INFOTEP
CERTIFICACION ISO 9001

Estudio para medir el posicionamiento del servicio de Asesoría Empresarial que se ofrece a través de INFOTEP.

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Investigación

Dirección de Competitividad Empresarial

Departamento de Estrategias Empresariales

Enero, 2023

Índice

Introducción 4
Resumen 5
1. Aspectos generales 8
1.1. Definición del tema 8
1.1.1. Conceptual 8
1.1.2. Espacial 8
1.1.3. Temporal 8
1.2 Objetivos de la investigación 8
1.2.1. Objetivo general 8
1.2.2. Objetivos específicos 8
1.3 Planteamiento del problema 9
1.4 Justificación 9
2. Marco de referencia 10
2.1 Antecedentes 10
2.1.1 Estudio Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas, 2017. 11
2.1.2 Estudio Satisfacción Clientes Externos: Empresas y Participantes de los Centros Fijos y Centros Operativos del Sistema (COS), 2015. 12
2.1.3 Estudio de Satisfacción de las empresas familiares con el proyecto Implantación Protocolo de Familia y Ámbitos de Gobierno en las PYMES dominicanas, 2014. 13
2.2 Marco teórico 15
2.2.1. Empresas y sus Categorías 15
3. Diseño de la investigación 17
3.1. Tipo de diseño 17
3.2. Tipos de métodos 17
3.3. Tipo de investigación 17
3.4. Técnica de recolección de datos 18
3.5. Fuentes de información 18
3.6. Tamaño y selección de la muestra 18
3.7. Instrumento de recolección 21
3.8. Procesamiento de la información 21
4. Presentación de los resultados. 22
4.1 Análisis de los resultados de las encuestas, datos generales. 22
4.1.1 Perfil de las empresas 22

4.1.2 Conocimiento del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. 25
4.1.3 Valoración del servicio. 29
4.2 Opinión de los ejecutivos para la mejora del servicio del INFOTEP. 35
4.3 Análisis de los resultados, según regional. 36
4.3.1 Resultados Dirección Regional Metropolitana 36
4.3.2 Resultados Dirección Regional Cibao Norte 37
4.3.3 Resultados Dirección Regional Este 39
4.3.4 Resultados Dirección Regional Sur 41
4.3.5 Resultados Dirección Regional Cibao Sur 43
4.3.6 Resultados Dirección Regional Oriental 45
5. Conclusiones 47
5.1 Recomendaciones 53
6. Anexos 54
Anexo 6.1. Resultados general y regional. 54
6.1.1 Tablas resultados general. 54
6.1.2 Tablas Resultados por regional. 59
6.1.2.1 Resultados Dirección Regional Metropolitana 59
6.1.2.2 Resultados Dirección Regional Cibao Norte 66
6.1.2.3 Resultados Dirección Regional Este 72
6.1.2.4 Resultados Dirección Regional Sur 78
6.1.2.5 Resultados Dirección Regional Cibao Sur 84
6.1.2.6 Resultados Dirección Regional Oriental 90
Anexo 6.2. Cronograma 96
Anexo 6.3 Cuestionario 97
Anexo 6.4 Ficha Técnica. 99
7. Referencias bibliográfica 100

Equipo Directivo

Rafael Santos Badía
Director General de INFOTEP

Maira Morla
Subdirectora General

Equipo Técnico

Ondina Marte
Directora de Planificación y Desarrollo

Yanira Núñez
Sub- Encargada de
Planificación y Desarrollo

Rayza Pichardo
Directora de Competitividad
Empresarial

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
Gaudy Yunly Javier

Alejandro Abreu
Asesor de la Dirección General

Introducción

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) es una de las instituciones más reconocidas del país, tanto en el sector laboral como en la población general. Este efecto es fruto del amplio trabajo y aportes que desde sus inicios ha realizado el INFOTEP para el desarrollo de las competencias del capital humano de las empresas y la formación de los hombres y mujeres que habitan en la República Dominicana.

Considerando los múltiples servicios que ofrece el INFOTEP, según los estudios de satisfacción a los clientes externos realizados durante los últimos años, el nivel de satisfacción que posee la institución ha estado por encima del 90%. No obstante, por la diversidad de la oferta, puede haber áreas donde el conocimiento de los mismos no sea el real o el que debe estar proyectado.

En el caso de los servicios empresariales, de manera particular, en procura de seguir respondiendo adecuadamente a los requerimientos del sector laboral e identificar el conocimiento de los empresarios con la oferta que posee la institución para este sector, el INFOTEP ha decidido realizar la presente investigación, en la cual se enfoca en medir el posicionamiento actual del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica en el sector productivo nacional.

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

Resumen

Para medir el posicionamiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica en el sector productivo nacional que ofrece el INFOTEP, se tomó una muestra de 1,290 empresas de las que aportan el impuesto de ley a la institución, distribuidas en 21 provincias y el Distrito Nacional, teniendo en consideración un 97% de confianza y un margen de error de 3%, destacando que el porcentaje de probabilidad o no de conseguir los elementos es de un 50%.

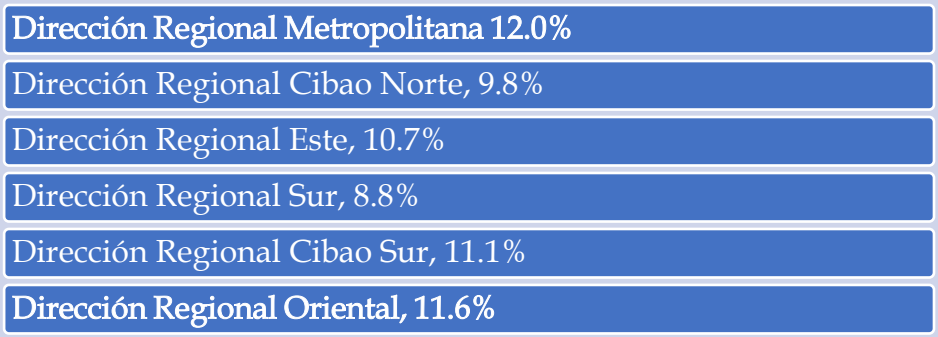
Dentro de los principales hallazgos evidenciados durante la investigación se destacan los siguientes: De las 1,290 empresas contactadas, resaltan las pequeñas empresas con el 37.1%%; en segundo lugar, las medianas empresas con el 32.4%; seguidas de las grandes empresas con el 24.7% de los resultados y el 5.8% restante está compuesto por microempresas.

La investigación reveló que, *de las 1,290 empresas visitadas, 522 ejecutivos* afirmaron conocer el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica representado por el 40.5%. De los cuales la mayoría (64.8%) destacó conocerlo a través de un asesor del INFOTEP, en menor proporción respondieron que a través de la página web y redes sociales de la institución, 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 conocen el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, **sólo 154** ***afirmaron recibir la visita de un asesor del INFOTEP y*** ***éstos*** **114 afirmaron que han utilizado dicho servicio, lo que representa un 21.8% del total de empresarios que conocen el servicio.**

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

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



En cuanto al grado de **satisfacción de los ejecutivos** consultados **con el servicio** recibido a través del INFOTEP, de 114 empresas que utilizaron el servicio el **82.5%** de los encuestados 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 resaltaron los siguientes aspectos:

- *Mejor desempeño y rendimiento laboral*
- *Lograr capacitar el personal de la empresa*
- *Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)*
- *Mejor organización*
- *Mejoras en los procesos*

- *Mejor ambiente laboral*
- *Colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción*
- *Mejor productividad*
- *Cambio de cultura Organizacional*
- *Ajuste salarial*
- *Implementar herramienta al servicio de Joyería*
- *Ahorro en el presupuesto de entrenamiento*
- *Mejora sobre higiene industrial*

1. Aspectos generales

1.1. Definición del tema

1.1.1. Conceptual

El trabajo de investigación conlleva el análisis del posicionamiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP al sector productivo nacional, en la cual se consultaron empresas de todos los sectores productivos, tomando como referencia el reglamento de clasificación y el registro de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME).

1.1.2. Espacial

Se consideraron las empresas a nacional, es decir, todas las provincias del país.

1.1.3. Temporal

Las empresas contactadas son las que al mes de marzo del año 2022 han aportado al INFOTEP acorde 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 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 existente 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 Planteamiento del problema

El servicio Asesoría y Asistencia Técnica es la oferta del INFOTEP dirigida al sector empresarial dominicano, el cual se ofrece mediante los programas de Certificación por competencia laboral, Capacitación puntual, Capacitación y asistencia a emprendedores, y Formación dual.

La demanda de este servicio aumenta a medida que el conocimiento del mismo se masifica entre los empresarios; por igual, mediante diferentes recursos (como humano, comunicacional y digital) que puede usar el INFOTEP en sus operaciones.

Durante varios años, dentro de los comentarios que los empresarios emiten cuando se les consulta en los distintos estudios que la institución realiza está la falta de visita de un representante del INFOTEP (asesor/a) que les ofrezca los servicios, por lo que este aspecto influiría en el bajo conocimiento del sector empresarial del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica. Adicionalmente, la falta de publicidad del servicio influye en el posicionamiento que debería tener.

Debido a que no existe una campaña comunicacional que acompañe este servicio, aunque la comunicación ‘‘boca a boca’’ sea un éxito, no lograría el impacto necesario para expandir el posicionamiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica a nivel nacional. Por consiguiente, es interesante saber el resultado de la siguiente interrogante: ¿qué tanto conoce el sector empresarial el servicio Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP?

1.4 Justificación

Como parte del compromiso del INFOTEP con el sector empresarial, el cual es el que genera mayor aporte para el funcionamiento y crecimiento de la institución,

así como en la generación de empleos formales al país, está el 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 y en la vinculación con su entorno, como son los relacionados con las habilidades y con los conocimientos del talento humano.

El primer eslabón que hay que cruzar para alcanzar los objetivos de este servicio es generar en el sector empresarial el suficiente conocimiento sobre la Asesoría y Asistencia Técnica que el INFOTEP ofrece dentro de su amplia cartera de servicios. Por tal razón, la presente investigación busca identificar el grado de conocimiento que existe a nivel empresarial sobre este servicio, para así, generar las políticas necesarias que procuren el 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, destacando que algunos estudios poseen un enfoque específico, mientras otros están más generalizados en todo el sector productivo.

A continuación, se citan algunos de los estudios realizados más reciente vinculado con la evaluación de la satisfacción, entre ellos están:

- Estudio Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas, 2017.

- Estudio Satisfacción Clientes Externos: Empresas y Participantes de los Centros Fijos y Centros Operativos del Sistema (COS), 2015.

- Estudio de Satisfacción de las empresas familiares con el proyecto Implantación Protocolo de Familia y Ámbitos de Gobierno en las PYMES de la República Dominicana, 2014.

2.1.1 Estudio Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas, 2017.

En este estudio se consultaron 830 directivos de empresas ubicadas en 12 provincias del país, fundamentalmente el Distrito Nacional y Santiago. Además, el objetivo general de la investigación radicó en ´´medir el nivel de satisfacción de las empresas con el Servicio de Apoyo a la Productividad del INFOTEP´´.

Aproximadamente el 70% de los ejecutivos encuestados ocupan el rol de Encargado(a) y Gerente y/o Administrador(a); aunque las personas en los cargos como Coordinador(a), Supervisor(a) y Propietario(a) también fueron parte de los proveedores de los datos captados.

Referente a la distribución de las empresas consultadas acorde a la clasificación del tamaño vigente en el 2017, el mayor porcentaje radica en las grandes, es decir, las que contienen más de 201 empleados en un 35.2%, en cambio las MIPYMES agrupó el 64.8%, correspondiente a 25.8%, 25.5% y 13.5% para las medianas, pequeñas y micro empresas, respectivamente.

Según lo validado en la investigación, alrededor 563 de los negocios (para un 68%) habían recibido los servicios de capacitación de Gestión del Conocimiento por parte del INFOTEP, y más aún, el 90% de las empresas estaban interesadas en continuar o recibir por primera vez este tipo de capacitación.

Cabe resaltar que estos servicios engloban entrenamientos con respecto a Técnica de 5'S, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Sistema de medición y avance de la productividad, Planeación Estratégica, Lean Manufacturing, Gestión de Recursos Humanos y Gestión de Calidad. Más del 60% de los servicios que desean los empresarios se engloban en las siguientes asesoría y asistencia técnica: Técnicas de 5S, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, y Planeación Estratégica.

Otra información arrojada en el estudio es que el 60.7% de las empresas consultadas han recibido los servicios de Asesoría y Asistencia Técnica, de las cuales el 95% considera que está actualizado y acorde a los requerimientos, de ahí resulta que casi la totalidad de los empresarios estaban de acuerdo al diagnóstico de necesidades presentado por el INFOTEP.

Después de implementarse las estrategias de mejora en los negocios, el 92.9% pudo reconocer un impacto positivo en sus empresas.

2.1.2 Estudio Satisfacción Clientes Externos: Empresas y Participantes de los Centros Fijos y Centros Operativos del Sistema (COS), 2015.

Como parte de los objetivos de este estudio, se analizó el nivel de satisfacción de los empresarios con los servicios de Apoyo a la Competitividad ofrecidos por la Institución. Para esto, se contactaron 1,261 empresas a nivel nacional, principalmente las instaladas en el ámbito de las Gerencias Regionales Central y Norte, según la distribución territorial que tenía el INFOTEP en el 2015, las cuales representan el 70.2%.

La Regional Central agrupa las provincias Distrito Nacional, Santo Domingo, San Cristóbal y Monte Plata. Mientras que la Regional Norte comprende todas las provincias que están en la Región Norte del país.

Como se reporta en el documento, el 82.6% de los negocios pertenecen al sector Comercio y Servicio, sobresaliendo las empresas que ofrecen productos intangibles. También se contactaron negocios dentro de los sectores Industrial, Construcción y Agropecuario.

Las Mipymes poseen la mayor frecuencia dentro de la muestra seleccionada, ascendiendo a un 83.8%. Siendo las micro empresas el 42.6%, las pequeñas un 25.9% y las medianas el 15.3%. Con respecto a las grandes empresas, el porcentaje de las encuestadas es alto, un 16.2%, correspondiente a 204 negocios.

El 53.8% de los empresarios consultados indicaron haber recibido servicios del INFOTEP. Tendente a eso, el nivel de satisfacción que expresaron los ejecutivos es de un 89.4%, aunque la valoración es favorable para el INFOTEP, ha sido el porcentaje promedio más bajo, con respecto a los demás aspectos.

La mayor satisfacción promedio se refleja en los Docentes (96.6%), seguido de Servicios de capacitación (94.5%) y Asesores empresariales (90.1%). Resaltando que el nivel de satisfacción de los ejecutivos promedia un 92.7%.
Tomando en consideración las Direcciones Regionales del INFOTEP, en la Regional Este se presenta la mayor satisfacción, la cual promedia un 97.3%,

2.1.3 Estudio de Satisfacción de las empresas familiares con el proyecto Implantación Protocolo de Familia y Ámbitos de Gobierno en las PYMES dominicanas, 2014.

Este estudio se realizó con el convenio entre la Asociación de Industriales de la Región Norte (AIREN) y el INFOTEP, con el propósito de medir el nivel de satisfacción de las empresas familiares Pymes que participaron del proyecto Implantación de Protocolos de Familia y Ámbitos de Gobierno en Pymes Dominicanas.

La finalidad del proyecto era contribuir a fortalecer la profesionalidad, mejorar la supervivencia y acceso a financiamiento de las Pymes de familias dominicanas. Para esos fines se midió la calidad en el servicio, la evaluación integral del consultor y facilitador, el servicio de capacitación y el impacto del proyecto en la empresa.

La muestra estuvo compuesta por 84 empresas, siendo el 93.2% de la Región Norte del país, principalmente de la provincia Santiago (69%) y las provincias Espaillat, Duarte, Valverde, Puerto Plata, Hermanas Mirabal y Montecristi agrupan el restante 26.2%. Fuera de esta zona, se consultaron 4 empresas ubicadas en Santo Domingo.

Con respecto al sector económico donde operan estos negocios, el 45% pertenecen a Comercio y Servicios, teniendo más presencia las empresas enfocadas a los productos intangibles. El 16.7% corresponden al sector Industrial, un 6% al Agropecuario y el 2.3% a los subsectores Turismo y Financiero.

Referente a la cantidad de empleados que posee la empresa, es interesante resaltar que el 73.8% posee entre 1 a 49 personas laborando, mientras el 26.2% de los negocios consultados tiene en sus nóminas 50 o más empleados.

Los resultados más importantes arrojados en esta investigación son:

- El promedio general de satisfacción de los empresarios con la implementación del protocolo de familia es de 96.1%.
- Todos los ítems evaluados arrojan un promedio de satisfacción por encima del 90%.
- El desempeño realizado por los consultores, fue la valoración más alta entre los aspectos evaluados, ascendiendo a 98.8% la satisfacción.
- La satisfacción general del proceso de consultoría ejecutado en las empresas fue de 90.5%.

- El impacto que hubo en las Pymes con el proyecto fue muy beneficioso, debido a que el 97.6% de los empresarios indicaron sentirse satisfechos.

2.2 Marco teórico

2.2.1. Empresas y sus Categorías

Se describe 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); clasificaba 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)

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

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 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 operan 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%.

3. Diseño de la investigación

3.1. Tipo de diseño

El diseño es no experimental, debido a que no se van a manipular las variables independientes, se presentaron las informaciones en un contexto natural.

3.2. Tipos de métodos

Los métodos que se utilizaron fueron: inductivo, analítico, sintético y estadístico.

- **Inductivo:**

En esta investigación se utilizó el método inductivo porque se partió de casos particulares para llegar a datos generales; es decir, se estudió la población objeto de estudio a través de los datos recolectados individualmente (a cada empresa).

- **Analítico:**

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

- **Sintético:**

Se hizo 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. Tipo de investigación

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

3.4. Técnica de recolección de datos

La técnica usada para la captación de los datos fue la encuesta, la cual se aplicó de manera presencial.

3.5. Fuentes de información

- **Fuentes primarias**

Las fuentes primarias están compuestas por las empresas que aportan al INFOTEP durante el mes de a marzo del 2022.

3.6. Tamaño y selección de la muestra

Tomando como referencia los datos suministrados por el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, durante el mes de marzo 2022 el INFOTEP recibió aportes de 93,552 empresas en todo el territorio nacional.

Tabla 1. Distribución de las empresas aportantes al INFOTEP al mes de marzo del 2022, según Dirección Regional

Dirección Regional	Cantidad	Porcentajes
Metropolitana	41,763	44.6%
Cibao Norte	22,103	23.6%
Cibao Sur	10,217	10.9%
Oriental	8,498	9.1%
Este	7,854	8.4%
Sur	3117	3.3%
Total	**93,552**	**100.0%**

Fuente: Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas.

Datos:

N= Tamaño de la población: 93,552

Z= Nivel de confianza: 97% (2.17)

p= Probabilidad de éxito: 50% (0.5)

q= Probabilidad de fracaso: 50% (0.5)

E= Margen de error: 3% (0.03)

Fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{E^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{93{,}552\ (2.17)^2\ (0.5)\ (0.5)}{0.03\ (93{,}552\text{-}1) + (2.17)^2\ (0.5)\ (0.5)}$$

n= **1,290 empresas**

La cantidad de ejecutivos de empresas a consultar es 1,290; teniendo en consideración un 97% de confianza y un margen de error de 3%, destacando que el porcentaje de probabilidad o no de conseguir los elementos es de un 50%.

La selección de los elementos de la población para la muestra se hizo a conveniencia de los investigadores.

Tabla 2. Distribución a de la muestra de las empresas por regional y provincias, 2022

Provincias	Porcentaje	Muestra
Regional Metropolitana 18.6%		
Distrito Nacional	70.8%	170
San Cristóbal	29.2%	70
Sub-total Regional Metropolitana	**100.0%**	**240**
Regional Oriental 14.3%		
Santo Domingo Este	**91.9%**	170
Monte Planta	**8.1%**	15
Sub-total Regional Oriental	**100.0%**	**185**
Regional Cibao Norte 19.0%		
Santiago de los Caballeros	51.0%	125
Puerto Plata	16.3%	40
Espaillat	12.2%	30
Valverde	10.2%	25
Salcedo	10.2%	25
Sub-total Regional Cibao Norte	**100.0%**	**245**
Regional Cibao Sur 16.7%		
Duarte	32.6%	70
La Vega	23.3%	50
Monseñor Nouel	18.6%	40
Samaná	14.0%	30
María Trinidad Sánchez	11.6%	25
Sub-total Regional Cibao Sur	**100.0%**	**215**
Regional Este 14.3%		
La Altagracia	43.2%	80
La Romana	32.4%	60
San Pedro de Macorís	24.3%	45
Sub-total Regional Este	**100.0%**	**185**
Regional Sur 17.1%		
Peravia	27.3%	60
San Juan de la Maguana	27.3%	60
Azua	27.3%	60
Barahona	18.2%	40
Sub-total Regional Sur	**100.0%**	**220**
Total	**100.0%**	**1,290**

Cabe resaltar que se aplicó un mayor porcentaje de encuestas en la Dirección Regional Sur, ya que en dicha demarcación se abarcó una provincia más que en la Dirección Regional Este.

3.7. Instrumento de recolección

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

El formulario se estructuró con preguntas abiertas y cerradas, y contiene 22 preguntas, cabe resaltar que hay preguntas filtros con pases.

3.8. 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 requirió de los programas de Microsoft Excel y Word para la creación de las tablas de frecuencias, gráficos estadísticos y redacción del informe final.

4. Presentación de los resultados.

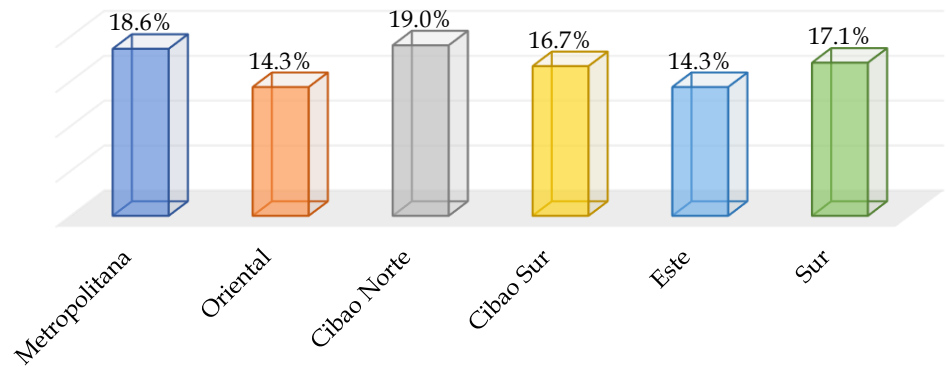
4.1 Análisis de los resultados de las encuestas, datos generales.

A continuación, se presentan los principales hallazgos de la encuesta aplicada al personal directivo de las empresas objeto de estudio, para evaluar el posicionamiento actual del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP a nivel nacional.

4.1.1 Perfil de las empresas

En las características del perfil de las organizaciones encuestadas, se consideró el cargo de los ejecutivos abordados, la regional y provincia donde está situado el negocio, sector económico, la cantidad de empleados, entre otros.

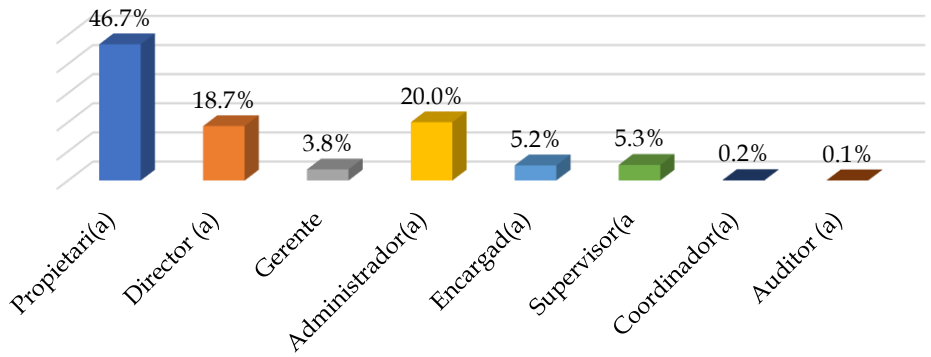
Gráfico 1. Distribución de las empresas, según Dirección Regional.



Fuente: Tabla 14 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 1,290 empresas.

La distribución de las empresas presenta un comportamiento ligeramente proporcional por regional, siendo la Cibao Norte y la Metropolitana las que concentraron mayor porcentaje 19.0% y 18.6% respectivamente.

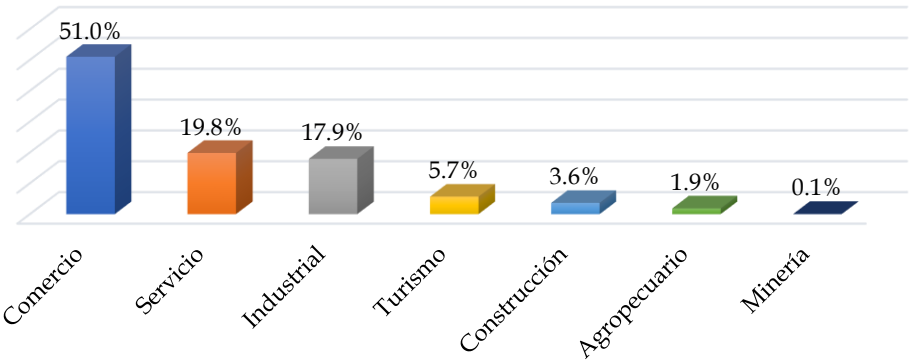
Gráfico 2. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas visitadas.



Fuente: Tabla 1 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 1,290 empresas.

Los resultados revelan que el cargo destacado al dar respuesta a la entrevista fue el de Propietario de la empresa, representado por el 46.7%; mientras que el 20.0% se desempeña como administrador(a) y el 18.7% como director(a) de la empresa. En menor proporción se pueden visualizar otros cargos en la gráfica anterior.

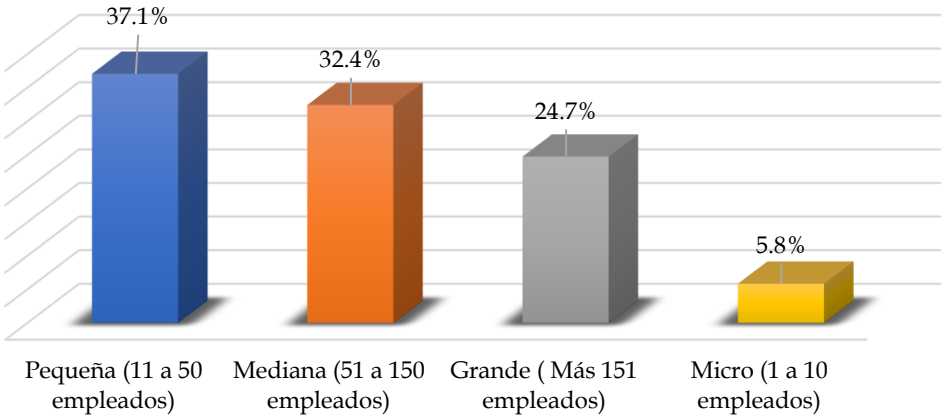
Gráfico 3. Distribución de las empresas, según sector económico.



Fuente: Tabla 2 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 1,290 empresas.

En la ilustración anterior, se puede apreciar el nivel de participación de las empresas considerando el aspecto económico, se destacó el sector Comercio con el 51.0% de los resultados, luego de manera descendente se encuentran Servicio con 19.8%, las industrias con 17.9%. Por la característica propia del sector obtuvieron menor porcentaje Turismo con 5.7%, Construcción con 3.6%, y Agropecuaria con 0.1%

Gráfico 4. Distribución de las empresas , según tamaño.



Fuente: Tabla 3 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 1,290 empresas.

Teniendo en cuenta la clasificación de las empresas en la República Dominicana, contemplada en la ley 187-17, donde se establece que: Microempresa es aquella que cuenta hasta con 10 trabajadores; Pequeña Empresa comprende 11 a 50 trabajadores, Mediana Empresa posee de 51 a 150 trabajadores, y Grande Empresa sobrepasan los 151 empleados.

Se destaca que, de las 1,290 entidades contactadas, resaltan las pequeñas empresas con el 37.1%%; en segundo lugar, las medianas empresas con el 32.4%; le sigue las grandes empresas con el 24.7% de los resultados y el 5.8% restante está compuesto por microempresas.

4.1.2 Conocimiento del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Fuente: Tabla 4 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 1,290 empresas.

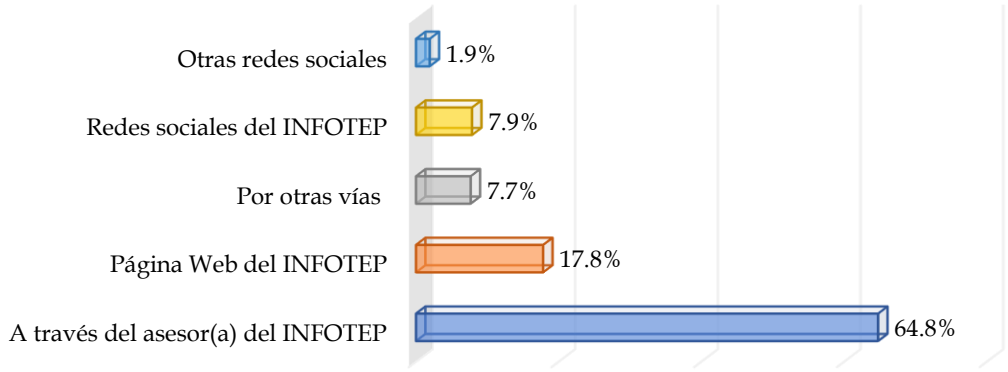
Los datos demuestran que el 58.1% de los ejecutivos de las empresas consultadas, afirman no conocer el **Servicio de Asesoría y Asistencia técnica** que ofrece el INFOTEP, **el 40.5% que indicó conocerlo**, mientras que el 1.4% restante manifestó que quizás lo conoce, pero no lo recuerda.

La Regional Este, fue la que obtuvo el mayor **conocimiento del servicio** antes citado con **45.5%,** la Regional Sur obtuvo la menor valoración con un 30.9%.

Nivel de Conocimiento del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, según regional.
Dirección Regional Metropolitana 37.9%
Dirección Regional Cibao Norte 41.6%
Dirección Regional Este 45.5%
Dirección Regional Sur 30.9%
Dirección Regional Cibao Sur 41.9%
Dirección Regional Oriental 41.6

En este aspecto puede existir oportunidad de mejora, y es preciso identificar estrategias de comunicación que contribuyan a impulsar el conocimiento de dicho servicio, de tal manera que se logre un mejor posicionamiento.

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



Fuente: Tabla 5 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 522 empresas.

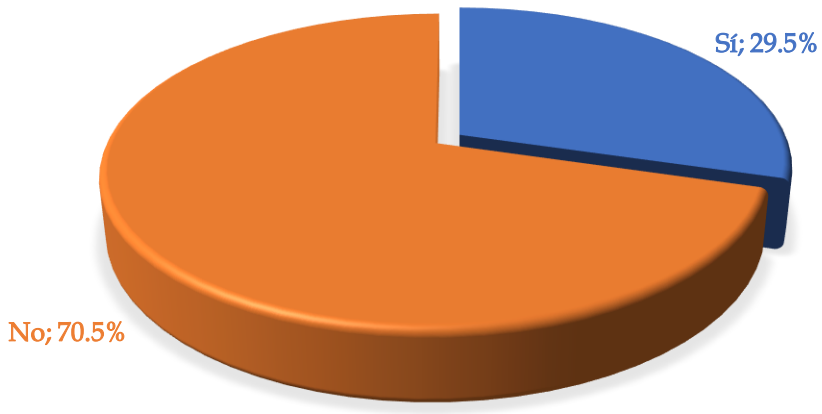
Cabe resaltar, de los 522 ejecutivos que precisaron conocer el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, el 64.8% destacó conocerlo a través de un asesor del INFOTEP, en menor proporción respondieron que a través de la Página Web y redes sociales de la Institución, 17.8% y 7.9% respectivamente, a su vez, un 7.7% hizo mención que, por otros medios, tales como: teléfono, por un conocido, y por un facilitador. Ver detalles en Tabla 5.1 del anexo.

Se puede apreciar en la ilustración siguiente, el comportamiento por regional, acerca de la vía por la cual los empresarios conocieron el servicio antes citado, sobresale el asesor del INFOTEP y la Página Web de la Institución. Sumando el resultado arrojado por estos dos medios representan entre el 75% y 85% que colaborado para dar a conocer el servicio.

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

- Dirección Regional Metropolitana, el 52.7% por el asesor del INFOTEP y Página Web 31.9%
- Dirección Regional Cibao Norte, 54.9% por el asesor del INFOTEP y Página Web 20.6%
- Dirección Regional Este, 73.8% por el asesor del INFOTEP y Página Web 4.8%
- Dirección Regional Sur, 73.5% por el asesor del INFOTEP y Página Web 14.7%
- Dirección Regional Cibao Sur, 73.3% por el asesor del INFOTEP y Página Web 11.1
- Dirección Regional Oriental, el 70.1% por el asesor del INFOTEP y Página Web 14.3%

Gráfico 7. Ejecutivo que han recibido o no, la visita de un asesor (a) l INFOTEP en su organización.



Fuente: Tabla 6 del anexo. **Nota:** Resultados generales.

Los resultados de la investigación muestran que el 70.5% de los ejecutivos consultados resaltan que no han recibido a la visita de un asesor del INFOTEP, sin embargo, el 29.5% respondió de manera afirmativa.

Es notorio que la mayoría de los empresarios hacen mención de las escasas visitas de los asesores de la institución a las organizaciones. Todas las regionales obtuvieron una valoración por debajo de 30% en este aspecto.

Porciento de empresas que han recibido la visita de un asesor (a) l INFOTEP.

- Dirección Regional Metropolitana, 28.6
- Dirección Regional Cibao Norte, 20.6%
- Dirección Regional Este, 26.2%
- Dirección Regional Sur, 23.5%
- Dirección Regional Cibao Sur, 27.8%
- Dirección Regional Oriental, 27.3%

Fuente: Tabla 7 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 154 empresas.

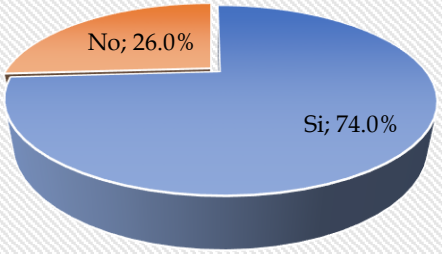
De las 154 empresas que habían recibido visitas de un asesor, se pudo validar que el 57.8% de éstas, el asesor le realizó algún tipo de diagnóstico al negocio, en tanto el 42.2% contestó que no.

En la Dirección Regional Cibao Sur se alcanzó el mayor porcentaje de recibir diagnóstico al negocio con 44.0%.

Ejecutivos que afirmaron haber recibido diagnóstico en su negocio, por parte de los asesores de INFOTEP, segun regional.

- Dirección Regional Metropolitana, 34.6%
- Dirección Regional Cibao Norte, 38.1%
- Dirección Regional Este, 36.4%
- Dirección Regional Sur, 37.5%
- **Dirección Regional Cibao Sur, 44.0%**
- Dirección Regional Oriental, 38.1%

Gráfico 9. Ejecutivos que afirmaron o no, le ofrecieron implementar estrategias de mejora a la empresa.

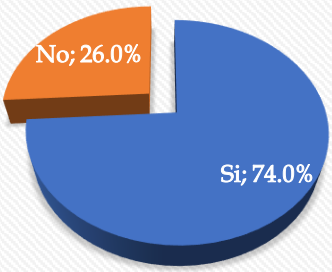


Fuente: Tabla 8 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 154 empresas.

Los datos revelan que el 74.0% de los ejecutivos encuestados confirman que el asesor del INFOTEP le ofreció implementar estrategias para lograr mejoras en el negocio, en cambio, el 26.0% respondió que no se le había informado al respecto.

4.1.3 Valoración del servicio.

Gráfico 10. Ejecutivos que han utilizado o no, el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.



Fuente: Tabla 9 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 154 empresas.

De las 154 empresas que afirmaron recibir la visita de un asesor del INFOTEP, *el 74.0%* de los ejecutivos consultados alegaron haber utilizado los servicios de Asesoría y Asistencia Técnica que dispone la institución.

No obstante, es importante precisar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio antes citado, se partió de las 522 organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas se delimitaron a 154 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor,

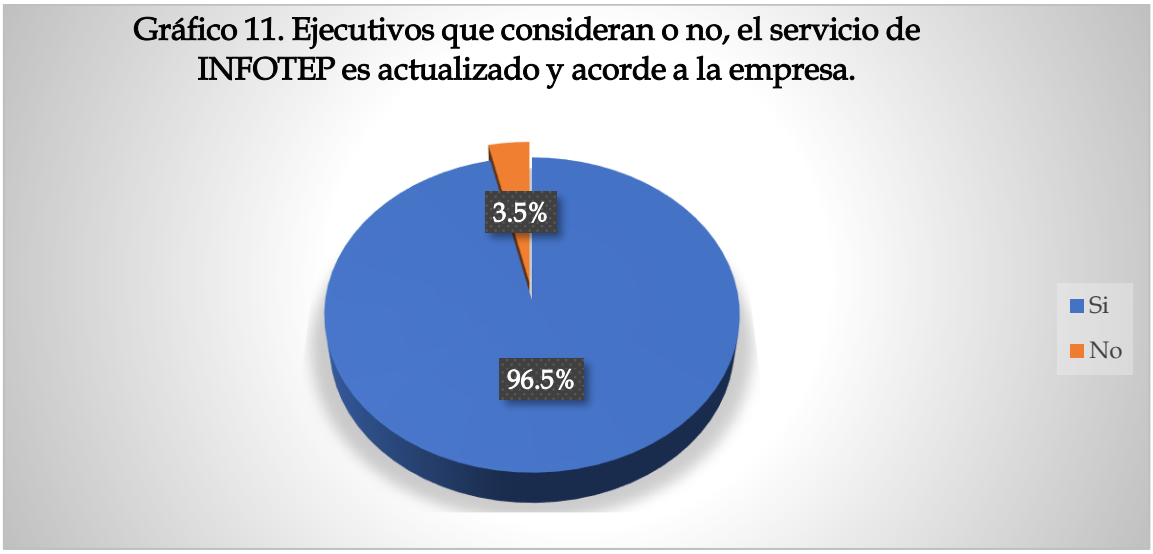
y a su vez, sólo 114 son los que han hecho uso el servicio representado por un 21.8%.

A continuación, se puede visualizar el comportamiento por regional, relacionado con la utilización del servicio, donde la DRM obtuvo el mayor porcentaje con 12.0%.

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

- **Dirección Regional Metropolitana 12.0%**
- Dirección Regional Cibao Norte, 9.8%
- Dirección Regional Este, 10.7%
- Dirección Regional Sur, 8.8%
- Dirección Regional Cibao Sur, 11.1%
- Dirección Regional Oriental, 11.6%

Gráfico 11. Ejecutivos que consideran o no, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

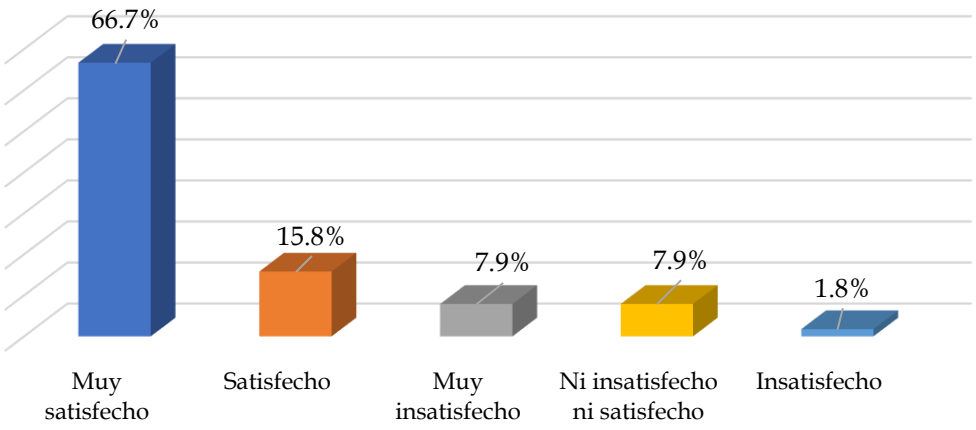


Fuente: Tabla 10 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 114 empresas.

Se pudo verificar con los empresarios encuestados que el 96.5% considera el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP es actualizado y acorde a

la empresa, solo un 3.5% consideró que no. Lo que significa que un alto porcentaje de estos empresarios está a gusto con los resultados de este servicio.

Gráfico 12. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia técnica de INFOTEP.



Fuente: Tabla 11 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 114 empresas.

En cuanto el **grado de satisfacción de los** ejecutivos consultados con el servicio recibido a través del INFOTEP, de 114 empresas **el 82.5%** de los encuestados se siente entre "muy satisfecho y satisfecho", a su vez un 7.9% califica dicho servicio como insatisfactorio e igual porcentaje se mostró neutro, dígase que no se siente "ni satisfecho ni insatisfecho" como lo ilustra la gráfica anterior.

A continuación, se refleja el comportamiento por regional, del grado de satisfacción de los empresarios con el servicio recibido en el INFOTEP.

Nivel de satisfacción de los empresarios con el servicio Recibido, según instancia.
• **Dirección Regional Metropolitana:** satisfacción (72.7%); insatisfacción (18.2%) y neutro (9.1%) • **Dirección Regional Cibao Norte**: satisfacción (80%); insatisfacción (10%) y neutro (10%) • **Dirección Regional Este:** satisfacción (55.5%); insatisfacción (33.3%) y neutro (11.2%) • **Dirección Regional Sur:** satisfacción (50%); insatisfacción (33.4%) y neutro (16.6%) • **Dirección Regional Cibao Sur:** satisfacción (60%); insatisfacción (30%) y neutro (10%) • **Dirección Regional Oriental:** satisfacción (55.6%); insatisfacción (33.3%) y neutro (11.1%)

Tabla 3. Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mejor desempeño y rendimiento laboral	33	**28.8%**
Lograr capacitar el personal de la empresa	28	**24.5%**
Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)	10	8.8%
Mejor organización	5	4.4%
Mejoras en los procesos	6	5.3%
Mejor ambiente laboral	8	7.0%
Colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción	13	**11.4%**
No especificó	4	3.5%
Mejor productividad	2	1.8%
Cambio de cultura Organizacional	1	0.9%
Ajuste salarial	1	0.9%
Implementar herramienta al servicio de Joyería	1	0.9%
Ahorro en el presupuesto de entrenamiento	1	0.9%
Mejora sobre higiene industrial	1	0.9%
TOTAL	**114**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 114 empresas.
Nota: Resultados generales.

Los datos reflejan que el 28.8% de los ejecutivos encuestados percibieron mejor desempeño y rendimiento laboral por parte de sus empleados como beneficio luego de implementar el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece el INFOTEP, a su vez, el 24.5% comenta que logró capacitar su personal, y el 11.4% resalta que los colaboradores poseen más conocimiento y mayor nivel de satisfacción.

En la tabla anterior, se puede apreciar en menor proporción, otros logros alcanzados por las organizaciones durante este proceso.

Se mantuvo el mismo comportamiento a nivel regional, donde las dos variables que alcanzaron mayor porcentaje, son: ***Mejor desempeño y rendimiento laboral, así como el lograr capacitar el personal de la empresa.***

Tabla 4. Opinión de los ejecutivos de las mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

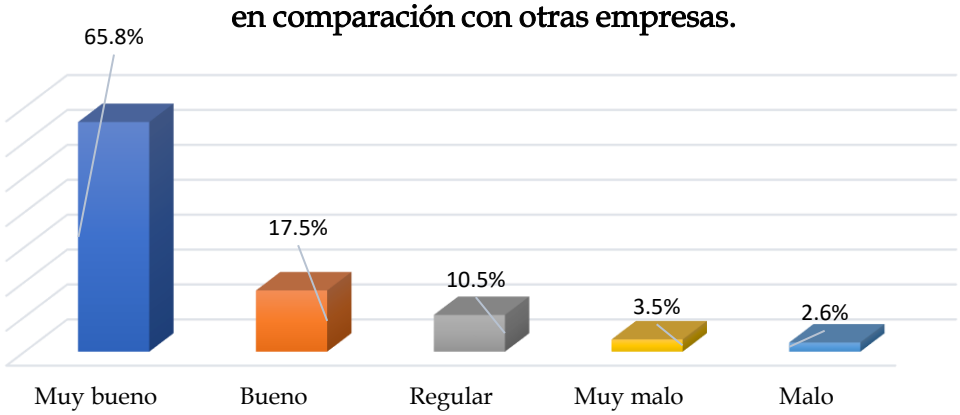
Opciones	Cantidad	Porcentaje
No especificó	58	**50.9%**
Dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos	32	**28.1%**
Realizar más capacitaciones	3	2.6%
Responder a tiempo las necesidades de las empresas	5	4.4%
Orientar más y ofrecer los servicios	2	1.8%
Implementar técnicas más modernas, ir con la tecnología	1	0.9%
Reforzar la herramienta de la técnica de las 5'S	1	0.9%
No cambiar a los asesores todos los años	1	0.9%
Que las sugerencias de mejora se puedan realizar en línea	1	0.9%
Las sugerencias de capacitación vayan acordes con la empresa	1	0.9%
Mejorar la plataforma	1	0.9%
Ampliar los centros de capacitación	1	0.9%
Invertir en equipo informático para los facilitadores	1	0.9%
Asesores más actualizados	1	0.9%
Ampliar los diplomados presenciales	1	0.9%
Tener más personal para las capacitaciones	1	0.9%
Innovar	1	0.9%
Tener un listado en la página de los talleres y cursos a sugerir	1	0.9%
Trabajar por área para realizar un mejor diagnóstico	1	0.9%
TOTAL	**114**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 114 empresas.
Nota: Resultados generales.

Se pudo validar que la mitad (50.9%) de los encuestados, no precisaron acerca de cuáles mejoras se pueden implementar en el Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece la institución a las organizaciones, sin embargo, el 28.1% hizo referencia a que se le pueda realizar mayor seguimiento a las empresas y a los planes establecidos previamente.

Mientras que, otros puntualizaban en que se responda a tiempo las necesidades de las empresas y que se realicen más capacitaciones, representada por 4.4% y 2.6% respectivamente.

Gráfico 13. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP por parte de los entrevistados, en comparación con otras empresas.



Fuente: Tabla 12 del anexo. **Nota:** Resultados generales.
Base: 114 empresas.

Es preciso resaltar que el 83.3% de los ejecutivos consultados calificaron como "muy bueno y bueno" el Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en comparación con otras empresas, mientras que el 10.5% lo evaluó como regular, y el 6.1% consideró que es "muy malo y malo".

4.2 Opinión de los ejecutivos para la mejora del servicio del INFOTEP.

A continuación, se presentan los comentarios y/o sugerencias realizados por los ejecutivos encuestados para que el INFOTEP mejore el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Se puede apreciar que poco más de la mitad (61.7%), de los empresarios requieren la visita de un asesor para capacitar a los empleados en distintas áreas.

Tabla 5. Comentarios de los ejecutivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Necesitan la visita de un asesor para capacitar a los empleados en áreas de (Servicio al cliente, TSS, Maestro constructor, Relaciones humanas y Primeros auxilios.)	**238**	**61.7**
Ninguno	92	23.8
Antes de visitar la empresa, llamar o enviar correo	6	1.6
Necesitan un asesor para implementar Asesoría y Asistencia Técnica	16	4.1
Impartir los cursos y charlas en lugar un específico y puntual	2	0.5
Dar más seguimiento a las empresas	6	1.6
Prestar más atención cuando se solicita el servicio	7	1.8
Ir de la mano con innovación	2	0.5
Que los facilitadores estén actualizados con el mercado laboral	4	1.0
Más flexibilidad	2	0.5
Mayor disponibilidad de facilitadores y horarios nocturnos	1	0.3
Ofrecer variedad de cursos	2	0.5
Mejorar la plataforma	2	0.5
Abrir nuevos talleres de informática	1	0.3
Tratar de que los talleres sean más prácticos	1	0.3
Tomar en cuenta el horario laboral para la coordinación de los cursos	1	0.3
Contratar más facilitadores	1	0.3
Tener más locales para la capacitación	1	0.3
Elevar el nivel técnico en construcción, técnico de electricidad y técnico en plomería.	1	0.3
Total	***386***	**100.0**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 386 empresas
Nota: Resultados generales.

4.3 Análisis de los resultados, según regional.

4.3.1 Resultados Dirección Regional Metropolitana

En la Dirección Regional Metropolitana fueron aplicadas 240 encuestas a directivos de las diferentes empresas visitadas. De acuerdo a los resultados del estudio en el Distrito Nacional se aplicó 70.8%, mientras que San Cristóbal el 29.2%.

Los cargos de los directivos más destacados fueron: propietario (a) de la empresa, representado por el 42.1%, mientras el 25.8% corresponde a director (a), y el administrador (a) con 18.8%.

Con relación al sector económico de las empresas, se demuestra que el 45.5% corresponde al sector comercio, en cambio, el 25.4% pertenece al sector servicio; y el 21.3% al industrial.

El 50.8% empresas encuestadas son medianas, en tanto que el 35.4% es grande, y las pequeñas empresas representada por el 12.9%.

En relación al **conocimiento sobre Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los ejecutivos entrevistados de las diferentes empresas, **37.9% opinó que conoce el servicio**. De igual manera, informaron que se enteraron del mismo por las siguientes vías: A través del asesor(a) del INFOTEP para un 52.7%; y por la Página Web de la Institución el 31.9%.

Es importante precisar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, se partió de las 91 organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas se delimitaron a 26 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor, y a su vez, sólo 11 son los que han utilizado el servicio representado por un 12.0%.

El grado de satisfacción de los empresarios encuestados acerca del servicio recibido del INFOTEP, alcanzó un 72.7**%, lo consideraron entre "muy satisfecho y satisfecho".** Cabe resaltar que los niveles de inconformidad por parte de los ejecutivos alcanzaron 18.2%, el resto se mostró neutro.

Los ejecutivos comentan que los beneficios obtenidos luego de la implementación del servicio Asesoría y Asistencia Técnica, se reflejan en que hubo mejor desempeño rendimiento laboral y que tienen un personal más calificado representado por el 18.2% respectivamente.

En cuanto a las mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica los empresarios resaltaron: *dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos; realizar más capacitaciones; responder a tiempo las necesidades de las empresas; implementar técnicas más modernas; ir con la tecnología; reforzar la herramienta de la técnica de las 5S; no cambiar a los asesores todos los años para un 9.1% individualmente* y 45.5% no dio respuestas a esta interrogante.

Al valorar el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, en comparación con otras empresas, los ejecutivos encuestados calificaron que 72.7% era "muy bueno" y "bueno". Cabe destacar que los niveles de insatisfacción por parte de los ejecutivos alcanzaron 18.2%, el resto se mostró neutro.

La investigación arrojó que el 93% de los ejecutivos encuestados opinó que están interesados en recibir el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en cambio, el 7% comunicaron que no tienen interés en recibir el mismo, por las razones siguientes:

Lo deben consultar con la alta gerencia.
Ya utilizan el servicio.
No están interesados.
Solo le interesa adquirir capacitación.
Necesitan más información sobre el servicio.
Le interesa para el próximo año.

Para más detalles ver el cuadro 36.1 del anexo.

4.3.2 Resultados Dirección Regional Cibao Norte

En la Dirección Regional Cibao Norte fueron aplicadas 245 encuestas a ejecutivos de las diferentes empresas visitadas. De acuerdo a los resultados del estudio en Santiago se aplicó 51.0%, mientras que el 16.3% Puerto Plata y el 12.2% corresponde a Espaillat.

Los cargos de los directivos entrevistados más destacados fueron: propietario (a) de la empresa, representado por el 40.8%, mientras el 20.8% corresponde a director (a) y el administrador (a) con 24.9%.

Con relación al sector económico de las empresas se demuestra que el 40.4% corresponde al sector comercio, en cambio, el 24.5% pertenece al sector industrial y el 22.9% al servicio.

El 44.9% empresas encuestadas son medianas, en tanto que el 31.4% es grande, y las pequeñas empresas representadas por el 21.2%.

En relación al **conocimiento sobre Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los ejecutivos entrevistados de las diferentes empresas **41.6% opinó que conoce el servicio.** De igual manera, informaron que se enteraron del mismo por las siguientes vías: A través del asesor(a) del INFOTEP para un 54.9%; el 20.6% por la Página Web de la Institución.

Es importante precisar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, se partió de las 102 organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas se delimitaron a 21 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor, y a su vez, sólo 10 son los que han utilizado el servicio representado por un 9.8%.

El grado de satisfacción de los empresarios encuestados acerca del servicio recibido del INFOTEP, alcanzó un **80%** lo consideró entre "**muy satisfecho y satisfecho".** Cabe resaltar que los niveles de inconformidad por parte de los ejecutivos alcanzaron 10%, el resto se mostró neutro.

Los ejecutivos expresaron que los beneficios obtenidos luego de la implementación del servicio Asesoría y Asistencia Técnica, se reflejan en que

hubo mejor desempeño rendimiento laboral para un 30%; seguido de un personal más calificado; otros argumentan mejor organización; seguido de mejoras en los procesos; continuando con mejor productividad y por último implementar herramientas al servicio de joyería representado por el 10% respectivamente. Es preciso resaltar que 10% destaca que existen mejoras en diferentes áreas, para más detalles ver cuadro 49 del anexo.

En cuanto a las mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, los empresarios resaltaron en un 20% *dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos; mientras que otros citan realizar más capacitaciones; continuando con responder a tiempo las necesidades de las empresas; seguido de ampliar los centros de capacitación; y asesores más actualizados* para un 10% individualmente y por último 40% no ofreció respuesta a esta interrogante.

Al valorar servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, en comparación con otras empresas, los ejecutivos encuestados calificaron que 80% era "muy bueno" y "bueno". Cabe destacar que 20% de los ejecutivos se mostró neutro.

La investigación arrojó que el 94.9% de los ejecutivos encuestados opinó que están interesados en recibir el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en cambio, 5.1% comunicaron que no tienen interés en recibir el mismo, por las razones las siguientes:

Lo debe consultarlo con la alta gerencia.
Ya utilizan el servicio.
No están interesado.

Para más detalles ver el cuadro 52.1 del anexo.

4.3.3 Resultados Dirección Regional Este

En la Dirección Regional Este fueron aplicadas 185 encuestas a ejecutivos de las diferentes empresas visitadas. De acuerdo a los resultados del estudio en La Altagracia se aplicó 43.2%, así mismo, el 32.4% La Romana y el 24.3% corresponde a San Pedro de Macorís.

Los cargos de los directivos entrevistados más destacados fueron: propietario (a) de la empresa, representado por el 31.4% mientras el 23.2% corresponde a director (a) y el supervisor (a) con 18.4%.

Con relación al sector económico de las empresas, se demuestra que el 35.1% corresponde al sector comercio, en cambio, el 25.4% pertenece al sector servicio y el 18.9% al turismo.

El 38.9% empresas encuestadas son grandes, en tanto que el 30.3% es pequeñas, y las empresas medianas representada por el 29.2%.

En relación al **conocimiento sobre Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los ejecutivos entrevistados de las diferentes empresas, **45.4% opinó que conoce el servicio.** De igual manera, informaron que se enteraron del mismo por las siguientes vías: A través del asesor(a) del INFOTEP para un 73.8% y el 13.1% por las redes sociales de la Institución.

Es importante precisar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, se partió de las 84 organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas se delimitaron a 22 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor, y a su vez, sólo 9 son los que han utilizado el servicio representado por un 10.7%.

El **grado de satisfacción** de los empresarios encuestados acerca del servicio recibido del INFOTEP, alcanzó un **55.5%** lo consideró entre "muy satisfecho y

satisfecho". Cabe resaltar que los niveles de inconformidad por parte de los ejecutivos alcanzaron 33.3%, el resto se mostró neutro.

Los ejecutivos expresaron que los **beneficios** obtenidos **luego de la implementación del servicio Asesoría y Asistencia Técnica**, comentan que hubo **colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción** para un 33.3%; a su vez, mencionan que se reflejó las **mejoras de los procesos;** continuado con **mejor ambiente laboral;** seguido de un **personal más calificado;** y **mejor productividad** representado por el 11.1% respectivamente. Es preciso resaltar que 11.1% destaca que existen **mejoras en diferentes áreas**, para más detalles ver cuadro 65 del anexo.

En cuanto a las **mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los empresarios resaltaron*: dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos*; *continuando con orientar más y ofrecer el servicio; seguido de trabajar por área para realizar un mejor diagnóstico* para un 11.1% individualmente y por último, 66.7% no respondió a esta interrogante.

Al valorar servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, en comparación con otras empresas, los ejecutivos encuestados calificaron que 88.9% era "muy bueno" y "bueno". Cabe destacar que 11.1% de los ejecutivos se mostró neutro.

La investigación arrojó que el 92.6% de los ejecutivos encuestados opinó están interesados en recibir el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en cambio, 7.4% comunicaron que no tienen interés en recibir el mismo, por las siguientes razones:

- *Lo debe consultarlo con el propietario (a).*
- *Solo le interesa adquirir capacitación y orientación al personal.*

Para más detalles ver el cuadro 68.1 del anexo.

4.3.4 Resultados Dirección Regional Sur

En la Dirección Regional Sur fueron aplicadas 220 encuestas a ejecutivos de las diferentes empresas visitadas. De acuerdo a los resultados del estudio en Azua, Peravia y San Juan se aplicó un 27.3% individualmente, así mismo, el 18.2% corresponde a Barahona.

Los cargos de los directivos entrevistados más destacados fueron: propietario (a) de la empresa, representado por el 66.4% mientras el 11.8% corresponde a administrador (a) y el director (a) con 11.4%.

Con relación al sector económico de las empresas se demuestra que el 66.4% corresponde al sector comercio, en cambio, el 13.2% pertenece al sector servicio y el 10.5% a industrial.

El 66.8% empresas encuestadas son pequeñas, en tanto que el 17.3% es micro, y las empresas medianas representada por el 12.7%.

En relación al **conocimiento sobre Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los ejecutivos entrevistados de las diferentes empresas, **30.9% opinó que conoce el servicio**. De igual manera, informaron que se enteraron del mismo por las siguientes vías: A través del asesor(a) del INFOTEP para un 73.5% y el 14.7% por Página Web de la Institución.

Es importante precisar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, se partió de las 68 organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas se delimitaron a 16 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor, y a su vez, sólo 6 son los que han utilizado el servicio representado por un 8.8%.

El **grado de satisfacción** de los empresarios encuestados acerca del servicio recibido del INFOTEP, alcanzó un **50% lo consideró entre "muy satisfecho y**

satisfecho". Cabe resaltar que los niveles de inconformidad por parte de los ejecutivos alcanzaron 33.4%, el resto se mostró neutro.

Los ejecutivos expresaron que los **beneficios** obtenidos **luego de la implementación del servicio Asesoría y Asistencia Técnica**, un 33.2% comentan que hubo **mejor organización;** otros argumentan que **mejor ambiente laboral**, a su vez, mencionan que se reflejó **mejor productividad;** seguido de **colaboradores con más conocimiento y gran nivel de satisfacción**, representado por el 16.7% respectivamente. Es preciso resaltar que 16.7% destaca que existen mejoras en diferentes áreas. P**ara más detalles ver cuadro 81 del anexo.**

En cuanto a las **mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los empresarios resaltaron: *dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos; seguido de orientar más y ofrecer el servicio; continuando con trabajar por área para realizar un mejor diagnóstico* para un 11.1% individualmente y por último el 66.7% no respondió.

Al valorar servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, en comparación con otras empresas, los ejecutivos encuestados calificaron que 83.3% era "muy bueno" y "bueno". Cabe destacar que 16.7% de los ejecutivos se mostró neutro.

La investigación arrojó que el 93.5% de los ejecutivos encuestados opinó están interesados en recibir el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en cambio, 6.5% comunicaron que no tienen interés en recibir el mismo, por las siguientes razones:

- *Lo debe consultarlo con el propietario (a).*
- *No está seguro.*

Para más detalles ver el cuadro 84.1 del anexo.

4.3.5 Resultados Dirección Regional Cibao Sur

En la Dirección Regional Cibao Sur fueron aplicadas 215 encuestas a ejecutivos de las diferentes empresas visitadas. De acuerdo a los resultados del estudio en el Duarte se aplicó 70.8%, mientras que La Vega el 23%, seguido Monseñor Nouel un 19%, Samaná con 14% y María Trinidad Sánchez un 12%.

Los cargos de los directivos más destacados fueron: propietario (a) de la empresa, representado por el 47.9%, mientras el 2.9% corresponde a administrador (a), y el director (a) con 20%.

Con relación al sector económico de las empresas, se demuestra que el 47% corresponde al sector comercio, en cambio, el 21.4% pertenece al sector servicio; en tanto, el 20.9% al industrial.

El 47.4% empresas encuestadas son pequeñas, en tanto que el 22.8% es mediana, y las empresas grandes representada por el 20.9%.

En relación al **conocimiento sobre Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los ejecutivos entrevistados de las diferentes empresas, **41.9% opinó que conoce el servicio**. De igual manera, informaron que se enteraron del mismo por las siguientes vías: A través del asesor(a) del INFOTEP para un 73.3%; el 11.1% por la Página Web de la Institución.

Es importante precisar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, se partió de las 90 organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas se delimitaron a 25 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor, y a su vez, sólo 10 son los que han utilizado el servicio representado por un 11.1.%.

El **grado de satisfacción** de los empresarios encuestados acerca del servicio recibido del INFOTEP, alcanzó un **60% lo consideró entre "muy satisfecho y**

satisfecho". Cabe resaltar que los niveles de inconformidad por parte de los ejecutivos alcanzaron 30%, el resto se mostró neutro.

Los ejecutivos expresaron que los **beneficios** obtenidos **luego de la implementación del servicio Asesoría y Asistencia Técnica**, mencionan que hubo 20% **mejor desempeño rendimiento laboral;** otros argumentan **mejoras de los procesos;** seguido **mejor ambiente laboral;** a su vez, **mejor productividad** representado por el 10% cada una. Es preciso resaltar que 40% destaca que existen mejoras en diferentes áreas. ***Para más detalles ver cuadro 97 del anexo.***

En cuanto a las **mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los empresarios resaltaron: el 30% *dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos*; siguiendo *innovar* para un 10%; y por último el 60% no respondió.

Al valorar servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, en comparación con otras empresas, los ejecutivos encuestados calificaron como es "muy bueno" y "bueno" para un 90%. Cabe destacar que el 10% se mostró neutro.

La investigación arrojó que el 95.1% de los ejecutivos encuestados opinó están interesados en recibir el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en cambio, 4.9% comunicaron que no tienen interés en recibir el mismo, por las siguientes razones:

- *Lo debe consultarlo con la alta gerencia.*
- *No está interesado.*

Para más detalles ver el cuadro 101.1 del anexo.

4.3.6 Resultados Dirección Regional Oriental

En la Dirección Regional Oriental fueron aplicadas 185 encuestas a directivos de las diferentes empresas visitadas. De acuerdo a los resultados del estudio en el Santo Domingo se aplicó 91.9%, mientras que Monte Plata el 8.1%.

Los cargos de los directivos más destacados fueron: propietario (a) de la empresa, representado por el 51.4%, mientras el 28.1% corresponde a Administrador (a), y el director (a) con 9.2%

Con relación al sector económico de las empresas se demuestra que el 53% corresponde al sector comercio, en cambio, el 24.3% pertenece al sector industrial; en tanto, el 11.9% al servicio.

El 37.8% empresas encuestadas son pequeñas, seguida del 31.9% que corresponde a las medianas, y las empresas grandes representada por el 22.7%.

En relación al **conocimiento sobre Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los ejecutivos entrevistados de las diferentes empresas, **41.6% opinó que conoce el servicio.** De igual manera, informaron que se enteraron del mismo por las siguientes vías: A través del asesor(a) del INFOTEP para un 70.1%; el 14.3% por la Página Web de la Institución.

Es importante precisar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, se partió de las 77 organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas se delimitaron a 21 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor, y a su vez, sólo 9 son los que han utilizado el servicio representado por un 11.6%.

El **grado de satisfacción** de los empresarios encuestados acerca del servicio recibido del INFOTEP, alcanzó un **55.5% lo consideró entre "muy satisfecho y satisfecho".** Cabe resaltar que los niveles de inconformidad por parte de los ejecutivos alcanzaron 33.3%, el resto se mostró neutro.

Los ejecutivos expresaron que los **beneficios** obtenidos **luego de la implementación del servicio Asesoría y Asistencia Técnica**, se reflejan en que hubo mejor **desempeño y rendimiento laboral** para un 33.3%; seguido de **personal más calificado;** así mismo, **mejor organización;** continuando con **mejoras de los procesos;** a su vez, **colaboradores con más conocimiento y un gran nivel de satisfacción representado** por el 11.1% respectivamente. Es preciso resaltar que 11.1% destaca que existen mejoras en diferentes áreas. **Para más detalles ver cuadro 113 del anexo.**

En cuanto a las **mejoras que se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica** los empresarios resaltaron: *dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos;* continuando con *realizar más capacitaciones;* a su vez, reflejaron que las *sugerencias de mejoras se puedan realizar en línea*; seguido de las *recomendaciones de capacitación vayan acordes con la empresa*; y la *mejora de la plataforma* para un 11.1% individualmente, por último, un 44.4% no respondió.

Al valorar servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, en comparación con otras empresas, los ejecutivos encuestados calificaron que 88.9% era "muy bueno" y "bueno". Cabe destacar que el 11.1% se mostró neutro.

La investigación arrojó que el 92% de los ejecutivos encuestados opinó están interesados en recibir el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en cambio, 8% comunicaron que no tienen interés en recibir el mismo, por las siguientes razones:

- *Lo debe consultarlo el propietario.*
- *No está interesado.*

Para más detalles ver el cuadro 116.1 del anexo.

5. Conclusiones

La investigación tiene como propósito analizar el posicionamiento actual del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece al sector productivo a través del INFOTEP.

Para llevar a cabo la investigación se consideraron las empresas que aportan al INFOTEP a nivel nacional, independientemente del tamaño que posee, según la clasificación establecida por el Ministerio de Industria, Comerio y MiPymes (MICM).

El levantamiento de la información se efectuó a nivel nacional y se obtuvieron respuestas en 21 provincias que se pueden verificar en la tabla 2 del apartado 3.6. El período de recolección de datos se realizó del 10 de octubre al 11 noviembre 2022, utilizando diferentes modalidades, tales como: presencial, correo electrónico y teléfono.

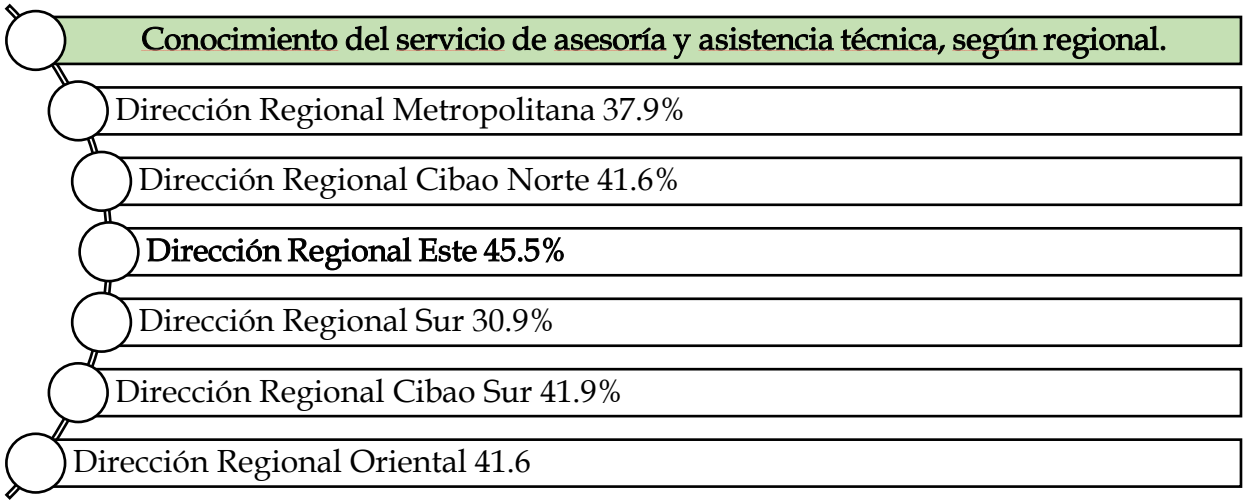
En lo concerniente al perfil de las empresas encuestadas, se pudo validar a nivel general que los tres (3) rubros económicos con mayor representación fueron: Comercio (51.0), Servicios (19.8%), e Industria (17.9%).

La mayor cantidad de empresas encuestadas pertenecen al reglón de Pequeñas empresas que abarca de 11 a 50 empleados y estuvo representada por (37.1%), las Medianas contempla de 51 a 150 obteniendo el (32.4%) y las Grandes organizaciones con 151 o más empleados y alcanzó en esta encuesta el (24.7%) teniendo en consideración la clasificación según 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 Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes); clasificaba las MiPymes según los parámetros de cantidad de empleados.

Los cargos de los ejecutivos encuestados los más sobresalientes fueron: Propietario 46.7%, Administrador(a) 20.0% y Director (a) con el 18.7%.

Dando respuestas a los objetivos específicos pautados en la investigación se logró validar lo siguiente:

A nivel general, el grado de conocimiento del servicio Asesoría y Asistencia Técnica en el sector productivo, se pudo validar que el 40.5% de los ejecutivos **conoce** dicho servicio, el restante porcentaje alegó no conocerlo. Por lo que es importante diseñar estrategias de comunicación para promover más dicho servicio.



Cabe resaltar que la principal vía por la cual afirman los encuestados se enteraron de este servicio fue por el asesor del INFOTEP, representado por el 64.8%, seguida por el 17.8% que hizo referencia a la página web.

A continuación, se ilustra el comportamiento por regional, acerca de la vía por la cual se conoció el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Un dato importante arrojado en el estudio a nivel general y que requiere atención es que el **70.5%** de los ejecutivos consultados resalta que **no han recibido** la **visita de un asesor del INFOTEP.**

A continuación, se muestra el porcentaje de empresas que han recibido visita de un asesor, según Dirección Regional.

- *Dirección Regional Metropolitana, 28.6*
- *Dirección Regional Cibao Norte, 20.6%*
- *Dirección Regional Este, 26.2%*
- *Dirección Regional Sur, 23.5%*
- *Dirección Regional Cibao Sur, 27.8%*
- *Dirección Regional Oriental, 27.3%*

Cabe resaltar que para determinar el porcentaje final de las empresas que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica**, se consideró las 522** organizaciones que sus ejecutivos alegaron conocer el servicio antes citado, y de éstas 154 que son las que indicaron recibir la visita de un asesor, y a su vez, **sólo 114 son los que han utilizado el servicio, representado por un 21.8%.**

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

- **Dirección Regional Metropolitana 12.0%**
- Dirección Regional Cibao Norte, 9.8%
- Dirección Regional Este, 10.7%
- Dirección Regional Sur, 8.8%
- Dirección Regional Cibao Sur, 11.1%
- **Dirección Regional Oriental, 11.6%**

Cabe resaltar que el 96.5% de los ejecutivos que hacen uso de dicho servicio, argumentan que es actualizado y acorde a la empresa.

El segundo objetivo buscaba medir el nivel de satisfacción del sector empresarial con el servicio Asesoría y Asistencia Técnica implementado en los negocios.

Los datos demuestran que de 114 empresas que han utilizado el servicio antes mencionado, **el 82.5% de los ejecutivos está a gusto con el mismo, calificándolo entre "muy satisfecho y satisfecho",** a su vez, un 7.9% califica dicho servicio como insatisfactorio e igual porcentaje estuvo neutro.

Nivel de satisfacción de los empresarios con el servicio Recibido, según regional

- Dirección Regional Metropolitana: satisfacción 72.7(%); insatisfacción (18.2%) y neutro (9.1%)
- Dirección Regional Cibao Norte: satisfacción (80%); insatisfacción (10%) y neutro (10%)
- Dirección Regional Este: satisfacción (55.5%); insatisfacción (33.3%) y neutro (11.2%)
- Dirección Regional Sur: satisfacción (50%); insatisfacción (33.4%) y neutro (16.6%)
- Dirección Regional Cibao Sur: satisfacción (60%); insatisfacción (30%) y neutro (10%)
- Dirección Regional Oriental: satisfacción (55.6%); instatisfacción (33.3%) y neutro (11.1%)

Entre los Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica que ofrece la institución sobresalen los siguientes:

- *Mejor desempeño y rendimiento laboral*
- *Lograr capacitar el personal de la empresa*
- *Colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción*
- *Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén*
- *y las oficinas)*
- *Mejor organización*
- *Mejoras en los procesos*
- *Mejor ambiente laboral*

Entre otros beneficios que obtuvieron menor porcentaje, los cuales se pueden visualizar en la tabla 3 del apartado 4 del informe.

Cabe resaltar que el 83.3% de los ejecutivos consultados calificaron como "muy bueno y bueno" el Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en comparación con otras empresas, mientras que el 10.5% lo valoró como regular, y el 6.1% considero que es "muy malo y malo".

Es importante diseñar estrategias para mejorar el posicionamiento de este servicio, porque como se pudo comprobar no es muy conocido en el sector productivo.

5.1 Recomendaciones

En base a los hallazgos obtenidos en la investigación se presentan las siguientes sugerencias, para que el INFOTEP pueda mejorar el Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Se propone:

- Realizar una campaña publicitaria en diferentes medios de comunicación para promover el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica y lograr un mejor posicionamiento.

- Disponer de más asesores a nivel nacional para ofrecer el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica a las empresas, o en su defecto buscar diferentes mecanismos para que se visiten con mayor frecuencia dichas empresas.

De las mejoras que solicitan los empresarios están:

- Dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos previamente.
- Responder a tiempo las necesidades de las empresas.

6. Anexos

Anexo 6.1. Resultados general y regional.

6.1.1 Tablas resultados general.

Tabla 6. Cargos de los directivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Propietario(a)	603	46.7%
Director (a)	241	18.7%
Gerente	49	3.8%
Administrador(a)	258	20.0%
Encargad(a)	67	5.2%
Supervisor (a	69	5.3%
Coordinador(a)	2	0.2%
Auditor (a)	1	0.1%
TOTAL	**1290**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 1290 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 7. Sector económico al que pertenecen las empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	658	51.0%
Servicio	256	19.8%
Industrial	231	17.9%
Turismo	73	5.7%
Construcción	47	3.6%
Agropecuario	24	1.9%
Minería	1	0.1%
TOTAL	**1290**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 1290 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 8. Cantidad de empleados en las empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 a 10	75	5.8%
11 a 50	478	37.1%
51 a 150	418	32.4%
151 o más	319	24.7%
TOTAL	**1290**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 1290 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 9. Conocimiento Servicio de Asesoría y Asistencia técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	522	40.5%
No	750	58.1%
Quizás, pero no recuerda	18	1.4%
TOTAL	**1290**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 1290 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 10. Vías de comunicación por las que se enteró del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	338	64.8%
Página web del INFOTEP	93	17.8%
Por otras vías	40	7.7%
Redes sociales del INFOTEP	41	7.9%
Otras redes sociales	10	1.9%
TOTAL	**522**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 522 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 10.1 Otras vías de comunicación se enteró del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comunicación vía telefónica	15	37.5%
Por un empleado de la empresa	19	47.5%
Por un conocido	3	7.5%
Aparte de ley del empleador	2	5.0%
Facilitador	1	2.5%
TOTAL	**40**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 40 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 11. Empresas que han recibido la visita de un asesor(a) l INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	154	29.5%
No	368	70.5%
TOTAL	**522**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 522 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 12. Asesores del INFOTEP que ha realizado algún diagnóstico al negocio.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	89	57.8%
No	65	42.2%
TOTAL	**154**	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 154 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 13. Asesores del INFOTEP que ofreció implementar estrategias de mejora a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	114	74.0%
No	40	26.0%
TOTAL	**154**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 154 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 14. Ejecutivos que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	114	74.0%
No	40	26.0%
TOTAL	**154**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 154 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 15. Consideración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	110	96.5%
No	4	3.5%
TOTAL	**114**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 114 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 16. Nivel de satisfacción con el servicio recibido.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	76	66.7%
Satisfecho	18	15.8%
Muy insatisfecho	9	7.9%
Ni insatisfecho ni satisfecho	9	7.9%
Insatisfecho	2	1.8%
TOTAL	**114**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 114 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 17. Valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en comparación con otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	75	65.8%
Bueno	20	17.5%
Regular	12	10.5%
Muy malo	4	3.5%
Malo	3	2.6%
TOTAL	**114**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 114 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 18. Ejecutivos interesada en que se le ofrezca el servicio de asesoría a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1085	92.3%
No	91	7.7%
TOTAL	**1176**	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 1176 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 19. Razones de porque no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Debe consultarlo con la alta gerencia.	27	29.7%
Ya utilizan el servicio	11	12.1%
No están interesado	30	33.0%
Solo le interesa adquirir capacitación	7	7.7%
Necesitan más Información sobre el servicio	7	7.7%
Sí, le interesa para el próximo año	7	7.7%
No especifico	2	2.2%
TOTAL	**91**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 91 empresas.
Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

Tabla 20. Distribución de las empresas, según Dirección Regional

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Metropolitana	240	18.6%
Oriental	185	14.3%
Cibao Norte	245	19.0%
Cibao Sur	215	16.7%
Este	185	14.3%
Sur	220	17.1%
TOTAL	**1290**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022.
Base: 1290 empresas.

Nota: Este resultado consolida las 6 regionales del INFOTEP.

6.1.2 Tablas Resultados por regional.

6.1.2.1 Resultados Dirección Regional Metropolitana

Tabla 21 – Provincias de la regional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Distrito Nacional	170	70.8%
San Cristóbal	70	29.2%
Total	**240**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 240 empresas.

Tabla 22. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas visitadas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Propietario (a)	101	42.1%
Director	62	25.8%
Gerente	4	1.7%
Administrador(a)	45	18.8%
Encargad(a)	20	8.3%
Supervisor (a)	6	2.5%
Coordinador(a)	1	0.4%
Auditor	1	0.4%
TOTAL	**240**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 240 empresas.

Tabla 23. Distribución de las empresas, según sector económico.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	102	42.5%
Servicio	61	25.4%
Agropecuario	1	0.4%
Industrial	51	21.3%
Construcción	18	7.5%
Turismo	6	2.5%
Minería	1	0.4%
TOTAL	**240**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 240 empresas.

Tabla 24. Distribución de las empresas, según tamaño.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 a 10	2	0.9%
11 a 50	31	12.9%
51 a 150	122	50.8%
151 o más	85	35.4%
TOTAL	**240**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 240 empresas.

Tabla 25. Conocimiento de los empresarios del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	91	37.9%
No	146	60.8%
Quizás, pero no recuerda	3	1.3%
TOTAL	**240**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 240 empresas.

Tabla 26. Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	48	52.7%
Página web del INFOTEP	29	31.9%
Redes sociales del INFOTEP	7	7.7%
Otras redes sociales	4	4.4%
Por otras vías (especificar)	3	3.3%
TOTAL	**91**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 91 empresas.

Tabla 26.1 Otras vías de comunicación se enteró del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comunicación vía telefónica	2	66.7%
Por un empleado de la empresa	1	33.3%
TOTAL	**3**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 3 empresas.

Tabla 27. Ejecutivo que han recibido o no, la visita de un asesor

(a) INFOTEP en su organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	26	28.6%
No	65	71.4%
TOTAL	**91**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
. Base: 91 empresas.

Tabla 28. Ejecutivos que afirmaron o no, haber recibido diagnóstico en su negocio, por parte de los asesores de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	9	34.6%
No	17	65.4%
TOTAL	**26**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Metropolitana.
Base: 26 empresas.

Tabla 29. Ejecutivos que afirmaron o no, le ofrecieron implementar estrategias de mejora a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	11	42.3%
No	15	57.7%
TOTAL	**26**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 26 empresas.

Tabla 30. Ejecutivos que han utilizado o no, el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	11	42.3%
No	15	57.7%
TOTAL	**26**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 26 empresas.

Tabla 31. Ejecutivos que consideran o no, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	72.7%
No	3	27.3%
TOTAL	**11**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 11 empresas.

Tabla 32. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia técnica de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	6	54.5%
Satisfecho	2	18.2%
Muy insatisfecho	1	9.1%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	9.1%
Insatisfecho	1	9.1%
TOTAL	**11**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 11 empresas.

Tabla 33. Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mejor desempeño y rendimiento laboral	2	18.1%
Personal más calificado luego de la capacitación	2	18.2%
Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)	1	9.1%
Mejor organización	1	9.1%
Mejoras en los procesos	1	9.1%
Mejor ambiente laboral	1	9.1%
Colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción	1	9.1%
Mejor productividad	1	9.1%
Mejora sobre higiene industrial	1	9.1%
TOTAL	**11**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 11 empresas.

Tabla 34. Opinión de los ejecutivos de las mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No especificó	5	45.5%
Dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos	1	9%
Realizar más capacitaciones	1	9.1%
Responder a tiempo las necesidades de las empresas	1	9.1%
Implementar técnicas más modernas, ir con la tecnología	1	9.1%
Reforzar la herramienta de la técnica de las 5'S	1	9.1%
No cambiar a los asesores todos los años	1	9.1%
TOTAL	**11**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 11 empresas.

Tabla 35. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, por parte de los ejecutivos entrevistados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	6	54.5%
Bueno	2	18.2%
Regular	1	9.1%
Muy malo	1	9.1%
Malo	1	9.1%
TOTAL	**11**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 26 empresas.

Tabla 36. Ejecutivos interesada en que se le ofrezca el servicio de asesoría a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	213	93.0%
No / ¿Por qué?	16	7.0%
TOTAL	**229**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 229 empresas.

Tabla 36.1. Razones de porque no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Debe consultarlo con la alta gerencia.	5	31.3%
Ya utilizan el servicio	4	25.0%
No están interesado	3	18.8%
Solo le interesa adquirir capacitación	1	6.3%
Necesitan más Información sobre el servicio	1	6%
Sí, le interesa para el próximo año	1	6.3%
No especifico	1	6.3%
TOTAL	**16**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Metropolitana.
Base: 229 empresas.

6.1.2.2 Resultados Dirección Regional Cibao Norte

Tabla 37. Provincias de la regional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Santiago	125	51.0%
Puerto Plata	40	16.3%
Espaillat	30	12.3%
Salcedo	25	10.2%
Valverde Mao	25	10.2%
TOTAL	**245**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 245 empresas.

Tabla 38. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas visitadas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Propietario (a)	100	40.8%
Director	51	20.8%
Gerente	12	4.9%
Administrador(a)	61	24.9%
Encargad(a)	14	5.7%
Supervisor (a)	7	2.9%
TOTAL	**245**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 245 empresas.

Tabla 39. Distribución de las empresas, según sector económico

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	99	40.4%
Servicio	56	22.9%
Agropecuario	14	5.7%
Industrial	60	24.5%
Construcción	11	4.5%
Turismo	5	2.0%
TOTAL	**245**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 245 empresas.

Tabla 40. Distribución de las empresas, según tamaño.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 a 10	6	2.4%
11 a 50	52	21.3%
51 a 150	110	44.9%
151 o más	77	31.4%
TOTAL	**245**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 245 empresas.

Tabla 41. Conocimiento de los empresarios del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	102	41.6%
No	140	57.2%
Quizás, pero no recuerda	3	1.2%
TOTAL	**245**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 245 empresas.

Tabla 42. Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	56	54.9%
Página web del INFOTEP	21	20.6%
Redes sociales del INFOTEP	7	6.9%
Otras redes sociales	2	2.0%
Por otras vías (especificar)	16	15.6%
TOTAL	**102**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 102 empresas.

Tabla 42.1 Otros medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comunicación vía telefónica	11	68.7%
Por un empleado de la empresa	4	25.0%
Por un conocido	1	6.3%
TOTAL	**16**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 16 empresas.

Tabla 43. Ejecutivo que han recibido o no, la visita de un asesor (a) INFOTEP en su organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	21	20.6%
No	81	79.4%
TOTAL	**102**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 102 empresas.

Tabla 44. Ejecutivos que afirmaron o no, haber recibido diagnóstico en su negocio, por parte de los asesores de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	38.1%
No	13	61.9%
TOTAL	**21**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 21 empresas.

Tabla 45. Ejecutivos que afirmaron o no, le ofrecieron implementar estrategias de mejora a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	47.6%
No	11	52.4%
TOTAL	**21**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 21 empresas.

Tabla 46. Ejecutivos que han utilizado o no, el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	47.6%
No	11	52.4%
TOTAL	**21**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 21 empresas.

Tabla 47. Ejecutivos que consideran o no, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80.0%
No	2	20.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 10 empresas.

Tabla 48. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia técnica de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	6	60.0%
Satisfecho	2	20.0%
Muy insatisfecho	1	10.0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	10.0%
Insatisfecho	0	0.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 10 empresas.

Tabla 49. Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mejor desempeño y rendimiento laboral	3	30.0%
Personal más calificado luego de la capacitación	1	10.0%
Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)	1	10.0%
Mejor organización	1	10.0%
Mejoras en los procesos	1	10.0%
No especificó	1	10.0%
Mejor productividad	1	10.0%
Implementar herramienta al servicio de Joyería	1	10.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 10 empresas.

Tabla 50. Opinión de los ejecutivos de las mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No especificó	4	40.0%
Dar más seguimiento a las empresas y a los planes Establecidos	2	20.0%
Realizar más capacitaciones	1	10.0%
Responder a tiempo las necesidades de las empresas	1	10.0%
Ampliar los centros de capacitación	1	10.0%
Asesores más actualizados	1	10.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 10 empresas.

Tabla 51. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, por parte de los ejecutivos entrevistados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	5	50.0%
Bueno	3	30.0%
Regular	2	20.0%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 10 empresas.

Tabla 52. Ejecutivos interesada en que se le ofrezca el servicio de asesoría a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	223	94.9%
No / ¿Por qué?	12	5.1%
TOTAL	**235**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 10 empresas.

Tabla 52.1. Razones de porque no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Debe consultarlo con la alta gerencia.	5	41.7%
Ya utilizan el servicio	4	33.3%
No están interesado	3	25.0%
TOTAL	**12**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Norte.
Base: 12 empresas.

6.1.2.3 Resultados Dirección Regional Este

Tabla 53 – Provincias de la regional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
La Altagracia	80	43.3%
La Romana	60	32.4%
San Pedro De Macorís	45	24.3%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 185 empresas.

Tabla 54. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas visitadas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Propietario (a)	58	31.4%
Director	43	23.2%
Gerente	7	3.8%
Administrador(a)	29	15.7%
Encargad(a)	13	7.0%
Supervisor (a)	34	18.4%
Coordinador(a)	1	0.5%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 185 empresas.

Tabla 55. Distribución de las empresas, según sector económico

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	65	35.2%
Servicio	47	25.4%
Turismo	35	18.9%
Industrial	29	15.7%
Construcción	8	4.3%
Agropecuario	1	0.5%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 185 empresas.

Tabla 56. Distribución de las empresas, según tamaño.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 a 10	3	1.6%
11 a 50	56	30.3%
51 a 150	54	29.2%
151 o más	72	38.9%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 185 empresas.

Tabla 57. Conocimiento de los empresarios del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	84	45.4%
No	97	52.4%
Quizás, pero no recuerda	4	2.2%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 185 empresas.

Tabla 58. Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	62	73.8%
Página web del INFOTEP	4	4.8%
Redes sociales del INFOTEP	11	13.1%
Por otras vías (especificar)	7	8.3%
TOTAL	**84**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 84 empresas.

Tabla 58.1 Otros Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comunicación vía telefónica	2	28.6%
Por un empleado de la empresa	2	28.6%
Por un conocido	1	14.2%
Aparte de ley del empleador	1	14.3%
Facilitador	1	14.3%
TOTAL	**7**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 7 empresas.

Tabla 59. Ejecutivo que han recibido o no, la visita de un asesor

(a) INFOTEP en su organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	22	26.2%
No	62	73.8%
TOTAL	**84**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 84 empresas.

Tabla 60. Ejecutivos que afirmaron o no, haber recibido diagnóstico en su negocio, por parte de los asesores de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	36.4%
No	14	63.6%
TOTAL	**22**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 22 empresas.

Tabla 61. Ejecutivos que afirmaron o no, le ofrecieron implementar estrategias de mejora a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	9	40.9%
No	13	59.1%
TOTAL	**22**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 22 empresas.

Tabla 62. Ejecutivos que han utilizado o no, el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	9	40.9%
No	13	59.1%
TOTAL	**22**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 22 empresas.

Tabla 63. Ejecutivos que consideran o no, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	88.9%
No	1	11.1%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 9 empresas.

Tabla 64. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia técnica de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	3	33.4%
Satisfecho	2	22.2%
Muy insatisfecho	2	22.2%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	11.1%
Insatisfecho	1	11.1%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 9 empresas.

Tabla 65. Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción	3	33.4%
Mejoras en los procesos	1	11.1%
Mejor ambiente laboral	1	11.1%
Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)	1	11.1%
Personal más calificado luego de la capacitación	1	11.1%
No especificó	1	11.1%
Mejor productividad	1	11.1%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 9 empresas.

Tabla 66. Opinión de los ejecutivos de las mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No especificó	6	66.7%
Dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos	1	11.1%
Orientar más y ofrecer los servicios	1	11.1%
Trabajar por área para realizar un mejor diagnóstico	1	11.1%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 9 empresas.

Tabla 67. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, por parte de los ejecutivos entrevistados.

Opciones		Cantidad	Porcentaje
Muy bueno		5	55.6%
Bueno		3	33.3%
Regular		1	11.1%
Muy malo		0	0.0%
Malo		0	0.0%
TOTAL		**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Este.
Base: 9 empresas.

Tabla 68. Ejecutivos interesada en que se le ofrezca el servicio de asesoría a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	163	92.6%
No / ¿Por qué?	13	7.4%
TOTAL	**176**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Este.
Base: 176 empresas.

Tabla 68.1. Razones de porque no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Tiene que hablar con el propietario	4	30.8%
Adquirir capacitación y orientación al personal	2	15.4%
No está interesado	1	7.7%
No está seguro	1	7.7%
No le interesa por el momento	1	7.7%
Para el próximo año	1	7.6%
No tiene tiempo	1	7.7%
No ve el motivo	1	7.7%
Tiene procesos muy fuertes	1	7.7%
TOTAL	**13**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Este.
Base: 13 empresas.

6.1.2.4 Resultados Dirección Regional Sur

Tabla 69. Provincias de la regional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Azua	60	27.3%
Peravia	60	27.3%
San Juan	60	27.3%
Barahona	40	18.1%
TOTAL	**220**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 220 empresas.

Tabla 70. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas visitadas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Propietario (a)	146	66.4%
Director	25	11.4%
Gerente	9	4.1%
Administrador(a)	26	11.8%
Encargad(a)	6	2.7%
Supervisor (a)	8	3.6%
TOTAL	**220**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 220 empresas.

Tabla 71. Distribución de las empresas, según sector económico

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	146	66.3%
Servicio	29	13.2%
Industrial	23	10.5%
Turismo	8	3.6%
Agropecuario	7	3.2%
Construcción	7	3.2%
TOTAL	**220**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 220 empresas.

Tabla 72. Distribución de las empresas, según tamaño.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 a 10	38	17.3%
11 a 50	147	66.8%
51 a 150	28	12.7%
151 o más	7	3.2%
TOTAL	**220**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 220 empresas.

Tabla 73. Conocimiento de los empresarios del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	68	30.9%
No	150	68.2%
Quizás, pero no recuerda	2	0.9%
TOTAL	**220**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 220 empresas.

Tabla 74. Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	50	73.5%
Página web del INFOTEP	10	14.7%
Redes sociales del INFOTEP	4	5.9%
Otras redes sociales	1	1.5%
Por otras vías (especificar)	3	4.4%
TOTAL	**68**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 68 empresas.

Tabla 74.1 Otros Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comunicación vía telefónica	1	33.3%
Por un empleado de la empresa	1	33.4%
Por un conocido	1	33.3%
TOTAL	**3**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 3 empresas.

Tabla 75. Ejecutivo que han recibido o no, la visita de un asesor

(a) INFOTEP en su organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	16	23.5%
No	52	76.5%
TOTAL	**68**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 68 empresas.

Tabla 76. Ejecutivos que afirmaron o no, haber recibido diagnóstico en su negocio, por parte de los asesores de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	37.5%
No	10	62.5%
TOTAL	**16**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 16 empresas.

Tabla 77. Ejecutivos que afirmaron o no, le ofrecieron implementar estrategias de mejora a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	7	43.8%
No	9	56.2%
TOTAL	**16**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 16 empresas.

Tabla 78. Ejecutivos que han utilizado el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	37.5%
No	10	62.5%
TOTAL	**16**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Sur.
Base: 16 empresas.

Tabla 79. Ejecutivos que consideran o no, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	4	66.7%
No	2	33.3%
TOTAL	**6**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 6 empresas.

Tabla 80. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, por parte de los ejecutivos entrevistados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	2	33.3%
Satisfecho	1	16.7%
Muy insatisfecho	1	16.7%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	16.6%
Insatisfecho	1	16.7%
TOTAL	**6**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 6 empresas.

Tabla 81. Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mejor organización	2	33.3%
Mejor ambiente laboral	1	16.7%
Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)	1	16.6%
Mejor productividad	1	16.7%
Colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción	1	16.7%
TOTAL	**6**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur. **Base:** 6 empresas.

Tabla 82. Opinión de los ejecutivos de las mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No especificó	3	50.0%
Dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos	3	50.0%
TOTAL	**6**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 6 empresas.

Tabla 83. Valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, en comparación con otras empresas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	3	50.0%
Bueno	2	33.3%
Regular	1	16.7%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
TOTAL	**6**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Sur.
Base: 6 empresas.

Tabla 84. Ejecutivos interesada en que se le ofrezca el servicio de asesoría a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	200	93.5%
No / ¿Por qué?	14	6.5%
TOTAL	**214**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 214 empresas.

Tabla 84.1. Razones de porque no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Tiene que hablar con el propietario	2	14.4%
No está seguro	2	14.4%
Para capacitar a los empleados.	1	7.2%
Tiene que consultarlo	1	7.2%
Ya tiene asesor	1	7.1%
No lo necesita	1	7.1%
Tiene que hablar con el gerente	1	7.1%
Adquirir capacitación y orientación al personal	1	7.1%
No está interesado	1	7.1%
Mas adelante	1	7.1%
Llamar primero	1	7.1%
No le interesa por el momento	1	7.1%
TOTAL	**14**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Sur.
Base: 14 empresas.

6.1.2.5 Resultados Dirección Regional Cibao Sur

Tabla 85 – Provincias de la regional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Duarte	70	33%
La Vega	50	23%
Monseñor Nouel	40	19%
Samaná	30	13%
María Trinidad Sánchez	25	12%
TOTAL	**215**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 215 empresas.

Tabla 86. Distribución de los cargos de los directivos en las empresas visitadas.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Propietario (a)	103	47.9%
Director	43	20.0%
Gerente	7	3.3%
Administrador(a)	45	20.9%
Encargad(a)	9	4.2%
Supervisor (a)	8	3.7%
TOTAL	**215**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 215 empresas.

Tabla 87. Distribución de las empresas, según sector económico.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	101	47.0%
Servicio	46	21.4%
Industrial	45	20.9%
Construcción	9	4.2%
Turismo	8	3.7%
Agropecuario	5	2.3%
Minería	1	0.5%
TOTAL	**215**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 215 empresas.

Tabla 88. Distribución de las empresas, según tamaño.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 a 10	19	8.8%
11 a 50	102	47.4%
51 a 150	49	22.9%
151 o más	45	20.9%
TOTAL	**215**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 215 empresas.

Tabla 89. Conocimiento de los empresarios del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	90	41.9%
No	121	56.3%
Quizás, pero no recuerda	4	1.8%
TOTAL	**215**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 215 empresas.

Tabla 90. Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	66	73.3%
Página web del INFOTEP	10	11.1%
Redes sociales del INFOTEP	8	8.9%
Otras redes sociales	1	1.1%
Por otras vías (especificar)	5	5.6%
TOTAL	**90**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 90 empresas.

Tabla 90.1 Otros Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Por un empleado de la empresa	4	80.0%
Aparte de ley del empleador	1	20.0%
TOTAL	**5**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 5 empresas.

Tabla 91. Ejecutivo que han recibido o no, la visita de un asesor

(a) INFOTEP en su organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	25	27.8%
No	65	72.2%
TOTAL	**90**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 90 empresas.

Tabla 92. Ejecutivos que afirmaron o no, haber recibido diagnóstico en su negocio, por parte de los asesores de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	11	44.0%
No	14	56.0%
TOTAL	**25**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 25 empresas.

Tabla 93. Ejecutivos que afirmaron o no, le ofrecieron implementar estrategias de mejora a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	40.0%
No	15	60.0%
TOTAL	**25**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 25 empresas.

Tabla 94. Ejecutivos que han utilizado o no, el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	40.0%
No	15	60.0%
TOTAL	**25**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 25 empresas.

Tabla 94. Ejecutivos que consideran o no, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80.0%
No	2	20.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 10 empresas.

Tabla 96. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia técnica de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	4	40.0%
Satisfecho	2	20.0%
Muy insatisfecho	2	20.0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	10.0%
Insatisfecho	1	10.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 10 empresas.

Tabla 97. Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)	4	40.0%
Mejor desempeño y rendimiento laboral	2	20.0%
Mejoras en los procesos	1	10.0%
Mejor ambiente laboral	1	10.0%
No especificó	1	10.0%
Mejor productividad	1	10.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 10 empresas.

Tabla 98. Opinión de los ejecutivos de las mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No especificó	6	60.0%
Dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos	3	30.0%
Innovar	1	10.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 10 empresas.

Tabla 99. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, por parte de los ejecutivos entrevistados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	6	60.0%
Bueno	3	30.0%
Regular	1	10.0%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022 Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 10 empresas.

Tabla 100. Ejecutivos interesada en que se le ofrezca el servicio de asesoría a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	195	95.1%
No / ¿Por qué?	10	4.9%
TOTAL	**205**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 205 empresas.

Tabla 100.1. Razones de porque no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Tiene que hablar con el gerente	6	60.0%
No está interesado	4	40.0%
TOTAL	**10**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Cibao Sur.
Base: 10 empresas.

6.1.2.6 Resultados Dirección Regional Oriental

Tabla 101. Provincias de la regional.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Santo Domingo	170	91.9%
Monte Plata	15	8.1%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 185 empresas.

Tabla 102. Cargos de los directivos encuestados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Propietario (a)	95	51.4%
Director	17	9.2%
Gerente	10	5.4%
Administrador(a)	52	28.1%
Encargad(a)	5	2.7%
Supervisor (a)	6	3.2%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 185 empresas.

Tabla 103. Distribución de las empresas, según sector económico

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	98	53.0%
Servicio	22	11.9%
Agropecuario	4	2.2%
Industrial	45	24.3%
Construcción	10	5.4%
Turismo	6	3.2%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 185 empresas.

Tabla 104. Distribución de las empresas, según tamaño.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 a 10	14	7.6%
11 a 50	70	37.8%
51 a 150	59	31.9%
151 o más	42	22.7%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 185 empresas.

Tabla 105. Conocimiento de los empresarios del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	77	41.6%
No	105	56.8%
Quizás, pero no recuerda	3	1.6%
TOTAL	**185**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 185 empresas.

Tabla 106. Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A través del asesor(a) del INFOTEP	54	70.1%
Página web del INFOTEP	11	14.3%
Redes sociales del INFOTEP	11	14.3%
Por otras vías (especificar)	1	1.3%
TOTAL	**77**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 77 empresas.

Tabla 106.1 Otros Medios de comunicación por las cuales los entrevistados se conocieron el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comunicación vía telefónica	1	100.0%
TOTAL	**1**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 1 empresas.

Tabla 107. Ejecutivo que han recibido o no, la visita de un asesor

(a) INFOTEP en su organización.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	21	27.3%
No	56	72.7%
TOTAL	**77**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 77 empresas.

Tabla 108. Ejecutivos que afirmaron o no, haber recibido diagnóstico en su negocio, por parte de los asesores de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	38.1%
No	13	61.9%
TOTAL	**21**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 21 empresas.

Tabla 109. Ejecutivos que afirmaron o no, le ofrecieron implementar estrategias de mejora a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	9	42.9%
No	12	57.1%
TOTAL	**21**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 21 empresas.

Tabla 110. Ejecutivos que han utilizado o no, el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	9	42.9%
No	12	57.1%
TOTAL	**21**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 21 empresas.

Tabla 111. Ejecutivos que consideran o no, el servicio de INFOTEP es actualizado y acorde a la empresa.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	66.7%
No	3	33.3%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 9 empresas.

Tabla 112. Nivel de Satisfacción de los ejecutivos entrevistados, con el servicio de Asesoría y Asistencia técnica de INFOTEP.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	3	33.4%
Satisfecho	2	22.2%
Muy insatisfecho	2	22.2%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	11.1%
Insatisfecho	1	11.1%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 9 empresas.

Tabla 113. Beneficios obtenidos por las empresas posterior a la implementación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Mejor desempeño y rendimiento laboral	3	33.4%
Personal más calificado luego de la capacitación	1	11.1%
Mejoras en las diferentes áreas (servicio al cliente, recursos humanos, almacén y las oficinas)	1	11.1%
Mejor organización	1	11.1%
Mejoras en los procesos	1	11.1%
Colaboradores con más conocimiento y con un gran nivel de satisfacción	1	11.1%
No especificó	1	11.1%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 9 empresas.

Tabla 114. Opinión de los ejecutivos de las mejoras se deben implementar en el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
No especificó	4	44.5%
Dar más seguimiento a las empresas y a los planes establecidos	1	11.1%
Realizar más capacitaciones	1	11.1%
Que las sugerencias de mejora se puedan realizar en línea	1	11.1%
Las sugerencias de capacitación vayan acordes con la empresa	1	11.1%
Mejorar la plataforma	1	11.1%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 9 empresas.

Tabla 115. Escala de valoración del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica del INFOTEP, por parte de los ejecutivos entrevistados.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	6	66.7%
Bueno	2	22.2%
Regular	1	11.1%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
TOTAL	**9**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 9 empresas.

Tabla 116. Ejecutivos interesada en que se le ofrezca el servicio de asesoría a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	162	92.0%
No / ¿Por qué?	14	8.0%
TOTAL	**176**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 176 empresas.

Tabla 116.1. Razones de porque no está interesado/a en que le ofrezca el servicio de asesoría a su empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Tiene que hablar con el propietario	4	28.6%
No está interesado	4	28.6%
Tiene que hablar con el gerente	2	14.3%
Enviar un correo explicando de que trata	2	14.3%
No le interesa por el momento	1	7.1%
Están haciendo reestructuración	1	7.1%
TOTAL	**14**	**100.0%**

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios en el período octubre-noviembre 2022. Dirección Regional Oriental.
Base: 176 empresas.

Anexo 6.2. Cronograma

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

Recolección de los datos				
Lunes **10/10/22** Distrito Nacional y Sto. Dgo.	**Martes** **11/10/22** Haina	**Miércoles** **12/10/22** San Pedro de Macorís	**Jueves** **13/10/22** Peravia (Baní)	**Viernes** **14/10/22** Monte Plata
Lunes **17/10/22** Santiago	**Martes** **18/10/22** Puerto Plata San Cristóbal	**Miércoles** **19/10/22** Santiago	**Jueves** **20/10/22** Santiago	**Viernes** **21/10/22** Valverde (Mao)
Lunes **24/10/22** La Romana	**Martes** **25/10/22** La Altagracia	**Miércoles** **26/10/22** Distrito Nacional y Sto. Dgo.	**Jueves** **27/10/22** Espaillat (Moca)	**Viernes** **28/10/22** Hermanas Mirabal (Salcedo)
Lunes **31/10/22** Azua	**Martes** **01/11/22** Barahona	**Miércoles** **02/11/22** San Juan	**Jueves** **03/11/22** Distrito Nacional y Sto. Dgo.	**Viernes** **04/11/22** Distrito Nacional y Sto. Dgo.
Lunes **07/11/22** Duarte (San Fco.)	**Martes** **08/11/22** María Trinidad Sánchez (Nagua)	**Miércoles** **09/11/22** Samaná Distrito Nacional y Sto. Dgo.	**Jueves** **10/10/22** Monseñor Noel Distrito Nacional y Sto. Dgo.	**Viernes** **11/11/22** La Vega Distrito Nacional y Sto. Dgo.

Anexo 6.3 Cuestionario

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

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) Dirección Regional: 1) Metropolitana 2) Oriental 3) Cibao Norte 4) Cibao Sur 5) Este 6) Sur
6. Cargo: 1) Propietario(a) 2) Director(a) 3) Gerente 4) Administrador(a) 5) Encargado(a) 6) Supervisor(a) 7) Coordinador(a) 8) Otro_____
7) Sector / subsector económico: 1) Comercio 2) Servicio 3) Agropecuario 4) Industrial 5) Construcción 6) Turismo 7) Minería
8) Actividad principal de la empresa: _____
9) 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

(Pasar a la P3)

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

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

_____
_____
_____

Anexo 6.4 Ficha Técnica.

Universo	**93,552 empresas que aportan el impuesto de Ley al INFOTEP**
Ámbito	21 provincias y el Distrito Nacional
Muestra	1,290 empresas teniendo en consideración un 97% de confianza y un margen de error de 3%, destacando que el porcentaje de probabilidad o no de conseguir los elementos es de un 50%.
Método a utilizar	Encuesta presencial, vía telefónica y Google 'forms' (a través de enlace electrónico)
Fecha de trabajo	**Inicia:** 10 de octubre 2022 **Finaliza**: 11 de noviembre 2022
Realización	**Aplicación de encuesta:** Encuestadores contratados. **Supervisión:** Técnicos del Departamento de Investigación del INFOTEP. **Procesamiento de los datos:** Tabla dinámicas de Excel y el programa estadístico SPSS.

7. Referencias bibliográfica

- 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

- https://www.infotep.gob.do//