



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Investigación

Dirección de Competitividad Empresarial
Departamento de Estrategias Empresariales

Estudio Posicionamiento del Servicio de Asesoría Empresarial que ofrece el INFOTEP



Santo Domingo, R. D.
Diciembre, año 2023

Índice

Introducción	1
1. Aspectos generales	4
1.1. Título de la Investigación	4
1.1.1. Conceptual.....	4
1.1.2. Temporal.....	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1. Objetivo general.....	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3 Justificación.....	5
2. Marco de referencia.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Estudio para medir el posicionamiento del servicio de Asesoría Empresarial que se ofrece a través del INFOTEP, 2022.	6
2.2 Marco teórico.....	9
2.2.1. Empresas y sus Categorías	9
3. Diseño de la investigación.....	11
3.1. Tipo de investigación	11
3.2. Tipos de métodos.....	11
3.3. Técnica de recolección de datos.....	11
3.4. Fuentes de información	12
3.5. Tamaño y selección de la muestra.....	12
3.6. Instrumento de recolección	14
3.7. Procesamiento de la información	14
4. Presentación de los resultados.....	15
4.1 Análisis de los resultados de las encuestas, datos generales y por regional.	15
4.1.1 Perfil de las empresas.....	15
4.1.2 Conocimiento del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.	20
4.1.3 Valoración del servicio.....	27
5. Conclusiones	33
5.1 Recomendaciones	35
6. Anexos.....	36
6.1 Cuadros resultados general.	37
6.1.1 Tablas de resultados, según Dirección Regional.....	41
6.1.2 Resultados Dirección Regional Metropolitana.....	41

6.1.3 Resultados Dirección Regional Cibao Norte.	50
6.1.4 Resultados Dirección Regional Este.....	58
6.1.5 Resultados Dirección Regional Sur	66
6.1.6 Resultados Dirección Regional Cibao Sur.....	73
6.1.7 Resultados Dirección Regional Oriental.	79
Anexo 6.2 Cronograma	86
Anexo 6.3 Cuestionario.....	87
7. Referencias bibliografías.....	89

Equipo Directivo

Rafael Santos Badía

Director General de INFOTEP

Maira Morla

Subdirectora General

Equipo Técnico

Ondina Marte

Directora de Planificación y Desarrollo

Rayza Pichardo

Directora de Competitividad Empresarial

Yanira Núñez

Sub- Encargada de
Planificación y Desarrollo

Darleni González

Encargada Departamento de Investigación

Zoila Francis

Encargada Departamento de Estrategias
Empresariales

Dulce Milagros Helena

Técnico de Investigación

Luis Johan De León

Auxiliar Operativo

Encuestadoras

Mercedes Aldisy Santana

Grecia Tejada Martínez

Ana María Martínez García

Evelyn Dinanyely Mendoza Frías

Introducción

De manera continua el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), realiza estudios de mercado con la finalidad de evaluar los niveles de satisfacción de los clientes externos, con el fin de mejorar continuamente los servicios, buscando impactar positivamente la gestión de las empresas, para alcanzar mayores niveles de productividad y satisfacer la demanda de la industria.

Uno de los servicios que ofrece el INFOTEP es el de Asesoría y Asistencia Técnica a empresas, que busca ayudar a las mismas a identificar e implementar estrategias que les permitan analizar y solucionar problemas que inciden en la productividad y competitividad y en la vinculación con su entorno, como son los relacionados con las habilidades y con los conocimientos del talento humano.

El INFOTEP procura responder adecuadamente a los requerimientos del sector laboral e identificar el conocimiento de los empresarios con la oferta que posee la institución, por tal razón se realiza la presente investigación, en la cual se enfoca la medición del posicionamiento actual del Servicio Asesoría y Asistencia Técnica en el sector productivo nacional.

Para la ejecución de la investigación se consideraron las empresas que aportan al INFOTEP en todas las provincias del país, independientemente de su tamaño, según la clasificación establecida por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM).

Resumen

En la investigación se indagó acerca del nivel de conocimiento y uso del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP por parte de los encuestados, se consideró una muestra de 1,468 empresas de las cuales retornaron 1,410 encuestas, el muestreo fue de manera no probabilística.

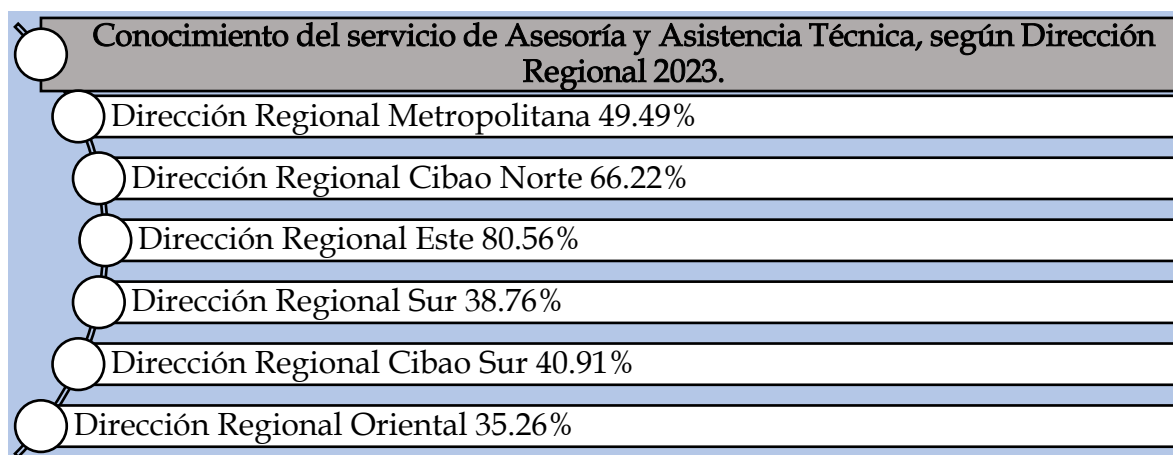
El período de recolección de la información fue del 7 de agosto al 15 de septiembre 2023.

En lo referente al perfil de las empresas el 75% pertenecen a los sectores Comercio y Servicio, cuya actividad principal es venta de alimentos y servicios de salud respectivamente.

El 30.71% de las organizaciones encuestadas tienen 151 empleados o más por lo que pertenecen a la clasificación de grandes empresas, casi igual porcentaje corresponden a las medianas empresas que comprende de 11 a 50 empleados representadas el 30.43%.

Los datos revelan que, de **las 1,410 empresas**, 723 ejecutivos confirmaron **conocer** el Servicio Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP para **un 51.28%**. La vía que destacaron conocerlo fue a través del asesor(a) del INFOTEP con (73.03%) destacó conocerlo a través de un asesor del INFOTEP.

Figura 1.

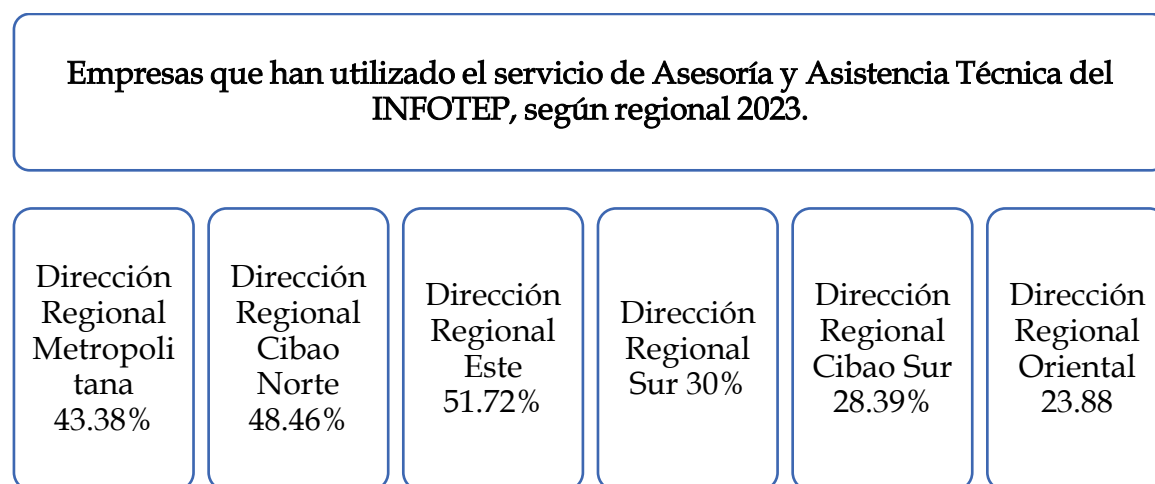


Para determinar las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, se consideraron las 723 que afirmaron conocer dicho servicio, donde 299 lo han utilizado para un 41.3%. Cabe resaltar que para que las organizaciones hagan uso del servicio deben contar con la asesoría y asistencia de un asesor del INFOTEP.

En relación a los resultados obtenidos en el 2022, hubo una mejora considerable en este aspecto, duplicando este año el nivel de uso de dicho servicio.

En la siguiente ilustración se presenta el comportamiento por regional de las empresas que han utilizado el servicio mencionado en el párrafo anterior.

Figura 2.



El nivel de satisfacción de los empresarios con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica recibido a través del INFOTEP, obtuvo una valoración de 85.28% a nivel general. Es oportuno resaltar, que el grado de insatisfacción alcanzó el 11.37%, por tanto se requiere implementar mejoras.

En relación a los beneficios alcanzados por las organizaciones luego de poner en marcha el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, los empresarios señalaron los siguientes:

- Personal más capacitado
- Mejoras en el área de servicio al cliente
- Mejora del clima laboral
- Mayor rendimiento del personal

1. Aspectos generales

1.1. Título de la Investigación

Estudio Posicionamiento del Servicio de Asesoría Empresarial que ofrece el INFOTEP.

1.1.1. Conceptual

La investigación busca analizar el posicionamiento y el nivel de satisfacción del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP al sector productivo nacional, en la cual se consultaron empresas, tomando como referencia el reglamento, la clasificación y el registro de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes).

1.1.2. Temporal

Para la investigación se tomó como referencia las empresas que aportaron al INFOTEP entre el período enero – junio 2023, de acuerdo al artículo 24 del capítulo 8 de la Ley 116-80.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar el posicionamiento y el nivel de satisfacción del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP en el sector productivo nacional.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar el grado de conocimiento del servicio Asesoría y Asistencia Técnica en el sector productivo nacional.
- Identificar el nivel de satisfacción del sector empresarial con el servicio Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece la institución.

1.3 Justificación

Como parte del compromiso del INFOTEP con el sector empresarial, se requiere mejorar de manera continua el funcionamiento de la institución, especialmente de su servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Este servicio ayuda a las empresas a identificar e implementar estrategias que les permitan analizar y solucionar problemas que inciden en la productividad y competitividad de las empresas, en su vinculación con el entorno, el desarrollo de las habilidades técnicas y el conocimiento de sus empleados.

Se busca dar a conocer en el sector empresarial el programa del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP, para lo se requiere identificar el grado de su conocimiento entre el sector empleador, para así, generar los ajustes necesarios que contribuyan al fortalecimiento continuo del mismo.

2. Marco de referencia

2.1 Antecedentes

De manera periódica, el INFOTEP ha llevado a cabo diversos trabajos de investigación mediante los cuales se evalúa el nivel de conocimiento y satisfacción de las empresas a nivel nacional con respecto al servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, algunos con un enfoque específico, y otros más generalizados.

A continuación, se cita el estudio más reciente vinculado con la evaluación del servicio de asesoría y asistencia técnica:

- En el cual se midió el posicionamiento del servicio de Asesoría Empresarial del INFOTEP, en el 2022.

2.1.1 Antecedentes del estudio del 2022 sobre el servicio de Asesoría Empresarial.

Estableció una muestra de 1,290 empresas que aportan al INFOTEP por medio del impuesto especializado que aporta a la institución, distribuidas en 21 provincias y el Distrito Nacional, alcanzando un 97% de confianza y un margen de error de 3%.

Entre los principales hallazgos evidenciados durante la investigación se destacan los siguientes:

De las 1,290 empresas contactadas, son pequeñas empresas el 37.1%; en segundo lugar, las medianas empresas con el 32.4%; seguidas de las grandes empresas con el 24.7% y el 5.8% restante está compuesto por microempresas.

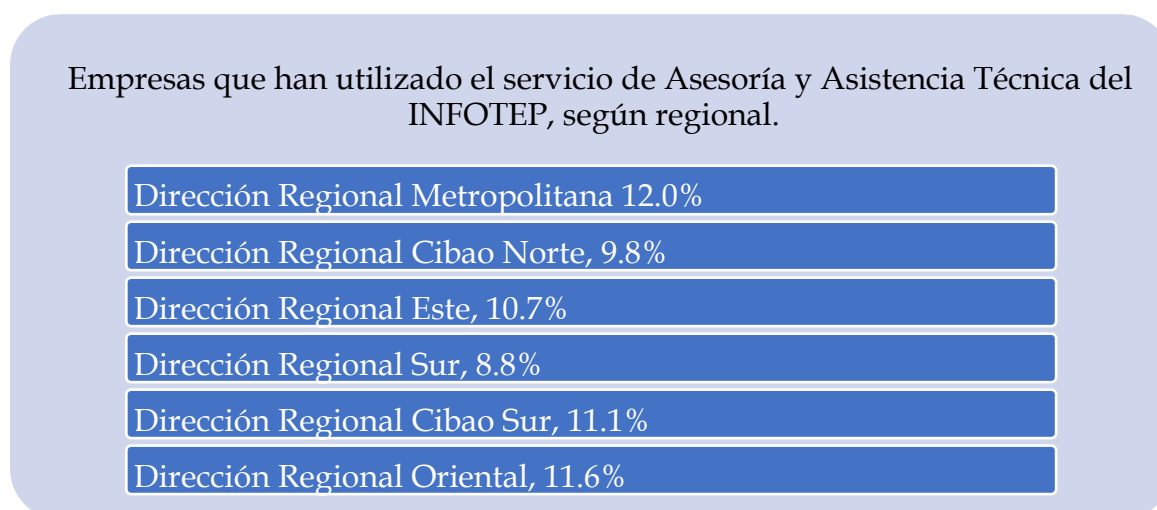
Entre los ejecutivos, 522 de ellos afirmaron conocer el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica representando el 40.5%, entre ellos la mayoría (el 64.8%) destacó conocerlo a través de un asesor del INFOTEP, en menor proporción

respondieron a través de la página Web y redes sociales de la institución, para el 17.8% y 7.9% respectivamente, a su vez, un 7.7% hizo mención que, por otros medios, tales como: teléfono, por un conocido, y por un facilitador.

Cabe resaltar que de los 522 empresarios que dijeron conocer el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, sólo 154 afirmaron recibir la visita de un asesor del INFOTEP y 114 afirmaron que han utilizado dicho servicio, representando el 21.8% de los consultados.

En la siguiente ilustración se presenta el porcentaje por regional de las empresas que han utilizado el servicio mencionado en el párrafo anterior.

Figura 3.



Fuente: Estudio de Posicionamiento del Servicio Asesoría Empresarial del INFOTEP, 2022.

En cuanto al grado de satisfacción con el servicio recibido a través del INFOTEP, el 82.5% se siente entre “muy satisfecho y satisfecho”.

En relación a los beneficios obtenidos por las empresas luego de implementar el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, los ejecutivos consultados señalaron:

- Mejor desempeño y rendimiento laboral
- Mejoras en las áreas de servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas.
- Mejor organización
- Mejoras en los procesos
- Mejor ambiente laboral

- Colaboradores con más conocimiento y nivel de satisfacción
- Mejor productividad
- Cambio de cultura organizacional
- Ajuste salariales
- Ahorro en el presupuesto de entrenamiento
- Mejora en la higiene industrial

2.2 Marco teórico

2.2.1. Empresas y sus Categorías

Se define como empresa a la unidad económica formada por un conjunto de factores productivos, que bajo la dirección del empresario se dedica a la producción, comercialización, suministro o explotación de bienes y servicios con el fin de obtener un beneficio.¹

La Ley No. 187-17 que modifica la Ley No. 488-08, del 19 de diciembre de 2008, que establece el Régimen Regulatorio para el Desarrollo y Competitividad de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes); clasifica las MiPymes según los parámetros de cantidad de empleados, total de activos y los ingresos brutos generados anualmente. Esta clasificación es:

- 1) Micro empresa: a) Hasta 10 trabajadores; y b) ventas brutas anual de hasta ocho millones de pesos dominicanos (RD\$8,000,000.00).
- 2) Pequeña empresa: a) De 11 a 50 trabajadores; y b) ventas brutas anual de hasta cincuenta y cuatro millones de pesos dominicanos (RD\$54,000,000.00).
- 3) Mediana empresa: a) 51 a 150 trabajadores; y b) ventas brutas anual de hasta doscientos dos millones de pesos dominicanos (RD\$202,000,000.00).

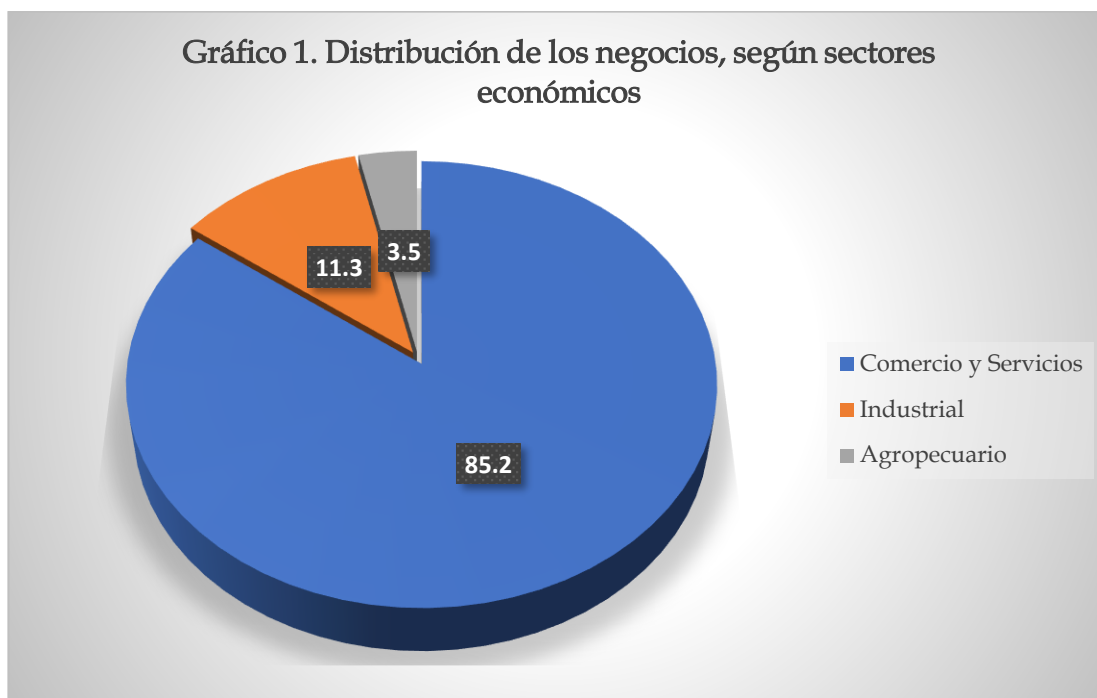
Esta misma ley define las MiPymes como toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio, rural o urbano, que responda a las categorías de clasificación según el número de empleados y el volumen de sus ventas. (Ministerio de Industria, 2018).

Referente al Boletín MIPYMES 2020 de la Dirección General de Impuestos Internos, el total de empresas registradas en el año 2020 fue de 240,442; siendo el

¹ Glosario de Términos sobre el Mercado Laboral. Ministerio de Trabajo, 2012.

98.7% consideradas MiPymes, mientras que 1.3% grande. Específicamente, el 87.8% son microempresas, el 11.9% pequeñas y el 0.31% medianas.

Con respecto a las MiPymes, el boletín presenta que el sector económico donde opera la mayor parte de los negocios es Comercio y Servicios, agrupando el 85.2%. El segundo sector con mayor cantidad de empresas es el industrial, con el 11.3%, seguido del agropecuario, registrando un 3.5%.



Fuente: Elaboración propia.

3. Diseño de la investigación

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de carácter descriptivo, ya que se buscó medir el posicionamiento del servicio en el sector empresarial dominicano en la actualidad. El enfoque fue mixto combinando lo cualitativo y cuantitativo.

3.2. Tipos de métodos

Los métodos utilizados fueron: inductivo, analítico, sintético y estadístico.

- **Inductivo:**

El método inductivo porque se partió de casos particulares para llegar a datos generales; es decir, se analizó la población objeto de estudio a través de los datos recolectados individualmente (a cada empresa).

- **Analítico:**

Se examinó el posicionamiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica en las empresas que aportan al INFOTEP en el período establecido.

- **Sintético:**

Se realizó un resumen de los principales hallazgos arrojados por la investigación en relación al nivel de conocimiento que tienen las empresas analizadas en este estudio.

- **Estadístico:**

La implicación de este método recae en los procesos que se implementaron en la investigación para el manejo de los datos: recolección, tabulación, análisis y presentación de los resultados.

3.3. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para recopilación de los datos fue la encuesta, la cual se aplicó vía llamadas telefónicas y correo electrónico.

3.4. Fuentes de información

- **Fuentes primarias**

Las fuentes primarias estuvieron compuestas por las empresas que aportan al INFOTEP durante el período enero - junio 2023 del 2023 a nivel nacional.

3.5. Tamaño y selección de la muestra

Tomando como referencia los datos suministrados por la Dirección de Tecnología y Comunicaciones, vía el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, durante el período enero - junio 2023 el INFOTEP recibió aportes de 85,305 empresas.

Tabla 1. Distribución de las empresas aportantes al INFOTEP al mes de marzo del 2023, según Dirección Regional

Dirección Regional			
Provincia	Cantidad empresas	Porcentaje	Muestreo no probabilístico
Metropolitana	34,713	40.7	568
Cibao Norte	21,862	25.6	291
Cibao Sur	9,846	11.54	197
Oriental	8,528	10	171
Este	7,775	9.1	116
Sur	2,581	3	125
Total	85,305	100	1,468

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el Dpto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas de la Dirección de Tecnología y Comunicaciones.

Nota: En un primer momento se intentó realizar el muestreo probabilístico con 95% de nivel de confianza y 3% de margen de error, pero se decidió aplicar el criterio no probabilístico para elegir la muestra a conveniencia del investigador, debido a que en algunas provincias la cantidad de encuestas no eran representativas.

La muestra final fue 1,468 empresas a encuestar y el retorno de 1,410 encuestas.

**Tabla 2. Distribución de la muestra de las empresas a encuestar,
según Dirección Regional y provincias.**

Metropolitana 40.7%			
Provincia	Cantidad empresas	Porcentaje	Muestreo no probabilístico
Distrito Nacional	32,234	92.90%	518
San Cristóbal	2,479	7.10%	50
Sub-total Regional Metropolitana	34,713	100%	568
Oriental 10.0%			
Provincia	Cantidad empresas	Porcentaje	Muestreo no probabilístico
Monte Plata	326	3.80%	37
Santo Domingo Este	8,202	96.20%	141
Sub-total regional Oriental	8,528	100%	181
Cibao Norte 25.6%			
Provincia	Cantidad empresas	Porcentaje	Muestreo no probabilístico
Españolat	1,997	9.10%	30
Puerto Plata	3,465	15.80%	50
Santiago de los Caballeros	15,069	68.90%	186
Valverde	1,331	6.10%	25
Sub-total Regional Cibao Norte	21,862	100%	291
Cibao Sur 11.5%			
Provincia	Cantidad empresas	Porcentaje	Muestreo no probabilístico
Duarte	2,541	25.80%	31
La Vega	3,752	38.10%	46
María trinidad Sánchez	886	9.00%	30
Monseñor Nouel	1,296	13.20%	30
Salcedo	629	6.40%	30
Samaná	742	7.50%	30
Sub-total Regional Cibao Sur	9,846	100%	197
Este 9.1%			
Provincia	Cantidad empresas	Porcentaje	Muestreo no probabilístico
La Altagracia	4,099	52.70%	51
La Romana	1,950	25.10%	35
San Pedro de Macorís	1,726	22.20%	30
Subtotal regional Este	7,775	100%	116
Sur 3.0%			
Provincia	Cantidad empresas	Porcentaje	Muestreo no probabilístico
Azua	534	20.70%	30
Barahona	484	18.80%	30
Peravia	956	37.00%	35
San Juan de la Maguana	607	23.50%	30
Sub-total Regional Sur	2,581	100%	125
Total general	85,305		1,468

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Instrumento de recolección

El instrumento para recolectar los datos fue un formulario de preguntas estructuradas (cuestionario).

3.7. Procesamiento de la información

Luego del levantamiento de los datos, mediante el instrumento de recolección seleccionado, se procedió a la codificación y tabulación de los mismos a través del software de procesamiento de datos SPSS, versión 28.

Por igual, se utilizaron los programas de Microsoft Excel para la creación de las tablas de frecuencia, gráficos estadísticos y Word redacción del informe final.

4. Presentación de los resultados.

4.1 Análisis de los resultados de las encuestas, datos generales y por regional.

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los ejecutivos de las empresas consultadas, para evaluar el posicionamiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP a nivel nacional.

4.1.1 Perfil de las empresas

Los datos revelan que el 34.68% de las encuestas fueron realizadas en la regional Metropolitana, que es la que concentra mayor número de empresas, por otro lado, la regional Cibao Norte con 20.99%, en tanto que la regional Cibao Sur 14.04% y la Oriental 13.48%. En menor proporción la regional Sur y Este con 9.15% y 7.66% respectivamente.

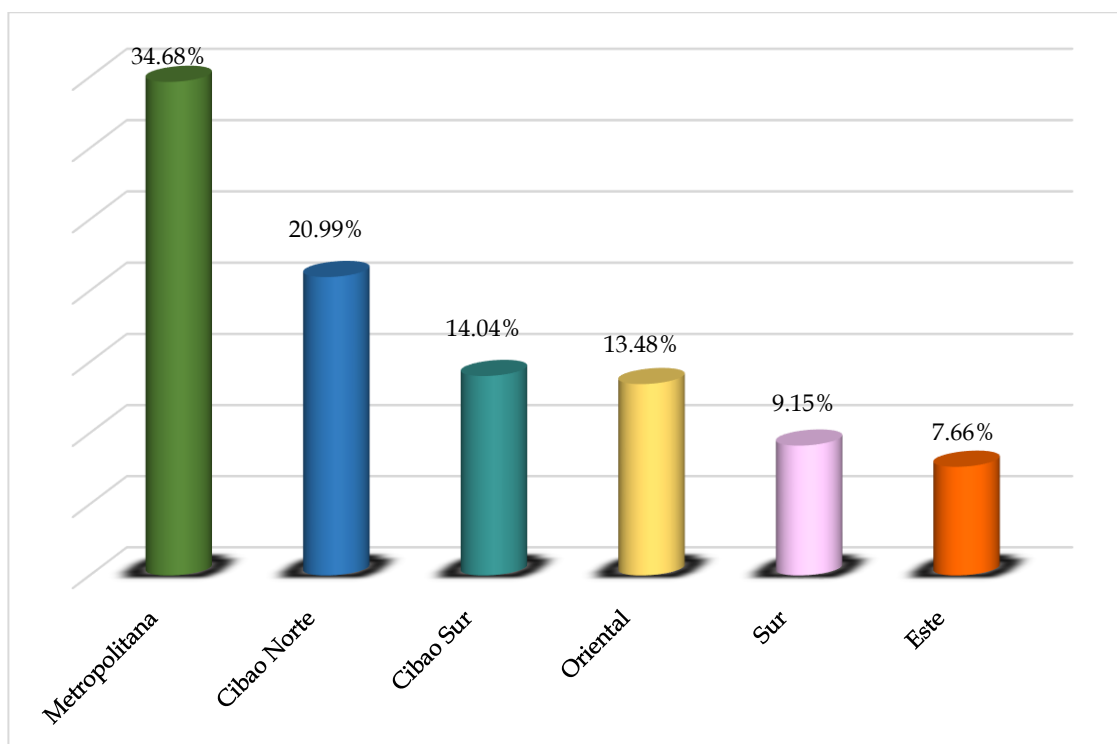
Tabla. 3 Distribución de las empresas, según Dirección Regional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Metropolitana	489	34.68%
Cibao Norte	296	20.99%
Cibao Sur	198	14.04%
Oriental	190	13.48%
Sur	129	9.15%
Este	108	7.66%
Total	1,410	100.00%

Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

Gráfico. 2. Distribución de las empresas, según Dirección Regional.



Base: 1,410

Fuente: Tabla 3.

Tabla. 4. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Encargado (a)	499	35.39%
Gerente	356	25.25%
Coordinador (a)	156	11.06%
Propietario (a)	120	8.51%
Administrador (a)	102	7.23%
Director (a)	43	3.05%
Supervisor (a)	31	2.20%
Otros	103	7.30%
Total	1,410	100.00%

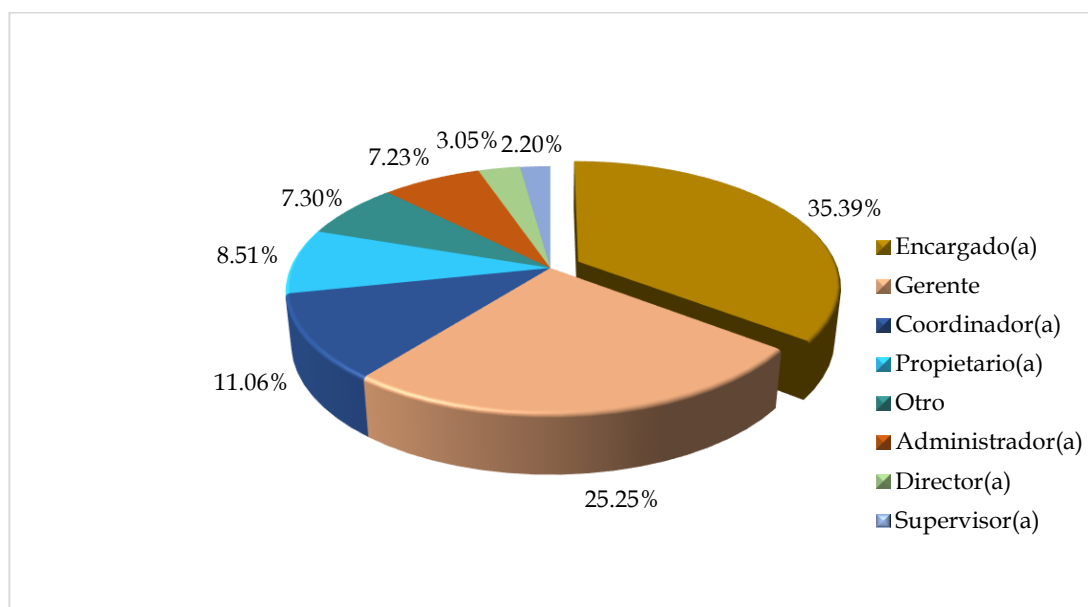
Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

Se puede evidenciar que el cargo más destacado en ofrecer información en el proceso de recolección de datos fue el personal con puesto de encargado de un área en la empresa con 35.39%; a su vez, el 25.25% se desempeña como gerente, el 11.06% como coordinador, entre otros.

Para más detalles de la opción otros ver tabla 17 del anexo.

Gráfico. 3. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas



Base: 1,410

Fuente: Tabla 4.

Tabla. 5. Distribución de las empresas encuestadas, según sector económico.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	546	38.72%
Servicio	512	36.31%
Industrial	176	12.48%
Turismo	76	5.39%
Construcción	63	4.47%
Agropecuario	32	2.27%
Minería	5	0.35%
Total	1,410	100.00%

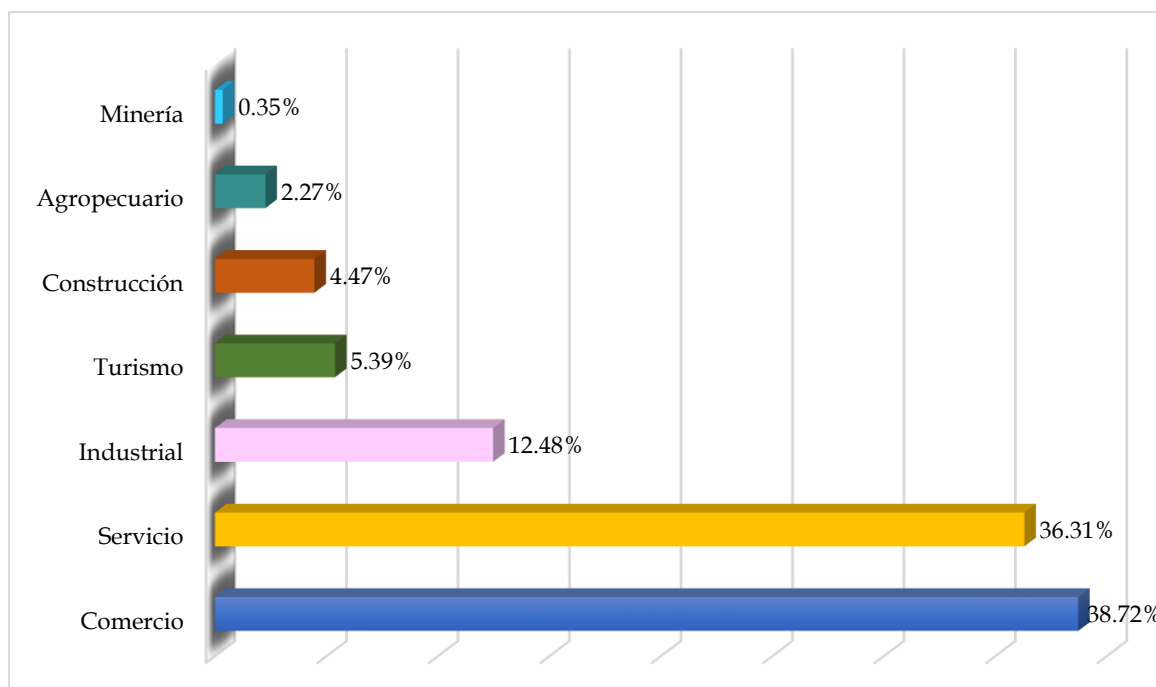
Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

Los resultados demuestran que los sectores más dinámicos de la economía siguen siendo comercio y servicio obteniendo el mayor porcentaje de respuesta 38.72% y 36.31%.

En menor proporción, el sector industrial fue representado por el 12.48%, turismo 5.39%, construcción 4.47%, agropecuario 2.27% y minería con 0.35%.

Gráfico 4. Distribución de las empresas encuestadas, según sector económico.



Base: 1,410

Fuente: Tabla 5.

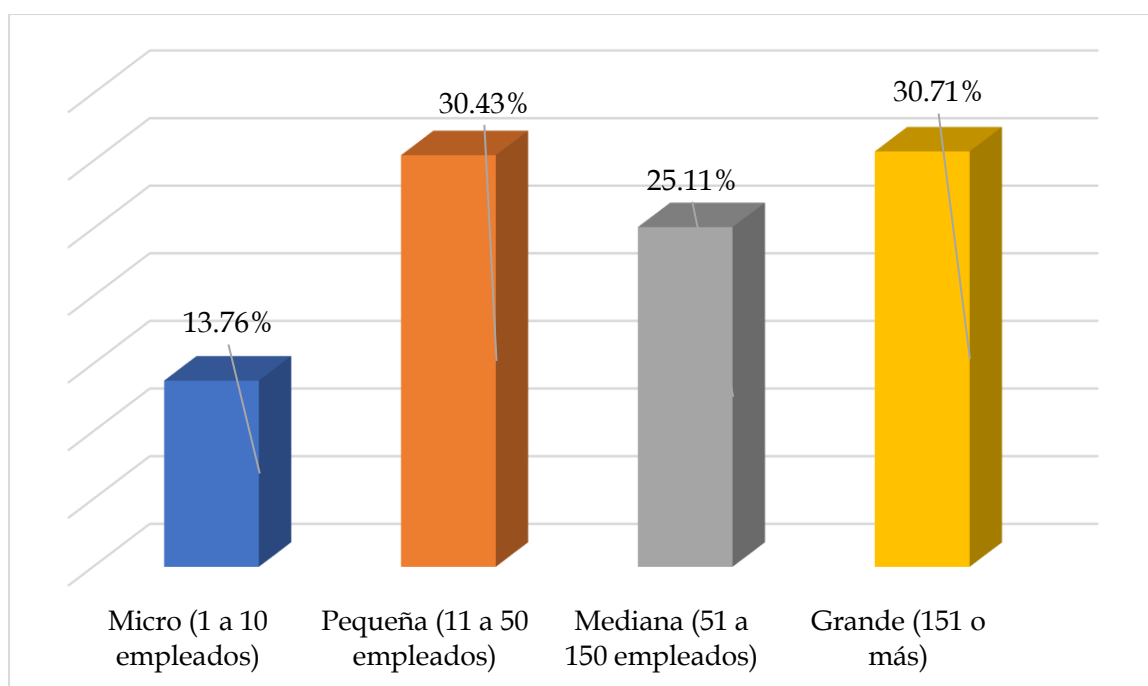
Tabla. 6. Distribución de las empresas encuestadas, según tamaño.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Micro (1 a 10 empleados)	194	13.76%
Pequeña (11 a 50 empleados)	429	30.43%
Mediana (51 a 150 empleados)	354	25.11%
Grande (151 o más)	433	30.71%
Total	1,410	100.00%

Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

Gráfico 5. Distribución de las empresas encuestadas, según tamaño.



Base: 1,410

Fuente: Tabla 6.

4.1.2 Conocimiento del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Tabla. 7. Respuesta de los ejecutivos que tienen Conocimiento del Servicio de asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	723	51.28%
No	648	45.96%
Quizás, pero no recuerda	39	2.77
Total	1,410	100.00%

Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

El 51.28% de los ejecutivos encuestados afirmó conocer el servicio de asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP a las empresas, mientras que el 45.96% alegó no conocerlo, y un 2.77% no estaba seguro de conocerlo.

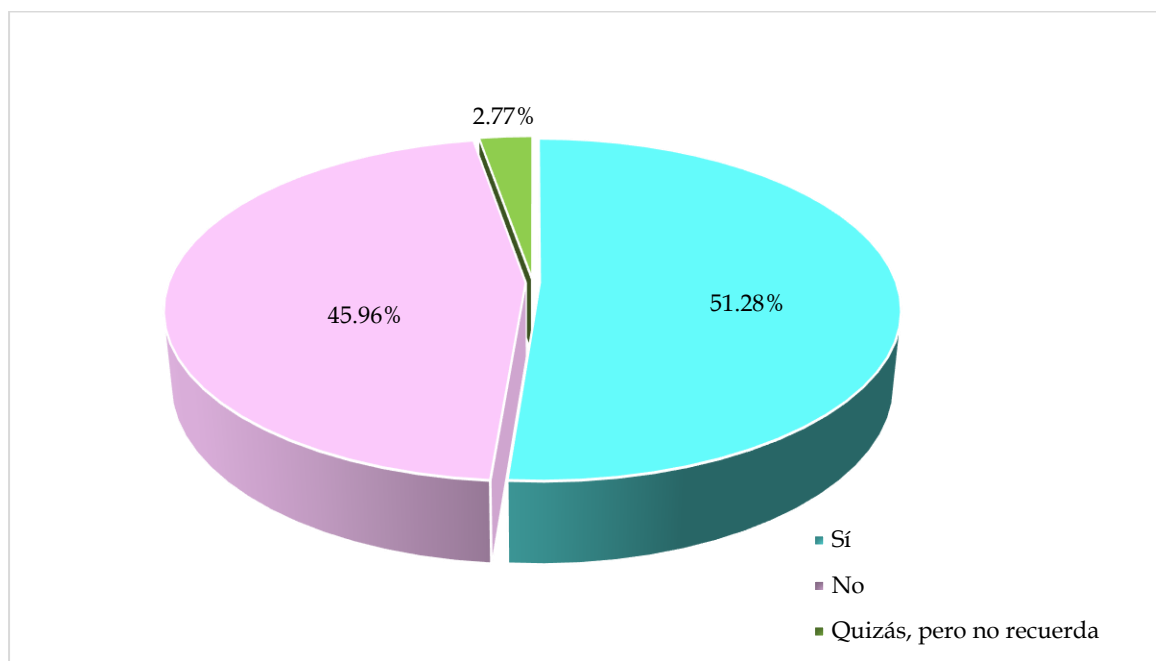
Cabe resaltar que, en la investigación realizada en el 2022, sólo conocían este servicio el 40% de las empresas que participaron en la muestra, aumentando el nivel de conocimiento 11%.

Este hallazgo indica que se debe continuar con el plan de mejora sobre todo en las regionales Sur, Oriental y Cibao Sur, que resultaron con menor valoración. Es necesario continuar publicitando el servicio para que llegue a ser de conocimiento de todas las organizaciones.

Figura 4.



Gráfico 5. Respuesta de los ejecutivos que tienen Conocimiento del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.



Base: 1,410
Fuente: Tabla 7.

Tabla. 8. Medios de comunicación por las cuales los entrevistados conocieron el Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	528	73.03%
Página Web del INFOTEP	85	11.76%
Por otras vías	62	8.58%
Redes sociales del INFOTEP	34	4.70%
Otras redes sociales	14	1.94%
Total	*723	100.00%

Base: 723

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que conocen el servicio, ver tabla 7 para más detalles.

Se puede apreciar en la tabla anterior, que de las 723 personas que afirmaron conocer el servicio, el 73.03% lo hizo a través del asesor(a) del INFOTEP, siendo esta una vía idónea y asequible para continuar haciendo la publicidad boca en boca, como se le denomina en marketing.

En la tabla anterior se puede visualizar otros medios que ayudaron a que el servicio antes citado, sea conocido por los empresarios, tales como: página Web y redes sociales Institucional, entro otras vías.

En la ilustración siguiente se puede apreciar las vías sobresalientes a través de las cuales se dio a conocer el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Figura 5.

Principales vías de comunicación por las cuales los ejecutivos entrevistados conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según regional.

Dirección Regional Metropolitana, 64.05% por el asesor del INFOTEP y Página Web 14.05%

Dirección Regional Cibao Norte, 80.10% por el asesor del INFOTEP y Página Web 6.63%

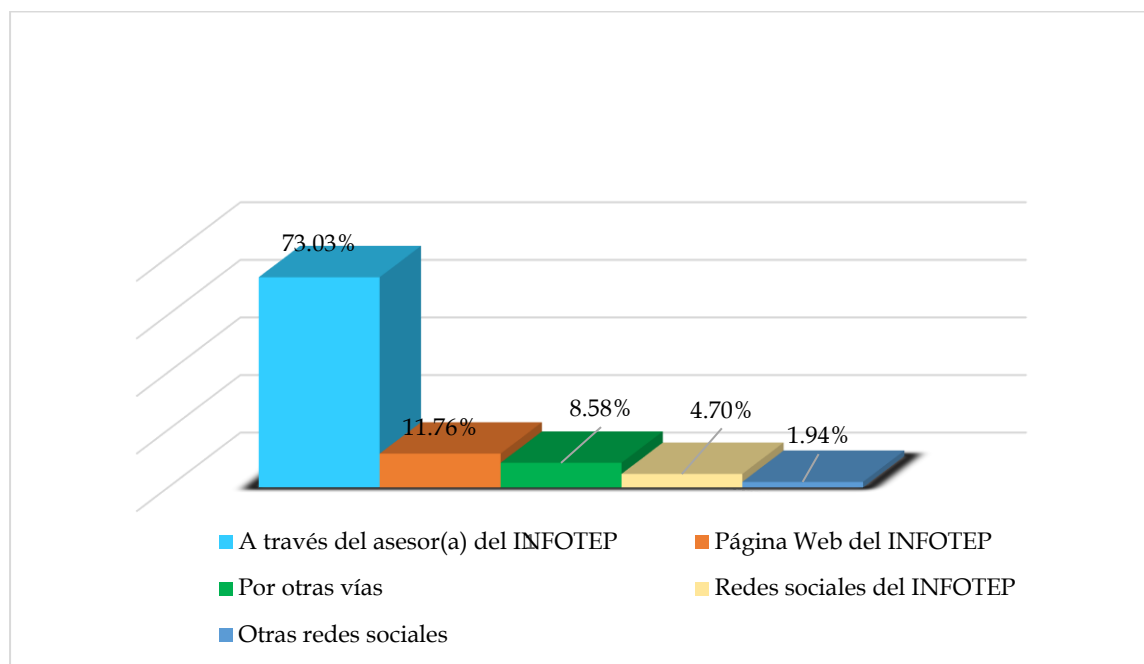
Dirección Regional Este, 88.51% por el asesor del INFOTEP y Página Web 6.90%

Dirección Regional Sur, 74.00% por el asesor del INFOTEP y Página Web 22.00%

Dirección Regional Cibao Sur 77.78%, por el asesor del INFOTEP y Página Web 12.35%

Dirección Regional Oriental, el 58.21% por el asesor del INFOTEP y Página Web 16.42%.

Gráfico 6. Medios de comunicación por los cuales los entrevistados conocieron el Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.



Base: 723

Fuente: Tabla 8.

Tabla. 9. Respuestas de los ejecutivos que han recibido la visita de un asesor de INFOTEP en su organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	533	37.80%
No	877	62.20%
Total	1,410	100.00%

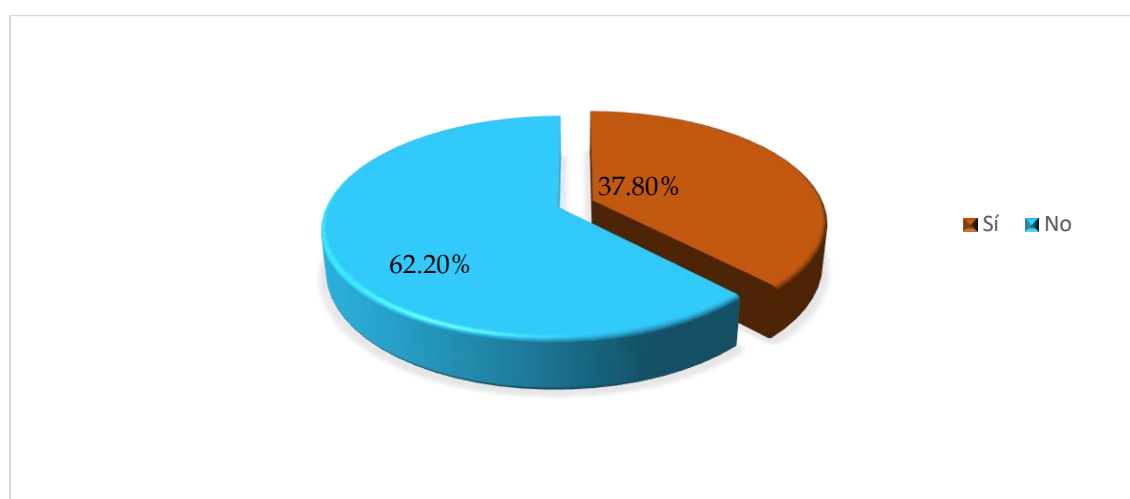
Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

La investigación demuestra que el 37.80% de los ejecutivos encuestados han recibido la visita de un asesor de INFOTEP en la empresa, sin embargo, un alto porcentaje 62.20% destacó que no.

Al comparar este resultado con el estudio realizado en el año 2022, se pudo validar que hubo una ligera mejora, con un aumentó en la frecuencia de visita de los asesores de un 8%.

Gráfico 7. Respuestas de los ejecutivos que han recibido, la visita de un asesor del INFOTEP en su organización.



Base: 1,410

Fuente: Tabla 9.

Figura 6.

Porciento de empresas que han recibido la visita de un asesor (a) INFOTEP en su organización, según Dirección regional, año 2023.					
Dirección Regional Metropolitana 41.51%	Dirección Regional Cibao Norte 45.61%	Dirección Regional Este 53.70%	Dirección Regional Sur 26.36%	Dirección Regional Cibao Sur 29.29%	Dirección Regional Oriental 23.68%

Tabla. 10. Respuesta de los ejecutivos que han recibido diagnóstico a través del Servicio de Asesoría del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	216	40.53%
No	317	59.47%
Total	* 533	100.00%

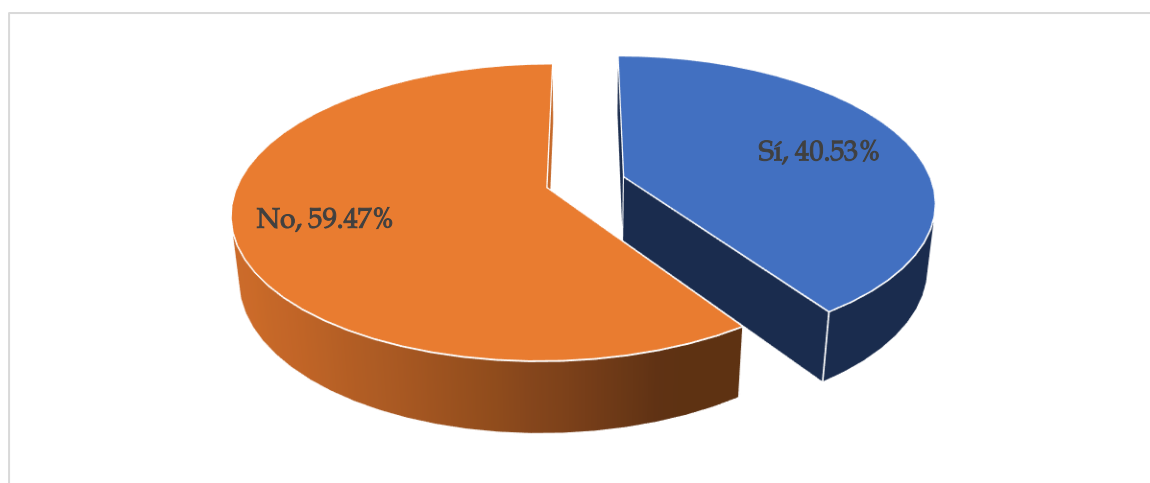
Base: 533

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 9.

Los datos reflejan que el 40.53% de los empresarios encuestados confirmaron haber recibido diagnóstico en su negocio, mientras, el 59.47% indicó lo contrario.

Gráfico 8. Respuesta de los ejecutivos que han recibido diagnóstico a través del Servicio de Asesoría del INFOTEP.



Base: 533

Fuente: Tabla 10.

Figura 7.

Ejecutivos que afirmaron haber recibido diagnóstico en su negocio, través del servicio de asesoría del INFOTEP, según regional, año 2023.					
Dirección Regional Metropolitana 25.62%	Dirección Regional Cibao Norte 54.07%	Dirección Regional Este 62.07%	Dirección Regional Sur 50.00%	Dirección Regional Cibao Sur 39.66%	Dirección Regional Oriental 33.33%

Tabla. 11. Respuesta de los ejecutivos que afirmaron implementar estrategias de mejora en la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	267	50.09%
No	266	49.91%
Total	*533	100.00%

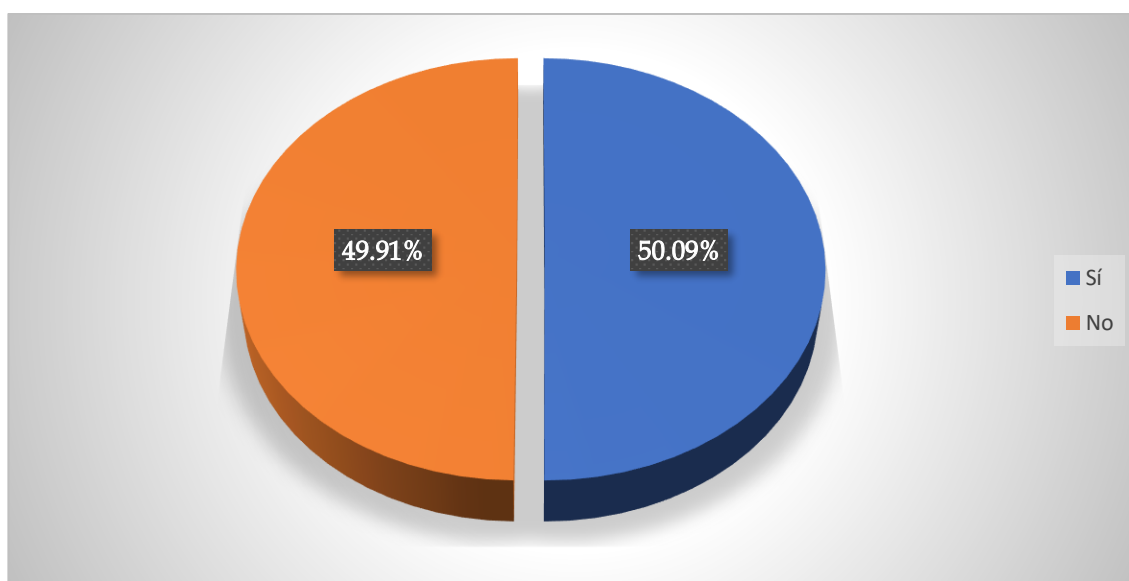
Base: 533

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 9.

Se puede apreciar en la tabla anterior, que el 50.09% de los empresarios encuestados implementan estrategias de mejora en la organización, a su vez, casi un porcentaje similar (49.91%) alegó no recibir dicho acompañamiento en la aplicación de estrategias en la empresa.

Gráfico 9. Respuesta de los ejecutivos que afirmaron implementar estrategias de mejora en la empresa.



Base: 533

Fuente: Tabla 11.

4.1.3 Valoración del servicio.

Tabla. 12. Respuesta de los ejecutivos que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	299	56.10%
No	234	43.90%
Total	*533	100.00%

Base: 533

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 9.

Los datos indican que el 56.10% de los ejecutivos encuestados han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio, se tuvo como punto de partida los 723 empresarios que afirmaron conocer el servicio, de los cuales 533 lo visitó un asesor de y 299 son las que han utilizado el servicio **para un 41.3%**.

Al comparar estos resultados, con el estudio efectuado en el 2022, el uso del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica se incrementó significativamente, ya que el anterior resultado arrojó 21%.

Empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, según regional, 2023.

Figura 8.

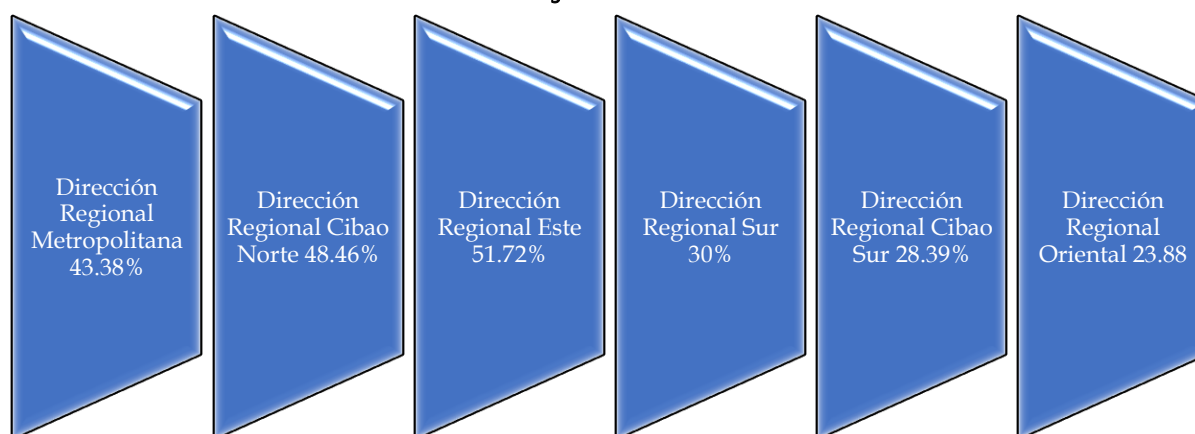


Tabla. 13. Respuesta de los ejecutivos que consideraron, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	270	90.30%
No	29	9.70%
Total	*299	100.00%

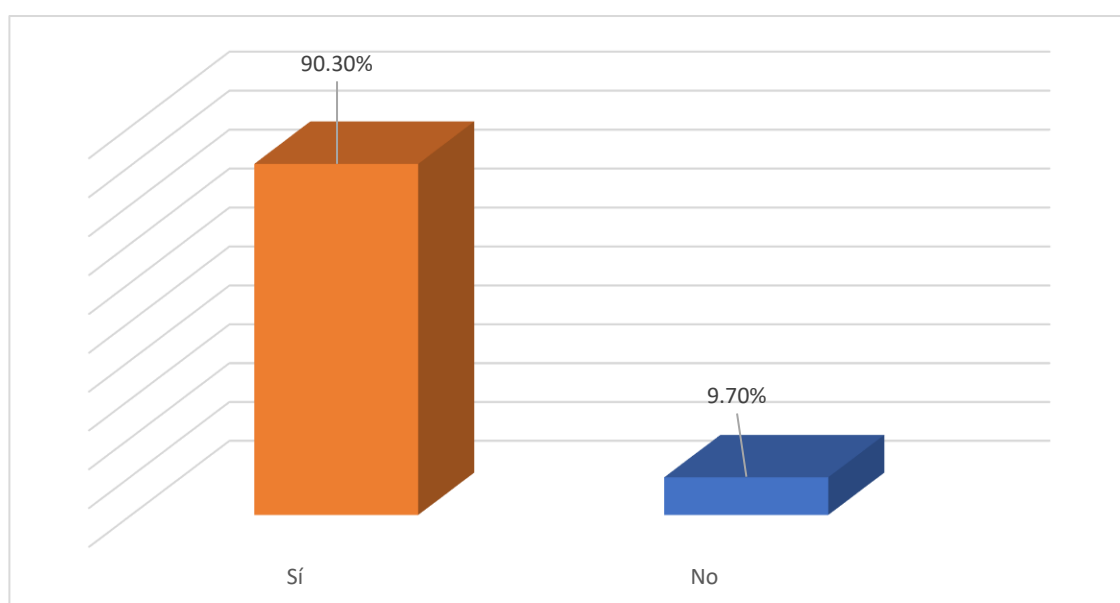
Base: 299

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 12.

Los datos reflejan que el 90.30% de los encuestados argumentaron que el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa, en cambio; el 9.70% precisó que no.

Gráfico 10. Respuesta de los ejecutivos que consideraron, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.



Base: 299

Fuente: Tabla 13.

Tabla. 14. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy satisfecho	143	47.83 %
Satisfecho	112	37.46 %
Ni insatisfecho ni satisfecho	10	3.34 %
Muy insatisfecho	19	6.35 %
Insatisfecho	15	5.02 %
Total	*299	100.00 %

Base: 299

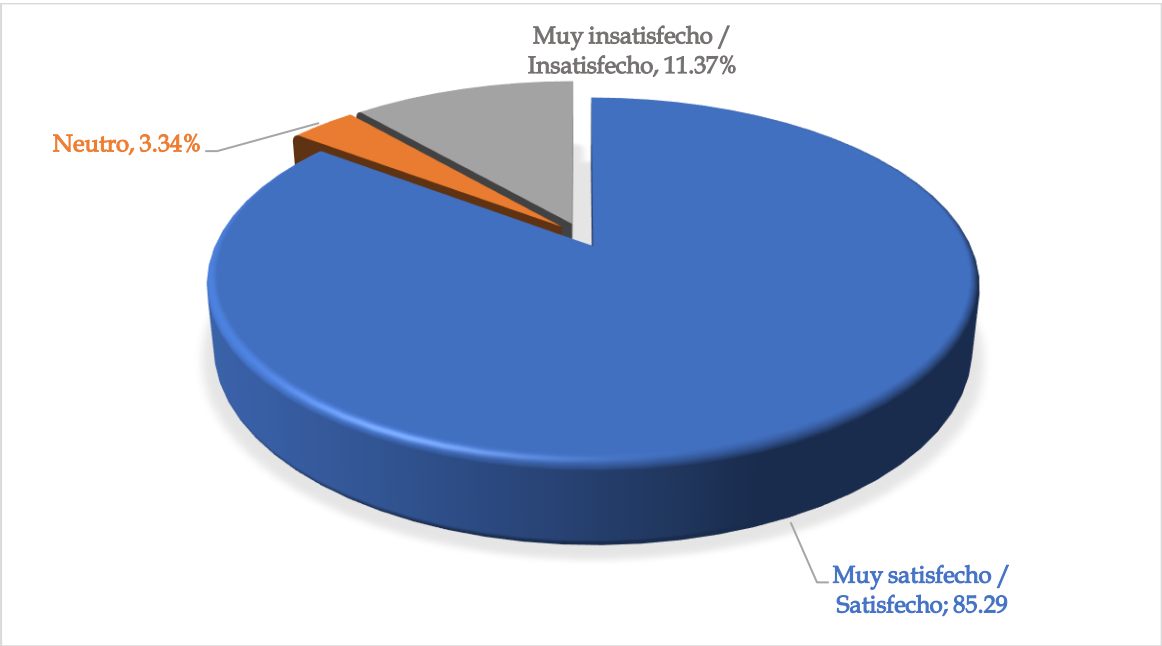
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 14.

En cuanto al grado de satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia técnica del INFOTEP, se pudo verificar que el 85.29% está satisfecho, a su vez, el 3.34% no reflejo ni satisfacción ni insatisfacción con dicho servicio.

Mientras que, el 11.37% se encuentra insatisfecho, visto esto es importante implementar algunas medidas para mejorar este aspecto por el cual los empresarios están insatisfechos.

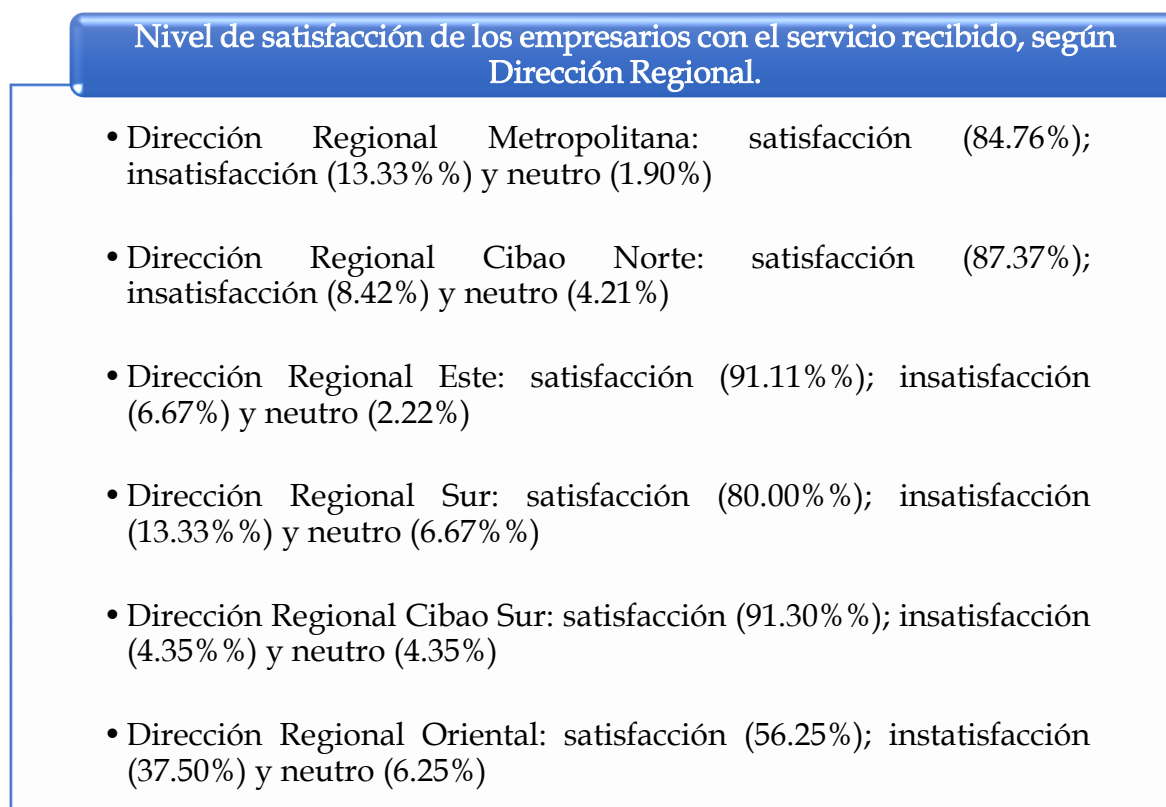
Gráfico 11. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica de INFOTEP.



Base: 299

Fuente: Tabla 14.

Figura 9.



Las empresas de las Direcciones Regionales Este y Cibao Sur son las que presentan mayores niveles de satisfacción con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, seguidas por las empresas de las Direcciones Regionales Cibao Norte y Metropolitana; el nivel más bajo con el servicio se presentó en las empresas de las Dirección Regional Oriental.

Principales Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

- Personal más capacitado
- Mejoras en el área de servicio al cliente
- Mejorar de Clima Laboral
- Rendimiento del Personal
- Organización en la parte administrativa
- Brindar calidad en los servicios
- Mejorar la Producción

Nota: Ver detalles en cuadro 21 del anexo.

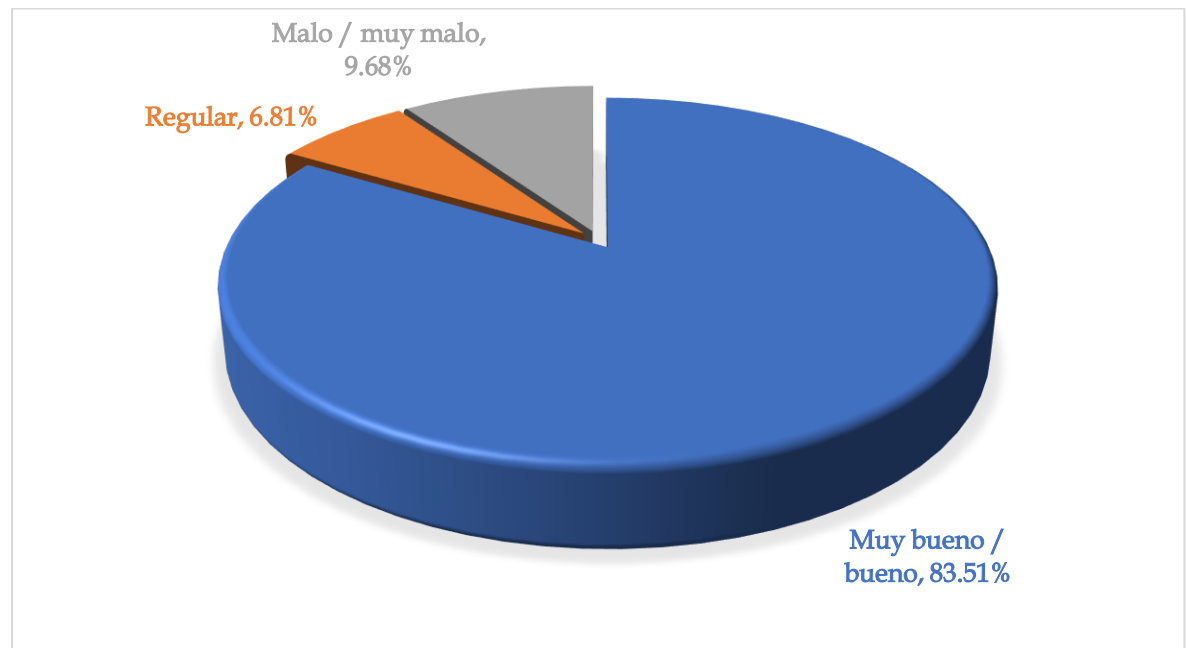
Tabla.15. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP en comparación con otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy bueno	152	54.48%
Bueno	81	29.03%
Regular	19	6.81%
Malo	15	5.38%
Muy malo	12	4.30%
Total	*279	100.00%

Base: 279
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.
*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 14.
Cabe resaltar que 20 ejecutivos no respondieron a esta pregunta, por tal razón el total no es 299.

Se puede apreciar que el 83.51% de los ejecutivos calificó como “muy bueno y bueno” el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP en comparación con otras empresas, a su vez el 9.68% lo valoró como “malo y malo”, el 6.81% lo ponderó como regular.

Gráfico 12. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP por parte de los entrevistados en comparación con otras empresas.



Base: 279
Fuente: Tabla 16.

Principales mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según los empresarios entrevistados.

- Mejorar la comunicación entre la empresa y los asesores
- Dar más seguimiento a las empresas
- Tener más oferta en el servicio
- Entregar los certificados a tiempo
- Actualizar la cartelera de los servicios acorde a los tiempos
- Mejorar el tiempo de respuestas de las solicitudes

Nota: Ver detalles en cuadro 23 del anexo.

5. Conclusiones

La investigación buscó medir el Posicionamiento del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP por parte de los encuestados, la muestra fue de 1,468 empresas y el retorno de la misma de 1,410 cuestionarios.

El estudio tiene como propósito analizar el posicionamiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece INFOTEP a las empresas y como objetivos específicos:

1. Determinar el grado de conocimiento del servicio Asesoría y Asistencia Técnica en el sector productivo nacional.
2. Identificar el nivel de satisfacción del sector empresarial con el servicio Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece la institución.

A nivel general, el grado de **conocimiento del servicio Asesoría y Asistencia Técnica** en el sector productivo, se pudo validar que el **51.28%** de los ejecutivos conoce dicho servicio.

Conocimiento del servicio de asesoría y asistencia técnica, según regional.

- Dirección Regional Metropolitana 49.49%
- Dirección Regional Cibao Norte 66.22%
- Dirección Regional Este 80.56%
- Dirección Regional Sur 38.76%
- Dirección Regional Cibao Sur 40.91%
- Dirección Regional Oriental 35.26%

En cuanto al nivel de satisfacción de los empresarios con el servicio Asesoría y Asistencia Técnica, se obtuvo lo siguiente:

A nivel general, el servicio fue calificado como satisfactorio representado por 85.28% de los empresarios encuestados.

Se puede ver el comportamiento del grado de satisfacción, por regional:

- **Dirección Regional Metropolitana:** satisfacción 84.76%
- **Dirección Regional Cibao Norte:** satisfacción 87.37%
- **Dirección Regional Este:** satisfacción 91.11%
- **Dirección Regional Sur:** satisfacción 80.00%
- **Dirección Regional Cibao Sur:** satisfacción 91.30%
- **Dirección Regional Oriental:** satisfacción 56.25%

La mayor valoración la alcanzaron las Direcciones Regionales Cibao Sur y Este, y la menor la Dirección Regional Oriental.

Entre los beneficios alcanzados por las empresas luego de implementar el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica sobresalen:

-  Personal más capacitado
-  Mejoras en el área de servicio al cliente
-  Mejora en el Clima Laboral
-  Rendimiento del Personal

Los datos reflejan que las principales vías de comunicación por las cuales los empresarios se enteraron del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica fueron:

- ✓ A través del asesor(a) del INFOTEP
- ✓ Página Web del INFOTEP
- ✓ Por otras vías, tales como: Por otra empresa y por un conocido.

5.1 Recomendaciones

En base a los resultados arrojados en el estudio, se propone lo siguiente:

- Ampliar el uso de medios de comunicación, para promover el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica y lograr un mayor posicionamiento del servicio a nivel nacional.
- Ponderar la cantidad de asesores asignados por Dirección Regional para la prestación del servicio, y evaluar asignar más personal para ampliar la cobertura del mismo.
- Revisar junto a la Dirección Regional Oriental, los aspectos que están afectando el nivel de satisfacción de los empresarios, ya que fue la menor valoración.

Los ejecutivos demandaron algunas mejoras, tales como:

- Mejorar la comunicación entre la empresa y los asesores (*tomar los teléfonos y responder oportunamente los correos*)
- Dar más seguimiento a cada empresas
- Incluir más oferta de asistencia
- Entregar los certificados de las capacitaciones en un plazo breve
- Actualizar la oferta de los servicios acorde a los tiempos
- Mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes

6. Anexos

6.1 Cuadros resultados general.

Tabla 16. Provincias.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Distrito Nacional	449	31.84%
Santiago de los Caballeros	191	13.55%
Santo Domingo Este	153	10.85%
Puerto Plata	51	3.62%
La Altagracia	50	3.55%
La Vega	46	3.26%
María Trinidad Sánchez	46	3.26%
San Cristóbal	40	2.84%
Monte Plata	37	2.62%
San Juan de la Maguana	34	2.41%
Azua	33	2.34%
Barahona	33	2.34%
Duarte	31	2.20%
Samaná	31	2.20%
San Pedro de Macorís	31	2.20%
Españat	30	2.13%
Hermana Mirabal	29	2.06%
Peravia	29	2.06%
La Romana	27	1.91%
Valverde	24	1.70%
Monseñor Nouel	15	1.06%
Total	1,410	100.00%

Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

Tabla 17. Otros cargos de los entrevistados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Analista	36	34.95
Asistente	31	30.10
Auxiliar	20	19.42
Contador	9	8.74
Oficial	2	1.94
Líder de Desarrollo Organizacional	2	1.94
Sub-gerente de capacitación	1	0.97
Sub-gerente de Integral de Gestión Humana	1	0.97
Técnico	1	0.97
Total	* 103	100.00

Base: 103

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

***Nota:** La base cambia en esta tabla porque son los que respondieron la alternativa otro en la tabla 4.

Tabla 18. Otras vías por las que conocieron el servicio.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Por otra empresa	23	37.10%
Por compañera de trabajo	12	19.35%
Por una amiga	8	12.90%
Por la gestión anterior	5	8.06%
Por un abogado	4	6.45%
Por compañera de estudio	3	4.84%
Contador de la empresa	2	3.23%
Ex jefe	2	3.23%
Contacto directo	1	1.61%
Empleado	1	1.61%
Empresa anterior	1	1.61%
Total	*62	100.00%

Base: 62

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

***Nota:** La base cambia en esta tabla porque son los que respondieron la alternativa otro en la tabla 8.

Tabla 19. Respuesta de los ejecutivos que están interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	1181	83.76%
No	229	16.24%
Total	1410	100.00%

Base: 1,410

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

Tabla 20. Razones por las que no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más adelante evaluarán la posibilidad	179	78.17%
Ya tienen el servicio	23	10.04%
Tienen otros proyectos	13	5.68%
Tienen poco personal	7	3.06%
Están a la espera del servicio	7	3.06%
Total	229	100.00%

Base: 229

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

***Nota:** La base cambia en esta tabla porque son los que respondieron no en la tabla 19.

Tabla 21. Beneficios obtuvo su empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Personal más capacitado	84	28.09%
Mejoras en el área de servicio al cliente	30	10.03%
Mejorar de Clima Laboral	18	6.02%
Rendimiento del Personal	44	14.72%
Organización en la parte administrativa	14	4.68%
Brindar calidad en los servicios	12	4.01%
Mejorar la Producción	12	4.01%
Mejoras en la tecnología	9	3.01%
Manejo del tiempo	7	2.34%
Mejor Comunicación entre los colaboradores	7	2.34%
Mejorar las relaciones humanas con los empleados	7	2.34%
Mejor estrategia para las ventas	6	2.01%
Mejorar el área de almacén	6	2.01%
Mejorar los procesos	6	2.01%
Recomendaciones para mejorar las áreas de servicios	6	2.01%
Trato humanizado para los empleados	6	2.01%
Mayor oferta en los productos	5	1.67%
Detención necesidades de capacitación	4	1.34%
Fortalecimiento de algunas áreas	4	1.34%
Implementación de varias herramientas	4	1.34%
Mejor uso de la herramienta de excel	4	1.34%
Mejora en la planificación estratégica de la empresa	4	1.34%
Motivación de los Colaboradores	4	1.34%
Reclutar nuevo personal	4	1.34%
Conocimiento en manipulación de alimento	3	1.00%
Incremento de la satisfacción de los clientes	3	1.00%
Mejora continua en la empresa	3	1.00%
Mejora en el área de contabilidad	3	1.00%
Mejora en el área de recursos humanos	3	1.00%
Mejorar el liderazgo	3	1.00%
Trabajo en equipo	3	1.00%
Creación de un nuevo departamento	2	0.67%
Mayor acercamiento con el INFOTEP	2	0.67%
Mejor organización en salud y seguridad	2	0.67%
Mejoras en los procedimientos	2	0.67%
Creación del comité de seguridad ocupacional	1	0.33%
Más conocimiento en riesgo laboral	1	0.33%
Mejor organización en el área de inventario	1	0.33%
Mejora en el desempeño en la cocina	1	0.33%
Prevención de Accidente de Tránsito	1	0.33%
Toma de decisiones	1	0.33%
Total	-	-

Base: 299

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica.

Tabla 23. Mejoras considera se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mejorar la comunicación entre la empresa y los asesores (no toma los teléfonos ni responden correos)	20	6.69%
Dar más seguimiento	16	5.35%
Tener más oferta en el servicio	15	5.02%
Entregar los certificados	14	4.68%
Actualizar la cartelera de los servicios acorde a los tiempos	13	4.35%
Mejorar el tiempo de respuestas de las solicitudes	13	4.35%
Colocar más asesores	12	4.01%
Tener una oficina en la provincia de San Cristóbal	12	4.01%
Más tiempo en las capacitaciones	11	3.68%
Mejorar el tiempo de espera cuando se enviar un asesor	11	3.68%
Mejorar la plataforma: rapidez,	11	3.68%
Dar curso de máquinas de corte	10	3.34%
Asignar a otro asesor cuando suspendan al que estaba	9	3.01%
Facilitadores deben ser más comunicativos con la respuesta	9	3.01%
Más facilitadores que ofrezcan el servicio virtual	9	3.01%
Que el servicio de asesoría también se les ofrezca a las pequeñas empresas	9	3.01%
Actualizar la capacitación tecnológica	8	2.68%
Coordinar las informaciones	8	2.68%
Dar más charlas a las empresas	8	2.68%
Enviar varias propuestas de facilitadores cuando se va a impartir una capacitación	8	2.68%
Ofrecerles más servicios y asistencia a las empresas	8	2.68%
Actualizar los facilitadores con más programa de asesoría	7	2.34%
Entender que la necesidad de las empresas es individual	7	2.34%
Hacer evaluaciones periódicas	7	2.34%
Dar más respuesta a la solicitud del servicio	6	2.01%
Mejorar la distribución de los asesores	6	2.01%
Puntualidad en el horario de la cita acordada	6	2.01%
Ser más organización con la agenda programada	6	2.01%
Dejar los mismos facilitadores	5	1.67%
Hacer más publicidad para conocer el servicio	5	1.67%
Visitas más regulares a la empresa	4	1.34%
Brindar una lista con los asesores de la zona	3	1.00%
Ofrecer más cursos a las empresas	3	1.00%
Colocar más asesores	1	0.33%
Tener más oferta en el servicio	1	0.33%
Total	-	-

Base: 299

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

Nota: Pregunta con respuesta Múltiple.

6.1.1 Tablas de resultados, según Dirección Regional.

Resultados obtenidos mediante la encuesta para medir el Posicionamiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que se ofrece a través de INFOTEP, a través de las diferentes Direcciones Regionales.

6.1.2 Resultados Dirección Regional Metropolitana.

Tabla 24. Provincia y municipio que componen la Regional Metropolitana.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Distrito Nacional	449	91.82%
San Cristóbal	40	8.18%
Total	* 489	100.00%

Base: 489

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** Es importante señalar que la cantidad de ejecutivos entrevistados en esta regional es de 489, por tal razón el cambio en la base.

Tabla 25. Cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Encargado(a)	174	35.58%
Gerente	113	23.11%
Coordinador(a)	67	13.70%
Propietario(a)	28	5.73%
Administrador(a)	22	4.50%
Supervisor(a)	20	4.09%
Director(a)	14	2.86%
Otro	51	10.43%
Total	489	100.00%

Base: 489

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

Tabla 26. Otros cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Analista	23	45.10%
Asistente	12	23.53%
Auxiliar	9	17.65%
Contador	1	1.96%
Gestión Humana	3	5.88%
Líder de Desarrollo Organizacional	1	1.96%
Administrativo	1	1.96%
Oficial	1	1.96%
Total	51	100.00%

Base: 51

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 27. Sector económico de las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Servicio	206	42.13%
Comercio	173	35.38%
Industrial	63	12.88%
Construcción	22	4.50%
Turismo	13	2.66%
Agropecuaria	9	1.84%
Minería	3	0.61%
Total	489	100.00%

Base: 489

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

Tabla 28. Cantidad de empleados en las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
1 a 10 Empleados	48	9.82%
11 a 50 Empleados	75	15.34%
51 a 150 Empleados	130	26.58%
151 o más	236	48.26%
Total	489	100.00%

Base: 489

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

Tabla 29. Respuesta de los encuestados, acerca del conocimiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	242	49.49%
No	236	48.26%
Quizás, pero no recuerda	11	2.25%
Total	489	100.00%

Base: 489

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

Tabla 30. Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
A través del asesor(a) del INFOTEP	155	64.05%
Página Web del INFOTEP	34	14.05%
Redes sociales del INFOTEP	9	3.72%
Otras redes sociales	7	2.89%
Por otras vías	37	15.29%
Total	242	100.00%

Base: 242

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que conocen el servicio, ver tabla 29.

Tabla 31. Otras vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Por otra empresa	17	45.95%
Por un conocido	19	51.35%
Contacto directo	1	2.70%
Total	37	100.00%

Base: 37

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior

Tabla 32. Respuesta de los encuestados, acerca si han recibido la visita de un asesor (a) de empresas del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	203	41.51%
No	286	58.49%
Total	489	100.00%

Base: 489

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

Tabla 33. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor del INFOTEP ha realizado algún diagnóstico al negocio.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	52	25.62%
No	151	74.38%
Total	203	100.00%

Base: 203

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 32.

Tabla 34. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor le ofreció implementar estrategias de mejora para la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	67	33.00%
No	136	67.00%
Total	203	100.00%

Base: 203

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 32.

Tabla 35. Respuesta de los empresarios que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	105	51.72%
No	98	48.28%
Total	203	100.00%

Base: 203

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 32.

Tabla 36. Encuestados que el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	91	86.67%
No	14	13.33%
Total	105	100.00%

Base: 105

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 35.

Tabla 37. Nivel de satisfacción de los encuestados con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Satisfecho	53	50.48%
Muy satisfecho	36	34.29%
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	1.90%
Muy insatisfecho	8	7.62%
Insatisfecho	6	5.71%
Total	105	100.00%

Base: 105

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 35.

Tabla 38. Beneficios obtenidos por la empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Capacitar al personal	29	27.62%
Mejoras en el área de servicio al cliente	11	10.48%
Mejorar de clima laboral	10	9.52%
Brindar calidad en los servicios	7	6.67%
Organización en la parte administrativa	6	5.71%
Actualización de los empleados	5	4.76%
Mejoras en los empleados	5	4.76%
Rendimiento del Personal	4	3.81%
Manejo del tiempo	3	2.86%
Más productividad	3	2.86%
Mayor oferta en los productos	3	2.86%
Mejor uso de la herramienta de excel	3	2.86%
Mejorar los procesos	3	2.86%
Trato humanizado para los empleados	3	2.86%
Mejora continua en la empresa	2	1.90%
Mejorar el área de almacén	2	1.90%
Mejorar la producción	2	1.90%
Recomendaciones para mejorar las áreas de servicios	2	1.90%
Detención necesidades de capacitación	1	0.95%
Fortalecimiento de algunas áreas	1	0.95%
Implementación de varias herramientas	1	0.95%
Más conocimiento en los servicios	1	0.95%
Mayor acercamiento con el INFOTEP	1	0.95%
Mejor estrategia para las ventas	1	0.95%
Mejora en el área de contabilidad	1	0.95%
Mejora en el área de recursos humanos	1	0.95%
Mejora en la planificación estratégica de la empresa	1	0.95%
Mejorar el liderazgo	1	0.95%
Mejorar las relaciones humanas con los empleados	1	0.95%
Mejoras en los procedimientos	1	0.95%
Motivación de los colaboradores	1	0.95%
Reclutar nuevo personal	1	0.95%
Total		

Base: 105

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Pregunta de respuesta múltiples.

Tabla 39. Mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mejorar la comunicación entre la empresa y los asesores (no toma los teléfonos ni responden correos)	17	16.19%
Mejorar el tiempo de respuestas de las solicitudes	6	5.71%
Tener más oferta en el servicio	6	5.71%
Colocar más asesores	5	4.76%
Más tiempo en las capacitaciones	5	4.76%
Actualizar la cartelera de los servicios acorde a los tiempos	4	3.81%
Dar más seguimiento	4	3.81%
Entregar los certificados	4	3.81%
Facilitadores deben ser más comunicativos con la respuesta	4	3.81%
Hacer evaluaciones periódicas	4	3.81%
Mejorar el tiempo de espera cuando se enviar un asesor	4	3.81%
Tener una oficina en la provincia de San Cristóbal	4	3.81%
Actualizar la capacitación tecnológica	3	2.86%
Asignar a otro asesor cuando suspendan al que estaba	3	2.86%
Dar más respuesta a la solicitud del servicio	3	2.86%
Enviar varias propuestas de facilitadores cuando se va a impartir una capacitación	3	2.86%
Mejorar la distribución de los asesores	3	2.86%
Que el servicio de asesoría también se les ofrezca a las pequeñas empresas	3	2.86%
Dar curso de máquinas de corte	2	1.90%
Dar más charlas a las empresas	2	1.90%
Dejar los mismos facilitadores	2	1.90%
Entender que la necesidad de las empresas es individual	2	1.90%
Más facilitadores que ofrezcan el servicio virtual	2	1.90%
Mejorar la plataforma: rapidez,	2	1.90%
Visitas más regulares a la empresa	2	1.90%
Actualizar los facilitadores con más programa de asesoría	1	0.95%
Coordinar las informaciones	1	0.95%
Ofrecer más cursos a las empresas	1	0.95%
Ofrecerles más servicios y asistencia a las empresas	1	0.95%
Puntualidad en el horario de la cita acordada	1	0.95%
Ser más organización con la agenda programada	1	0.95%
Total	-	-

Base: 105

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 12.

Pregunta de respuesta múltiples.

Tabla 40. Calificación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, con relación de otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy bueno	54	54.00%
Bueno	33	33.00%
Regular	9	9.00%
Malo	4	4.00%
Total	100	100.00%

Base: 100

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 35.

Nota: 5 ejecutivos no respondieron.

Tabla 41. Empresarios interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	407	83.23%
No	82	16.77%
Total	489	100.00%

Base: 489

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

Tabla 42. Razones por las que los empresarios no están interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más adelante evaluarán la posibilidad	73	89.02%
Ya tienen el servicio	5	6.10%
Tienen poco personal	2	2.44%
Están a la espera del servicio	2	2.44%
Total	82	100.00%

Base: 82

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron no estar interesado en que se le ofrezca la asesoría a la empresa.

Tabla 43. Comentarios para la mejora del servicio del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Dar más seguimiento a las empresas	12	15.79%
Mejorar la coordinación de las capacitaciones	5	6.58%
Publicar más los servicios de INFOTEP	5	6.58%
Mejorar el tiempo de Respuesta de solicitudes de capacitación	4	5.26%
Seguir trabajando con las necesidades de las empresas	4	5.26%
Mejorar la comunicación con las empresas	3	3.95%
Necesitamos un asesor urgente (Carmen Espinal)	3	3.95%
Responder los correos	3	3.95%
Actualizar la página Web	2	2.63%
Ayudar a los participantes a conseguir empleo	2	2.63%
Cambiar la asesora	2	2.63%
Dar más información a las empresas sobre los servicios	2	2.63%
El asesor no da respuesta a las solicitudes	2	2.63%
enviar un asesor para brindar el servicio	2	2.63%
Evaluar a los asesores que asignen a la empresa y que cambie a mercedes lora	2	2.63%
Fortalecer la parte industrial	2	2.63%
Los facilitadores deben estar más actualizado en el tema de la tecnología	2	2.63%
Mejorar el servicio de capacitación	2	2.63%
Mejorar la plataforma	2	2.63%
Actualización de los servicios	1	1.32%
Contratar más facilitadores	1	1.32%
Facilitar diplomados los fines de semana	1	1.32%
Facilitar más capacitaciones	1	1.32%
flexibilidad con los horarios	1	1.32%
He realizado reclamaciones sobre la entrega de certificados y no dan respuesta	1	1.32%
Están a la espera de la asesora Damaris Peña Pichardo	1	1.32%
Mejorar el manejo de la documentación de los participantes extranjero, en vista que se traspapela los mismos	1	1.32%
Mejorar el servicio de certificado, estos no se visualizan luego de finalizar la capacitación	1	1.32%
Ofrecer más curso de idiomas en la romana	1	1.32%
Presentar la cartera de los servicios a empresa	1	1.32%
Que los asesores sean más flexibles	1	1.32%
Que pasen más por las empresas, porque se solicitó una capacitación y no han dado respuesta	1	1.32%
Reducir la cantidad de participantes en las capacitaciones	1	1.32%
Ser menos burocrático	1	1.32%
Total	76	100.00%

Base: 76

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.M.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que solo 76 ejecutivos hicieron comentarios.

6.1.3 Resultados Dirección Regional Cibao Norte.

Tabla 44. Provincias que componen la Regional Cibao Norte.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Españolat	30	10.14%
Puerto Plata	51	17.23%
Santiago de los Caballeros	191	64.53%
Valverde	24	8.11%
Total	*296	100.00%

Base: 296

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** Es importante señalar que la cantidad de ejecutivos entrevistados en esta regional es de 296, por tal razón el cambio en la base.

Tabla 45. Cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Administrador(a)	23	7.77%
Coordinador(a)	60	20.27%
Director(a)	12	4.05%
Encargado(a)	83	28.04%
Gerente	90	30.41%
Propietario(a)	14	4.73%
Supervisor(a)	3	1.01%
Otro	11	3.72%
Total	296	100.00%

Base: 296

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

Tabla 46. Otros cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Asistente	4	36.36%
Analista	3	27.27%
Asistente administrativo	2	18.18%
Auxiliar	1	9.09%
Contador	1	9.09%
Total	11	100.00%

Base: 11

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior

Tabla 47. Sector económico de las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Comercio	112	37.84%
Servicio	96	32.43%
Industrial	54	18.24%
Construcción	17	5.74%
Turismo	10	3.38%
Agropecuaria	5	1.69%
Minería	2	0.68%
Total	296	100.00%

Base: 296

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

Tabla 48. Cantidad de empleados en las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
1 a 10 Empleados	6	2.03%
11 a 50 Empleados	104	35.14%
51 a 150 Empleados	88	29.73%
151 o más	98	33.11%
Total	296	100.00%

Base: 296

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

Tabla 49. Respuesta de los encuestados, acerca del conocimiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	196	66.22%
No	93	31.42%
Quizás, pero no recuerda	7	2.36%
Total	296	100.00%

Base: 296

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

Tabla 50. Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
A través del asesor(a) del INFOTEP	157	80.10%
Página Web del INFOTEP	13	6.63%
Redes sociales del INFOTEP	11	5.61%
Otras redes sociales	4	2.04%
Por otras vías	11	5.61%
Total	196	100.00%

Base: 196

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que conocen el servicio, ver tabla 49 para más detalles.

Tabla 51. Otras Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Por otra empresa	5	45.45%
Por un conocido	6	54.55%
Total	11	100.00%

Base: 11

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior

Tabla 52. Respuesta de los encuestados, acerca si han recibido la visita de un asesor(a) de empresas del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	135	45.61%
No	161	54.39%
Total	296	100.00%

Base: 296

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

Tabla 53. Respuesta de los empresarios, acerca si el asesor del INFOTEP realizó algún diagnóstico al negocio.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	73	54.07%
No	62	45.93%
Total	135	100.00%

Base: 135

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 52.

Tabla 54. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor le ofreció implementar estrategias de mejora para la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	96	71.11%
No	39	28.89%
Total	135	100.00%

Base: 135

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 52.

Tabla 55. Respuesta de los encuestados que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	95	70.37%
No	40	29.63%
Total	135	100.00%

Base: 135

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 52.

Tabla 56. Respuesta de los ejecutivos que consideraron, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	89	93.68%
No	6	6.32%
Total	95	100.00%

Base: 95

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 55.

Tabla 57. Nivel de satisfacción de los encuestados con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy satisfecho	49	51.58%
Satisfecho	34	35.79%
Muy insatisfecho	5	5.26%
Ni insatisfecho ni satisfecho	4	4.21%
Insatisfecho	3	3.16%
Total	95	100.00%

Base: 95

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 55.

Tabla 58. Beneficios obtenidos por la empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más conocimiento en el personal	10	10.53%
Más productividad	18	18.95%
Mejoras en el área de servicio al cliente	7	7.37%
Mejor Comunicación entre los colaboradores	6	6.32%
Brindar calidad en los servicios	5	5.26%
Capacitar al personal	5	5.26%
Mejoras en la tecnología	5	5.26%
Más conocimiento en los servicios	4	4.21%
Mejor estrategia para las ventas	4	4.21%
Mejorar de clima Laboral	4	4.21%
Actualización de los empleados	3	3.16%
Mejorar el área de almacén	3	3.16%
Mejoras en los empleados	3	3.16%
Recomendaciones para mejorar las áreas de servicios	3	3.16%
Rendimiento del Personal	3	3.16%
Manejo del tiempo	2	2.11%
Mejora en el área de contabilidad	2	2.11%
Mejorar las relaciones humanas con los empleados	2	2.11%
Mejorar los procesos	2	2.11%
Organización en la parte administrativa	2	2.11%
Trabajo en equipo	2	2.11%
Creación de un nuevo departamento	1	1.05%
Detención necesidades de capacitación	1	1.05%
Incremento de la satisfacción de los clientes	1	1.05%
Más conocimiento en riesgo laboral	1	1.05%
Mayor oferta en los productos	1	1.05%
Mejor organización en el área de inventario	1	1.05%
Mejor organización en salud y seguridad	1	1.05%
Mejora en el área de recursos humanos	1	1.05%
Mejora en la planificación estratégica de la empresa	1	1.05%
Mejoras en los procedimientos	1	1.05%
Motivación de los colaboradores	1	1.05%
Reclutar nuevo personal	1	1.05%
Toma de decisiones	1	1.05%
Trato humanizado para los empleados	1	1.05%
Total	-	-

Base: 95

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 55.

Pregunta de respuesta múltiple.

Tabla 59. Mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mejorar la plataforma: rapidez,	10	10.53%
Dar curso de máquinas de corte	9	9.47%
Entregar los certificados	8	8.42%
Tener más oferta en el servicio	7	7.37%
Enviar varias propuestas de facilitadores cuando se va a impartir una capacitación	6	6.32%
Mejorar el tiempo de respuestas de las solicitudes	6	6.32%
Actualizar la cartelera de los servicios acorde a los tiempos	5	5.26%
Coordinar las informaciones	4	4.21%
Dar más seguimiento	4	4.21%
Ofrecerles más servicios y asistencia a las empresas	4	4.21%
Colocar más asesores	3	3.16%
Hacer más publicidad para conocer el servicio	3	3.16%
Mejorar el tiempo de espera cuando se enviar un asesor	3	3.16%
Actualizar los facilitadores con más programa de asesoría	2	2.11%
Asignar a otro asesor cuando suspendan al que estaba	2	2.11%
Brindar una lista con los asesores de la zona	2	2.11%
Dar más charlas a las empresas	2	2.11%
Dar más respuesta a la solicitud del servicio	2	2.11%
Entender que la necesidad de las empresas es individual	2	2.11%
Facilitadores deben ser más comunicativos con la respuesta	2	2.11%
Hacer evaluaciones periódicas	2	2.11%
Más facilitadores que ofrezcan el servicio virtual	2	2.11%
Más tiempo en las capacitaciones	2	2.11%
Mejorar la distribución de los asesores	2	2.11%
Ofrecer más cursos a las empresas	2	2.11%
Puntualidad en el horario de la cita acordada	2	2.11%
Ser más organización con la agenda programada	2	2.11%
Actualizar la capacitación tecnológica	1	1.05%
Mejorar la comunicación entre la empresa y los asesores (no toma los teléfonos ni responden correos)	1	1.05%
Que el servicio de asesoría también se les ofrezca a las pequeñas empresas	1	1.05%
Tener más oferta en el servicio	1	1.05%
Total	-	-

Base: 95

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 55. Pregunta de respuesta múltiple

Tabla 60. Calificación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, con relación de otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy bueno	45	52.33%
Bueno	26	30.23%
Regular	8	9.30%
Muy malo	5	5.81%
Malo	2	2.33%
Total	*86	100.00%

Base: 86

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

D.R.C.N. Nota: 9 ejecutivos no respondieron.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 55.

Tabla 61. Respuesta de los empresarios interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	260	87.84%
No	36	12.16%
Total	296	100.00%

Base: 296

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

Tabla 62. Razones por las que los empresarios no están interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más adelante evaluarán la posibilidad	26	72.22%
Ya tienen el servicio	6	16.67%
Tienen poco personal	3	8.33%
Realizan quejas y no responden	1	2.78%
Total	36	100.00%

Base: 36

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

*Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron no estar interesado en que se le ofrezca la asesoría a la empresa, ver detalles en la tabla anterior.

Tabla 63. Comentarios para la mejora del servicio del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Contratar más facilitadores	3	10.00%
Dar más seguimiento a las empresas	3	10.00%
Deben mejorar la atención de llamada telefónica en Santiago	3	10.00%
Mejorar el servicio de capacitación	2	6.67%
Mejorar el tiempo de respuesta de solicitudes de capacitación	2	6.67%
Mejorar la plataforma	2	6.67%
Actualización de los servicios	1	3.33%
Dar más información a las empresas sobre los servicios	1	3.33%
Fortalecer la parte industrial	1	3.33%
Implementar maestrías en su cartera de servicios	1	3.33%
Los facilitadores deben estar más actualizado en el tema de la tecnología	1	3.33%
Mejorar la comunicación con las empresas	1	3.33%
No exigir tanto participante para completar el curso	1	3.33%
Presentar la cartera de los servicios a empresa	1	3.33%
Que envíe la currícula a las empresas	1	3.33%
Que los asesores sean más flexibles	1	3.33%
Responder los correos	1	3.33%
Seguir trabajando con las necesidades de las empresas	1	3.33%
Ser menos burocrático	1	3.33%
Tener más acercamiento con las empresas	1	3.33%
Tiene que retribuir el pago, nunca han dado el servicio	1	3.33%
Total	30	100.00%

Base: 30

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.N.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que solo 30 ejecutivos hicieron comentarios

6.1.4 Resultados Dirección Regional Este.

Tabla 64. Provincias que componen la Regional Este.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
La Altagracia	50	46.30%
La Romana	27	25.00%
San Pedro de Macorís	31	28.70%
Total	108	100.00%

Base: 108

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

*Nota: Es importante señalar que la cantidad de ejecutivos entrevistados en esta regional es de 108, por tal razón el cambio en la base.

Tabla 65. Cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Encargado(a)	44	40.74%
Gerente	29	26.85%
Administrador(a)	9	8.33%
Coordinador(a)	9	8.33%
Propietario(a)	8	7.41%
Director(a)	1	0.93%
Supervisor(a)	1	0.93%
Otro	7	6.48%
Total	108	100.00%

Base: 108

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Tabla 66. Otros cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Analista	2	28.57%
Asistente	2	28.57%
Contador (a)	2	28.57%
Recepcionista	1	14.29%
Total	7	100.00%

Base: 7

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Tabla 67. Sector económico de las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Servicio	33	30.56%
Comercio	26	24.07%
Turismo	25	23.15%
Industrial	19	17.59%
Construcción	5	4.63%
Total	108	100.00%

Base: 108

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Tabla 68. Cantidad de empleados en las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
1 a 10 Empleados	12	11.11%
11 a 50 Empleados	29	26.85%
51 a 150 Empleados	28	25.93%
151 o más	39	36.11%
Total	108	100.00%

Base: 108

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Tabla 69. Respuesta de los encuestados, acerca del conocimiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	87	80.56%
No	20	18.52%
Quizás, pero no recuerda	1	0.93%
Total	108	100.00%

Base: 108

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Tabla 70. Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
A través del asesor(a) del INFOTEP	77	88.51 %
Página Web del INFOTEP	6	6.90%
Redes sociales del INFOTEP	2	2.30%
Por otras vías	2	2.30%
Total	87	100.00%

Base: 87

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que conocen el servicio, ver tabla 69 para más detalles.

Tabla 71. Otras Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Por un conocido	1	50.00%
Por la gestión anterior	1	50.00%
Total	2	100.00%

Base: 2

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 72. Respuesta de los encuestados, acerca si han recibido la visita de un asesor(a) de empresas del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	58	53.70%
No	50	46.30%
Total	108	100.00%

Base: 108

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Tabla 73. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor del INFOTEP ha realizado algún diagnóstico al negocio.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	36	62.07%
No	22	37.93%
Total	58	100.00%

Base: 58

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 72.

Tabla 74. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor le ofreció implementar estrategias de mejora para la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	38	65.52%
No	20	34.48%
Total	58	100.00%

Base: 58

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 72.

Tabla 75. Respuesta de los encuestados que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	45	77.59%
No	13	22.41%
Total	58	100.00%

Base: 58

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 72.

Tabla 76. Respuesta de los ejecutivos que consideraron, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	42	93.33%
No	3	6.67%
Total	45	100.00%

Base: 45

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 75.

Tabla 77. Nivel de satisfacción de los encuestados con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy satisfecho	31	68.89%
Satisfecho	10	22.22%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	2.22%
Muy insatisfecho	3	6.67%
Total	45	100.00%

Base: 45

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 75.

Tabla 78. Beneficios obtenidos por la empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Capacitar al personal	20	44.44%
Mejoras en el área de servicio al cliente	5	11.11%
Organización en la parte administrativa	4	8.89%
Rendimiento del personal	4	8.89%
Mejorar de clima laboral	3	6.67%
Manejo del tiempo	2	4.44%
Más conocimiento en los servicios	2	4.44%
Motivación de los colaboradores	2	4.44%
Conocimiento en manipulación de alimento	1	2.22%
Creación del comité de seguridad ocupacional	1	2.22%
Detención necesidades de capacitación	1	2.22%
Fortalecimiento de algunas áreas	1	2.22%
Más productividad	1	2.22%
Mejor desenvolvimiento en los colaboradores	1	2.22%
Mejor organización en salud y seguridad	1	2.22%
Mejor uso de la herramienta de excel	1	2.22%
Mejorar el liderazgo	1	2.22%
Mejorar las relaciones humanas con los empleados	1	2.22%
Mejorar los procesos	1	2.22%
Prevención de accidente de tránsito	1	2.22%
*Total	-	-

Base: 45

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 75.

*Pregunta de respuesta múltiple.

Tabla 79. Mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Actualizar la cartelera de los servicios acorde a los tiempos	4	8.89%
Dar más seguimiento	4	8.89%
Colocar más asesores	3	6.67%
Actualizar la capacitación tecnológica	2	4.44%
Coordinar las informaciones	2	4.44%
Dejar los mismos facilitadores	2	4.44%
Entregar los certificados	2	4.44%
Facilitadores deben ser más comunicativos con la respuesta	2	4.44%
Más facilitadores que ofrezcan el servicio virtual	2	4.44%
Más tiempo en las capacitaciones	2	4.44%
Mejorar la plataforma: rapidez,	2	4.44%
Que el servicio de asesoría también se les ofrezca a las pequeñas empresas	2	4.44%
Ser más organización con la agenda programada	2	4.44%
Tener una oficina en la provincia de San Cristóbal	2	4.44%
Actualizar los facilitadores con más programa de asesoría	1	2.22%
Asignar a otro asesor cuando suspendan al que estaba	1	2.22%
Dar curso de máquinas de corte	1	2.22%
Dar más charlas a las empresas	1	2.22%
Dar más respuesta a la solicitud del servicio	1	2.22%
Hacer evaluaciones periódicas	1	2.22%
Mejorar el tiempo de espera cuando se enviar un asesor	1	2.22%
Mejorar el tiempo de respuestas de las solicitudes	1	2.22%
Mejorar la comunicación entre la empresa y los asesores (no toma los teléfonos ni responden correos)	1	2.22%
Mejorar la distribución de los asesores	1	2.22%
Ofrecerles más servicios y asistencia a las empresas	1	2.22%
Tener más oferta en el servicio	1	2.22%
Total	45	100%

Base: 45

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 75.

Tabla 80. Calificación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, con relación de otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy bueno	27	69.23%
Bueno	10	25.64%
Malo	1	2.56%
Regular	1	2.56%
Total	*39	100.00%

Base: 39

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 75.

*6 ejecutivos no respondieron.

Tabla 81. Empresarios interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	102	94.44%
No	6	5.56%
Total	108	100.00%

Base: 108

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Tabla 82. Razones por las que los empresarios no están interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más adelante evaluarán la posibilidad	4	66.67%
Ya tienen el servicio	2	33.33%
Total	6	100.00%

Base: 6

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Nota: La base cambia en esta tabla porque son los que respondieron no en la tabla 81.

Tabla 83. Comentario para la mejora del servicio del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Flexibilidad con los horarios	2	9.52%
La empresa ha solicitado el servicio por todas las vías y no reciben respuesta (Guillermo Soriano)	2	9.52%
Contratar más facilitadores para la provincia de La Altagracia	2	9.52%
Actualizar la página Web	1	4.76%
Contratar más facilitadores	1	4.76%
Enviar un asesor para brindar el servicio	1	4.76%
Fortalecer la parte industrial	1	4.76%
Han solicitado el servicio y no dan respuesta	1	4.76%
Implementar maestrías en su cartera de servicios	1	4.76%
Mejorar el manejo de la documentación de los participantes extranjero, en vista que se traspapela los mismos	1	4.76%
Mejorar el servicio de capacitación	1	4.76%
Mejorar la comunicación con las empresas	1	4.76%
Ofrecer más información a las empresas	1	4.76%
Presentar la cartera de los servicios a empresa	1	4.76%
Publicar más los servicios de INFOTEP	1	4.76%
Que envíe la currícula a las empresas	1	4.76%
Seguir trabajando con las necesidades de las empresas	1	4.76%
Tener más acercamiento con las empresas	1	4.76%
Total	21	100.00%

Base: 21

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.E.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que solo 21 ejecutivos hicieron comentarios.

6.1.5 Resultados Dirección Regional Sur.

Tabla 84. Provincias que componen la Regional Sur.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
San Juan de la Maguana	34	26.36%
Azua	33	25.58%
Barahona	33	25.58%
Peravia	29	22.48%
Total	129	100.00%

Base: 129

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Nota: Es importante señalar que la cantidad de ejecutivos entrevistados en esta regional es de 129, por tal razón el cambio en la base.

Tabla 85. Cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Encargado(a)	52	40.31%
Propietario(a)	38	29.46%
Administrador(a)	14	10.85%
Gerente	14	10.85%
Supervisor(a)	2	1.55%
Director(a)	1	0.78%
Otro	8	6.20%
Total	129	100.00%

Base: 129

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Tabla 86. Otros cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Analista	3	37.50%
Contador	3	37.50%
Asistente	1	12.50%
Auxiliar	1	12.50%
Total	8	100.00%

Base: 8

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 87. Sector económico de las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Comercio	59	45.74%
Servicio	48	37.21%
Construcción	6	4.65%
Industrial	6	4.65%
Turismo	6	4.65%
Agropecuario	4	3.10%
Total	129	100.00%

Base: 129

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Tabla 88. Cantidad de empleados en las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
1 a 10 Empleados	59	45.74%
11 a 50 Empleados	53	41.09%
51 a 150 Empleados	12	9.30%
151 o más	5	3.88%
Total	129	100.00%

Base: 129

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Tabla. 89 Respuesta de los encuestados, acerca del conocimiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	50	38.76%
No	72	55.81%
Quizás, pero no recuerda	7	5.43%
Total	129	100.00%

Base: 129

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Tabla 90. Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
A través del asesor(a) del INFOTEP	37	74.00%
Página Web del INFOTEP	11	22.00%
Por otras vías	2	4.00%
Total	50	100.00%

Base: 50

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que conocen el servicio, ver tabla 89 para más detalles.

Tabla 91. Otras Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Por un conocido	2	100.00%
Total	2	100.00%

Base: 2

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 92. Respuesta de los encuestados, acerca si han recibido la visita de un asesor(a) de empresas del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	34	26.36%
No	95	73.64%
Total	129	100.00%

Base: 129

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Tabla 93. Respuesta de los empresarios, acerca si el asesor del INFOTEP realizó algún diagnóstico al negocio.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	17	50.00%
No	17	50.00%
Total	34	100.00%

Base: 34

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 92.

Tabla 94. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor le ofreció implementar estrategias de mejora para la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	22	64.71%
No	12	35.29%
Total	34	100.00%

Base: 34

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 92.

Tabla 95. Respuesta de los encuestados que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	15	44.12%
No	19	55.88%
Total	34	100.00%

Base: 34

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 92.

Tabla 96. Respuesta de los ejecutivos que consideraron, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	14	93.33%
No	1	6.67%
Total	15	100.00%

Base: 15

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 95.

Tabla 97. Nivel de satisfacción de los encuestados con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy satisfecho	8	53.33%
Satisfecho	4	26.67%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6.67%
Insatisfecho	1	6.67%
Muy insatisfecho	1	6.67%
Total	15	100.00%

Base: 15

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 95.

Tabla 98. Beneficios obtenidos por la empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más conocimiento en el personal	4	26.67%
Mejoras en el área de servicio al cliente	3	20.00%
Mejoras en la tecnología	2	13.33%
Fortalecimiento de algunas áreas	1	6.67%
Mayor acercamiento con el INFOTEP	1	6.67%
Mejorar de clima laboral	2	13.33%
Organización en la parte administrativa	1	6.67%
Trabajo en equipo	1	6.67%
Total	-	-

Base: 15

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 95.

Pregunta de respuesta múltiple.

Tabla 99. Mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Dar más charlas a las empresas	3	20.00%
Actualizar los facilitadores con más programa de asesoría	2	13.33%
Actualizar la capacitación tecnológica	1	6.67%
Colocar más asesores	1	6.67%
Dar curso de máquinas de corte	1	6.67%
Dar más seguimiento	1	6.67%
Hacer más publicidad para conocer el servicio	1	6.67%
Mejorar el tiempo de espera cuando se enviar un asesor	1	6.67%
Ofrecerles más servicios y asistencia a las empresas	1	6.67%
Puntualidad en el horario de la cita acordada	1	6.67%
Que el servicio de asesoría también se les ofrezca a las pequeñas empresas	1	6.67%
Visitas más frecuentes a la empresa	1	6.67%
* Total	-	-

Base: 15

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 95.

*Pregunta de respuesta múltiple.

Tabla 100. Calificación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, con relación de otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy bueno	11	73.33%
Bueno	1	6.67%
Malo	2	13.33%
Muy malo	1	6.67%
* Total	15	100.00%

Base: 15

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 95.

*Pregunta de respuesta múltiple.

Tabla 101. Empresarios interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	102	79.07%
No	27	20.93%
Total	129	100.00%

Base: 129

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

Tabla 102. Razones por las que los empresarios no están interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más adelante evaluarán la posibilidad	25	92.59%
Ya tienen el servicio	2	7.41%
Total	27	100.00%

Base: 27

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron no estar interesado en que se le ofrezca la asesoría a la empresa, ver detalles en la tabla anterior.

Tabla 103. Comentarios para la mejora del servicio del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Facilitar más capacitaciones	2	10.00%
Mejorar el tiempo de Respuesta de solicitudes de capacitación	2	10.00%
Publicar más los servicios de INFOTEP	2	10.00%
Actualización de los servicios	1	5.00%
Ayudar a los participantes a conseguir empleo	1	5.00%
Contratar más Facilitadores	1	5.00%
enviar un asesor para brindar el servicio	1	5.00%
Implementar maestrías en su cartera de servicios	1	5.00%
Los facilitadores deben estar más actualizado en el tema de la tecnología	1	5.00%
Mejorar la coordinación de las capacitaciones	1	5.00%
Ofrecer más información a las empresas	1	5.00%
que el proceso sea más ágil	1	5.00%
Que los asesores sean más flexibles	1	5.00%
Responder los correos	1	5.00%
Seguir trabajando con las necesidades de las empresas	1	5.00%
Ser menos burocrático	1	5.00%
visita de un asesor para que ofrezca los servicios	1	5.00%
Total	20	100.00%

Base: 20

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.S.

***Nota:** La base cambia en esta tabla, ya que solo 20 ejecutivos hicieron comentarios

6.1.6 Resultados Dirección Regional Cibao Sur.

Tabla 104. Provincias que componen la Regional

Opciones	Cantidad	Porcentajes
La Vega	46	23.23%
María trinidad Sánchez	46	23.23%
Duarte	31	15.66%
Samaná	31	15.66%
Hermana Mirabal	29	14.65%
Monseñor Nouel	15	7.58%
Total	198	100.00%

Base: 198

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: Es importante señalar que la cantidad de ejecutivos entrevistados en esta regional es de 198, por tal razón el cambio en la base.

Tabla 105. Cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Encargado(a)	75	37.88%
Gerente	56	28.28%
Administrador(a)	27	13.64%
Propietario(a)	13	6.57%
Director(a)	9	4.55%
Supervisor(a)	3	1.52%
Coordinador(a)	2	1.01%
Otro	13	6.57%
Total	198	100.00%

Base: 198

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Tabla 106. Otros cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Asistente	7	53.85%
Auxiliar	2	15.38%
Contador	2	15.38%
Analista	1	7.69%
Técnico	1	7.69%
Total	13	100.00%

Base: 13

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 107. Sector económico de las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Comercio	108	54.55%
Servicio	53	26.77%
Turismo	13	6.57%
Industrial	11	5.56%
Agropecuario	8	4.04%
Construcción	5	2.53%
Total	198	100.00%

Base: 198

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Tabla 108. Cantidad de empleados en las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
1 a 10 Empleados	11	5.56%
11 a 50 Empleados	108	54.55%
51 a 150 Empleados	60	30.30%
151 o más	19	9.60%
Total	198	100.00%

Base: 198

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Tabla 109. Respuesta de los encuestados, acerca del conocimiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	81	40.91%
No	111	56.06%
Quizás, pero no recuerda	6	3.03%
Total	198	100.00%

Base: 198

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Tabla 110. Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
A través del asesor(a) del INFOTEP	63	77.78%
Página web del INFOTEP	10	12.35%
Redes sociales del INFOTEP	4	4.94%
Por otras vías	4	4.94%
Total	81	100.00%

Base: 81

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que conocen el servicio, ver tabla 109 para más detalles.

Tabla 111. Otras Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Por otra empresa	2	50.00%
Por un conocido	1	25.00%
Por la gestión anterior	1	25.00%
Total	4	100.00%

Base: 4

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 112. Respuesta de los encuestados, acerca si han recibido la visita de un asesor(a) de empresas del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	58	29.29%
No	140	70.71%
Total	198	100.00%

Base: 198

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Tabla 113. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor del INFOTEP ha realizado algún diagnóstico al negocio.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	23	39.66%
No	35	60.34%
Total	58	100.00%

Base: 58

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 112.

Tabla 114. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor le ofreció implementar estrategias de mejora para la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	24	41.38%
No	34	58.62%
Total	58	100.00%

Base: 58

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 112.

Tabla 115. Respuesta de los encuestados que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	23	39.66%
No	35	60.34%
Total	58	100.00%

Base: 58

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 112.

Tabla 116. Respuesta de los ejecutivos que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	21	91.30%
No	2	8.70%
Total	23	100.00%

Base: 23

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 115.

Tabla 117. Nivel de satisfacción de los encuestados con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy satisfecho	16	69.57%
Satisfecho	5	21.74%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	4.35%
Muy insatisfecho	1	4.35%
Total	23	100.00%

Base: 23

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Para más detalles ver tabla 115.

Tabla 118. Beneficios obtenidos por la empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Mejoras en el área de servicio al cliente	3	13.04%
Rendimiento del personal	3	13.04%
Capacitar al personal	2	8.70%
Mejorar de clima laboral	2	8.70%
Mejoras en la tecnología	2	8.70%
Reclutar nuevo personal	2	8.70%
Conocimiento en manipulación de alimento	1	4.35%
Creación de un nuevo departamento	1	4.35%
Detención necesidades de capacitación	1	4.35%
Implementación de varias herramientas	1	4.35%
Incremento de la satisfacción de los clientes	1	4.35%
Más conocimiento en el personal	2	8.70%
Más productividad	1	4.35%
Mejor estrategia para las ventas	1	4.35%
Mejora continua en la empresa	1	4.35%
Mejora en el área de recursos humanos	1	4.35%
Mejora en la planificación estratégica de la empresa	1	4.35%
Mejorar las relaciones humanas con los empleados	2	8.70%
Organización en la parte administrativa	1	4.35%
* Total	-	-

Base: 23

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023.

D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 115.

*Pregunta de respuesta múltiple

Tabla 119. Mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Asignar a otro asesor cuando suspendan al que estaba	2	8.70%
Dar más seguimiento	2	8.70%
Entregar los certificados	2	8.70%
Más facilitadores que ofrezcan el servicio virtual	2	8.70%
Puntualidad en el horario de la cita acordada	2	8.70%
Que el servicio de asesoría también se les ofrezca a las pequeñas empresas	2	8.70%
Tener una oficina en la provincia de San Cristóbal	2	8.70%
Actualizar la capacitación tecnológica	1	4.35%
Actualizar la cartelera de los servicios acorde a los tiempos	1	4.35%
Coordinar las informaciones	1	4.35%
Dejar los mismos facilitadores	1	4.35%
Entender que la necesidad de las empresas es individual	1	4.35%
Facilitadores deben ser más comunicativos con la respuesta	1	4.35%
Mejorar el tiempo de espera cuando se enviar un asesor	1	4.35%
Tener más oferta en el servicio	1	4.35%
Visitas más regulares a la empresa	1	4.35%
Total	-	-

Base: 23

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Tabla 120. Calificación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, con relación de otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Muy bueno	11	55.00%
Bueno	6	30.00%
Malo	2	10.00%
Muy malo	1	5.00%
Total	20	100.00%

Base: 20

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 115. **Nota:** 3 ejecutivos no respondieron.

Tabla 121. Respuesta de los empresarios interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	158	79.80%
No	40	20.20%
Total	198	100.00%

Base: 198

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Tabla 122. Razones por las que los empresarios no están interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más adelante evaluarán la posibilidad	31	77.50%
Ya tienen el servicio	8	20.00%
Están a la espera del servicio	1	2.50%
Total	40	100.00%

Base: 40

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron no estar interesado en que se le ofrezca la asesoría a la empresa, ver detalles en la tabla anterior.

Tabla 123. Comentarios para la mejora del servicio del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Dar más seguimiento a las empresas	2	33.33%
Fortalecer la parte industrial	1	16.67%
No exigir tantas participantes para completar el curso	1	16.67%
Que pasen más por las empresas, porque se solicitó una capacitación y no han dado respuesta	1	16.67%
Responder los correos electrónicos	1	16.67%
Total	6	100.00%

Base: 6

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.C.S.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que solo 6 ejecutivos hicieron comentarios

6.1.7 Resultados Dirección Regional Oriental.

Tabla 124. Provincias que componen la Regional Oriental

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Santo Domingo	153	80.53%
Monte Plata	37	19.47%
Total	190	100.00%

Base: 190

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: Es importante señalar que la cantidad de ejecutivos entrevistados en esta regional es de 190, por tal razón el cambio en la base.

Tabla 125. Cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Encargado(a)	70	36.84%
Gerente	50	26.32%
Propietario(a)	19	10.00%
Coordinador(a)	18	9.47%
Administrador(a)	6	3.16%
Director(a)	6	3.16%
Supervisor(a)	2	1.05%
Otro	19	10.00%
Total	190	100.00%

Base: 190

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Tabla 126. Otros cargos de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Auxiliar	7	36.84%
Analista	5	26.32%
Asistente	7	36.84%
Total	19	100.00%

Base: 19

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 127. Sector económico de las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Servicio	76	40.00%
Comercio	68	35.79%
Industrial	23	12.11%
Turismo	9	4.74%
Construcción	8	4.21%
Agropecuario	6	3.16%
Total	190	100.00%

Base: 190

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Tabla 128. Cantidad de empleados en las empresas encuestadas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
1 a 10 Empleados	58	30.53%
11 a 50 Empleados	60	31.58%
51 a 150 Empleados	36	18.95%
151 o más	36	18.95%
Total	190	100.00%

Base: 190

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Tabla 129. Respuesta de los encuestados, acerca del conocimiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	67	35.26%
No	116	61.05%
Quizás, pero no recuerda	7	3.68%
Total	190	100.00%

Base: 190

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Tabla 130. Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
A través del asesor(a) del INFOTEP	39	58.21%
Página Web del INFOTEP	11	16.42%
Redes sociales del INFOTEP	8	11.94%
Otras redes sociales	3	4.48%
Por otras vías	6	8.96%
Total	67	100.00%

Base: 67

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que conocen el servicio, ver tabla 129 para más detalles.

Tabla 131. Otras Vías de comunicación por las que se enteraron los encuestados del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Por un conocido	6	100.00%
Total	6	100.00%

Base: 6

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que respondieron otros en la tabla anterior.

Tabla 132. Respuesta de los encuestados, acerca si han recibido la visita de un asesor(a) de empresas del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	45	23.68%
No	145	76.32%
Total	190	100.00%

Base: 190

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Tabla 133. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor del INFOTEP ha realizado algún diagnóstico al negocio.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	15	33.33%
No	30	66.67%
Total	45	100.00%

Base: 45

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 132.

Tabla 134. Respuesta de los encuestados, acerca si el asesor le ofreció implementar estrategias de mejora para la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	20	44.44%
No	25	55.56%
Total	45	100.00%

Base: 45

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 132.

Tabla 135. Respuesta de los encuestados que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	16	35.56%
No	29	64.44%
Total	45	100.00%

Base: 45

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han recibido la visita de un asesor del INFOTEP. Para más detalles ver tabla 132.

Tabla 136. Encuestados que el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	13	81.25%
No	3	18.75%
Total	16	100.00%

Base: 16

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 135.

Tabla 137. Nivel de satisfacción de los encuestados con el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Satisfecho	6	37.50%
Insatisfecho	5	31.25%
Muy satisfecho	3	18.75%
Muy insatisfecho	1	6.25%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6.25%
Total	16	100.00%

Base: 16

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 135.

Tabla 138. Beneficios obtenidos por la empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Implementación de varias herramientas	2	12.50%
Conocimiento en manipulación de alimento	1	6.25%
Fortalecimiento de algunas áreas	1	6.25%
Incremento de la satisfacción de los clientes	1	6.25%
Más conocimiento en los servicios	1	6.25%
Mayor oferta en los productos	1	6.25%
Mejora en el desempeño en la cocina	1	6.25%
Mejora en la planificación estratégica de la empresa	1	6.25%
Mejorar el área de almacén	1	6.25%
Mejorar el liderazgo	1	6.25%
Mejorar la Producción	1	6.25%
Mejorar las relaciones humanas con los empleados	1	6.25%
Mejoras en el área de servicio al cliente	1	6.25%
Mejoras en los empleados	1	6.25%
Rendimiento del Personal	1	6.25%
Trato humanizado para los empleados	1	6.25%
* Total	-	-

Base: 16

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 135.

*Pregunta de respuesta múltiple

Tabla 139. Mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, según los encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Entender que la necesidad de las empresas es individual	2	12.50%
Más tiempo en la capacitación	2	12.50%
Actualizar los facilitadores con más programa de asesoría	1	6.25%
Asignar a otro asesor cuando suspendan al que estaba	1	6.25%
Brindar una lista con los asesores de la zona	1	6.25%
Dar más seguimiento	1	6.25%
Hacer más publicidad para conocer el servicio	1	6.25%
Más facilitadores que ofrezcan el servicio virtual	1	6.25%
Mejorar el tiempo de espera cuando se enviar un asesor	1	6.25%
Mejorar el tiempo de respuestas de las solicitudes	1	6.25%
Mejorar la comunicación entre la empresa y los asesores (no toma los teléfonos ni responden correos)	1	6.25%
Ofrecerles más servicios y asistencia a las empresas	1	6.25%
Ser más organización con la agenda programada	1	6.25%
Tener más oferta en el servicio	1	6.25%
Total	16	100.00%

Base: 16

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 135.

Tabla 140. Calificación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, con relación de otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Bueno	5	31.25%
Malo	4	25.00%
Muy bueno	4	25.00%
Muy malo	2	12.50%
Regular	1	6.25%
Total	16	100.00%

Base: 16

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que esta pregunta solo aplica para los que han utilizado el servicio de asesoría y asistencia técnica. Para más detalles ver tabla 135.

Tabla 141. Respuesta de los empresarios interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Sí	151	79.47%
No	39	20.53%
Total	190	100.00%

Base: 190

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Tabla 142. Razones por las que los empresarios no están interesados/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Más adelante evaluarán la posibilidad	36	92.31%
Tienen poco personal	2	5.13%
Ya tienen el servicio	1	2.56%
Total	39	100.00%

Base: 39

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla porque son los que respondieron no en la tabla 141.

Tabla 143. Comentarios para la mejora del servicio del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Dar más seguimiento a las empresas	3	12.00%
Facilitar más capacitaciones	2	8.00%
Mejorar el tiempo de Respuesta de solicitudes de capacitación	2	8.00%
Actualizar la página Web	1	4.00%
Contratar más facilitadores	2	8.00%
Dar más información a la empresa sobre los servicios	1	4.00%
Deben mejorar la atención de llamada telefónica	1	4.00%
enviar un asesor para brindar el servicio	1	4.00%
Fortalecer la parte industrial	1	4.00%
La empresa ha solicitado el servicio por todas las vías y no reciben respuesta (Guillermo Soriano)	1	4.00%
Los facilitadores deben estar más actualizado en el tema de la tecnología	1	4.00%
Mejorar la comunicación con las empresas	1	4.00%
Necesitamos un Asesor urgente (Carmen Espinal)	1	4.00%
No exigir tanto participante para completar el curso	1	4.00%
Ofrecer más curso de idiomas en la romana	1	4.00%
Ofrecer más información a las empresas	1	4.00%
Presentar la cartera de los servicios a empresa	1	4.00%
Que pasen más por las empresas, porque se solicitó una capacitación y no han dado respuesta	1	4.00%
Responder los correos	1	4.00%
Tiene que retribuir el pago, nunca han dado el servicio (propietario)	1	4.00%
Total	25	100.00%

Base: 25

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de las empresas, agosto-septiembre 2023. D.R.O.

Nota: La base cambia en esta tabla, ya que solo 25 ejecutivos hicieron comentarios

Anexo 6.2 Cronograma

Cronograma para la aplicación del cuestionario de:
Encuesta para medir el posicionamiento del servicio de Asesoría Empresarial que se ofrece a través de INFOTEP, 2023.

Actividad	Período de recolección de los datos				
Inicio de trabajo de campo	Lunes 07/08/2023 Distrito Nacional y Sto. Dgo.	Martes 08/08/2023 Haina	Miércoles 09/08/2023 San Pedro de Macorís	Jueves 10/08/2023 Peravia (Baní)	Viernes 11/08/2023 Monte Plata
Continuación trabajo de campo	Lunes 14/08/2023 Santiago	Martes 15/08/2023 Puerto Plata San Cristóbal	Miércoles 16/08/2023 Feriado	Jueves 17/08/2023 Santiago	Viernes 18/08/2023 Valverde (Mao)
Continuación trabajo de campo	Lunes 21/08/2023 La Romana	Martes 22/08/2023 La Altagracia No se trabajó por tormenta Franklin	Miércoles 23/08/2023 Distrito Nacional y Sto. Dgo. No se trabajó por tormenta Franklin	Jueves 24/08/2023 Espaillat (Moca)	Viernes 25/08/2023 Hermana Mirabal (Salcedo)
Continuación trabajo de campo	Lunes 28/08/2023 Azua	Martes 29/08/2023 Barahona	Miércoles 30/08/2023 San Juan	Jueves 31/08/2023 Distrito Nacional y Sto. Dgo.	Viernes 01/09/2023 Distrito Nacional y Sto. Dgo.
Continuación trabajo de campo	Lunes 04/09/2023 Duarte (San Fco.)	Martes 05/09/2023 María Trinidad Sánchez (Nagua)	Miércoles 06/09/2023 Samaná Distrito Nacional y Sto. Dgo.	Jueves 07/09/2023 Monseñor Nouel Distrito Nacional y Sto. Dgo.	Viernes 08/09/2023 La Vega Distrito Nacional y Sto. Dgo.
Fin del trabajo de campo	Lunes 11/09/2023 La Altagracia	Martes 12/09/2023 Distrito Nacional y Sto. Dgo.	Miércoles 13/09/2023 Santiago	Jueves 14/09/2023 Puerto Plata	Viernes 15/09/2023 Duarte (San Fco.)

Anexo 6.3 Cuestionario

Encuesta para medir el posicionamiento del servicio de Asesoría Empresarial que se ofrece a través de INFOTEP, año 2023.

Cuestionario dirigido a Empresas

Nombre del encuestador: _____ Firma del supervisor: _____

Fecha llenado del cuestionario: _____

I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

No. Cuest.

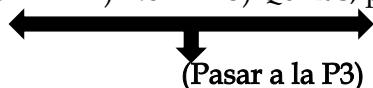
--	--	--	--

- 1) Nombre de la empresa _____
- 2) Dirección _____ No _____
- Sector _____ Teléfono _____
- 3) Email _____
- 4) Provincia: _____ 5) Municipio: _____
- 6) Dirección Regional: 1) Metropolitana 2) Oriental 3) Cibao Norte 4) Cibao Sur 5) Este 6) Sur
- 7). Cargo: 1) Propietario(a) 2) Director(a) 3) Gerente 4) Administrador(a) 5) Encargado(a)
6) Supervisor(a) 7) Coordinador(a) 8) Otro _____
- 8) Sector / subsector económico: 1) Comercio 2) Servicio 3) Agropecuario 4) Industrial
5) Construcción 6) Turismo 7) Minería 8) Otro _____
- 9) Actividad principal de la empresa: _____
- 10) Cantidad de empleados: 1) 1 a 10 2) 11 a 50 3) 51 a 150 4) 151 o más

II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS:

P1. ¿Alguna vez había escuchado sobre el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica?

- 1) Sí 2) No 3) Quizás, pero no recuerda



P2. ¿Por cuáles vías de comunicación se enteró del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica?

- 1) A través del asesor(a) del INFOTEP 2) Página web del INFOTEP 3) Redes sociales del INFOTEP 4) Otras redes sociales 5) Por otras vías (especificar) _____

P3. ¿Ha recibido la visita de un asesor(a) de empresas del INFOTEP?

- 1) Sí 2) No (Pasar a la P12)

P4. ¿El asesor del INFOTEP ha realizado algún diagnóstico de su negocio?

- 1) Sí 2) No

P5. ¿El asesor le ofreció implementar estrategias de mejora para su empresa?

- 1) Sí 2) No

III. VALORACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO:

P6. ¿Ha utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica?

- 1) Sí 2) No (Pasar a la P12)

P7. ¿Considera que el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa?

- 1) Sí 2) No

P8. ¿Cómo se ha sentido con el servicio recibido?

- 1) Muy insatisfecho 2) Insatisfecho 3) Ni insatisfecho ni satisfecho 4) Satisfecho 5) Muy satisfecho

P9. ¿Cuáles beneficios obtuvo su empresa posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica?

- 1) _____
2) _____
3) _____

P10. ¿Cuáles mejoras considera se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica?

- 1) _____
2) _____
3) _____

P11. En comparación con los servicios de Asesoría y Asistencia Técnica de otras empresas, ¿cómo valora el servicio del INFOTEP?

- 1) Muy malo 2) Malo 3) Regular 4) Bueno 5) Muy bueno 6) No aplica

P12. ¿Está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa?

- 1) Sí 2) No, ¿por qué? _____

P13. Desea realizar algún comentario para la mejora del servicio del INFOTEP

7. Referencias bibliografías

- Dirección General de Impuestos Internos. (2021). *Boletín Mipymes 2020*. Distrito Nacional: DGII. Obtenido de <https://dgii.gov.do/estadisticas/Paginas/est-boletinmipymes.aspx>
- Ministerio de Industria, C. y. (9 de febrero de 2018). *Reglamento de Clasificación y Registro de las Mipyme*. Obtenido de <https://micm.gob.do/images/pdf/consultas-publicas/2018/02-febrero/Proyecto-de-Reglamento-de-Clasificacin-y-Registro-de-las-MIPYMES.pdf>