTAL</u>	<u>333</u>	<u>100</u>
Aumentar conocimiento	265	79,6
Mejorar el servicio al cliente	157	47,1
Contar con personal calificado	154	46,2
Motivar al personal	120	36,0
Cumplir con requisitos	94	28,2
Solucionar un problema de producción	67	20,1

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

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

b) Cumplimiento de expectativas

Referente a este punto el estudio revela que, de la encuesta aplicada, se obtiene que el 74,2% de las personas que responden, que las expectativas proyectadas se cumplieron totalmente, el 25,5% consideran que su cumplimiento fue parcialmente y un 0,3% no se cumplieron. Cabe destacar, que de acuerdo a los resultados la mayor parte de las empresas u organizaciones y personas enfatizan que estas se cumplieron debido a que los Servicios de Capacitación y Formación Profesional permiten, ampliar el portal de servicios que brinda y así dar un mejor servicio al cliente, el cual se traduce en un valor agregado a las unidades productivas y contribuyen a establecer una mejora continua, brindan un mejor conocimiento en las tecnologías, permiten conocer cómo se puede ser más competitivo, dar fortalecimiento al equipo. Es de resaltar que el porcentaje de personas que no cumplieron sus expectativas al inicio de los servicios recibidos por el INA es relativamente nulo.

Cuadro 7.

Costa Rica, INA: Proceso Entrega del Servicio.

Cumplimiento de expectativas de empresas, organizaciones u personas

II Semestre, 2020

(Cifras absolutas y porcentuales)

Cumplimiento	Empresas u organizaciones	
	Absoluto	%
TOTAL	333	100
Totalmente	247	74,2
Parcialmente	85	25,5
No	1	0,3

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

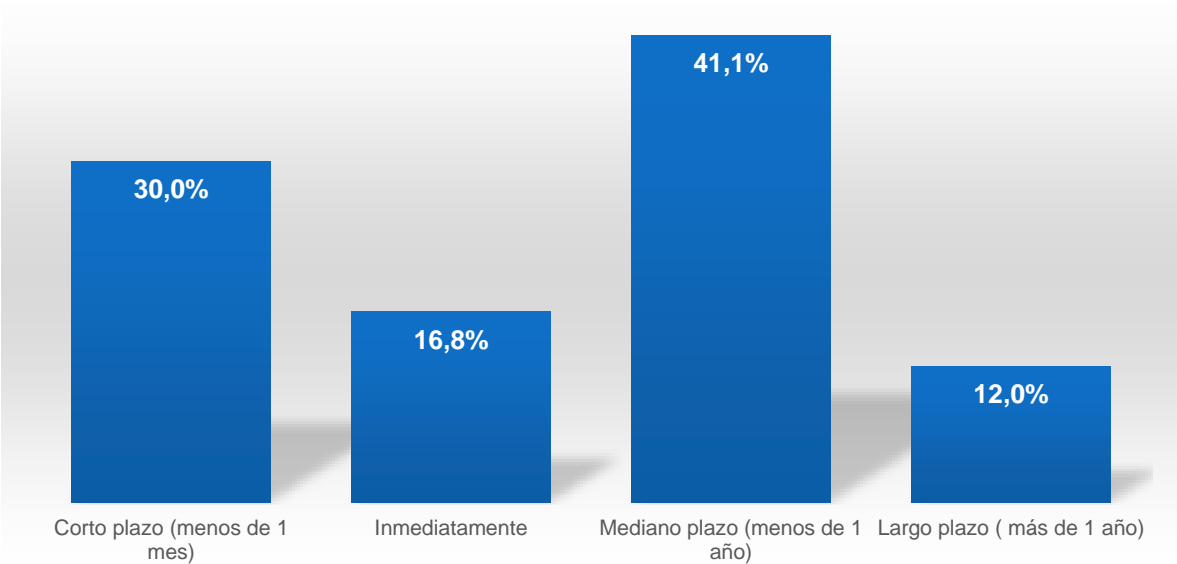
c) Tiempo de respuesta para que el INA brinde los SCFP

El tiempo de respuesta de parte del INA para brindar los SCFP, se encuentra entre un 41,1% mediano plazo (menos de un año) y 12,0% largo plazo (más de un año) lo que se puede considerar satisfactorio para la Institución, dada la cantidad de

población que se atiende, el gráfico a continuación nos presenta con claridad dicho comportamiento.

Gráfico 6.

Costa Rica, INA: Proceso tiempo de entrega del Servicio.
Distribución porcentual de las empresas u organizaciones, según tiempo de respuesta.
II Semestre 2020



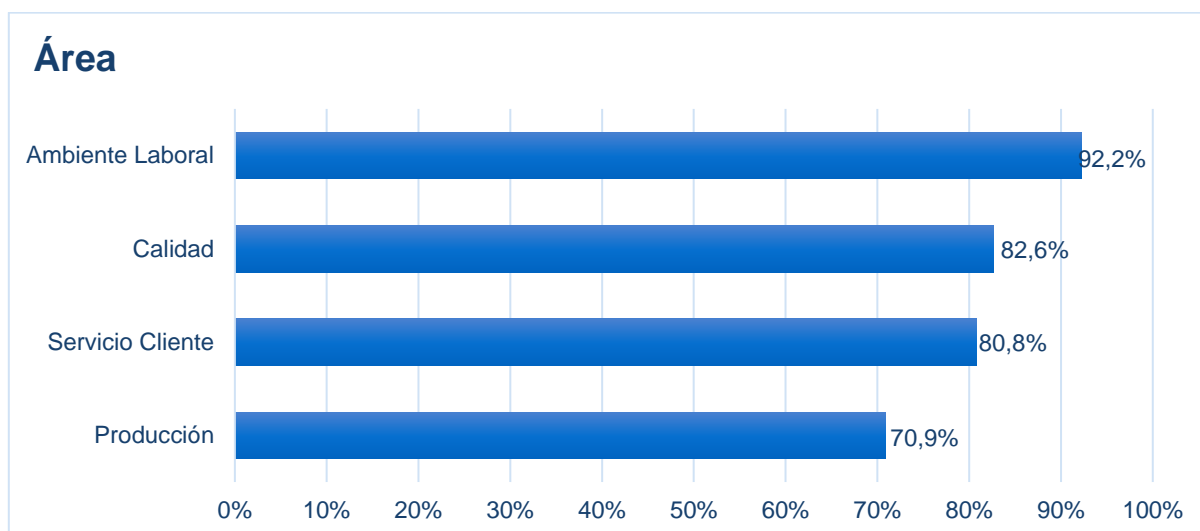
Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

d) Beneficios obtenidos a raíz de los servicios brindados por el INA

De acuerdo con el análisis de la información obtenido por medio de la respuesta brindada por las empresas u organizaciones, y personas se puede concluir que el 91,6% responden que si han obtenido beneficios a raíz de los servicios que el INA les ha brindado. Con base en lo anterior el gráfico 7 se muestra el porcentaje de beneficio por cada área evaluada, en las unidades productiva encuestadas.

Gráfico 7.

Costa Rica, INA: Proceso de entrega del Servicio.
Distribución porcentual del beneficio obtenido por área.
Período II Semestre 2020



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

A continuación, se presenta los resultados para cada uno de los aspectos evaluados por cada área, de la población encuestadas en este apartado. El porcentaje de los beneficios obtenidos a raíz de la entrega de servicios SCFP del INA se muestra a continuación en los siguientes gráficos.

Gráfico 8.

Costa Rica, INA: Proceso de entrega del Servicio.
Distribución porcentual, tipo beneficios producción
II Semestre 2020

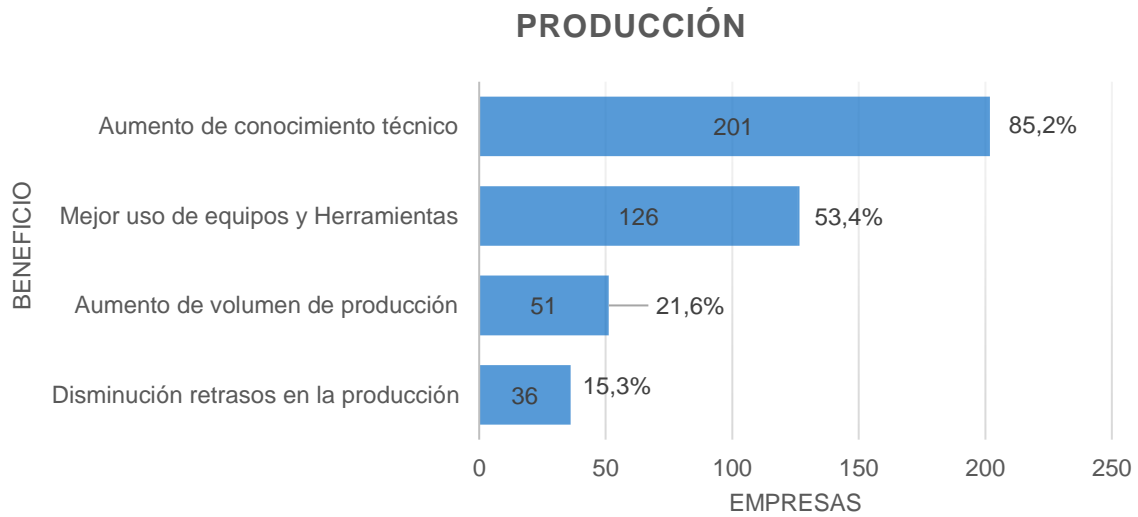


Gráfico 9.

Costa Rica, INA: Proceso de entrega del Servicio.
Distribución porcentual, tipo beneficios Calidad
II Semestre 2020

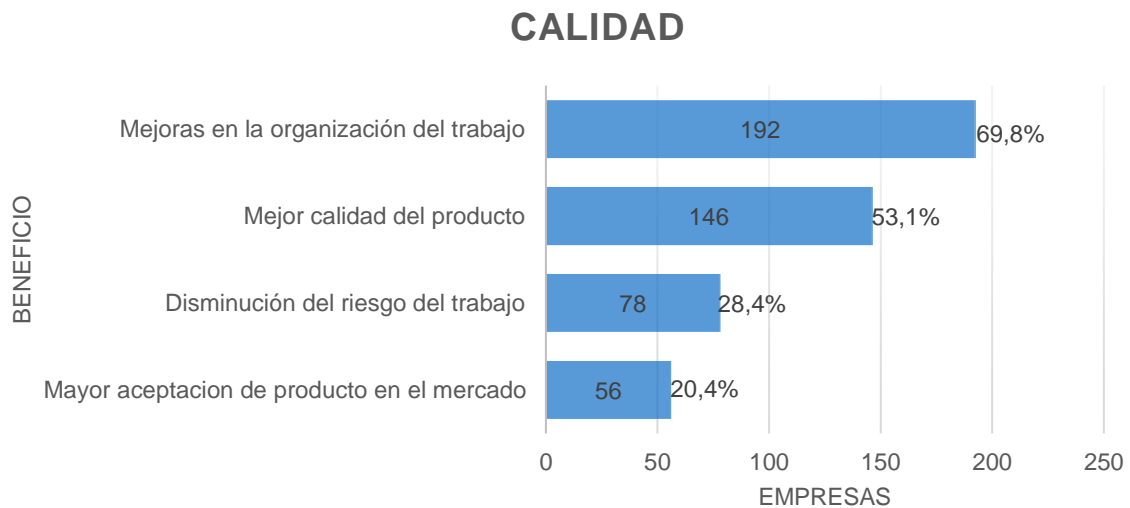


Gráfico 10.

Costa Rica, INA: Proceso de entrega del Servicio.
Distribución porcentual, tipo beneficios Servicio al Cliente
II Semestre 2020

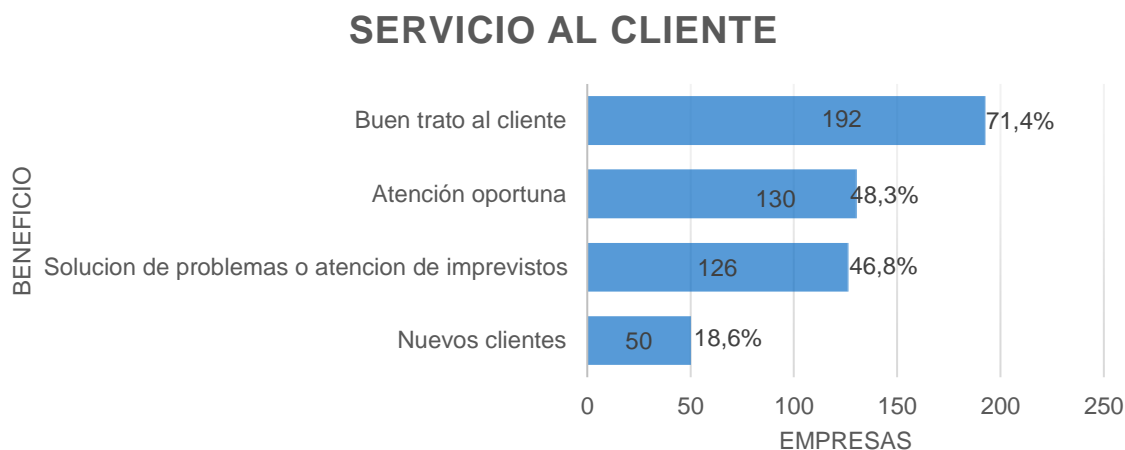
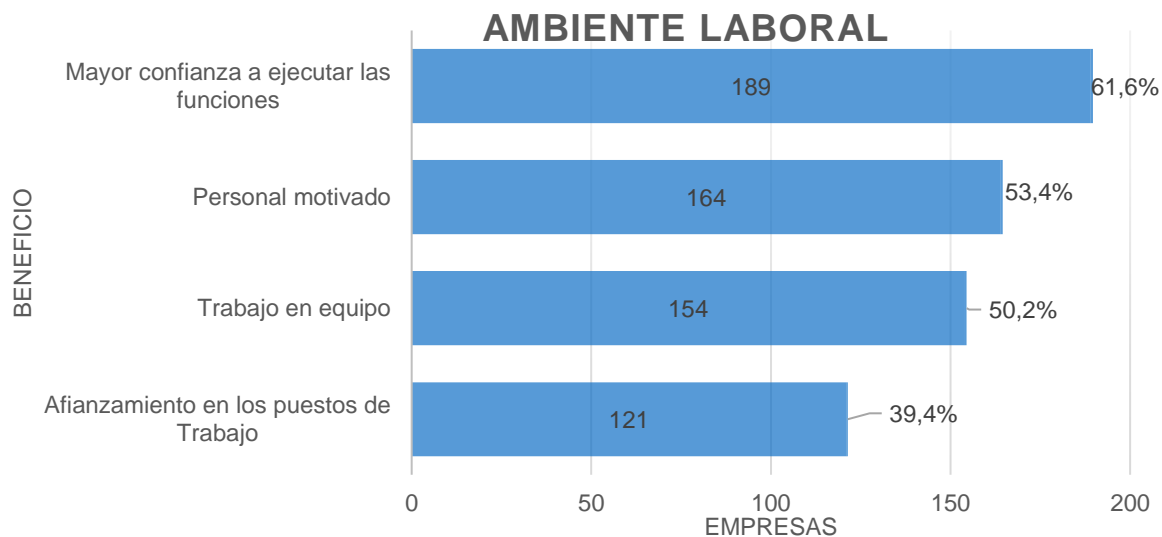


Gráfico 11.

Costa Rica, INA: Proceso de entrega del Servicio.
Distribución porcentual, tipo beneficios Ambiente Laboral
II Semestre 2020



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias.
Año 2021.

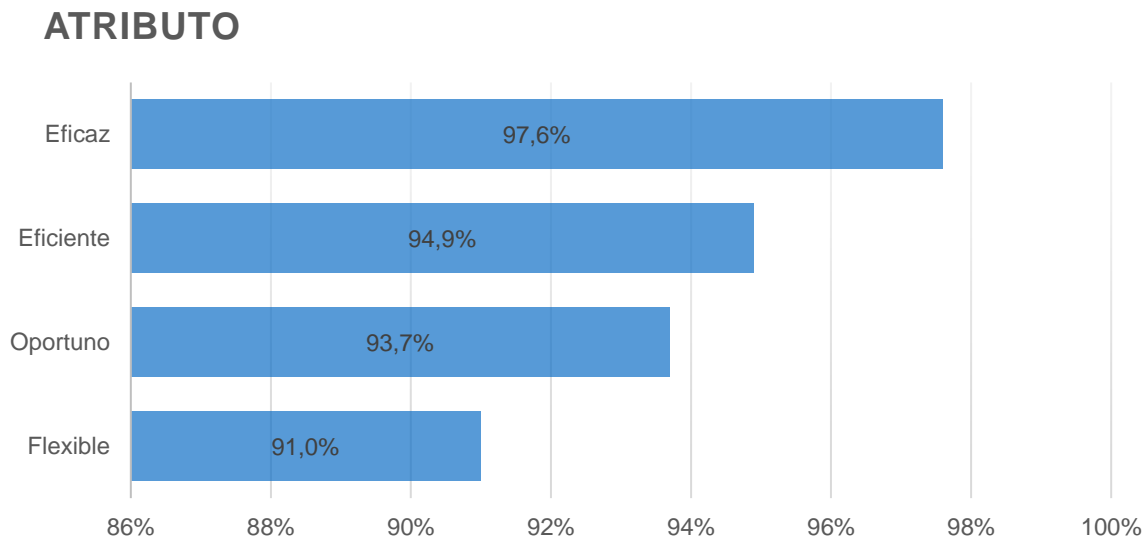
1/La cantidad y el porcentaje no total, no representa la suma aritmética en las cuatro gráficas anteriores, ya que un mismo encuestado pudo haber elegido varias opciones a su vez.

e) Atributos o características de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional brindados.

Continuando con los resultados obtenidos en la encuesta, y la etapa de entrega de servicios la percepción de las empresas u organizaciones y personas, el atributo eficaz es considerado como el mejor calificado con 97,6% eficiente con 94,9%, oportuno 93,7% y flexible en 91,0% el siguiente gráfico muestra dichos resultados.

Gráfico 12

Costa Rica, INA: Proceso de entrega del servicio.
Distribución porcentual, según atributos.
II Semestre 2020.



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

f) Nivel de satisfacción del proceso entrega del servicio por parte del INA.

El nivel de satisfacción del proceso de servicio entrega del servicio tiene una buena calificación entre los encuestados, lo que lo ubica como “totalmente satisfecho” con 80,2% el 13,8% satisfecho, poco satisfecho 3,9% y totalmente insatisfecho un 2,1%

En el esquema 5 se evidencia que las poblaciones en estudio tuvieron una percepción positiva ante el servicio de entrega de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

Cuadro 8.

Costa Rica, INA: Proceso Entrega del Servicio. Empresa u organización con SCFP recibidos, según categoría de satisfacción.

II Semestre, 2020

(Cifras absolutas y porcentuales)

Categoría	Empresas u Organizaciones, Personas	
	Absoluto	%
<u>TOTAL</u>	<u>333</u>	<u>100,00%</u>
Totalmente satisfecho	267	80,2%
Satisfecho	46	13,8%
Poco satisfecho	13	3,9%
Totalmente insatisfecho	7	2,1%

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

5.2.4. Proceso de Seguimiento

Finalmente, en relación al proceso en donde permite al funcionario INA diseñar y ejecutar acciones de control y evaluación de las actividades brindadas, se le hace importante a la institución evaluar, a través de la población en estudio, cómo han percibido el accionar de este aspecto, con el fin detectar si existen inconsistencias que no permiten cumplir con los objetivos planteados y así dar una mejora continua a cada uno de los procesos, definiendo prioridades, los objetivos, estrategias y brindar un mejor servicio. La respuesta a que si el INA mantiene una comunicación una vez finalizada la capacitación: el 41,7% (139 encuestados) responde afirmativamente, un 55,0% indica que **NO** y 3,3% no responde o no sabe.

No obstante, el apartado se ha fundamentado en evaluar 5 aspectos a saber:

- a) Comunicación con las unidades productivas después de finalizada la capacitación.

En este apartado según la población encuestada, responde en un 41,7% que “sí” se les ha dado seguimiento, de los que dieron la respuesta afirmativa 77,7% expresa que el motivo fue la “detección de nuevas necesidades”, el 56,1% detalla que la comunicación que se dio fue para la “evaluar los servicios brindados” y el 51,8% obedeció a “entrega de certificados”.

A partir de la información expresada en los apartados anteriores, se confirma una fisura importante con respecto a las etapas medidas en satisfacción a la Clientela, en donde se puede considerar que no existe una integración entre los procesos: servicio de información, negociación, entrega del servicio, con el proceso de seguimiento, lo cual es importante tomar en consideración, ya que es parte fundamental de dicho modelo.

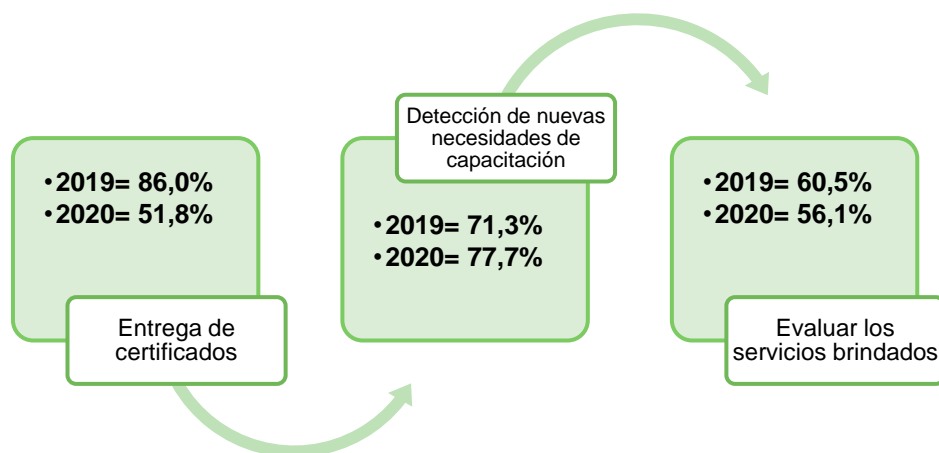
No obstante, es importante referirse a la evaluación realizada en el año 2019, donde el comportamiento de este proceso difiere al de este periodo. Es decir, el motivo de comunicación predominante fue el informar sobre la “entrega de certificados” en 2019 donde registra el 86,0%. Para periodo 2020 el que predomina es la “detección de nuevas necesidades” con 77,7%. Existe la posibilidad que al comparar el periodo anterior con este esas diferencias puede estar marcadas por el problema de sanitario con la covid-19 que se ha dado en el país.

Esquema 2.

Costa Rica, INA: Proceso Servicio de Seguimiento.

Temas que motivaron al INA tener comunicación con la empresa u organización.

Período I Semestre 2019-II Semestre 2020.



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

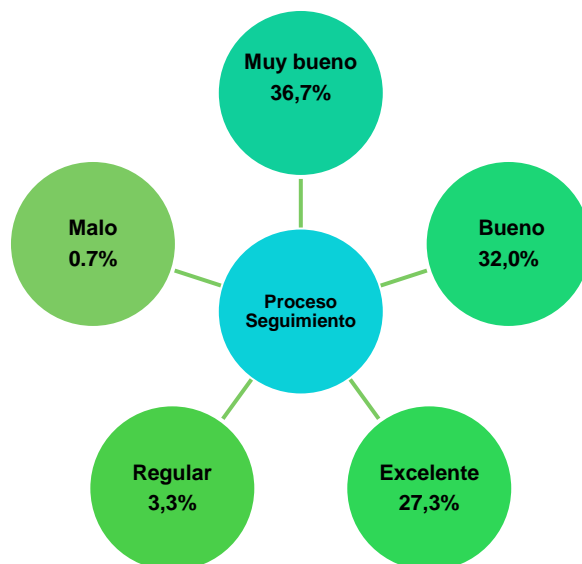
b) Calificación de las personas empresarias al proceso de seguimiento.

La calificación obtenida de los encuestados en cuanto al seguimiento brindado por el Instituto fue calificada como sigue: “muy bueno” 36,7% un 32% “bueno” y 27,3% “excelente” en el esquema 3 nos muestra el detalle final.

No obstante, los resultados presentados muestran que se cumple con cabalidad el seguimiento, sin embargo, si articulamos los resultados de la variable anterior se concluye que solo un 41,7% de dicha población se le da seguimiento una vez culminada la capacitación, lo que muestra un vacío del seguimiento que se está llevando a cabo por parte de la institución y que se están dejando aspectos importantes, que requiere la población en estudio que se les atienda.

Esquema 3.

Costa Rica, INA: Proceso Servicio de Seguimiento.
Calificación de la empresa u organización del seguimiento
brindado por el INA, según atributo.
Período II Semestre 2020

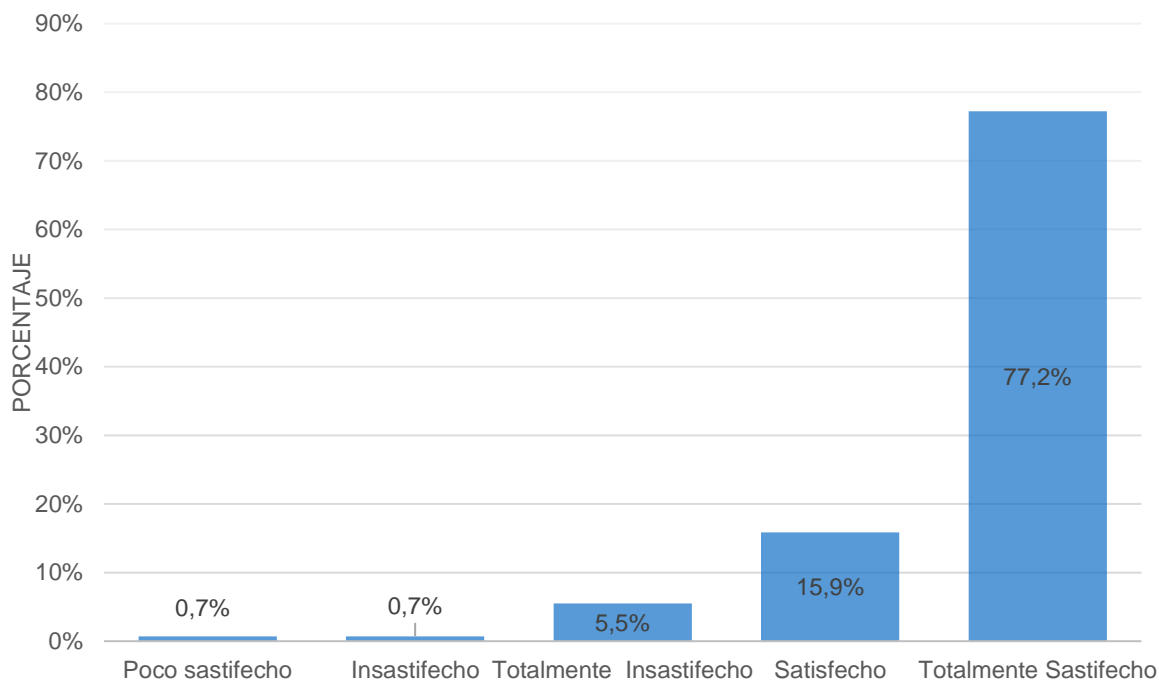


c) Satisfacción de la persona empresaria con el seguimiento que el INA le ha brindado.

En el gráfico 13 se muestra el nivel de satisfacción de las empresas u organizaciones con respecto al seguimiento que el INA les ha brindado después de llevar la capacitación, por tanto, se observa entre los atributos el más relevante con 77,2% totalmente satisfecho y satisfecho con un 15,9% la gráfica también no muestra el resto de resultado o comportamiento que se dio entre los encuestados.

Gráfico 13

Costa Rica, INA: Proceso Servicios de seguimiento.
Distribución porcentual según atributo.
II Semestre 2020.



Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

d) Recomendación a otras empresas u organizaciones de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional que brinda.

Como se puede observar a través de la evaluación, el INA ofrece diversos servicios a diferentes tipos de empresas u organizaciones y personas. Así que es importante tomar en consideración, si entre los usuarios encuestados a los cuales se le dio servicios están dispuestas a recomendar al INA como una institución que cumple su misión y visión a nivel nacional.

Así que, de acuerdo con esta apreciación, nos encontramos que el 98,7% de la población encuestada, responden que si recomiendan al INA tomar o llevar los Servicios de Capacitación y Formación Profesional que brinda la institución. Dentro de las recomendaciones se encuentran:

- a) El INA es accesible a cualquier escala social, da apoyo a la comunidad.
- b) Sus cursos o talleres son variados, los cuales son actualizados, se ajustan a las necesidades de la población sea PYME o cualquier entidad, organización o personas, al ser gratuitos y de alta calidad.
- c) Permite negociar, siendo ágil, flexibles, dando los interesados grandes beneficios tal como: evitar el desplazamiento del personal, contribuye a que el personal de planta adquiera mayor conocimiento para ejecutar sus tareas, colabora en el crecimiento de la empresa u organización y otros.
- d) El personal docente – administrativo es idóneo, el cual cuenta con un alto profesionalismo, en donde proyectan responsabilidad, técnica, conocimiento en los diferentes campos.
- e) Atiende a las necesidades del pequeño y mediano empresario, u emprendedor
- f) Brinda a los empresarios mayor seguridad de dar emprendimiento.
- g) Por su reconocimiento institucional que lo certifica.
- h) La colaboración presta, ayuda a mejorar la efectividad de las empresas en todos los ámbitos
- i) Los nuevos cursos con accesibilidad virtual, es una herramienta que da gran ventaja sobre todo a las personas que laboran.

Por otra parte, cabe destacar que existe una población que expresa no estar dispuesta a recomendar al INA, aunque es mínima es importante considerar los aspectos del por qué no lo recomiendan: entre los relevantes se encuentran:

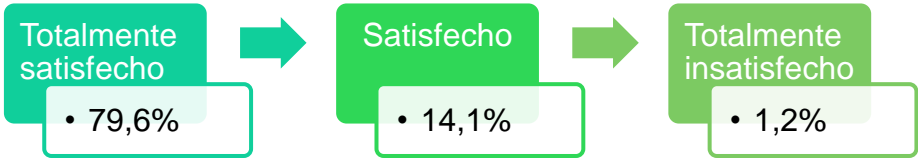
- a) Servicio hacia nuestra empresa o sector no ha sido, el que requerimos en nuestro campo (actividad Piñera)
- b) Por el mal servicio que me han brindado cuando lo hemos solicitado información o servicio.
- c) Por el trato ineficiente que han tenido o brindado

Finalmente, una vez analizados los 4 procesos, se informa que el nivel general de satisfacción con respecto a la atención ofrecida por el INA, que tienen las empresas u organizaciones que responden la encuesta, como se señala en el esquema 4; el 79,6% de la población evaluada, consideran estar “totalmente satisfechas” de la atención que se les brindó, seguido de un 14,1% “satisfechas” y el 1.2% se encuentran “totalmente insatisfechas”.

En conclusión, se puede decir que las empresas u organizaciones mantienen un nivel de satisfacción muy alto respecto a la atención que el INA les ha brindado. Sin embargo, el INA no debe bajar la guardia, ya que se debe contemplar la igualdad de oportunidades, por lo tanto, deberá en el futuro analizar los factores negativos que se presentan en el apartado anterior, y realizar una mejora continua.

Esquema 4.

Costa Rica, INA: Satisfacción General
Nivel de satisfacción de empresas u organizaciones con la atención ofrecida por el INA. Período II Semestre 2020.



5.3. Indicador de Satisfacción

Tal como se expuso en el apartado “presentación”, esta evaluación pretende cumplir con el indicador No. 057:” Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA”, a través del modelo “Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio recibido” en cual consta de cuatro (4) procesos. Con base en lo anterior y con la información procesada que se ha recolectado con la encuesta, este apartado presenta el cálculo de dicho indicador.

5.3.1. Calificación promedio del indicador No.057

De acuerdo con el análisis ejecutado a través del procesamiento de la información en su etapa final, se presenta la calificación promedio y nivel de satisfacción tanto a nivel general, así como por cada proceso del modelo, con el fin de comprobar cuál ha sido el nivel de satisfacción de la población evaluada, con respecto a los Servicios de Capacitación y Formación Profesional que el INA les ha brindado.

En cuanto a nivel de satisfacción de cada proceso obtenemos:

- a) El proceso de información obtiene una calificación del 9,13%,
- b) Proceso de negociación con el 9,06%
- c) Proceso de entrega de servicio 9,21%,
- d) El proceso de seguimiento 9,08%

Durante el II Semestre del año 2020, el grado de satisfacción del empresario atendido con los Servicios de Capacitación y Formación Profesional a nivel general presenta una calificación promedio de 9,12% lo que indica un nivel de satisfacción alto por parte de las empresas u organizaciones que responden la encuesta.

Cuadro 9.

Costa Rica, INA: Calificación promedio de satisfacción
Nivel de satisfacción de las empresas u organizaciones, según procesos
II Semestre, 2020
(Cifras absolutas y porcentuales)

Procesos	Peso Asignado	Nivel Satisfacción por Proceso	Nivel de Satisfacción
<u>TOTAL</u>	<u>100%</u>		<u>91,6</u>
Información	15%	9,1	13,7
Negociación	20%	9,0	18,2
Entrega Servicio	60%	9,2	55,2
Seguimiento	5%	9,0	4,5

Fuente: Costa Rica. INA. UPE. Encuesta de satisfacción de servicios por parte de las personas empresarias. Año 2021.

VI. Conclusiones?????

Se logra determinar una serie de conclusiones a manera de resumen para cada etapa del estudio en general, que se detallan a continuación, por lo que se resaltarán los aspectos más relevantes en cada etapa. Tomando en cuenta que el resultado final o consolidado se considera satisfactorio

En la primera etapa “servicio de información” una vez hecho el estudio y obtenidos los resultados logramos visualizar los siguiente:

- Un 98,2% de las personas empresarias conocen los SCFP que brinda el INA por lo que se considera muy satisfactorio.
- El servicio de capacitación y formación profesional (SCFP) más conocido es el curso, el cual representa un 87,2%
- El 73,0% de la población encuestada indica que recibió la información sobre los SCFP que brinda el INA, por lo que es un aspecto para tomar en consideración.
- El medio más utilizado obtener información sobre los SCFP del INA es el correo electrónico con un 48,0%
- Un 61,0% de la población encuestada indica que escogido el INA para recibir SCFP por la calidad de estos.
- El 74,0% de la población encuestada considera que la información recibida por parte del INA en cuanto a los SCFP que ofrece es útil.
- El nivel de satisfacción alcanza un 59,5% muy satisfecho.

Al observar los resultados de esta primera etapa se puede considerar bueno, y con aspecto por mejorar revisando el informe detalladamente.

En la segunda etapa “Proceso de Negociación”, se observan lo siguientes resultados.

- El 82% afirma haber negociado algún aspecto de la ejecución de los SCFP con la institución

- En la parte administrativa con 89,8% menciona el “horario” punto de mayor relevancia negociado, en lo curricular el aspecto que sobresale con 64,0% es “contenido de los cursos” y “materiales & equipos” el concepto de más relevancia es “material didáctico” con 67,6% de negociación.
- De los atributos ágiles, participativos, flexible, eficiente, oportuno: Eficiente con 94,5% es el de mejor calificación de acuerdo con la opinión de los encuestados
- El proceso de negociación es considerado como muy bueno por el 62,5% de la población encuestada.

En esta etapa se puede considerar como aceptable los resultados.

En la tercera etapa “Entrega del Servicio” refiriéndose a los SCFP, presenta los resultados de las siguientes variables:

- El 79,6% su mayor expectativa es aumentar conocimientos del personal.
- El 74,2% considera que las expectativas proyectadas se cumplieron
- EL 41% opina que el tiempo de respuesta, es de mediano plazo o sea menos de un año, que es uno de los factores que pueden llamar la atención e incidir en este caso.
- El 91.6% responden que ha recibido algún beneficio de los servicios recibidos, siendo ambiente laboral el área más representativa con 92.2%
- Por área en producción sobresale, el aspecto aumento de conocimiento técnico con 85,2%, en calidad mejoras en la organización del trabajo 69,8%, en el de servicio al cliente buen trato al cliente con 71;4% y ambiente laboral 61,6%
- La percepción de si fue: oportuno, flexible, eficiente, y eficaz este último con 97,6% es que presenta el mayor porcentaje de aceptación entre los encuestados.
- Finalmente, el nivel de satisfacción en el proceso de entrega del servicio en 80,2% del total de la población en estudio lo considera totalmente satisfactorio

En la cuarta etapa “Proceso de seguimiento” se anotan los principales resultados:

- En este punto solo 41,7% de la población (139) dice haber recibido algún tipo de seguimiento, el 77,7% expresa que fue para detecta nuevas necesidades.
- Entre año 2019 y 2020 se detecta una diferencia entre el motivo de dicho seguimiento y el año anterior mencionado tuvo mayor relevancia entrega de certificados con 86,0% y el 2020 detección de nuevas necesidades con 77,7% este posiblemente se debe a las políticas de salud establecidos por causa covid-19, que obligaron a la institución a buscar nuevos mecanismos en la entrega de títulos utilizando la virtualidad como herramienta
- A pesar de las situaciones vividas en materia sanitaria a nivel país el 36,7% considera de muy bueno el seguimiento.
- Finalmente se menciona que el 98,7% de la población evaluada estaría dispuesto a recomendar al INA para dar o recibir la capacitaciones o formaciones que esta institución brinda.

El nivel general de satisfacción de las personas con el INA un 79,6% de la población encuestada considera estar satisfechos con SCFP de la institución.

Si se evalúa el resultado final del indicador ya consolidado como tal podemos decir 91;6% es el nivel de satisfacción. Si comparo este mismo, con el obtenido en el informe anterior del año 2019 el cual fue de 94,9%, dicha diferencia es de 3,48% a la baja que se puede considerar entendible, debido a que esto pudo quizá verse afectado por las regulaciones que implemento el gobierno a causa del covid-19

VII. Recomendaciones

Revisar la estructura del cuestionario diseñado para la recolección de información, ya que el mismo es considerado por las personas entrevistadas muy extenso, lo cual dificulta en algunos casos que se logre finalizar su aplicación en un 100%

Responsable: Proceso de Evaluación y Estadística, UPE

Período: primer trimestre 2022

Valorar la utilización de otros mecanismos u herramientas para aplicar las encuestas, haciendo uso de las tecnologías para el envío masivo de encuestas, por ejemplo: enviar los cuestionarios por medio de un enlace específico se logre en menor tiempo realizar dichas encuestas.

Responsable: Proceso de Evaluación y Estadística, UPE

Período: primer trimestre 2022

VIII. Anexo

Cuestionario utilizado

Encuesta dirigida a PYMES y NO PYMES que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA en el año 2020.

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 2020.

Indicaciones: A continuación, se dan una serie de preguntas, la mayoría se responde 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. ()

6. () Asistencias

Acreditación

Técnicas

7. () Centro
colaborador

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

Curriculares:

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () Requisitos del participante | 2. () Forma de impartir el curso | 3. () Requisitos del instructor |
| 4. () Contenidos del curso | 5. () Otros | |

Otros:

Administrativo:

- | | | |
|----------------|---------------------|--------------|
| 1. () Horario | 2. () Fechas | 3. () Cupo |
| 4. () Lugar | 5. () Alimentación | 6. () Otros |

Otros:

Materiales y equipo:

- | | | |
|-------------------|---------------------------|---------------------|
| 1. () Materiales | 2. () Transporte | 3. () Herramientas |
| 4. () Equipo | 5. () Material didáctico | 6. () 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?

1. () Solucionar un problema de producción
2. () Mejorar el servicio al cliente
3. () Contar con personal calificado
4. () Motivar al personal
5. () Cumplir con requisitos
6. () Aumentar conocimientos
7. () Otros

13. ¿Se cumplieron esas expectativas?

1. () Sí () Totalmente () Parcialmente
2. () No

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

1. () Inmediatamente
2. () Corto plazo (menos de 1 mes)
3. () Mediano plazo (menos de 1 año)
4. () 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. () Disminución de retrasos en la producción | 2. () Aumento de volumen de producción |
| 3. () Aumento de conocimientos técnicos | 4. () Mejor uso de equipos y herramientas |

Calidad:

- | | |
|---|--|
| 1. () Mejor calidad del producto | 2. () Mayor aceptación del producto en el mercado |
| 3. () Disminución de riesgos del trabajo | 4. () Mejoras en la organización del trabajo |

Servicio al cliente:

1. () Buen trato al cliente 2. () Atención oportuna
3. () Nuevos clientes 4. () Solución de problemas o atención de imprevistos

Ambiente laboral:

1. () Afianzamiento en los puestos de trabajo 2. () Trabajo en equipo
3. () Mayor confianza a ejecutar las funciones 4. () Personal motivado
2. () **No. ¿Por qué?**

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

- | | SI | NO |
|--------------|-----|-----|
| 1. Oportuno | () | () |
| 2. Flexible | () | () |
| 3. Eficiente | () | () |
| 4. Eficaz | () | () |

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.