



La experiencia del INFOTEP en el apoyo empresarial

Servicios de competitividad y productividad (República Dominicana)

RESEÑA DE SESIÓN · Sesión 2 del ciclo “*Emprendimiento y desarrollo de Iniciativas Asociativas e Inclusivas*” · 9 de Junio 2026

Resumen ejecutivo

Sesión del ciclo sobre servicios de apoyo al emprendimiento, la competitividad y la productividad empresarial con inclusión social, organizado por Cinterfor en el marco del convenio 2026 con el SENA de Colombia. La sesión presentó la experiencia del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) de la República Dominicana en sus servicios al sector productivo: capacitación a medida en las empresas, asesoría y asistencia técnica para la mejora de la productividad, acompañamiento a emprendedores y MIPYMES, la adopción de metodologías internacionales de la OIT y de la cooperación japonesa, y el programa INFOTEP Zona Franca. Expuso Raiza Pichardo, Directora de Competitividad Empresarial del INFOTEP.

+94%

de ingresos por aportes de ley

8

direcciones regionales con servicios empresariales

4

metodologías internacionales adoptadas

35%

de aportes de zona franca a capacitación

Marco institucional y gobernanza tripartita

El INFOTEP es una institución autónoma del Estado, creada por la ley 116 de 1980, que rige el Sistema Nacional de Formación Técnico Profesional y pone el acento en el incremento de la productividad y la competitividad de las empresas. Su gobernanza es tripartita: las decisiones se toman por consenso entre el Estado, los empleadores y los trabajadores, en una Junta de Directores presidida por el Ministerio de Trabajo, cuyas resoluciones ejecuta la Dirección General, a cargo de Mayra Morla Pineda.

El financiamiento proviene en su mayor parte de aportes de ley: el 1% de las nóminas mensuales de las empresas y el 0,5% de la bonificación anual de utilidades de los trabajadores, que en conjunto representan más del 94% de los ingresos de la institución, a los que se suman una asignación estatal y la cooperación internacional. Ese esquema sostiene el carácter gratuito de

los servicios para el usuario.

En materia de cobertura, el INFOTEP opera 8 direcciones regionales, 4 oficinas satélite, 67 centros propios y 56 talleres móviles, y se apoya en una red de unos 237 Centros Operativos del Sistema, instituciones privadas que evalúa, certifica y contrata para llegar a los territorios donde no tiene centros propios. En las direcciones regionales funcionan departamentos de Servicios Empresariales con alrededor de 100 asesores técnicos especializados en el apoyo a las empresas, de la MIPYME a la gran empresa.

“Todos los servicios que ofrece el INFOTEP son totalmente gratuitos para el usuario. No son gratis, porque alguien paga por ellos, pero para el beneficiario son totalmente gratuitos.” Raiza Pichardo (INFOTEP)

Capacitación a medida en la empresa

Los servicios empresariales del INFOTEP se orientan a la capacitación continua, la actualización del talento humano y la optimización de los procesos productivos de las empresas.

Capacitación puntual. Son acciones a medida, de unas 80 a 90 horas, que toman un módulo de la oferta estandarizada y desarrollan solo los contenidos que la empresa necesita complementar. Se dictan en las instalaciones de la empresa, alcanzan a mandos medios y niveles gerenciales y ponen énfasis en la industria 4.0. Cada acción define los requisitos de entrada, los contenidos, la carga horaria, el perfil del facilitador y los recursos, negociados con la empresa. La meta para 2026 es atender a 5.610 empresas e impactar a unos 111.276 gerentes y mandos medios y a 417.288 trabajadores.

Diplomados y microcertificaciones. Los diplomados son formaciones de mayor duración orientadas a la gestión empresarial, diseñadas según necesidades particulares de las empresas (136 a la fecha). Las microcertificaciones son certificaciones de corta duración, de unas 40 horas, centradas en habilidades digitales con aprendizaje práctico en plataformas. El INFOTEP ya las desarrolló en seguridad en la nube y prevé nuevas en seguridad en la nube avanzada, tecnologías digitales aplicadas al turismo y gestión del agua en la agricultura.

Asesoría y asistencia técnica para la productividad

El INFOTEP acompaña a las empresas en procesos de transformación que pueden combinar asesoría y capacitación, con el objetivo de optimizar los procesos productivos y de gestión, reducir costos y mejorar el desempeño del talento humano. Para estandarizar el servicio dispone de instrumentos y medios de apoyo que guían a los asesores y se revisan de manera permanente.

El servicio sigue un ciclo común: diagnóstico de la situación de la empresa, identificación de oportunidades de mejora, plan de trabajo con prioridades, ejecución, seguimiento y evaluación, y cierre. A juicio de Pichardo, el diagnóstico y el plan de trabajo son los pasos decisivos. Según la complejidad, una intervención puede durar de 3 a 12 meses.

El catálogo de estrategias, cada una con su manual, abarca las 5S, la fase previa a un sistema de gestión de la calidad, la seguridad y salud en el trabajo, las buenas prácticas de almacenamiento, la gestión de recursos humanos, la fase previa de un sistema de gestión ambiental (ISO 14001), las buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos, la gestión de mercadeo, la planeación estratégica, las tecnologías de la información aplicadas a la eficiencia, el mantenimiento productivo total y la logística y el almacenamiento. Para temas especializados o de alta demanda, el INFOTEP complementa su capacidad con un directorio de consultores certificados. La meta para 2026 es acompañar a 411 empresas en su mejora de la productividad.

Acompañamiento a emprendedores y MIPYMES

El INFOTEP forma a personas emprendedoras con un programa propio y con la familia de metodologías de gestión empresarial de la OIT, que cubre desde la generación de la idea de negocio y la elaboración del plan de negocio hasta la fijación de precios, la proyección de ingresos y el manejo de costos. Tras la formación, acompaña a quienes lo desean en la creación de sus unidades productivas hasta la formalización, con registros, logotipos y obligaciones tributarias. Para 2026 se propone formar a 2.878 emprendedores y apoyar el desarrollo de 328 unidades productivas.

El acompañamiento se complementa con capacitaciones puntuales según el rubro, por ejemplo en química, plásticos, belleza o sostenibilidad, una página web de emprendimiento y un canal de chat con más de 1.200 emprendedores registrados, a quienes se convoca a charlas y seminarios según sus prioridades.

Cuatro metodologías internacionales adoptadas

El INFOTEP incorporó a su carpeta de servicios cuatro metodologías de cooperación internacional, de la OIT y de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), para el acompañamiento a empresas, MIPYMES y emprendedores.

SCORE (OIT)

Orientada a empresas sostenibles, competitivas y responsables, sobre todo MIPYME. Cinco módulos de 12 semanas, el primero de cooperación en el lugar de trabajo; cada módulo parte de una línea base, suma 16 horas de formación en aula que combina personal administrativo y operativo, y un acompañamiento de 3 a 12 semanas.

Productividad y calidad de PYMES (cooperación japonesa)

Metodología adoptada de la JICA que diagnostica la empresa en doce áreas (liderazgo, organización, gestión, recursos humanos, producción, calidad y gestión ambiental, entre otras) y la acompaña durante unos 8 meses, con una mirada integral de su desarrollo.

Mi Negocio Verde (OIT)

Dirigida a emprendimientos con enfoque ambiental sostenible. Tiene dos fases, una de 16 horas para estructurar una idea de negocio inicial y otra de 21 horas para negocios en marcha que buscan reducir su huella, más asesoría personalizada. El año previo certificó a alrededor de 100 emprendedores.

Creación de cooperativas (OIT)

Dos metodologías complementarias para concebir y poner en marcha cooperativas de forma participativa y a bajo costo. El INFOTEP formó facilitadores y este año comienza a trabajar con equipos interesados en desarrollar cooperativas en distintos temas de desarrollo económico.

El programa INFOTEP Zona Franca

Surgido de un convenio de 1992 entre el INFOTEP y la Asociación Dominicana de Zonas Francas de Exportación (ADOZONA), el programa reserva por ley el 35% de los aportes de las empresas del sector para la capacitación, el entrenamiento y la especialización de sus trabajadores. Según Pichardo, nació de una negociación: las empresas de zona franca veían el aporte como un impuesto, y el acuerdo canalizó ese porcentaje hacia la formación del propio sector.

El programa se gestiona con un Comité Nacional Coordinador y comités locales que administran los recursos y canalizan las necesidades de un sector que supera los 200.000 empleados, en áreas como semiconductores, dispositivos médicos, tabaco, electrónica y joyería. Las empresas no solicitan la capacitación directamente al INFOTEP, sino a través de esos comités. Para 2026 se

prevé certificar 113.860 participaciones, una cifra que contempla que una misma persona tome varias capacitaciones.

A juicio de Pichardo, el programa muestra lo que permite una alianza público-privada: las necesidades del sector se traducen en nuevas currículas, como semiconductores o lean manufacturing, que luego se transfieren al mercado local. Un ejemplo es la academia de idiomas creada por el INFOTEP para responder a la demanda de inglés de nivel B del Marco Común Europeo en los clústeres de centros de contacto y de tercerización de procesos de negocio.

Diálogo: impacto, gratuidad y pertinencia

Medición de impacto. Ante una consulta sobre líneas de base e indicadores planteada desde el SENA de Colombia, Pichardo señaló que el ciclo de intervención parte de un diagnóstico y cierra evaluando los resultados con la empresa, entre ellos la incorporación de personal, la reducción de desperdicios y la mejora de la calidad y de los procesos. En la metodología de la cooperación japonesa, aplicada de forma masiva, se establecieron indicadores de impacto. Cada empresa queda con sus propios indicadores y con una evaluación de satisfacción.

Gratuidad y financiamiento. Consultada sobre los costos, reiteró que todos los servicios son gratuitos para el usuario, sostenidos por los aportes de ley de empresas y trabajadores, y que metodologías como Mi Negocio Verde se ofrecen sin costo a través de facilitadores certificados.

Pertinencia y política pública. Sobre el margen de la formación profesional frente a la economía global, sostuvo que las instituciones no pueden operar aisladas del mercado de trabajo y deben articularse con las políticas de desarrollo. Mencionó la estrategia nacional RD 2030 y los comités consultivos sectoriales como vías de acercamiento a los sectores productivos, y recordó que cerca del 95% de las empresas del país son MIPYME.

Cualificaciones. Sobre el encaje de la oferta en el Marco Nacional de Cualificaciones, en proyecto de ley con ocho niveles, precisó que el INFOTEP incide en cuatro de ellos a través de sus carreras técnicas, que las capacitaciones puntuales aún no están comprendidas en ese marco y que la aspiración es que las microcertificaciones lleguen a sumar para una cualificación reconocida.

GLOSARIO

INFOTEP — Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (República Dominicana)

MIPYME — micro, pequeña y mediana empresa

ADOZONA — Asociación Dominicana de Zonas Francas de Exportación

COS — Centros Operativos del Sistema, instituciones privadas certificadas por el INFOTEP

SCORE — programa de la OIT para empresas sostenibles, competitivas y responsables

JICA — Agencia de Cooperación Internacional del Japón

MCER — Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas

Referencias y recursos mencionados

- Ley 116 de 1980, que crea el INFOTEP y rige el Sistema Nacional de Formación Técnico Profesional.
- Convenio INFOTEP y ADOZONA (1992), origen del programa INFOTEP Zona Franca.
- Metodología SCORE de la OIT, para empresas sostenibles, competitivas y responsables (nombre exacto a verificar).
- Metodología de mejoramiento de la productividad y la calidad de las PYMES, de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA).
- Metodología Mi Negocio Verde, de la OIT, para emprendimiento con enfoque ambiental.
- Metodologías de la OIT para la creación de cooperativas (familia THINK.COOP / START.COOP;

nombres exactos a verificar).

- Familia de metodologías de la OIT para la creación y mejora de empresas, en el acompañamiento a emprendedores (nombre exacto a verificar).
- Estrategia nacional de desarrollo RD 2030, referida como marco de política pública.
- Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana (proyecto de ley, ocho niveles).

Anexo. Metadatos

Título del evento	La experiencia del INFOTEP en el servicio de apoyo empresarial.
Fecha	9 de junio de 2026
Tipo de evento	Webinar
Organizador / anfitrión	OIT/Cinterfor, en el marco del convenio 2026 con SENA Colombia
Participantes	121 personas conectadas. Expositora: Raiza Pichardo, Directora de Competitividad Empresarial del INFOTEP.
Instituciones mencionadas	INFOTEP, ADOZONA, OIT/Cinterfor, JICA, SENA (Colombia), Ministerio de Trabajo de la República Dominicana, SENAR, INTECAP.
Temas principales	Servicios de apoyo empresarial; capacitación a medida; diplomados y microcertificaciones; asesoría y asistencia técnica; metodologías SCORE, de la cooperación japonesa, Mi Negocio Verde y de cooperativas; emprendimiento y MIPYMES; programa zona franca; alianza público-privada; marco de cualificaciones.
Etiquetas	Apoyo empresarial; productividad; competitividad; MIPYME; emprendimiento; zona franca; INFOTEP; República Dominicana.
Enlace a grabación	https://youtu.be/MOV5CzK-MI



CONTACTO

OIT/Cinterfor · Avda. Uruguay 1238
Montevideo, Uruguay · C.P. 11.100
oitcinterfor.org · +598 2902 0557 · oitcinterfor@ilo.org