

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Estudio de SATISFACCIÓN

Para:  lacnic

25 de Noviembre de 2019

-  **1 Caracterización**
-  **2 Evaluación global del evento *LACNIC 32***
-  **3 Nuevos participantes**
-  **4 Foro Público de Políticas**
-  **5 Servicio de cuidados infantiles**
-  **6 Sugerencias de mejora**
-  **7 Conclusiones**

Aspectos técnicos - metodológicos

Objetivo general:

Evaluación con la organización de eventos «LACNIC»

Objetivos específicos

- *Satisfacción global* con los servicios ofrecidos y *razones*
- *Motivos de asistencia* al evento
- Principales *temas de interés*
- *Experiencia y visión* de quienes participan por primera vez
- Importancia con respecto al *servicio de cuidados infantiles*

FICHA TÉCNICA



Para el cumplimiento de los objetivos de investigación se implementó una **estrategia metodológica con herramientas cuantitativas**



- **Universo:** Participantes en eventos organizados por LACNIC
- **Unidad de análisis:** individuos
- **Tipo de entrevista:** Auto-administrada
- **Tamaño muestra:** 125 casos
- **Duración de la entrevista:** 10 minutos promedio

Análisis de la Información

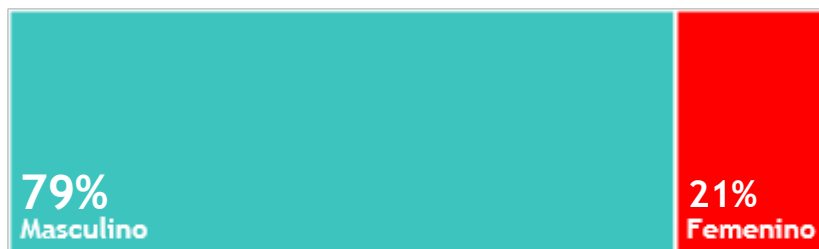
1. CARACTERIZACIÓN



1.a. PERFIL

PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

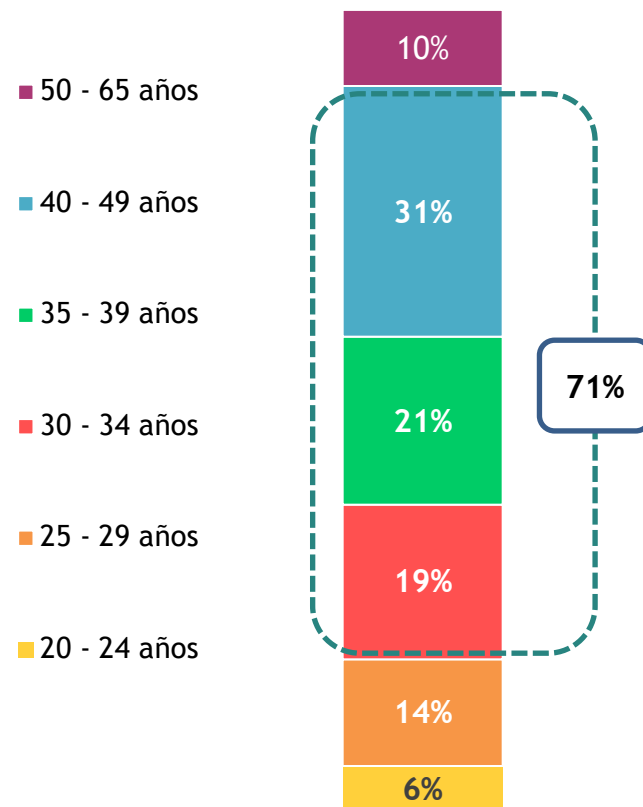
SEXO



Se registra un **AUMENTO** de las **MUJERES** respecto al evento anterior (Lacnic31: 18%).

En lo que respecta a la edad de asistentes al evento, esta se mantiene sin grandes variaciones puesto que la mayor parte se encuentra en el rango de 30 a 49 años

EDAD



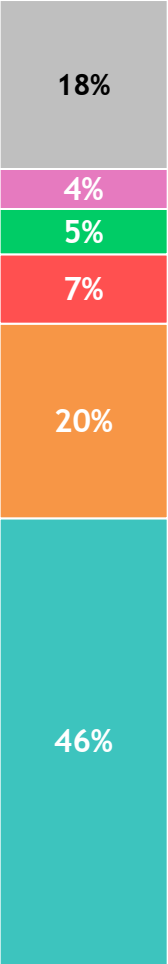
Al visualizar entre segmentos, destaca la participación de **mujeres JÓVENES**, 15% las mujeres que participaron tienen entre 20 - 24 años, mientras que disminuyen las mujeres mayores sobre las cifras globales (mujeres de 50 - 65 años alcanzan únicamente un 4%).

PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

TIPO DE ORGANIZACIÓN

Podría marcar ¿cuál es el tipo de organización a la que pertenece? [RU-ESP]

- Otro
- Proveedor de contenido
- Industria/ comercio
- Entidad gubernamental
- Académico: educación e investigación
- ISP



Mientras que disminuyen los pertenecientes de la industria y comercio y entidades gubernamentales respecto al evento anterior, aumentan los vinculados a lo académico. Se observa una **mayor variedad** de organizaciones.

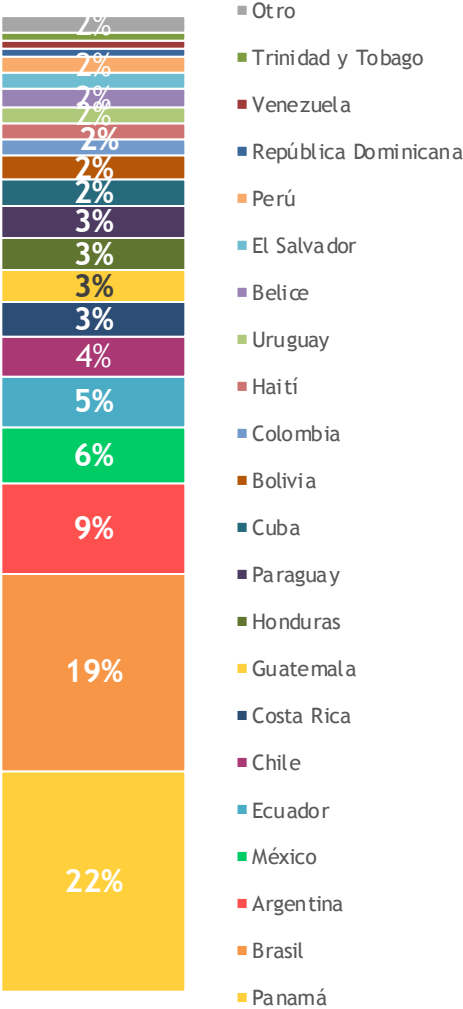
Entre segmentos, se destaca la participación de **mujeres** provenientes de centros ACADÉMICOS (35%) mientras que entre los **hombres** destaca la participación de organizaciones ISP (53%).

La estructura de participación por países varía, **aumenta** notoriamente la participación de Panamá - dada la ubicación -, la de Brasil registra también aumentos mientras que la de Argentina y México **disminuye**.

Al visualizar entre segmentos, destaca la participación de **mujeres** residentes en PANAMÁ (42%), BOLIVIA (12%) y USA (12%).

PAÍS DE RESIDENCIA

¿En qué país reside? [RU-ESP]



PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

Podría marcar ¿cuál es el tipo de organización a la que pertenece? [RU-ESP]

¿Cuáles fueron los motivos/razones por los cuales Ud. Decidió concurrir al evento? [RM]

(*) Otros incluye: IXP, NIC-Panamá, Broker, Camara Empresaria - IXP, CCTLD, Centro de Datos, Colaboradora de ANUIES y en IXP, Data Center, ISOC, NIC.Br, NIR, Organización sin fines de lucro, Security y Vendor.

Organización que pertenece según Motivos de Asistencia

	TOTAL	Networking	Relaciones comerciales	Implementación IPV6	Ser miembro de LACNIC	Conocimiento técnico	Foro de políticas	Foro Operadores de Redes (LACNOG)
ISP	46%	46%	55%	60%	54%	48%	48%	58%
Académico: educación e investigación	20%	22%	12%	24%	24%	24%	20%	20%
Entidad gubernamental	7%	6%	-	7%	8%	9%	5%	4%
Industria/ Comercio	3%	4%	4%	-	-	1%	5%	-
Proveedor de contenido	4%	5%	2%	-	-	4%	5%	4%
Otro*	19%	18%	27%	9%	14%	15%	18%	15%

Organización que pertenece según Motivos de Asistencia – Segmentado Mujeres

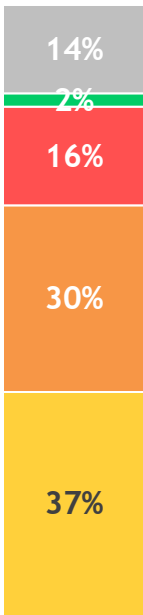
	TOTAL	Networking	Relaciones comerciales	Implementación IPV6	Ser miembro de LACNIC	Conocimiento técnico	Foro de políticas	Foro Operadores de Redes (LACNOG)
ISP	35%	40%	22%	67%	50%	45%	27%	60%
Entidad gubernamental	4%	5%	11%	-	-	-	9%	-
Industria/ Comercio	23%	15%	22%	11%	25%	20%	9%	-
Académico: educación e investigación	38%	40%	44%	22%	25%	35%	55%	40%
Proveedor de contenido	35%	40%	22%	67%	50%	45%	27%	60%
Otro(**)	4%	5%	11%	-	-	-	9%	-

PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

CARGO

¿Cuál es su cargo actual? [RU-ESP]

- Otro
- Asistente / Auxiliar
- Gerente General
- Técnico Especializado
- Encargado / Coordinador de área



Otros : Abogado, Account Manager, Administrador y Especialista en redes, Docente Estudiante, Investigador, Sub-Gerente.

- Más de 10 años
- De 5 a 10 años
- De 1 a 5 años
- Menos de 1 año

TIEMPO EN EL CARGO

¿Desde hace cuánto tiempo se desempeña en este cargo? [RU-ESP]

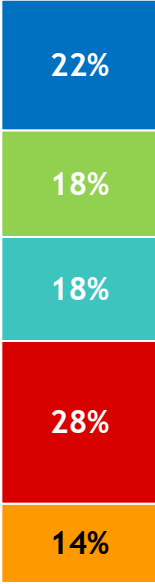


Entre quienes tienen una MENOR antigüedad en sus cargos - de 1 a 5 años - destacan las **mujeres** (62%) y entre quienes tienen MAYOR antigüedad - más de 10 años - destacan los **hombres** (23%).

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

¿Cuántas personas trabajan en la empresa u organización? [RU-ESP]

- Más de 500
- Entre 50 y 150
- Entre 150 y 500
- Entre 10 y 50
- Entre 1 y 10

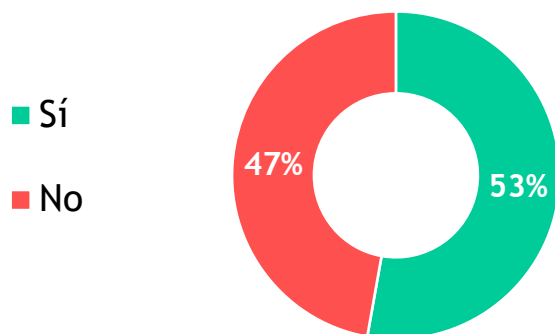


Entre los participantes que trabajan en organizaciones de MAYOR tamaño - 500 empleados o más - destacan notoriamente las **mujeres** (35%), así como también destacan levemente las mujeres en el otro extremo - organizaciones de entre 1 a 10 empleados - alcanzando un **23%**.

PARTICIPACIÓN

PRIMERA EXPERIENCIA

¿LACNIC32 fue su primera experiencia en un evento de LACNIC? [RU - ESP]



Si bien en menor proporción de como se ha evidenciado en el evento anterior, LACNIC 32 vuelve a poner de manifiesto con claridad la **capacidad** de los eventos de seguir captando **la atención de nuevos participantes**.

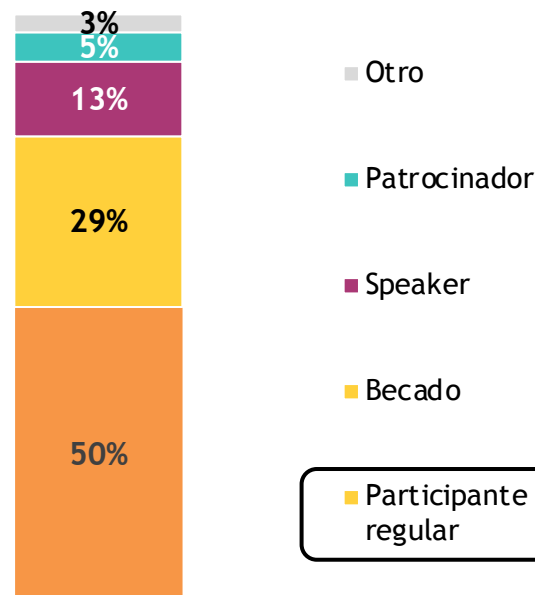
Según sexo, no se observan diferencias significativas.

Del total de MUJERES, **50%** asiste por primera vez y **54%** de los HOMBRES lo hace.

Base: total de la muestra

ROL en el EVENTO

En este evento, ¿Ud. fue... ? [RU]

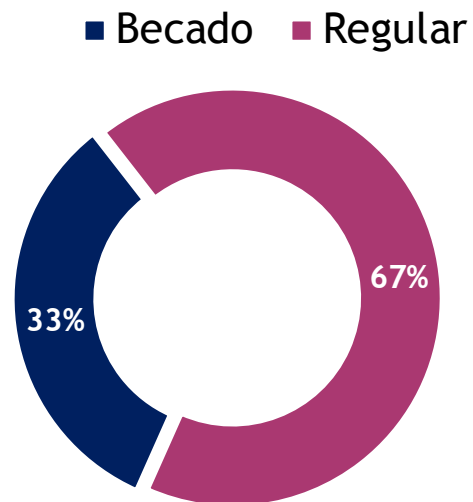


Según sexo, se identifican algunas variaciones respecto al Rol en el Evento.

Entre los **Participantes Regulares** se destacan los **hombres** (55%) respecto de las mujeres (35%), mientras que entre los **Becados** destacan mas las **mujeres** (38%) respecto de los hombres (26%). Entre los **Patrocinadores** también destacan las **mujeres** respecto de los hombres (12% y 3% respectivamente).

PARTICIPACIÓN y FINANCIAMIENTO

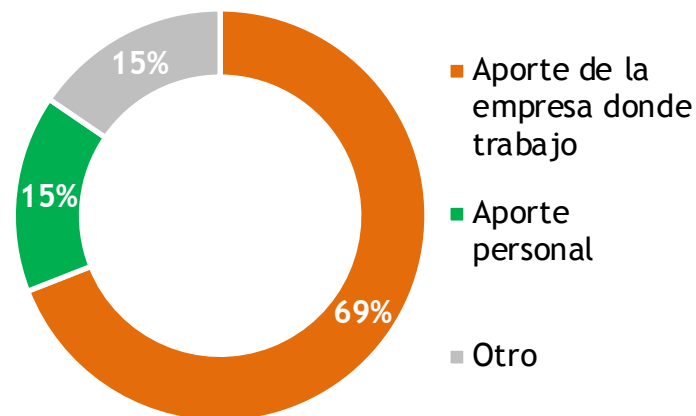
¿Usted es un participante becado o regular? [RU - ESP]



A diferencia del evento anterior, **LACNIC 32** reunió a una menor cantidad de participantes **BECADOS** (Lacnic 31: 41%).

Según sexo, se observan variaciones. Entre quienes asistieron al evento como **BECADOS**, se destacan las **mujeres** (42%) respecto de los hombres (30%).

Si fue participante regular ¿Cómo ha financiado su asistencia al evento? [RU - ESP]

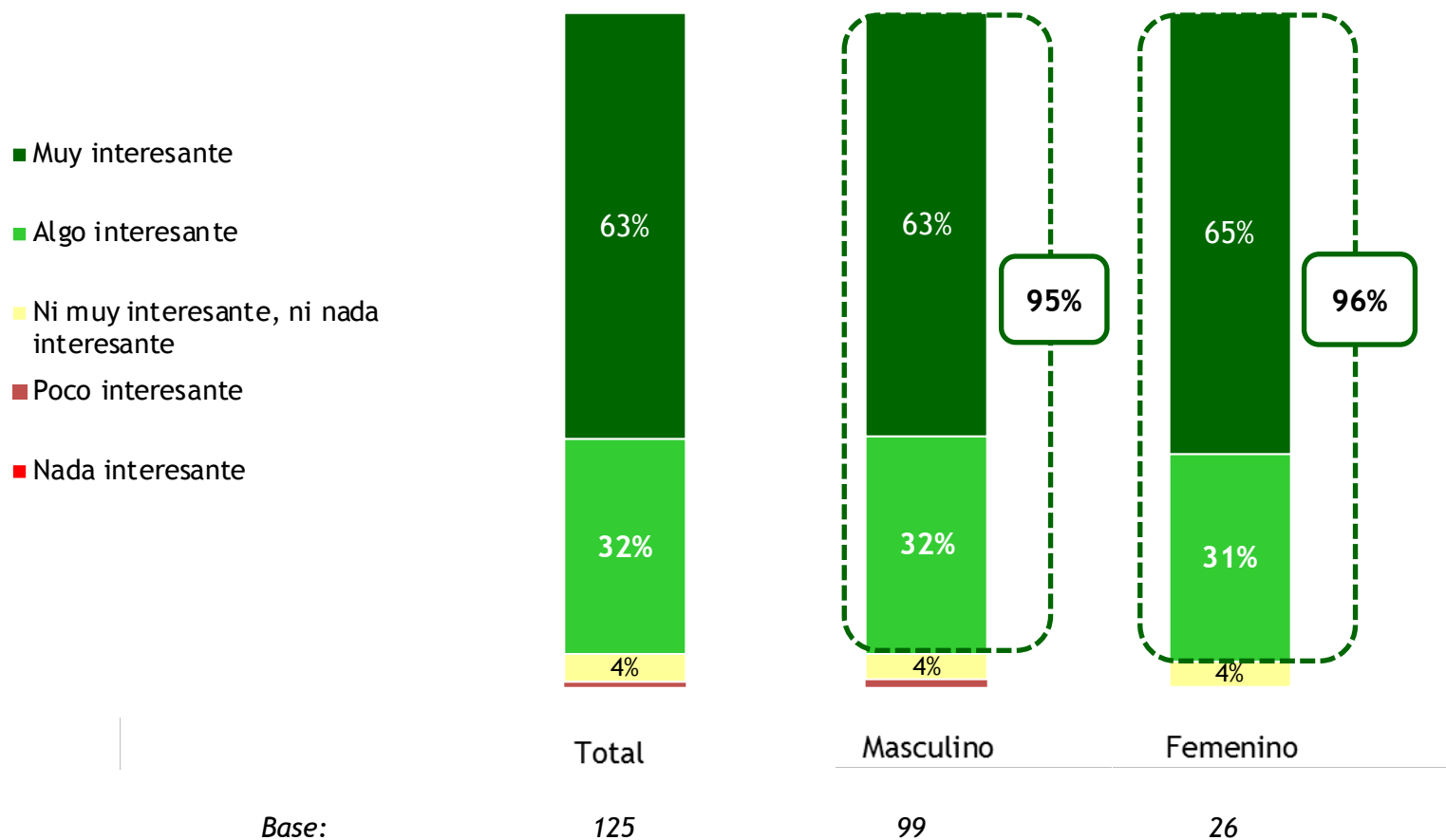


Entre los participantes regulares, según sexo se observa alguna variación en la forma de financiamiento del evento.

Entre quienes financiaron el evento mediante **APORTES PERSONALES**, destacan los hombres (17%) respecto de las mujeres (7%).

Foro de Operadores de Redes (LACNOG)

¿Cuán interesante fue para Ud. la selección de temas presentados en LACNOG? [RU - GUI]



VERBATIMS: Otras temáticas a abordar

¿Qué otras temáticas le hubieran interesado que LACNOG aborde? [RM]

- Abundar sobre experiencias y buenas prácticas en la implementación de IPv6 y reforzar en temas de Seguridad de borde y BGP.
- All the topics were interesting.
- Ampliar el tema de peering y temas sobre administración de pequeños ISP dando buen uso a su ASN.
- Atualização RDAP e PeeringDB.
- Avances en cuanto a lo TECNOLÓGICOS en Latinoamérica
- Boas praticas de BGP em IPV6 BGP em outros sistemas fora juniper e Cisco, como por exemplo em BSD ou huawei
- Ciberseguridad
- Como foi feito neste último LACNIC, acredito que seja muito correto mostrar na prática como funciona não só a internet, mas também ataques DDOS, boas práticas para anúncios em sessões BGP e etc. A parte politica é muito importante e acredito que é neste evento que deve ser decidido boa parte das questões da internet, mas também devemos levar em conta que a prática é o que fará a diferença, e focar em como os ISPs devem seguir (boas práticas), ou seja, investir mais em palestras tutoriais, seria muito válido. Obrigado pela experiência, espero ter outra oportunidade de participar do LACNIC/LACNOG.
- conocimientos de herramientas para investigación de fuentes abiertas
- Creo que podría darse mas espacio a las tecnologías asociadas a automatización de redes. Por ejemplo tener un track específico al respecto.
- creo que también se puede mirar un poco mas el punto de vista comercial, previsiones, ultimas tendencias, hacia donde apunta el mercado latinoamericano y del Caribe.
- Digital inclusion
- Discussões sobre temas técnicos relevantes com especialistas da área.
- El consumidor conciente. Integración de diversas actitudes en el ambiente de trabajo. Cuidar mi red.
- El taller de BGP estuvo muy interesante, pero creo que se hubiera complementado más con más talleres de diferentes escenarios, con más topologías (iBGP, OSPF, Route Reflector, etc) Creo que se pueden hacer más prácticas, ya que BGP es un tema muy amplio. Otra temática podría ser el balanceo de carga usando Prepends o Comunidades e interpretar la mejor, según el escenario. Podrían también hacer algo sobre un uso más eficiente de IPv4, para que los ISP no le demos uso ineficiente, algo como usar /32 o explicar que técnicas hay. También un taller más específico sobre filtros de entrada y salida, ya que a pesar de que si explicaron porque hay que usarlos, más no se sumergieron más en ese tema a nivel técnico.
- En realidad todas estuvieron bien; sin embargo, me gustaría que ahondaran un poco más en temas de Seguridad de la Información, Privacidad de Datos.
- Este evento superó mis expectativas.
- Estrategias de Ciberseguridad

VERBATIMS: Otras temáticas a abordar

¿Qué otras temáticas le hubieran interesado que LACNOG aborde? [RM]

- Gestión de redes. Virtualización Profundizar en temas de seguridad
- Herramientas de administracion de networking
- Ingenieria de Trafico, temas de seguridad
- innovación, tendencias y futuro de internet. nuevas tecnologias
- IoT
- IPv6 más a fondo
- LACNOG has quite a variety of Topics and guest speakers. The genre is vast and quite interesting to see how people from these other countries have come along developing in technology. A topic which I would be interested to see the IPTV and MULTICAST software development and implementation. The times have changes and people are requesting TV channel and the easiest way is to do it over IP.
- Las nuevas tendencias frente a los delitos ciberneticos
- Más casos reales de éxito, y también no existos. Más aprenizaje de tendencias nuevas, Mas sobre ISDN.
- MAS sobre ISDN
- Más sobre pequeños ISP's
- Más tutoriales para la parte técnica.
- Mayor amplitud en seguridad
- Me gustaría que profundizaran en algunos temas relacionados con la seguridad en las redes IPV6. Cuáles son las experiencias y cuáles serían las mejores prácticas. Algunos de estos temas fueron tratados, pero me refiero que se traten con mayor profundidad.
- Me hubiera gustado ver ejemplos reales, (taller), de implementación de 464XLAT y que dieran modelos y marcas de router con soporte para este mecanismo.
- Me hubiera gustado ver más tutoriales de 5G desde la perspectiva de un ingeniero IP, además más tutoriales de automatización de red
- Mejores prácticas en servicios de internet
- Muy completo todo..Excelente tematicas
- n/a
- OpenCDN
- Pienso que la mayoría estuvieron incluidas
- profundizar mas sobre el tema de ciberseguridad y ataques terrorista por medios electronicos
- Projetos e tecnologias emergentes para a construção de redes comunitárias, tutoriais de construção de redes colaborativas, tecnologias de baixo custo para o desenvolvimento da internet na América Latina e Caribe e fortalecimento dos pequenos provedores.

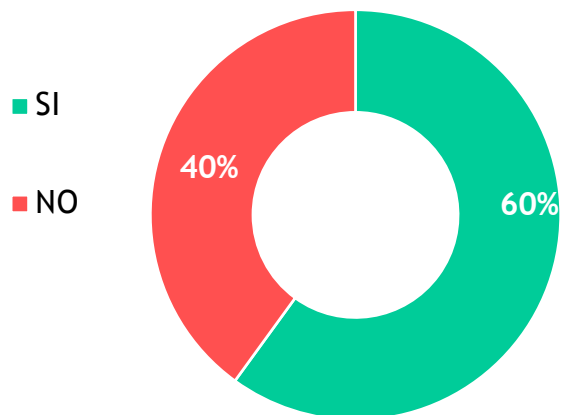
VERBATIMS: Otras temáticas a abordar

¿Qué otras temáticas le hubieran interesado que LACNOG aborde? [RM]

- python3
- Que se ampliarán temas de seguridad y automatización. Aunque se habló de ello pero podrían incluirse algunos workshop.
- Ruteo dinámico con IPv6, Routing con SDN mas amplio.
- Se abordaron los temas en los que estaba interesado.
- Seguridad de redes y que Implementación de IPv6 sea 100% practico o laboratorio.
- Seguridad en Internet El tema de seguridad se aborda muy específico a lo que afecta a los operadores de red, pero no tanto a los usuarios en general. Promover la conectividad con recursos propios de usuarios finales.
- Seguridad en otros servicios de redes. Tendencias para el desarrollo de infraestructuras en el area
- Seguridad para la Implementación de Ipv6
- Seguridades Etica hacking
- Sequestro de tráfico DNS
- Servicios de contenido.
- Sobre segment routing
- storage in cloud- what cloud is best to use and security wise.
- Temas de implementacion, casos de exito, soluciones nuevas de networking. Apoyo de mas empresas de networking, contenido, para relacionar nuestras empresas con las mas grandes.
- Temas en base a la implementación de nubes invisibles o híbridas.
- Tipos de materiales de mayor calidad para implementación de redes
- Tutorial Hands on DNSSEC
- Un poco más de temas de seguridad
- Virtualización orientada a ISP. Cuestiones relacionadas con SDN, NFV, automatización.
- Yang Model

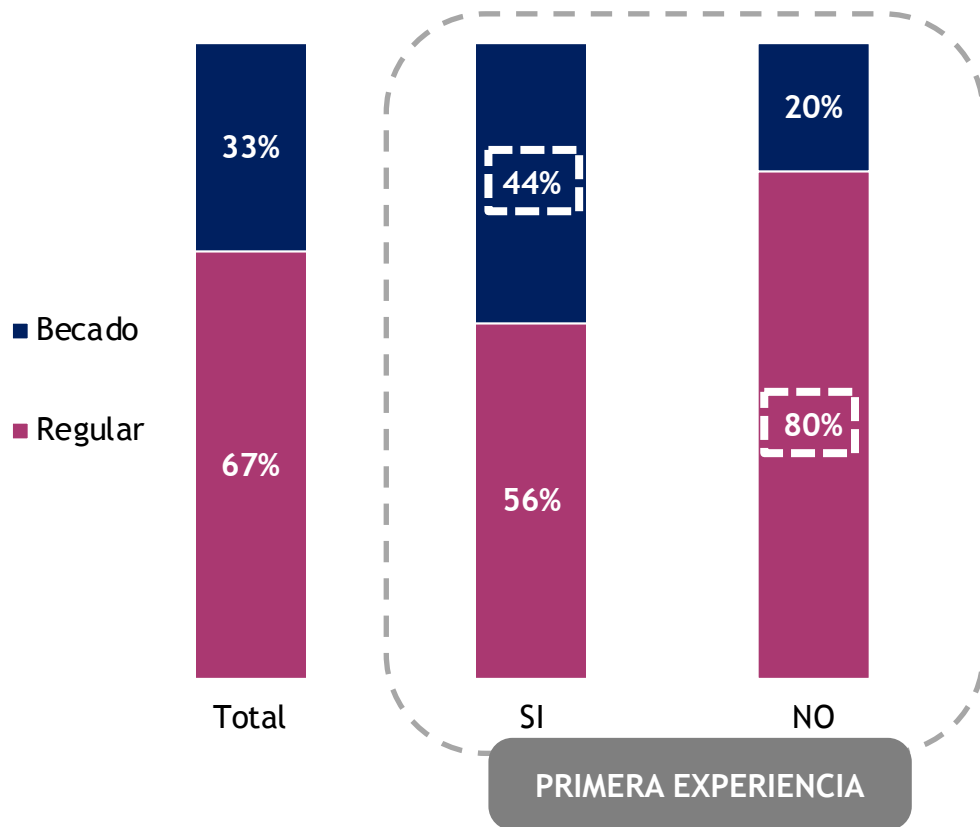
MIEMBRO LACNIC

¿Es miembro de LACNIC? [RU - ESP]



Se registra nuevamente una elevada participación de los **MIEMBROS** de LACNIC en las propuestas / eventos organizadas por la empresa, y se registra na mayor captación de participantes no miembros de LACNIC (Lacnic31: 30%).

¿Usted es un participante becado o regular?
¿LACNIC 32 fue su primera experiencia en un evento de LACNIC? [RU - ESP]



BENCHMARK DE INDICADORES

		BENCHMARK	Noviembre 2019
ORGANIZACIÓN	Académico: educación e investigación	18%	20%
	ISP	51%	46%
	Entidad gubernamental	9%	7%
	Industria / Comercio	8%	5%
	Proveedor de contenido	2%	4%
	Otros	13%	18%
Primera experiencia		55%	53%
ROL EN EVENTO	Speaker	10%	13%
	Participante regular	50%	50%
	Patrocinador	3%	5%
	Becado	33%	29%
	Otros	2%	3%
Miembro LACNIC		64%	60%
TIPO DE PARTICIPACIÓN	Becado	49%	67%
	Regular	51%	33%

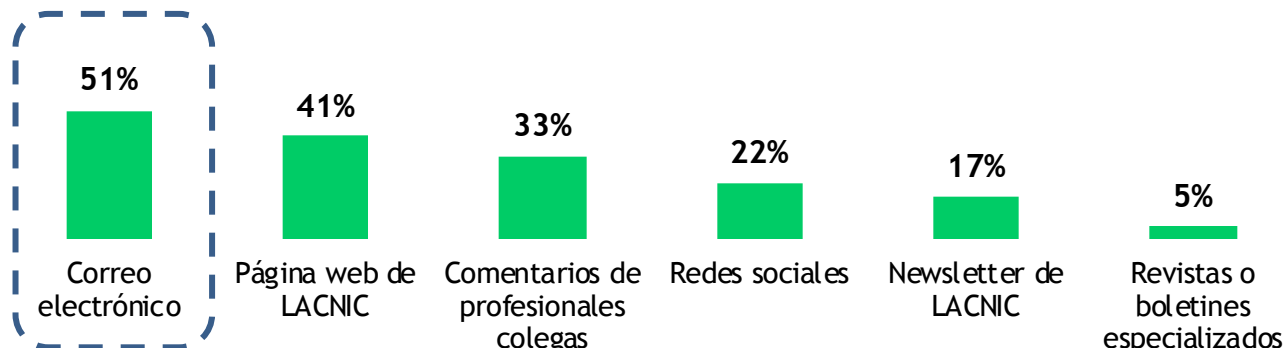
El “Benchmark” es el promedio de los eventos anteriores, en cada uno de los indicadores presentados.

2. EVALUACIÓN GLOBAL DEL EVENTO *LACNIC* 32

MEDIOS DE INFORMACIÓN

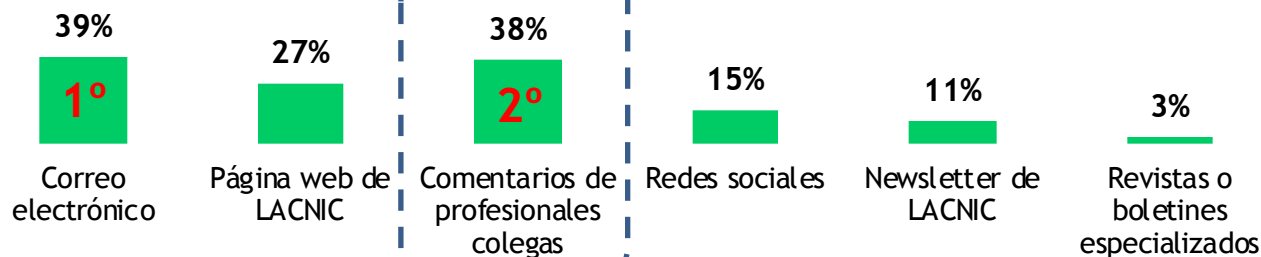
¿A través de qué medios se enteró del evento LACNIC 31? [RM]

Total



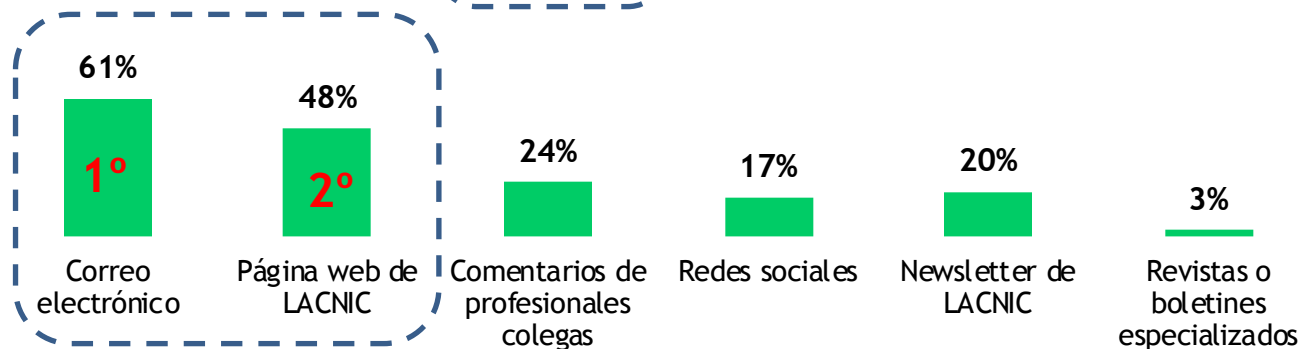
CORREO ELECTRÓNICO y la **WEB de LACNIC** continúan siendo los medios utilizados en mayor proporción por quienes asisten al evento para obtener información.

Primera Experiencia



Si bien entre los participantes por primera vez no se observan mayores diferencias, **COMENTARIOS DE COLEGAS / PROFESIONALES** adquieren mayor relevancia

Miembro Lacnic



Se destaca la influencia de los **MECANISMOS PROPIOS DE LACNIC** en la comunicación del evento (correo electrónico y Página web).

BENCHMARK DE INDICADORES

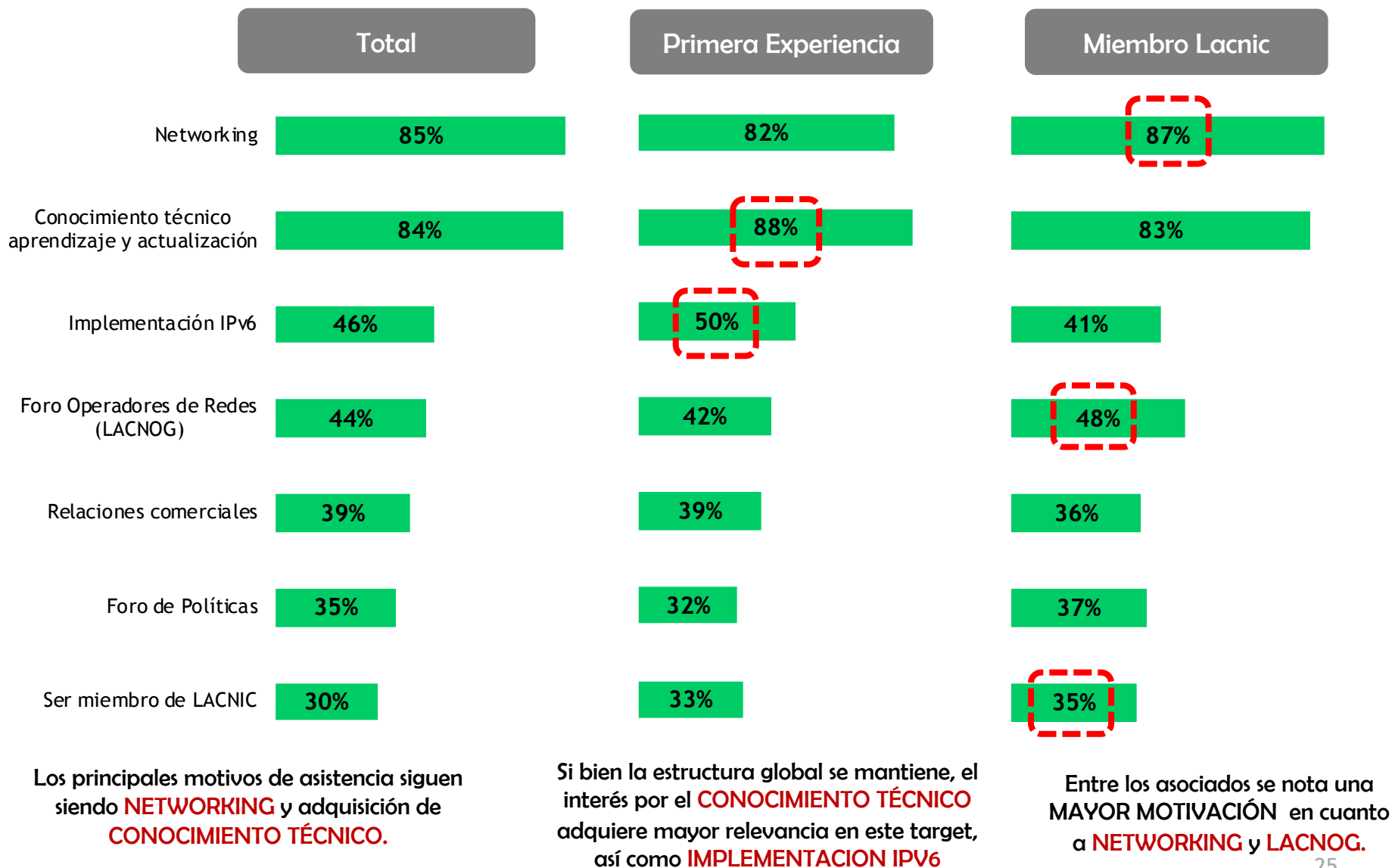
		BENCHMARK	Noviembre 2019
MEDIOS	Correo electrónico	59%	51%
	Revistas o boletines especializados	7%	5%
	Comentarios de profesionales / colegas	36%	33%
	Newsletter de LACNIC	26%	17%
	Redes sociales	19%	22%
	Página web de LACNIC	43%	41%

El “Benchmark” es el promedio de los eventos anteriores, en cada uno de los indicadores presentados.

2.a. MOTIVOS DE ASISTENCIA

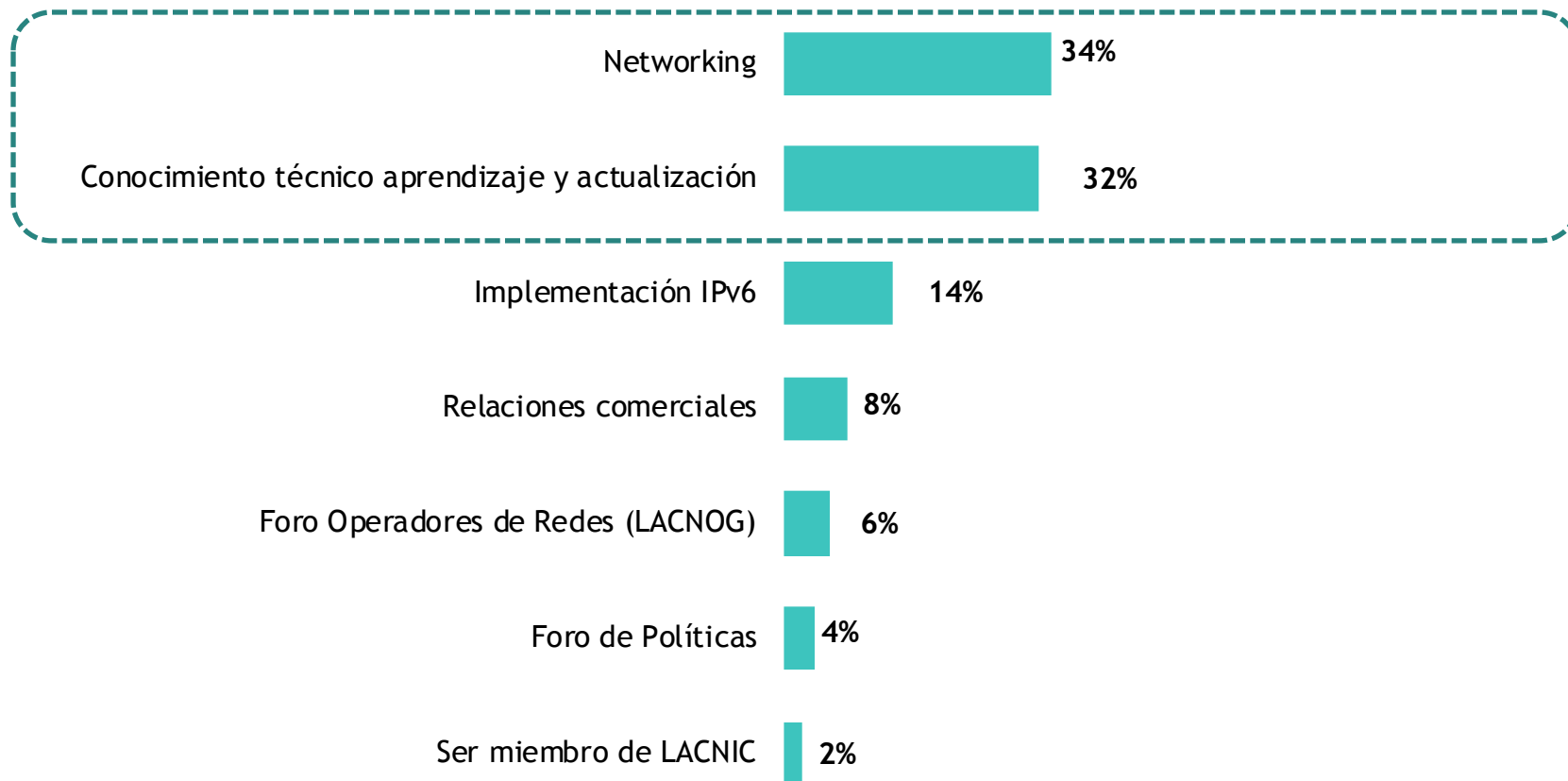
MOTIVOS DE ASISTENCIA

¿Cuáles fueron los motivos/razones por los cuáles Ud. decidió concurrir al evento? [RM]



PRINCIPALES MOTIVOS DE ASISTENCIA

Y de todos ellos ¿cuáles fueron las más importantes? [RM]

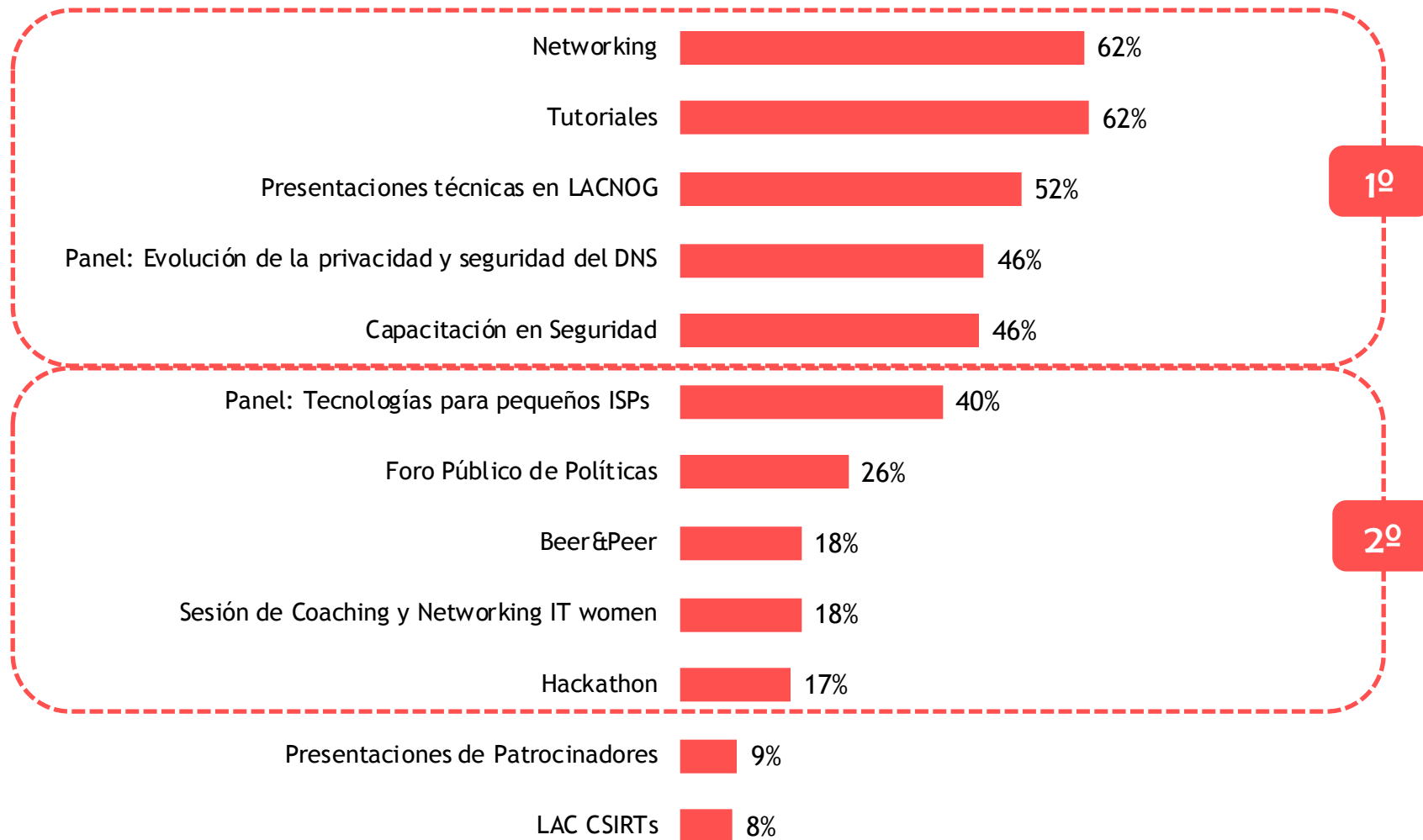


Al indagar acerca de las motivaciones principales de asistencia, se reafirma lo dicho anteriormente. Las instancias de **NETWORKING** son señaladas en primer lugar junto con **CONOCIMIENTO TÉCNICO**.

A diferencia de la medición anterior, , la **IMPLEMENTACIÓN IPv6** deja de ser una motivación principal para posicionarse en tercer lugar

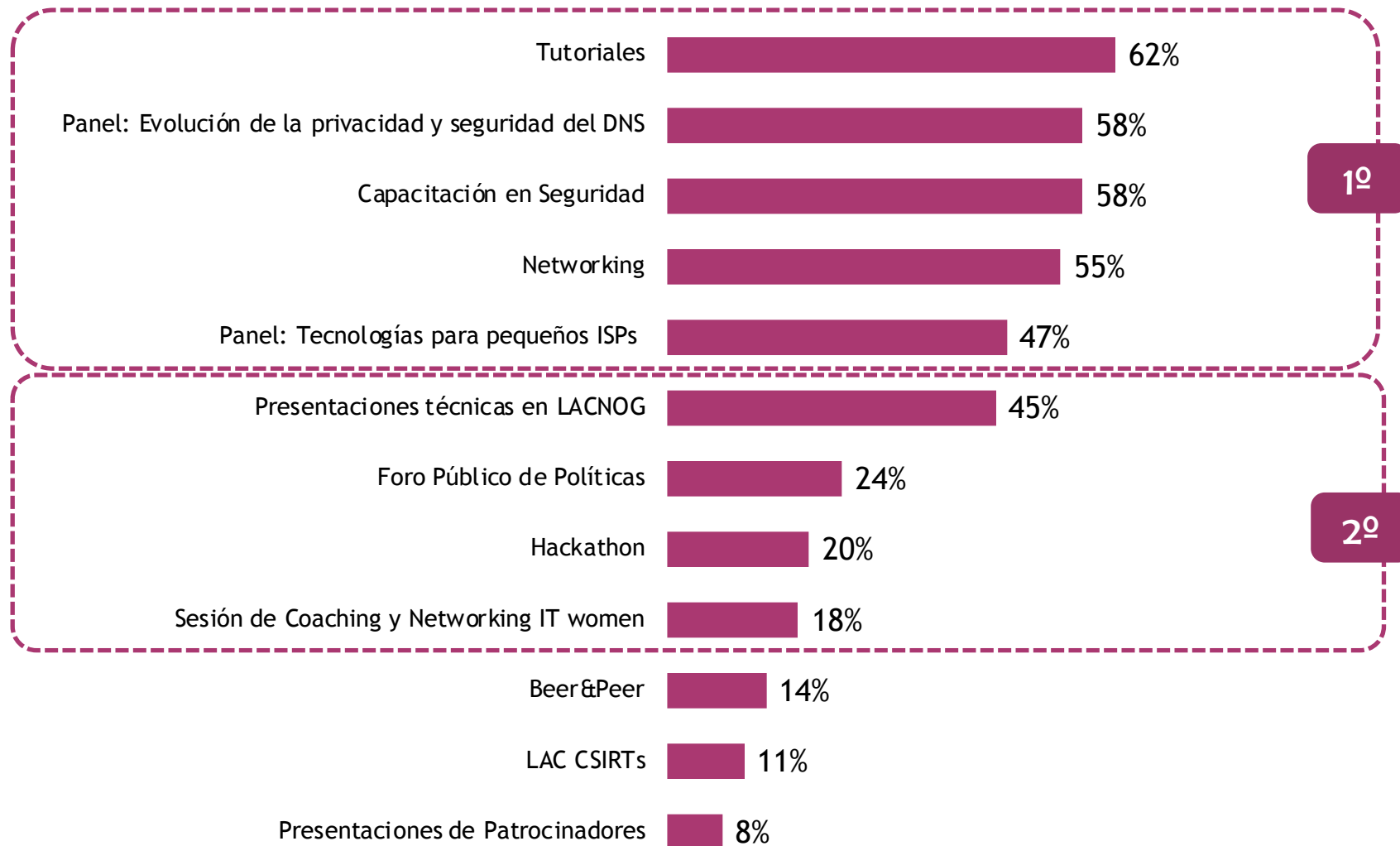
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



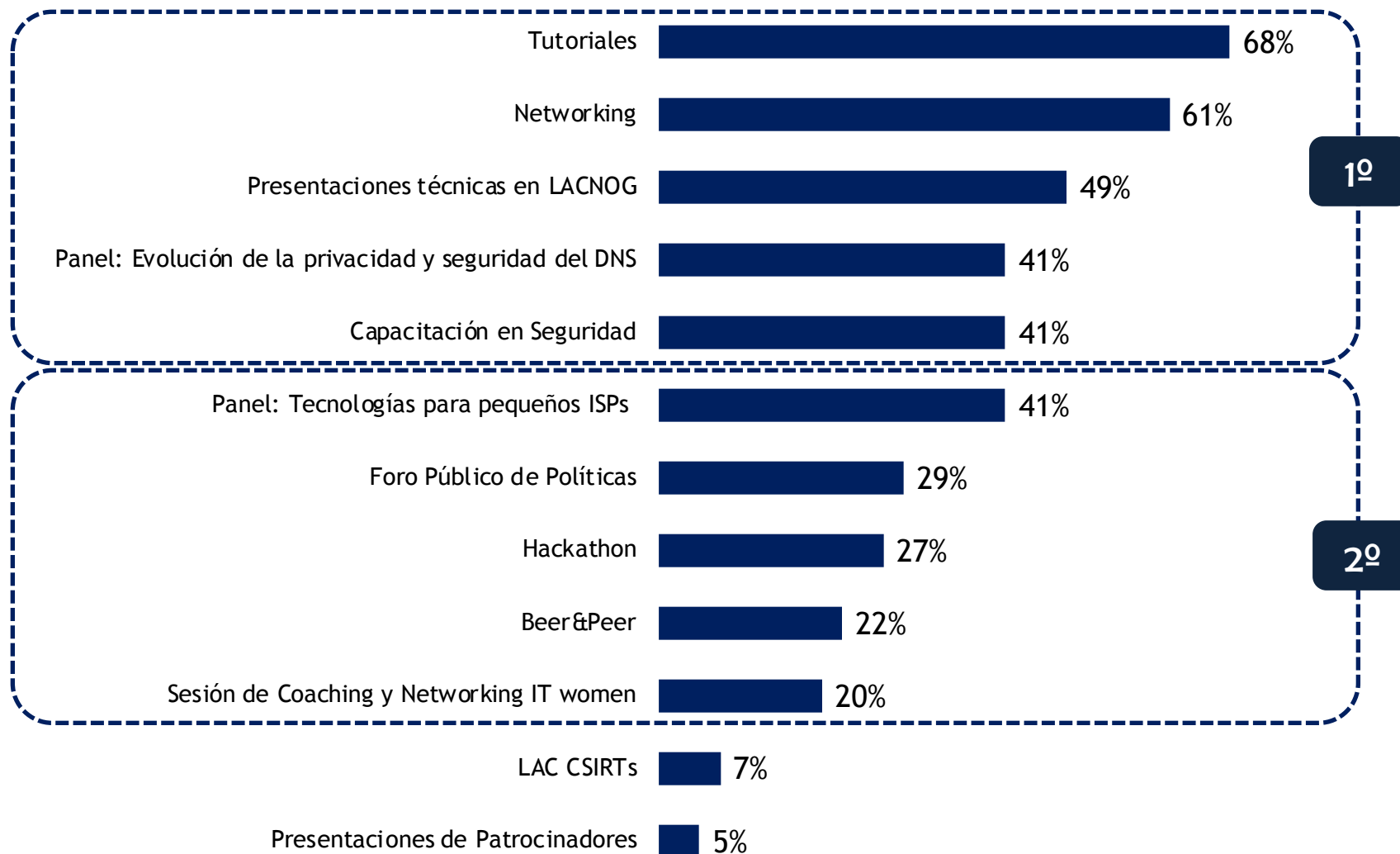
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según Participantes por Primera Vez

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



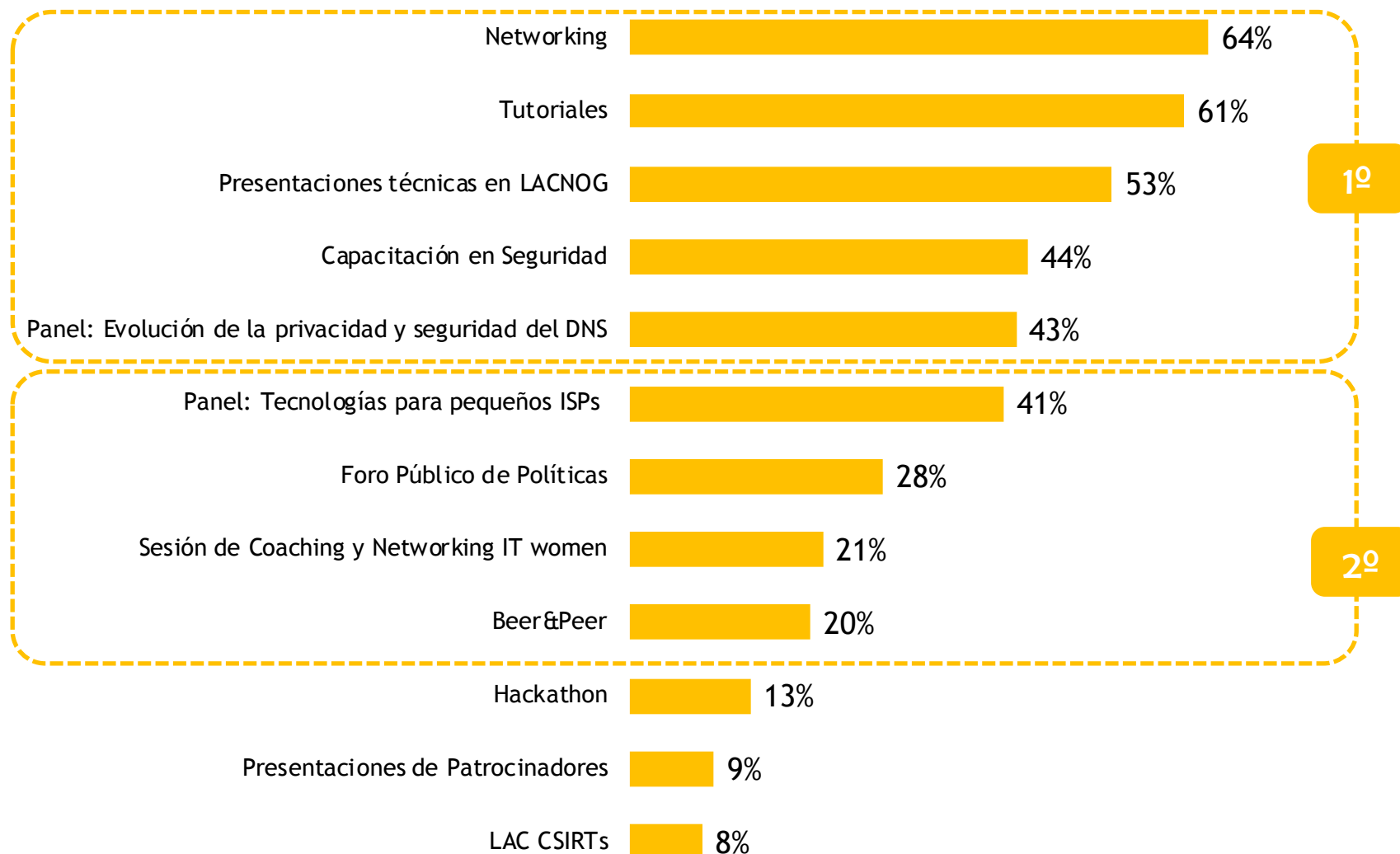
TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según BECADOS

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



TEMÁTICAS MÁS INTERESANTES según ASOCIADOS

¿Cuáles fueron las temáticas tratadas en el evento que más le interesaron? [RM hasta 5 respuestas]



VERBATIMS: OTRAS TEMÁTICAS DE INTERÉS

¿Hay algún tema que no se trató en este evento, que le gustaría que lo tuviéramos en cuenta para las próximas ediciones? [RM-ESP]

- Administrador de Redes
- api
- Automação de BGP via IRR
- Automatización para toma de decisiones en ambientes BGP multihoming.
- Avances en IoT
- casos de éxito y dificultades reales
- CDNs
- Ciberseguridad para redes locales.
- Cloud to the core
- DNSoHTTPS
- DNSSEC Hands on
- Filtros y Balanceo BGP a fondo
- Fortalecer Usuarios Finales
- Ingeniería de Tráfico
- Inteligencia Artificial
- Internet de las interfaces
- IoT
- IoT
- IPTV
- MANEJO DE FUENTES ABIERTAS
- Mas que temas, la parte IPv6 debería ser práctica de laboratorio y al menos de 2 días.
- Metodología de trabajo ISP
- Ofertas de empleo
- Party
- protocolos IGP
- Red metropolitana a nivel entidad "País"
- Redes comunitarias
- Ruteo avanzado en IPv6
- SDN NFV
- security

VERBATIMS: OTRAS TEMÁTICAS DE INTERÉS

¿Hay algún tema que no se trató en este evento, que le gustaría que lo tuviéramos en cuenta para las próximas ediciones? [RM-ESP]

- Segment routing
- Sequestro de tráfico DNS
- Tecnologías para WISP
- tendencias de mercado
- Tendencias de seguridad
- Traffic Engineering para ISP's
- Tutoriales de devops ISP.
- + tendencias a futuro nuevas
- 5G avances, implementación
- Acceso móvil
- Aplicaciones de python para ISP.
- Cloud
- Datacenter - Virtualización
- DOH ampliar un poco mas
- ETSI-MANO
- HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR IP
- La importancia de Lacnic para todos los sectores publico y privados
- MACSec
- Mejores practicas operacionales
- MULTICAST
- Nubes híbridas
- nuevas tecnologías
- Nuevos ataques de seguridad
- Oportunidades en la región
- Redes gpon con IPV6
- Ruteo con SDN
- Técnicas para el eficiente uso de IPv4
- Validação de AS-PATH, análise mais profunda
- Ventajas y desventajas WISP

VERBATIMS: OTRAS TEMÁTICAS DE INTERÉS

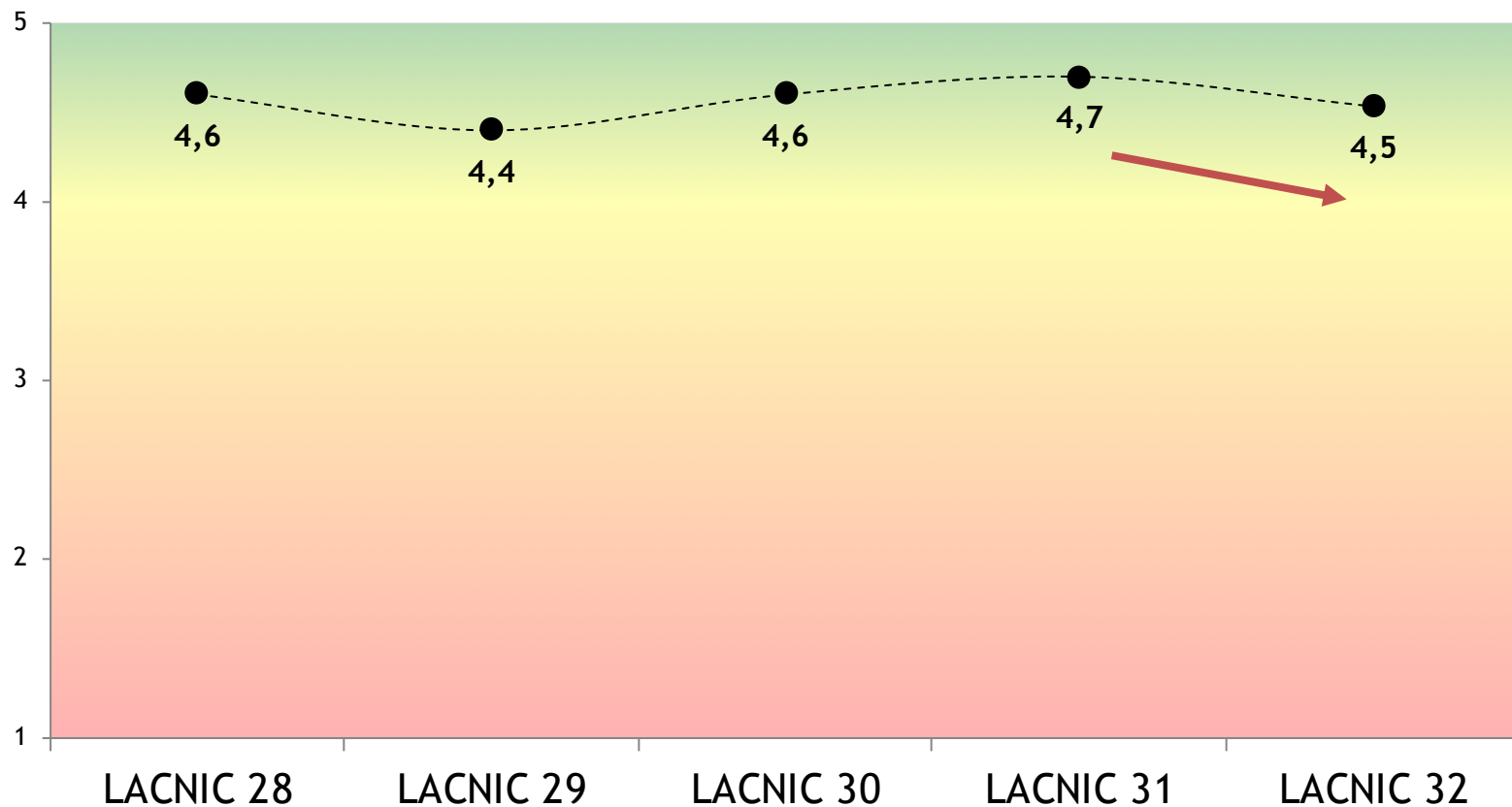
¿Hay algún tema que no se trató en este evento, que le gustaría que lo tuviéramos en cuenta para las próximas ediciones? [RM-ESP]

- Wi-Fi 6
- Big data
- Diferentes escenarios y topologías de BGP
- El Bigdata en operadores de red.
- Herramientas de Documentacion para ISP's
- innovacion
- Manejo de Big Data en la red
- Mejores practicas de networking
- Neutralidade
- Nuevas implementaciones de redes
- ONAP

2.b. NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL: Evolutivo

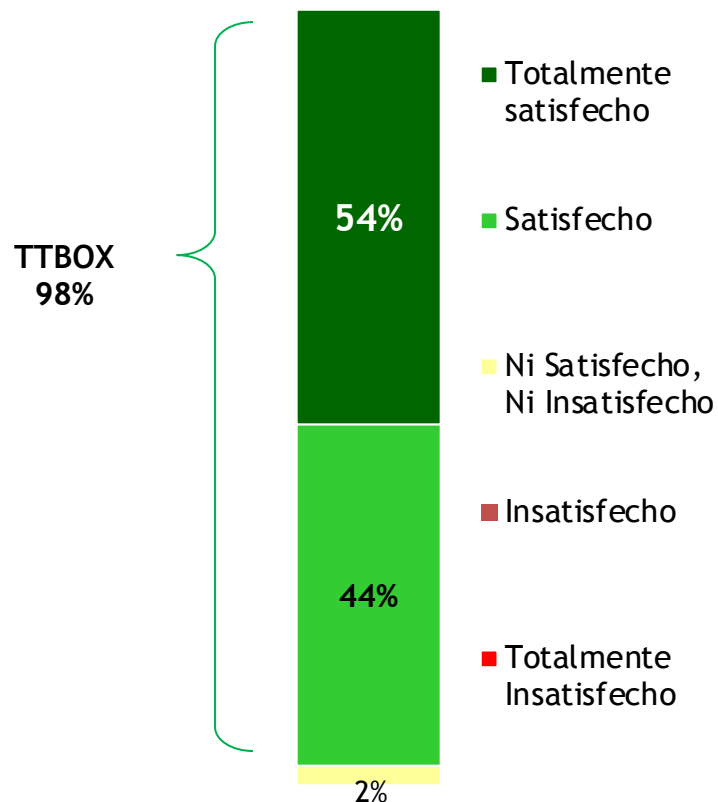
Utilizando una escala del 1 al 5, dónde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 “Totalmente Satisfecho”
¿Qué tan satisfecho se encuentra en términos generales con el evento de LACNIC? [RU-GUI]



SATISFACCIÓN GLOBAL: LACNIC 32

Utilizando una escala del 1 al 5, dónde 1 es “Totalmente Insatisfecho” y 5 “Totalmente Satisfecho”
¿Qué tan satisfecho se encuentra en términos generales con el evento de LACNIC? [RU-GUI]

PROMEDIO: 4,5



TTBOX 100%

Promedio: 4,7

SATISFACCIÓN BECADOS



SATISFACCIÓN ASOCIADOS A LACNIC

TTBOX 97%

Promedio: 4,5



MOTIVOS SATISFACCIÓN de quienes hoy se sienten Totalmente Satisfechos

54%

Dígame ¿por qué motivos usted se siente Totalmente Satisfecho con el evento de LACNIC? [RM-ESP]



ASPECTOS A MEJORAR de quienes hoy se sienten Satisfechos

44%

¿Qué aspectos deberían mejorar para que Usted pudiera decir que se siente Totalmente satisfecho? [RM-ESP]

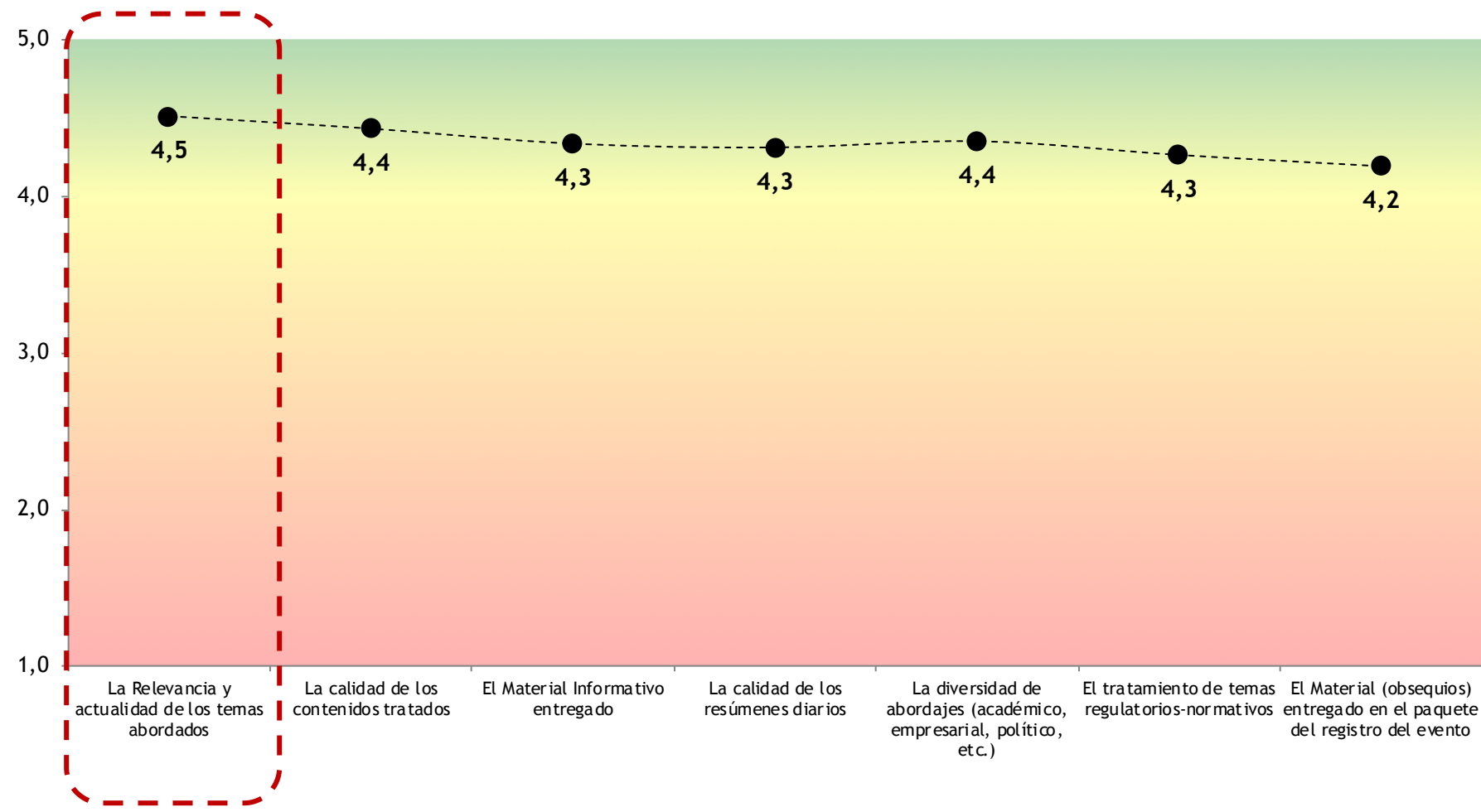




2.c. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA - CONTENIDOS

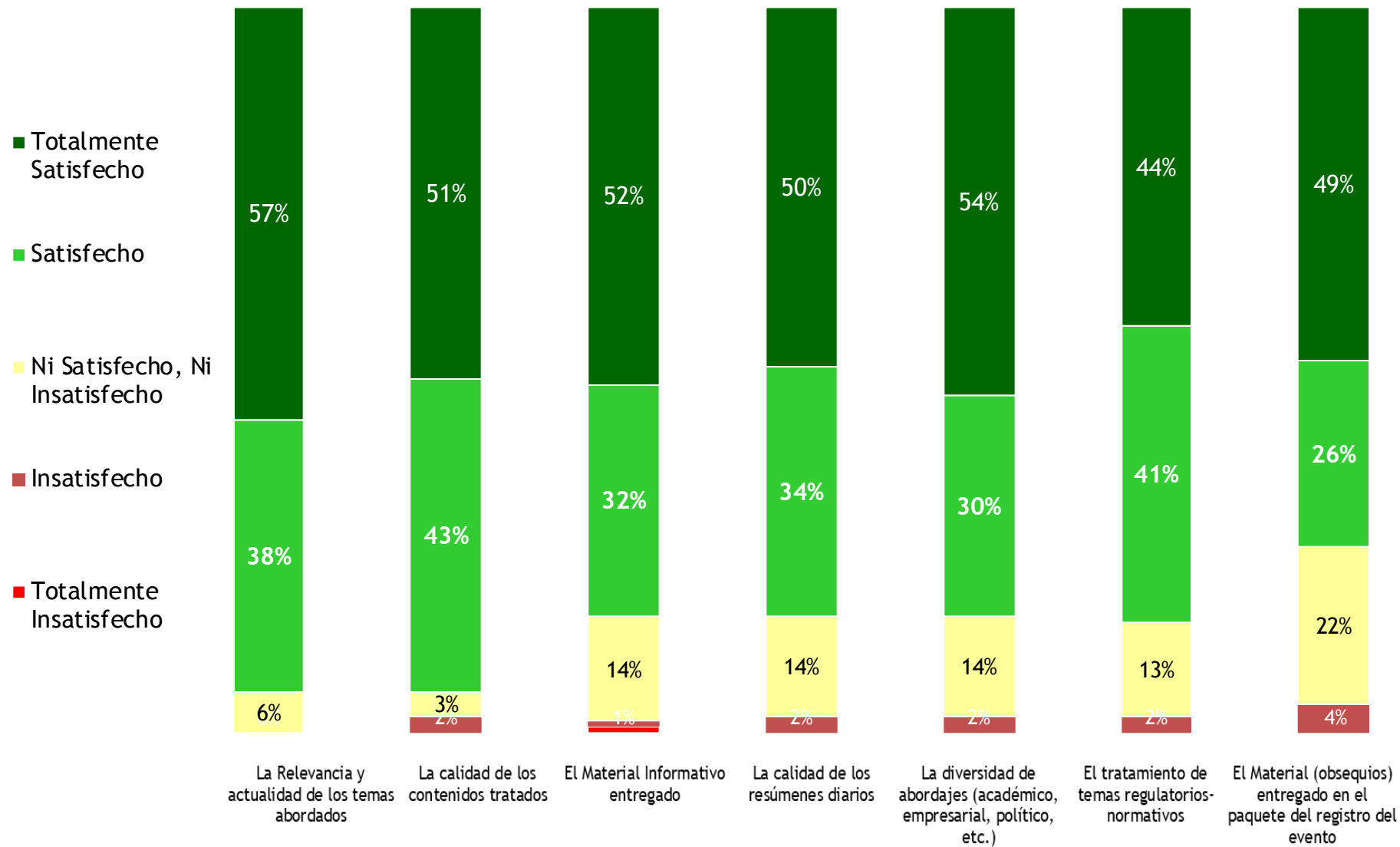
CONTENIDOS (I)

Del 1 al 5 en donde 1 es “Totalmente insatisfecho” y 5 es “Totalmente satisfecho”,
¿cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



CONTENIDOS (II)

Del 1 al 5 en donde 1 es “Totalmente insatisfecho” y 5 es “Totalmente satisfecho”,
¿cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



BENCHMARK DE INDICADORES

		BENCHMARK	Noviembre 2019
Relevancia y actualidad de los temas abordados	TTBOX	95%	94%
	Promedio	4,6	4,5
Calidad de los contenidos tratados	TTBOX	95%	94%
	Promedio	4,6	4,4
Tratamiento de temas regulatorios-normativos	TTBOX	87%	85%
	Promedio	4,3	4,3
Material informativo entregado	TTBOX	85%	84%
	Promedio	4,3	4,3
Material (obsequios) entregado en el paquete del registro del evento	TTBOX	80%	74%
	Promedio	4,2	4,2
Calidad de los resúmenes diarios	TTBOX	89%	84%
	Promedio	4,4	4,3
Diversidad de abordajes	TTBOX	91%	84%
	Promedio	4,4	4,4

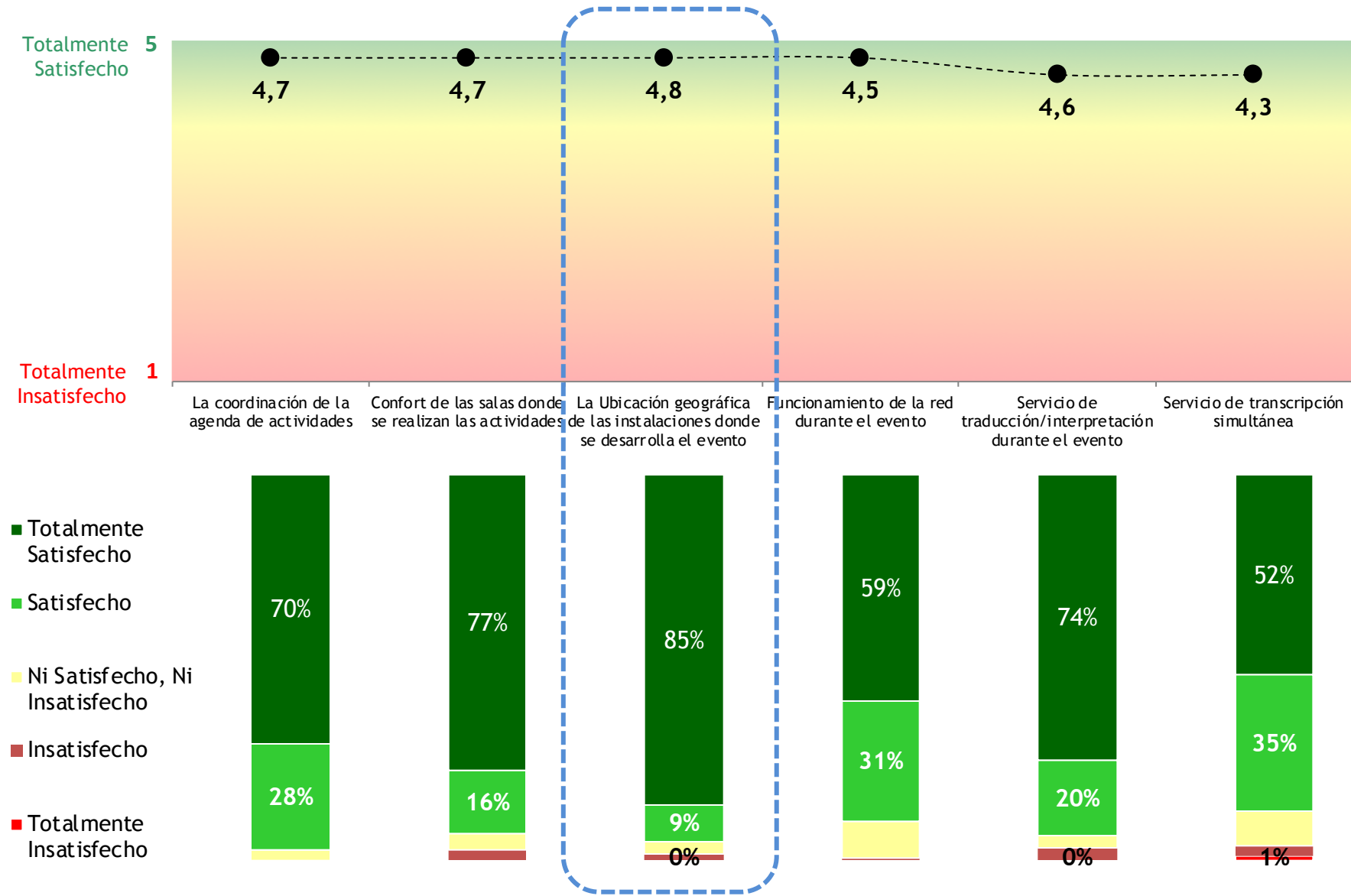
El “Benchmark” es el promedio de los eventos anteriores, en cada uno de los indicadores presentados.



2.d. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA - ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA

ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Utilizando la misma escala de 1 a 5 ¿cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



BENCHMARK DE INDICADORES

		BENCHMARK	Noviembre 2019
<i>Coordinación de la agenda de actividades</i>	<i>TTBOX</i>	93%	97%
	<i>Promedio</i>	4,7	4,7
<i>Confort de las salas donde se realizan las actividades</i>	<i>TTBOX</i>	93%	93%
	<i>Promedio</i>	4,7	4,7
<i>Ubicación geográfica de las instalaciones donde se desarrolla el evento</i>	<i>TTBOX</i>	93%	95%
	<i>Promedio</i>	4,7	4,8
<i>Servicio de traducción/interpretación durante el evento</i>	<i>TTBOX</i>	83%	94%
	<i>Promedio</i>	4,5	4,6
<i>Funcionamiento de la red durante el evento</i>	<i>TTBOX</i>	88%	90%
	<i>Promedio</i>	4,5	4,5

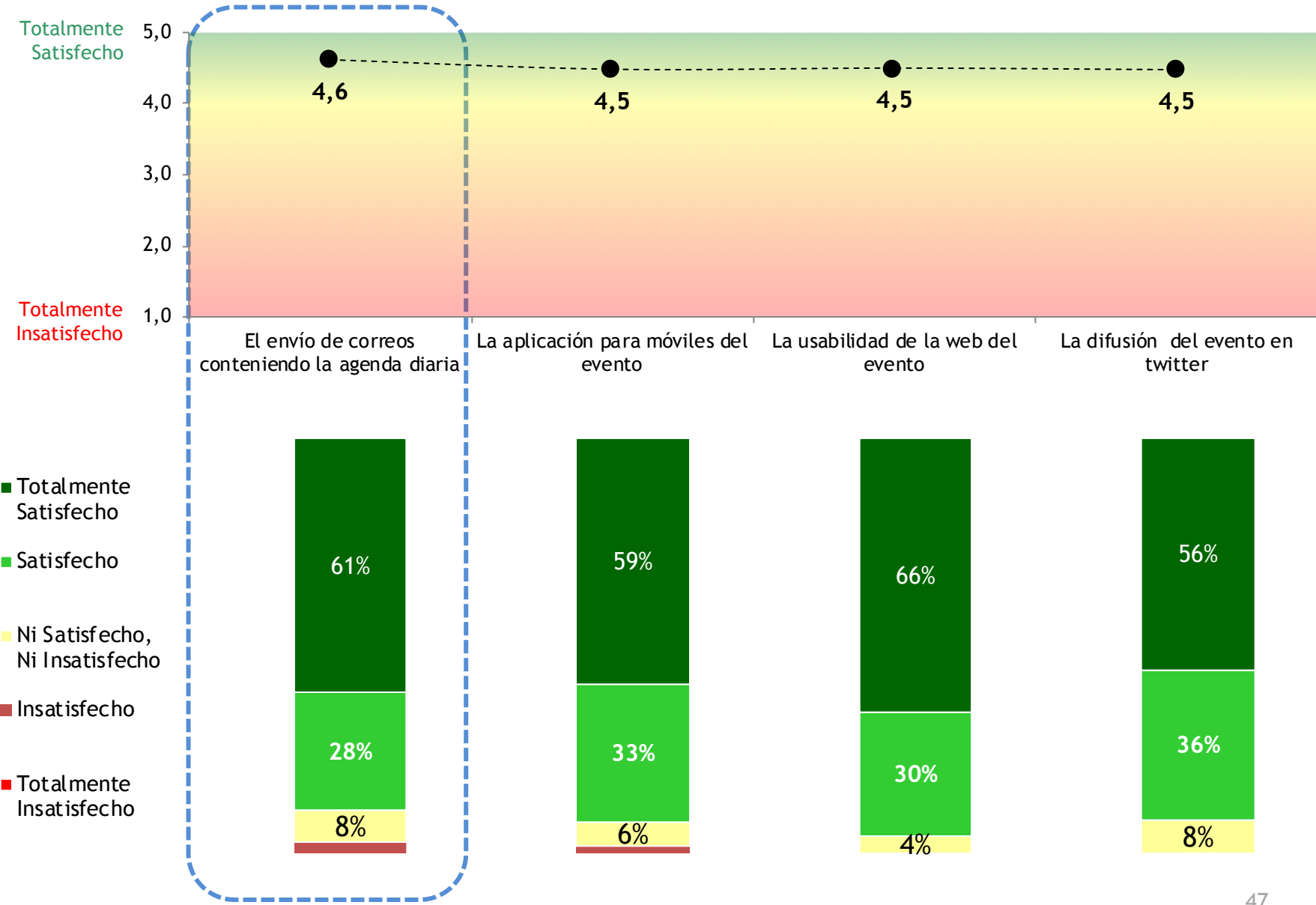
El “Benchmark” es el promedio de los eventos anteriores, en cada uno de los indicadores presentados.



2.e. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA - ACCESIBILIDAD Y COMUNICACIÓN

ACCESIBILIDAD Y COMUNICACIÓN

Utilizando la misma escala de 1 a 5 ¿cuál es su nivel de satisfacción con...? [RU-POR ATRIBUTO]



Base: total de la muestra

BENCHMARK DE INDICADORES

		BENCHMARK	Noviembre 2019
La aplicación para móviles del evento	TTBOX	90%	90%
	Promedio	4,6	4,5
La difusión del evento en Twitter	TTBOX	82%	92%
	Promedio	4,4	4,5
La usabilidad de la web del evento	TTBOX	88%	92%
	Promedio	4,5	4,5
El envío de correos conteniendo la agenda diaria	TTBOX	-	96%
	Promedio	-	4,6

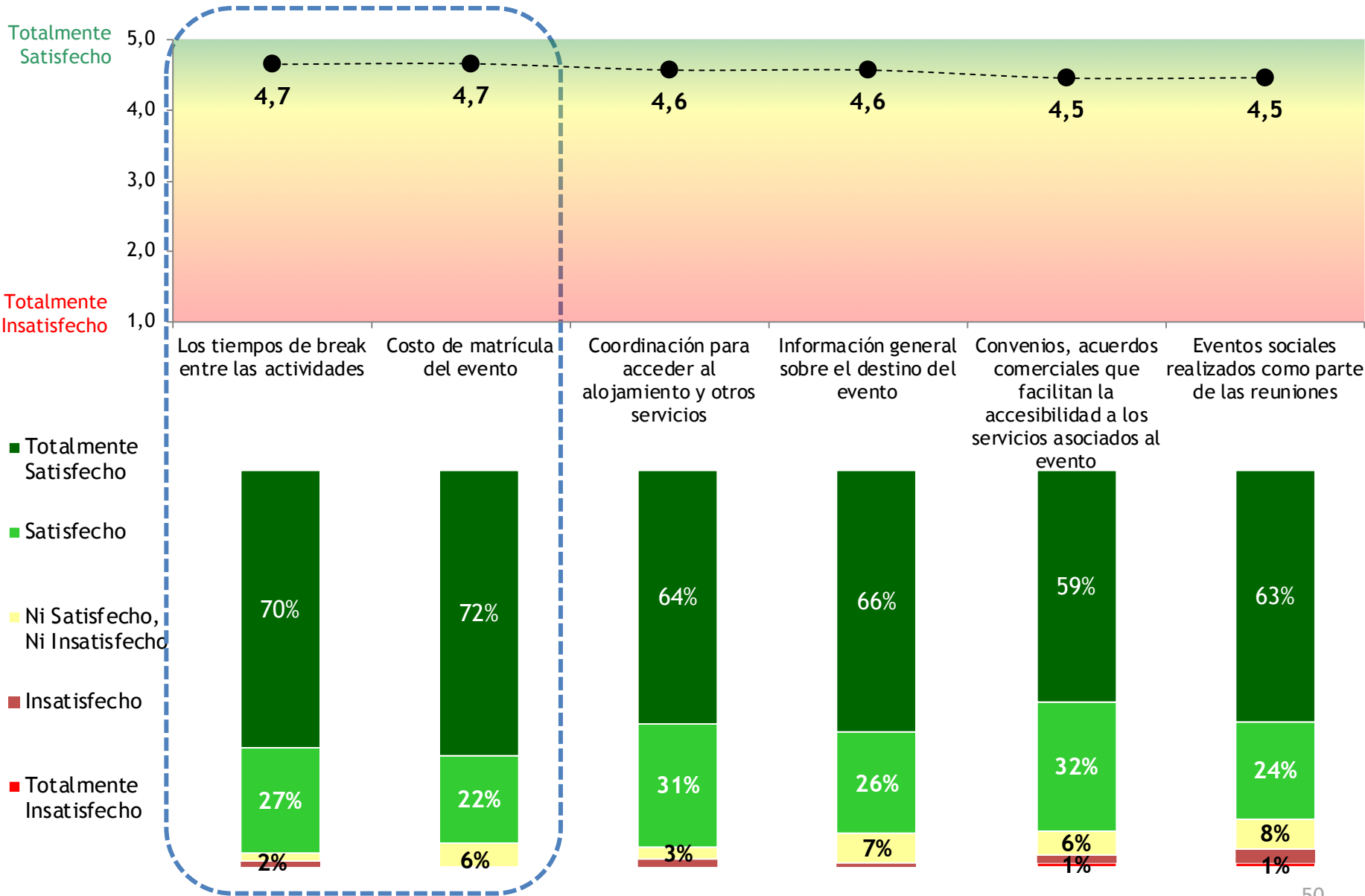
El “Benchmark” es el promedio de los eventos anteriores, en cada uno de los indicadores presentados.



2.e. NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICA - SERVICIOS ASOCIADOS AL EVENTO

SERVICIOS ASOCIADOS AL EVENTO (I)

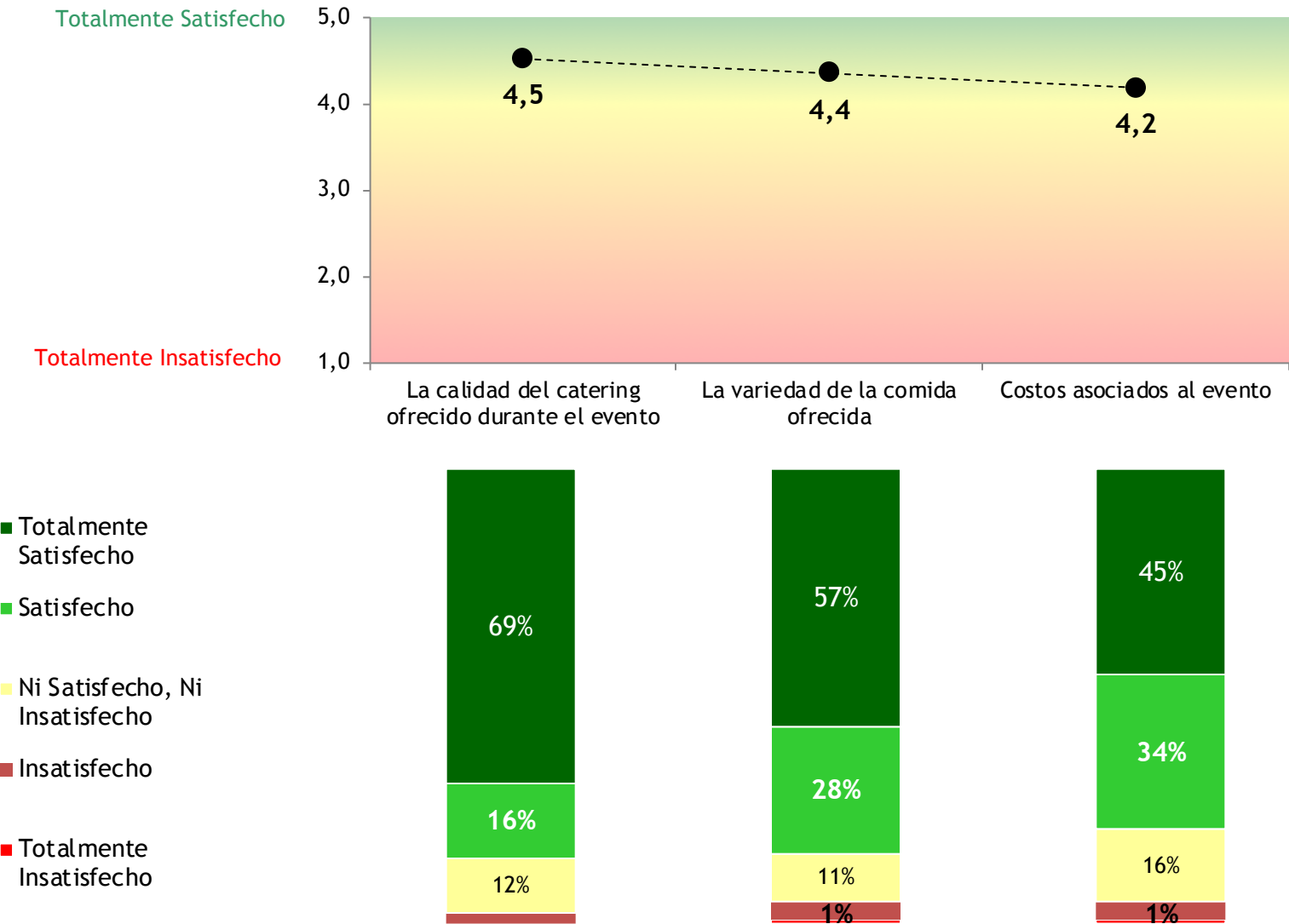
Utilizando la misma escala de 1 a 5 ¿cuál es su nivel de satisfacción con....? [RU-POR ATRIBUTO]



Base: total de la muestra

SERVICIOS ASOCIADOS AL EVENTO (II)

Utilizando la misma escala de 1 a 5 ¿cuál es su nivel de satisfacción con....? [RU-POR ATRIBUTO]



BENCHMARK DE INDICADORES

		BENCHMARK	Noviembre 2019
<i>Tiempos de break entre las actividades</i>	<i>TTBOX</i>	92%	97%
	<i>Promedio</i>	4,6	4,7
<i>Calidad del catering ofrecido durante el evento</i>	<i>TTBOX</i>	86%	85%
	<i>Promedio</i>	4,5	4,5
<i>Variedad de la comida ofrecida</i>	<i>TTBOX</i>	82%	84%
	<i>Promedio</i>	4,3	4,4
<i>Costos asociados al evento</i>	<i>TTBOX</i>	77%	79%
	<i>Promedio</i>	4,3	4,2
<i>Costos de matrícula del evento</i>	<i>TTBOX</i>	77%	94%
	<i>Promedio</i>	4,4	4,7

		BENCHMARK	Noviembre 2019
<i>Coordinación para acceder al alojamiento y otros servicios</i>	<i>TTBOX</i>	88%	95%
	<i>Promedio</i>	4,6	4,6
<i>Eventos sociales realizados como parte de las reuniones</i>	<i>TTBOX</i>	89%	88%
	<i>Promedio</i>	4,6	4,5
<i>Convenios, acuerdos comerciales que faciliten la accesibilidad a los servicios asociados al evento</i>	<i>TTBOX</i>	86%	91%
	<i>Promedio</i>	4,5	4,5
<i>Información general sobre el destino del evento</i>	<i>TTBOX</i>	90%	92%
	<i>Promedio</i>	4,6	4,6

El “Benchmark” es el promedio de los eventos anteriores, en cada uno de los indicadores presentados.

3. NUEVOS PARTICIPANTES

SATISFACCIÓN DE QUIENES ASISTEN POR PRIMERA VEZ

¿Qué tan satisfecho se encuentra en términos generales con el evento de LACNIC? [RU-GUI]

¿Cómo evalúa la Sesión para Nuevos Participantes? [RU-GUI]

¿Cuán satisfecho se encuentra con los tutoriales a los que asistió? [RU-GUI]

SATISFACCIÓN
TOTAL

SATISFACCIÓN
SESIÓN NUEVOS
PARTICIPANTES

SATISFACCIÓN
TUTORIALES
GENERALES

■ Totalmente
Satisfecho

■ Satisfecho

■ Ni Satisfecho,
Ni Insatisfecho

■ Insatisfecho

■ Totalmente
Insatisfecho



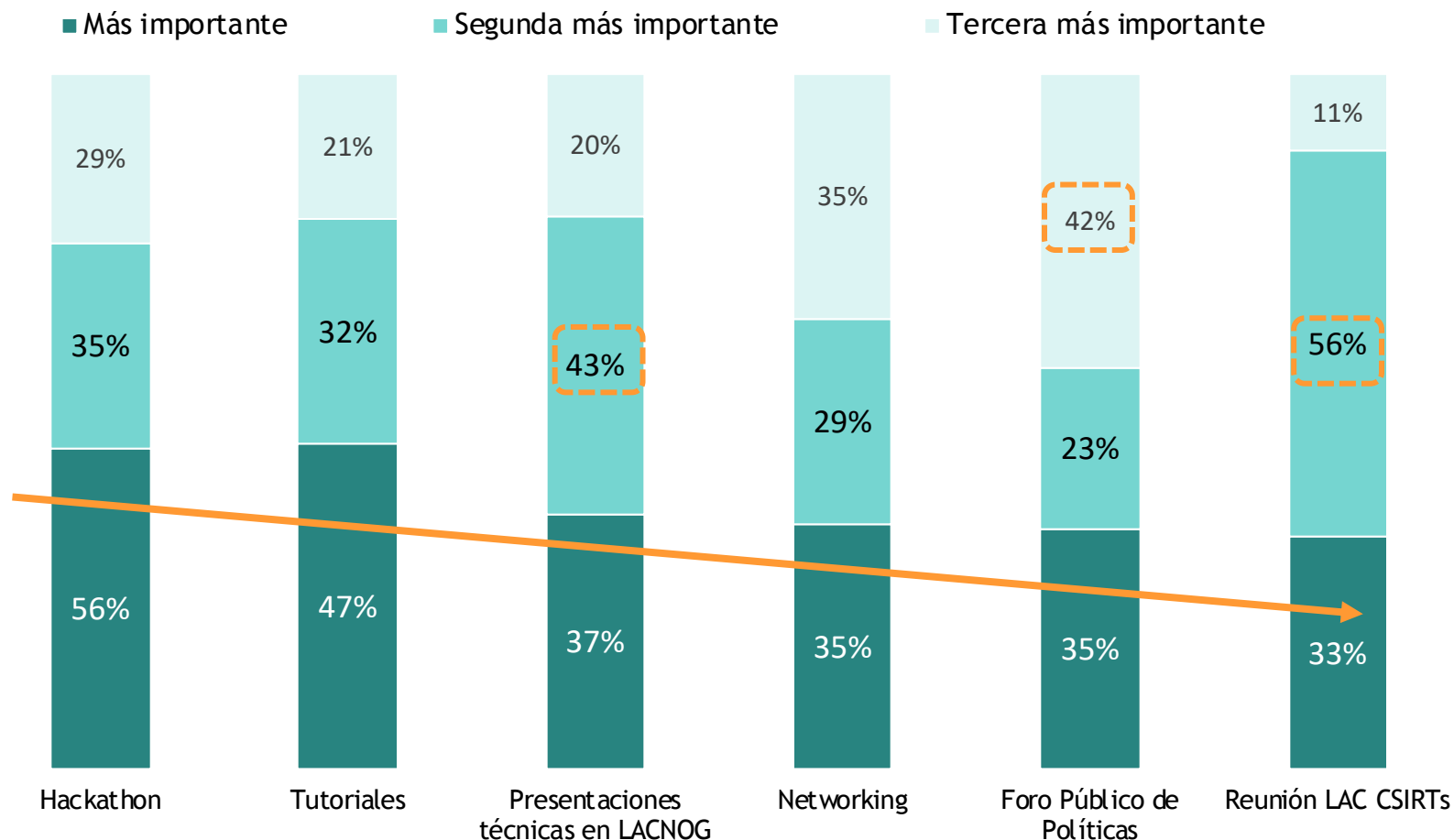
BENCHMARK DE INDICADORES

		BENCHMARK	Noviembre 2019
Nuevos participantes - Satisfacción	TTBOX	97%	100%
	Promedio	4,6	4,6
Satisfacción sesión nuevos usuarios	TTBOX	89%	95%
	Promedio	4,4	4,3
Satisfacción Tutoriales generales	TTBOX	84%	89%
	Promedio	4,2	4,3

3.a. IMPORTANCIA DE TEMÁTICAS

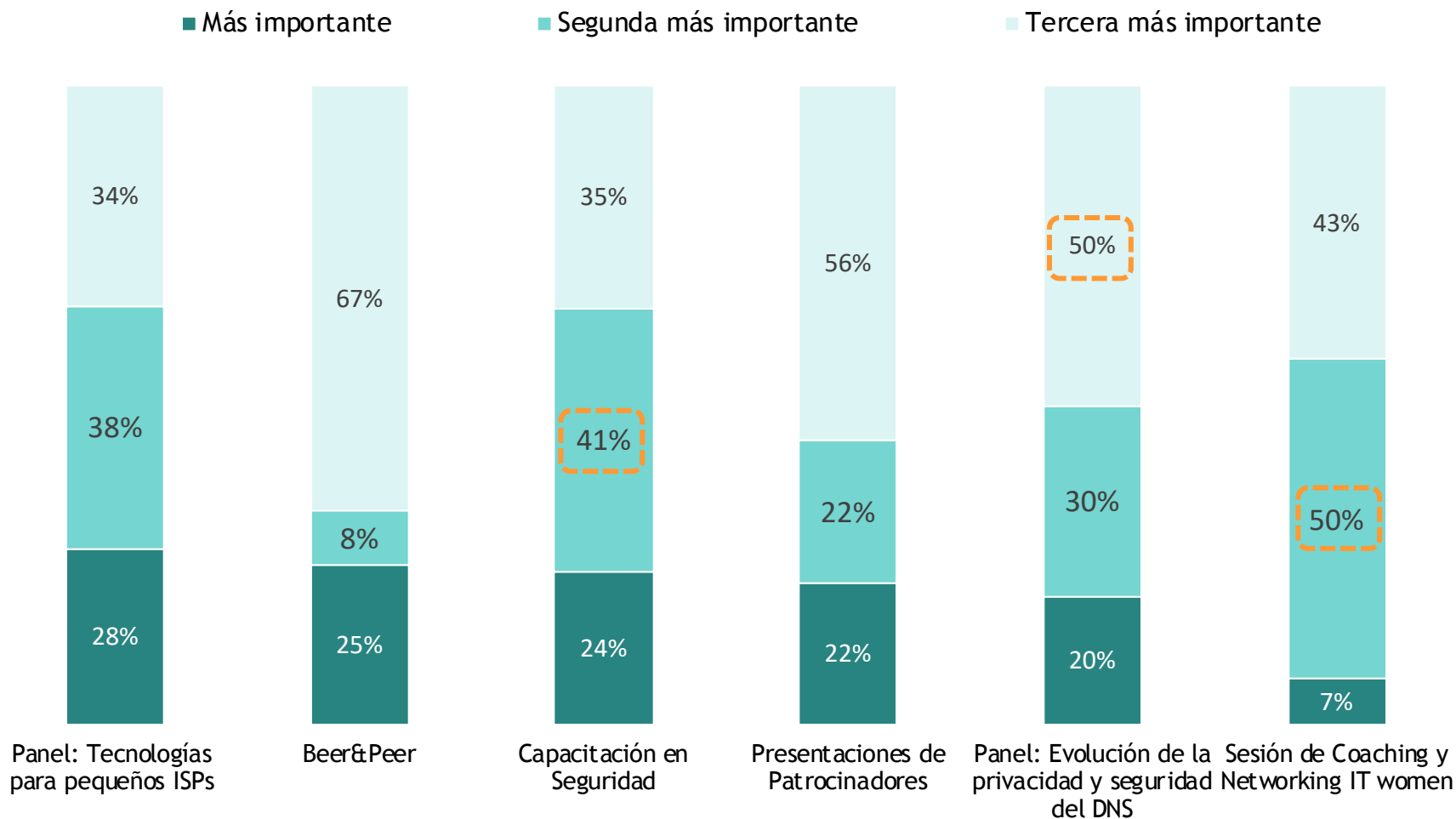
IMPORTANCIA TEMÁTICAS Y PANELES

En función de la importancia que Ud. Le asigna a cada una de estas temáticas, indique ¿cuáles son para usted las 3 **MÁS IMPORTANTES**? ¿Cuáles son para usted las 3 **MENOS IMPORTANTES**?



IMPORTANCIA TEMÁTICAS Y PANELES

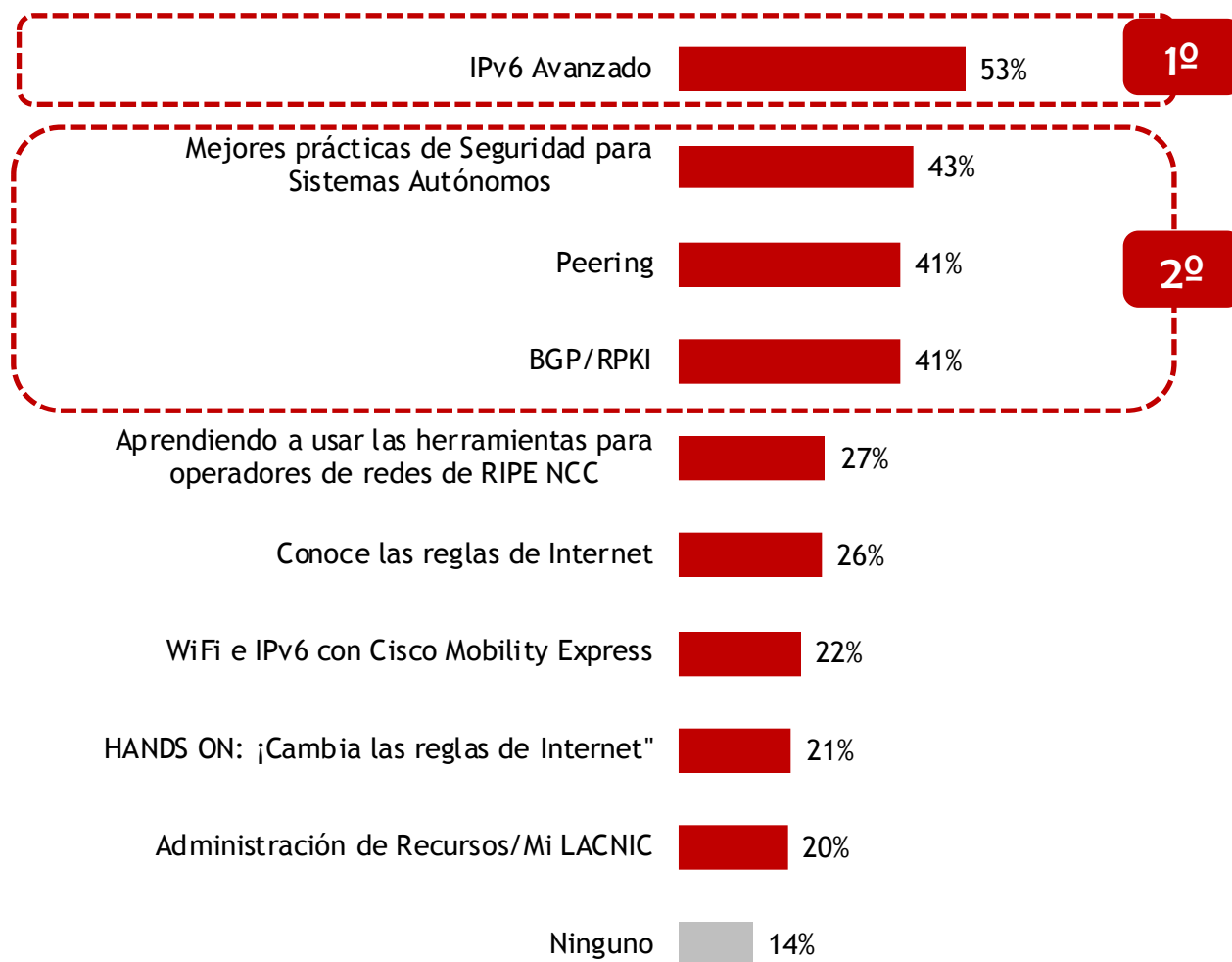
En función de la importancia que Ud. Le asigna a cada una de estas temáticas, indique ¿cuáles son para usted las 3 **MÁS IMPORTANTES**? ¿Cuáles son para usted las 3 **MENOS IMPORTANTES**?



ASISTENCIA A LOS TUTORIALES

Pensando en los tutoriales disponibles durante el evento de LACNIC

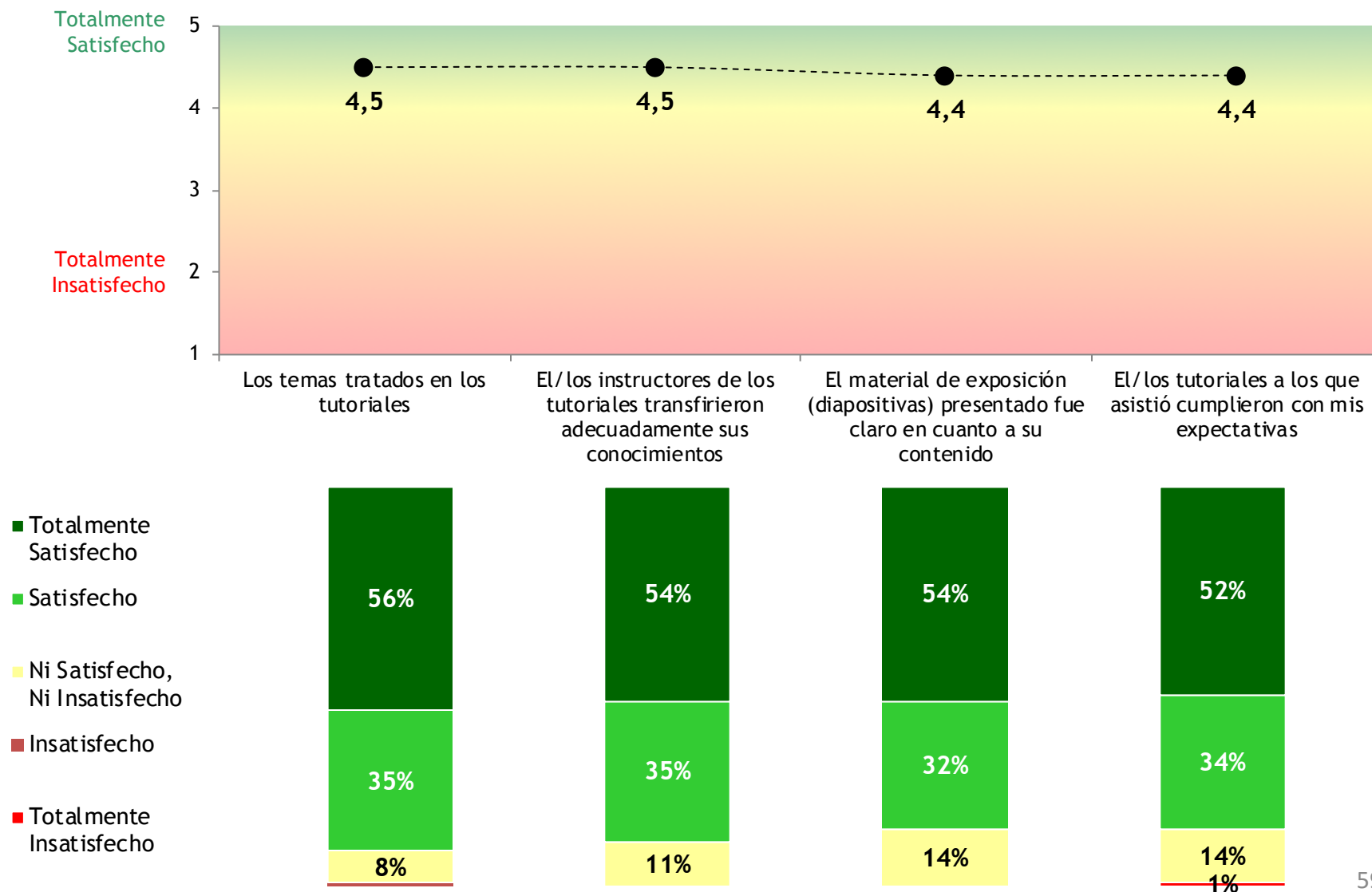
¿A qué tutoriales asistió en esta oportunidad? [RM-GUI]



SATISFACCIÓN ESPECÍFICA CON LOS TUTORIALES

Ahora le pido que para cada frase indique que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra usando la escala de 1 a 5 donde 1 es "Totalmente Insatisfecho" y 5 "Totalmente Satisfecho".

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con ...? [RU POR ATRIBUTO-GUI]



Base: total de la muestra

BENCHMARK DE INDICADORES

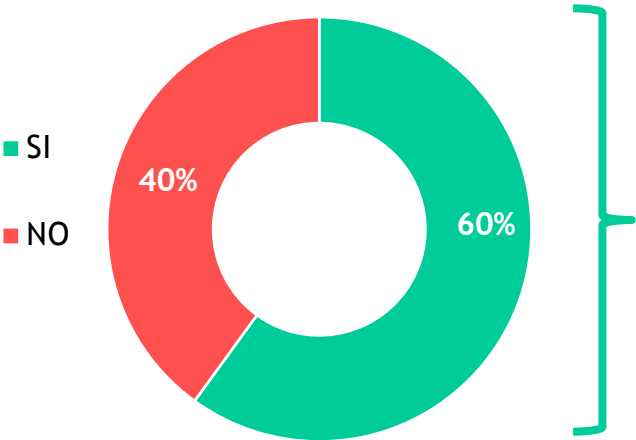
		BENCHMARK	Noviembre 2019
<i>Temas tratados en los tutoriales</i>	<i>TTBOX</i>	90%	91%
	<i>Promedio</i>	4,4	4,5
<i>Material de exposición presentado fue claro en cuanto a su contenido</i>	<i>TTBOX</i>	87%	86%
	<i>Promedio</i>	4,3	4,4
<i>El/los instructores de los tutoriales transfirieron adecuadamente sus conocimientos</i>	<i>TTBOX</i>	87%	89%
	<i>Promedio</i>	4,4	4,5
<i>El/los tutoriales a los que asistió cumplieron con mis expectativas</i>	<i>TTBOX</i>	86%	86%
	<i>Promedio</i>	4,3	4,4

El “Benchmark” es el promedio de los eventos anteriores, en cada uno de los indicadores presentados.

4. FORO PÚBLICO DE POLÍTICAS

FORO PÚBLICO DE POLÍTICAS

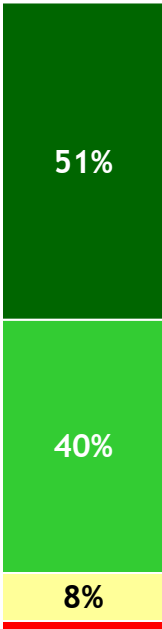
¿Participó del Foro Público de Políticas? [RU - ESP]



Se registra un **ALTO** grado de participación.
Se considera que es importante asistir y se ha logrado una mayor comprensión de las propuestas brindadas (TTBOX: %) respecto al evento anterior.

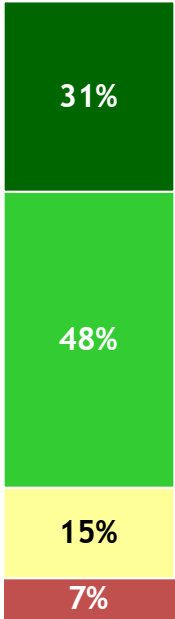
Base: total de la muestra

Indique el nivel de comprensión que - a su criterio - tuvieron dichas propuestas [RU - ESP]



- Muy importante
- 4
- 3
- 2

¿Y cuál es el nivel de importancia que Ud. le asigna al Foro Público de Política? [RU - ESP]



- Nada comprensibles
- 2
- 3
- 4
- Muy comprensibles

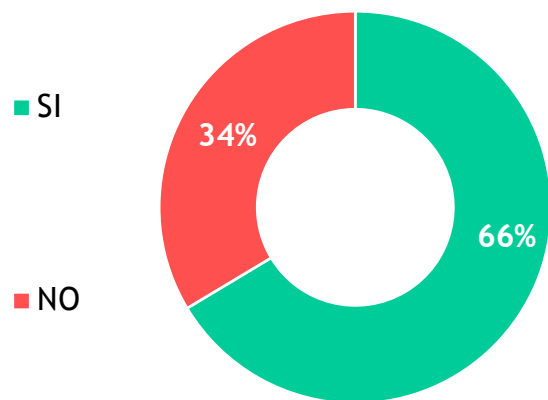
Base: total de respondentes que participaron del Foro Público de Política

5. SERVICIO DE CUIDADOS INFANTILES

SERVICIO DE CUIDADOS INFANTILES

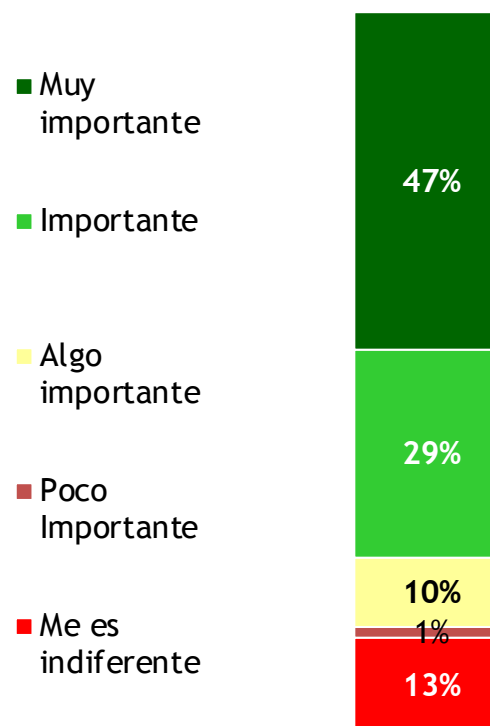
¿Está al tanto de que LACNIC 31 contó con un servicio de cuidados infantiles para participantes con niños a cargo?

[RU - ESP]



Los que asistieron al evento están al tanto sobre la nueva propuesta brindada presentando un **ELEVADO** nivel de **CONOCIMIENTO**.

¿Considera importante que LACNIC continúe ofreciendo este servicio durante los eventos? [RU - ESP]



6. SUGERENCIAS DE MEJORA

SUGERENCIAS DE MEJORA

Es muy importante para nosotros saber cuáles son las sugerencias que nos pueda ofrecer para poder mejorar en los próximos eventos de LACNIC [RU-ESP]

	TOTAL
<i>Organización y logística (instalaciones del local, agenda, gastronomía, comunicación, eventos sociales y patrocinadores)</i>	20%
<i>Fomentar y mejorar participación/discusión</i>	15%
<i>Tutoriales (variedad de temas, actualizarlos, más prácticos que teóricos)</i>	11%
Mejorar y actualizar las presentaciones / exposiciones	9%
Mayor contenido teórico/práctico	7%
Divulgar con anticipación información sobre las políticas a tratar	4%
Mejorar el funcionamiento de los sistemas de traducción	4%
Talleres (variedad de temas, actualizarlos, más prácticos que teóricos)	4%
Mejor manejo de los tiempos de exposición / presentación	4%
Hacer seguimiento de políticas expuestas	4%
Brindar resúmenes y premios	2%
Más presentaciones / expositores ingleses	2%
Mejora en la acreditación del evento	2%
Bajar costos a participantes	2%
Darle una devolución a los becarios	2%
Otras	2%
Ninguna	4%



SUGERENCIAS DE MEJORA - GASTRONOMÍA

¿Qué *sugerencias* realizaría para mejorar la propuesta gastronómica del próximo evento de LACNIC? [RM-ESP]

	TOTAL
<i>Variedad en los menú (pesca, mariscos, carnes, quesos y fiambres)</i>	16%
<i>Comidas típicas/locales del país donde se realiza el evento</i>	16%
Snacks y Coffee break con más opciones saludables	14%
Más bebida	11%
Incorporar frutas	8%
Menú vegetariano / vegano	8%
Mejoras en la distribución de la comida (higiene, horario)	3%
Mejorar la calidad de la comida servida	3%
Servir porciones mayores	3%
Incorporar espacios permanentes para agua/café	3%
Mejora en el horario que se sirven los snacks / Coffee break / Almuerzos / Cenas	3%
Ningún aspecto en particular	14%
Ningún aspecto en particular	14%



Conclusiones

RESUMEN DE HALLAZGOS

¿Ha cambiado el perfil de los participantes respecto a los anteriores eventos?

Se observan ciertas variaciones en la estructura del conjunto de participantes.

Una vez más, se observa un aumento no significativo de la participación de las MUJERES respecto a *LACNIC 31*.

El principal “facilitador” para asistir a los eventos es el Aporte de la Empresa empleadora del participante. La proporción de BECADOS registra un decrecimiento respecto al evento anterior. Las mujeres siguen siendo quienes se vinculan mayormente con este medio, y para esta medición también lo fueron los participantes por primera vez, revirtiéndose la tendencia anteriormente observada.



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el evento?



Tal como se ha evidenciado en los estudios anteriores-, los eventos realizados muestran **ALTOS NIVLES DE SATISFACCIÓN**.

Vale destacar, *LACNIC 32* presenta una satisfacción promedio inferior a la registrada en las ultimas mediciones (4,5) siendo cercana a la evaluación mas baja registrada desde que se realiza el monitoreo (*LACNIC 29* = 4,4).

La **SATISFACCIÓN TOTAL** con la experiencia, mantiene un **TOP TWO BOX** elevado (98%), si bien adquieren mayor relevancia los *Satisfechos* por sobre los *Totalmente Satisfechos*. Entre los aspectos a mejorar entre quienes se encontraron *Satisfechos* se destacan: Mejorar la *Organización y Logística del Evento* así como la *Calidad de Contenidos y/o Expositores*.

Respecto de la medición anterior, no se observan diferencias de evaluación entre quienes se encuentran becados, presentando un 100% de Top Two Box entre tales participantes. Entre los miembros de *LACNIC* se registró un Top Two Box de 97% con un promedio de 4,5 (*LACNIC 31 TTB* = 100%, *Promedio* = 4,7).

¿Cuál es la evaluación de los diferentes aspectos que hacen al EVENTO?

En relación a los diversos aspectos que constituyen al evento, se observan variaciones en las evaluaciones de algunos aspectos que se podrían continuar trabajando.

CONTENIDOS

En un contexto global de satisfacción positiva, los *Temas Regulatorios* y el *Material (obsequio) entregado* siguen presentándose como aspectos a mejora y la *Calidad de los Resúmenes Diarios* sería un aspecto a recuperar respecto a los niveles que se venían registrando en el correr de las evaluaciones anteriores.

ORGANIZACIÓN e INFRAESTRUCTURA

La principal sugerencia de mejora es la *Organización y logística (instalaciones del local, agenda, gastronomía, comunicación, eventos sociales y patrocinadores)*. Se observan leves disminuciones en los items vinculados a este aspecto, como el *Servicio de Transcripción simultánea* y surge como posible aspecto a mejorar en *Funcionamiento de Red Durante el Evento*.



RESUMEN DE HALLAZGOS

¿Cuál es la evaluación de los diferentes aspectos que hacen al EVENTO?

SERVICIOS ASOCIADOS AL EVENTO

La variedad de comida ofrecida y calidad del catering ofrecido durante el evento continúan siendo las dimensiones de servicios que reciben las evaluaciones mas débiles si bien mejoran relativamente respecto a las anteriores.

Los *Tiempos de break entre actividades* han mejorado respecto a la tendencia registrada, logrando implementar las recomendaciones surgidas en las mediciones anteriores. También ha mejorado levemente respecto a la última medición los *Costos de la Matrícula*.

Los *Eventos Sociales realizados como parte de las reuniones* surge como un aspecto nuevo a mejorar, ya que en este evento registra peores evaluaciones respecto a los anteriores.

Los *Costos asociados al Evento* siguen siendo el aspecto mas penalizado en las evaluaciones.



Visión

*Ser una empresa elegida internacionalmente
por contribuir significativamente al crecimiento del negocio
de nuestros clientes con soluciones desafiantes, imaginativas y efectivas*

Misión

*Responder a las empresas que nos eligen con un trabajo
riguroso y metódico que les permita detectar, conocer, entender
y conectar mejor con su target,
apoyando así el desempeño exitoso
de nuestros clientes en sus mercados*



MERCOPLUS[®]
LATIN AMERICA
Investigación de Mercado

www.mercoplus-la.com



<https://www.facebook.com/Mercoplusla/>