



Unidad de Planificación y Evaluación  
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**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 2022**

Elaborado por:

*Marietta Solano Campos*  
*Año 2023*

## **Tabla de Contenido**

I.	Presentación .....	1
II.	Antecedentes.....	2
III.	Objetivos de la Evaluación .....	6
	Objetivo General .....	6
	Objetivos Específicos .....	6
IV.	Opción metodológica .....	7
	4.1. Escalas de medición del nivel de satisfacción.....	8
	4.2. Población de estudio.....	9
	4.3. Población de Interés.....	9
	4.4. Población que no incluye el Estudio .....	9
	4.5. Unidad de Estudio .....	9
	4.6. Población incluida .....	9
	4.7. Fuentes de Información.....	10
	4.8. Instrumento de recopilación de la información.....	11
	4.9. Trabajo de campo .....	11
	4.10. Procesamiento de datos y elaboración del informe .....	11
	4.11. Resultados de Trabajo de Campo .....	12
V.	Análisis e interpretación de los datos .....	13
	5.1. Perfil de las empresas.....	13
	5.2. Proceso de Información .....	18
	5.3. Proceso de Negociación .....	20
	5.4. Proceso de entrega .....	22
	5.5. Proceso de seguimiento .....	29
VI.	Cálculo del Indicador de Satisfacción .....	34
VII.	Conclusiones .....	35
VIII.	Recomendaciones .....	38
IX.	Anexos .....	39

## **I. Presentación**

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es una institución estatal que brinda servicios de formación y capacitación profesional (SCFP) a diversos sectores de la sociedad costarricense.

La cual tiene como misión "Brindar servicios pertinentes propios de la formación, capacitación y certificación profesional a personas físicas y jurídicas, para contribuir a la empleabilidad, movilidad social, dignificación del talento humano técnico, productividad, competitividad, emprendimiento y desarrollo empresarial, a fin de anticipar y enfrentar los cambios que demandan los entornos nacional e internacional."

Así mismo, tiene como visión se orienta a: Ser la institución líder en la formación profesional para el desarrollo de competencias y generación de herramientas para el aprendizaje permanente, a nivel nacional y como referente internacional, capaz de anticiparse a las necesidades y dinámica de la sociedad y sector empresarial con servicios oportunos, innovadores, flexibles, pertinentes, diferenciados, ágiles y especializados

Para cumplir con dicha misión y visión el INA ha rediseñado el modelo curricular con el fin de lograr que las personas estudiantes tengan una formación óptima, que es la clave del éxito para cumplir con las demandas del mercado. Así mismo, como procesos de mejora continua aplica evaluaciones de satisfacción a la clientela, con la finalidad de conseguir información cuantitativa y cualitativa que permita identificar elementos clave para la toma de decisiones.

Por ello por lo que el presente estudio se enfoca en evaluar la satisfacción de las empresas y organizaciones que han sido atendidas por el INA en el segundo semestre del año 2022, incluyendo tanto al sector privado como al público, con la finalidad de conocer si el servicio de capacitación y formación que se brinda cumple con sus expectativas.

## **II. Antecedentes**

El INA debe apoyar el desarrollo económico y social de las empresas y 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.

Dada esta labor, la institución realiza anualmente la medición del nivel de satisfacción de su clientela, en este caso de las empresas y organizaciones que recibieron servicios de capacitación y formación profesional, con la finalidad de conocer como ha sido el desempeño de la institución en la prestación de dichos servicios. Esto ha permitido identificar las debilidades que se deben mejorar y optimizar las fortalezas existentes.

El conocer el grado de satisfacción es de suma importancia, ya que abre el camino a oportunidades de mejora para lograr la excelencia en la prestación de los servicios y aumentar las posibilidades de obtener mejores resultados a futuro.

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 como 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.

Durante el año 2022 la institución atendió a un total de 3.738 empresas, tal como se muestra en la ilustración 1, se atiende con mayor frecuencia empresas cuyas actividades pertenecen al sector de Comercio y Servicios con un total de 4.096 empresas, seguido del sector industria con 3.306 y el sector agropecuario con 1.872.

Se destaca que el 63,4% de las unidades corresponde a microempresas, el 14,2% a grandes el 13,4% a empresas pequeña, y el restante 9,0% a medianas.

## Ilustración 1

Costa Rica, INA: Unidades productivas atendidas, según indicador. Año 2022

Indicadores	
Empresas	3.738
Servicios	9.274
Matrículas	17.786
Personas trabajadoras	11.256

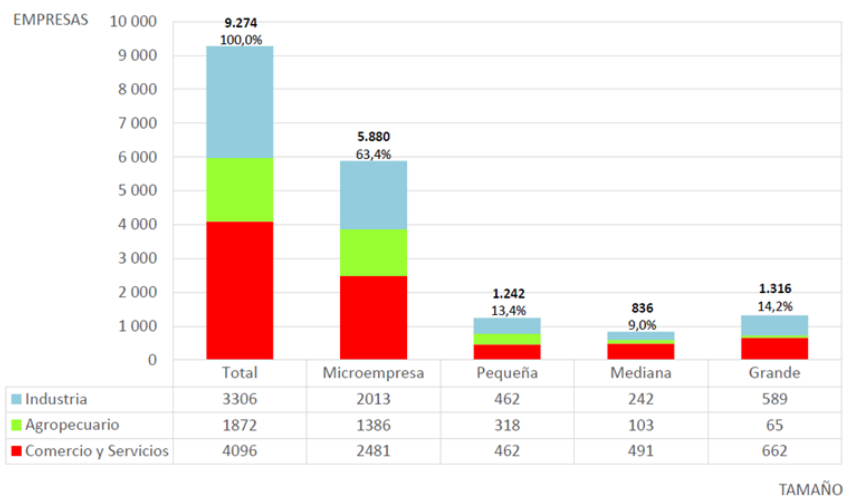
## Indicadores según sector económico por tipo de la empresa

Sector Económico	Empresas		Servicios		Matrículas		Personas Trabajadoras	
	No PYME	PYME	No PYME	PYME	No PYME	PYME	No PYME	PYME
<b>TOTAL</b>	<b>8,3</b>	<b>91,7</b>	<b>16,3</b>	<b>83,7</b>	<b>34,3</b>	<b>65,7</b>	<b>38,0</b>	<b>62,0</b>
Agropecuario	4,0	96,0	6,0	94,0	18,3	81,7	16,8	83,2
Industria	10,7	89,3	19,9	80,1	40,6	59,4	43,2	56,8
Comercio y Servicios	9,0	91,0	18,1	81,9	39,6	60,4	44,4	55,6

Fuente: UPE, bases estadísticas. Año 2022.

## Gráfico 1

Costa Rica, INA: Servicios ofrecidos a unidades productivas, según tamaño y sector productivo. Año 2022



Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2022

En cuanto al origen del capital que sustenta las empresas atendidas, en el siguiente esquema se presenta la distribución porcentual por tipo unidad productiva a saber: 53,7% corresponde a la actividad privada, un 35,9% trabaja por cuenta propia el

4,1% en asociaciones, el 3,7% en instituciones públicas y el restante 2,5% distribuido entre cooperativas y otras ONG's.

### Esquema 1

Costa Rica, INA: Unidades productivas atendidas, según tipo de empresa. Año 2022.



1/ Incluye: Asociaciones de Desarrollo y de productores

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

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2022

### **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 II Semestre 2022 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.

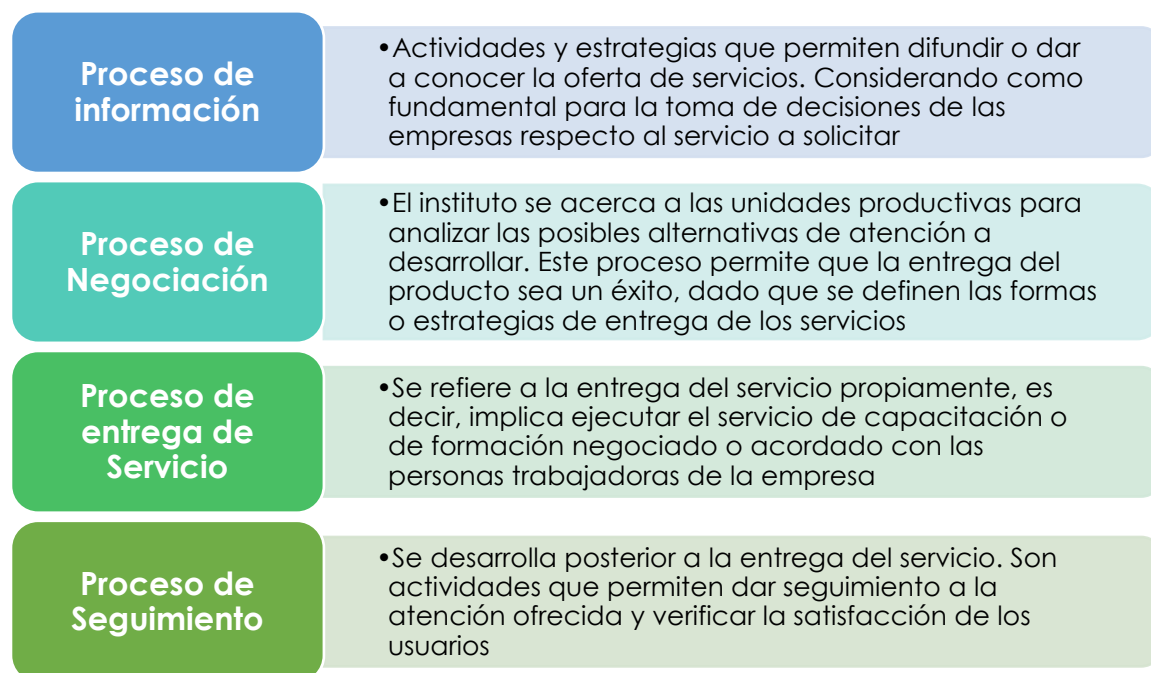


#### **IV. Opción metodológica**

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), la cual consta de manera sistemática y cronológica con cuatro procesos o fases, que se enfocan en la perspectiva de servicio a la clientela y a una estrategia integral que permita satisfacer las necesidades de las unidades productivas.

A continuación, se presenta el modelo aplicado y los aspectos tanto cualitativos como cuantitativos para realizar los cálculos correspondientes:

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.



Por otra parte, el indicador de Satisfacción fue evaluado de acuerdo con la siguiente escala de pesos.

### Escala de pesos



#### 4.1. 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, la misma se presentan a continuación:

#### Criterios de interpretación de niveles de satisfacción de personas empresarias

Tipo de Variable Para Medir	Categoría	Rango para clasificar indicadores	Semáforo
<b>Satisfacción del cliente</b>	Totalmente Satisfecho	De 9 a menos de 10	Verde
	Satisfecho	De 8 a menos de 9	
	Poco satisfecho	De 7 a menos de 8	Amarillo
	Insatisfecho	De 6 a menos de 7	Rojo
	Totalmente Insatisfecho	Menores a 6	

## **4.2. Población de estudio**

La población de estudio está conformada por las unidades productivas o empresas atendidas por el INA durante el segundo semestre del año 2022, con servicios de formación y capacitación profesional.

## **4.3. Población de Interés**

Se estableció como población de interés los siguientes tipos de empresas:

- Empresas privadas o por cuenta propia
- Instituciones gubernamentales
- Empresas con 4 o más trabajadores

## **4.4. Población que no incluye el Estudio**

En el presente estudio no se incluyen: ASADAS, sindicatos, cooperativas, asociaciones solidaristas, asociaciones de productores, asociaciones de desarrollo, empresas que recibieron servicios de certificación, empresas con servicios diferenciados, empresas con menos de 4 trabajadores, asentamientos, Instituto de desarrollo rural, rincones ecológicos, hogares de ancianos, ONG.

## **4.5. Unidad de Estudio**

Unidades productivas atendidas, que participaron en al menos un Servicio de Formación y Capacitación Profesional del INA durante el segundo semestre del año 2022.

## **4.6. Población incluida**

Para este estudio debido a la cantidad de empresas contempladas se realizó un CENSO de acuerdo con el marco poblacional definido, por lo que se habla del

total de las unidades productivas atendidas en algún SCFP correspondientes a esta población en el periodo definido.

### Cuadro 1

Costa Rica, INA: Empresas a encuestar, según unidad regional, por categoría de empresa. Il semestre Año 2022.

(incluye únicamente las empresas según los requerimientos de la población de interés con servicios en el período)

Unidad Regional	Total Empresas Encuesta	Empresas Grandes <sup>1/</sup>	Instituciones Públicas <sup>1/</sup>	Empresas PYME
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>90</b>	<b>48</b>	<b>317</b>
Brunca	35	3	1	31
Cartago	41	5	1	35
Central Occidental	91	26	19	46
Central Oriental	50	11	17	22
Chorotega	32	9	1	22
Heredia	77	21	4	52
Huetar Caribe	3	-	-	3
Huetar Norte	80	8	2	70
Pacífico Central	46	7	3	36

1/ Se realiza censo de las empresas en todas las categorías  
Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2022.

Las empresas u organizaciones público y privadas como objeto de estudio a encuestar fueron 455, de esas 317 son PYME y 138 empresas u organizaciones NO PYME. De estas 118 corresponden a empresas grandes, 83 medianas, 107 microempresas y 147 pequeñas.

Los tipos de servicios que se les brindaron fueron: 193 Asistencias técnicas, 182 Módulos Certificables y 80 Módulos de Programas.

## 4.7. Fuentes de Información

➤ 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 año 2022, 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.

#### **4.8. Instrumento de recopilación de la información**

Para recopilar la información se utiliza un cuestionario denominado: "Encuesta dirigida a las PYME y NO PYMES que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA", el cual se elaboró tomando en cuenta los parámetros planteados en el Modelo de Satisfacción de la Clientela. 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 u organizaciones respondieron la encuesta mediante llamada telefónica o por correo electrónico.

#### **4.9. Trabajo de campo**

El trabajo de campo de este estudio se realizó en dos periodos, el primero comprendido entre los meses de abril y junio y el segundo de agosto a setiembre, por el personal asignado de la Unidad de Evaluación y Estadísticas, siendo el campo de acción todo el país.

#### **4.10. Procesamiento de datos y elaboración del informe**

La encuesta se realizó empleando la aplicación online en la herramienta FORMS para la captura de las respuestas de las personas entrevistadas. Posteriormente, la

información se procesó en el software Excel de Office de Microsoft, generando los insumos a nivel tabular, gráficos y diagramas para la elaboración del informe. En este punto, se contó con el apoyo y asesoría de un profesional en estadística del Equipo Estadístico del PEE.

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.

## 4.11. Resultados de Trabajo de Campo

### Cuadro 2

Costa Rica, INA: Resultados del trabajo de campo, según desglose indicado. Año 2023

Desglose	Encuestas
<b>Población Original</b>	<b>455</b>
<b>Problemas de Marco <sup>1/</sup></b>	<b>30</b>
<b>Población Ajustada <sup>2/</sup></b>	<b>425</b>
<u>Efectivas</u>	<u>339</u>
<u>No Realizadas</u>	<u>86</u>
No Localizadas	72
Rechazadas	14
Tasa de Respuesta Ajustada <sup>3/</sup>	79,8%

1/ Incluye los casos: el teléfono de la empresa no corresponde, por quiebra de la empresa o que indica no haber recibido los servicios indicados.

2/ Se ajusta la población quitando los problemas del marco encontrados.

3/ Con base en la población ajustada por problemas de marco.

Fuente: INA. UPE. Encuesta de satisfacción de la persona empresaria de los SCFP recibidos en el II semestre 2022.

Según lo indica el cuadro anterior, la encuesta se aplicó a 425 personas, población que excluye las unidades productivas que no corresponden a la población de estudio (población ajustada), ya que 30 unidades de la población original fueron descartadas por diversas circunstancias. Del total de 425 empresas u organizaciones, se logró hacer efectiva la encuesta a 339 de ellas, lo que refleja una tasa de respuesta del 79,8%.

## V. Análisis e interpretación de los datos

### 5.1. Perfil de las empresas

Cuadro 3. Perfil

<b>Tamaño</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>339</u></b>	<b><u>100,0</u></b>
Microempresa	83	24,5
Pequeña	121	35,7
Mediana	69	20,4
Grande	66	19,5
<b>Tipo de empresa</b>		
Empresa Privada	268	79,1
Cuenta propia	42	12,4
Institución Pública	29	8,6
<b>Provincia de ubicación</b>		
Alajuela	102	30,1
Cartago	24	7,1
Guanacaste	28	8,3
Heredia	65	19,2
Limón	3	0,9
Puntarenas	54	15,9
San José	63	18,6
<b>Regional donde recibió el SCFP</b>		
Regional Brunca	28	8,3
Regional Cartago	36	10,6
Regional Central Occidental	61	18,0
Regional Central Oriental	36	10,6
Regional Chorotega	24	7,1
Regional Heredia	54	15,9
Regional Huetar Caribe	2	0,6
Regional Huetar Norte	60	17,7
Regional Pacífico Central	38	11,2

<b>Sector Económico</b>		
Agropecuario	55	16,2
Comercio y Servicios	139	41,0
Eléctrico	6	1,8
Industria Alimentaria	27	8,0
Industria Gráfica	1	0,3
Metal Mecánica	13	3,8
Náutico Pesquero	3	0,9
Salud, Cultura y Artesanías	5	1,5
Tecnología de Materiales	11	3,2
Textil	4	1,2
Turismo	75	22,1
<b>Tipo de servicio recibido</b>		
Asistencias Técnicas	141	41,6
Módulos Certificables	141	41,6
Módulos de Programas	57	16,8

**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

Como se aprecia en el cuadro anterior, en su mayoría, en un 35,7%, las empresas u organizaciones encuestadas son pequeñas, el 79,1% privadas, el 30,1% son de Alajuela y 61 personas participantes recibieron el SCFP de la Regional Central Occidental.

El sector económico con mayor cantidad de egresados es el de Comercio y Servicios con un 41,0 % y los servicios que más se impartieron fueron Asistencias Técnicas y los módulos certificables, con un 41,6% cada uno.

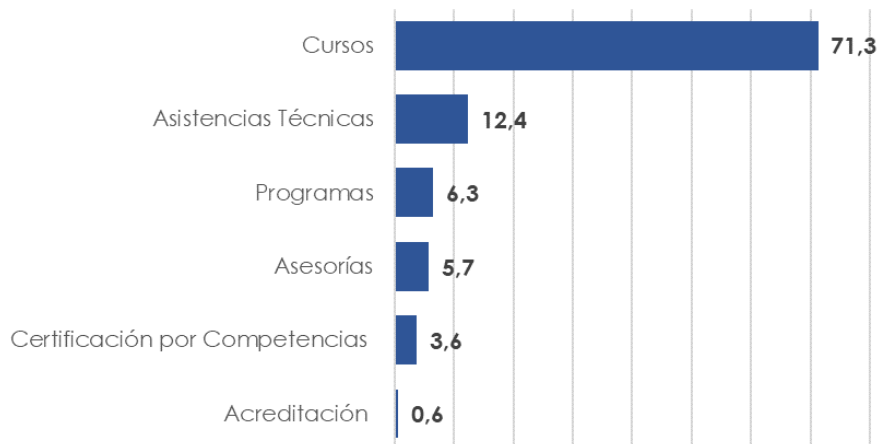
Del total de empresas consultadas, el 97,6 % admitió conocer al menos un Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), que impartió el INA en 2022. Los Cursos o módulos certificables son los mayormente conocidos con un 71,3%, seguido de las Asistencias Técnicas con un 12,4% y los Programas con un 6,3%. El servicio menos identificado es el de Acreditación con un porcentaje inferior a 0,6%, como se aprecia en el siguiente gráfico.



## Gráfico 2

Costa Rica, INA: Distribución porcentual de los SCFP conocidos por las empresas. Año 2023

(una misma empresa podía indicar varias opciones)



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

Algunas de las actividades a las que se dedican las empresas encuestadas son:

- ⇒ Administrativas
- ⇒ Servicios financieros
- ⇒ Artísticas y de entretenimiento
- ⇒ Alquiler y arrendamiento
- ⇒ Atención salud
- ⇒ Programación y transmisión
- ⇒ Deportivas
- ⇒ Jurídicas y de contabilidad
- ⇒ Ganadería, agricultura, caza
- ⇒ Almacenamiento
- ⇒ Alojamiento
- ⇒ Comercio y servicios
- ⇒ Construcción
- ⇒ Enseñanza
- ⇒ Fabricación
- ⇒ Ingeniería Civil

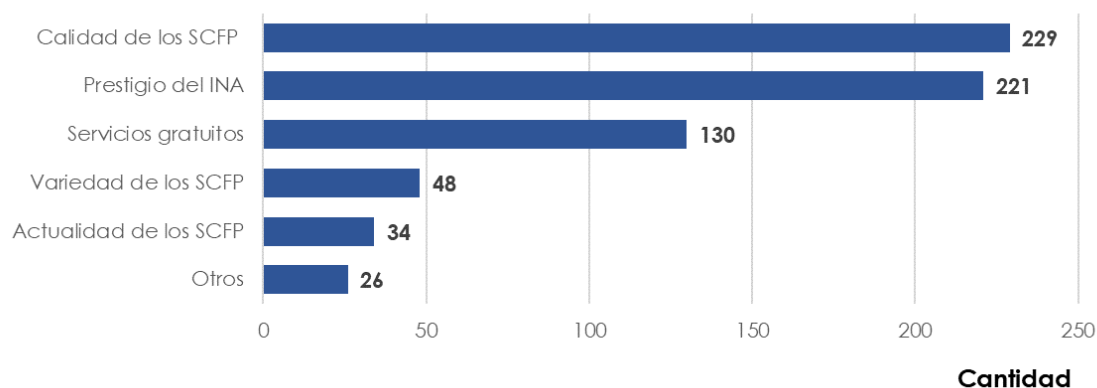
⇒ Telecomunicaciones

⇒ Transporte

### Gráfico 3

Costa Rica, INA: Empresas u organizaciones que eligen al INA para capacitarse. Razones por las cuales se capacitan. Año 2023.  
(una misma empresa podía indicar varias razones)

#### Razón indicada



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

Como se observa en el gráfico anterior, las respuestas de las empresas u organizaciones participantes fueron múltiples, 229 respuestas están orientadas a la calidad de los SCFP, 221 se refieren al prestigio del INA, 130 a servicios gratuitos, 48 se enfocan en la variedad de los SCFP, 34 servicios de capacitación actualizados, los 26 restantes se agrupan en que la institución otorga certificaciones, cuenta con docentes capacitados, ha sido recomendada, ofrece modalidad virtual, se orienta a las necesidades de las empresas, ubicación cercana de sede INA y porque está articulada con grupos comunales

A continuación, se da el análisis de los resultados por etapa en que participaron las empresas, según el Modelo de "Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio Recibido", del punto 4.1

### Cuadro 3

Costa Rica, INA: Unidades productivas atendidas, según etapas del modelo de atención aplicadas. Año 2023.  
(datos absolutos y porcentuales)

Etapas de Atención	Total	%	Información	Negociación	Entrega	Seguimiento
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>	<b>279</b>	<b>270</b>	<b>336</b>	<b>122</b>
Todas Etapas	95	28,3	95	95	95	95
Información_Negociación_Entrega	132	39,3	132	132	132	
Información_Entrega_Seguimiento	14	4,2	14		14	14
Negociación_Entrega_Seguimiento	11	3,3		11	11	11
Información_Entrega	38	11,3	38		38	
Negociación_Entrega	32	9,5		32	32	
Entrega_Seguimiento	2	0,6			2	2
Entrega	12	3,6			12	

Nota: Los totales de las columnas por etapa no suman el total de empresas u organizaciones atendidas, dado que una misma empresa tal y como se muestra en la columna matriz puede haber recibido atención en más de una etapa.

Fuente: Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

### Cuadro 4

Costa Rica, INA: Unidades productivas u organizaciones, según número de etapas del modelo de atención aplicadas.  
(datos absolutos y porcentuales)

Etapas	Total	%
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>
4 Etapas	95	28,3
3 Etapas	157	46,7
2 Etapas	72	21,4
1 Etapa <sup>1/</sup>	12	3,6

Nota: Todas las empresas tienen la etapa de entrega del servicio.

1/ Recibieron únicamente la entrega del servicio.

Fuente: Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

De acuerdo con los resultados mostrados en el cuadro 3, se puede apreciar que de las 4 etapas del modelo de "Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio Recibido", se está aplicando solamente para el 28,3% de las empresas u organizaciones. Los espacios sombreados con color rosado representan vacíos que denotan que las empresas no recibieron alguna de las etapas.

El cuadro 4, refleja que el 46,7 % de las empresas u organizaciones recibieron 3 etapas, el 21,4% 2 etapas y el 3,6% únicamente la entrega del servicio, por lo que el INA no está cumpliendo a cabalidad con el modelo de medición.

## 5.2. Proceso de Información

De las 339 empresas con algún servicio del INA en el periodo antes descrito, el 82,5% recibió información del servicio y el 17,4% indica no haber recibido ninguna información. En este proceso, el INA se enfoca en la clientela a la cual ofrece sus servicios, mediante estos, captura la demanda existente, atiende solicitudes de información, orienta según los requerimientos de cada empresa, brinda atención rápida y oportuna, procura ampliar los canales de comunicación con diversas organizaciones comunales, instituciones públicas y privadas para que puedan acceder de forma oportuna a los SCFP.

Es por ello, que se consultó a las empresas de cómo y mediante cuáles canales de comunicación recibieron la información inicial de los servicios ofrecidos por la institución en el segundo semestre del año 2022.

### Infografía 1

Costa Rica, INA: Medios mediante los cuales las unidades productivas recibieron información del INA. Año 2023.  
(una misma empresa puede indicar varias opciones)



Fuente: Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

Los canales de comunicación por los cuales las empresas u organizaciones pueden recibir la información son variados, sin embargo, en su mayoría la reciben por medio del correo electrónico en un 49,6%, mediante una persona funcionaria INA, el 39,3%, vía telefónica el 16,1%, por redes sociales el 16,1% y en un 9,3% pertenecen a organizaciones comunales como el MAG, Cámara de Turismo, Centro Agrícola, INDER, UFODE, SENASA, MEIC, CENADA, grupo de artesanos o por Municipalidades , entre otros, que les invitan a participar en las capacitaciones.

En menor porcentaje, las personas informantes de las empresas indicaron haber recibido la información de los SCFP a través de terceras personas como vecinos, familiares, amistades o porque asistieron como invitados a alguna Conferencia INA en la cual se les impartió la capacitación o se les invitó a participar posteriormente. En el caso de las empresas más grandes, mediante las jefaturas o compañeros del trabajo. Y en términos generales, por Whats App, televisión, radio o algún afiche INA al cual tuvieron acceso.

La calificación de esta primera etapa fue de 94,5%

Para el cálculo de esta, se tomaron en cuenta, la cantidad de respuestas múltiples positivas planteadas, según:

- ✓ Respuesta satisfactoria a las consultas y dudas
- ✓ Oportunidad (Recibida en tiempo)
- ✓ Utilidad de la información para gestionar el SCFP
- ✓ Satisfacción con la información recibida

El 97,5% de las empresas u organizaciones indicaron que la información fue recibida de forma satisfactoria, el 92,8% en el tiempo requerido, para el 98,2% fue útil y cabe destacar que del 92,7 % de las calificaciones, la mayoría fueron superiores a 8, en la escala de satisfacción que va del 1 a 10.

### 5.3. Proceso de Negociación

Del total de empresas consultas, 270 empresas admitieron que hubo un proceso de negociación previo a la ejecución de los SCFP, lo cual representa el 79,6% de la población encuestada.

Esta etapa consiste en un acercamiento por parte del INA a las unidades productivas, para analizar sus necesidades y ofrecerles alternativas de atención en condiciones adecuadas para ellas. Todo dentro de las normativas y estándares establecidos legalmente por la institución.

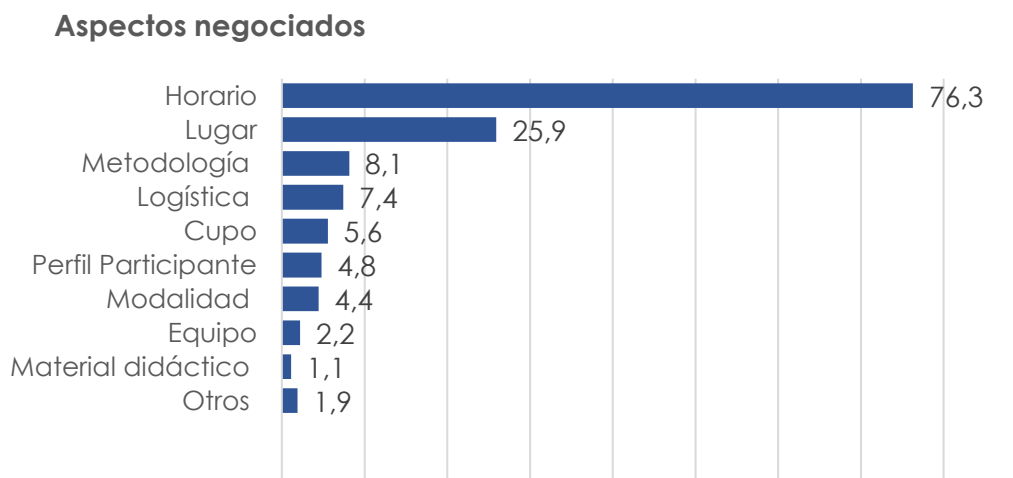
Para garantizar la calidad y propósito de los SCFP, en el INA hay aspectos que se establecen de forma científica desde el diseño de los servicios. Tales como las modalidades óptimas para impartir los SCFP, contenidos, cupos, uso de herramientas y equipos didácticos, entre otros parámetros que deben ser determinados por la persona profesional encargadas del diseño de los servicios.

Además de ello, al momento de atención de las empresas por parte de las unidades regionales, se podría detectar la necesidad de crear un servicio a la medida, para lo que se contacta a los Núcleos Técnicos quienes son los encargados de realizar un diagnóstico y crear un servicio totalmente a la medida de las empresas, esa es la razón por lo que algunos de los aspectos determinados por el diseño de los servicios, estuvieron dentro de las opciones a valorar por la persona informante.

Se consultó sobre aspectos bajo los cuales se imparten los SCFP del INA y la posibilidad dada a las empresas a participar en la definición de las condiciones en la que se ejecutarían los servicios. Así como la satisfacción de las personas empresarias con ese proceso. Todo ello con la intención de recibir retroalimentación y continuar con el proceso de mejora continua que es uno de los objetivos perseguidos por la institución. Los resultados se exponen seguidamente.

#### Gráfico 4

Costa Rica, INA: Distribución porcentual de aspectos de la capacitación negociados entre las empresas y el INA. Año 2023.  
(una misma empresa podía indicar varias opciones)



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

Se evidenció, que los aspectos que más negoció el INA con las empresas u organizaciones que recibieron los servicios, fueron el horario con un 76,3%, lugar donde se impartieron con un 25,9%, ya que estos aspectos son de índole administrativo. Por otra parte, la metodología con un 8,1%, que incluye los contenidos de los SCFP, la logística en un 7,4%, el cupo en un 5,6%, el perfil de los participantes 4,8%, la modalidad 4,4% y el equipo 2,2%, material didáctico 1,1%, que se requería para la ejecución del servicio como se aprecia en el gráfico anterior.

En menor porcentaje se negociaron aspectos sobre, instalación, el tipo de servicio que se impartiría, las medidas de higiene necesarias para proteger la salud de los participantes y el hospedaje de las personas docentes.

Por otra parte, el 20,4% que indicó que no hubo negociación, señalaron que las capacitaciones que recibieron fueron en modalidad virtual y que el INA coordinó toda la logística, otras personas manifestaron que todo estaba preestablecido y que su función había sido seleccionar las personas que participarían en los servicios

y otras empresas exteriorizaron que se adaptaron a las condiciones en las que el INA les ofreció el servicio.

En otros casos, las personas informantes indicaron que la coordinación o negociación la hizo la organización que les invitó a participar, a algunas les funcionó el hecho que la capacitación se diera después de las 4 pm por lo que no hubo necesidad de negociar.

La calificación de esta etapa fue de 95,3%

Para el cálculo de esta, se tomaron en cuenta, la cantidad de respuestas positivas a la pregunta de si la negociación fue:

- ✓ Ágil
- ✓ Participativa
- ✓ Flexible
- ✓ Satisfacción con la negociación realizada

El 96,2%, la negociación fue ágil, para el 96,6% fue participativa y para el 94,0% fue flexible y cabe subrayar que del 94,9 % de calificaciones, la mayoría fueron superiores a 8, en la escala de satisfacción que va del 1 a 10.

## 5.4. Proceso de entrega

En el proceso de entrega participaron las 336 empresas u organizaciones contempladas en el estudio.

Esta es la etapa más importante dentro del presente modelo de medición, por cuanto es el momento de la entrega del servicio, es decir, implica la ejecución de mismo negociado o acordado con las personas empresarias o representantes de ellas. Este proceso se dio al 99,1% de la población, ya que tres empresas encuestadas indicaron que no se atendió el servicio de capacitación.



La consulta inicial se enfocó en determinar cuánto tiempo después de que las empresas, instituciones u organizaciones solicitaron la capacitación, la institución logró atenderlos. Un 19,3% indicaron que fue inmediatamente, es decir en una semana o dos, el 36,0% que fue a corto plazo, menos de un mes, el 37,5% que fue a mediano plazo lo que implica más de un mes, pero menos de un año y 7,1% a largo plazo, por lo que tuvieron que esperar más de un año.

El 55,4% de las solicitudes son atendidas en menos de un mes, (esto sumando las empresas atendidas a corto plazo y las atendidas de forma inmediata), demostrando que la institución está respondiendo oportunamente, sin embargo, lo ideal es que este porcentaje sea mayor, por lo que la institución tiene que hacer esfuerzos en mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes de SCFP.

El 37,5% es atendido en más de un mes, pero menos de un año, es un plazo regular, por lo que se debe revisar como agilizar los trámites para una mejora en la atención de las unidades productivas y organizaciones en el proceso de entrega de servicios por parte del INA, dado que lo ideal es que la atención sea en plazos cortos preferiblemente menores a un mes, dado la dinámica empresarial.

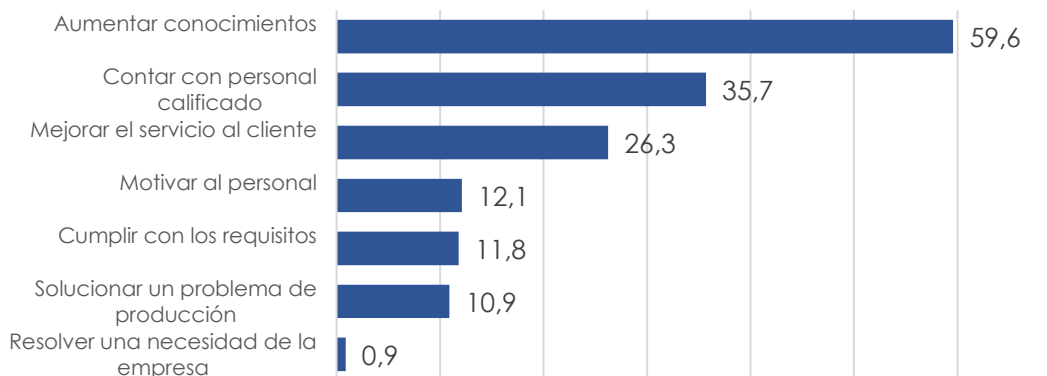
Razón de más, el 7,1% de la población que fue atendida en más de un año, debe mejorarse el tiempo de entrega del servicio.

Se les consultó además si el contenido de los SCFP les permitió atender las necesidades de capacitación requeridas, a lo que el 95,5% indicó que Sí, lo que muestra que los servicios de la institución si dan respuesta a necesidades puntuales de las empresas.

En cuanto a los requerimientos o problemas por resolver que las empresas, instituciones u organizaciones tenían en el momento que solicitaron la capacitación se presenta el siguiente gráfico:

### Gráfico 5

Costa Rica, INA: Distribución porcentual de las expectativas de las personas informantes para recibir SCFP del INA. Año 2023.  
(una misma persona podía dar varias opciones)



Fuente: Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

Una vez graficados los datos se observa que la mayoría de ellas se interesa en **aumentar conocimientos** en un 59,6% ya que esto proporciona valor agregado tanto a los emprendimientos, PYMES y grandes empresas que necesitan destacarse en el mercado laboral, seguido de contar con **personal calificado**, con un 35,7% que permite mayor seguridad en las labores de producción lo que contribuye a brindar servicios de calidad. **Mejorar servicio al cliente** con un 26,3%, es la tercera que se destaca, ya que es de vital importancia para las empresas lograr no solo la credibilidad de su marca, sino hacer la diferencia entre sus competidores.

De igual modo las PYME y empresas ven en la formación y capacitación profesional un medio por el cual pueden **motivar al personal** con un 12,1%, **cumplir con requisitos**, en un 11,8% como obtener el carné del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para guías turísticos, carné del Ministerio de Salud, Certificaciones de guías turísticos y soldadores, etc., **solucionar problemas de producción**, con un 10,9% **resolver necesidades de la empresa u organización**, con un 0,9%, como poner paneles solares, regular el recurso hídrico, mejorar el manejo de los desechos entre otros.

Por otra parte, se les consultó si con el SCFP se cumplieron las expectativas de las empresas u organizaciones, y el 76,4% indicó que totalmente, el 20,3 % manifestó que parcialmente y el 2,3% que no se cumplió con lo requerido.

Las expectativas se cumplieron parcialmente debido a factores como:

- Las empresas que desean obtener mayor conocimiento en algún área, pasando de un módulo básico a un servicio más avanzado, implica destinar mayor tiempo para la formación ya sea de los mismos empresarios o de sus colaboradores, lo que les resulta imposible porque la empresa no puede detener el proceso de producción
- Durante el SCFP se identificaron necesidades y surgieron imprevistos que resultaron ser obstáculo para continuar con el servicio, como falta de agua y tener que construir represas, entre otros
- Por tener que modificar temas propuestos por la organización para ajustarse a la propuesta INA
- Servicios de capacitación con temas muy básicos para cubrir las necesidades que las empresas u organizaciones requieren y tampoco se les da seguimiento, ni se les brinda nueva oferta para acceder a otras capacitaciones que les permitan continuar a niveles más avanzados de formación técnica, un ejemplo de ello es el caso de los guías turísticos que requieren capacitaciones en primeros auxilios, cables y cuerdas, que en ocasiones no están regularmente en la oferta, sino que tardan en volver a darlas por lo que las personas quedan estancadas esperando la oportunidad para certificarse y poder trabajar
- SCFP nuevos, que no cuentan con material didáctico certificado, sumado a docentes sin experiencia en el tema, como fue el caso en un curso de Barista o de preparación de vinos.
- No se entregan los Certificados rápidamente a las personas aprobadas lo que les limita a trabajar (Guías turísticos)
- El personal docente que en un servicio tratan de abarcar mucha información en muy poco tiempo y no consideran que no todas las personas participantes tienen el mismo grado académico, experiencia y no todos aprenden al mismo ritmo, lo que hace que no se saque el debido provecho del SCFP

- Por falta de personal docente a las empresas no se les da el seguimiento requerido
- Las empresas u organizaciones requieren que cierta cantidad de colaboradores se matriculen en el SCFP, sin embargo, no logran que todos puedan matricularse, ya que el proceso de matrícula no es accesible para todos por la cantidad limitada de cupos
- La modalidad virtual no es sencilla de entender para algunas personas participantes por lo que indican no les permite sacar el mejor provecho del SCFP. Se marca una preferencia a la modalidad presencial para mejor atención
- Falta que el INA se preocupe en llevar a la práctica lo aprendido teóricamente en los SCFP (Agricultura y ganadería)
- El INA en ocasiones imparte cursos a varias empresas en conjunto, sin tomar en cuenta que los requerimientos de cada una son diferentes, por lo que a la capacitación no se le saca el mejor provecho. Debe enfocarse en las necesidades de cada una
- Se hacen solicitudes para otros servicios que les sirvan de complemento como los de inglés o porque requieren de una Asistencias Técnicas y no se recibe respuesta por parte de la unidad regional
- Económicamente es difícil llevar lo aprendido a la práctica (Agricultura)
- En la plataforma INA falla el sistema, lo que afecta la presentación de tareas a los docentes
- El tiempo de ejecución de los cursos es muy corto y no se logra abarcar el contenido programado
- El INA no mantuvo al mismo funcionario que realizó el diagnóstico de AT a la empresa y al llegar otro, no lo respetó y dio otro contenido por lo que no se aprovechó el servicio
- Algunos colaboradores no concluyeron la capacitación

En el caso que la expectativa NO se cumplió, se hallaron los siguientes factores:

- Cambio de horario de la persona participante.
- Aún no les han entregado el título del INA.

- Los contenidos del SCFP estaban desactualizados y el docente no tenía el conocimiento.
- Se les dio la capacitación con contenido que no era el solicitado.
- Las personas participantes tenían problemas de conexión y no tenían el equipo tecnológico requerido.

En este estudio se ahondo también en conocer cuáles beneficios recibieron por los servicios brindados, el 92,9% respondió haberlos recibido y mencionaron los siguientes:

- ⇒ Colaboradores certificados que generan mayor confianza al cliente (ICT para guías turísticos, PYME, Impresión)
- ⇒ Tanto las personas empresarias como colaboradoras aplican los conocimientos y se les facilita el trabajo.
- ⇒ Aumento en las ventas y mejor satisfacción del cliente
- ⇒ Personas certificadas que han podido aspirar a tener su propio emprendimiento
- ⇒ Actualización del carné de Manipulación y Alimentos, los que les permite seguir trabajando
- ⇒ Tener personal calificado en la empresa (con nuevos conocimientos, calidad, disciplina, sentido de pertenecía, comunicación, seguridad y desenvolvimiento en el trabajo)
- ⇒ Mejorar el proceso de producción
- ⇒ Transferencia del conocimiento adquirido a los clientes ya que por medio de capacitación se les explica también a ellos sobre algunos procesos productivos
- ⇒ Aumentar conocimientos en temas de control interno, inventarios, razonamiento del recurso hídrico, herramientas digitales, montaje de platillos, seguridad laboral, bacterias, recursos humanos, costeo, optimización de productos e insumos, organización de una cocina, sobrevivencia de las especies, carros eléctricos e híbridos, contenido en redes sociales, Excel, mejorar embarcaciones, guías, capitanes, marineros, engorde de animales, germinación de semillas, fotografía, publicidad, producción de hortalizas, bisutería, gallinas ponedoras, prácticas de inocuidad, inseminación artificial,

contabilidad, marketing digital, coctelería, ventas, rotación de los suelos, estandarización de recetas, imagen de la empresa, abonos, mantenimiento de piscinas, servicio al cliente, crear nuevos productos, etc.

- ⇒ Las AT son ideales ya que los colaboradores no tienen que salir de la empresa para capacitarse
- ⇒ Aprovechamiento de la materia prima que ayuda a bajar los costos
- ⇒ Apoyo a personas de bajos recursos
- ⇒ Corrección de malas prácticas
- ⇒ Han podido trabajar formación dual, y eso les ha permitido dejar a estudiantes practicantes trabajando en la empresa
- ⇒ Han logrado requisitos para puestos vacantes
- ⇒ Por el conocimiento recibido se les abren puertas a nuevas empresas o para mejorar el desempeño para los microempresarios
- ⇒ Han mejorado económicamente
- ⇒ Cuando hay cambios de planillas, el hecho que las personas estén calificadas hace que se prolongue su contratación dentro de los perfiles del puesto
- ⇒ Los estudiantes están mejor preparados para las pasantías y las prácticas. Además de que da valor agregado en la salida de estudiantes como técnicos medios.

La calificación de esta tercera etapa fue de 82,3%

Para el cálculo de esta, se tomaron en cuenta, la cantidad de respuestas positivas enfocadas en:

- ✓ Tiempo de respuesta a solicitudes, si fueron inmediatas o a corto plazo
- ✓ Si se logró cumplir con lo requerido, de forma total o parcial
- ✓ Satisfacción con la entrega del servicio recibida

El 19,3% de las personas encuestadas, indicó que el tiempo de respuesta fue inmediato y para el 36,0% fue a corto plazo. En cuanto al requerimiento, el 20,5% indicó que el servicio cumplió parcialmente la expectativa y el 77,0% indicó que

totalmente. Por otra parte, del 93,9% de calificaciones, la mayoría fueron superiores a 8, en la escala de satisfacción que va del 1 a 10.

## 5.5. Proceso de seguimiento

En este último proceso de seguimiento, participaron 122 empresas u organizaciones. En esta etapa el INA da seguimiento a las empresas que han sido clientes de los servicios, con el propósito de dar continuidad al proceso de atención de empresas, conocer el nivel de satisfacción, y posibles oportunidades de mejora.

Se determinó, que el INA mantiene comunicación con las unidades productivas una vez finalizados los servicios en el 36,0% de los casos y en el 63,1% no hay ningún tipo de acercamiento posterior a los SCFP.

A las personas informantes que contestaron afirmativamente al proceso de seguimiento, se les consultó además con qué finalidad se dio. En varios casos las respuestas fueron múltiples. A continuación, se presenta el porcentaje de los propósitos de seguimiento más relevantes que se dieron:

- ✓ Para ofrecerles nuevos SCFP en un 72,0%
- ✓ Con el fin de evacuar dudas con la persona docente, el 16,7%
- ✓ Evaluar el desempeño del instructor, el 4,5%
- ✓ Entrega de certificados, el 3,8%

Los restantes, en un 0,8% cada uno, que tienen que ver con el apoyo a la PYME, coordinar con los NFST, coordinar para programa de Formación Dual y para efectos de la bolsa de empleo.

Del total del grupo empresarial u organizacional consultado, el 99,4% indicaron que sí recomendarían los SCFP de INA a otras empresas.

Al consultarles sobre los aspectos de mejora, las organizaciones brindaron respuestas múltiples, las PYME representan el 75,8% de las mismas, las grandes el 15,9% y las instituciones públicas el 7,9%.

## **PYME**

Las respuestas múltiples de la totalidad de las PYME consultadas, coinciden en varios puntos que el INA debe mejorar en la dinámica de atención a las diferentes organizaciones, los principales se denotan en la siguiente infografía:

### **Infografía 2**

Costa Rica, INA: Aspectos a mejorar en la dinámica de atención del INA a las PYME. Año 2023.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de las personas empresarias con SCFP recibidos en el II semestre 2022. Realizada en el año 2023.

Como se aprecia en la infografía, el INA requiere la búsqueda de mecanismos que ayuden a mejorar el sistema de atención al cliente, que va desde la Promoción de los SCFP hasta la entrega de los certificados. Por otra parte, algunas personas informantes indican que la oferta de los servicios del INA no les llega, no la conocen. Esta problemática se da principalmente en las unidades regionales de Heredia, Central Occidental y Huetar Norte.



El sistema de matrícula en línea ha sido muy complejo para algunas PYME, por varios aspectos, el primero, falla, se interrumpe la conectividad, en segundo lugar, es complicado para personas que no están familiarizadas con los sistemas tecnológicos y en otros casos cuando ya están realizando la matrícula, el sistema casi en automático les indica que ya no hay cupos disponibles, por lo que no pueden realizar el proceso y quedan fuera. Situación que ha pasado en las unidades regionales de Central Occidental y Pacífico Central.

En cuanto al tiempo de respuesta a solicitudes de los SCFP, es muy reiterada la queja de que el INA tarda mucho en atenderlos, aunado a que, en esta etapa de espera, las unidades regionales no atienden los correos que les envían con el propósito de averiguar del proceso. Esta es una problemática que se da en todas las unidades regionales, pero principalmente en las de Heredia, Chorotega y Pacífico Central.

La principal inconformidad planteada por las personas informantes tiene que ver con la falta de comunicación, acompañamiento y seguimiento del INA a las PYME, ya que consideran que, si hubo un primer contacto y se inició un proceso de capacitación, lo ideal es darle continuación, máxime si se detectan en el camino otras necesidades, aparte de la de avanzar en el proceso de aprendizaje técnico, tomando en cuenta además la zona geográfica a la que pertenecen para enfocar los SCFP en las necesidades de esta. Sin embargo, no se da de esta manera, consideran que quedan a la deriva, se les da un curso básico y no hay continuidad, no les ofrecen nuevos cursos o AT que les ayuden a desarrollarse y mejorar el desempeño y competitividad. Situación que se da en todas las unidades regionales.

En cuanto al personal docente, las empresas u organizaciones indican que deben estar capacitados, con material didáctico y equipo actualizado, que además se den a la tarea de investigar las particularidades de cada empresa y enfocar la capacitación de acuerdo con las necesidades de cada una y no dar el servicio de

forma generalizada. Situación que deben solucionar las unidades regionales de Huetar Norte, Central Oriental, Central Occidental, Brunca y Heredia.

Otro de los inconvenientes principales que manifiestan las personas encuestadas tiene que ver con el proceso de entrega de certificados, debido a que en ocasiones las unidades regionales demoran mucho en entregarlos como es el caso de las unidades regionales de Heredia, la Brunca, Cartago y Central Oriental, por lo que algunas PYME sugieren que la institución envíe los títulos a las empresas.

Otros aspectos señalados por las unidades productivas y organizaciones se enfocan en:

- Mantener la modalidad virtual para las personas que trabajan o para los empresarios que desean capacitar a los colaboradores
- Mantener la modalidad presencial o mixta
- Flexibilidad de horarios (noche y fines de semana) para que las personas que trabajan o empresarios y colaboradores puedan acceder a los servicios
- Contratar más docentes para cubrir la demanda de SCFP existente
- No limitar a las empresas en la cantidad de Asistencias técnicas que necesiten
- Evitar la rotación del personal docente, ya que se marca un claro retroceso en el avance del aprendizaje
- No permitir la inclusión en el INA por baja escolaridad de las personas
- Ampliar la cantidad de cupos y variedad de oferta formativa
- La capacitación no debe quedarse solamente en la teoría, es necesario llevarla a la práctica, brindando acompañamiento
- Es necesario complementar los SCFP con el idioma inglés y servicio al cliente
- Brindar oferta, según necesidades de cada región
- Apoyar a las empresas que no tiene lugar para recibir los SCFP
- Utilizar medios audiovisuales, material y proyectores en las capacitaciones para que sean más dinámicas
- Se necesita que el INA se acerque más a las zonas rurales para que las personas en dichos sectores no tengan que desplazarse para recibir un SCFP

- Para ingresar al INA con mayor facilidad se requiere de una empresa como intermediaria que logre llenar los cupos rápidamente, esto limita el servicio a personas que deseen llevar cursos fuera de una empresa, por lo que el INA no debería dar privilegios, sino, brindar oportunidad equitativa para todas las PYME.

### **Empresas Grandes**

Las respuestas múltiples de la totalidad de las empresas consultadas coinciden en varios puntos con las PYME y son los siguientes:

- ⇒ Promoción de la Oferta de Servicios
- ⇒ Mejorar el sistema de matrícula en línea
- ⇒ Mejorar la capacidad de respuesta a las solicitudes de SCFP
- ⇒ Brindar seguimiento con capacitaciones continuas
- ⇒ Docentes capacitados, con material didáctico y equipo actualizado
- ⇒ Entrega pronta de los certificados
- ⇒ Flexibilidad de horarios
- ⇒ Modalidad virtual o mixta
- ⇒ Contratar más personal docente para cubrir la demanda

### **Instituciones públicas**

Las respuestas múltiples de la totalidad de las instituciones públicas consultadas coinciden en varios puntos con las PYME y empresas grandes, que son los siguientes:

- ⇒ Promoción de la Oferta de Servicios
- ⇒ Mejorar la capacidad de respuesta a las solicitudes de SCFP
- ⇒ Brindar seguimiento con capacitaciones continuas
- ⇒ Docentes capacitados
- ⇒ Modalidad virtual
- ⇒ Contratar más personal docente para cubrir la demanda

La calificación de esta última etapa fue de 96,8%.

Para el cálculo de esta, se tomaron en cuenta, la cantidad de respuestas positivas enfocadas en:

- ✓ Satisfacción con el proceso de seguimiento
- ✓ Si la persona encuestada recomendaría a otra empresa llevar servicios de capacitación del INA

Del 94,1% de calificaciones, la mayoría fueron superiores a 8, en la escala de satisfacción que va del 1 a 10 y un 99,4%, de las personas encuestadas si recomendará los servicios del INA.

## **VI. Cálculo del Indicador de Satisfacción**

El interés fundamental para realizar el presente estudio es conocer el nivel de satisfacción de los clientes de la institución, por lo cual, el indicador se tiene considerado en el PEI, como un objetivo y con metas establecidas en el tiempo.

Se aplica la siguiente fórmula, para establecer ese nivel de satisfacción.

**Nivel de satisfacción de las empresarias con los SCFP recibidos**

<b>Etapa</b>	<b>Peso Asignado</b>	<b>Calificación Obtenida</b>	<b>Calificación Final</b>
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>100</u></b>		<b><u>87,5</u></b>
Información	15	94,5	14,2
Negociación	20	95,3	19,1
Proceso de Entrega	60	82,3	49,4
Seguimiento	5	96,8	4,8

Según los resultados obtenidos y tomando en cuenta los criterios de interpretación de niveles de satisfacción de personas empresarias, se establece que el nivel de satisfacción es de “**Satisfecho**”.

## VII. Conclusiones

1. El nivel de satisfacción de las personas empresarias con los SCFP recibidos durante el año 2022 es de **“Satisfecho”**.
2. El servicio más conocido por las unidades productivas del país es el **curso**, el 71,3% de las respuestas lo indicaron así.
3. El 82,5% de las unidades que recibieron SCFP durante el año 2022, indicaron que existió por parte del INA un proceso de información previo a dicho servicio.

Sin embargo, no se debe descuidar el 17,5%, que indicaron no recibir información, ni conocer de la oferta de servicios del INA, por lo que muchas de las personas informantes, externaron la necesidad de que la institución **promueva constantemente la oferta de servicios** y que se las haga llegar, para poder acceder a los diferentes SCFP y no dejar pasar oportunidades por falta de conocimiento de la oferta.

La información fue recibida mediante los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico: 49,6%
  - Funcionario INA: 39,3%
  - Vía telefónica: 16,1%
  - Redes sociales: 16,1%
  - Mediante otras organizaciones: 9,3%
4. Las empresas indican que el sistema de matrícula en línea es complicado por factores como:
    - El sistema falla y se interrumpe la conectividad
    - Constantemente indica que no hay cupos, por lo que las personas no pueden realizar matrícula
    - No es accesible para personas que no manejan las herramientas tecnológicas y eso complica que colaboradores de empresas puedan matricularse.

5. **El proceso de negociación** lo recibió el 79,6% de las personas entrevistadas, indicando que los aspectos que más se negociaron fueron los siguientes:

- Horario: 76,3%
- Lugar: 25,9%
- Metodología: 8,1%
- Logística: 7,4%
- Cantidad de cupos: 5,6%
- Perfil de los participantes: 4,8%
- Modalidad: 4,4%
- Equipo: 2,2%

6. **El proceso de entrega** se dio al 99,1% de la población encuestada, ya que tres organizaciones indicaron que no se atendió el servicio de capacitación.

Sin embargo, se requiere **mejorar la capacidad de respuesta** a las solicitudes de servicios de capacitación, ya que solamente el 55,4% de las solicitudes son atendidas a corto plazo o inmediatamente y esto es una de las oportunidades de mejora más señaladas por parte de las PYME, empresas grandes e instituciones públicas consultadas.

Por otra parte, las expectativas de las empresas u organizaciones para recibir los SCFP del INA se enfocaron en:

- Aumentar conocimientos: 59,6%
- Contar con personal calificado: 35,7%
- Mejorar el servicio al cliente: 26,3%
- Motivar al personal: 12,1%
- Cumplir con requisitos legales: 11,8%
- Solucionar un problema de producción: 10,9%
- Resolver una necesidad de la empresa u organización: 0,9%

El 76,4% indicó que se logró cumplir con lo requerido totalmente, el 20,3 % manifestó que parcialmente y el 2,3% que no se cumplió. Por otra parte, el 92,9% respondió haber recibido beneficios de los servicios brindados.

7. **El proceso de seguimiento** es la última etapa del servicio a las empresas u organizaciones, se visualizó que en un 63,1%, las personas entrevistadas indicaron no haber recibido ningún tipo de seguimiento posterior al SCFP.

Por lo que muchas de las personas informantes consultadas, coincidieron en apuntar que el INA tiene que **mejorar en comunicación y seguimiento**, debe brindar capacitaciones continuas, que les permita seguir avanzando en el proceso del aprendizaje técnico, con docentes calificados, actualizados, con material didáctico acorde a los requerimientos, para que puedan estar al nivel de las exigencias del mercado, sean PYME, empresas grandes o instituciones públicas.

Otros aspectos señalados por las unidades productivas se enfocan en:

- Mantener la modalidad virtual o mixta
- Flexibilidad de horarios (noche y fines de semana)
- Contratar más docentes para cubrir la demanda existente
- No limitar a las empresas en la cantidad de Asistencias técnicas que necesiten
- Ampliar la cantidad de cupos y variedad de oferta formativa
- La capacitación no debe quedarse solamente en la teoría, es necesario llevarla a la práctica
- Es necesario complementar los SCFP con el idioma inglés y servicio al cliente
- Brindar oferta, según necesidades de cada región según el ámbito de acción o cobertura de cada unidad regional
- Se necesita que el INA se acerque más a las zonas rurales para que las personas en dichos sectores no tengan que desplazarse para recibir un SCFP
- Poner a la disposición de las organizaciones una manera más fácil de contactar al INA, para que éstas puedan hacer solicitudes de servicios. En la actualidad indican que se envían muchos correos y las personas funcionarias son lentas en responder o nunca lo hacen
- Asignación de docentes para los servicios de forma ágil y evitar la rotación
- Tener una persona asignada a la atención de las PYME y empresas grandes para mejorar la comunicación y la coordinación de los servicios, que tenga mapeadas a cada una de ellas y pueda notificar continuamente mediante correo electrónica la oferta de servicios, incluyendo el perfil de la persona,

horario, cupos, duración, metodología para que puedan programar el tiempo, etc.

## **VIII. Recomendaciones**

Analizar la posibilidad de mejorar los siguientes aspectos:

- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por las empresas
- Mejorar la tecnología, principalmente en la plataforma de matrícula en línea, ya que ha presentado algunas inconsistencias
- Ofrecer horarios flexibles
- Promoción de SCFP por tema de cupos y seguimiento puntuales a las Pyme, en otras necesidades de asesoría y capacitación
- Mantener a la persona que realiza los diagnósticos técnicos hasta la etapa de ejecución del servicio, pues en ocasiones se varía el abordaje de los temas
- Contar con mayor cantidad de personal docente para atender las múltiples necesidades de capacitación
- Revisar la capacidad de respuesta de la institución a las demandas de los usuarios, tanto, desde el punto de vista docente como de apoyo a los SCFP

**Responsable:** Gestión Regional

**Plazo:** II Semestre 2024



## IX. Anexos

Cuestionario aplicado para la medición de la satisfacción de la persona empresaria de los SCFP recibidos del INA:

N° Unidad Censal: /\_\_\_\_/

**Encuesta dirigida a empresas que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA durante el II Semestre del 2022.**

**Objetivo de la encuesta:** Medir el nivel de satisfacción de las personas empresarias de los SCFP que recibieron por parte del INA.

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

**Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_

**Provincia:** \_\_\_\_\_ **Cantón:** \_\_\_\_\_

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

a. ( ) No. **Pase al apartado I Información.**

b. ( ) Sí ¿Cuáles?. **Entrevistador NO lea las opciones**

a. ( ) Programas

c. ( ) Cursos

e. ( ) Certificación

b. ( ) Asesorías

d. ( ) Acreditación

f. ( ) Asistencias Técnicas

2. ¿Por qué razón la empresa elige al INA para capacitarse? (puede marcar varias opciones).

**Entrevistador NO lea las opciones**

a. ( ) Servicios gratuitos

c. ( ) Variedad de SCFP

e. ( ) Prestigio del INA

b. ( ) Calidad de los cursos

d. ( ) Actualidad de los SCFP

f. ( ) Otro. Indique\_\_\_\_\_

### I. Información

3. ¿La empresa recibió información respecto a los Servicios de Capacitación que se impartieron en el período 2022?

a. ( ) No. **Pase al apartado II Negociación**      b. ( ) Sí

4. ¿Por cuáles canales de comunicación la empresa recibió la información de los SCFP?

**Entrevistador NO lea las opciones**

a. ( ) Correo electrónico      d. ( ) Redes sociales      g. ( ) Televisión  
 b. ( ) Funcionario INA      e. ( ) Teléfono      h. ( ) Página web del INA  
 c. ( ) Periódico      f. ( ) Radio      i. ( ) Otro. Indique \_\_\_\_\_

5. ¿La información que recibió la empresa por parte del INA resolvió satisfactoriamente sus consultas y dudas con respecto al SCFP?

a. ( ) No      b. ( ) Sí

5.1. ¿Fue recibida en el tiempo requerido?

a. ( ) No      b. ( ) Sí

5.2. ¿Le fue útil para gestionar el servicio?

a. ( ) No      b. ( ) Sí

6. En una escala de 1 (pésimo) a 10 (excelente), ¿Qué tan satisfecho está usted con la **información** que el INA le ha brindado? (*marcar con X en la casilla*).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**II. Negociación**

7. ¿La empresa coordinó con el INA los aspectos bajo los cuales se desarrolló la capacitación?

a. ( ) Sí    b. ( ) No. ¿Por qué? **Pase al apartado III Entrega**

---



---



---

8. De la capacitación que les dio el INA, ¿Cuáles aspectos son los que con mayor frecuencia se negociaron?

---



---

9. La negociación fue:

**Ágil**

a.  No

b.  Si

**Participativa**

a.  No

b.  Si

**Flexible**

a.  No

b.  Si

10. En una escala de 1 (pésimo) a 10 (excelente), ¿Qué tan satisfecho está usted con la **negociación** que el INA le ha brindado? (marcar con X en la casilla).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

III. Proceso de entrega

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

a.  Inmediatamente.

b.  Corto plazo (menos a 1 mes).

c.  Mediano plazo (más de 1 mes pero menor a 1 año).

d.  Largo plazo (mayor a 1 año).

e.  No se atendió el servicio de la capacitación. **Pase a 20. Recomendaciones.**

12. El contenido del SCFP permitió a la empresa atender sus necesidades de capacitación.

a.  No

b.  Si

13. ¿Cuáles eran sus requerimientos al solicitar la capacitación del INA? **Entrevistador  
NO lea las opciones**

a.  Solucionar un problema de producción .

- b. ( ) Mejorar el servicio al cliente.
- c. ( ) Contar con personal calificado
- d. ( ) Motivar al personal.
- e. ( ) Cumplir con los requisitos.
- f. ( ) Aumentar conocimientos.
- g. ( ) Otro. Indique \_\_\_\_\_

14. ¿Se logró cumplir con lo requerido?

- a. ( ) No. ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- b. ( ) Parcialmente ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- c. ( ) Sí → ( ) Totalmente

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

- a. ( ) No **Pase al apartado IV Seguimiento**
- b. ( ) Sí . ¿Cuáles?

---



---



---

16. En una escala de 1 (pésimo) a 10 (excelente), ¿Qué tan satisfecho está usted con los **Servicios de Capacitación y Formación Profesional** que el INA le ha brindado? (*marcar con X en la casilla*).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### IV. Seguimiento

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

- a. ( ) No **Pase a 19. Recomendaciones**
- b. ( ) Sí . ¿Con cuál finalidad?

---



---



---

18. En una escala de 1 (pésimo) a 10 (excelente), ¿Qué tan satisfecho está usted con el **seguimiento** que el INA le ha brindado? (*marcar con X en la casilla*).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Recomendaciones**

19. ¿Recomendaría usted a otra empresa de llevar servicios de capacitación del INA?

a.  Sí

b.  No. ¿Porqué?

---

---

---

20. ¿Qué aspectos debe mejorar el INA en la atención de las empresas?

---

---

---

---

***¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***