Gerencia de Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional
Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

Resultados Consultas Sectoriales para Identificar Uso de Tecnologías en el sector Comercio y Servicio

Santo Domingo, Rep. Dominicana
Agosto 2018

Índice

Equipo Técnico 3
Introducción 4
Resumen ejecutivo 5
Capítulo I -Metodología de la consulta 6
1.1 Definición de la Consulta 7
1.2 Objetivos de la consulta 7
1.3 Aspectos metodológicos 7
1.3.1 Tipo de investigación 7
1.3.2 Tamaño y tipo de muestra 8
1.3.3 Tipo de muestreo 8
1.3.4 Instrumentos para recolectar la información 8
1.3.5 Fuentes de la información 8
1.3.6 Procesamiento y análisis de resultados 8
2. Marco de referencia 10
2.1 Antecedentes 10
2.2 Marco de referencia 10
Capítulo II -Resultados de la consulta 13
2.1 Resultados 14
Capítulo III -Conclusiones y Recomendaciones 24
3.1 Conclusiones 25
3.2 Recomendaciones 26
Bibliografía 27
Anexos 28

Equipo Técnico

Lic. Rafael Ovalles
Director General del INFOTEP

Ing. Ondina Marte
Gerente Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional

Lic. Arelis Tolentino
Encargada Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

Elaboración del documento:

Amada Herrera, M.G.C.C.
Técnico Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales

Apoyo logístico

Enjer Aquino

Introducción

El proceso de globalización ha obligado a las empresas a mantenerse innovando y a utilizar la calidad del talento humano como elemento diferenciador, esto debido a que sin importar si ofrecen un servicio en línea o presencial el cliente es cada más vez más exigente a la hora de elegir o no una empresa.

Esta nueva mecánica de interacción mundial implica ser vanguardista en el ámbito tecnológico, ya que las empresas compiten en un mercado internacionalizado, por lo que se ha de considerar capacitar al personal en áreas emergentes que repercutan en su cualificación digital.

Para responder a estos nuevos retos de los sectores productivos, el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), mantiene la revisión y actualización de la oferta formativa, involucrando en el proceso a los representantes de cada sector para garantizar la pertinencia de la formación.

En consonancia con este proceso de acercamiento, en el presente informe se detallan los resultados de la Consulta Sectorial para Identificar el Uso de Tecnologías, en el sector Comercio y Servicio, que abarca las innovaciones tecnológicas utilizadas en dicho sector, según representantes de las principales organizaciones turísticas dominicanas.

Resumen ejecutivo

Esta consulta busca *Conocer las necesidades del sector Comercio y Servicio a raíz del surgimiento de nuevas tecnologías*.

Comprende los objetivos específicos de: identificar las tecnologías emergentes del sector; identificar los puestos de trabajo generados a partir de las nuevas tecnologías; indicar el perfil de los candidatos a los nuevos puestos de trabajo generados a partir de los cambios recientes que se generan en el sector y; determinar las competencias transversales necesarias para asumir los nuevos puestos de trabajo.

En la recolección de los datos se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas como guía para las entrevistas a directivos de asociaciones y empresas del sector Comercio y Servicio República Dominicana.

Como resultados principales de la consulta se destacan como nuevas tecnologías en el sector Comercio y Servicio: Community manager (redes sociales), comercio electrónico, transacciones bancaria en línea, Aplicaciones (APP), gestión de riesgos bancarios, reservas en línea y marketing digital.

Con respecto a los puestos que han generado dichas tecnologías, el levantamiento indicó que principalmente son: community manager (redes sociales), desarrollador/manejador de aplicaciones, controladores de riesgo, vendedores en línea, hoster, recepcionista 2.0, programadores y mercadólogos con atención a las TIC.

Cabe destacar que para asumir los nuevos puestos de trabajo hay que contar con competencias transversales referentes a: trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, comunicación interpersonal, responsabilidad, flexibilidad, conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio, conocimiento de una lengua extranjera y creatividad.

Capítulo I -Metodología de la consulta

1.1 Definición de la Consulta

Es una consulta dirigida a representantes del sector Comercio y Servicio para identificar el uso de nuevas tecnologías (duras y blandas) en las empresas, año 2018.

1.2 Objetivos de la consulta

1.2.1 Objetivo general

Conocer las necesidades de capacitación del sector Comercio y Servicio a raíz del surgimiento de nuevas tecnologías.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar las tecnologías emergentes del sector.
2. Indagar los puestos de trabajo generados a partir de las nuevas tecnologías.
3. Indicar el perfil de los candidatos a los nuevos puestos de trabajo generados a partir de la actualización de tecnologías.
4. Enumerar las competencias transversales necesarias para asumir los nuevos puestos de trabajo.

1.3 Aspectos metodológicos

1.3.1 Tipo de investigación

Es una investigación de tipo cualitativa.

1.3.2 Tamaño y tipo de muestra

La muestra estuvo compuesta por 19 representantes de organizaciones, gremios empresariales y productores pertenecientes al sector Comercio y Servicios, en la cual se obtuvo un retorno del 100%.

1.3.3 Tipo de muestreo

No probabilístico.

1.3.4 Instrumentos para recolectar la información

Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas.

1.3.5 Fuentes de la información

Las fuentes primarias son los representantes de asociaciones, empresas y líderes de opinión del sector Comercio y Servicio.

1.3.6 Procesamiento y análisis de resultados

La tabulación de los datos se realizó mediante los programas SPSS bajo Windows, versión 15.0; y Microsoft Word y Excel.

Capítulo II –Marco de Referencia

2. Marco de referencia

2.1 Antecedentes

El INFOTEP, a través del Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales, ha realizado diferentes estudios para conocer las necesidades de los sectores económicos, entre estos podemos citar:

- Estudio de demanda de capacitación por regionales, INFOTEP, 2015.
- Estudio necesidades capacitación sectorial, INFOTEP, 2014.
- Estudio de determinación de necesidades de formación y capacitación profesional en los sectores turismo, construcción y comunicaciones, INFOTEP, 2012.

2.2 Marco de referencia

Comercio y Servicio

El comercio aumenta la demanda de productos en los cuales los países tienen una ventaja comparativa. En los países que tienen una ventaja comparativa en sectores que hacen un uso intensivo de la mano de obra cualificada, el comercio hace aumentar la demanda de trabajadores cualificados, según el estudio "Invertir en competencias para promover un comercio inclusivo"[1], realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial del Comercio (OMC).

Asimismo, el referido estudio hace referencia a que la reducción de los costos del comercio puede provocar cambios en la tecnología de producción, incluida la

[1] Disponible en: https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/investinsskills_sum_s.pdf

automatización, que aumentan la productividad y dan preferencia a la mano de obra muy cualificada en las empresas exportadoras y en las que compiten con las importaciones tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo.

Es importante tomar en cuenta que un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Kotler (1995).

Los servicios modernos están cada vez más entrelazados con la producción de mercancías y juegan un papel importante como determinantes de su competitividad, aunque también son relevantes para la competitividad de los servicios tradicionales. La incorporación de estos servicios permite la reducción de costos en actividades como transporte, logística, finanzas, seguros, servicios de tecnología de la información, entre otros. De esta manera se agrega valor a los productos y se facilita a las empresas la entrada a nuevos mercados con mayores probabilidades de éxito y con mayor conocimiento (CEPAL, 2017).

Tecnología emergente

Pérez (2017) explica que es emergente toda tecnología que se encuentra en el primer estado de su aplicación en la industria, mostrando gran potencial de desarrollo al tiempo que, por su novedad, tiene un alto nivel de incertidumbre pues, dependiendo de la reacción del mercado, puede llegar, o no, a convertirse en la tecnología clave en la estrategia de la empresa. Las tecnologías emergentes son aquellas que aún no están consolidadas, pero tienen un alto potencial de ofrecer ventajas competitivas importantes a quienes lleguen a consolidarlas y dominarlas.

El uso de la tecnología informática para incrementar la competitividad no depende (como muestran diferentes experiencias) del tamaño de la empresa, su estructura, su ubicación geográfica, el sector donde se desempeña ni su condición de pública o

privada. Depende de la percepción del papel de la tecnología informática en la empresa y del apoyo/compromiso directivo para su utilización. Los beneficios usuales son: diferenciación de producto/servicio, creación de nuevas oportunidades-segmentos de mercado, reducción de costes, creación de barreras para el ingreso de nuevos competidores y mejora de la imagen.[2]

[2] Disponible en: https://books.google.com.do/books?id=HyNo5cvXJc4C&pg=PA209&dq=uso+de+la+tecnologia+mejora+la+competitividad+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0hOuW3u_cAhWEvFMKHXDsAvgQ6AEIJTAA#v=onepage&q=uso%20de%20la%20tecnologia%20mejora%20la%20competitividad%20empresa&f=false

Capítulo II -Resultados de la consulta

2.1 Resultados

Esquema 1. Organizaciones consultadas en diferentes provincias de República Dominicana

Fuente: Cuadro 1 del anexo.

En el esquema anterior se muestran las organizaciones del Sector Comercio y Servicio consultadas, integradas por: instituciones gubernamentales, asociaciones y empresas que intervienen en el dicho sector.

Esquema 2. Actividad principal de las empresas consultadas

Fuente: Cuadro 2 del anexo.

Las organizaciones entrevistadas se dedican a diversas actividades como son: el servicio bancario, alojamiento, venta de productos de consumo, grupo empresarial turístico (aeropuerto, hoteles, villas, servicio de seguridad, inmobiliaria turística), fomento del turismo y alojamiento.

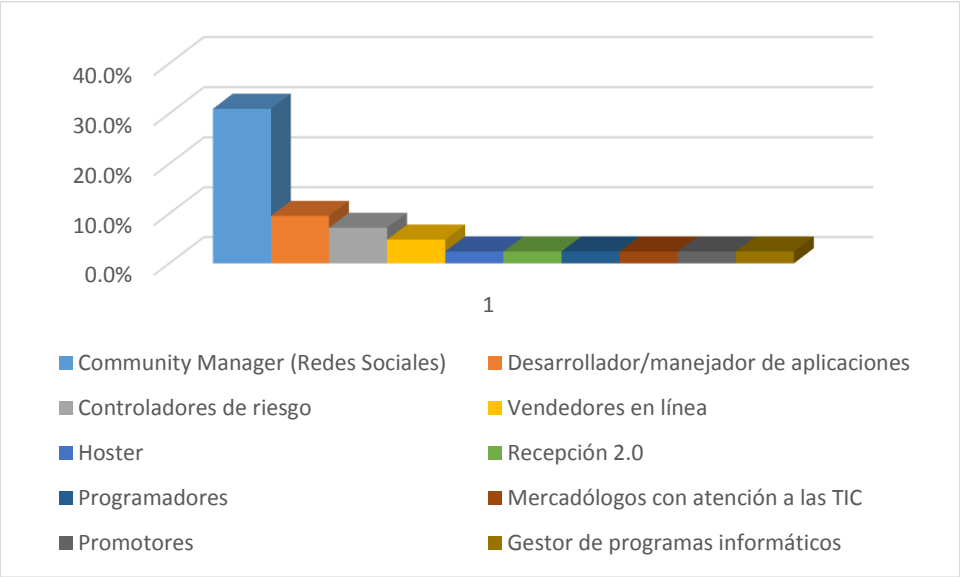
Esquema 3. Tecnologías emergentes surgidas en el Sector Comercio y Servicio, según la opinión de los ejecutivos consultados

Comercio electrónico	Marketing	Integración en las nubes
Aplicaciones (APP)	Software CRM (Gestión con clientes)	Reservas en línea
Transacciones bancaria en línea	Control de calidad	Marketing digital
Promoción en línea	Máquinas de eficiencia energéticas	Smartphone
Integración en las nubes	Gestión de riesgos bancarios	Software automatización de datos
Diseño digital		

Fuente: Cuadro 3 del anexo.

Los directivos consultados resaltaron como tecnologías emergentes en el sector Comercio y Servicio Comercio electrónico; transacciones bancarias en línea; aplicaciones (APP); gestión de riesgos bancarios; reservas en línea; marketing digital; promoción en línea; Smartphone e integración en la nube. Otras tecnologías se aprecian en el esquema anterior.

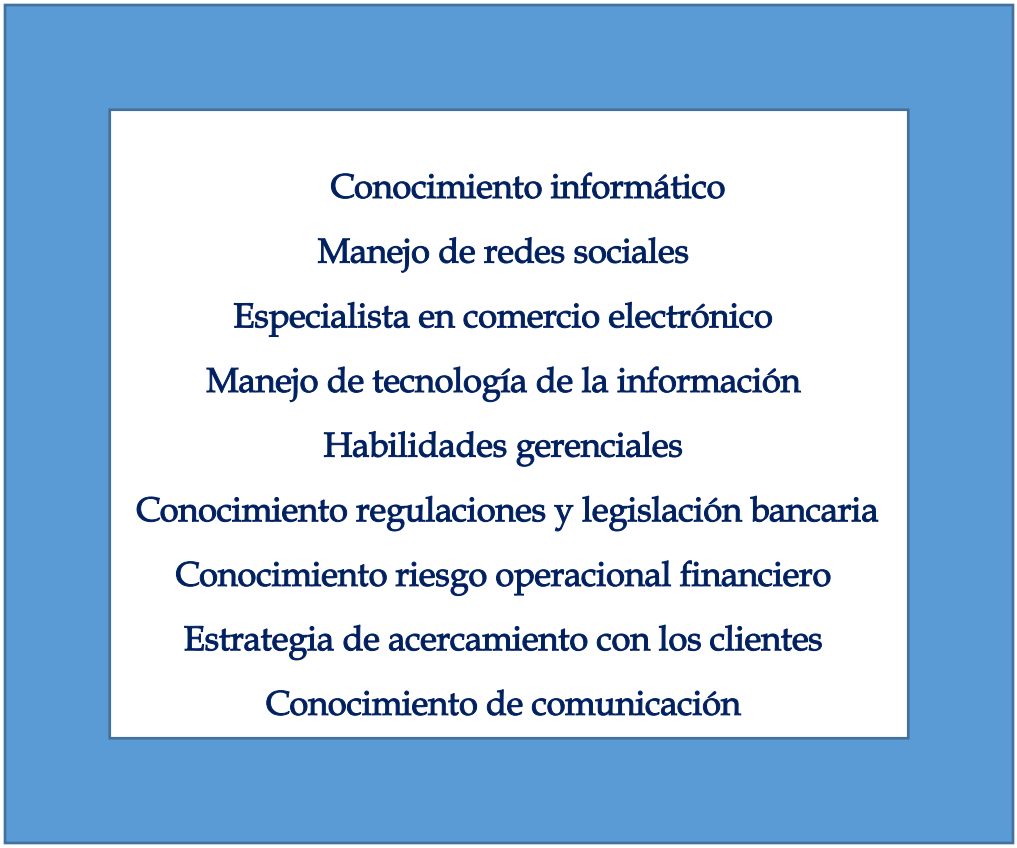
Gráfico 1. Puestos generados por las nuevas tecnologías



Fuente: Cuadro 4 del anexo.

Entre los puestos que se han generado por las tecnologías emergentes, los ejecutivos consultados destacaron el de community manager (redes sociales), con un 31%; en menor porcentaje fueron citados, desarrollador/manejador de aplicaciones, con un 9.5% y controladores de riesgo, con un 7.1%. Otros puestos que fueron señalados con menor porcentaje se muestran en el gráfico anterior.

Esquema 4. Competencias técnicas requeridas para desempeñar los puestos surgidos con las nuevas tecnologías



Fuente: Cuadro 5 del anexo.

Para asumir los nuevos puestos los directivos consultados consideraron que se deben tener las siguientes competencias técnicas: conocimiento informático; manejo de redes sociales; marketing digital; especialista en comercio electrónico; manejo de tecnologías de la información; habilidades gerenciales; así como, conocimiento regulaciones y legislación bancaria; conocimiento de riesgo operacional financiero; estrategia de acercamiento con los clientes y conocimiento de comunicación. Otras competencias técnicas se detallan en el cuadro #5 del anexo.

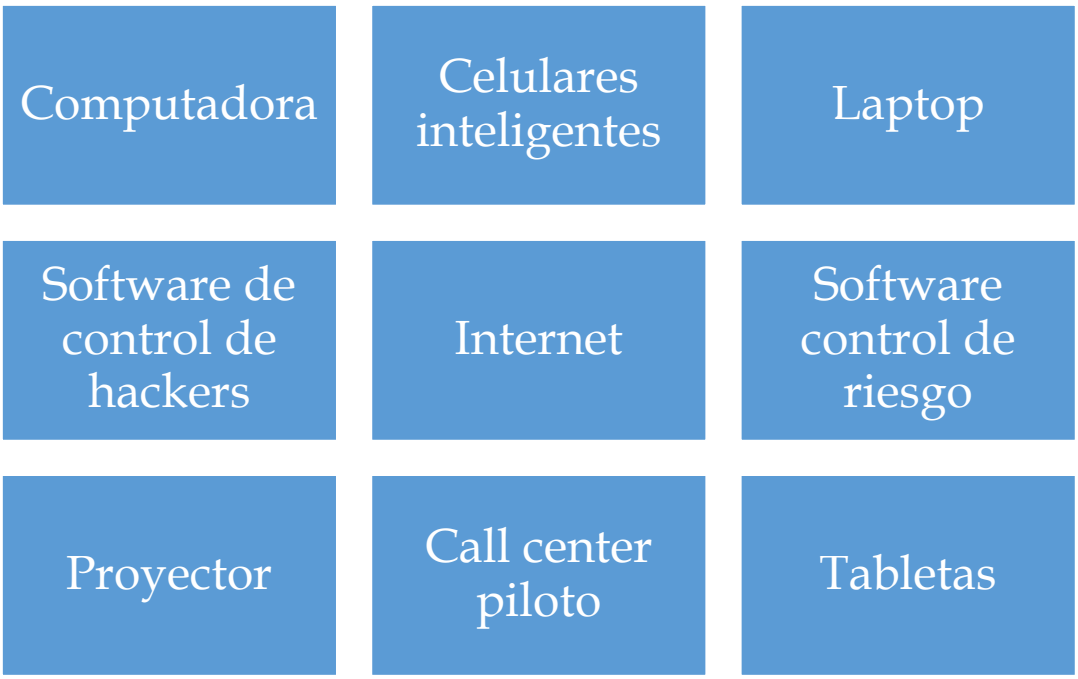
Esquema 5. Requisitos de entrada para los participantes acceder a la capacitación innovadora

Académicos	*Experiencias y habilidades*
Bachiller	Manejo de internet
Técnico en informática	Conocimiento de mercadeo
Técnico en hotelería	Experiencia en atención al cliente
Manejador de programas ventas en línea	Capacidad de análisis
Community Manager	Creatividad
Técnico en administración	Manejo de internet

Fuente: Cuadro 6 del anexo.

Con referencia a los requisitos de entrada que deben cumplir los participantes para acceder a las capacitaciones innovadoras, los ejecutivos consultados citaron varios requerimientos en el área académica, destacando ser bachiller y técnico en informática; también enumeraron experiencias y habilidades como se observan en el esquema anterior.

Esquema 6. Equipos y herramientas necesarios para desarrollar una acción formativa en base a las nuevas tecnologías



Fuente: Cuadro 7 del anexo.

Para desarrollar cursos basados en tecnologías emergentes los ejecutivos entrevistados consideran que son necesarios equipos y herramientas, tales como: computadoras; celulares inteligentes; laptop; internet; softwares de control de hackers y de control de riesgo; proyector; call center piloto y tabletas.

Cuadro 9. Disponibilidad para desarrollar una nueva acción formativa en base a las nuevas tecnologías

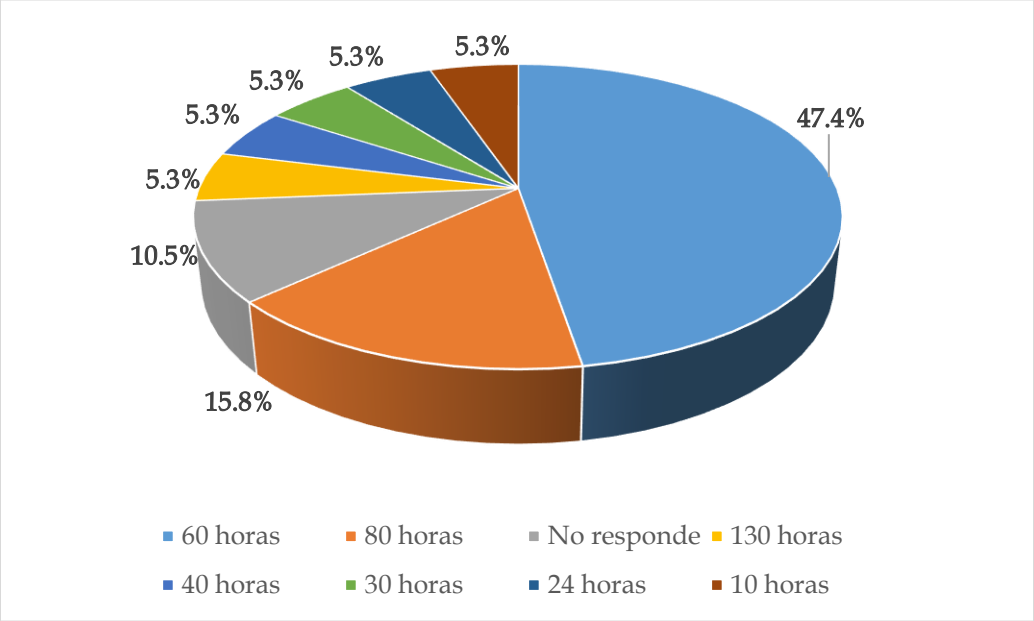
Día	Cantidad	Porcentaje
Lunes	7	25%
Martes	8	28.6%
Miércoles	6	21.4%
Jueves	5	17.9%
Viernes	2	7.1%
Total	**28**	**100%**

Base: 9

Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Dentro de la disponibilidad para desarrollar la capacitaciones innovadoras los representantes de las organizaciones del sector Comercio y Servicio indicaron que puede impartirse martes, en un 28.6%; otros consideraron el lunes, con un 25%; también citaron el miércoles, en un 21.4%; el jueves, con el 17.9%; y viernes, con el 7.1%.

Gráfico 2. Horas necesarias para impartir las capacitaciones innovadoras



Fuente: Cuadro 8 del anexo.

El mayor porcentaje de los ejecutivos entrevistados consideraron que para impartir capacitaciones relacionadas a las nuevas tecnologías, son necesarias un total de 60 horas representadas por el 47.4%; otros destacaron que se precisa de 80 horas, con

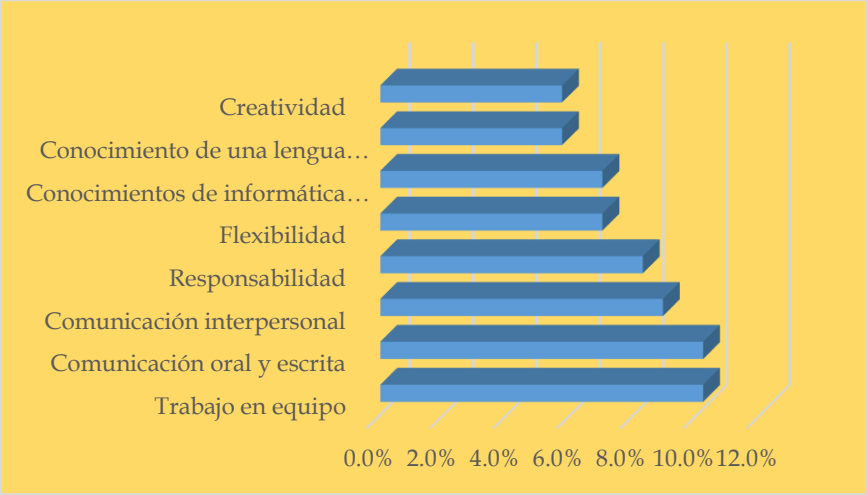
15.8%; mientras un 22.2% no respondió sobre este particular, como se muestra en el gráfico anterior.

Cuadro 10. Competencias transversales necesarias para asumir los nuevos puestos en el Sector Comercio y Servicio

Competencias transversales	Cantidad	Porcentaje
Trabajo en equipo	16	10.2%
Comunicación oral y escrita	16	10.2%
Comunicación interpersonal	14	8.9%
Responsabilidad	13	8.3%
Flexibilidad	11	7.0%
Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio	11	7.0%
Conocimiento de una lengua extranjera	9	5.7%
Creatividad	9	5.7%
Liderazgo	8	5.1%
Solución de problemas	8	5.1%
Capacidad de negociación	8	5.1%
Capacidad de análisis y síntesis	7	4.5%
Emprendimiento	5	3.2%
Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica	5	3.2%
Tomar de decisiones	5	3.2%
Experiencias previas	4	2.5%
Resolución de problemas	3	1.9%
Cultura de servicio	2	1.3%
Sensibilidad hacia temas medioambientales	2	1.3%
Confidencialidad	1	0.6%
Total	**157**	**100.0%**

Base: 157. **Nota.** Preguntas de respuestas múltiples
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Gráfico 3. Competencias transversales destacadas



Fuente: Cuadro 9 del anexo.

Los resultados arrojaron que las competencias transversales para asumir los nuevos puestos de trabajo generados en el sector Comercio y Servicio son: trabajo en equipo y comunicación oral y escrita, resaltadas con un 10.2%, cada una; comunicación interpersonal, representada por el 8.9%; responsabilidad, con el 8.3%; además, flexibilidad y conocimiento de informática relativos al ámbito de estudio, con el 7%, individualmente; seguido de conocimiento de una lengua extranjera y creatividad, 5.7%. Otras se observan en el cuadro anterior.

Capítulo III -Conclusiones y Recomendaciones

3.1 Conclusiones

La consulta sectorial para identificar el uso de tecnologías fue realizada a ejecutivos de las asociaciones, empresas y gremios del sector Comercio y Servicio de República Dominicana.

Los datos fueron suministrados por directivos de asociaciones y empresas que forman parte del sector Comercio y Servicio de República Dominicana.

Los resultados arrojaron que las principales tecnologías emergentes en el referido sector son: community manager (redes sociales); comercio electrónico, transacciones bancaria en línea, Aplicaciones (APP), gestión de riesgos bancarios, reservas en línea y marketing digital.

En ese orden, estas tecnologías generaron los puestos community manager (Redes Sociales), desarrollador/manejador de aplicaciones, controladores de riesgo, vendedores en línea, hoster, recepcionista 2.0, programadores, mercadólogo con atención a las TIC.

Las informaciones recopiladas indicaron que para asumir las nuevas posiciones de trabajo se debe contar con competencias técnicas, tales como: conocimiento de informática, Community manager (redes sociales), marketing digital, especialista en comercio electrónico, manejo de tecnologías de la información, habilidades gerenciales, conocimiento regulaciones y legislación bancaria, así como, conocimiento riesgo operacional financiero y estrategia de acercamiento con los clientes.

De igual manera, deben poseer competencias transversales relacionadas a: trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, comunicación interpersonal, responsabilidad, flexibilidad, conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio, conocimiento de una lengua extranjera y creatividad.

3.2 Recomendaciones

Los ejecutivos consultados consideran que para mejorar la capacitación destinada al sector Comercio y Servicio el INFOTEP debe fortalecer los siguientes aspectos:

Asesoría y seguimiento

- Mantener la comunicación y el diálogo abierto para seguir buscando mejoras en la capacitación.
- Dar más seguimiento a las empresas
- Mejorar el tiempo de entrega de certificación
- Especialización de los facilitadores

Oferta formativa

- Incluir en la formación el turismo de ciudad, cultural y corporativo.
- Incorporar las tecnologías a la enseñanza.
- Actualizar las ofertas con nuevas tecnologías.
- Mejorar plataforma de formación virtual
- Priorizar capacitación para directivos
- Ofrecer la capacitación a empresas en horario nocturno

Bibliografía

- Biasca Rodolfo. ¿Somos competitivos? Análisis estratégico para crear valor. Ediciones Granica, Barcelona, España, 2001.
- Pérez Gorostegui, Eduardo. Curso de economía en la empresa. Editorial Centro de estudios Ramón Areces. 2017. Pág. 335
- https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43933/1/S1800758_es.pdf

Anexos

Cuadros anexos

Cuadro 1. Organizaciones consultadas en diferentes provincias de República Dominicana

Organizaciones	Cantidad	Porcentaje
Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)	2	10.5%
Ministerio de Turismo	1	5.3%
Hotel Radisson Santo Domingo	1	5.3%
Hotel Crowne Plaza Santo Domingo	1	5.3%
Grupo Ramos	1	5.3%
Grupo Punta Cana	1	5.3%
BellBank	1	5.3%
Banco Santa Cruz	1	5.3%
Banco Gruficorp	1	5.3%
Banco Federal	1	5.3%
Banco Confisa	1	5.3%
Banco Cofaci	1	5.3%
Banco Activo	1	5.3%
Bancamerica	1	5.3%
Asociación Hoteles Santo Domingo	1	5.3%
Asociación Dominicana de Prensa Turística	1	5.3%
Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la zona Este	1	5.3%
Banco de Progreso	1	5.3%
Total	**19**	**100.0%**

Base: 19
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 2. Actividad principal de las organizaciones consultadas

Actividad	Cantidad	Porcentaje
Servicio bancario	9	47.4%
Gremial	5	26.3%
Alojamiento	2	10.5%
Venta de productos de consumo	1	5.3%
Fomento del turismo	1	5.3%
Proyecto turístico	1	5.3%
Total	**19**	**100.0%**

Base: 19

Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 3. Tecnologías emergentes surgidas en el Sector Comercio y Servicio, según la opinión de ejecutivos entrevistados

Tecnologías	Cantidad	Porcentaje
Community manager (Redes sociales)	9	17.0%
Comercio electrónico	5	9.4%
Transacciones bancaria en línea	5	9.4%
Aplicaciones (APP)	4	7.5%
Gestión de riesgos bancarios	4	7.5%
Reservas en línea	3	5.7%
Marketing digital	3	5.7%
Marketing	2	3.8%
Promoción en línea	2	3.8%
Smartphone	2	3.8%
Integración en la nube	2	3.8%
Software (Programación)	1	1.9%
Servicio al cliente	1	1.9%
Control de costos	1	1.9%
Control de calidad	1	1.9%
Diseño digital	1	1.9%
CRM (Gestión de relaciones con clientes)	1	1.9%
Máquinas de eficiencia energéticas	1	1.9%
Programas de automatización de datos	1	1.9%
Gestión online de almacén	1	1.9%
Sistemas de seguridad	1	1.9%
Capacitación virtual	1	1.9%
Ciberseguridad	1	1.9%
Total	**53**	**100.0%**

Base: 53. **Nota.** Preguntas de respuestas múltiples
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 4. Puestos generados por las nuevas tecnologías

Puestos	Cantidad	Porcentaje
Community manager (Redes Sociales)	13	31.0%
Desarrollador/manejador de aplicaciones	4	9.5%
Controladores de riesgo	3	7.1%
Vendedores en línea	2	4.8%

Hoster	1	2.4%
Recepción 2.0	1	2.4%
Programadores	1	2.4%
Mercadólogo con atención a las TIC	1	2.4%
Promotores	1	2.4%
Gestor de programas informáticos	1	2.4%
Encargado de marketing digital	1	2.4%
Tour operadores digitales	1	2.4%
Manejador de tarifas	1	2.4%
Programador de reservas	1	2.4%
Analista de información	1	2.4%
Gestor de promoción	1	2.4%
Técnico en informática	1	2.4%
Gestor de almacén online	1	2.4%
Encargado de transacciones bancarias en línea	1	2.4%
Analista de crédito	1	2.4%
Encargado de inteligencia de negocio	1	2.4%
Encargado de operaciones	1	2.4%
Gerente de seguridad bancaria	1	2.4%
Agentes de atención telefónica	1	2.4%
Total	**42**	**100.0%**

Base: 42. **Nota.** Preguntas de respuestas múltiples
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 5. Competencias técnicas requeridas para desempeñar los puestos surgidos con las nuevas tecnologías

Competencias técnicas	Cantidad	Porcentaje
Conocimiento de Informática	7	15.9%
Community manager (Redes Sociales)	7	15.9%
Marketing digital	6	13.6%
Especialista en comercio electrónico	3	6.8%
Manejo de tecnologías de la información	3	6.8%
Habilidades gerenciales	3	6.8%
Conocimiento regulaciones y legislación bancaria	3	6.8%
Conocimiento riesgo operacional financiero	2	4.5%
Estrategia de acercamiento con los clientes	1	2.3%
Conocimiento de comunicación	1	2.3%
Idiomas	1	2.3%
Conocimiento de servidores en la nube	1	2.3%
Manejo de productos perecederos	1	2.3%
Manejo de aplicaciones	1	2.3%
Atención al cliente	1	2.3%
Capacidad de servicio	1	2.3%
Experiencia en la banca	1	2.3%

Análisis de crédito	1	2.3%
Total	**44**	**100.0%**

Base: 44. **Nota.** Preguntas de respuestas múltiples
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 6. Perfil del facilitador destinado a impartir las nuevas tecnologías, según la opinión de los ejecutivos entrevistados.

Perfil	Cantidad	Porcentaje
Community manager (Redes Sociales)	5	10.2%
Especialista en regulaciones de la Superintendencia de Bancos	5	10.2%
Experiencia en la banca	5	10.2%
Actualización tecnológica	3	6.1%
Ingeniero en informática	3	6.1%
Especialista en finanzas	3	6.1%
Experto en legislación bancaria/ Ley lavado de activo	3	6.1%
Especialista en atención al cliente	2	4.1%
Especialista en mercadeo	2	4.1%
Especialistas en marketing digital	2	4.1%
Experto en tecnologías de la información	2	4.1%
Administrador hotelero	2	4.1%
Especialista en riesgo bancario	2	4.1%
Experto en ventas en línea	1	2.0%
Especialista en seguridad industrial	1	2.0%
Experto en imagen corporativa	1	2.0%
Conocimiento de software de reservas	1	2.0%
Especialista en comunicación corporativa	1	2.0%
Conocimiento avanzado de idiomas	1	2.0%
Conocimiento Office 365	1	2.0%
manejo de software de códigos de barra	1	2.0%
Manejo cadena de frío	1	2.0%
Conocimiento transacciones bancarias en línea	1	2.0%
Total	**49**	**100.0%**

Base: 49. **Nota.** Preguntas de respuestas múltiples
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 6. Requisito de entrada para los participantes acceder a la capacitación innovadora, según la opinión de los ejecutivos entrevistados

Requisito	Cantidad	Porcentaje
Bachiller	13	35.1%
Técnico en informática	9	24.3%
Manejo de internet	3	8.1%

Técnico en hotelería	3	8.1%
Manejador de programas de venta en línea	1	2.7%
Community manager (Redes Sociales)	1	2.7%
Creatividad	1	2.7%
Conocimiento de mercadeo	1	2.7%
Capacidad de análisis	1	2.7%
Universitario	1	2.7%
Técnico en administración	1	2.7%
Técnico de ventas	1	2.7%
Experiencia en atención al cliente	1	2.7%
Total	**37**	**100.0%**

Base: 37. **Nota.** Preguntas de respuestas múltiples
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 7. Equipos y herramientas necesarios para desarrollar una acción formativa en base a las nuevas tecnologías

Equipos y herramientas	Cantidad	Porcentaje
Computadoras	14	31.8%
Celulares inteligentes	12	27.3%
Laptop	4	9.1%
Internet	3	6.8%
Tabletas	3	6.8%
Softwares	3	6.8%
Software de control de riesgos	2	4.5%
Datashow	1	2.3%
Call center piloto	1	2.3%
Programas de control de hackers	1	2.3%
Total	**44**	**100.0%**

Base: 44. **Nota.** Preguntas de respuestas múltiples
Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.

Cuadro 8. Horas instrucción necesarias para desarrollar una acción formativa en base a las nuevas tecnologías, según la opinión de los ejecutivos entrevistados.

Horas instrucción	Cantidad	Porcentaje
60	9	47.4%
80	3	15.8%
No responde	2	10.5%
130	1	5.3%
40	1	5.3%
30	1	5.3%

24	1	5.3%
10	1	5.3%
Total	**19**	**100.0%**

Base: 19.

Fuente: Entrevistas aplicadas a ejecutivos de organizaciones del Sector Comercio y Servicio, en diferentes provincias de R.D.