

ESTUDIO SECTORIAL DE
**HOSTELERÍA
Y TURISMO**
REPÚBLICA DOMINICANA
2019



Dirección del estudio

Claudine Collado V.

Asesores

Gabino Diego

José Luis Carlés

Investigadores de Apoyo y Supervisores

Miriam Laureano

Verónica Ballester

José Rafael Díaz

Manuel E. Concepción

Diagramación

Mophing Design Studio

Fotografías

Silvani Hernández

Free Pik (Premium licenses)

Mophing Design Studio

Santo Domingo, República Dominicana

Diciembre de 2019

Este estudio sectorial ha sido elaborado para el Comité Técnico del Marco Nacional de Cualificaciones de República Dominicana, coordinado por el Ministerio de la Presidencia, en el marco del Programa de Apoyo a la Educación y Formación Técnico Profesional PROETP II, financiado por la Unión Europea y con el apoyo técnico de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo AECID.

Las opiniones expresadas en el documento no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Unión Europea ni de la AECID.

Su reproducción solamente puede realizarse con autorización del Ministerio de la Presidencia, coordinador del Comité Técnico y la Comisión Nacional para la construcción del Marco Nacional de Cualificaciones.

Tabla de Contenidos

GLOSARIO	16	4.2.5.2. Estructuras de organización interna	49	4.4.1. PET del sector de la hostelería y el turismo a nivel general	78	5.2.3. Análisis de vacantes, empleos existentes y mas demandados	109
INTRODUCCIÓN	17	4.2.5.3. Estructuras de organización externa	50	4.4.2. PET por actividad: Distribución, Alojamiento, Restauración y otros servicios turísticos.	79	5.3. Los perfiles profesionales	112
I. PRESENTACIÓN	19	4.2.5.4. Agrupaciones estratégicas	50	4.4.3. PET de la Tecnología aplicadas a cada actividad.	79	5.3.1. Necesidades empresariales y necesidades de los trabajadores.	113
II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	21	4.2.6. Distribución territorial de las Empresas por tamaño	52	4.4.4. PET de las exigencias Medio Ambientales.	79	5.3.2. Ocupaciones y puestos de trabajo. Configuración ocupacional detallada.	114
III. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	23	4.2.7. Distribución y caracterización del Empleo en el sector de Hostelería y Turismo por actividades y por territorio	53	4.4.5. PET relativas al turista - el empoderamiento del turista - cliente en todas las actividades turísticas.	79	5.3.3. Descripción de cada perfil profesional	133
IV. CONTEXTO GENERAL DE LA ECONOMÍA Y EL EMPLEO DEL SECTOR	27	4.2.7.1. Tablas y gráficos relativos a centros decotización y trabajadores en alta laboral	54	4.4.6. El destino turístico como base del desarrollo turístico, hacia un Destino Turístico Inteligente.	80	5.4. Prospectiva del empleo	142
4.1.1. Internacional	28	4.3. Análisis de los procesos productivos del sector de Hostelería y Turismo	54	4.4.7. PET de los procesos productivos de cada actividad productiva	80	5.4.1. Prospectiva cuantitativa	142
4.1.2. Latinoamérica	30	4.3.1. Caracterización de la oferta turística: productos y servicios	54	4.4.8. PET en el empleo y su consecuencia sobre las cualificaciones profesionales del sector.	80	5.4.2. Prospectiva cualitativa. Evolución y prospectiva del empleo y su incidencia en las cualificaciones.	157
4.1.3. Regional: Centroamérica y el Caribe Insular	31	4.3.2. Caracterización de procesos productivos del sector	55	4.4.9. Cambios en la estructura y los contenidos profesionales.	81	VI. CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA DE FORMACIÓN EN EL SECTOR	191
4.2. El Sector Turístico en la República Dominicana: Análisis a nivel nacional, regional y provincial	37	4.3.2.1. Procesos y Funciones por cada actividad turística	55	4.5. Factores críticos de competitividad del sector de la hostelería y el Turismo de República Dominicana	81	6.1. Análisis y valoración de la oferta formativa relacionada con el sector	196
4.2.1. La industria turística en la República Dominicana: Eficiencia y Competitividad de las empresas turísticas.	38	4.3.2.2. Evolución prevista de los procesos y funciones	64	4.6. Retos del Sector de Hotelería y Turismo en República Dominicana	83	6.1.1. Análisis institucional del sector educativo y formativo (normas y organización)	196
4.2.2. Polos Turísticos y Regiones de Alta Potencialidad Turística de la República Dominicana	39	4.3.3. Innovación en el sector de la hostelería y el turismo	65	4.7. Debilidades y Potencialidades de la Hostelería y Turismo en República Dominicana.	84	6.1.2. Caracterización de los centros de formación	206
4.2.3. El marco institucional y legislativo del turismo en la República Dominicana	40	4.3.3.1. Innovación en las Empresas Turísticas	65	4.8. Relación con otros sectores y/o actividades económicas. (CIU).	85	6.1.3. Valoración de calidad de la formación	217
4.2.4. Estructura de la cadena de valor de turismo (tejido productivo) en República Dominicana	42	4.3.3.2. Innovación en los Destinos Turísticos	67	Resumen y principales hallazgos del contexto	87	6.1.4. Frenos/ obstáculos para el desarrollo de la formación en el sector	226
4.2.4.1. Distribución: Agencias de viajes y Operadores Turísticos	44	4.3.4. Sistemas de gestión empresarial	68	V. CARACTERIZACIÓN DEL EMPLEO Y LOS PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR	89	6.2. Análisis demanda de Formación	230
4.2.4.2. Transporte	44	4.3.4.1. Sistemas de Aseguramiento de Calidad	68	5.1. Características del empleo	89	6.3. Análisis de egresados	236
4.2.4.3. Alojamiento	44	4.3.4.2. Sistemas de Gestión Medio Ambiental	75	5.2. Análisis de la demanda laboral	100	6.4. Evolución y prospectiva educación y la formación	240
4.2.4.4. Restaurantes y servicios de comida	45	4.3.4.3. Sistemas de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales	75	5.2.1. Características y evolución del empleo, cualificaciones y de los puestos de trabajo vinculados a las mismas	100	Resumen Y Principales Hallazgos Del Ámbito De La Formación	258
4.2.4.5. Actividades anexas al Turismo (Ocio y otras actividades)	45	4.3.4.4. Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad.	75	5.2.2. Las prácticas de las empresas en materia de reclutamiento y de formación de recursos humanos.	104	VII. CONCLUSIONES	263
4.2.5. Análisis de los modelos y estructuras organizativas tipo: Estructura del tejido productivo	48	4.3.4.5. Sistemas de Gestión de personas	75			C.1. SITUACION DEL SECTOR en un Contexto Internacional.	263
4.2.5.1. Organizaciones tipo	49	4.3.4.6. Gestión de procesos	76			C.2. IMPORTANCIA ECONÓMICA DEL SECTOR TURÍSTICO EN REPÚBLICA DOMINICANA Y PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO	263
		4.4. Prospectiva, evolución y tendencias (en adelante PET) del sector turístico	77				

C.3. CARACTERIZACIÓN DEL TURISMO EN REPÚBLICA DOMINICANA desde el punto de vista de la demanda.	264	C.13. ESTRUCTURA Y DINÁMICA DE EMPLEO. TENDENCIAS EMPLEO	270	C.18.1. Valoración de los centros de formación	279	LÍNEAS DE ACTUACIÓN PRIORIDAD ALTA	287
C.4. EL PRODUCTO Y LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE REPÚBLICA DOMINICANA.	264	C.14. ANÁLISIS DE LA DEMANDA LABORAL	271	C.18.2. Valoración de Egresados del sector	279	L.A. 1. PROMOVER EL DESARROLLO MAS EQUILIBRADO DE LA OFERTA FORMATIVA A NIVEL TERRITORIAL, SECTORIAL Y DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS SUBSISTEMAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN.	287
C.5. ESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO EN REPÚBLICA DOMINICANA	264	C.14.1. Características y evolución del empleo, cualificaciones y de los puestos de trabajo vinculados a las mismas	271	C.18.3 Perfiles ocupacionales de Egresados del sector	279	L.A. 2. PROMOVER EL DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA BAJO CRITERIOS DE INNOVACIÓN Y ADECUACIÓN A LA EVOLUCIÓN DE LOS PERFILES PROFESIONALES	288
C.6. ORGANIZACIÓN INTERNA Y PROCESOS Y FUNCIONES DEL SECTOR TURISTICO	265	C.14.2. LAS PRÁCTICAS DE LAS EMPRESAS EN MATERIA DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO. RECLUTAMIENTO Y DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.	272	C.19. IMPORTANCIA CLAVE DE LA FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR	279	L.A. 3. MEJORAR LA CONEXIÓN Y COOPERACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN Y LOS AGENTES SECTORIALES Y EMPRESAS DEL SECTOR	289
C.7. VARIACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.	265	C.14.3. Problemas y oportunidades de la gestión del talento en el sector	273	C.20. BARRERAS Y FRENOS PARA EL DESARROLLO DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL Y LA FORMACIÓN EN EL SECTOR	280	L.A. 4. DESARROLLAR UN PROGRAMA DE TRABAJO PARA MEJORAR LA HOMOLOGACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN EN EL SECTOR	289
C.8. Aplicación de modelo de Gestión Empresarial	266	C.15. ESTRUCTURA OCUPACIONAL DEL SECTOR	274	C.21. PROBLEMAS Y DESAJUSTES EN LA OFERTA FORMATIVA DIRIGIDA AL SECTOR	281	LÍNEAS DE ACTUACIÓN PRIORIDAD MEDIA	290
C.9. FACTORES DE COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO EN REPÚBLICA DOMINICANA	266	C.15.1 Estructura ocupacional. Grupos y categorías profesionales	274	C.22. CARENCIAS Y NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS	282	IX. ANEXOS	293
C.10. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS del Sector Turístico	266	C.15.2. Ocupaciones del sector	274	C.22.1. Carencias formativas	282	Investigación por Internet	293
C.10.1. LAS TENDENCIAS TURÍSTICAS A NIVEL MUNDIAL	266	C.16. PROSPECTIVA DEL EMPLEO	275	C.22.2. Necesidades Formativas detectadas	283		
C.10.2. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS A NIVEL GENERAL en República Dominicana.	267	C.16.1. Prospectiva cuantitativa	275	VIII. RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE ACTUACIÓN PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DEL MARCO DE CUALIFICACIONES DEL SECTOR.	285		
C.10.3. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS por actividad: Distribución, Alojamientos, Transporte y Restauración.	267	C.16.2. PROSPECTIVA CUALITATIVA. EVOLUCIÓN Y PROSPECTIVA DEL EMPLEO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUALIFICACIONES. CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, NECESIDADES DE CUALIFICACIÓN.	276	LÍNEAS DE ACTUACIÓN (L.A.) PRIORIDAD ALTA	285		
C.10.4. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de la Tecnología aplicadas a cada actividad y aplicadas a los destinos.	267	C.16.2.1 Conclusiones a nivel global del sector	276	L.A. 1. PROPUESTAS DE MEJORAS ASOCIADAS A LOS SISTEMAS DE PROSPECCIÓN DE TENDENCIAS DE EVOLUCIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS QUE PERMITEN EL DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE LAS CUALIFICACIONES	285		
C.10.5. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de las exigencias Medio Ambientales.	267	C.16.2.2. Conclusiones por áreas del sector	277	L.A. 2. DESARROLLAR LOS NUEVOS PROFESIONALES CUALIFICADOS QUE REQUIERE EL SECTOR BASADOS EN LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPETENCIAS CLAVE ACTUALIZADAS.	285		
C.10.6. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS RELATIVAS AL TURISTA	267	C.17. CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA DE FORMACIÓN EN EL SECTOR	278	L.A. 3. MEDIDAS PARA PROMOVER LA FORMALIDAD DE LAS ESTRUCTURAS, PROCESOS Y PROFESIONALIDAD DE LAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS EN LAS PYMES DEL SECTOR	286		
C.10.7- PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de los procesos productivos de cada actividad productiva	268	C.17.1. Actividades del sector Hostelería y Turismo en las que desarrolla la oferta formativa	278	LÍNEAS DE ACTUACIÓN PRIORIDAD MEDIA	287		
C.11 RETOS DEL SECTOR TURISTICO : Oportunidades y principales amenazas a las que se enfrenta el sector turístico en República Dominicana.	268	C.17.2. Público al cual se orientan los diferentes programas formativos	278	L.A. 4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIDAS DE FOMENTO DE LA IMAGEN Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO COMO SECTOR OPORTUNIDAD PARA EL EMPLEO Y DESARROLLO PROFESIONAL.	287		
C.12 INTRODUCCIÓN LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO COMO SECTOR ESTRATEGICO DE LA ECONOMÍA DOMINICANA. CARACTERÍSTICAS ESTRUCTURALES Y COMPLEJIDAD DEL SECTOR	269	C.17.3. Perfil sociolaboral promedio de los estudiantes	278				
		C.17.4. Edad promedio de los alumnos del centro	278				
		C.17.5. Crecimiento de la matriculación en estudios universitarios relacionados con el Turismo	278				
		C.18 - VALORACIÓN DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA DEL SECTOR TURÍSTICO	279				

Índice de Tablas

Tabla #1: Ficha Técnica	24	Tabla #18: Entidades a las que se Encuentran Afiliadas las Empresas de Hostelería y Turismo	51	Tabla #35: Población Ocupada por Categoría Ocupacional 2016-2018	90	Tabla #55: Valoración de la Utilidad de los Lugares que suplen a las Empresas de los Recursos Humanos	106
Tabla #2: Resumen Empresas Entrevistadas	25	Tabla #19: Principales Indicadores del Mercado de Trabajo por Grandes Regiones de Planificación, 2016	53	Tabla #36: Población Ocupada Formal e Informal por Categoría Ocupacional 2016-2018	91	Tabla #56: Categorías Profesionales Con Mayor Demanda de Contratación y Mayores Dificultades de Cobertura para el 2019	107
Tabla #2B: Resumen Empresas Entrevistadas	25	Tabla #20: Población Ocupada y Desocupada, por Sexo y Año, Total y Actividad Hoteles y Restaurantes, 2016	54	Tabla #37: Distribución por Género de los Empleados por Tipo de Contrato Según Zonas	94	Tabla #57: Principales Facilidades u Oportunidades que Disponen las Empresas para Encontrar Candidatos Idóneos	108
Tabla #3: Cuota de Mercado en base a Ingresos por Turismo Internacional 2017	34	Tabla #21: Población Desocupada por Sexo, Hoteles, Bares y Restaurantes (2015-2017)	54	Tabla #38: Empleos en Hoteles por Nacionalidad, Según Zonas, Año 2017	95	Tabla #58: Valoración de los Factores Que Más Influyen a la Hora de Seleccionar un Candidato/a	109
Tabla #4A: Producto Interno Bruto (PIB) 2017-2018 de la República Dominicana	35	Tabla #22: Ficha 1 Procesos y Funciones-Restaurantes	56	Tabla #39: Promedio de Empleados a Tiempo Completo por Habitación Hotelera, Según Zonas	95	Tabla #59: Ocupaciones Abiertas Sector Hostelería y Turismo	109
Tabla #4B: Ranking Top 7 Actividades que Aportan al PIB a diciembre 2018	35	Tabla #23.1: Ficha 1 Procesos y Funciones- Alojamiento	58	Tabla #40: Empleo por Ocupaciones por Año, Período 2015-2017	97	Tabla #60: Ocupaciones Más Demandadas, por Actividad Económica, Hostelería y Turismo	110
Tabla #5: Participación de R. D. en Llegada de Turistas Internacionales e Ingresos	36	Tabla #23.2: Ficha 1 Procesos y Funciones- Alojamiento	58	Tabla #41: Empleo por Actividades (CIU-RD)	99	Tabla #61: Ocupaciones Con Menor Demanda	111
Tabla #6: Meta Nacional de Recepción de Turistas	37	Tabla #23.3: Ficha 1 Procesos y Funciones- Alojamiento	60	Tabla #42: Ocupaciones Según Sector Formal e Informal, 2015-2017	100	Tabla #62.1: Vacantes y Puestos Ofertados Por Ocupación	112
Tabla #7: Evolución del Sector Turismo por Año, Rep. Dom.	37	Tabla #24.1: Ficha 1- Otras Actividades Incluyendo Agencias de Viaje y Operadores Turísticos	61	Tabla #43: Cantidad de Empleados Fijos y Ocupaciones con Perfil Definido de Sexo Masculino	101	Tabla #62.2: Vacantes y Puestos Ofertados Por Ocupación	112
Tabla #8: Llegada de Pasajeros por Vía Marítima, Según Puerto Utilizado 2017-2018	37	Tabla #24.2: Ficha 1- Otras Actividades Incluyendo Agencias de Viaje y Operadores Turísticos	62	Tabla #44: Cantidad de Empleados Fijos y Ocupaciones con Perfil Definido de Sexo Femenino	101	Tabla #65: Grupo Ocupacional de Dirección	116
Tabla #9: Listado Actividades Económicas de la Industria Turística del CIU Nacional	38	Tabla #24.3: Ficha 1- Otras Actividades Incluyendo Agencias de Viaje y Operadores Turísticos	63	Tabla #45: Cantidad de Empleados Temporeros y Ocupaciones Con Perfil Definido Según Sexo (femeninos y masculinos)	102	Tabla #66.1: Puestos Claves de Alojamiento	117
Tabla #10: CIU del sector Hostelería y Turismo	39	Tabla #25: Uso de la Tecnología en Procesos de la Empresa	66	Tabla #46: Puestos de Trabajo con Preferencia por Sexo al Momento de Contratar	102	Tabla #66.2: Puestos Claves de Alojamiento-Reserva	118
Tabla #11: Principales Áreas Turísticas de Ecoturismo R. D. Estudio del Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo del Ecoturismo - Marzo 2010	39	Tabla #26: Tiempo de Adquisición de Listado de Ítems en Empresas	66	Tabla #47: Porcentaje de Empleados de las Empresas por Rango de Edad	103	Tabla #66.3: Puestos Claves de Alojamiento-Reserva	118
Tabla #12: Resumen de Normativas del Sector	41	Tabla #27: Certificaciones de Calidad de las Empresas	68	Tabla #48: Suma Total de Cantidad de Empleados, por Sexo, Fijos y Temporero	103	Tabla #67: Puestos Clave de Restaurantes	119
Tabla #13: Certificaciones A Las Que Se Acogen Los Entrevistados	41	Tabla #28: Listado Hoteles con Reconocimiento Diamante en R. D.	71	Tabla #49: Tipo de Salarios de las Empresas	103	Tabla #68: Otros Puestos de Producción y Prestación de Servicios	119
Tabla #14: Marco Nacional de Cualificaciones, Indicadores para Hostelería y Turismo	45	Tabla #29: Restaurantes con Reconocimiento Diamante en R. D.	71	Tabla #50: Países de Procedencia del Personal Extranjero	104	Tabla #69: Puestos Relacionados a Actividades de Transporte	120
Tabla #15: Cuantificación de Habitaciones Hoteleras por Zona Geográfica	46	Tabla #30: Listado de Funciones que Realizan las Empresas Actualmente y A Futuro	73	Tabla #51: Entidades o Programas de Asistencia Técnica o Gestión para la Búsqueda y Contratación de Extranjeros	104	Tabla #70.1: Puestos Actividades de Guía, Acompañamiento y Ocio Ligados al Turismo	120
Tabla #16: Inversión del Sector Privado en Construcciones de Infraestructuras Relacionadas a Hostelería y Turismo, 2014-2019	48	Tabla #31: Programas Complementarios para el Personal de la Empresa, que Faciliten el Acceso al Trabajo de la Mujer, de los Jóvenes y de las Personas con Discapacidad	75	Tabla #52: Gestión de Recursos Humanos de las Empresas	105	Tabla #70.2: Puestos Actividades de Guía, Acompañamiento y Ocio Ligados al Turismo	121
Tabla #17: Estructura Interna Vigente en las Empresas de Hostelería y Turismo	50	Tabla #32: Nivel de Impacto Valorado de los Factores que Inciden en la Competitividad y Contexto Actual Nacional del Sector	82	Tabla #53: Requerimientos de las Empresas para el Personal que Contrata	105	Tabla #71: Puestos Gestión Económica y Financiera	122
		Tabla #33: CIUO-08 del Sector Hostelería y Turismo	89	Tabla #54: Proceso de Capacitación a Empleados de las Empresas	106	Tabla #72: Puestos Compras y Aprovisionamiento	122
		Tabla #34: Principales Indicadores de Ocupación Hoteles, Bares y Restaurantes (2015-2018)	90			Tabla #73: Puestos Limpieza y Arreglo de Pisos	122
						Tabla #74: Puestos Mantenimiento y Comprobación de Instalaciones	123

Tabla #75: Factores Ligados al Entorno Empresarial que Pueden Provocar Cambios a Corto y Mediano Plazo en Funciones de los Trabajadores	124	Tabla #94.1: Nuevos Puestos con Planes de Habilitar en las Empresas en los Próximos Dos Años	145	Tabla #109: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Actividades Anexas (Nivel Cualitativo)	165	Tabla #130: Clasificación del Centro Según Tipo/Modalidad de Formación Impartida	206
Tabla #76: Ocupaciones con Incremento de Demanda en los Últimos Dos Años	124	Tabla #94.2: Nuevos Puestos con Planes de Habilitar en las Empresas en los Próximos Dos Años	146	Tabla #110: Resumen Procesos de Capacitación Más Destacados, Ejecutados entre 2015-2016	174	Tabla #131: Actividades del Sector Hostelería y Turismo en que se Desarrolla la Oferta Formativa	207
Tabla #77: Ocupaciones con Disminución de Demanda de Candidatos, Por Área	125	Tabla #95: Puestos a Sustituir o Desaparecer en los Próximos Dos Años	146	Tabla #111: Programas para el Fortalecimiento de Competencias CENFOTUR	183	Tabla #132: Vinculación del Centro con la Actividad Económica y Otros Sectores	208
Tabla #78: Puestos Específicos con Disminución de Demanda de Candidatos	126	Tabla #96.1: Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias	147	Tabla #112: Estructura Académica del MINERD	193	Tabla #133: Público Meta alCuál Están Orientados los Diferentes Programas	209
Tabla #79: Nuevos Puestos Que Han Requerido Crear	127	Tabla #96.2: Listado de Menciones. Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias	148	Tabla #113: Modalidades del MINERD Orientadas al Sector Hostelería y Turismo	194	Tabla #134: Detalle Programas de los Centros de Formación, Según Público Meta	209
Tabla #80: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Intermediación de Viajes	128	Tabla #96.3: Listado de Menciones. Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias	149	Tabla #114: Cursos Técnicos INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo	195	Tabla #135: Cantidad de Estudiantes Inscritos	210
Tabla #81: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Alojamiento	129	Tabla #96.4: Listado de Menciones. Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias	150	Tabla #115: Carreras Técnicas INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo	195	Tabla #136: Perfil Sociolaboral Promedio de los Estudiantes	210
Tabla #82: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Restaurantes	130	Tabla #97: Nuevos Perfiles Requeridos, Por Región	151	Tabla #116: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turístico	196	Tabla #137: Edad Promedio de los Alumnos del Centro	211
Tabla #83: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Actividades Anexas	131	Tabla #98: Nuevos Puestos Creados, Puestos que Desaparecerán, Por Región	152	Tabla #117: Carreras Ofrecidas a Nivel Superior	197	Tabla #138: Sexo de los Alumnos	211
Tabla #84: Previsión de Contratación de las Empresas	132	Tabla #99: Puestos que Requieren Cambios, Por Región	152	Tabla #118: Otras Instituciones con Oferta Formativa Orientada a la Hostelería y Turismo	198	Tabla #139: Cantidad de Estudiantes de Nuevo Ingreso y Egresados, 2018	212
Tabla #85: Previsión de Creación de Empleo en la Empresa para los Próximos Dos Años, Por Área	132	Tabla #100: Demanda Aumentada y Disminuida de Ocupaciones, Por Región	153	Tabla #119: Programas Ofrecidos por Nivel con Títulos Certificados	200	Tabla #139B: Cantidad de Estudiantes de Nuevo Ingreso y Egresados, 2018	212
Tabla #86: Principales Cualificaciones Requeridas, Según Puestos de Trabajo	133	Tabla #101: Nuevos Perfiles Requeridos, Por Actividad Económica	154	Tabla #120: Programas de Formación Profesional (INFOTEP y COS)	200	Tabla #140: Tendencia Matrícula de las Universidades por Carrera, 2008-2017	213
Tabla #87: Nivel de Cualificaciones Requeridas, Por Puesto, Según CIUO	134	Tabla #102: Nuevos Puestos Creados, Puestos que Desaparecerán, Por Actividad Económica	155	Tabla #121: Programas de Formación Profesional de Oferta Privada, Titulaciones Alojamiento	201	Tabla #141: Matrícula por Universidad, Sector Hostelería y Turismo, 2017	213
Tabla #88: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Área Restaurantes-Alimentos y Bebidas, Según CIUO	136	Tabla #103: Puestos que Requieren Cambios, Por Actividad Económica	155	Tabla #122: Programas de Formación Profesional de Oferta Privada, Titulaciones Restaurantes, Gastronomía	201	Tabla #141B: Matrícula por Universidad, Sector Hostelería y Turismo, Según Género, 2017	213
Tabla #89: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Área Atención Medio de Transporte, Según CIUO	137	Tabla #104: Demanda Aumentada y Disminuida de Ocupaciones, Por Actividad Económica	156	Tabla #123: Programas de Formación Profesional de Oferta Privada, Titulaciones General, Ocio, Tecnología y Comercialización	202	Tabla #142: Matrícula Nivel Secundario a Diciembre 2018, Familia Profesional Hostelería y Turismo del MINERD, Según Género	214
Tabla #90: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Actividades de Guía, Acompañamiento y Ocio Ligadas al Turismo, Según CIUO	137	Tabla #105: Nuevas Competencias Requeridas en Ocupaciones en Cambio	160	Tabla #124: Programas de Educación Superior por Titulación	202	Tabla #143: Matrícula Nivel Secundario a Diciembre 2018, Familia Profesional Hostelería y Turismo del MINERD, Según Nivel	214
Tabla #91: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Área Gestión Económico Financiera, Según CIUO	139	Tabla #106: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Intermediación de Viajes (Nivel Cualitativo)	162	Tabla #125: Legislación que Homologue Estudios Relacionados con Otras Titulaciones a Nivel de Internacional	203	Tabla #144: Matrícula de Familia Profesional Hostelería y Turismo en Educación Técnico Profesional, Año Escolar 2017-2018	215
Tabla #92: Ocupaciones con Mayor Demanda Futura	142	Tabla #107: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Alojamiento (Nivel Cualitativo)	163	Tabla #126: Acreditaciones/Certificaciones de Programas de los Centros Educativos	203	Tabla #145: Matrícula Nivel Secundario a Diciembre 2018, Familia Profesional Hostelería y Turismo del MINERD, Según Zona Geográfica	215
Tabla #93: Posiciones Creadas en los Últimos 12 Meses en Empresas	144	Tabla #108: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Restaurantes (Nivel Cualitativo)	164	Tabla #127: Tipos de Auditorías Realizadas en los Centros Educativos	203	Tabla #146: Datos Matrícula 2015-2017 INFOTEP en Programas Relacionados a la Hostelería y Turismo	216
				Tabla #128: Necesidades de Formación Más Significativas en las Empresas del Sector Actualmente	204		
				Tabla #129: Áreas de Formación con Necesidades de Programas	205		

Tabla #147: Participantes por Familia Profesional Hostelería y Turismo de INFOTEP, Según Sexo al 2018	216	Tabla #164: Valoración de las 5 Áreas de Conocimiento y/o Materias de Formación con Importancia para la para la Adaptación o Mejora Profesional en el Trabajo	242	Tabla #180.3: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación	256
Tabla #148: Cursos INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo	217	Tabla #164: Áreas de Formación Prioritarias-Detalle	243	Tabla #180.4: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación	256
Tabla #149: Carreras Técnicas INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo	217	Tabla #165: Áreas de Formación Necesarias, Por Cargo	244	Tabla #180.5: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación	256
Tabla #150: Valoración de la Oferta Formativa del Sector Turístico, por parte de los Centros de Formación	222	Tabla #166: Cinco Áreas de Formación Importantes para Formar a los Futuros Empleados del Sector	244	Tabla #181: Prospectiva Actividad Productiva en los Próximos 3 Años	257
Tabla #151: Valoración Aspectos de la Formación Recibida Dirigida al Sector de Hostelería y Turismo	224	Tabla #167: Ocupaciones con Programas de Formación Continuos	245	Tabla #182: Principales Tendencias o Transformaciones de Impacto al sector	258
Tabla #152: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turística	225	Tabla #168: Ocupaciones con Programas de Formación Continuos- Detalle	246	Tabla #183: Aplicaciones y Páginas Web relacionadas al Sector Hostelería y Turismo	293
Tabla #153: Valoración Principales Obstáculos Presentados al Desarrollar Óptimamente los ProgramasFormativos en la Empresa	228	Tabla #169: Necesidades de Formación con Influencia Más Positiva para el Desarrollo Profesional del Sector	248	Tabla #184.1: Relación de Información Documental	294
Tabla #154.1: Demanda de Formación, por actividad Económica	231	Tabla #170.1: Principales Cambios en Materia de Formación para el Sector	248	Tabla #184.2: Relación de Información Documental	295
Tabla #154.2: Demanda de Formación, por actividad Económica	232	Tabla #170.2: Principales Cambios en Materia de Formación para el Sector	249	Tabla #184.3: Relación de Información Documental	296
Tabla #154.3: Demanda de Formación, por actividad Económica	233	Tabla #171: Reorientación Oferta Formativa Existente	249	Tabla #184.4: Relación de Información Documental	297
Tabla #154.4: Demanda de Formación, por actividad Económica	233	Tabla #172: Propuestas de Formación del Sector	250	Tabla #185: Publicaciones de Asociaciones del Sector y Otras Instituciones	298
Tabla #155.1: Demanda de Formación, Por Zona	234	Tabla #173: Modalidad de Formación Más Ajustada a las Necesidades del Sector	251	Tabla #186: Otras Referencias y Noticias del Sector	298
Tabla #155.2: Demanda de Formación, Por Zona	235	Tabla #174: Valoración Modalidad de Teleformación	252		
Tabla #156: Necesidades Formativas No Cubiertas por la Formación Realizada	236	Tabla #175: Obstáculos Implementación del Programas de Formación En Línea	253		
Tabla #157: Formación Recibida, por Actividad del Sector Hostelería y Turismo	236	Tabla #176: Razones Entidades No Realizan Programas de Teleformación	254		
Tabla #158: Razones para Elegir la Formación en Hostelería y Turismo	237	Tabla #177: Otras Razones Entidades No Realizan Programas de Teleformación	254		
Tabla #159: Empleos del Sector Con Nivel de Cualificación Mayor al Inicialmente Requerido	239	Tabla #178: Nivel de Prioridad de Aspectos a Mejorar en Teleformación	254		
Tabla #160: Carácter del Primer Contrato de los Egresados	239	Tabla #179: Áreas de Competencia en los Puestos con Mayor Necesidad de Programas de Formación	254		
Tabla #161: Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias del Personal en los Próximos 5 Años	241	Tabla #180.1: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación	255		
Tabla #162: Formación Específica Necesaria para que los Trabajadores se Adapten a las Necesidades Actuales o Futuras de la Empresa	242	Tabla #180.2: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación	255		

Índice de Gráficos

Gráfico #1: Población al 2017	27	Gráfico #21: Población Ocupada por Categoría Ocupacional, Año 2018	90	Gráfico #42: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Alojamiento (Nivel Cualitativo)	163	Gráfico #63: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turística	225
Gráfico #2: PIB, PPA (\$ a precios internacionales actuales) Top 20 Países Latinoamérica y El Caribe, 2017	28	Gráfico #22: Distribución del Empleo por Sector Formal e Informal	92	Gráfico #43: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Restaurantes (Nivel Cualitativo)	164	Gráfico #64: Frenos/Obstáculos para el Desarrollo de la Formación del Sector	226
Gráfico #3A: Tasa de Variación de los términos de intercambio 2015-2018 (América Latina y El Caribe)	33	Gráfico #23: Distribución del Empleo del Sector HByR por Tamaño de Empresa	92	Gráfico #44: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Actividades Anexas (Nivel Cualitativo)	165	Gráfico #65: Frenos/Obstáculos para el Desarrollo del Sector	227
Gráfico #3B: Tasa de Variación del PIB y Contribución de los Componentes del Gasto al Crecimiento en América Latina. 2014-2018.	33	Gráfico #24: Distribución del Empleo por Género HByR	93	Gráfico #45: Caracterización y Evaluación de la oferta y demandade formación en el sector	191	Gráfico #66: Formación Recibida, por Actividad del Sector Hostelería y Turismo	237
Gráfico #4: Aporte al Producto Interno Bruto (PIB) 2017-2018 Sector hoteles, bares y restaurantes	35	Gráfico #25: Distribución del Empleo por Tramo de Edad HByR	96	Gráfico #46: Estructura Educativa de Competencias Técnicas Profesionales del MINERD	194	Gráfico #67: Tiempo Transcurrido Desde Graduación Hasta Registro del Primer Contrato	238
Gráfico #5: Llegada de Extranjeros no Residentes por Aeropuertos	37	Gráfico #26: Distribución del Empleo por Nivel Educativo HByR	96	Gráfico #47: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turístico	196	Gráfico #68: Características de las Empresas Contratantes	240
Gráfico #6: Cadena de Valor del Sector Turismo	43	Gráfico #27: Distribución del Empleo-Gran Grupo Ocupacional Hotelería y Turismo 2017	96	Gráfico #48: Acreditaciones/Certificaciones de Programas de los Centros Educativos	203	Gráfico #69: Áreas de Formación Prioritarias	245
Gráfico #7: Distribución de Empresas por Tamaño y Tipo	52	Gráfico #28: Distribución del Empleo por Zona Geográfica	98	Gráfico #49: Tipos de Auditorías Realizadas en los Centros Educativos	204	Gráfico #70: Modalidad de Formación Más Ajustada a las Necesidades del Sector	251
Gráfico #8: Mapa Interactivo Turismo R. D.	52	Gráfico #29: Salarios de Ocupados en Hoteles, Bares y Restaurantes, Por Región, en RD\$	98	Gráfico #50: Perfiles Ocupacionales de los Egresados	206	Gráfico #71: Valoración Modalidad de Teleformación	252
Gráfico #9: Población Desocupada por Sexo, Hoteles, Bares y Restaurantes (2015-2017)	54	Gráfico #30: Necesidades de las Empresas y los Trabajadores	113	Gráfico #51: Clasificación del Centro Según Tipo/Modalidad de Formación Impartida	206	Gráfico #72: Obstáculos Implementación del Programas de Formación En Línea	253
Gráfico #10: Uso de la Tecnología en Procesos de la Empresa	66	Gráfico #31: Concentración de Empleados, por Grupo Ocupacional	114	Gráfico #52: Actividades del Sector Hostelería y Turismo en que se Desarrolla la Oferta Formativa	208	Gráfico #73: Prospectiva Actividad Productiva en los Próximos 3 Años	257
Gráfico #11: Tiempo de Adquisición de Listado de Ítems en Empresas	67	Gráfico #32: Correspondencia de los Grandes Grupos de la CIUO-08 con los Niveles de Competencias	114	Gráfico #53: Vinculación del Centro con la Actividad Económica y Otros Sectores	209	Gráfico #74 Principales Tendencias o Transformaciones de Impacto al sector	258
Gráfico #12: Certificaciones de Calidad de las Empresas	69	Gráfico #33: Política de la Empresa para las Funciones Contratadas a Terceros	115	Gráfico #54: Cantidad de Estudiantes Inscritos	210	Gráfico #75: Valoraciones positivas de la calidad de la formación	260
Gráfico #13: Funciones Realizadas Actualmente por las Empresas	73	Gráfico #34: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Intermediación de Viajes	128	Gráfico #55: Perfil Sociolaboral Promedio de los Estudiantes	210	Gráfico #76: Valoraciones negativas de la calidad de la formación	260
Gráfico #14: Funciones a Desarrollar en los Próximos 12 meses por las Empresas	74	Gráfico #35: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Alojamiento	129	Gráfico #56: Edad Promedio de los Alumnos del Centro	211	Gráfico #77: Resumen de Indicadores para Prospección CRECIMIENTO, OCUPACIONES Y LA FORMACION SECTOR HOSTELERIA Y TURISMO	261
Gráfico #15: Funciones a Desarrollar A Futuro (Mayor de 1 Año) por las Empresas	74	Gráfico #36: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Restaurantes	130	Gráfico #57: Sexo de los Alumnos	211		
Gráfico #16: Programas Complementarios para el Personal de la Empresa, que Faciliten el Acceso al Trabajo de la Mujer, de los Jóvenes y de las Personas con Discapacidad	76	Gráfico #37: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Actividades Anexas	131	Gráfico #58: Valoración Expertos sobre INFOTEP	219		
Gráfico #17: Prospectiva, Evolución y Tendencias (PET) del Sector Hostelería y Turismo	78	Gráfico #38: Previsión de Contratación de las Empresas	132	Gráfico #59: Valoración de Expertos sobre la Formación para el Sector	219		
Gráfico #18: Nivel de Impacto Valorado de los Factores que Inciden en la Competitividad y Contexto Actual Nacional del Sector	82	Gráfico #39: Previsión de Creación de Empleo en la Empresa para los Próximos Dos Años, Por Área	132	Gráfico #60: Valoración de la Oferta Formativa del Sector Turístico, por parte de los Centros de Formación	222		
Gráfico #19: Factores Críticos de Competitividad	82	Gráfico #40: Mapa Conceptual Impacto Candidatos Puestos que Requieren Especialidad	158	Gráfico #61: Valoración Aspectos de la Formación Recibida Dirigida al Sector de Hostelería y Turismo	223		
Gráfico #20: Relación con Otros Sectores y Actividades Económicas (CIU)	86	Gráfico #41: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Intermediación de Viajes (Nivel Cualitativo)	162	Gráfico #62: Utilidad Destacada de la Formación Recibida en Hostelería y Turismo	224		

GLOSARIO

ADAVIT – Asociación Dominicana de Agencias de Viajes y Turismo	INTRANT – Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
ADERES – Asociación Dominicana de Restaurantes Incorporada	ISIC – International Standard Industrial Classification of All Economic Activities
ADOCHEFS – Asociación de Chefs de la República Dominicana	LATAM – Latino América
ADOMPRETUR – Asociación Dominicana de Prensa Turística	MEPYD - Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
ADOTUR – Asociación Dominicana de Operadores Turísticos	MESCYT – Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología
ADTS – Asociación Dominicana de Turismo de Salud	MICM – Ministerio de Industria y Comercio
ASOGUITURD – Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana	MINERD – Ministerio de Educación de la República Dominicana
ASOLESTE – Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la Zona Este	MINPRE – Ministerio de la Presidencia
ASONAHORES – Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes	MT – Ministerio de Trabajo
ASPHASD – Asociación de Pequeños Hoteles y Aparta-hoteles de Santo Domingo	MITUR – Ministerio de Turismo
BCRD – Banco Central de la República Dominicana	MNC-RD – Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana
CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe	N. C. P. - Código de Actividad Económica “No Clasificado Previamente”
CESTUR – Cuerpo Especializado de Seguridad Turística	ODTS – organización Dominicana de Turismo Sostenible
CIU – Clasificación Internacional Industrial Uniforme	OMT – Organización Mundial del Turismo
CIUO 08 - Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, Resolución del 2008	OPETUR – Asociación de Tour Operadores Receptivos de la República Dominicana
CONADIS – Consejo nacional de la Discapacidad	PET – Prospectiva, Evolución y Tendencias
CTDPP - Clúster Turístico del Destino Puerto Plata	POLITUR – Policía de Turismo
CTRB – Clúster Turístico La Romana-Bayahibe	PYMES - acrónimo de Pequeña y Mediana Empresa
DGII – Dirección General de Impuestos Internos	SITCA - Secretaría de Integración Turística Centroamericana
DIGENOR – Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (actual INDOCAL)	UASD – Universidad Autónoma de Santo Domingo
EAU – Emiratos Árabes Unidos	UNESCO - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
EE. UU. – Estados Unidos de América	WTTC – World Travel & Tourism Council
EIA – Administración de Información Energética	
FEE – Fundación de Educación Ambiental	
INDOCAL – Instituto Dominicano para la Calidad	
INFOTEP – Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional	

INTRODUCCIÓN

El Sector hostelería y turismo en la República Dominicana, es uno de los principales generadores de ingresos en el país, representando uno de los de mayor aporte al Producto Interno Bruto. De forma consistente, con el apoyo gubernamental, ha mostrado crecimiento y mantenido este aporte. El sector cuenta con una meta nacional de elevar a diez millones el número de visitantes por turismo, con el impulso del Estado. De igual forma, desde los distintos Ministerios que tienen vinculación con las actividades de hostelería y turismo, se desarrollan diversas iniciativas para apoyar el compromiso establecido para el logro de las metas.

Uno de los aspectos que permitirá asegurar la calidad de la oferta turística nacional es la disponibilidad de los recursos humanos formados para las necesidades del sector empresarial y el crecimiento futuro esperado. Para conocer a fondo estas necesidades y el estado de los factores que impactan en el mismo, se ha desarrollado el Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo, coordinado por el Ministerio de la Presidencia con los responsables de la regulación de los sistemas de la educación y la formación, del empleo y la planificación de la Economía nacional: El Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), el Ministerio de Trabajo (MT) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).

El Estudio Sectorial ha sido realizado utilizando una combinación de técnicas de investigación que permitieron aproximarse a los distintos actores del sector para lograr una visión amplia de su contexto global y local, el ámbito económico empresarial local, la estructuración del sector, los aspectos relevantes desde el ámbito del Empleo (ocupaciones o puestos de trabajo), y el ámbito de la formación.

Los resultados del estudio serán utilizados en la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones en la República Dominicana, para el sector de Hostelería y Turismo. Esta implementación permitirá coordinar los sistemas de educación y formación orientada al sector, asegurar el acceso, la progresión y la calidad, así como garantizar que llene las necesidades del sector empresarial, el mercado de trabajo y el desarrollo nacional.

1

PRESENTACIÓN

I. PRESENTACIÓN

El Estudio se enfoca en tres vertientes: El ámbito económico empresarial, el ámbito del empleo y el ámbito de la formación. Se han analizado estos tres ámbitos para, mediante la triangulación, realizar una medida de las brechas que puedan existir entre la oferta formativa y la demanda de los sectores productivos por recursos humanos que se incorporen al sector.

Adicionalmente se presentan diez casos de buenas prácticas relacionadas con programas que favorecen el desarrollo de la formación y del empleo en otros países y en la República Dominicana.

El análisis del sector permitió realizar una prospectiva a mediano plazo en base a la cual se planificarán las futuras acciones y programas formativos coordinados entre los distintos niveles, que respondan a las necesidades del país.

En este documento se reflejan las opiniones de los distintos actores de actividades de hostelería y turismo, lo cual asegura que el diseño de nuevos programas de formación responda a las necesidades a corto, mediano y largo plazo de las empresas, personas y organizaciones que operan o laboran en estos importantes servicios.

2

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo tiene como objetivos generales los siguientes:

1. Realizar la caracterización del sector Hostelería y Turismo que sirva para conocer al sector, como referente para el análisis y diseño de las cualificaciones en el piloto del Marco Nacional de Cualificaciones de República Dominicana (MNC-RD).
2. Ofrecer una prospectiva del sector Hostelería y Turismo para determinar las necesidades presentes y futuras en cuanto al desarrollo de las cualificaciones y la formación necesaria para estas.
3. Verificar la pertinencia de la oferta curricular en el sector hostelería y turismo con las necesidades presentes y futuras del mercado.
4. Facilitar y dar las recomendaciones para la coordinación y la articulación entre las ofertas formativas, de Educación Superior, de Educación Técnico Profesional y de la Formación Profesional.

En cuanto a los objetivos específicos, se persigue llegar al nivel de detalle en la información recopilada y analizada que permita lograr lo siguiente:

1. Contextualizar y caracterizar el sector Hostelería y Turismo, con el fin de ofrecer una visión general del panorama productivo y económico empresarial del sector, así como su evolución y tendencias e innovaciones.
 - Listado de actividades económicas (referencia a la CIU nacional), procesos y tecnologías.
 - Caracterización de las empresas y su organización funcional, así como su relación con otras actividades económicas.
 - Normativa del sector. Estándares de calidad.
2. Definición y estudio de los perfiles profesionales de la familia profesional asociados a los procesos productivos y de prestación de servicios de las actividades del sector Hostelería y Turismo y los puestos de trabajo relacionados.
 - Listado de ocupaciones y puestos de trabajo con referencia a la CIUO 08 y a otros puestos de trabajo locales. Datos cuantitativos.
 - Caracterización geográfica de la oferta y demanda de empleo.
 - Identificación de brechas cuantitativa y cualitativamente.
 - Identificación de profesiones reguladas en el sector de hostelería y turismo.
 - Identificar los empleos indirectos que genera el sector hostelería y turismo.
3. Determinar las necesidades de cualificación existentes: Argumentar la estructura y desarrollo de éstas.
 - Cuáles cualificaciones se están requiriendo para ocupar cada uno de los puestos de trabajo.

- Identificar la oferta formativa necesaria para llegar a la cualificación e identificar las cualificaciones requeridas para las que no existe ninguna respuesta del sistema de educación y formación; e identificar programas formativos que no se asocian a ninguna ocupación del sector.
- Identificar en qué ocupaciones están las principales vacantes del sector y determinar si existen debilidades para formar recursos humanos que respondan a los perfiles de estas vacantes.

4. Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo de la oferta de educativa y formativa para el sector de la hostelería y el turismo de los tres sistemas.
 - Listado de cualificaciones presentes en los tres sistemas de educación y formación. Datos cuantitativos (matrícula, egreso).
 - Anexar programas formativos.
 - Analizar la percepción del sector de la hostelería y el turismo de la pertinencia, calidad de la oferta educativa y formativa relacionado al sector objeto de análisis

5. Aportar una prospectiva del sector de la hostelería y el turismo a largo plazo, en lo que se refiere a las tendencias en actividades económicas, tecnologías, ocupaciones, sociales y ambientales. Realizar unas previsiones de evolución de al menos 3 años.
 - Identificar las normas que pudieran regular la actividad económica.
 - Identificar y analizar la incidencia de las políticas y acciones del gobierno en esta familia profesional.
 - Proporcionar criterios a los distintos agentes implicados para la toma de decisiones sobre estructura de formación (ETP, FTP, MINERD, INFOTEP, MESCYT, etc.), implantación (volumen y distribución de la oferta), etc.
 - Facilitar y dar las recomendaciones para la coordinación y la articulación entre los sistemas de educación y formación.

La estructura del informe responde con un índice organizado según estos objetivos:

Capítulo IV: Contexto y caracterización del sector hostelería y turismo. Responde al Objetivo 1 y 5.

Capítulo V: Característica del empleo. Responde al Objetivo 2, 3 y 5.

Capítulo VI: Característica de la oferta formativa, línea de acción. Responde al Objetivo 3, 4 y 5.

Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones. Responde al objetivo 5 y a todos los objetivos, las conclusiones están referidas a todos los ámbitos, al igual que las recomendaciones de líneas de acción.

El desarrollo detallado de estos capítulos presenta la información requerida en los objetivos específicos.

3

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

III. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

El estudio se basó en la Guía Metodológica para la realización de Estudio Sectoriales de las Familias Profesionales Educación Técnico-Profesional MINERD, propuesta por el grupo de consultores asesores, revisada en el año 2019 para adecuarla a la actualización presentada por la OIT en el compendio de documentos sobre la anticipación y la adecuación de las competencias “Guía para Anticipar y ajustar la oferta de competencias con la demanda del mercado de trabajo”

Fue utilizada una combinación de técnicas de investigación que permitieron aproximarse a los informantes claves, asegurando su representatividad tanto por naturaleza de la actividad económica como la localización geográfica en uno de los polos turísticos o zonas en desarrollo identificadas en el país.

A continuación, se presenta la ficha técnica del estudio:

Tabla #1: Ficha Técnica

	Técnica	Actores	Informantes	Cantidad		
Investigación y análisis. Documental	Análisis documental	Visita a organizaciones para indagar estadísticas actualizadas disponibles pero aún no publicados MITUR, ASONAHORES y otras fuentes en consulta		n/a		
		Focus Groups	FG1 Ámbito empresarial	Directores de RRHH, Gerentes Generales	2	
			FG2 Ámbito ocupacional	Directores de RRHH, Gerentes Generales	2	
	FG3 Ámbito formativo		Directores académicos	2		
	Entrevistas en Profundidad			100		
	Cualitativa	I	Vertiente empresarial/empleadores: Gerentes, Directivos de diferentes áreas dentro del sector a analizar.	Directores de RRHH, Expertos/as del sector de hostelería y representantes de empresas de selección y reclutamiento.	36 (7 Individuales y 29 en grupales en encuentros en OT Turismo/MITUR).	
			Entidades de apoyo y consulta			
		III	Instituciones Públicas, Reguladores políticas educativas. Ámbito institucional de la administración relacionada con el sector a nivel económico, laboral y educativo-formación		Líderes de Opinión, Encargados Direcciones/Departamentos	12
			Asociaciones empresariales		Directivos principales	
		IV	Organizaciones de trabajadores (sindicatos, cooperativas, uniones)		Directivos principales	15
Egresados de programas vinculados al sector				14		
V	Ámbito de la Formación. Proveedores/ Centros de formación y educación Técnico básico Bachillerato técnico Formación técnico profesional – INFOTEP Educación Superior (Universidades)		Directo, responsables de centros. Profesores, formadores/as relacionados con el sector	23		
	Panel de Expertos	Validar resultados entrevistas: Miembros:		MITUR, ASONAHORES y otros de empresas	1	
MINERD/ DETP/regulador, Empresarios/Empleadores, Asociación de empresas, Organización de trabajadores, Centros de Formación y Educación.						
Cuantitativa	Encuestas	Empresas (empleadores)	Directores de RRHH, empresarios, gerentes	247		

Período de recolección de datos: Enero-abril 2019

Herramientas para la recopilación y análisis de datos: Survey Monkey, SPSS, Hyper Research

Para fines de cubrir las principales subactividades presentes en la hotelería y el turismo en la República Dominicana, la muestra de la encuesta a empresas fue distribuida entre los siguientes tipos de empresas que representan el sector, obteniendo las proporciones especificadas en cada caso. En el renglón de otras actividades se incluyeron muestras de los siguientes subgrupos:

- Transporte por vía terrestre
- Servicios para la práctica deportiva y de entretenimiento N.C.P.
- Servicios inmobiliarios realizados a cuenta propia, con bienes propios o arrendados
- Servicios de bibliotecas, archivos, museos y servicios culturales
- Servicios complementarios para el transporte
- Otras actividades profesionales, científicas y técnicas
- Otras actividades de entretenimiento N.C.P.
- Otras actividades de entretenimiento N.C.P.
- Juegos de azar y apuestas
- Construcción
- Comercio al por menor, excepto el de vehículo automotores y motocicletas
- Alquiler equipos de transporte
- Actividades de empleo
- Otras actividades



Tabla #2: Resumen Empresas Entrevistadas

Empresas entrevistadas	Cant.	%
Restaurantes y cantinas sin espectáculos	80	32.8%
Alojamiento	93	38.1%
Actividades de agencias de viaje y operadores turísticos	30	12.3%
Otras actividades (incluye suplidores)	41	16.8%
Total encuestas válidas	244	100.0%
No especificado ó no aplica	3	

En la distribución geográfica de la muestra para la encuesta a empresas, se consideró la estadística de la Oficina Nacional de Estadísticas, sobre la participación de establecimientos de alojamiento, restaurantes y operadores turísticos, organizadas en cuatro zonas: Santo Domingo/ Distrito Nacional, Este, Norte y Sur; en la planificación metodológica se asignó un 30% a las tres primeras y un 10% a la Sur. Se realizó la selección de empresas de actividades turísticas con mayor presencia dentro de los polos o zonas de desarrollo demarcados por la regulación. Se consideró que las oficinas centrales de las grandes cadenas hoteleras están localizadas en Santo Domingo. Las proporciones registradas se muestran a continuación:

Tabla #2B: Resumen Empresas Entrevistadas

Distribución muestral Esperada y Registrada				
Zona	Participación esperada	Tamaño muestra esperado	Muestra registrada	Participación registrada
D.N./SD (*)	30%	83	100	41%
Este	30%	83	59	24%
Norte	30%	83	62	26%
Sur	10%	28	21	9%
Total	100%	278	242	100%
Participa en varias zonas 2				
Total válidas 244				

(*) Incluye las grandes cadenas hoteleras que tienen oficinas en Santo Domingo.

El análisis de la información recabada fue realizado utilizando técnicas de categorización, tabulaciones, análisis multivariado, técnicas de triangulación con la comparación de resultados en tablas de contingencia, contrastación por sector, entre otras descritas en el plan de análisis que forma parte de los anexos a este estudio.

4

CONTEXTO GENERAL DE LA ECONOMÍA Y EL EMPLEO DEL SECTOR

IV. CONTEXTO GENERAL DE LA ECONOMÍA Y EL EMPLEO DEL SECTOR

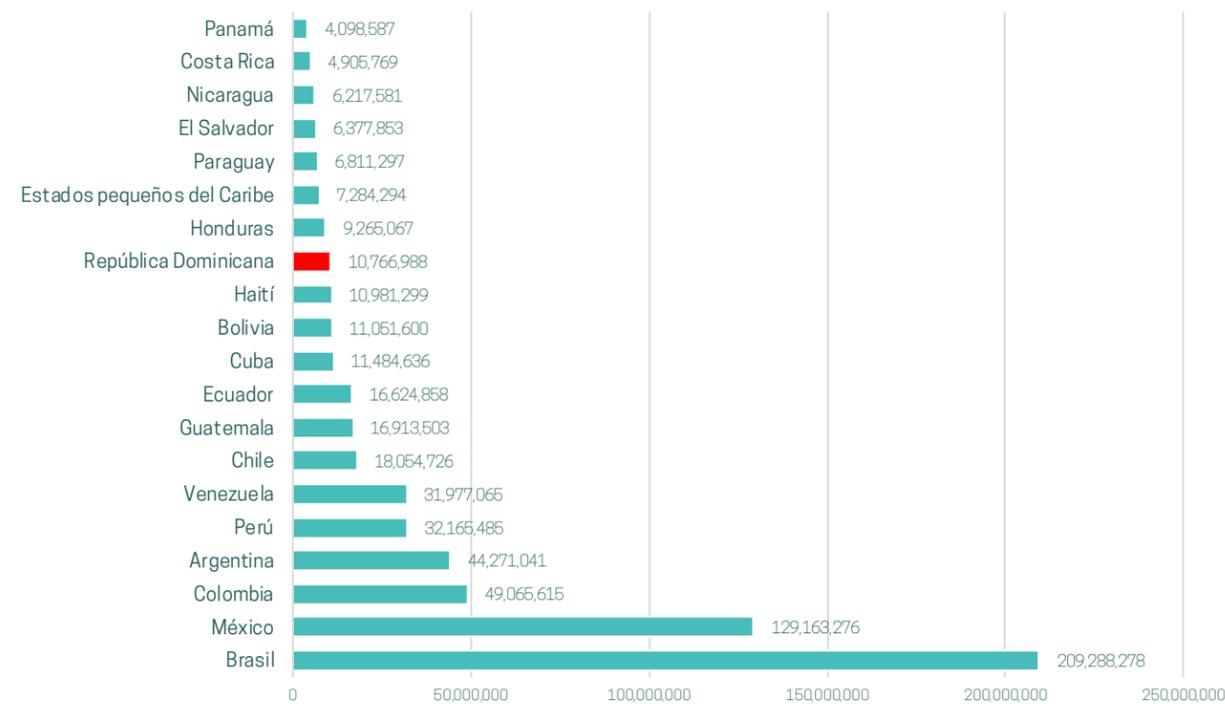
En este acápite incluiremos una descripción actualizada del contexto general del sector turismo, en específico la economía y el empleo. Se abarcará el mercado local, internacional y como caso de comparación el mercado latinoamericano, con base en la clasificación internacional del turismo realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT). En cuanto al contexto nacional, se presentará una descripción detallada del entorno socioeconómico y de la estructura del tejido productivo, los modelos y estructuras organizativas, los sistemas de aseguramiento de calidad, los procesos productivos más frecuentemente desarrollados. También se presentará un análisis de las potencialidades, amenazas, debilidades y fortalezas del sector. Las relaciones del sector hostelería y turismo con otros sectores serán abordadas en la parte final de este capítulo, junto a la descripción de los determinantes de la demanda, entre otros aspectos.

Población

Respecto a la población de los 20 países mayores de Latinoamérica y el Caribe, las estadísticas publicadas por el Banco Mundial sitúan a la República Dominicana en la posición #13, como se muestra a continuación:



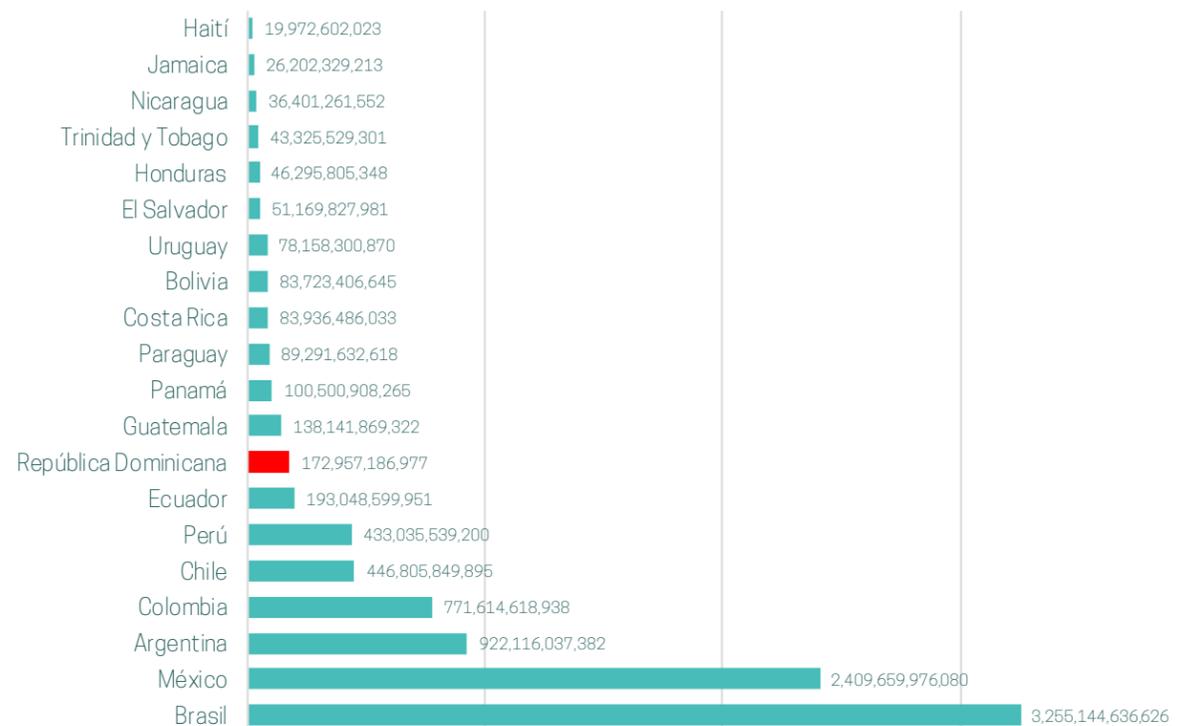
Gráfico #1: Población al 2017



Fuente: Banco Mundial, herramienta de datos publicados.

Región de Latinoamérica y el Caribe, datos en los que la República Dominicana ocupa el lugar número 8, en el estimado con paridad del poder adquisitivo (PPA), según se observa a continuación:

Gráfico #2: PIB, PPA (\$ a precios internacionales actuales) Top 20 Países Latinoamérica y El Caribe, 2017



Fuente: Banco Mundial, herramienta de datos publicados.

4.1. Marco de Referencia del Sector de Turístico: Contexto Económico y Social.

A partir del marco de referencia del sector turismo visto desde el contexto económico y social internacional, en específico de Latinoamérica y el Caribe, se presentará a continuación en detalle el contexto local. Esta visión permitirá medir la participación y la posición competitiva de la República Dominicana respecto al sector turismo de la región. A través de un benchmarking se compararán los indicadores de turismo para identificar la fortaleza competitiva del país.

4.1.1. Internacional

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo y su evolución, en las últimas décadas, ha sido caracterizado por su continua expansión y diversificación. En el presente apartado nos centramos en el turismo internacional y estudiamos sus principales variables: Las llegadas e ingresos, tanto a nivel

mundial, como a nivel de las cinco regiones mundiales y a nivel de los diez países más importantes en el ámbito del turismo internacional.

Tomando como referencia el informe anual de la Organización Mundial de Turismo (UWNTO) "Panorama del Turismo Internacional 2018" y el informe de la World Travel & Tourism Council (WTTC) "Impacto Económico y Asuntos Globales 2019" se realiza un análisis de datos económicos y tendencias internacionales del turismo para los próximos años.

Durante el período comprendido entre los años 2012-2017, el turismo mundial ha experimentado altos niveles de expansión tanto en el flujo de pasajeros, como en la generación de ingresos por este concepto, llegando a ser para algunos países la principal fuente de divisas y para otros, una de las principales actividades que contribuyen a crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB).

Llegadas Internacionales de Turistas

En 2018 se registraron 1.400 millones de llegadas de turistas internacionales en todo el mundo, lo que supone un importante crecimiento del 6% sobre el año anterior. Esta cifra es muy superior al crecimiento de la economía mundial, que el año pasado fue del 3.7%. Unas previsiones de la OMT en 2010 planteaban la posibilidad de que la cifra de 1.400 millones de llegadas se alcanzará en 2020; favorablemente, se ha alcanzado dos años antes, superando las expectativas.

Estos datos confirman un año más, el papel fundamental del turismo como motor de crecimiento y desarrollo económico a nivel mundial.

Estos crecimientos sostenidos del turismo en los últimos años se deben principalmente a:

- Crecimiento económico sólido en varios mercados
- Viajes más económicos
- Nuevas tecnologías
- Nuevos modelos de negocio
- Apertura de mercados – mayor facilidad para gestionar visados

Las regiones del mundo que superaron la media mundial de crecimiento del 6% fueron Oriente Medio (con un +10%) y África (con un +7%). Europa y la zona de Asia Pacífico registraron crecimiento de +6%. América, por el contrario, creció por debajo de la media, con un crecimiento de "sólo" el 3%.

Para este año 2019, la Organización Mundial del Turismo prevé un crecimiento de en torno al 3% o 4%, más en línea con los crecimientos anuales que vienen siendo normales en la última década.

Estos crecimientos refuerzan aún más la necesidad de desarrollar una industria turística más sostenible, que pueda hacer frente a estos nuevos flujos turísticos sin poner en peligro los recursos naturales y culturales o la calidad de vida de las comunidades anfitrionas.

Ingresos por Turismo

Los ingresos por concepto de turismo constituyen una categoría importante en el comercio internacional de servicios, siendo una fuente significativa de divisas en muchos países con ventajas comparativas, en base a la dotación inicial de los recursos naturales, y con ventajas competitivas, referidas al aprovechamiento eficiente de estos recursos con un enfoque de valor añadido.

Dentro de estos ingresos se cuantifica el gasto que realizan los visitantes no residentes en alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, regalos y otras compras, durante la estadía en el país de destino. Por consiguiente, resulta ser un indicador clave para el análisis del turismo receptor, tanto como medida del

grado de contribución del sector a la economía, como variable que permite determinar el posicionamiento y la importancia de un país dentro de los destinos turísticos a nivel mundial.

Al analizar la distribución de los ingresos por turismo en las distintas regiones del mundo, publicado por Organización Mundial de Turismo -OMT - UNWTO, se observa que Europa posee la mayor participación con 38.7% para el año 2017; además, en cuanto a crecimiento se refiere, esta región presenta un crecimiento importante de 10.9%. Asia y el Pacífico, con una participación de 29.1% en el año 2017, muestra un crecimiento de 5.1%. Por su parte, América presenta la tercera mayor participación con un 24.3% y un crecimiento de 4.0%; mientras que la región con mayor crecimiento fue Oriente Medio con un 14.7% y una participación de 5.1%, seguido de África que con una participación de 2.8%, arroja un crecimiento de 13.0%.

Datos detallados por regiones

Europa

- 713 millones de turistas internacionales
- Crecimiento del 6% sobre 2017
- Crecimiento liderado por la Europa meridional y mediterránea (con crecimiento del +7%), Europa central y oriental (+6%) y Europa occidental (+6%)
- Europa del Norte se mantuvo en los mismos números del año pasado
- Debilidad de llegadas a Reino Unido

Asia / Pacífico

- 343 millones de llegadas de turistas internacionales
- Crecimiento del +6% sobre 2017
- Lidera sudeste asiático (+7%), seguidas de noreste de Asia (+6%) y el sur de Asia (+5%)
- Oceanía con crecimiento moderado del +3%

Américas

- 217 millones de llegadas internacionales
- Crecimiento del 3%
- Lidera América del Norte (+4%), seguido de América del Sur (+3%)
- América Central y Caribe tuvieron malos resultados con descenso de -2%. Esto se debe en parte, al impacto generado por los huracanes Irma y María.

África

- 67 millones de llegadas internacionales
- Crecimiento del 7%
- Lidera el crecimiento África del Norte (con +10%) que se va recuperando después de años de descensos por atentados e inestabilidad política.
- Le sigue África Subsahariana con +6%

Oriente Medio

- 64 millones de llegadas de turistas internacionales
- Crecimiento del +10% (el mayor de todo el mundo)

Previsiones para el futuro

La estabilidad de los precios del combustible permite prever viajes con precios competitivos. La conectividad aérea continúa mejorando en muchos destinos, lo que ayuda a la diversificación de los mercados origen de los turistas.

Se prevé crecimiento de turistas provenientes de grandes mercados emergentes como India y Rusia, pero también desde mercados más pequeños como Emiratos Árabes Unidos (EAU) o algunos pequeños países asiáticos.

Los únicos hechos que pueden incidir negativamente en el crecimiento de la industria turística pueden ser:

- Desaceleración de la economía a nivel mundial
- Incertidumbre generada por el Brexit (la salida del Reino Unido de la Unión Europea)
- Tensiones geopolíticas o comerciales

Tendencias señaladas por la Organización Mundial del Turismo (OMT)

La OMT señala algunas tendencias que se consolidarán en 2019:

- Viajes como fuente de inspiración y conocimiento
- Viajes con sentido que aporten algo al desarrollo personal del turista
- Búsqueda de actividades saludables durante los viajes como senderismo, turismo deportivo o wellness (salud y bienestar)
- Viajes familiares que incluyen varias generaciones
- Demanda de proveedores turísticos más sostenibles y responsables con el medio ambiente y la cultura local

Factores que seguirán modelando el sector:

- Digitalización del sector turístico
- Nuevos modelos de negocio
- Cambios en la demanda de los turistas: Nuevas necesidades, gustos y expectativas
- Impacto de las nuevas generaciones de viajeros: Millennials y Centennials

4.1.2. Latinoamérica

La industria de los viajes y el turismo desempeña un papel relevante en las economías de América Latina, no solo por la contribución al PIB, sino también por su capacidad de generar divisas dentro del sector exportador, de integrar cadenas productivas y de fortalecer la pequeña y mediana empresa.

Según el Barómetro de Turismo Mundial de la Organización Mundial del Turismo, hecho público en enero de 2019, las Américas en el año 2018 obtuvo un crecimiento del 5%. A continuación, algunos datos relevantes.

En **América del Sur** el resultado es variado (+1%), con unos resultados muy positivos en Colombia, Ecuador y Perú, sin

embargo, la disminución de visitantes procedentes de Argentina afectó de gran forma a algunos destinos vecinos. De igual forma, la devaluación del peso ayudó al crecimiento de llegadas a Argentina.

América Central obtuvo resultados negativos en cuanto a llegadas (-2%), a pesar de que casi en todos los destinos, tuvieron resultados positivos. Sin embargo, Panamá y Nicaragua presentan resultados negativos. Costa Rica se mantiene como país líder de llegadas, Belice, El Salvador y Guatemala tuvieron un destacado crecimiento en este año.

América del Norte (+4%), que abarca las dos terceras partes de las llegadas internacionales y de los ingresos en la región, registró en 2018 un crecimiento positivo en llegadas.

En el Caribe, los resultados fueron más bien variados (-2%), con un sólido crecimiento en llegadas de turistas e ingresos por turismo, en algunos destinos como la República Dominicana (3.8%) y Jamaica (7.8%), mientras que en otros se produjo un declive, debido a los huracanes que afectaron a varias islas desde mediados de agosto hasta septiembre de 2018.

También, señala el Barómetro Turístico de la OMT, sobre los países de los que se cuenta con información disponible, las Bahamas, Colombia, Guatemala, Panamá y Uruguay son los países de la región Las Américas en los que **el turismo es el sector que genera el mayor ingreso de divisas**, superando a otros sectores significativos para las economías latinoamericanas como son el bancario, la minería, el químico, la educación superior y la fabricación de automóviles. En República Dominicana y Jamaica el turismo sería el segundo sector en importancia. En El Salvador y Perú, el tercero, mientras que para Argentina, Chile y Honduras es la cuarta fuente de ingresos en divisas. Finalmente, para Bolivia, Brasil y México representa la quinta fuerza de generación de divisas; y para Ecuador y Paraguay, la sexta.

Según los datos facilitados por el **World Travel & Tourism Council**, la contribución total del sector viajes y turismo para Latinoamérica en 2018 alcanzó los US\$ 2,2 Billones, lo que equivale al 8.8% del PBI total en la región.

El turismo genera un importante número de empleos, directos e indirectos. Se estima que el sector sostiene más de 16 millones de puestos de trabajo en LATAM, teniendo en cuenta el promedio de 2,05 empleos indirectos generados por cada empleo directo detectado.

Los indicadores relativos a la actividad de la industria turística en América Latina y el Caribe facilitados por el **Banco Interamericano de Desarrollo** apuntan a un crecimiento del 50% en el turismo internacional en la última década.

La región de las Américas en su conjunto recibía al 2017 el 16% de todos los turistas mundiales y el 22% de todos los

ingresos, convirtiéndose en la región con crecimiento más rápido en los últimos años, **según la OMT**. Aunque la mayor parte de los turistas que recibe el continente visitan Estados Unidos, México es el país con mayor porcentaje de crecimiento en cuanto a llegada de turistas.

En el ranking de los 10 primeros destinos a nivel mundial en cuanto a llegada de visitantes al 2017 (OMT), son Francia, España, EEUU, China, Italia, México, Reino Unido, Turquía, Alemania, Tailandia. En cuanto a ingresos generados, el comportamiento es diferente, los EEUU encabezan el ranking como el mayor generador de ingresos por turismo a nivel mundial, y junto a México son los únicos países de América en este top10.

Perspectivas de crecimiento del turismo en América Latina. Previsiones generales

Según las previsiones del World Travel & Tourism Council (WTTC), el turismo será una de las actividades económicas que más crecerá en Latinoamérica durante la próxima década.

El WTTC pronostica además que la contribución del sector viajes y turismo al Producto Interno Bruto de América crecerá un promedio de 3.9% por año, alcanzando los 597 mil millones de dólares para 2024 y los 22 millones de empleos generados. La WTTC argumenta que ese crecimiento se apoya en el desarrollo de los sectores transporte, hoteles y cruceros.

Pese a ser un mercado incipiente, con apenas 40 años de trayectoria en LATAM, su facturación alcanza actualmente los 135.000 millones de dólares a nivel regional.

El sector aún tiene confianza en su recorrido y está en plena fase de reactualización de rutas y oferta on board. Cruceros cada vez más grandes y con una oferta de entretenimiento tematizada (solteros-singles, apuestas y casinos, quinceañeras, familias con niños) parece que son la clave para que el sector siga siendo competitivo.

4.1.3.Regional: Centroamérica y el Caribe Insular

En la actualidad, la República Dominicana constituye uno de los principales destinos turísticos en el contexto del Caribe, Centroamérica y Suramérica, en términos de generación de divisas, empleo y su aportación al PIB.

Principales Indicadores del sector Turismo en República Dominicana, según datos a la OMT, del Sistema de Integración Turística Centroamericana (SITCA) y Banco Central de la República Dominicana en 2017:

- Número de Turistas anuales: 6,188 Miles de Personas
- Ingresos anuales: 7,184 Millones de US\$ (actualizado con datos del Banco Central al 2017)

– Aportación al PIB: RD\$ 297,203.9 millones, un 7.8% de aporte al PIB (actualizado con datos del Banco Central de la Rep. Dom.)

– Inversión Extranjera Directa (IED): US\$704.0 millones de dólares

– Gasto diario por turista: 133,5 US\$

– Estancia media por Turista: 8,6 días

– Número de Habitaciones disponibles: 76,854 (actualizado con datos del Banco Central y ASONAHORES al 2017)

– Tasa de Ocupación: 77,1 %

A continuación, se hace una comparativa con relación a la región, tomando como referencia Centroamérica, Caribe Insular y Sudamérica.

a) Respecto a Centroamérica

República Dominicana mantiene una gran ventaja siendo el país de mayor recepción de visitantes en comparación con los demás destinos de la región centroamericana. República Dominicana recibió el 35.7% del total de la llegada de turistas con relación a los países de Centroamérica, seguida en orden de importancia por Costa Rica (17.1%), Panamá (10.6%), Nicaragua (10.3%), Guatemala (9.6%), El Salvador (9.0%), Honduras con 5.4% y Belice con 2.5% de participación.

En lo referente al gasto promedio diario que realizan los turistas, para el año 2017, Panamá ocupaba el primer lugar con US\$221.0; seguido por Costa Rica (US\$203.0, en el año 2016), Belice (US\$148.0) y República Dominicana (US\$135.5).

Para el año 2017, la pernoctación promedio de los visitantes muestra que Costa Rica es el país donde más cantidad de noches permanecen los turistas con 12.3 noches, seguido de Nicaragua (10.5), la República Dominicana con 8.6 noches en promedio, entre otros países.

Al analizar los ingresos por concepto de turismo, se observa que la República Dominicana (RD) recibe la mayor cantidad de recursos por este concepto con US\$7,184 millones en el año 2017 (actualizado con datos publicados por el Banco Central de la República Dominicana), en comparación con el resto de los países de la región, lo que representa aproximadamente el 36.0% del total de ingresos recibidos en Centroamérica. Esto hace que año tras año RD reciba la mayor cantidad de turistas, un 35.7% del total de visitantes internacionales de dicha región. Esto ha incidido a que República Dominicana disponga del mayor número de habitaciones hoteleras disponibles, siendo la tasa de ocupación la más elevada en el contexto de Centroamérica.

b) Respetto al Caribe Insular

República Dominicana constituye el principal destino de esta región, recibiendo para el año 2017 un total de 6,188 miles de turistas (24.1%), seguida por destinos como Cuba (4,003 miles), Puerto Rico (3,797 miles), Jamaica (2,353 miles), Bahamas (1,482 miles, en el año 2016), Aruba (1,071 miles), Barbados (664 miles), entre otros países.

En cuanto a los Ingresos por Turismo, la República Dominicana se ubica como líder en la región del Caribe Insular, recibiendo por este concepto un total de US\$7,184 millones durante el año 2017. Le siguen en orden de importancia Puerto Rico (US\$4,090.0), Cuba (US\$2,907, en el año 2016), Bahamas (US\$2,577.0), Jamaica (US\$2,529.0), entre otros. En términos relativos, la República Dominicana recibió el 22.6% de los ingresos por turismo de esta región.

De igual forma, la República Dominicana fue líder en cuanto al crecimiento de los ingresos por concepto de turismo internacional en el año 2017, con una tasa de 6.8%, superior a la tasa de crecimiento de toda la región de 5.6% para el mismo año.

c) Respetto a Suramérica

Al analizar el comparativo de la llegada de visitantes internacionales a los países del continente sudamericano e incluyendo a República Dominicana, se observa que el país que más turistas recibió en el año 2017 fue Argentina con 6.7 millones de pasajeros (15.6%), seguido por Brasil con 6.6 millones (15.4%), Chile con 6.5 millones (15.0%), la República Dominicana con 6.2 millones (14.4%), Perú con 4.0 millones (9.4%), Colombia con 4.0 millones (9.4%), entre otros países.

En cuanto a los Ingresos por Turismo, la República Dominicana superó a los demás países de Sudamérica por este concepto, al igual que en el ámbito de los países centroamericanos como del Caribe Insular, registrando durante el año 2017 un total de US\$7,717.5 millones, representando un 19.7% del total; seguido por Brasil (15.9%); Colombia (13.2%); Argentina (13.9%).

Es importante destacar que el posicionamiento de República Dominicana respecto a los pares sudamericanos refleja que el país ha destinado esfuerzos para el aprovechamiento eficiente de sus ventajas comparativas y el mejoramiento de la competitividad del sector. Entre ellos, cabe resaltar la adecuación del marco regulatorio mediante la aplicación de leyes de promoción e incentivo turístico, las cuales han dado lugar a un ambiente propicio para incentivar la inversión extranjera directa en el desarrollo de la industria turística local. Consecuentemente, el destino de sol, playa, recreación y cultura que el país ofrece se reconoce en la actualidad como un referente de la región, logrando competir con países que cuentan con atractivos importantes en materia de turismo y de patrimonios culturales.

En resumen, en la región, los resultados observados denotan que la República Dominicana se encuentra en una posición de liderazgo en términos de generación de ingresos por concepto de turismo en las regiones de Centroamérica, Sudamérica y El Caribe.

Evolución y Tendencias de Latinoamérica y el Caribe

El turismo en el contexto latinoamericano y el Caribe muestra tendencias de crecimiento en actividad, nivel de atracción como destino y aceptación por parte del público consumidor. A continuación se presentan algunos indicadores de la evolución macroeconómica y la evolución del turismo de esta región.

Respetto a los indicadores macroeconómicos de Latinoamérica (LATAM), de acuerdo con el informe de la CEPAL correspondiente al año 2018, indican que se espera la reducción de la dinámica de crecimiento junto a la volatilidad de los mercados financieros internacionales, un debilitamiento estructural del comercio internacional, principalmente por la tensión EEUU-China. Los hechos e indicadores publicados de la CEPAL en que se basan las expectativas de comportamiento futuro de la región de Latinoamérica y el Caribe son los siguientes:

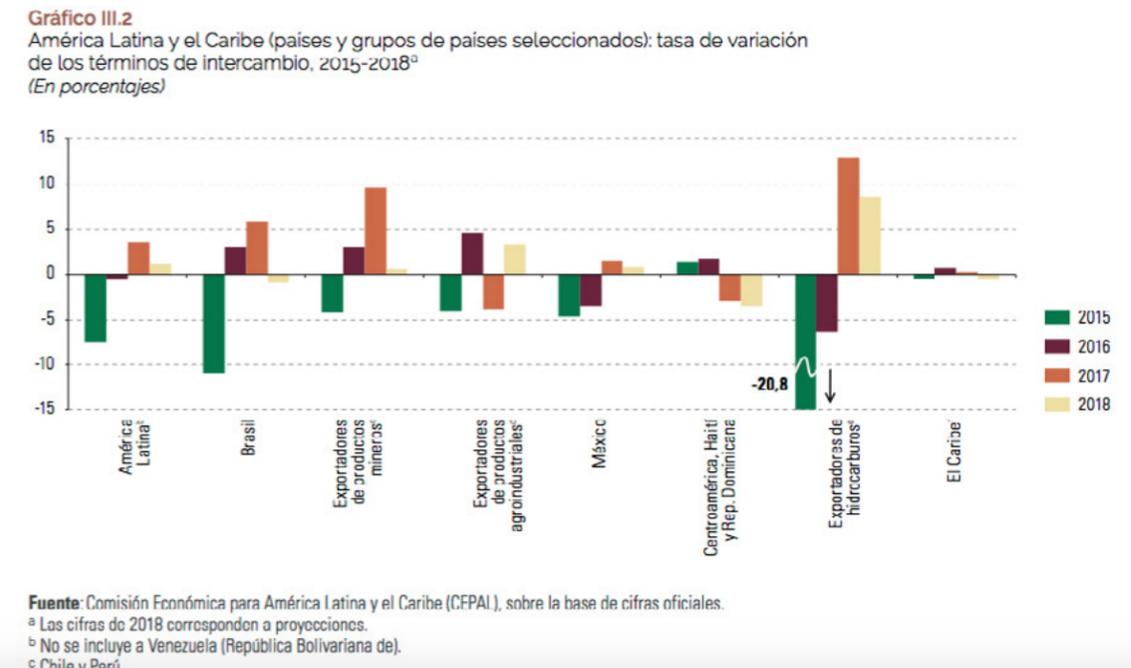
Se espera un aumento generalizado de precios de un 9%, motivado por el aumento de un 11% en el costo de materias primas en el 2018, principalmente impactado por el alza del petróleo en un 28%. Un hecho que favorecerá es que la Administración de Información Energética (EIA) pronostica para 2019 una caída del 16% en promedio de los precios del barril Brent y West Texas Intermediate (WTI).

Una disminución importante de los flujos de capital de cartera hacia países emergentes, incluida hacia la región de Latinoamérica y el Caribe, a la vez que aumentaron los diferenciales (spreads) por riesgo soberano de estas economías. Junto con esto, el dólar estadounidense mostró una apreciación sostenida respecto de la mayoría de las monedas del mundo.

Un aumento generalizado del déficit en cuenta corriente que se produjo en 15 países de América Latina, incluidas todas las grandes economías.

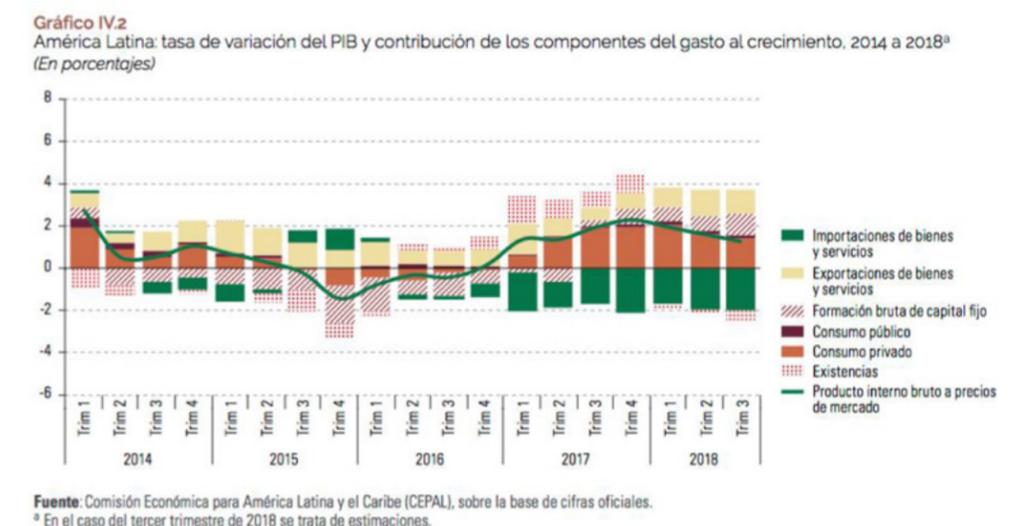
Los términos de intercambio promedio de la región aumentaron en un porcentaje cercano al 1,3%, le favoreció el aumento del precio de productos de exportación que aumentó en un 10% el valor total exportado por la región.

Gráfico #3A: Tasa de Variación de los términos de intercambio 2015-2018 (América Latina y El Caribe)



- El PIB de América Latina muestra desaceleración a lo largo de 2018. El crecimiento económico promedio de la región es motivado principalmente por la dinámica del aumento del consumo interno y una recuperación de la inversión. El consumo público impacta en menor proporción el crecimiento económico, como resultado de la profundización del ajuste fiscal que han implementado los gobiernos de la región.
- También, la caída de los sectores primarios y el menor dinamismo del comercio explican la moderación de la actividad económica de la región.
- Para el año en su conjunto se estima un crecimiento económico de América Latina y el Caribe del 1,2%, lo que implica una ligera desaceleración con respecto al 1,3% alcanzado en 2017. El crecimiento se debilita tanto en América del Sur (del 0,8% en 2017 al 0,6% en 2018) como en Centroamérica, Cuba y Haití (del 3,4% al 3,2%). Por su parte, México crece a una tasa levemente superior, que pasa del 2,1% en 2017 al 2,2% en 2018, y en el Caribe la recuperación del impacto de los desastres naturales de 2017 contribuye a una aceleración del crecimiento (del 0,2% en 2017 al 1,9% en 2018).

Gráfico #3B: Tasa de Variación del PIB y Contribución de los Componentes del Gasto al Crecimiento en América Latina, 2014-2018.



- Sobre el empleo, tasa de desempleo abierto urbano dejó de aumentar y se mantuvo al mismo nivel que en 2017 (9,3%). En 2018, por primera vez desde 2013, la tasa de ocupación urbana mostró un leve aumento del 0,1%. La Región se mantiene luchando por pasar empleos de la informalidad a la formalidad.
- El salario real aumentó ligeramente un 1.5% en el 2017 y 1.7 los primeros 5 meses del 2018. Los países donde se observó un incremento superior en el promedio fueron en Costa Rica, México, Nicaragua y la República Dominicana, donde el incremento real interanual de los salarios pasó del 0,6% al 2,4%.
- En el 2018, se estabiliza la tasa de desocupación urbana, pero aumenta el número de desocupado. En 2018, la tasa de ocupación regional crece, pero no de manera sostenida
- En la mayoría de los países se producen cambios menores en la tasa de desocupación
- Se mantiene la brecha de género en la tasa de desocupación
- La composición del empleo por categoría de ocupación se deteriora nuevamente
- En algunos países se reduce levemente la informalidad
- Los nuevos empleos se concentran en el sector terciario
- En la mayoría de los países se mantuvo el incremento moderado de los salarios reales, si bien en varios casos se produjo una desaceleración
- En 2019 se espera una leve mejora con respecto al desempleo laboral heterogéneo registrado en 2018.
- Incrementada la tasa de participación, la fuerza de trabajo aumentó como resultado del crecimiento demográfico de la población en edad de trabajar.
- En América Latina se observa una leve reducción del déficit fiscal del 0,7% del PIB en 2017 al 0,6% del PIB en 2018. Mientras, en el Caribe, la política fiscal sigue estando centrada en la generación de superávits primarios para atender el elevado peso de la deuda pública. Se espera que el superávit primario aumente de un promedio del 1,0% del PIB en 2017 a uno del 1,8% del PIB en 2018, con una reducción de similar magnitud en el déficit global.
- La inflación promedio de América Latina y el Caribe experimentó un crecimiento de 1,7 puntos porcentuales durante los primeros diez meses de 2018 con respecto a igual período de 2017. La inflación en 29 países es de un dígito, mejor del 5% lo cual es favorable.

- Dado el contexto mundial de mayor complejidad, la proyección de crecimiento para América Latina y el Caribe para 2019 se ha revisado a la baja respecto a la proyección de octubre y se prevé un crecimiento promedio del 1,7%.

Respecto a los indicadores del turismo de la región comparada con otras, América tuvo en el año 2017 una participación en el turismo mundial de un 24.3%. Latinoamérica y El Caribe acumularon un 5.5% y América del Norte un 18.8%.

Tabla #3: Cuota de Mercado en base a Ingresos por Turismo Internacional 2017

Europa	38.9%
Asia y Pacífico	29.1%
América	24.3%
América del Norte	18.8%
El Caribe	2.4%
América Central	1.0%
América del Sur	2.2%
África	2.8%
Oriente Medio	5.0%

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO)

Las tendencias para el año 2019, de acuerdo con un estudio (Tendencias del Turismo en América Latina para el 2019, Axon 2018), que analizó siete países (Argentina, Colombia, Chile, Ecuador, México, Perú, Uruguay) y las opiniones recopiladas de más de 350 tour operadores en siete países de LATAM **indica las altas expectativas de crecimiento en la demanda.** El estudio organiza los destinos con mayor demanda en el siguiente: Los tres países que concentran el 50% de las ventas son Argentina (18%), México (16%) y Perú (16%). Otros países con demanda turística son Colombia (15%), Chile (10%), Brasil (7%), Ecuador (6%), Uruguay (6%).

Los visitantes buscan experiencias cuando eligen un destino, de forma significativa buscan actividades, lugares donde vacacionar y vivir experiencias gratificantes combinando conocer cultura, historia, además de playas, montañas y otros atractivos de los lugares seleccionados. Entre los destinos seleccionados, el ranking de las experiencias buscadas se basa en: Naturaleza (25%), aventura (23%), historia y cultura (22%), gastronomía (18%); además buscan asistir a eventos y conciertos (18%). Las personas que viajan a los países mencionados realizan un gasto promedio de US\$2 mil dólares.

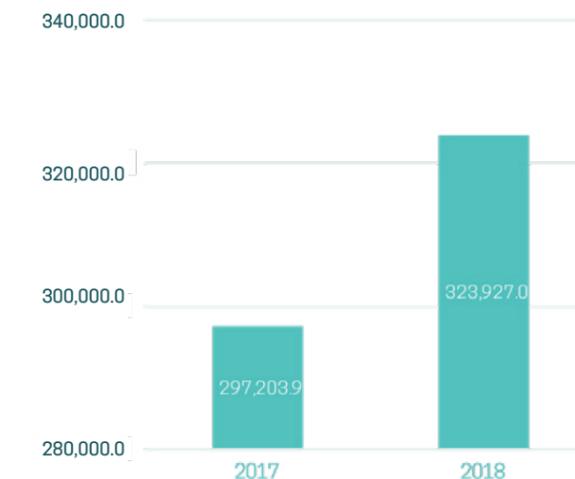
4.1.4. República Dominicana

La República Dominicana en el contexto de Latinoamérica y el Caribe es uno de los países que presenta el crecimiento más alto, un 7% en el año 2018. En cuanto al Producto Interno Bruto, PIB, la República Dominicana está en el octavo lugar entre 20 países latinoamericanos, al año 2017, de acuerdo

con datos del Banco Mundial presentados en el gráfico #1 de este estudio.

El aporte al PIB del sector Hoteles, Bares y Restaurantes en el país presentó un incremento del 2017 al 2018 al pasar de RD\$297,203.9 millones a RD\$323,927.0 millones, como se muestra a continuación.

Gráfico #4: Aporte al Producto Interno Bruto (PIB) 2017-2018 Sector hoteles, bares y restaurantes



Fuente: Resumido a partir de datos publicados por el Banco Central de la Rep. Dom.

Tabla #4A: Producto Interno Bruto (PIB) 2017-2018 de la República Dominicana
Millones de RD\$

VALOR AGREGADO POR ACTIVIDAD ECONOMICA	2017 (p)		2018 (p)	
	E-D	E-D	E-D	E-D
Agropecuario	203,163.2	218,052.2		
Industrias	1,005,171.3	1,154,492.4		
Explotación de Minas y Canteras	70,388.1	73,574.2		
Manufactura Local	410,978.1	456,900.9		
Manufactura Zonas Francas	125,039.1	141,858.7		
Construcción	398,765.9	482,158.6		
Servicios	2,321,953.9	2,549,262.1		
Energía y Agua	62,187.6	65,909.5		
Comercio	395,718.2	437,201.0		
Hoteles, Bares y Restaurantes	297,203.9	323,927.0		
Transporte y Almacenamiento	315,149.8	347,875.9		
Comunicaciones	36,470.6	40,595.4		
Intermediación Financiera, Seguros y Activ. Conexas	157,911.6	171,595.7		
Actividades Inmobiliarias y de Alquiler	300,902.8	321,221.5		
Enseñanza	203,569.5	226,209.6		
Salud	116,687.7	135,218.2		

Otras Actividades de Servicios de Mercado	281,687.6	304,717.0
Administración Pública y Defensa; Seguridad Social de Afiliación Obligatoria y Otros Servicios	154,464.7	174,791.1
Valor Agregado	3,530,288.4	3,921,806.6
Impuestos a la producción netos de subsidios	272,367.4	314,040.2
Producto Interno Bruto	3,802,655.8	4,235,846.8
(P) Cifras preliminares.		

Fuente: Banco Central de la Rep. Dom.

Las actividades clasificadas dentro del renglón Hoteles, Bares y Restaurantes representan el 5to. Lugar en aporte al Producto Interno Bruto, con 7.6% de participación. Es superado por los sectores Construcción (11.4%), Manufactura local (10.8%), Comercio (10%), Transporte y almacenamiento (8.2%), actividades Inmobiliarias y de Alquiler (7.6%) y Otras actividades de Servicios (7.2%).

Tabla #4B: Ranking Top 7 Actividades que Aportan al PIB a diciembre 2018

Actividad económica	Aporte porcentual	Orden
Construcción	11.4%	1
Manufactura Local	10.8%	2
Comercio	10.3%	3
Transporte y Almacenamiento	8.2%	4
Hoteles, Bares y Restaurantes	7.6%	5
Actividades Inmobiliarias y de Alquiler	7.6%	6
Otras Actividades de Servicios de Mercado	7.2%	7

Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados del Banco Central de la Rep. Dom.

La República Dominicana ha presentado un crecimiento continuo de actividad turística y está en proceso de desarrollar productos no tradicionales para atraer mayor cantidad de público.

En cuanto a la participación en cantidad de turistas internacionales recibidos e ingresos generados, a continuación, se podrá ver que la República Dominicana tiene oportunidad de incrementar estos indicadores alcanzando una mayor participación en el mercado del turismo internacional, en específico el de América y el Caribe. Ambos indicadores muestran tendencia hacia el incremento de sus resultados.

Tabla #5: Participación de R. D. en Llegada de Turistas Internacionales e Ingresos

Participación de República Dominicana en total América y en el Caribe (Llegada de turistas internacionales e ingresos)

Indicadores	2010	2014	2015	2016
Llegadas de turistas internacionales				
Total América	150,078	181,864	192,660	199,338
América del Norte	99,520	120,904	127,536	130,540
El Caribe	19,521	22,295	24,091	25,234
América Central	7,808	9,592	10,243	10,749
América del Sur	23,229	29,073	30,791	32,815
Ingresos por turismo internacional				
Total América	215,304	288,902	305,647	313,525
América del Norte	164,831	225,868	239,709	243,723
El Caribe	23,020	26,747	28,451	30,232
América Central	6,947	10,571	11,353	12,234
América del Sur	20,506	25,716	26,134	27,026
República Dominicana				
Llegadas de turistas internacionales	4,125	5,141	5,600	5,959
Ingresos por turismo internacional	4,163	5,630	6,116	6,723
Participación de RD en América				
En llegadas de turistas internacionales	2.7%	2.8%	2.9%	3.0%
En ingresos por turismo internacional	18.1%	21.0%	21.5%	22.2%
Participación de RD en El Caribe				
En llegadas de turistas internacionales	21.1%	23.1%	23.2%	23.6%
En ingresos por turismo internacional	18.1%	21.0%	21.5%	22.2%

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO) Banco Central de la Rep. Dom. para los datos nacionales.

En el año 2012, en la República Dominicana el Estado definió una meta nacional de recibir 10 millones de turistas para el año 2022. Al cierre del 2018 el total de visitantes recibidos fue de 7,220,334 lo cual representa un logro del 72.2%, mientras que en los tres primeros meses del 2019 el país había recibido 2,033,422 visitantes, como se muestra a continuación:

Tabla #6: Meta Nacional de Recepción de Turistas

República Dominicana	Total 2018	Total 2019 (a Marzo)
Un 72.2% de la meta nacional está lograda	7,220,334.	2,033,422
Meta Nacional al 2022	10,000,000	

La evolución del turismo en el país es positiva en cuanto al crecimiento del número de habitaciones hoteleras, la tasa de ocupación hotelera se mantiene, los ingresos por turismo también crecen al igual que los empleos directos e indirectos generados. A continuación, se muestra este desempeño.

Tabla #7: Evolución del Sector Turismo por Año, Rep. Dom.

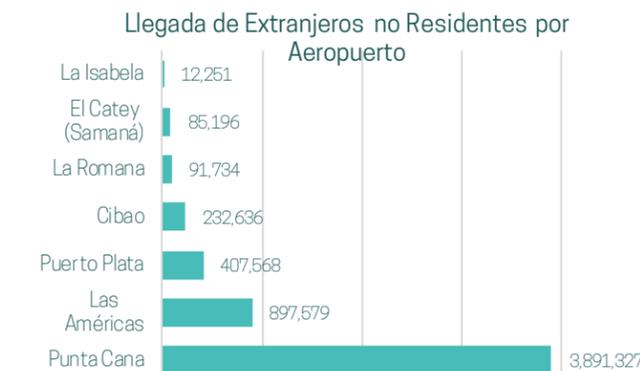
REPÚBLICA DOMINICANA: Evolución del sector turismo por año, según principales indicadores, 1980-2018						
Año	Habitaciones hoteleras	Tasa de ocupación hotelera	Ingresos por turismo	Empleos generados por la actividad		
		(%)	(Millones US\$)	Total	Directos	Indirectos
2011	66,562	69.3	4,436.1	201,597	57,599	143,998
2012	66,615	70.3	4,736.3	201,235	57,496	143,739
2013	68,406	71.7	5,063.5	216,543	61,869	154,674
2014	68,957	74.8	5,637.1	247,025	70,578	176,447
2015	70,345	75.5	6,115.9	254,146.0	71,686.0	182,460.0
2016	74,981	78.0	6,723.3	315,153.0	88,777.0	226,376.0
2017	76,195	77.0	7,177.5	325,079.0	91,721.0	233,358.0
2018	78,599	77.5	7,560.7	336,479.8	94,704.5	241,775.3

Fuentes: Banco Central de la República Dominicana (BCRD). Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes ((ASONAHORES). Publicación de la ONE.

Nota: -Incluye subsectores hoteles, bares y restaurantes

Por otro lado, un eslabón de vital importancia para que se produzca el movimiento de turistas son las instalaciones aeroportuarias y puertos de cruceros. En la República Dominicana operan catorce aeropuertos, de los cuales nueve (9) son internacionales y cinco (5) son domésticos estatales que interconectan el territorio nacional con los principales puntos turísticos. Los aeropuertos están distribuidos estratégicamente entre los polos turísticos designados en el país. A continuación, la lista de los aeropuertos que operaron vuelos internacionales con el volumen del movimiento de pasajeros no residentes extranjeros, que entraron al país:

Gráfico #5: Llegada de Extranjeros no Residentes por Aeropuertos



Fuente: Banco Central de la República Dominicana.

En cuanto a puertos turísticos, en la República Dominicana operan en los principales polos turísticos, por los cuales ingresaron en el año 2018 la cantidad de 982,329 pasajeros en cruceros que tocan esos puertos, como se muestra a continuación.

Tabla #8: Llegada de Pasajeros por Vía Marítima, Según Puerto Utilizado | 2017-2018

Puertos 2017 2018 T. C. (%)	2017	2018
Total	1,107,966	982,329
Santo Domingo	151,069	113,672
La Romana	381,860	296,620
Samaná	62,658	44,330
Puerto Plata	488,880	518,121
Cap Cana	23,499	9,586

4.2. El Sector Turístico en la República Dominicana: Análisis a nivel nacional, regional y provincial

En este acápite presentamos la manera como se estructura el sector en la República Dominicana, la distribución y ordenamiento de actividad turística por Región, cuáles tipos de empresas participan en su cadena de valor, su composición geográfica y distribución en polos turísticos o zonas con características atractivas para la oferta turística que reciben el impulso del estado y la inversión del sector privado. De igual forma, realizamos una descripción de los servicios turísticos que se están ofreciendo hoy día en el país y los que se están impulsando para un futuro próximo, detallando los aspectos relevantes del marco normativo que regula sus actividades.

4.2.1. La industria turística en la República Dominicana: Eficiencia y Competitividad de las empresas turísticas.

Con la finalidad de dimensionar el nivel de eficiencia y competitividad de las empresas turísticas en la República Dominicana, se ha analizado el estado de las distintas variables que las determinan. A través de las entrevistas y encuestas aplicadas en empresas y a expertos del sector, se pudo obtener una medida de cuáles son los factores críticos de competitividad en el momento actual y a mediano plazo, la cual se presenta en el acápite 4.5. Se especifica la estructura del sector en cuanto a actividades económicas que se integran, de la CIU, cómo se distribuye geográficamente la oferta, cuál es el marco normativo que le aplica. La relevancia del sector se determina a través de indicadores como el aporte al Producto Interno Bruto (PIB), la generación de empleos, el valor agregado, el número de participantes, el crecimiento que presenta la actividad, entre otros indicadores.

Estructura del sector

La industria turística de la República Dominicana está integrada por las siguientes actividades económicas, de acuerdo con la adaptación nacional de la clasificación CIU. Las actividades de alojamiento y de restaurantes se muestran más diversificadas, mientras que las actividades de comercialización no están muy diversificadas. Contrario a lo que sucede en la realidad actual, el grupo 799 Otras actividades conexas se muestra muy diversificado y con crecimiento por la diversificación del servicio.



Tabla #9: Listado Actividades Económicas de la Industria Turística del CIU Nacional

Familia Profesional	SECCIÓN	DIVISIÓN	GRUPO	CLASE	SUB CLASE	DESCRIPCIÓN
HOYT	I	I	I	I	I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas
HOYT	I	55	550	5500	'55000	Actividades de alojamiento
HOYT	I	55	551	5510	'55100	Actividades de alojamiento para estancias cortas
HOYT	I	55	551	5510	'55101	Actividades de alojamiento por estancias cortas en cabañas o moteles
HOYT	I	55	551	5510	'55102	Actividades de alojamiento por estancias cortas en centros vacacionales (ej. villas, casas en la playa)
HOYT	I	55	551	5510	'55103	Actividades de alojamiento por estancias cortas en hoteles
HOYT	I	55	551	5510	'55109	Otras actividades de alojamiento por estancias cortas n.c.p.
HOYT	I	55	552	5520	'55200	Actividades de campamentos, parques de vehículos recreativos y parques de caravanas
HOYT	I	55	559	5590	'55900	Otras actividades de alojamiento
HOYT	I	56	560	5600	'56000	Actividades de servicio de comidas y bebidas
HOYT	I	56	561	5610	'56100	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
HOYT	I	56	561	5610	'56101	Actividades de cafetería
HOYT	I	56	561	5610	'56102	Actividades de heladerías
HOYT	I	56	561	5610	'56103	Actividades de puestos ambulantes de comida
HOYT	I	56	561	5610	'56104	Actividades de puestos de comida rápida y comida para llevar, excepto restaurantes
HOYT	I	56	561	5610	'56105	Actividades de restaurantes
HOYT	I	56	561	5610	'56109	Otras actividades de servicios de comidas n.c.p.
HOYT	I	56	562	5620	'56200	Suministro de comidas por encargo y otras actividades de servicio de comidas
HOYT	I	56	562	5621	'56210	Suministro de comidas por encargo
HOYT	I	56	562	5629	'56290	Otras actividades de servicio de comidas
HOYT	I	56	563	5630	'56300	Actividades de servicio de bebidas
HOYT	I	56	563	5630	'56301	Actividades de servicio de bebidas en bares y tabernas
HOYT	I	56	563	5630	'56302	Actividades de servicio de bebidas en discotecas
HOYT	I	56	563	5630	'56309	Otras actividades de servicio de bebidas n.c.p.
HOYT	N	79	791	7910	'79100	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos
HOYT	N	79	791	7911	'79110	Actividades de agencias de viajes
HOYT	N	79	791	7912	'79120	Actividades de operadores turísticos
HOYT	N	79	799	7990	'79900	Otros servicios de reservas y actividades conexas

Fuente: MNC, datos publicados

Respecto a la CIU internacional, las actividades del sector hostelería y turismo se encuentran incluidas en las siguientes secciones:

Respecto a la CIU internacional, las actividades del sector hostelería y turismo se encuentran incluidas en las siguientes secciones, cabe destacar que algunas secciones de este no están incluidas en la Familia Profesional, como son la sección K (Actividades Inmobiliarias, alquiler y actividades empresariales), la sección O (Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales).

Tabla #10: CIU del sector Hostelería y Turismo

Sección	Descripción	CIU
Sección H ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	Alojamiento	550000
	Servicios de alojamiento en hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje temporal	551000
	Restaurantes y cantinas sin espectáculos	552100
	Servicio de alimento y bebida	552000
Sección K ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, ALQUILER Y ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Servicios inmobiliarios realizados a cuenta propia, con bienes propios o arrendados	701000
	Alquiler de equipos de transporte	711000
Sección O OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES	Actividades teatrales y musicales y otras actividades artísticas	921400
	Servicios de bibliotecas, archivos y museos y servicios culturales	923100
	Otras actividades de entretenimiento N. C. P.	921900
	Servicios para la práctica deportiva y de entretenimiento N. C. P.	924100
	Otras actividades de servicios N. C. P.	930900
Sección I TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	Servicios de agencias de viaje y otras actividades complementarias de apoyo turístico	634000

4.2.2. Polos Turísticos y Regiones de Alta Potencialidad Turística de la República Dominicana

La República Dominicana cuenta en todo su territorio con atractivos turísticos. Geográficamente el país está distribuido en polos turísticos o zonas de desarrollo turísticos, especificados en la Ley de Turismo 158-01 que establece el Fomento al Desarrollo Turístico y define regiones de gran potencialidad turística que incluyen los polos turísticos definidos y provincias de alto potencial. Varios decretos modifican y designan los polos turísticos; en adición, algunas zonas aun cuando no se han declarado por decreto como polos turísticos, reciben los beneficios de la Ley de Fomento y de inversión para su desarrollo. La distribución de los polos y zonas de alto potencial turístico es la siguiente

- Polo turístico #1, Costa Caribe, que incluye Santo Domingo, La Caleta, Boca Chica, Juan Dolio, San Pedro de Macorís hasta el río Higuamo y La Romana. La Zona Colonial de Santo Domingo es de alta potencialidad turística.
- Polo turístico #2 Costa Ambar o Puerto Plata. Comprende la costa norte, desde punta Rusia en el extremo noroeste, La Isabela, Luperón, Playa Cofresí, Long Beach, Puerto Plata, Sosúa, Cabarete, Río San Juan y Cabrera en el extremo noreste, esta última de la Provincia María Trinidad Sánchez que también tiene el Municipio de Nagua dentro del grupo de alto potencial.

- Polo turístico #3, Punta Cana, Macao o Costa Este, situado en la región este del país, limita al norte con el Océano Atlántico; al sur, una línea paralela a la costa a una distancia de cinco kilómetros; al este, con el Río Yeguada, cercano a Miches; y al oeste, por la población de Juanillo y una línea Este-Oeste franco.
- Polo Turístico #4 de Jarabacoa y Constanza.
- Polo Turístico #5, de la Provincia de Samaná, incluye el Municipio de Las Terrenas.
- Polo Turístico #6 de Barahona, Pedernales y el Lago Enriquillo entre las Provincias Bahoruco e Independencia.
- Polo Turístico #7, Montecristi hasta el Municipio de Pepillo Salcedo. Y las Provincias de Dajabón, Santiago Rodríguez y Valverde incluidas entre las zonas de potencialidad turística.
- Polo Turístico #8 Baní (Provincia Peravia). Adicional, las zonas de alto potencial turístico comprendidas por las provincias San Cristóbal (incluido Palenque) y Azua de Compostela
- Otras Provincias consideradas como regiones de alto potencial, aunque aún no cuentan con decreto que las declare polos turísticos:
 - Provincias Hato Mayor, El Seybo, Espaillat, Sánchez Ramírez, Monseñor Nouel, Monte Plata, La Vega.
 - Provincia de Santiago.
 - Provincia La Altagracia (Las Lagunas de Nisibón, El Macao, Uvero Alto, Juanillo)

Adicionalmente a la oferta de playa, cultura, historia y otros atractivos, estos polos turísticos y regiones de alto potencial turístico cuentan con atractivos para desarrollar ecoturismo. En el Estudio realizado en el año 2010 por la JICA, el cual tenía como objetivo identificar acciones para el desarrollo del ecoturismo, presenta la descripción de las distintas áreas turísticas de la República Dominicana. A continuación, la descripción por área.

Tabla #11: Principales Áreas Turísticas de Ecoturismo R. D. | Estudio del Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo del Ecoturismo - Marzo 2010

Área	Descripción
Costa Norte (Puerto Plata etc.)	Principalmente turismo masivo. Los turistas de esta área practican el ecoturismo en las áreas de Jarabacoa y Pico Duarte.
Tierra Dentro Norte (Jarabacoa)	Esta área es conocida como el lugar de nacimiento del ecoturismo, y se encuentra un ecoturismo avanzado.
Costa Norte (Samaná)	Las comunidades brindan guías turísticos a tours naturales de los sitios de turismo playero masivo.
Suroeste	La región tiene una reserva de biosfera, y se requiere la conservación de la naturaleza.
Santo Domingo	La antigua ciudad colonial está designada como Sitio del Patrimonio Cultural de la Humanidad.
Costa Sur	Una meca del turismo playero masivo. El ecoturismo está limitado a tours a las cuevas. Muchos tours a la Isla Saona salen de aquí.
Costa Este	El Parque Nacional Del Este es la sede de los tours a la Isla Saona.

Fuente: Equipo de Estudio de la JICA. 2010. Documento Estudio del Plan Estratégico Nacional para el Desarrollo del Ecoturismo. En coordinación con SECTUR (hoy MITUR) y Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Hoy Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales).

4.2.3. El marco institucional y legislativo del turismo en la República Dominicana

El sector de Hostelería y Turismo es regulado en la República Dominicana, bajo la Ley No. 158-01, del 9 de octubre de 2001, que establece el Fomento al Desarrollo Turístico y amplió los Polos turísticos para impulsar el desarrollo de zonas de interés y gran potencialidad, con la cual se creó el Fondo Oficial de Promoción Turística y el Consejo de Fomento Turístico para aplicar la Ley, presidido por el Ministro de Turismo. Múltiples decretos y leyes anteriores han delineado la legislación del sector, los cuales regulan la designación de polos turísticos, clasificación de empresas turísticas, incentivos y fondos de desarrollo para el sector, creación del Ministerio de Turismo, requerimientos, normas y reglas, entre otras.

La Ley 158-01 ha sido modificada por la Ley 184-2002, la Ley 318-2004 y por la Ley 195-2013, las cuales extienden los incentivos a la inversión en infraestructura turística en distintas zonas, sean o no polos o zonas de potencial desarrollo turístico. Las exenciones aprobadas se refieren al 100% de carga impositiva y exención del 100% a impuestos de importación de equipos, mobiliario, materiales, etc., para modernización, mejoramiento y renovación a inmuebles con mas de cinco años de construidos. La mas reciente modificación fue realizada mediante la Ley No. 195-13, la cual modificó varios artículos de la Ley No. 158-01, con la finalidad de adecuar los incentivos fiscales a los niveles que permitan un constante desarrollo del sector turístico nacional y atraer hacia dicho sector la inversión de empresas locales, extranjeras y multinacionales; con esta modificación se extendieron los incentivos al desarrollo turístico en zonas aun cuando no hayan sido declaradas polos turístico, estableciendo los incentivos siguientes:

a) Las inversiones que se realicen en el desarrollo de las actividades turísticas, hoteleras y ofertas complementarias establecidas en el Art.3, se beneficiarán del cien por ciento (100%) del régimen de exención establecido. Estas exenciones aplican a personas físicas o jurídicas en el territorio nacional.

b) Las inversiones en las actividades turísticas, correspondientes a instalaciones hoteleras, resorts o complejos hoteleros en las estructuras existentes, se beneficiarán de la exención del cien por ciento (100%) del Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) y otros impuestos que fueren aplicables sobre las maquinarias, equipos, materiales, y bienes muebles que sean necesarios para la modernización, mejoramiento y renovación de dichas instalaciones, siempre que tengan un mínimo de cinco (5) años de construidas.

c) Las instalaciones hoteleras, resort y/o complejos hoteleros en las estructuras existentes que tengan un mínimo de quince (15) años de construidas que se sometan a un proceso de reconstrucción o remodelación que sobrepase el cincuenta por

ciento (50%) de sus instalaciones y cuyo destino final sea instalaciones hoteleras, se beneficiarán del cien por ciento (100%) del régimen de exención establecido.

Las exenciones son otorgadas a un plazo de 15 años y para su aprobación las empresas o personas deben realizar el trámite a través del Consejo de Fomento Turístico -CONFOTUR.

Otras normativas asignan las funciones de regulación al Ministerio de Turismo de la República Dominicana (Ley 84-79), creación del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR) como una dependencia del Ministerio de Defensa, antiguo POLITUR, con la Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas No. 139-13 y el decreto 1301-00.

En el año 2017 fue creado el INTRANT, mediante la Ley 63-17, para concentrar en una sola dependencia todas las instituciones que regulan todas las modalidades de transporte, incluido los servicios de taxis turístico y transporte interurbano. Para el sector Turismo esta nueva regulación representó un cambio ya que será esa institución la encargada de asignar licencias de operación y carnets como taxis turísticos en lugar del Ministerio de Turismo (MITUR), en la sección VI artículo 74 de dicha Ley asigna al INTRANT en coordinación con el MITUR y las autoridades municipales elaborar los reglamentos de planificación, organización, operación y fiscalización y control de las actividades del sector en materia de transporte. También el artículo 84 sobre Taxis Turísticos, asigna al INTRANT establecer las características del transporte de taxis turísticos.

- En otro orden, el Estado ha dictado algunos reglamentos para regular y clasificar las Empresas Turísticas:
- El No. 2115, de Clasificación y Normas de Establecimientos Hoteleros.
- El No. 2116, de Clasificación y Normas de Restaurantes
- Reglamentos del nuevo INTRANT al cual fue transferida la regulación de los negocios de Alquiler de Carros (antiguo reglamento No. 2117 del MITUR) Y el Transporte Terrestre Turístico de Pasajeros (Antiguo reglamento No. 2118).
- Los números 2119, 2120, 2121 que establecen las Tarifas de Transporte Turístico en Santo Domingo, Puerto Plata, y la Tarifa de Guías en Santo Domingo respectivamente.
- El 2122 y el 2123, que tratan de las Agencias de Viajes y Tiendas de Regalos.
- Ley 166-12: Sistema Dominicano para la Calidad SIDOCAL (antiguo DIGENOR).

El país, a través del Ministerio de Turismo, ha firmado numerosos acuerdos para la promoción turística en mercados internacionales de interés para apoyar el crecimiento del número de visitantes, definido en las Metas Presidenciales.

Paralelo a los acuerdos, el país tiene presencia continua en ferias y eventos internacionales, (Alemania, España, Londres, Canadá, Estados Unidos/Puerto Rico y otros), encuentros e intercambios con federaciones internacionales de turismo, organizaciones en el extranjero, asociaciones y comunidades locales, entre otras.

Según informaciones recogidas a través de la encuesta a empresas para la realización de este estudio, en las empresas del sector es notorio un amplio conocimiento de las regulaciones del sector, incluidos reglamentaciones sobre permisos de operación, normativa general y específica, autorregulaciones de asociaciones y de las empresas mismas o su casa matriz. A continuación, el resumen de las normativas a las que se acogen, de acuerdo con las respuestas:

Tabla #12: Resumen de Normativas del Sector

INTRANT (transporte de pasajeros)
DGII
Salud pública
Seguridad social
Ley de Turismo (incluye permisos), MITUR y ASONAHORES
Ministerio de Trabajo
Medio Ambiente
Leyes y reglamentos específicos de la actividad
Ley protección de marcas
Normas de calidad, clasificaciones
Políticas, manuales y reglamentos internos

Fuente: Encuesta a empresas.

Sobre las certificaciones, los entrevistados citaron acogerse a las siguientes:

Tabla #13: Certificaciones A Las Que Se Acogen Los Entrevistados

Agua check
Bandera azul
Cuerpo de Bomberos
Comité de higiene y seguridad
La ASIS
Food check
HACCP en proceso ISO
Las normas ISO
Cristal
Licencia de agentes de viajes
Licencia de tour operador Emisivo/ Receptivo - Licencia de Mayorista de Hoteles, Emitidas por el Ministerio de Turismo

Fuente: Encuesta a empresas.

Entre los aspectos que sugieren sean modificados a la regulación, las empresas encuestadas citan cambios en la Ley de Turismo la cual consideran muy antigua, no adecuada a la evolución que el sector ha tenido; sugieren una actualización general, diferenciar las agencias en minoristas, mayoris-

tas y tour operadores. También citan la necesidad de mayor cumplimiento, calidad y regularidad en las supervisiones y un esquema de aumento de calidad para empresas pymes turísticas. Igualmente indican la necesaria revisión de las normativas de impuestos que son aplicados en el sector, para aumentar la competitividad, con una reducción de precios que incentive el aumento de la frecuencia de visita (en específico mencionan impuestos a boletos aéreos, alojamiento, restaurantes y otras actividades de turismo, también costo de peajes hacia zonas turísticas en específico la ruta hacia Samaná. Por otro lado, solicitan una revisión del límite de horario en que pueden abrir los negocios, lo cual consideran limitante para el turismo.

Otras necesidades de adecuación de la normativa sugeridas por las empresas son: La revisión de los procesos de permilogía en el caso del Ministerio de Salud Pública, INDOCAL (antiguo DIGENOR) y el Ministerio de Turismo, en el entendido de que entienden necesario la reducción de la cantidad de documentos requeridos, los trámites y los tiempos de respuestas de las instituciones.

También, complementario a cambios en la normativa, solicitan un trabajo con la sociedad y las familias para disminuir la prostitución de áreas turísticas lo cual daña la imagen del país ante los turistas que viajan en familia.

Respecto al turismo basado en actividades ecológicas y de aventura, las empresas que trabajan en excursiones, rutas, escalado, deportes de mar y montaña, solicitan de las autoridades un mayor esfuerzo en organizar la carga de los parques regulando el tamaño de los grupos, inspecciones de equipos asegurando que los organizadores lleven lo necesario en estado óptimo, los procesos de visitas en grupos para evitar sobrecarga en los puntos más visitados. En especial solicitan también mayor apoyo en el desarrollo de actividades de turismo distinto al de playa.

Un aspecto que consideran debe ser logrado, es referido a un acercamiento entre los actores que manejan el transporte, para disminuir el efecto negativo que origina la competitividad violenta de los competidores que manejan el transporte en algunas de las rutas en que hay impacto del turismo.

Respecto a la Ley de Trabajo, sugieren mayor equidad en la aplicación de la ley para empleadores y empleados, consideran que se parcializa hacia los empleados; crear mecanismos que permitan mayor respaldo a los guías turísticos; crear mecanismos distintos para el personal temporero ya que origina carga para las empresas igual que el personal fijo.

Sugieren mayor facilidad para la formalización de emprendimientos, disminución de trámites, y mayor motivación a formalizarse, lo cual permitirá aumentar la seguridad para el turista que contrata sus servicios, en obtener lo que contrató con garantía. También, es requerido regular la participación de agencias de excursiones informales para dar seguridad al mercado, asociar los pequeños emprendedores para orientar respecto a la formalización y formas de operar el turismo seguro.

Los entrevistados sugieren también el desarrollo o remozamiento urgente de las obras de infraestructura de zonas como Juan Dolio, Guayacanes, Puerto Plata, Higüey, pendientes como son acueductos, vertederos de basura, hospitales, mercados, espacios públicos, entre otros.

4.2.4. Estructura de la cadena de valor de turismo (tejido productivo) en República Dominicana

En la República Dominicana se han formado clústeres turísticos en cada demarcación o polo turístico, los cuales reúnen los distintos actores que participan en toda la cadena de valor del sector.

En los polos turísticos más desarrollados la cadena de valor es más amplia, reuniendo representantes de una diversidad de empresas, ésta está formada por:

- Entidades regulatorias
- Empresas de actividades económicas relacionadas al turismo y la hostelería, incluyendo alojamiento, servicios de gastronomía, comercialización, ocio y otras.
- Suplidores de las empresas
- Empresas de servicios que apoyan el sector
- Empresas de apoyo logístico y financiero
- Instituciones que apoyan la seguridad, formación del personal

Sin embargo, la cadena de valor en polos turísticos con bajo nivel de desarrollo es más simple y cuenta con un pequeño número de actores. Tal es el caso de la Provincia Pedernales, cuyo desarrollo turístico está siendo impulsado por el Estado junto a empresas. Esta cadena de valor abarca:

Visitantes; Empresas de Distribución; Transporte; Alojamiento; Servicios gastronómicos; Proveedores (agricultores, pescadores, empresas de servicios, ocio y comercio); guías turísticos; Comercio orientado a turistas (artesanos, gift shops).

Fuente: "Fortalecimiento de la cadena de valor de turismo en Pedernales, República Dominicana". J. Alvarado, N. Oddone y L. Gil. Apoyado por la CEPAL, el MITUR, MINPRE, MICM y FIDA. 2017

En el sector de Hostelería y Turismo en la República Dominicana participan tanto empresas como personas físicas, en ambos casos con capital local y también con capital extranjero. La cadena de valor del sector es amplia y caracterizada por la diversidad en cuanto a la naturaleza de los servicios ofrecidos. Hasta hace unos pocos años la oferta turística se basaba en habitaciones hoteleras concentradas en área de

playa; sin embargo, la tendencia actual muestra la diversificación y el cambio hacia otras actividades como son turismo de montaña, ecoturismo, relanzamiento de la zona colonial de Santo Domingo con una diversidad de oferta comprendida por turismo histórico, religión, gastronomía, incluido la ampliación de actividades recreativas como apoyo al entretenimiento de los visitantes.

Una orientación importante para el país es la representada por las acciones emprendidas desde el sector estatal y el sector privado para el desarrollo de Turismo de Convenciones e Incentivos, en especial en la Ciudad de Santo Domingo. Junto a las empresas de hostelería y turismo, participan suplidoras de bienes y servicios, también con una amplia diversidad, para asegurar que el sector se nutra de alimentos, bienes (mobiliario, utensilios, equipos, otros), servicios de apoyo (transporte, seguridad, mantenimiento de áreas físicas, electricidad, plomería, reparaciones de equipos tecnológicos, otros equipos y mobiliarios, entre otros diversos). Un tipo de servicio importante para el sector es el ofrecido por las agencias certificadoras o acreditadoras de estándares de calidad, utilizado por cada vez más cantidad de empresas multinacionales o grupos empresariales, pero de escaso uso en empresas medianas o pequeña por la limitante de capital o disponibilidad de fondos de desarrollo y crecimiento.

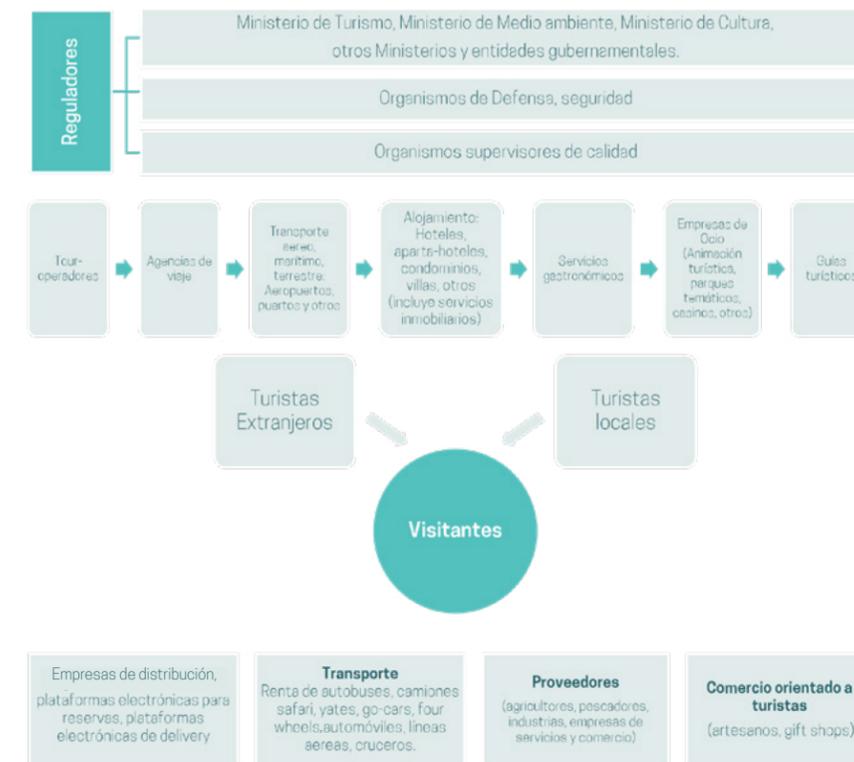
Para presentar en forma amplia la estructura del sector de Hostelería y Turismo en la República Dominicana, señalamos que también participan las instituciones públicas con roles relevantes al proveer al sector inversiones en organización, seguridad e infraestructura (vías de acceso, instalaciones adecuadas en las ciudades, pueblos, sus parques, monumentos, actividades culturales y otros).

Toda cadena de valor debe responder a la demanda del eslabón principal que es el usuario de los servicios y productos que oferte la cadena. Una definición de la Organización Mundial del Turismo desarrolla ampliamente el concepto de turistas internacionales como personas "que proceden del exterior (visitantes de un día para el otro) que viajan a un país diferente de aquel en el que residen normalmente, pero fuera de su entorno habitual, por un período no mayor a 12 meses, y cuyo propósito principal al visitarlo no es una actividad remunerada desde dentro del país visitado". El concepto puede incluir turistas, visitantes por un día, pasajeros de cruceros y miembros de las tripulaciones (Organización Mundial del Turismo, Anuario de estadísticas de turismo, Compendio de estadísticas de turismo y archivos de datos).

Esta definición también aplica para el flujo de visitantes dentro del mismo país, cuando se trasladan a un entorno diferente al que residen a esta actividad se le denomina turismo local. Este componente de la demanda de los servicios de turismo permite cubrir períodos de baja actividad e incrementar los niveles de ocupación y generación de ingresos de las empresas del sector.

A continuación, se muestra el esquema de la cadena de valor del sector turismo, con sus distintos participantes:

Gráfico #6: Cadena de Valor del Sector Turismo



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis documental, entrevistas y encuestas a empresas.

Descripción y Cuantificación de Participantes en la cadena de valor:

- La cuantificación de las empresas de hostelería y turismo difiere en las instituciones oficiales del país y no incluyen los prestadores informales de servicios en estas actividades. Existe un total de 4,658 empresas registradas formalmente al 2018 en la ONE con actividad de Hostelería y Turismo, mientras que el Banco Central registra en sus estadísticas 4,046 hoteles, bares y restaurantes (4,396 establecimientos) al año 2016.
- Se cuantifica un total de 772 hoteles con 77,201 habitaciones a nivel nacional (Asonahores, 2017), al año 2018 había subido a 78,599 habitaciones (datos de la ONE, 2018), con expectativa de 7,000 nuevas habitaciones los próximos tres años en la zona Este y proyectos en construcción de condominios para renta en áreas turísticas (Puerto Plata, Punta Cana, Bávaro y otras zonas), de acuerdo a datos oficiales del Banco Central de la Rep. Dom., al análisis de la inversión en proyectos turísticos publicada por el MOPC y a la opinión de expertos entrevistados.
- Operan empresas de transporte marítimo, aéreo y terrestre tales como líneas aéreas, líneas de cruceros, ae-

ropuertos, puertos, líneas de autobuses, camiones de safari, renta de autos, y equipos deportivos (motocicletas, fourwheels, lanchas, bicicletas, etc).

- Operan empresas de tecnología, buscadores y metabuscadores de habitaciones, de reservas electrónicas (GDS), de servicios de transporte, de restaurantes y de excursiones.

- Bares y Restaurantes: Operan más de 5,000 a nivel nacional con un alto crecimiento, siendo la mayor parte PYMES. La oferta de servicios de actividad económica incluye bares y discotecas; cadenas de restaurantes de comida rápida; cadenas de restaurantes de marcas privadas; restaurantes independientes con oferta gastronómica criolla, del mar, entre otras; foodtrucks con diversos puestos de comida; pequeños puntos de comida (pescados, frituras, puestos de hamburguesas, entre otros); personas que suplen alimentos específicos de la gastronomía criolla (pasteles en hoja, arepas, dulces y otros).

- Empresas de Ocio no presentadas en detalle en las estadísticas oficiales (Animación Turística, Parques Temáticos y Casinos), de acuerdo con cuenta directa realizada a partir de directorios operan +40 parques de entretenimiento y actividades al aire libre, además de los museos, atracciones como tren, renta de bicicletas y los casinos (de acuerdo a datos del Ministerio de Hacienda operan 67 casinos en todo el país al año 2019).

- Entidades de servicios: Tour-Operadores, Agencias de

Viaje, Transportación (aérea, marítima, terrestre), Rent Car, y otros servicios. De acuerdo con la ONE, operaban 612 agencias de viaje y tour operadores al 2016.

- Entidades de apoyo de otros sectores vinculados al turismo: Comercio, Agroalimentario, Seguridad, suplidores de equipos, mobiliario, servicios, culturales, creativas (artesanías, Giftshops), otros. No cuantificadas.

- Empresas desarrolladoras o suplidoras de softwares para la industria turística (de reservas, pedidos, menú, facturación, calidad, inventario, entre otras). No cuantificadas.

4.2.4.1. Distribución: Agencias de viajes y Operadores Turísticos

Las agencias de viaje y operadores turísticos son agentes intermediarios de importancia relevante en la comercialización de los servicios turísticos, son miembros de la cadena de valor que manejan la distribución, promoción y enlazan los oferentes con compradores. En la República Dominicana se asocian en ADOTUR y OPETUR y participan operadores turísticos internacionales y locales, realizando la función de turismo receptivo.

Un operador turístico es reconocido como "Mayorista de Turismo", crea y comercializa paquetes turísticos que vende a través de agencias minoristas; sin embargo, en la actualidad los operadores turísticos cuentan con agentes de ventas en los hoteles de mayor actividad para realizar la venta directa a los visitantes de esos hoteles, bajo acuerdo conjunto de reparto de comisiones.

Los paquetes turísticos incluyen transporte (aéreo, terrestre, marítimo), hospedaje, visitas de ciudad, alimentos, excursiones y otros.

Las agencias de viaje realizan el rol de "minoristas" intermediando entre diversos suplidores para hacer una venta asesorada al turista. Su rol ha cambiado por el alto impacto de la tecnología y la eliminación de intermediación producto de la compra directa vía web de paquetes turísticos por parte de los usuarios finales. En el país las agencias de viaje se encuentran asociadas en ADAVIT.

Las agencias y tour operadores se clasifican según tipo de actividad, en agencias receptoras y agencias emisoras. Las agencias emisoras ofrecen el servicio de proporcionar asesoría e información a los viajeros para enviarlos hacia el exterior a disfrutar el paquete seleccionado. Las agencias receptoras se encargan de recibir, acomodar, asesorar e informar a los turistas al arribar a su destino; estas representan las agencias emisoras y son claves para lograr cumplir las expectativas de los turistas durante el viaje y estadía.

Se han desarrollado nuevos proveedores de turismo basados en servicios on line (metabuscaadores o agencias on line), con cada vez mayor crecimiento en la preferencia del público y en

número de participantes. Estos proveedores operan en forma digital realizando conexiones de ventas entre las diversas empresas y los consumidores del servicio turístico.

4.2.4.2. Transporte

En el sector participan empresas que suplen el transporte como parte de actividades de logística sin las cuales no podría entregarse el servicio contratado por los turistas. Están representados en este eslabón las líneas aéreas, empresas de transporte terrestres (taxis, autobuses, minibuses, camiones de safari, renta de autos, fourwheels, barcos, yates, lanchas). En la República Dominicana esta actividad de transporte tiene los siguientes aspectos que la influyen:

- Los taxis turísticos deben contar con un registro o carnet otorgado, luego de tomar un taller que los capacita para trabajar en el sector turismo. Esta capacitación era impartida por el Ministerio de turismo, pasando al nuevo Instituto de Transporte (INTRANT) que concentra todas las instituciones que regulan el transporte en el país.

- En las distintas zonas turísticas, el servicio de autobuses y taxis opera mediante control de rutas por los sindicatos y asociaciones, representando una barrera para la incursión de nuevos competidores.

- Los capitanes de embarcaciones que operan ofreciendo servicios a turistas están siendo sometidos a carnetización y capacitación por la Armada Nacional, a fin de organizar y disminuir riesgos para los pasajeros.

Las actividades económicas del sector transporte están clasificadas en una familia profesional distinta a la de hotelería y turismo, teniendo ambos una estrecha relación. Las empresas de transporte utilizan personal de atención a pasajeros, asistentes de abordaje, cuyas cualificaciones pueden ser suplidas por las diseñadas para el sector hostelería y turismo, dentro del área de la hospitalidad.

No podemos dejar de mencionar una gran transformación que se está produciendo en el servicio de entrega de alimentos en restaurantes, actividad reconocida como "Delivery", pasando este nombre a ser genérico para la ocupación o puesto de trabajo. Esta función está cambiando por la influencia de la tecnología y la disponibilidad de aplicaciones electrónicas para brindar a los usuarios la facilidad de transportarles los alimentos comprados a su lugar de localización. A estas aplicaciones se les llama "agregadores", las cuales están cambiando radicalmente la función.

4.2.4.3. Alojamiento

Los establecimientos de alojamiento para turistas están también clasificados por subtipos, en hoteles de playa, hoteles de ciudad, aparta hoteles, condominios, casas de hospedaje, moteles (hotel de paso), cabañas y villas.

Estas son instituciones sujetas a inspecciones por parte del Ministerio de Turismo, Salud Pública y otras instituciones entre las que se encuentran certificadoras de calidad y otros reguladores como la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y el Ministerio de Trabajo, entre otras.

Un tipo especial de establecimientos de alojamiento es el formado por las líneas de cruceros. En la República Dominicana operan puertos turísticos que reciben los barcos de varias empresas internacionales de cruceros, y por ende, recibe sus turistas.

Una variante que está representando una innovación en la industria turística es la oferta de habitaciones o espacios en residencias y hogares a través de plataformas de reservas en línea. Esta industria representa una nueva área de expansión de los servicios turísticos, estas plataformas están siendo aprovechadas por los hoteles para gestionar ventas electrónicas.

4.2.4.4. Restaurantes y servicios de comida

Los restaurantes ofrecen a los turistas la oferta gastronómica local e internacional, son instituciones claves para los turistas. Se clasifican distintos tipos de empresas, tales como restaurantes, restaurantes de comida rápida, áreas de buffets de hoteles, área de snacks, heladerías, reposterías, ventas de alimentos por servicios de Catering, venta de alimentos en puestos móviles y food trucks, venta ambulante de alimentos (realizada por sector informal de la economía).

Los restaurantes y servicios de comida están sujetos a inspecciones por parte del Ministerio de Turismo, Salud Pública y otras instituciones entre las que se encuentran certificadoras de calidad y otros reguladores como la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y el Ministerio de Trabajo, entre otras.

4.2.4.5. Actividades anexas al Turismo (Ocio y otras actividades)

Entre las actividades anexas al turismo se encuentran las que ofrecen actividades de ocio (Animación Turística, Parques Temáticos y Casinos) y las provistas por empresas de servicios logísticos, agroalimentario, materiales, equipamiento, capacitación, seguridad, mantenimiento y otros consumidos por las empresas del sector.

También bajo este acápite se clasifica las empresas que ofrecen servicios distintos a los citados en los acápitos anteriores, tales como actividades creativas que comprende artesanías, Giftshops, joyerías, obras de arte (pintura, esculturas) entre otros.

En la República Dominicana se están desarrollando activamente actividades que no eran tradicionalmente ofrecidas a

los turistas, las cuales igualmente se incluyen en este grupo. Estas actividades comprenden servicios de excursiones, deportes extremos, caminatas, escalar montañas, deportes acuáticos, torneos, convenciones, conciertos y eventos culturales, entre otros.

Las empresas que prestan servicios al turismo deben ser registradas en el Ministerio de Turismo, llenando los requerimientos establecidos.

Tamaño del mercado en cuanto a empresas que participan:

En las estadísticas de establecimientos de negocios del año 2016, la más reciente publicada por la Oficina Nacional de Estadísticas, según el tipo de actividad se clasifica la cantidad de 4,658 empresas dedicadas a las actividades propias de la familia de Hostelería y Turismo, incluyendo tantas empresas de alojamiento, preparación de comida y agencias de viajes. A continuación, se muestra el detalle por tipo de subactividad, procedente del extracto publicado en la caracterización del sector, herramienta estadística del Marco Nacional de Cualificaciones (con datos del 2010 y 2016) complementado con datos de más reciente publicación por el Banco Central, la Oficina Nacional de Estadísticas y otros organismos oficiales.

Tabla #14: Marco Nacional de Cualificaciones, Indicadores para Hostelería y Turismo

Indicadores de valor agregado, comercio exterior y número de empresas y establecimientos para HOSTELERÍA Y TURISMO

Indicador	Actividad económica	2010	2016	TCPA
Valor agregado Mill RD\$ constantes (2007=100)	Hoteles, Bares y Restaurantes	123,141.00	167,904.00	5.30
Totales		123,141.00	167,904.00	
Valor agregado Mill RD\$ corrientes	Hoteles, Bares y Restaurantes	145,103.00	262,586.00	10.39
Totales		145,103.00	262,586.00	
Distribución % familia	Hoteles, Bares y Restaurantes	100.00	100.00	
Totales 100.00		100.00		
Participación PIB	Hoteles, Bares y Restaurantes	7.84	8.52	

Participación Hoteles, Bares y Restaurantes en el PIB al Dic. 2018 = RD\$323,927 millones.

Está en el grupo de los grandes aportadores al PIB en orden jerárquico, tanto dentro del sector servicios como entre todos los sectores, en los cuales la posición #1 es ocupada por el comercio y la #2 por la manufactura local (10.8%).

Indicador	Actividad económica	2010	2016	TCPA
Exportaciones US\$ millones	Agencias de viajes	4,161.00	6,719.00	8.31
	Totales	4,161.00	6,719.00	
Distribución % familia	Agencias de viajes	100.00	100.00	
	Totales	100.00	100.00	
Participación total exportaciones	Agencias de viajes	39.10	38.42	
	Totales	38.42	39.10	
Importaciones US\$ millones	Agencias de viajes	395.00	503.00	4.11
	Totales	395.00	503.00	
Distribución % familia	Agencias de viajes	100.00	100.00	
	Totales	100.00	100.00	
Participación total importaciones	Agencias de viajes	2.00	2.12	
	Totales	2.00	2.12	
No. de empresas	Agencias de viajes	516	612	2.88
	Hoteles, Bares y Restaurantes	2,131	4,046	11.28
	Totales	2,647	4,658	
Distribución % familia	Agencias de viajes	19.49	13.14	
	Hoteles, Bares y Restaurantes	80.51	86.86	
	Totales	100.00	100.00	
Participación total empresas	Agencias de viajes	1.32	0.91	
	Hoteles, Bares y Restaurantes	5.46	6.02	
	Totales	6.78	6.93	
No. de establecimientos	Agencias de viajes	542	656	3.23
	Hoteles, Bares y Restaurantes	2,307	4,396	11.34
	Totales	2,849	5,052	
Distribución % familia	Agencias de viajes	19.02	12.98	
	Hoteles, Bares y Restaurantes	80.98	87.02	
	Totales	100.00	100.00	
Participación total establecimientos	Agencias de viajes	1.23	0.76	
	Hoteles, Bares y Restaurantes	5.24	5.12	
	Totales	6.47	5.88	
	Agencias de viajes: 02. Pequeña Empresa		113	
	Agencias de viajes: 03. Mediana Empresa		31	
	Agencias de viajes: 04. Grande Empresa		8	
	Hoteles, Bares y Restaurantes: 02. Pequeña Empresa		1086	
	Hoteles, Bares y Restaurantes: 03. Mediana Empresa		137	
	Hoteles, Bares y Restaurantes: 04. Grande Empresa		74	

Fuente: Indicadores resumidos, Marco Nacional de Cualificaciones.

En cuanto a las habitaciones hoteleras por zonas geográficas, de acuerdo con datos publicados por Asonahores y el Banco Central de la Rep. Dom., el país disponía al año 2017 de 76,854 habitaciones hoteleras. A este número se agrega la expansión del año 2018, en el cual se registra una inversión privada en construcciones turísticas de RD\$3,572,222,311 (Estadísticas del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, permisos y tramitación de planos), este valor corresponde al resumen realizado sumando las partidas de los tipos de construcción siguientes: Anexo a hotel y apartahotel, nuevos hoteles y apartahoteles, Cabaña (vivienda turística), centro social (salón de reuniones, club social, plaza cultural) y otros, piscinas, sala de fiesta.

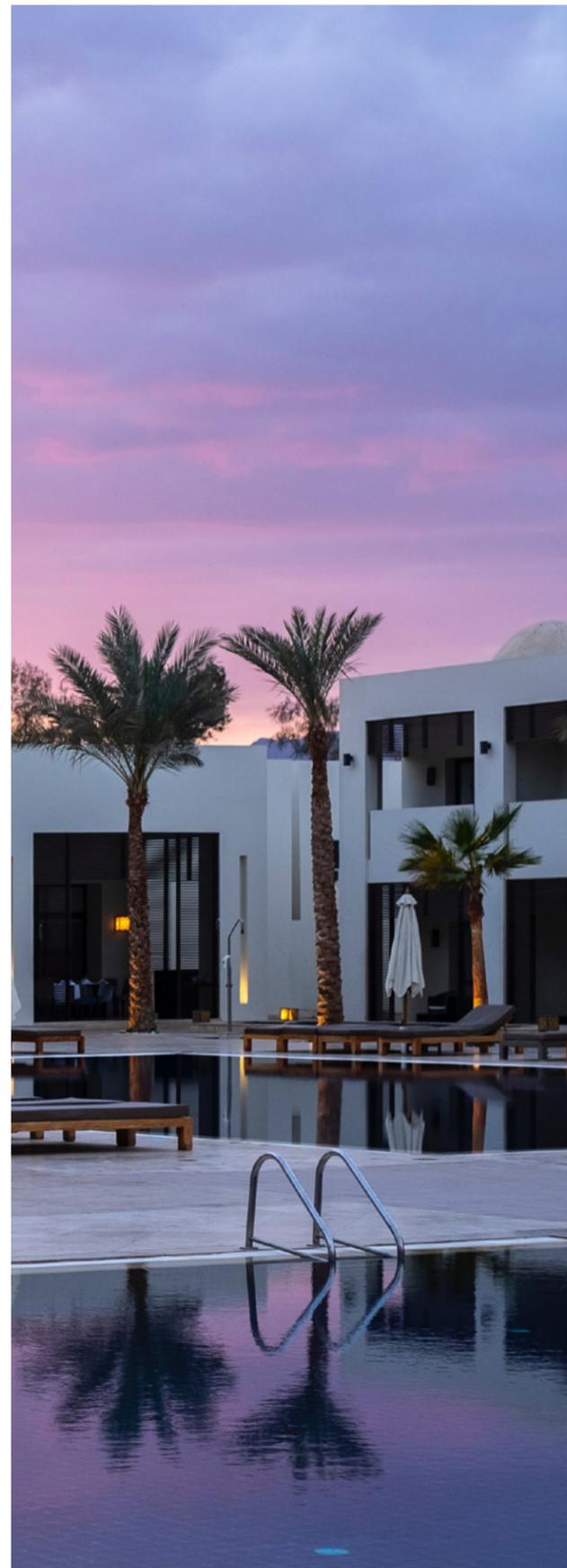
A continuación, se muestra el detalle de habitaciones hoteleras por zona, muestra una diferencia de 347 habitaciones respecto al dato publicado por el Banco Central, al referirse a 77,201 habitaciones. En esta tabla se observa la fuerte participación de la zona Este, en específico Punta Cana y La Romana/Bayahibe aportan el 69% del total de habitaciones hoteleras:

Tabla #15: Cuantificación de Habitaciones Hoteleras por Zona Geográfica

Estratos	Universo (Nh)	
	Habitaciones	(%)
TOTAL	77,201	100%
Ciudad	7,109	9.21%
Santo Domingo	5,690	7.37%
Santiago	1,419	1.84%
Playa	65,781	85.21%
Boca Chica - Juan Dolio	4,372	5.66%
Romana/Bayahibe	5,003	6.48%
Punta Cana/ Bávaro	39,966	51.77%
Zona Norte (*)	13,162	17.05%
Samaná	3,278	4.25%
Otras	4,311	5.58%

Fuente: Indicadores Básicos de la Industria Hotelera Dominicana. Año 2017. Asonahores





También a continuación presentamos el detalle de la inversión privada en construcciones de turismo y hotelería:

Tabla #16: Inversión del Sector Privado en Construcciones de Infraestructuras Relacionadas a Hotelería y Turismo, 2014-2019

(E-M). Valores en RD\$.

	Total inversiones relacionadas a Hotelería y turismo	Variación	Tasa de crecimiento promedio 2004-2019 (E-M)
Total inversión 2004-2008	4,798,549,898		5.4%
Total inversión 2009-2013	1,608,939,563	-66.5%	
Total inversión 2014-2018	6,377,123,006	296.4%	
Total inversión 2019 (E-M)	3,670,027,830		
Detalle de Total inversión 2018 y 2019 (E-M)			
	RD\$		
2018	3,572,222,311		
2019 (E-M)	3,670,027,830		

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la ONE y del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

4.2.5. Análisis de los modelos y estructuras organizativas tipo: Estructura del tejido productivo

- 4.2.5.1. Organizaciones tipo.
- 4.2.5.2. Estructuras de organización interna.
- 4.2.5.3. Estructuras de organización externa.
- 4.2.5.4. Agrupaciones estratégicas.

De las estadísticas presentadas en el acápite anterior, se destacan las características del tejido productivo de la actividad económica de hostelería y turismo, reflejando que en la participación por tipo de actividad, los hoteles, bares y restaurantes representan el 87.02% de los establecimientos, mientras que las agencias de viaje representan un 12.98%.

También se refleja que mientras el número de hoteles, bares y restaurantes crecen a una tasa del 11%, las agencias crecen a una tasa baja del 2%. Esto es debido a la tendencia de desintermediación en la compra de servicios turísticos, por las plataformas web de búsqueda y contratación de servicios turísticos de forma directa por usuarios finales. La mayor parte de las empresas del sector son pequeñas empresas o medianas empresas, con una representación baja de grandes empresas en especial cadenas hoteleras o de restaurantes que dominan en los polos turísticos de mayor desarrollo.

De acuerdo a estadísticas de la Oficina Nacional de Estadísticas, al año 2018 el país dispone de 78,599 habitaciones hoteleras; por su parte, los indicadores de ASONAHORES, al año 2017 presentan que en la República Dominicana operaban 772 hoteles con 77,201 habitaciones a nivel nacional. Una tendencia reciente amplía la disponibilidad de alojamientos turísticos, actividad a la cual se agregan las ofrecidas por empresas de tecnología formadas por buscadores de habitaciones y de reservas electrónicas (GDS), que actúan como bolsas de alojamientos, ofreciendo habitaciones de complejos habilitados para alojamiento temporal, en muchos casos ofertados por propietarios de villas, apartamentos turísticos y viviendas residenciales.

En cuanto a los restaurantes, existen en el país más de 5,000 establecimientos, la mayor parte son PYMES. Esta cifra incluye cadenas de restaurantes de comida rápida, cadenas de restaurantes de marcas privadas, restaurantes con oferta gastronómica diversa.

4.2.5.1. Organizaciones tipo

Las organizaciones del sector se enmarcan en una diversa clasificación. En primer lugar, están las cadenas hoteleras, cuyo número es importante en el país no solo individualmente sino por la cantidad de hoteles que administra cada cadena. Las cadenas hoteleras tienen inversión extranjera, local o mixta. Por lo general son dirigidas desde las oficinas centrales y en cada hotel tienen los departamentos operativos y administrativos necesario para la administración del personal, las operaciones y el servicio.

A continuación, la lista de las cadenas hoteleras internacionales y locales que operan en la República Dominicana, en sus distintos polos turísticos:

- AM Resorts
- Barceló Hoteles.
- Be Live Hotels
- Bellevue
- Blau Hotels
- Blue Bay Resorts
- Blue Diamond Resorts
- Catalonia Hoteles
- Marriott. (JW Marriott, Courtyard, Renaissance)
- Dreams Resorts
- Crowne Plaza Hotels
- Embassy Suites-Hilton Hotels
- Grupo Karisma (Nickelodeon y Sensatori)
- Grupo Punta Cana
- H10 Hotels
- Hard Rock Hotels
- Hilton
- Hodelpa
- Holiday Inn Hotels
- Hoteles Gran Bahía Príncipe

- Iberostar
- Inter Continental Hotels
- Majestic Resorts
- Meliá Hotels
- NH Hotel Group
- Now Resorts
- Palladium Hotels
- Princess Hotels
- Quality Hotels
- Radisson
- Sheraton Hotels
- Sunscape Resorts
- Viva Wyndham Resorts
- Xeliter

Otro tipo de entidades que ofrecen servicios turísticos son las formadas por hoteles independientes, hostales, proyectos de villas y apartamentos de alquiler o bajo el esquema de tiempo compartido (TimeShare). En adición a este tipo de entidades, se encuentran las que ofrecen servicios turísticos distintos al alojamiento, como son restaurantes, agencias de viaje, tour operadores, empresas de transporte turístico interurbano o local.

También, forman parte de los tipos de organizaciones que participan en el sector turismo las mipymes que se ocupan en ofrecer servicios y productos complementarios: Gift shops, artesanos, guianza, comercio en pequeña escala a manera de entrega de productos en la playa, transporte, puestos de comercio en los mercados y zonas turísticas, entre otros diversos.

Por otro lado, un nuevo tipo de organización está creciendo, son las aplicaciones web buscadores y metabuscadores para la renta directa de alojamiento y otros servicios turísticos, algunas conocidas como OTAs "Online Travel Agencies" (Agencias de viaje en línea) que ofrecen información y posibilidad de reserva de habitaciones hoteleras, inmuebles para alquiler en zonas turísticas y reúnen oferentes de espacios de renta de corta estancia en unidades dedicadas a residencia (parte o la vivienda completa). En la República Dominicana el mercadeo del turismo se ha diversificado y expandido también con este modelo de negocios.

Algunas de las más utilizadas son Booking, Kayak, Hoteles.com, Hotelcombined, AirBnB, Expedia, Trivago, TripAdvisor rental, entre muchas otras aplicaciones web. Muchas de estas aplicaciones son preferidas en distintos países.

También operan empresas de E-commerce, revenue community manager que gestionan la **social media**.

4.2.5.2. Estructuras de organización interna

Las empresas del sector se organizan de acuerdo con la naturaleza de su actividad económica y de acuerdo al tamaño de la organización.

La estructura interna de las empresas turísticas divide en dos los tipos de ocupaciones, según la prestación del servicio, clasificando como de primera línea todas las actividades de frente al cliente y operativas aquellas internas que no interactúan directamente con los visitantes. Esta clasificación permite orientar el tipo de formación en atención a clientes, manejo de idiomas y herramientas TICS usadas en el trabajo, así como los perfiles de los trabajadores.

Además de la clasificación anterior, las empresas cuentan con otras estructuras formales de organización. De acuerdo con los datos que arrojó la encuesta realizada, las estructuras típicas en las empresas responden a una organización por funciones jerárquica del trabajo (un 65.85%), organizadas por unidades productivas/ equipos de trabajo (un 25.2%). Otras formas de organización presentes son por procesos, por comité o una combinación de estas. En las empresas pequeñas no tienen una estructura definida dada los pocos puestos habilitados por su tamaño

Tabla #17: Estructura Interna Vigente en las Empresas de Hostelería y Turismo

¿Cómo es la estructura interna vigente en la empresa?		Respuestas	
Organizada por funciones, jerárquica	65.85%	162	
Organizadas por unidades productivas/equipos de trabajo	25.20%	62	
Organizada por procesos	3.66%	9	
Por Comités	1.22%	3	
Otro (especifique)	4.07%	10	

Resumen comentarios:

Empresa pequeña, no tiene estructura definida
 Por departamentos y jerárquica
 Tanto por funciones y por equipos de trabajo
 Se organiza tanto por funciones jerárquica como por procesos y por equipos de trabajo.

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial Hostelería y Turismo. 2019.

4.2.5.3. Estructuras de organización externa

El sector turismo está relacionado con otros sectores económicos, con los que ha creado enlaces comerciales para asegurar los recursos requeridos en el país y reducir la dependencia de importaciones siempre que asegure la calidad esperada. Los suplidores del sector turismo son diversos y están centrados en los recursos necesarios para operar con eficiencia, calidad y seguridad, a continuación, la diversidad de sectores y actividades económicas que tienen relación con la empresas de turismo y hotelería.

- Servicios de tecnología, comunicación, mantenimiento.
- Bienes de consumo: Alimentos, materiales, insumos.
- Bienes industriales: Utillería, utensilios de cocina, mobiliario, decoración.
- Servicios profesionales: Arquitectura e ingeniería, decoración, tecnología.
- Servicios técnicos: Mantenimiento de cocinas, refrigeración, equipos acuáticos, plantas eléctricas, equipos de lavandería, jardinería, piscinas, campos de golf, canchas, entre otros.
- Servicios financieros y contabilidad: Instituciones financieras, auditores, contadores.
- Instituciones del Estado: Seguridad física a través del CESTUR, la Armada (entrenamiento a capitales de embarcaciones), el INTRANT (formación y carnets de taxistas turísticos), Ministerio de turismo (MITUR) para la formación y registro de guías turísticos.

4.2.5.4. Agrupaciones estratégicas

El sector hostelería y turismo cuenta con gran número de federaciones, asociaciones, clústeres y otros tipos de organizaciones asociativas, donde participan activamente las empresas. Estas tienen presencia en todos los polos turísticos, algunas reúnen empresas a nivel de Provincias o Municipios y otras a nivel nacional (ASONAHORES y ASHONORTE). A continuación, la lista de las organizaciones asociativas que se identificaron en el proceso de recopilación de las informaciones para este estudio:

- ADAVIT-Asociación Dominicana de Agencias de Viajes y Turismo
- ADERES-Asociación Dominicana de Restaurantes Incorporada
- ADOCA- Asociación Dominicana de Organizadores de Eventos
- ADOCHEFS-Asociación de Chefs de la República Dominicana
- ADOMPRETUR-Asociación Dominicana de Prensa Turística
- ADOTUR-Asociación Dominicana de Operadores de Turismo
- ADTS-Asociación Dominicana de Turismo de Salud
- AHSD-Asociación de Hoteles de Santo Domingo
- APROCABARES-Asociación de Propietarios de Bares y Restaurantes
- ASHONORTE-Asociación de Hoteles de la Zona Norte
- Asociación de Acuáticas del Este
- Asociación de Hoteles Juan Dolio y Guayacanes
- Asociación de Hoteles Punta Cana

- ASOGUITURD-Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. / Asociación de Guías de Turismo de Puerto Plata, Asociación de Guías turísticos provincia La Altagracia.

- ASOLESTE-Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la Zona Este, Inc.

- ASONAHORES -Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana

- ASOTURE-Asociación de Tour operadores Receptivos

- ASPHASD-Asociación de Pequeños Hoteles y Aparta-Hoteles de Santo Domingo

- Clúster Turístico de Baní

- Clúster Turístico de Barahona

- Clúster Turístico de Hermanas Mirabal

- Clúster Turístico de Jarabacoa - Constanza

- Clúster Turístico de La Altagracia

- Clúster Turístico de Montecristi

- Clúster Turístico de Pedernales.

- Clúster Turístico de Samaná

- Clúster Turístico de San José de Ocoa

- Clúster Turístico de Santo Domingo

- CNC-Consejo Nacional de Competitividad

- CONSATUR-Comisión Nacional de Salud y Turismo

- CTDPP-Clúster Turístico del Destino Puerto Plata

- CTRB-Clúster Turístico La Romana-Bayahibe

- Federación CACS

- ODS-Organización Dominicana de Turismo Sostenible

- OPETUR-Asociación de Tour Operadores Receptivos de República Dominicana

La tendencia de crear clústeres está apoyada por el deseo de un aprovechamiento más eficiente de la cadena de valor de la hostelería y turismo, enlazando y relacionando a todos los participantes (Reguladores, asociaciones, abastecimiento, servicios, operadores y empresas con servicios orientados a los turistas).

La existencia de sindicatos o asociaciones de empleados en el sector no es muy usual. Operan pocas asociaciones de empleados o de trabajadores por cuenta propia (de restaurantes, guías turísticos, servicios acuáticos, chef y otros). En la encuesta aplicada a las empresas se evidencia que las empresas pertenecen a una o más asociaciones o instituciones del sector de acuerdo con los siguientes resultados:

Tabla #18: Entidades a las que se Encuentran Afiliadas las Empresas de Hostelería y Turismo

¿A cuáles de las siguientes entidades está afiliada esta empresa?

(Anotar nombre en cada caso)

Selección	Respuestas	
Ministerios	29.90%	61
Asociaciones	56.37%	115
Centros de capacitación, universidades, escuelas técnicas	38.24%	78
Clúster	30.88%	63
Otros	20.59%	42
(respuesta múltiple)		

Otras menciones:

- A todo lo que es de ley
- Asoc. Ecoturística el Solenodonte, Fundación Loma Quita Espuela
- Asoc. Restaurantes y Zona Colonial
- Asociación de agentes de viaje (ADAVIT)
- Asonahores
- Cámara Americana de Comercio
- Cámara Británica de comercio
- Casa de arte
- Centro capacitación Infotep
- Clúster Turístico Romana-Bayahibe
- Comerciantes mayoristas
- Comité Ruta del Sur
- Esagedom
- Escuela de Buceo Padi
- Están creando una asociación de empresas similares.
- Formación interna de la misma empresa

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial Hostelería y Turismo. 2019.

4.2.6. Distribución territorial de las Empresas por tamaño

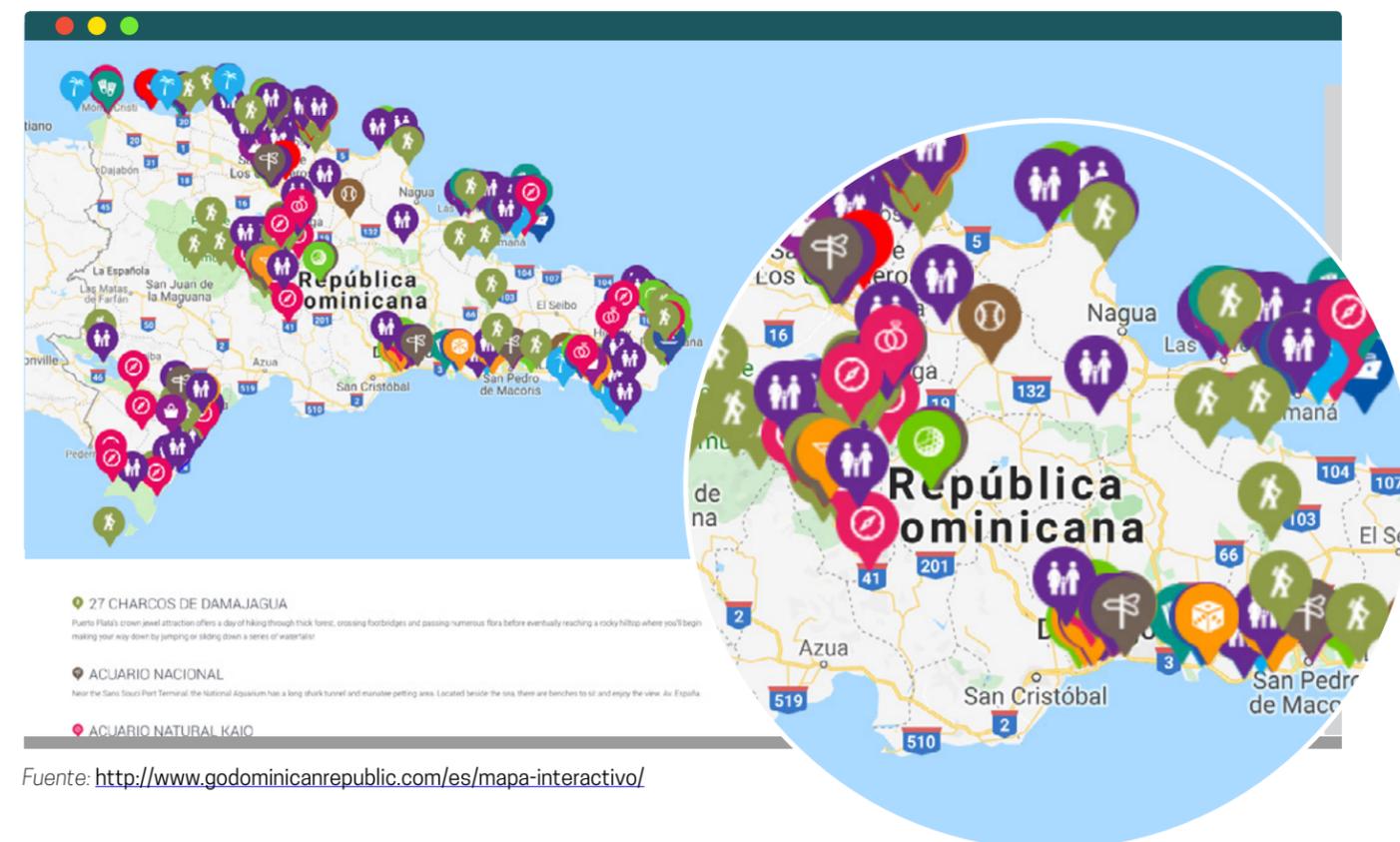
Al ser la República Dominicana una isla rodeada de playas, con sistemas montañosos y diversidad de recursos naturales que se integran al turismo, las empresas de hostelería y turismo están distribuidas en toda la geografía nacional, con mayores concentraciones en las regiones Este y Norte. La clasificación de los polos turísticos permite reducir las áreas y focalizarlas según el nivel de desarrollo de la actividad turística. En el acápite 4.2.6 se presentó la tabla "Indicadores de valor agregado, comercio exterior y número de empresas y establecimientos para Hostelería y Turismo" disponible en los datos del MNC, donde se clasifica las empresas incluidas para las estimaciones, por tamaño de 5,022 presenta clasificación para 1,449, resultando la siguiente distribución:

Gráfico #7: Distribución de Empresas por Tamaño y Tipo

Actividad Económica	Pequeñas	Medianas	Grande
Agencias de viaje	113	31	8
Hoteles, bares y restaurantes (HBR)	1,086	137	74

Fuente: Resumido a partir de datos del MNC.

Gráfico #8: Mapa Interactivo Turismo R. D.



Fuente: <http://www.godominicanrepublic.com/es/mapa-interactivo/>

En los recorridos realizados por las distintas áreas turísticas se pudo constatar la concentración de empresas turísticas de tamaño pequeño principalmente en provincias con zonas de playa aún en desarrollo, como la región sur, zonas en crecimiento como Samaná, Municipios cabecera de provincias dentro de polos turísticos o con alto potencial y zonas de montaña. La Región Este, en especial San Pedro de Macorís (Juan Dolio), La Romana y la Altagracia (Bayahibe, Bávaro, Punta Cana, Uvero Alto), Santo Domingo, y en la Región Norte (en Santiago y Puerto Plata), tienen presencia empresas de tamaño grande, que desarrollan proyectos de condominios turísticos, hoteles y centros comerciales. En Santo Domingo se localizan la mayor parte de las oficinas centrales de las cadenas hoteleras que operan hoteles en el país.

Las estadísticas del Registro Nacional de Empresas muestran que en el Gran Santo Domingo se concentra el 36% de los establecimientos registrados con actividad económica de alojamiento y servicios de alimentos, un 37% en la zona norte (11 provincias), un 11% en la zona este (6 provincias) y un 15% en la zona sur (10 provincias).

El Ministerio de Turismo tiene disponible para el público una herramienta útil para la visualización de las empresas turísticas por provincia, donde se aprecia la concentración existente; a continuación, el vínculo y ejemplo que muestra la presencia de actividad turística por provincia actualizada. Para visualizarlo puede dirigirse a la dirección señalada a continuación:

4.2.7. Distribución y caracterización del Empleo en el sector de Hostelería y Turismo por actividades y por territorio

En el acápite V de este estudio se analiza la caracterización del empleo en el sector turismo de la República Dominicana por localización geográfica, perfil demográfico y otras características. A continuación, se presentan algunas estadísticas que permiten visualizar en contexto el sector en materia de empleo. En la República Dominicana la población ocupada al año 2016 era de 4,258,316, de estos, un 6.8% laboraba en empresas con actividad económica de hotelería o restaurante.

Tabla #19: Principales Indicadores del Mercado de Trabajo por Grandes Regiones de Planificación, 2016

TASAS %	TOTAL PAÍS	REGIÓN OZAMA O METROPOLITANA	REGIÓN NORTE O CIBAO	REGIÓN SUR	REGIÓN ESTE
Año 2016*					
Global de participación ^{1/}	65.6	67.3	62.8	66.1	67.8
Ocupación	56.8	58.6	55.3	54.7	58.7
Desocupación	13.4	12.9	11.9	17.2	13.4
Desocupación abierta ^{2/}	5.8	7.2	4.1	5.8	5.6
Cesantía	8.1	9.2	6.7	9.2	7.2
Inactividad	34.4	32.7	37.2	33.9	32.2

Fuente: Encuesta Nacional de Fuerza de Trabajo. Banco Central de la República Dominicana



4.2.7.1. Tablas y gráficos relativos a centros de cotización y trabajadores en alta laboral

Población Económicamente activa, total país:

Ocupada (ONE, 2016)	4,258,316
Desocupados (ONE, 2016)	657,677

Población económicamente activa en el Sector Turismo:

Ocupada (ONE, 2016)	290,256
Desocupados (ONE, 2016)	41,647

Participación sector turismo en total población ocupada y desocupada:

Ocupada 6.8%
Desocupada 6.3%

Nivel de formalidad:

Total de Afiliados a la Tesorería de Seguridad Social (TSS):

3,919,943 (año 2018) de los cuales el 60% eran hombres y 40% mujeres. Este dato no está disponible por actividad económica.

Participación de hombres y mujeres en ocupaciones empresas hoteles y restaurantes:

Del total de ocupados en empresas con actividad económica de hoteles y restaurantes, el 53.1% era ocupado por mujeres, el 46.9% por hombres.

Distribución por zona: El total de empleados en establecimientos de alojamiento y servicios de alimentos, se distribuye en proporciones similares en promedio de un 30% en el Gran Santo Domingo, Zona Este y Zona Norte, y un 10% en la Zona Sur.

A continuación, un comparativo de la población ocupada y desocupada total y de las actividades hoteles y restaurantes, al año 2016.

Tabla #20: Población Ocupada y Desocupada, por Sexo y Año, Total y Actividad Hoteles y Restaurantes, 2016

REPÚBLICA DOMINICANA			
	Total	Hombres	Mujeres
Total Ocupados	4,258,316	2,610,148	1,648,168
Hoteles y restaurantes	290,256	136,246	154,010
Participación en total ocupados	6.8%	5.2%	9.3%
Participación en HyR	100.0%	46.9%	53.1%
Total Desocupados	657,677	238,386	419,291
Hoteles y restaurantes	41,647	10,262	31,385
Participación en total desocupados	6.3%	4.3%	7.5%
Participación en HyR	100.0%	24.6%	75.4%

Fuente: Elaborado en base a datos de la ONE

La Encuesta Nacional de Fuerza de Trabajo arrojó resultados coherentes con las estadísticas publicadas por la ONE, en el renglón de desocupados, como se muestra a continuación:

Gráfico #9: Población Desocupada por Sexo, Hoteles, Bares y Restaurantes (2015-2017)



Fuente: ONE, Encuesta Nacional de Fuerza de Trabajo (ENCFT)

Tabla #21: Población Desocupada por Sexo, Hoteles, Bares y Restaurantes (2015-2017)

Año	TOTAL	MUJER	HOMBRE	Participación MUJER	Participación HOMBRE
2015	30,956	19,146	11,810	61.8%	38.2%
2016	33,158	22,910	10,248	69.1%	30.9%
2017	25,257	16,509	8,748	65.4%	34.6%
Var. 2015/2016	7%	20%	-13%	12%	-19%
Var. 2016/2017	-24%	-28%	-15%	-5%	12%

Fuente: Encuesta Nacional Continua de Fuerza de Trabajo (ENCFT)

4.3. Análisis de los procesos productivos del sector de Hostelería y Turismo

4.3.1. Caracterización de la oferta turística: productos y servicios

Los productos ofrecidos por las empresas del sector hostelería y turismo en la República Dominicana se han ido especializado y diversificando. Inició con lo más básico: Hoteles de ciudad, hoteles de playa y montaña, hoteles con oferta todo incluido, restaurantes, agencias de viaje y tour

operadores; ésta ha ido evolucionando hasta ofrecer productos especializados y/o diversificados. Los productos que se ofrecen actualmente, algunos de los cuales son de reciente inclusión, se muestran a continuación:

- Hoteles todo incluido
- Hoteles boutique
- Hoteles comerciales o de ciudad
- Hoteles de montaña
- Hostales
- Hoteles tipo "Bed and Breakfast"
- Ecolodges
- Pensiones o Alojamientos en viviendas familiares
- Condominios, apartamentos, casas y villas

- Restaurantes
- Bares
- Discotecas
- Casinos
- Centros de convenciones

- Operadores Turísticos
- Agencias de viaje
- Agencias de excursiones

- Transporte aéreo
- Renta de autos, autobuses
- Taxis turísticos
- Transporte desde aeropuerto-destinos-aeropuerto

- Renta de buggies, motores, lanchas
- Deportes: golf, senderismo, rutas ecoturísticas, cabalgatas a caballo, bicicletas, snorkling, navegación, entre otros.
- Deportes extremos como parapente, bungee jumping, tirolesa, rafting, rápel, windsurf, surf, skysurf, buceo, canyoning, sky acuático, entre otros.
- Parques temáticos.

- Acuarios.
- Monumentos.
- Museos.
- Teatros y cines.
- Gift Shops o tiendas de artesanías, arte, mercados y comercio en general.
- Centros comerciales.
- Estadios deportivos.

La diversificación de la oferta de servicios del sector turismo en la República Dominicana, responde a diversos factores que le han favorecido, entre los que se encuentran cambios en la demanda, cambios en el patrón de uso de los servicios por parte de los consumidores, el apoyo del Estado en obras de infraestructuras y también la promoción internacional del país como destino turístico con campañas relevantes "Santo Domingo lo tiene todo", "República Dominicana Inagotable", "República Dominicana, donde todo comenzó", entre otras. También, incide el impulso de cadenas hoteleras de inversionistas internacionales con presencia en los distintos polos turísticos del país.

4.3.2. Caracterización de procesos productivos del sector

Las diversas empresas del Sector turismo desarrollan los procesos productivos necesarios para la prestación de los servicios de forma directa o subcontratando. De acuerdo a la encuesta realizada entre las empresas del sector, los procesos desarrollados más directamente son aquellos considerados vitales o relacionados directamente con la actividad mientras que los procesos complementarios son subcontratados a otras empresas del sector que suplen logística, alimentación, transporte, gestión de reservas, tecnología, entre otros. En el acápite siguiente se muestra el detalle.

4.3.2.1. Procesos y Funciones por cada actividad turística

En los hoteles, se observa que la mayor parte de los procesos y funciones son desarrollados de forma directa contratando personal para los distintos puestos. La subcontratación de funciones se realiza de acuerdo con el tamaño del hotel.

En los restaurantes los procesos y funciones son desarrollados en forma limitada y en dependencia de la amplitud de la estructura de personal.

En las Agencias de viaje y tour operadores los procesos y funciones son desarrollados de acuerdo con la cantidad y tipo de excursiones vendidas, para las cuales cuentan con personal fijo en las áreas administrativas y de logística y subcontratan para cada proyecto algunas funciones como son la guía, animación, transporte.

A continuación, se muestra el resultado de la encuesta realizada en empresas del sector (alojamiento, restaurantes, agencias de viaje, tour operadores y otras actividades) para medir cómo se ejecutan los procesos y las funciones en éstas.

Tabla #22: Ficha 1 Procesos y Funciones-Restaurantes

	Anexo Encuestas a Empresas.	La realiza directamente	Subcontrata Outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	Si no la realiza actual, sin tiempo específico.	No Realiza (blank)	Total
Gerencia	Análisis de viabilidad de negocio	45	6	0	4	8	63
	Puesta en marcha de negocio	52	1	0	2	8	63
	Participar diseño instalaciones	41	9	2	2	9	63
	Propuesta de objetivos y planes	49	1	2	2	9	63
	Confección de presupuestos	50	4	1	0	8	63
	Definición de procesos	49	1	1	2	10	63
	Supervisión de procesos	50	2	1	1	9	63
	Coordinación de procesos	53	0	1	1	8	63
	Control de resultados	51	2	1	1	8	63
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63
Comercialización y Marketing de Servicios de Alojamiento	Gestión de la información	45	2	0	2	14	63
	Diseño de pto/servicio	33	5	1	2	22	63
	Fijación de precios	44	0	0	2	17	63
	Gestión de reservas	40	1	0	2	20	63
	Promoción de pto/servicio	33	6	2	2	20	63
	Venta de A+B	37	3	3	2	18	63
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63
Recursos Humanos	Establ. Estructura organizativa	52	2	0	1	8	63
	Selección de personal	57	2	0	0	4	63
	Integración de personal	54	1	0	1	7	63
	Dirección de personal	53	2	0	0	8	63
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63
Calidad, seguridad y Medio Ambiente	Implementación / seguimiento de sistemas de calidad	44	4	4	1	10	63
	Cumplimiento normas seguridad, higiene y protección ambiental	48	5	2	1	7	63
	Medición de satisfacción al cliente	53	1	3	0	6	63
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63
COCINA- Producción y/o prestación de servicios	Atención al cliente	54	1	0	2	6	63
	Comunicación lengua extranjera	39	3	0	6	15	63
	Producción, conservación y envasado de A+B	49	0	3	3	8	63
	Regeneración de elaboraciones culinarias	48	0	1	3	11	63
	Decoración culinaria	51	3	1	0	8	63
	Montaje de expositores	36	5	1	4	17	63
	Cata de alimentos y bebidas	44	1	1	3	14	63
	Servicio de asesoramiento	35	10	1	2	15	63
	Supervisión producción	51	1	0	1	10	63
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63

PASTELERÍA Y RE-POSTERÍA- Producción y/o prestación de servicios	Producción, conservación y envasado de A+B	38	6	3	3	13	63	
	Regeneración de elaboraciones culinarias	35	6	1	3	18	63	
	Decoración culinaria	38	8	1	0	16	63	
	Servicio de asesoramiento	32	11	1	2	17	63	
	Supervisión producción	38	5	1	1	18	63	
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63	
SERVICIO DE RESTAURACIÓN- Producción y/o prestación de servicios	Atención de quejas y reclamaciones	53	0	0	0	10	63	
	Resolución de conflictos	52	1	0	0	10	63	
	Producción, conservación y envasado de A+B	46	1	2	3	11	63	
	Regeneración de elaboraciones culinarias	42	3	2	2	14	63	
	Decoración culinaria	44	4	2	0	13	63	
	Montaje de expositores	35	4	1	4	19	63	
	Cata de alimentos y bebidas	45	0	0	3	15	63	
	Servicio de A+B	40	0	3	1	19	63	
	Supervisión presta. servicio	42	0	0	0	21	63	
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63	
DISTRIBUCIÓN- Producción y/o prestación de servicios	Atención al cliente	52	1	0	0	10	63	
	Comunicación lengua extranjera	39	3	0	4	17	63	
	Atención de quejas y reclamaciones	49	2	0	1	11	63	
	Resolución de conflictos	48	2	0	0	13	63	
	Servicio de logística	43	4	1	2	13	63	
	Supervisión de producción	50	0	0	1	12	63	
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63	
	Cálculos de inversiones	36	4	0	1	22	63	
Gestión económica y financiera	Control presupuestario	40	5	0	0	18	63	
	Cumplimiento de obligaciones administrativas, contables y fiscales	33	12	0	0	18	63	
	Facturación y cobro	46	2	0	0	15	63	
	Gestión de pagos	46	1	0	0	16	63	
	Análisis de informes contables	37	9	0	0	17	63	
	Cierre diario de prod. y liquidación de caja	48	0	0	0	15	63	
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63	
	Aprovisionamiento y compras	Colaboración en el diseño de Bodegas	11	2	0	1	49	63
		selección de proveedores	47	2	0	0	14	63
		Selección de mercancías	48	0	0	0	15	63
Compra de mercancías		49	0	0	0	14	63	
Recepción de mercancías		47	0	0	0	16	63	
Almacenamiento de mercancías		45	2	0	0	16	63	
Aprovisionamiento interno		45	2	0	0	16	63	
Supervisión del proceso		45	1	1	0	16	63	
Formalización de inventarios		44	3	0	0	16	63	
Control de consumos		47	1	0	0	15	63	
Otro (especifique)		0	0	0	0	63	63	
Mantenimiento y comprobación de instalaciones		Response	41	0	0	0	22	63
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63	
Gestión y mantenimiento de sistemas de información	Response	26	0	0	0	37	63	
	Otro (especifique)	0	0	0	0	63	63	

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #23.1: Ficha 1 Procesos y Funciones- Alojamiento

Anexo Encuestas a Empresas		Anexo Encuestas a Empresas					Total respuestas
		La realiza directamente	Sub contrata outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	No planeada (sin tiempo específico)	No realiza (blank)	
Gerencia	Análisis de viabilidad de negocio	60	1	4	0	9	74
	Puesta en marcha de negocio	60	2	4	0	8	74
	Participar diseño instalaciones	62	5	2	0	5	74
	Propuesta de objetivos y planes	63	4	0	0	7	74
	Confección de presupuestos	63	6	3	0	2	74
	Definición de procesos	67	2	0	0	5	74
	Supervisión de procesos	69	0	0	0	5	74
	Coordinación de procesos	69	0	0	0	5	74
	Control de resultados	68	0	0	0	6	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
	Comercialización y Marketing de Servicios de Alojamiento	Gestión de la información	60	3	5	0	6
Diseño de pto/servicio		55	5	5	0	9	74
Fijación de precios		64	2	1	0	7	74
Gestión de reservas		64	4	2	0	4	74
Promoción de pto/servicio		54	6	5	0	9	74
Venta de A+B		56	2	1	0	15	74
Otro (especifique)		0	0	0	0	74	74
Recursos Humanos	Establ. Estructura organizativa	68	1	0	0	5	74
	Selección de personal	70	0	0	0	4	74
	Integración de personal	64	0	2	0	8	74
	Dirección de personal	70	0	0	0	4	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
Calidad, seguridad y Medio Ambiente	Implementación / seguimiento de sistemas de calidad	62	4	1	0	7	74
	Cumplimiento normas seguridad, higiene y protección ambiental	66	4	1	0	3	74
	Medición de satisfacción al cliente	66	3	0	0	5	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #23.2: Ficha 1 Procesos y Funciones- Alojamiento

Anexo Encuestas a Empresas		Anexo Encuestas a Empresas					Total respuestas
		La realiza directamente	Sub contrata outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	No planeada (sin tiempo específico)	No realiza (blank)	
Producción y/o prestación de servicios	Procesar reservas vía correo, teléfono, fax o central del reservas	67	2	1	0	4	74
	Procesar reservas del departamento de ventas, otros departamentos del hotel, agencias de viajes y otras.	68	1	1	0	4	74

Anexo Encuestas a Empresas		Anexo Encuestas a Empresas					Total respuestas
		La realiza directamente	Sub contrata outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	No planeada (sin tiempo específico)	No realiza (blank)	
Producción y/o prestación de servicios (continuación)	Conocer los tipos de habitaciones disponibles, su ubicación y distribución	70	1	0	0	3	74
	Comunicar la información de reservas al personal de recepción	68	1	1	0	4	74
	Registrar cancelaciones y modificaciones e informar con prontitud las novedades a recepción	71	0	0	0	3	74
	Informar a los clientes acerca de sus solicitudes de reservación, si fueron aceptadas, denegadas o algún cambio de reservación	71	0	0	0	3	74
	Apoyar la elaboración de pronósticos de ingresos y ocupación	69	0	0	0	5	74
	Asistir en el registro de huéspedes cuando sea necesario	68	0	0	0	6	74
	Registra todos los datos necesarios para la elaboración de la reservación	70	0	0	0	4	74
	Realizar los check-in de los clientes	71	0	0	0	3	74
	Proporcionar todo tipo de información acerca del hotel	69	0	0	0	5	74
	Tramitar todos los servicios que contrate el cliente, en persona o por otros medios como teléfono móvil o email	67	1	1	0	5	74
	Mantener un control de las personas que entran y salen del establecimiento	69	0	0	0	5	74
	Anotar en el libro de incidencias que ocurren en el hotel para arreglarlas en orden de importancia o cronológico	67	0	1	0	6	74
	Realizar tareas administrativas e informática. Deben saber qué habitaciones están libres, reservas, previsiones de llegada...	70	0	0	0	4	74
	Resolver los posibles conflictos con los clientes, como el uso de camas supletorias.	68	0	0	0	6	74
	Facturar todas las consumiciones y servicios que haya consumido el huésped.	70	0	0	0	4	74
	Tramitar las quejas y reclamaciones de los clientes	68	0	0	0	6	74
	Realizar labores de información turística y de información de servicios, cambio de moneda extranjera	65	0	0	0	9	74
	Organizar el office y realizar inventarios de existencias y registros en el área de pisos	65	1	0	0	8	74
	Efectuar las operaciones previas a la limpieza y preparación de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes de establecimientos de alojamiento	69	0	0	0	5	74
	Realizar una detección de las necesidades de reparación y mantenimiento de maquinaria, utensilios, mobiliario e instalaciones de área de pisos	66	2	0	0	6	74
	Efectuar las operaciones de limpieza y montaje de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes	67	0	0	0	7	74
	Efectuar las operaciones posteriores a la limpieza y acondicionamiento de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes	69	0	0	0	5	74
	Preparar y cuidar los elementos decorativos de las habitaciones, zonas nobles y áreas comunes	66	3	0	0	5	74
	Facturar todos los servicios comprobando de manera eficaz y coordinada con los demás departamentos implicados	67	0	0	0	7	74
	Aplicar el sistema de pago convenido	70	0	0	0	4	74
	En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida	61	0	1	0	12	74
	En la despedida, comprobar su nivel de satisfacción y potenciar la materialización de futuras estancias	67	0	1	0	6	74
Asegurar un rápido check-out se aplican adecuadamente	68	0	1	0	5	74	

Producción y/o prestación de servicios (continuación)	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
	Comercializar la realización de eventos	47	3	2	0	22	74
	Organizar eventos	50	4	2	0	18	74
	Coordinar eventos	51	1	2	0	20	74
	Supervisar la realización de eventos	53	0	2	0	19	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
	Response	47	0	0	0	27	74
	Especifique	0	0	0	0	74	74

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #23.3: Ficha 1 Procesos y Funciones- Alojamiento

Anexo Encuestas a Empresas.		La realiza directamente	Sub-contrata outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	No planeada (sin tiempo específico)	No realiza (blank)	Total
Restaurantes	Cocina	41	0	0	0	33	74
	Pastelería y Repostería	0	0	0	0	74	74
	Prestación del Servicio de Restaurantes	24	0	0	0	50	74
	Distribución	30	0	1	0	43	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
Gestión económica y financiera	Cálculos de inversiones	55	7	0	0	12	74
	Control presupuestario	59	5	1	0	9	74
	Cumplimiento de obligaciones administrativas, contables y fiscales	58	10	0	0	6	74
	Facturación y cobro	68	0	0	0	6	74
	Gestión de pagos	66	1	0	0	7	74
	Análisis de informes contables	59	8	0	0	7	74
	Cierre diario de prod. y liquidación de caja	62	4	0	0	8	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
	selección de proveedores	69	0	0	0	5	74
	Selección de mercancías	69	0	0	0	5	74
	Compra de mercancías	70	0	0	0	4	74
	Recepción de mercancías	69	0	0	0	5	74
	Almacenamiento de mercancías	68	0	0	0	6	74
	Aprovisionamiento Interno	68	0	0	0	6	74
	Supervisión del proceso	67	0	0	0	7	74
	Formalización de inventarios	67	0	0	0	7	74
	Control de consumos	68	0	0	0	6	74
Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74	

Limpieza y arreglo de pisos	Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes	69	1	0	0	4	74
	Arreglo de habitaciones y zonas comunes	70	0	0	0	4	74
	Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos	69	0	0	0	5	74
	Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento	67	1	0	0	6	74
	Planchado y arreglo de ropa en alojamientos	66	1	1	0	6	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
Mantenimiento y comprobación de instalaciones	Response	64	0	0	0	10	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74
Gestión y mantenimiento de sistemas de información	Response	59	0	0	0	15	74
	Otro (especifique)	0	0	0	0	74	74

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #24.1: Ficha 1- Otras Actividades Incluyendo Agencias de Viaje y Operadores Turísticos

		Realiza directamente	Subcontrata outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	No planeada (sin tiempo específico)	No realiza (blank)	Total
Gerencia	Análisis de viabilidad de negocio	30	3	1	2	30	66
	Puesta en marcha de negocio	39	0	0	2	39	80
	Participar diseño instalaciones	27	6	0	2	27	62
	Propuesta de objetivos y planes	35	3	0	2	35	75
	Confección de presupuestos	32	6	0	2	32	72
	Definición de procesos	34	3	0	2	34	73
	Supervisión de procesos	41	0	0	2	41	84
	Coordinación de procesos	40	0	0	2	40	82
	Control de resultados	39	1	0	2	39	81
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0

Comercialización y Marketing de Servicios de Alojamiento	Gestión de la información	36	1	1	0	36	74
	Diseño de pto/servicio	26	7	1	0	26	60
	Fijación de precios	38	1	0	0	38	77
	Gestión de reservas	34	0	0	1	34	69
	Promoción de producto/servicio	30	6	1	0	30	67
	Venta de A+B	14	3	0	1	14	32
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos	Establ. Estructura organizativa	33	1	1	2	33	70
	Selección de personal	36	2	0	2	36	76
	Integración de personal	37	1	0	1	37	76
	Dirección de personal	40	0	0	0	40	80
	Otras realizadas o comentarios (especifique)	0	0	0	0	0	0
Calidad, seguridad y Medio Ambiente	Implementación / seguimiento de sistemas de calidad	38	1	0	0	38	77
	Cumplimiento normas seguridad, higiene y protección ambiental	35	0	3	0	35	73
	Medición de satisfacción al cliente	41	1	0	1	41	84
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #24.2: Ficha 1- Otras Actividades Incluyendo Agencias de Viaje y Operadores Turísticos

	Realiza directamente	Subcontrata outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	No planeada (sin tiempo específico)	No realiza (blank)	Total
Atención al cliente	46	1	0	0	46	93
Comunicación lengua extranjera	39	2	0	0	39	80
Atención de quejas y reclamaciones	44	0	0	0	44	88
Resolución de conflictos	42	0	0	0	42	84
Montaje de expositores	18	13	0	1	18	50
Servicio de información	37	3	0	0	37	77
Servicio de protocolo	26	4	0	1	26	57
Supervisión prestación del Servicio	32	0	0	0	32	64

Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento/ comprobación de instalaciones	25	4	1	0	25	55
Atención al cliente	28	2	0	0	28	58
Comunicación lengua extranjera	26	2	0	0	26	54
Atención de quejas y reclamaciones	30	2	0	0	30	62
Resolución de conflictos	26	2	0	0	26	54
Montaje de expositores	11	7	0	0	11	29
Cata de alimentos y bebidas	8	4	1	0	8	21
Servicio de A+B	5	5	0	0	5	15
Servicio de información	15	4	0	0	15	34
Servicio de atención a viajeros en transporte	12	5	0	0	12	29
Servicio asesoramiento	22	5	1	0	22	50
Servicio guía acompañamiento	12	9	0	0	12	33
Servicio animación grupos	13	5	1	0	13	32
Servicio de juego	8	5	1	0	8	22
Servicio de T* activo	4	5	0	0	4	13
Supervisión prest. Servicio	8	5	0	0	8	21
Servicio de ecoturismo	10	3	0	0	10	23
Servicio de enoturismo	5	3	0	0	5	13
Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #24.3: Ficha 1- Otras Actividades Incluyendo Agencias de Viaje y Operadores Turísticos

	Realiza directamente	Subcontrata outsourcing	Si no la realiza actual, dentro de prox. 12-24 meses	No planeada (sin tiempo específico)	No realiza (blank)	Total
Producción y/o prestación de servicios						
Comunicación lengua extranjera	28	2	1	0	28	59
Atención de quejas y reclamaciones	29	0	1	0	29	59
Resolución de conflictos	31	0	0	0	31	62
Montaje de expositores	13	9	0	0	13	35
Servicio de información	27	1	0	0	27	55
Servicio asesoramiento	26	1	0	0	26	53
Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento / comprobación de instalaciones	28	4	0	0	28	60

Producción y/o prestación de servicios	Atención al cliente	30	1	0	0	30	61
	Comunicación lengua extranjera	28	2	0	0	28	58
	Atención de quejas y reclamaciones	32	2	0	0	32	66
	Resolución de conflictos	29	2	0	0	29	60
	Regeneración de elaboraciones culinarias	10	6	0	0	10	26
	Servicio de A+B	7	6	0	0	7	20
	Servicio de información	25	3	1	0	25	54
	Servicio de atención a viajeros en transporte	20	3	1	0	20	44
	Supervisión prestación del Servicio	14	2	0	0	14	30
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0
Gestión económica y financiera	Cálculos de inversiones	31	5	0	0	31	67
	Control presupuestario	31	6	0	0	31	68
	Cumplimiento de obligaciones administrativas, contables y fiscales	24	12	0	0	24	60
	Facturación y cobro	34	4	0	0	34	72
	Gestión de pagos	34	3	0	0	34	71
	Análisis de informes contables	31	9	0	0	31	71
	Cierre diario de prod. y liquidación de caja	34	3	0	0	34	71
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0
Aprovisio- namien- to y compras	selección de proveedores	37	0	0	0	37	74
	Selección de mercancías	33	0	0	0	33	66
	Compra de mercancías	34	0	0	0	34	68
	Recepción de mercancías	34	0	0	0	34	68
	Almacenamiento interno	31	1	0	0	31	63
	Supervisión del proceso	35	0	0	0	35	70
	Formalización de inventarios	33	1	1	0	33	68
	Control de consumos	35	0	0	0	35	70
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0
Mantenimien- to y compro- bación de instalaciones	Response	34	0	0	0	34	68
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0
Gestión y manteni- miento de sistemas de información	Response	28	0	0	0	28	56
	Otro (especifique)	0	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

4.3.2.2. Evolución prevista de los procesos y funciones

Los procesos y las funciones de las empresas del sector turismo se manejan basadas principalmente en la mano de obra, como toda actividad de servicios. No obstante, las nuevas tecnologías han sido incorporadas en procesos de comercialización, venta, reservas, calidad, controles, comunicación, área de gastronomía (cocinas industriales con hornos programables, equipamiento), cobros (sustitución de cobro manual a

través de la posición de cajero/a por cobro automatizado manejado directamente por camareros).

De acuerdo a los resultados mostrados en la sección anterior, de la encuesta a empresas, la evolución prevista por las empresas es a incorporar nuevos procesos en una baja proporción de empresas. Los procesos son desarrollados por las empresas de forma directa a excepción de una proporción moderada-baja subcontrata algunos de estos.

Los procesos de Gerencia: Las empresas de alojamiento ya los desarrollan en una alta proporción y tienen en planes desarrollar a futuro análisis de viabilidad del negocio y puesta en marcha de nuevos productos y servicios, participar en diseño de instalaciones (cuando realicen inversión de crecimiento) y la confección de presupuestos. En los restaurantes no visualizan en el corto plazo ampliar los procesos de Gerencia.

Los procesos de Comercialización: Presentan mayor interés futuro por parte de las empresas consultadas, principalmente en alojamiento y restaurantes. En estos procesos selecciona para desarrollar en el corto plazo estos procesos, en las funciones de Promoción y venta de A&B, diseño de los productos, gestión de información, fijación de precios y reservas, implementación de sistemas de calidad y medición de satisfacción de clientes.

En los procesos de Cocina: Una pequeña proporción de empresas citan que a corto o mediano plazo ampliarán las funciones de producción, conservación y envasado de alimentos, regeneración de elaboraciones culinarias, decoración culinaria.

En los procesos de pastelería y repostería serán ampliados en algunas empresas el manejo de montajes y exposiciones y servicios de alimentos y bebidas.

En la distribución, a corto y mediano plazo se ampliará la comercialización y realización de eventos y los servicios de logísticas procesos.

En los demás procesos se observa una baja intención a desarrollarlos a corto plazo, más bien las empresas los visualizan a mediano plazo. Al analizar los procesos que realizan por outsourcing, Se evidencian dos caminos o áreas de oportunidad para desarrollar nuevos candidatos que se incorporen al trabajo en turismo y hotelería o realicen emprendimientos. Por un lado, formar personas para ocupar los nuevos puestos que realicen las funciones que genera el incremento de actividad. Por otro lado, para aquellas funciones que actualmente se contratan por outsourcing o tercerizadas, tales como: en el área de gerencia las funciones de diseño de productos y servicios; en comercialización y marketing, el diseño y la promoción; en Recursos Humanos, todas las funciones; en calidad de seguridad, la protección y la implementación de sistemas de calidad; en cocina, el montaje de exposiciones y el servicio de asesoramiento; en restaurantes, la decoración culinaria y montaje de exposiciones; en distribución, los servicios de logística cálculo de inversiones contra presupuesto y sobre todo cumplimiento de obligaciones administrativas contables y fiscales además de análisis de informes contables en aprovisionamiento y compras manejan pocas funciones tercerizadas

En alojamiento pueden ser funciones de la gerencia, todas las funciones de comercialización, diseño de productos, servicios de alimentos y bebidas, información de precios, y otras de los procesos de producción y prestación de servicios contratados.

4.3.3. Innovación en el sector de la hostelería y el turismo

Los procesos para innovar en las empresas de hostelería y turismo, de acuerdo con los datos recopilados en la encuesta, son numerosos, se basan en indagaciones con proveedores, actualización continua de menús, redes de comunicación, servicio, softwares diversos de gestión operativa, financiera y de comercialización. Citan también acuerdos con empresas internacionales, innovaciones recibidas a través de la casa matriz, asistencia a congresos y seminarios, a través de su asociación empresarial, automatización de procesos, entre otros. En los anexos se muestra la lista detallada de este resultado.

4.3.3.1. Innovación en las Empresas Turísticas

En las empresas encuestadas los procesos para innovar se basan sobre todo en actualizaciones del producto o servicios (paquetes turísticos, menú de restaurantes, rutas turísticas internas). También realizan actualizaciones tecnológicas (equipos, softwares, actualizaciones a aplicaciones), capacitación al personal. Por otro lado, asisten a ferias y eventos organizados por las asociaciones empresariales o por el Ministerio de Turismo.

En el mismo orden, las empresas realizan investigación de nuevos métodos para eficientizar las operaciones y hacer el producto atractivo.

Parte de la innovación en las empresas turística son sus instalaciones, con cambios en la fachada y decoración, mejorando la infraestructura existente haciéndola más atractiva al mercado. Las cadenas hoteleras adaptan sus instalaciones para cumplir estándares internacionales, incorporando innovación en el país. En los resultados de las encuestas a empresas presentados a continuación se puede observar que en un 86% de las empresas el personal utiliza computador; en menos del 55% los procesos de operación y de servicios se basan en tecnología computarizada; y, en un 49.75% los procesos son alimentados o controlados por softwares.

También se observa en los resultados expuestos que adquisición de tecnología es realizada de forma continua, con similares porcentajes en los últimos tres años.

Tabla #25: Uso de la Tecnología en Procesos de la Empresa

Encuesta a Empresas HyT

¿Cómo es el uso que dan a la tecnología en los procesos de su empresa?

	Todos	Algunos	Ninguno (Son todos procesos Manuales)	Total	Promedio ponderado			
¿Los procesos se alimentan o son controlados por Software?	49.75%	101	39.90%	81	10.34%	21	203	1.61
El personal administrativo utiliza computadora.	86.79%	184	10.85%	23	2.36%	5	212	1.16
Los procesos de operación se basan en tecnología computarizada.	53.68%	102	35.26%	67	11.05%	21	190	1.57
Los procesos de servicios se basan en tecnología computarizada	55.15%	107	34.54%	67	10.31%	20	194	1.55
Especificar cuáles procesos y softwares usan.							92	
							Respuestas	214
							N/r	33

Gráfico #10: Uso de la Tecnología en Procesos de la Empresa

¿Cómo es el uso que dan a la tecnología en los procesos de su empresa?

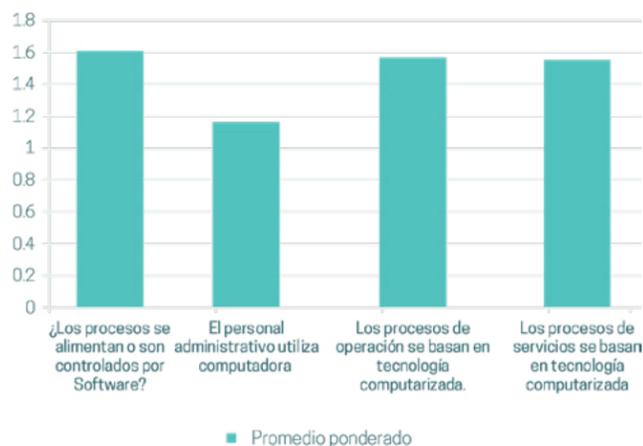


Tabla #26: Tiempo de Adquisición de Listado de Ítems en Empresas

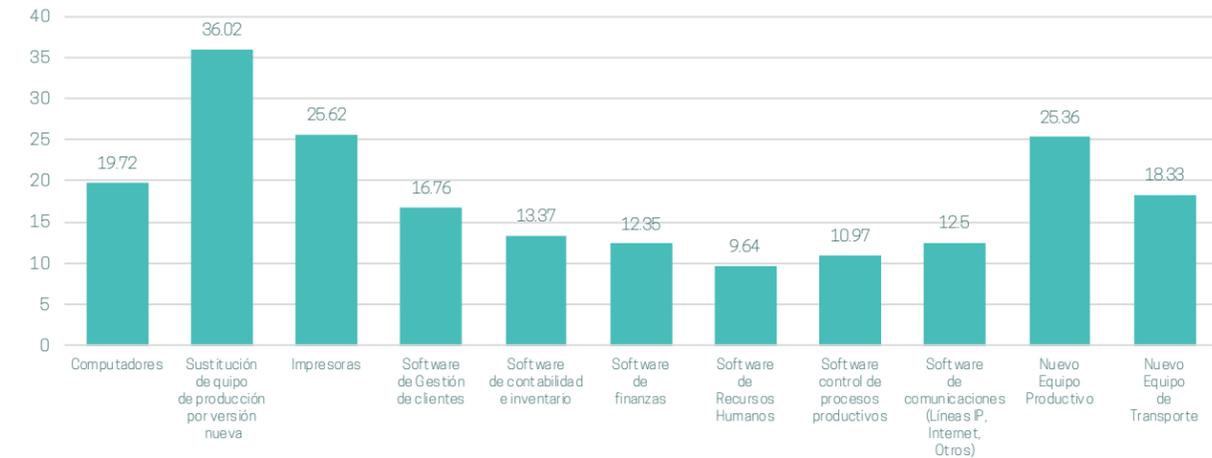
Encuesta a Empresas HyT

¿Hace qué tiempo adquirió alguno de los siguientes ítems?

	En este año	Hace entre 1 y 2 años	Hace 3 o más años
Computadores	19.72% 42	32.39% 69	46.48% 99
Sustitución de equipo de producción por versión nueva	36.02% 67	37.10% 69	19.35% 36
Impresoras	25.62% 52	33.99% 69	37.93% 77
Software de gestión de clientes	16.76% 29	36.42% 63	32.95% 57
Software de contabilidad e inventario	13.37% 25	32.62% 61	42.25% 79
Software de finanzas	12.36% 22	29.21% 52	43.26% 77
Software de Recursos Humanos	9.64% 16	28.92% 48	34.34% 57
Software control de procesos productivos	10.97% 17	30.32% 47	32.90% 51
Software de comunicaciones (Líneas IP, internet, otros)	12.50% 22	28.41% 50	50.00% 88
Nuevo equipo productivo	25.36% 35	34.06% 47	20.29% 28
Nuevo equipo de transporte	18.33% 22	30.00% 36	25.00% 30
Otro (especifique)			

Gráfico #11: Tiempo de Adquisición de Listado de Ítems en Empresas

¿Hace qué tiempo adquirió algunos de los siguientes ítems?



4.3.3.2. Innovación en los Destinos Turísticos

Las empresas del sector desarrollan procesos que les ha permitido introducir innovación a los servicios ofertados. Muchas de las innovaciones introducidas proceden de experiencias de otros países implementadas en filiales en la República Dominicana y también de otras fuentes de compartir casos de buenas prácticas, entre los que se desarrollan en el país están: Asistencia a congresos y ferias (DATE, ferias del Ministerio de Turismo, de Asonahores, cluster y otras asociaciones, ferias gastronómicas, eventos, exposiciones de asociaciones empresariales, entre otros). En estos se nutren de distintas tecnologías que pueda impactar en el servicio y en los destinos turísticos. En la República Dominicana se están creando nuevas rutas, servicios distintos al de alojamiento como son: Excursiones ecológicas, ranchos ecológicos, turismo de aventura con los deportes extremos, rutas en safari para conocer bateyes, comunidades rurales, exploración marina, escaladas, caminatas, turismo religioso, entre otros.

En la República Dominicana se ha producido un cambio en los últimos años en los servicios orientados al turista, expresado en los siguientes hechos:

Los Servicios: Innovación en la variedad de actividades y ofertas turísticas, cambio del “todo incluido” a servicios más personalizados, exclusivos y diferenciados como lo son:

Santo Domingo:

- Activación de la Zona Colonial con actividades permanentes cada semana: museos, actividades culturales, actividades de entretenimiento entre otras.
- Planificación de la ciudad para incrementar la realización de convenciones internacionales. En estos eventos el país tiene como ventaja la cercanía de la ciudad capital con las zonas turísticas de playa y montaña lo cual resulta atractivo para los participantes y organizadores.

Zona Este:

- Innovación del servicio: Existencia de servicios no tradicionales como son parques temáticos, ranchos ecológicos, paseos en safari (camiones a cielo abierto) y excursiones a caballo en rutas para visitar campos de caña, bateyes, ríos, cascadas, lagunas, crianza, lugares históricos que muestran costumbres indígenas y otros atractivos culturales.
- Innovación del servicio con distintos tipos de planes de alojamiento, segmentando dentro de los hoteles según la especialidad del servicio. Casos específicos de hoteles de adultos, familiares, hoteles boutique, hoteles con servicios de todo incluido.
- Innovación del servicio según el tipo de edificación: Un mercado creciente de construcción de hoteles temáticos, aparta hoteles, condominios y villas con doble objetivo de inversión y renta para turismo.
- Innovación en gastronomía: Variedad creciente de restaurantes con variada gastronomía incluyendo la dominicana, cadenas de restaurantes y pizzerías internacionales localizadas en las zonas turísticas con mayor flujo de visitantes.
- Turismo de crucero, con expansión reciente del puerto de La Romana.

Zona Norte:

- Desarrolla las innovaciones señalados para la zona Este, agregando la fuerte actividad de cruceros registrada en Puerto Plata luego de un período de inactividad. La Ciudad está adaptándose a la renovada actividad de cruceros en expansión, para contar con servicios para los turistas (restaurantes, tours, playas, cultura, servicios colaterales).

- Desarrollo de turismo de aventura y ecológico de montaña en zonas centrales (Jarabacoa, Constanza, San Cristóbal y otras comunidades del Cibao Central), con servicios de rafting en ríos, saltos en parapentes, ascenso de picos, excursiones a caballo.

Zona Sur:

- Aunque es la zona que presenta un desarrollo menor en turismo, en los últimos años se han desarrollado algunos proyectos diversificados: Empresa que combina viñedo y restaurante en la Provincia de Azua; el mayor proyecto de condominios turísticos de la zona, se está desarrollando en Barahona; desarrollo de excursiones hacia una de las zonas de playa vírgenes más atractiva del país (Bahía las Águilas), ferias de productos marca país (mango banilejo en la Provincia Peravia), lago Enriquillo con población de iguanas, cocodrilos y otras especies protegidas.

La comercialización: Es basada en las nuevas plataformas de internet, computador y sistemas GDS. Las empresas en el país participan activamente en distintas plataformas de reservas, venta y comercialización. También mantienen información actualizada y publicaciones de experiencias en las redes sociales, herramienta de promoción de los servicios. Esta tendencia representa una reducción de los canales de intermediación, los hoteles han incorporado páginas web con aplicaciones de reservas para uso de los turistas y están participando en las plataformas de buscadores de paquetes turísticos en la web; también se presentan cambios en los patrones de uso del servicio turístico por parte de consumidores, los cuales realizan procesos directos de búsqueda de información sobre destinos a visitar, consulta de opiniones de usuarios en línea, reservas del conjunto de servicios (alojamiento, transporte, actividades, reservas en restaurantes, entre otros) y seguimiento posterior hasta su consumo.

La Tecnificación: Se produce un cambio en las empresas hacia ambientes digitales, lo cual es favorable a la competitividad y el servicio. En las empresas más pequeñas con bajo capital el proceso es más lento, iniciando con el uso de las aplicaciones gratuitas en la web para el manejo de redes sociales, las cuales apoyan la comunicación de la experiencia del servicio. En estas empresas pymes hay menor uso de sistemas de reservas electrónicos y de procesos de control sistematizados. En las empresas medianas y grandes, que disponen del capital para invertir en tecnología, cuentan con una mayor conversión hacia ambientes digitales en específico sistemas de reservas, aprovechamiento de información de redes sociales, sistema de manejo de inventario, sistema contable y de reportes, sistema de manejo de menú y reservas en restaurantes, equipos de cocinas inteligentes, entre otros sistemas.

4.3.4. Sistemas de gestión empresarial

Dentro de los sistemas de gestión empresarial, se indagó en el estudio sobre los de aseguramiento de calidad, gestión medioambiental, gestión de prevención de riesgos laborales, responsabilidad social corporativa y sostenibilidad y sistema de gestión de personas. A continuación, se exponen los resultados del estado actual de la gestión en las empresas encuestadas, con el complemento de informaciones adicionales indagadas de forma directa en publicaciones disponibles en las páginas web corporativas.

4.3.4.1. Sistemas de Aseguramiento de Calidad

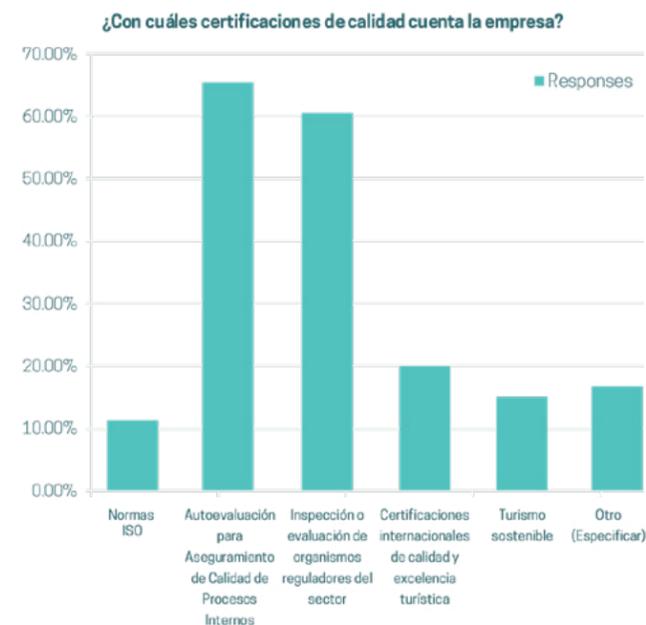
Los sistemas de aseguramiento de calidad implementados en las empresas de hostelería y turismo se basan principalmente en autoevaluación (65%) e inspección de organismos reguladores (60%). En una menor proporción de las empresas están acogidas a certificaciones internacionales de calidad y excelencia turística (20%), certificación en turismo sostenible (15%), normas ISO (11%) y otras referidas a procedimientos sugeridos por asociaciones de empresas, y normas de casa matriz. A continuación, los resultados de la encuesta a empresas:

Tabla #27: Certificaciones de Calidad de las Empresas

Encuesta a Empresas HyT		
¿Con cuáles certificaciones de calidad cuenta la empresa? Especificar detalle.		
Respuestas	Responses	
Normas ISO	11.35%	21
Autoevaluación para Aseguramiento de Calidad de Procesos Internos	65.41%	121
Inspección o evaluación de organismos reguladores del sector	60.54%	112
Certificaciones internacionales de calidad y excelencia turística	20.00%	37
Turismo sostenible	15.14%	28
Otro (Detalle): Procedimientos sugeridos por asociaciones de empresas, y normas de casa matriz	16.76%	31
		69
	Respuestas	185
	N/r	62

Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Gráfico #12: Certificaciones de Calidad de las Empresas



Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

A continuación, se describen las certificaciones más importantes que se otorgan en el sector turismo en República Dominicana.

Bandera Azul

Es un programa de alcance internacional que reconoce y galardona playas y marinas alrededor del mundo. Su certificación reconoce a aquellos lugares que cumplen con los más altos estándares de calidad y que crean las condiciones para un manejo sostenible de las playas, a la vez que facilitan programas de educación ambiental que contribuyan a la concienciación acerca de la preservación y conservación de los recursos marinos.

Es una iniciativa de la Fundación para Educación Ambiental (FEE) la cual es una institución fundada en los Países Bajos y cuya sede actual se encuentra en Dinamarca. Ha sido reconocida por la UNESCO, como la institución líder en programas de Educación Ambiental y Educación para el Desarrollo Sostenible. Además del programa Bandera Azul, manejan otros programas como son "Green Key" o Llave Verde y algunos proyectos de educación basados en la disminución de la huella de carbón y la educación ambiental para niños en edad escolar.

Para otorgar esta acreditación la FEE cuenta con numerosos socios a nivel mundial que sirven como jurado, entre ellos encontramos:

- La Agencia Europea Medioambiental (EEA)
- La Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT)

- La Unión Costera y Marina (EUCC)
- El Consejo Internacional de Asociaciones de las Industrias Náuticas (ICOMIA)
- La Federación Internacional de Salvavidas (ILS)
- La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN)
- El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP)
- La Organización Mundial del Turismo (UNWTO)
- La Alianza Mundial de Cetáceos (WCA)

Ondear en una playa la Bandera Azul es sinónimo de agua pura, costas limpias, seguridad y accesibilidad para todos.

La certificación Bandera Azul en 2018 había reconocido 4560 playas y marinas en 45 países del mundo. En República Dominicana 29 playas ondean con orgullo la Bandera Azul. Son estas: Una en Puerto Plata, una en Espaillat (Gaspar Hernández), dos en Samaná, dos en San Pedro de Macorís, siete en La Romana y el resto en La Altagracia (Bávaro-Punta Cana).

En República Dominicana este programa es coordinado por el Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana (IDARD). La selección de los candidatos nacionales es realizada por un jurado compuesto por 11 instituciones, las cuales postulan los elegidos por ellos ante el jurado internacional. Las instituciones dominicanas que participan son: Ministerio de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud Pública, ASONAHORES, Acuario Nacional, Centro de Investigación de Biología Marina de la UASD (CIBIMA), Defensa Civil, Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), el Consejo Nacional de Competitividad y Fundación Propagas.

“Bandera Azul es sinónimo de playa limpia, sana, segura y accesible”.

Fuentes: www.blueflag.global y www.fee.global

Cristal

Estándares Internacionales Cristal, es una división de "Check Safety First", una organización del Reino Unido que otorga una certificación mediante la revisión profesional de establecimientos hoteleros y de servicio de Alimentos y Bebidas, a fin de verificar, mensualmente, 250 puntos de comprobación de control de calidad.

Entre los puntos a revisar se encuentran la seguridad alimentaria, además de la inocuidad de estos (alimentos no dañinos) y la higiene de los centros. Además, se aseguran de que se cuente con la debida seguridad para las personas a través de instalaciones contraincendios, preparación contra huracanes, esto sumado a la ética en la gestión y la sostenibilidad, entre otros.

Una de las principales ventajas de este sistema, es que permite contar con informes de seguridad en tiempo real, disponibles para los Operadores Turísticos (TTOO), quienes exigen los mismos para garantizar el bienestar de sus clientes.

En la República Dominicana, esta es una de las certificaciones más demandadas por TTOO y por los mismos establecimientos hoteleros. Actualmente, de acuerdo con la página "Checksafetyfirst.com" existen 73 establecimientos hoteleros que se rigen por los estándares de Cristal. La página establece cuáles de los estándares que evalúa esta institución, son cumplidos a cabalidad por cada hotel. Esto lo hace mediante íconos que representan los mismos.

Cada año, seleccionan una cadena hotelera que se destaca entre los demás en el cumplimiento de los estándares, en 2019 la cadena hotelera que destacó con el mayor número de reconocimientos en el área del Caribe fue AM Resorts. Igualmente, se realizan reconocimientos por área. En este sentido de los 7 puntos de chequeo evaluados (Habitaciones, Alimentos, Agua, Piscina, Incendios, Crisis y Seguridad), tres hoteles de República Dominicana obtuvieron el 1er. Lugar en la Región del Caribe:

- Secrets Cap Cana Resort and Spa. No. 1 en Control de Alimentos
- Barceló Bávaro Beach and Convention Center. No. 1 en Control de Piscinas
- Barceló Bávaro Palace. No. 1 en Control de aguas

Fuentes: www.checksafetyfirst.com y www.cristalstandards.com

Trip Advisor

Es la página de comentarios de viaje más reconocida y de mayor prestigio en el mundo. Otorga dos reconocimientos a los establecimientos que forman parte de la cadena de valor del turismo, el Travellers Choice y el Certificado de Excelencia. El más importante es el "Travellers Choice" o lo que es lo mismo, el que es seleccionado por los mismos viajeros. Esta premiación se basa en millones de comentarios de viajeros y se seleccionan aquellos establecimientos que reflejan lo mejor de lo mejor en cuanto a servicio, calidad y nivel de satisfacción de los clientes. Refleja especialmente la predisposición mostrada por los clientes no solo a recomendar el lugar, sino también a repetir la experiencia.

El "Certificado de Excelencia", por su parte, rinde homenaje a aquellos establecimientos que demuestran un compromiso constante con excelencia en el servicio.

El "Travellers Choice" es otorgado en diversas categorías: Hoteles Top, Hoteles Pequeños, Hoteles de Lujo, Hoteles de Oportunidad (gangas, económicos), Románticos, Buen Servicio, B&B (Bed and Breakfast o Inns), Familiares y Todo Incluido.

En República Dominicana han obtenido el "Travellers Choice" en 2019:

Hoteles Top: JW Marriott e Intercontinental Real (Santo Domingo).

Hoteles Pequeños: Casa Veintiuno (Sosúa), Ultravioleta Boutique (Cabarete)

Hoteles de Lujo: JW Marriott e Intercontinental Real (Santo Domingo) y Eden Roc (Cap Cana).

Hoteles de Oportunidad: Hooked (Cabarete), Hodelpa Garden Suites (Juan Dolio), Hotel Villa Iguana (Bayahibe),

Hoteles de Mejor Servicio: JW Marriott e Intercontinental Real (Santo Domingo).

Hoteles Románticos: Luxury Bahía Príncipe Cayo Levantado (Samaná), Secrets Cap Cana Resort and Spa (Cap Cana), Zoetry Aqua Punta Cana (Punta Cana).

Hoteles Familiares: Nickelodeon Hotels (Punta Cana), The Reserve at Paradisus Punta Cana, Royalton Punta Cana, Grand Memories Splash (Punta Cana), Club Med (Punta Cana), Iberostar Selection Bávaro, Grand Palladium Bávaro, Barceló Bávaro Palace, Blue Bay Grand (Punta Cana).

Hoteles Todo Incluido: En esta categoría en el lugar 25 del mundo aparece un hotel de RD: Luxury Bahía Príncipe Cayo Levantado (Samaná). En la Región del Caribe tenemos: Zoetry Aqua Punta Cana (Punta Cana), Luxury Bahía Príncipe Samaná, The Reserve at Paradisus Punta Cana, Majestic Mirage Punta Cana, Sensori Resort Punta Cana, Majestic Elegance Punta Cana, TRS Turquesa Hotel (Punta Cana), IberoStar Hacienda Dominicus (Bayahibe), Excellence Punta Cana.

AAA Diamond

Por más de 80 años la **Asociación Norteamericana de Automovilismo**, AAA por sus siglas en inglés. Ha evaluado los hoteles en Estados Unidos con el propósito de otorgar la clasificación de 1 a 5 diamantes. Este reconocimiento es el más prestigioso que existe en la región actualmente.

Para otorgar este reconocimiento primero deben lograr lo que se llama la "Aprobación AAA", lo cual se obtiene cumpliendo con unos 34 requisitos básicos relacionados con: Higiene, Apariencia Exterior e interior, Habitaciones, Baños y Administración y Estilo de Operación.

Luego que un establecimiento es "Aprobado", entonces es evaluado con fines de clasificación y de acuerdo con el nivel de hospitalidad ofrecido, las facilidades de que dispone y el nivel de calidad en general, recibe una categorización que va de 1 a 5 diamantes.

Desde hace unos años (al menos 8), la certificación de la AAA se extendió a hoteles y Restaurantes de México y el Caribe. En el 2019 la República Dominicana cuenta con un hotel 5 diamantes y 23 con 4 diamantes.

Tabla #28: Listado Hoteles con Reconocimiento Diamante en R. D.

Tortuga Bay Punta Cana Resort & Club	5 Diamantes	Punta Cana
Casa de Campo	4 Diamantes	La Romana
Dreams Palm Beach Punta Cana	4 Diamantes	Punta Cana
Dreams Punta Cana	4 Diamantes	Punta Cana
Eden Roc at Cap Cana	4 Diamantes	Punta Cana
Excellence Punta Cana	4 Diamantes	Punta Cana
AlSol Luxury Village	4 Diamantes	Punta Cana
AlSol Tiara Cap Cana	4 Diamantes	Punta Cana
Billini Hotel	4 Diamantes	Santo Domingo
Breathless Punta Cana Resort & Spa	4 Diamantes	Punta Cana
Casa Colonial Beach & Spa Hotel	4 Diamantes	Puerto Plata
Catalonia Royal Bávaro	4 Diamantes	Punta Cana
CHIC by Royalton	4 Diamantes	Punta Cana
JW Marriott Hotel Santo Domingo	4 Diamantes	Santo Domingo
Hotel Paradisus Punta Cana & The Reserve	4 Diamantes	Punta Cana
Hard Rock Hotel & Casino Punta Cana	4 Diamantes	Punta Cana
Hotel Paradisus Palma Real & The Reserve	4 Diamantes	Punta Cana
Renaissance Santo Domingo Jaragua Hotel & Casino	4 Diamantes	Santo Domingo
Royalton Punta Cana	4 Diamantes	Punta Cana
Le Sivory Punta Cana by PortBlue Boutique	4 Diamantes	Punta Cana
Sanctuary Cap Cana by Playa Hotels & Resorts	4 Diamantes	Punta Cana
The Bannister Hotel	4 Diamantes	Samaná
Secrets Royal Beach Punta Cana	4 Diamantes	Punta Cana
Zoetry AGUA Punta Cana Wellness & Spa Resort	4 Diamantes	Punta Cana

Fuente: Elaboración propia con información obtenida en www.aaa.com

Tabla #29: Restaurantes con Reconocimiento Diamante en R. D.

Bamboo at Tortuga Bay	4 Diamantes	Punta Cana
Lucia Restaurant	4 Diamantes	Puerto Plata
Passion by Martin Berasategui at Paradisus Palma Real	4 Diamantes	Punta Cana
Mediterráneo	4 Diamantes	Punta Cana

Fuente: Elaboración propia con información obtenida en www.aaa.com

Certificación Servsafe

Es un sistema de entrenamiento y certificación que garantiza que el personal que manipula alimentos está capacitado para hacerlo de manera segura, siguiendo las guías y recomendaciones del código alimentario de la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA). Es un programa administrado por la Asociación de Restaurantes de los Estados Unidos. Se ofrecen 5 tipos de certificaciones:

- Certificación para administradores.
- Certificación para personal que manipula alimentos.
- Certificación en manejo y servicio adecuado de bebidas alcohólicas.
- Certificación en manejo de productos que producen alergias.
- Certificación en creación de espacios de trabajo seguros para todos.
- La certificación de manipulación de alimentos es exigida en la mayoría de las empresas que sirven alimentos y bebidas en los Estados Unidos y poco a poco se está convirtiendo en un estándar en la República Dominicana. Actualmente las principales escuelas de gastronomía se ocupan de que sus egresados salgan con la preparación para obtener la certificación.

Estandares ISO para el turismo

Las Normas ISO por sus siglas en inglés de International (Organization for Standardization) cuentan con estándares aplicables al turismo, los cuales son continuamente ampliados y revisados, para cubrir las categorías tradicionales de hoteles y restaurantes, y las innovadas tales como instalaciones náutico-deportivas, turismo activo, turismo medioambiental, turismo solidario, wellness spa.

Las principales normas ISO aplicables a actividades de hostelería y turismo, explicadas en detalle en www.iso.org, son las siguientes

ISO 21426:2018

Turismo y servicios relacionados – Balnearios Medicinales. Especifica los requerimientos para proveer servicios de calidad en balnearios medicinales que utilizan aguas sanadoras (excepto agua de mar) y otros recursos naturales.

ISO 21401:2018

Turismo y servicios relacionados – Sistemas de gestión de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Especifica los requisitos medioambientales, sociales y económicos para implementar un sistema de gestión de sostenimiento en establecimientos de alojamiento en el sector turismo.

ISO 18513:2003

Servicios de turismo - Hoteles y otros tipos de turismo de alojamiento. Define los términos usados en la industria del turismo en relación con los distintos tipos de turismo de alojamiento y otros servicios relacionados.

ISO 20410:2017

Turismo y servicios relacionados — Alquiler de barcos sin tripulación — Requisitos mínimos de servicios y equipos. Establece el nivel mínimo de servicios y equipos requeridos para los barcos sin tripulación ofrecidos para alquiler en aguas interiores, costeras y/o en alta mar. Es aplicable para cualesquiera individuos u organizaciones que ofrecen en alquiler barcos sin tripulación.

ISO 17679:2016 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS - SPA DE BIENESTAR

ISO 17679:2016 establece los requisitos de servicios de un Spa de bienestar, los principales procesos de soporte y la calidad de servicios a ser provistos al cliente. ISO 17679:2016 puede ser usado por todas las clases y tamaños de Spas de bienestar aun cuando este sea parte de otra actividad. (Ej. facilidades de alojamiento, gimnasios y hospitales).

ISO 18065:2015 TOURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS - SERVICIOS TURISTICOS PARA USO PUBLICO PROVISTOS POR LAS AUTORIDADES DE AREAS NATURALES PROTEGIDAS.

ISO 18065:2015 establece los requisitos para los servicios turísticos provistos directamente por NPAA (Autoridades de Áreas Naturales Protegidas) para satisfacer los visitantes mientras priorizan los objetivos de conservación de las NPA (Áreas Naturales Protegidas), excluyendo las áreas marinas protegidas.

ISO 17680:2015 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS - TALASOTERAPIA

ISO17680:2015 Establece los requisitos para la prestación de servicios en centros de talasoterapia utilizando los efectos benéficos del medio marino con fines curativos o preventivos, orientados a garantizar servicios de buena calidad que responden a las necesidades implícitas y explícitas del cliente, -El uso respetuoso del concepto de la talasoterapia, el confort de los clientes, la implementación de los principios de higiene y seguridad.

ISO 13810:2015 SERVICIOS DE TURISMO - TURISMO INDUSTRIAL

ISO 13810:2015 establece requisitos generales para el turismo industrial ofrecido por proveedores de servicios que intentan transmitir conocimientos de producción, actividades científicas y técnicas, tanto presente como pasadas, basadas en procesos, saber hacer, productos o servicios.

ISO 13009:2015 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS — REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA OPERACION DE PLAYAS

ISO 13009:2015 establece los requisitos generales y recomendaciones para los operadores de playas que ofrecen ser-

vicios turísticos y de visitantes. Proporciona orientación para los operadores y usuarios de playas con respecto a la entrega de gestión y planificación sostenibles, propiedad de playas, infraestructura sostenible y prestación de servicios.

ISO/CD 18513

Servicios de turismo - Hoteles y otros tipos de alojamiento turístico - Terminología. En Desarrollo.

ISO 20410:2017 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS - ALQUILER DE BARCOS SIN TRIPULACION - REQUISITOS MINIMOS DE SERVICIO Y EQUIPOS. Establece los niveles mínimos de servicios y equipos requeridos para los barcos sin tripulación ofrecidos en alquiler en aguas internas, costeras y/o alta mar. Es aplicable a cualesquiera individuos u organizaciones que ofrecen en alquiler barcos sin tripulación.

Otras normas ISO establecen criterios para el desarrollo del servicio de turismo industrial (difundir patrimonio industrial con visitas a empresas, fábricas, etc.), cultura e historia, preservación y cuidado de espacios naturales, requerimientos para oficinas de información turística, operación de puertos, y otros servicios del turismo.

Certificaciones para eventos y MICE

Para el área de Eventos y MICE (Meetings, incentives, conferences and exhibitions) o lo que en español equivale a Reuniones/Congresos, Incentivos, Conferencias y Exhibiciones, son utilizadas diversas certificaciones tanto para las empresas como para sus empleados.

Las **Organizadoras de Eventos** deben ser certificadas por una de estas tres instituciones: ICCA, PCMA, PMI y sus empleados deben ser Operadores Profesionales de Congresos (Professional Congress Operator). En algunos países manejan certificaciones propias, además de las que están disponibles como certificaciones internacionales. La República Dominicana no cuenta con una certificación propia. A continuación, se ofrece una breve descripción de algunas de estas organizaciones y/o certificaciones.

PCMA. Dispone de varios cursos entre los que está el curso de certificado profesional de incentivos, conferencias y eventos está diseñado para profesionales que producen o apoyan incentivos, conferencias y eventos, brindándoles una sólida comprensión de la industria y las partes interesadas para abordar mejor los objetivos y maximizar la colaboración. El curso autodirigido de seis unidades fue desarrollado por PCMA APAC y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se otorga un certificado al completar con éxito las seis unidades del curso.

(Fuente: <https://www.pcma.org/engage/learning-products/>)

Destination Management Company (DMC). Una certificación como profesionales de gestión de destinos - Destination Management Certified Professional (DMCP) - permite un alto

nivel de conocimiento y compromiso profesional. Para obtener la designación DMCP, una persona debe tener experiencia en el campo, participación activa en programas de educación continua y haber aprobado un examen que cubra el cuerpo de conocimiento de todos los aspectos de la gestión de destinos. Esta certificación es válida por cinco años; La recertificación requiere una demostración continua de participación activa en la comunidad de gestión del destino y educación continua en todos los aspectos de la gestión del destino. (Fuente: http://www.adme.org/aws/ADME/pt/sp/what_is_dmcp)

Certificación en CIS (Certified Incentive Specialist), es un programa de certificación impartido por Site Global (Society for Incentive Travel Excellence) para profesionales organizadores de programas de viajes de incentivo o motivación. (FUENTE: <https://www.siteglobal.com/page/certification>).

ICCA, la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones, representa a los proveedores del manejo, transporte y alojamiento de reuniones y eventos internacionales. Comprende más de 1,100 empresas y organizaciones en casi 100

países. Ofrece cursos actualizados sobre temas de buró de convenciones, licitaciones, eventos, organización de congresos y otras reuniones asociativas, entre otros relacionados.

Fuente <https://es.iccaworld.org>

Otras Funciones de Gestión Empresarial:

Como parte de la gestión de las empresas que realizan actividades de Hostelería y Turismo, la más usual, realizada por el 91% de las empresas encuestadas, es la prevención de riesgos laborales la cual tiene el componente de obligatoriedad regulatoria. Otro proceso de gestión frecuente en las empresas la gestión de calidad (88%), esta como vimos en el acápite anterior se basa en autorregulación o gestión interna de la calidad. Los procesos de gestión menos frecuentes en las empresas son la gestión de procesos, gestión del cambio o innovación y gestión ambiental; sin embargo, las empresas afirman que realizarán éstas a corto plazo (próximos 12 meses). A continuación, se muestra este resultado de las encuestas a empresas.

Tabla #30: Listado de Funciones que Realizan las Empresas Actualmente y A Futuro

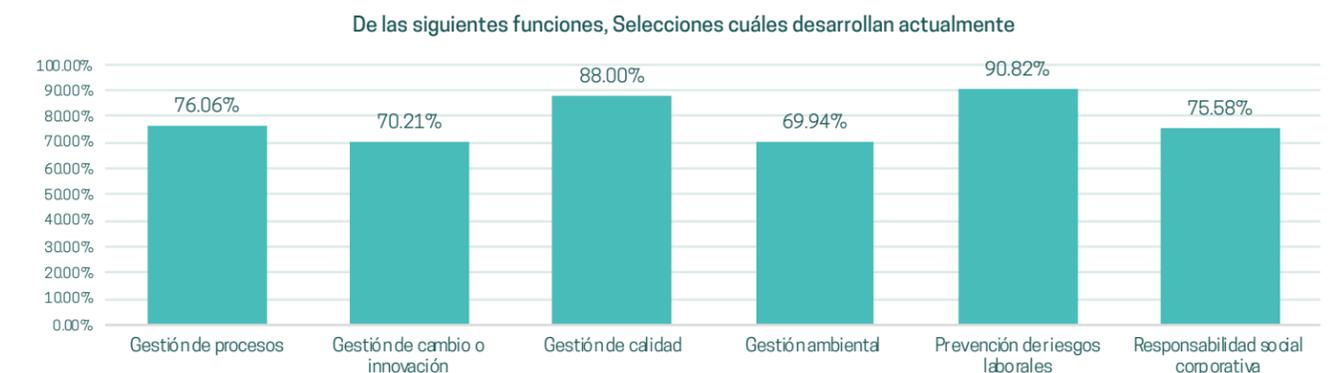
Encuesta a Empresas HyT

De las siguientes funciones, seleccione cuáles desarrollan actualmente o a futuro.

	Actual	A Futuro (próximos 12 meses)	A Futuro (Mayor a 1 año)	Total	Weighted Average
Gestión de procesos	76.06% 143	16.49% 31	7.45% 14	188	1.31
Gestión de cambio o innovación	70.21% 132	21.81% 41	7.98% 15	188	1.38
Gestión de calidad	88.00% 176	7.50% 15	4.50% 9	200	1.17
Gestión ambiental	69.94% 121	16.76% 29	13.29% 23	173	1.43
Prevención de riesgos laborales	90.82% 178	8.16% 16	1.02% 2	196	1.1
Responsabilidad social corporativa	75.58% 130	17.44% 30	6.98% 12	172	1.31
	Respuestas				212
	N/r				35

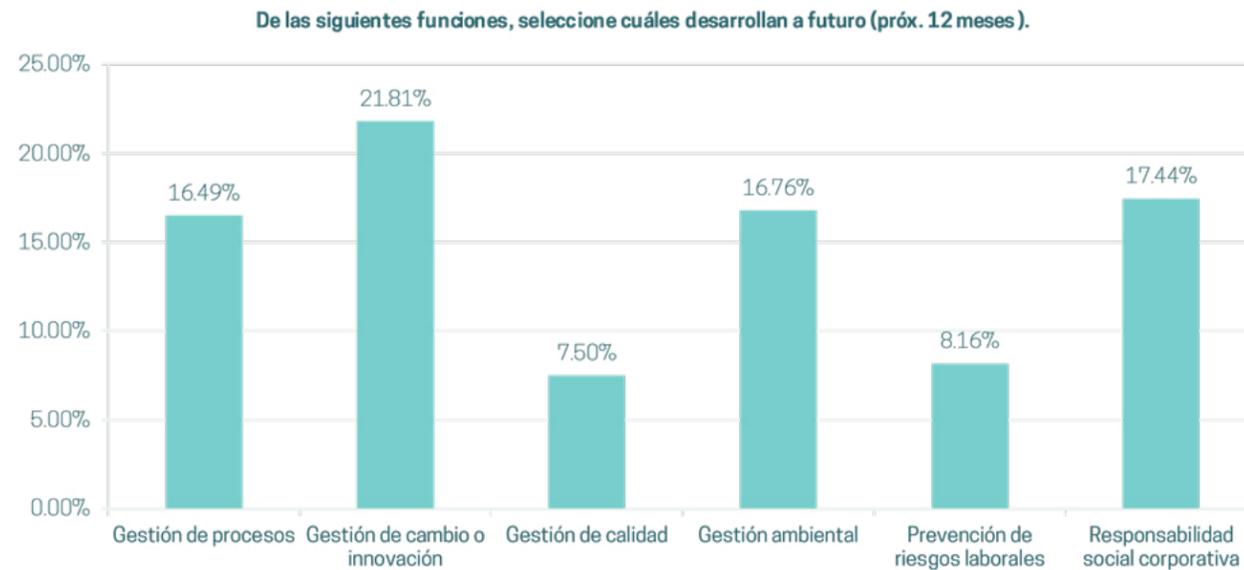
Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Gráfico #13: Funciones Realizadas Actualmente por las Empresas



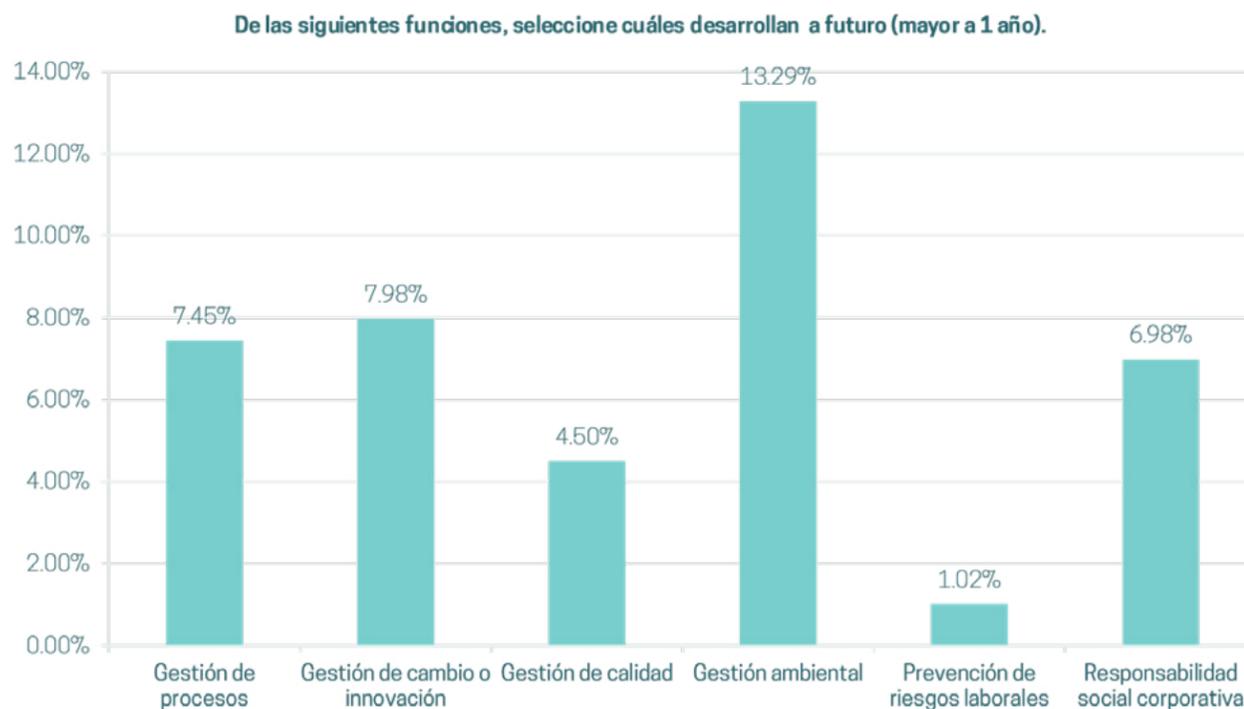
Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Gráfico #14: Funciones a Desarrollar en los Próximos 12 meses por las Empresas



Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Gráfico #15: Funciones a Desarrollar A Futuro (Mayor de 1 Año) por las Empresas



Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

4.3.4.2. Sistemas de Gestión Medio Ambiental

Las cadenas de hoteles internacionales presentes en el país y los grandes grupos corporativos del sector hostelería y turismo realizan funciones de gestión ambiental. Las actividades del turismo están directamente relacionadas a la naturaleza, lo cual es parte del producto turístico y la experiencia que genera en los visitantes. Esta dependencia impulsa a las empresas a realizar operaciones responsables y emprender proyectos de gestión ambiental. En las entrevistas a las empresas y las consultas realizadas en sus publicaciones de informes e indicadores en las páginas web, se identificaron las siguientes funciones de los sistemas de gestión ambiental:

- Cuidado de recursos naturales: Lagunas, protección de árboles, reforestación, playas, ríos, conservación de fauna.
- Reducción de consumo de agua: Sistemas que evitan fugas y desperdicios, sistemas de medición para monitoreo.
- Educación e inspiración a empleados y huéspedes en conservar y preservar.
- Acciones de reciclaje, gestión de residuos, compras verdes.
- Acciones que forman parte del compromiso del código de ética mundial del turismo de la OMT para un turismo responsable y sostenible.
- Uso de energías renovables, reducción de emisiones de CO₂, reducción de consumo de energía.
- Adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, Agenda Internacional 2030, en especial a los relacionados a negocios éticos, protección de la infancia, cambio climático, marcas sostenibles, cadena de valor responsable.
- Integración de actividades ecológicas de mar y tierra en la experiencia ofrecida a los turistas (Caso Grupo Punta Cana).

Algunas instituciones han recibido certificados, reconocimientos y premios por su gestión ambiental, de instituciones Eco-Friendly/going green, TUI Campeón Ambiental, Earth check, certificación ambiental de los distintos hoteles.

4.3.4.3. Sistemas de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales

Las actividades de prevención de riesgos laborales realizadas por el 90% de las empresas tienen fundamento en dos aspectos: Cumplimiento de la normativa y cumplimiento de la responsabilidad social corporativa. La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales aporta la normativa, la Ley 87-01 que crea el sistema dominicano de seguridad social y la Ley General de Salud 42-01. Las empresas del sector de hostelería y turismo mantienen cumplimiento de las leyes de seguridad social y prevención de riesgos laborales tanto para la gestión segura y formal del personal como para cumplir con requerimientos externos derivados de los contratos con operadores turísticos internacionales, con permisos de operación locales y con las asociaciones de empleados o empresariales.

4.3.4.4. Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad.

- Entre las actividades de responsabilidad social y sostenibilidad realizadas por las empresas del sector turismo y hostelería en el país, fueron identificadas las siguientes:
- Apoyo social a la comunidad alrededor de los hoteles y en especial a niños.
- Programas de formación a jóvenes para apoyar la inserción laboral, Política de empleo juvenil.
- Becas de estudio.
- Apoyo de operativos sociales y de salud en las comunidades donde realizan operaciones.
- Apoyo y coordinación para el desarrollo de programas de unificación de familias a través de facilidades de vivienda (zona turística de Prov. La Altagracia), para facilitar la integración familiar del personal que debe trasladarse desde otras provincias a laborar a la zona de Bávaro y Punta Cana.

4.3.4.5. Sistemas de Gestión de personas

Las empresas del sector realizan la gestión de los recursos humanos a través de áreas internas de gestión humana y algunas funciones contratadas a terceros (capacitación, reclutamiento, integración).

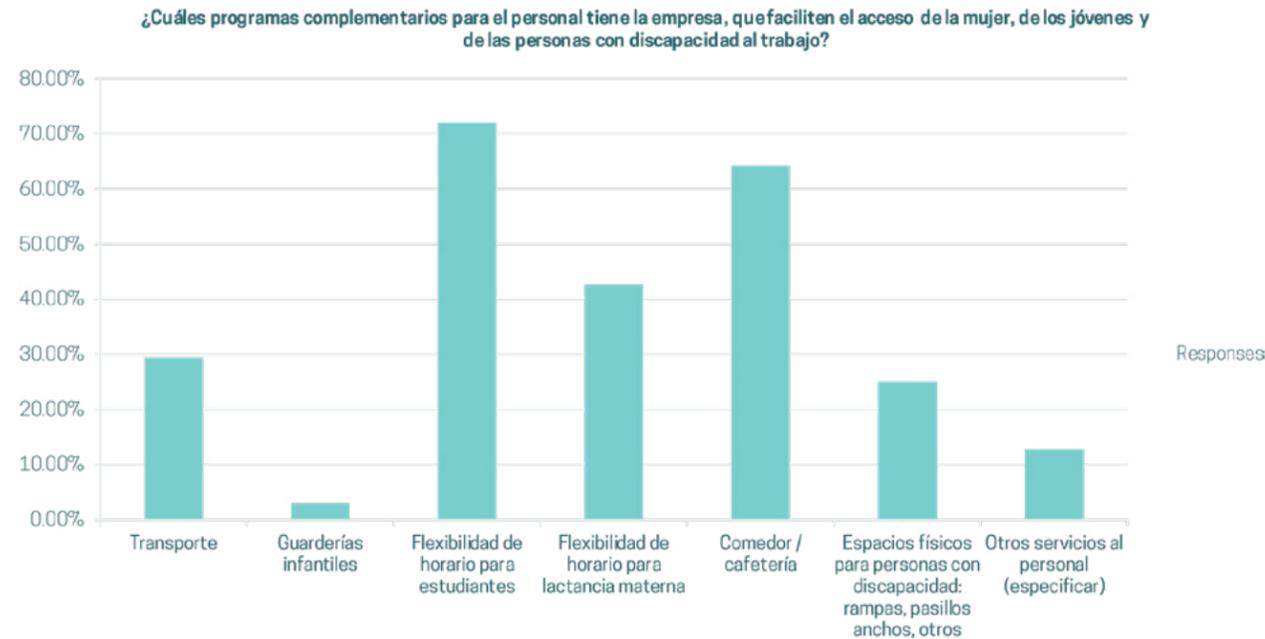
Entre los programas complementarios que desarrollan las empresas encuestadas para su personal están flexibilidad de horario para estudiantes contar con área de comedor o cafetería, transporte, espacios inclusivos.

Tabla #31: Programas Complementarios para el Personal de la Empresa, que Faciliten el Acceso al Trabajo de la Mujer, de los Jóvenes y de las Personas con Discapacidad

Encuesta a Empresas HyT	Respuestas	Responses
Transporte	29.41%	60
Guarderías infantiles	2.94%	6
Flexibilidad de horario para estudiantes	72.06%	147
Flexibilidad de horario para lactancia materna	42.65%	87
Comedor / cafetería	64.22%	131
Espacios físicos para personas con discapacidad: rampas, pasillos anchos, otros	25.00%	51
Otros servicios al personal (especificar)	12.75%	26
	Respuestas	204
	N/r	43

Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Gráfico #16: Programas Complementarios para el Personal de la Empresa, que Faciliten el Acceso al Trabajo de la Mujer, de los Jóvenes y de las Personas con Discapacidad



Fuente: encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

- Certificación Great Place to Work
- Programas de ayuda al personal: Capacitación, becas escolares para hijos, beneficios.
- Programas de igualdad de género.
- Adhesión a códigos contra la explotación sexual infantil
- Operativos médicos
- Apadrinamiento de viviendas

En el acápite 5.2.1 se exponen los sistemas de gestión de recursos humanos para contratar y la forma de realizar la gestión del talento humano.

4.3.4.6. Gestión de procesos

El sector hostelería y turismo en la República Dominicana opera basado en tecnología de la información y las comunicaciones avanzadas en las empresas más grandes y formales. El nivel de tecnificación, automatización o uso de softwares es a nivel básico en las empresas medianas o pequeñas. Las tecnologías más predominantes se basan en procesos manuales, automatización principalmente áreas de administrativas y gestión de reservas.

En el año 2014 el documento Plan estratégico del sector turismo de la República Dominicana incluye una clasificación en tres cohortes en cuanto al nivel de uso de tecnologías de las empresas que ofrecen servicios de alojamiento, estos son: Menos de 50 habitaciones, entre 51-100 y más de 100.

Básicamente en ese entonces hacían referencia a ofimática, uso de softwares de gestión financiera, control de almacén, e internet. Hoy día, al año 2019 se incorpora el uso de aplicaciones de gestión de reservas, de ventas, de cobros, y un uso general de móviles inteligentes como herramienta de trabajo, con conexión a internet y uso del WhatsApp que en muchos casos sustituye el uso de email y ha incrementado la velocidad de respuesta a solicitudes y transacciones. A continuación, presentamos algunos sistemas utilizados en las empresas del sector.

Los GDS (Global Distribution Systems) o Sistemas de Distribución Globales

El sector turismo se ha auxiliado durante mucho tiempo de los conocidos sistemas de reservación globales o GDS. Estos sistemas facilitan a los productores de servicios (Líneas Aéreas, Hoteles, Agencias de Alquiler de Vehículos, Compañías de Cruceros, etc.) ofrecer sus diferentes productos turísticos a los potenciales clientes. Esto se realiza mediante los servicios de un agente de viajes, quien paga una suscripción a dichos servicios y tiene entonces a su disposición la más amplia oferta de productos y servicios turísticos a nivel global.

Los principales sistemas de gestión de reservas que utilizan las empresas de hostelería y turismo relacionadas con en República Dominicana son SABRE y AMADEUS, a continuación, la información detallada de cada uno:

SABRE

El nombre es el acrónimo de la expresión en inglés: “Semi-Automatic Business Research Environment”. Este sistema fue desarrollado en 1951 por la línea aérea American Airlines en asociación con IBM. La idea era desarrollar un sistema integrado que facilitara la reservación de boletos aéreos de forma que se administrara la disponibilidad de asientos en los vuelos, al mismo tiempo la información estaría actualizada en tiempo real para los agentes de reservaciones.

Hoy en día SABRE ofrece un amplio conjunto de soluciones de viaje y hospitalidad, siendo utilizado como sistema para la venta de productos turísticos por más de 400 aerolíneas, 175 mil propiedades hoteleras, 200 Operadores Turísticos y 17 Líneas de Cruceros, a través de más de 400 mil agentes de viaje en todo el mundo. La oferta más conocida de SABRE consiste en una plataforma habilitada para que se pueda cotizar, reservar, comprar y pagar viajes.

Adicional a esto, se ha expandido a la oferta de soluciones más completas incluyendo SYNXIS, un sistema para administrar y gestionar establecimientos hoteleros, facilitando el control de reservas, administración de disponibilidad de habitaciones, permitiendo la administración de reservaciones proveniente de los diferentes canales que un establecimiento utiliza central propia, agencias de viajes, tour operadores, motores de búsqueda, entre otros

(Fuente consultada: www.sabre.com)

AMADEUS

Es un sistema de Distribución Global con sede en Madrid, España y fundado por el esfuerzo conjunto de Air France, Iberia, Lufthansa y SAS en el año 1987. Al igual que SABRE, ofrece soluciones de reservación de productos y servicios turísticos a través de agentes de viajes, tour operadores, líneas aéreas, aeropuertos y motores de búsqueda. Hoy en día en República Dominicana las agencias de viajes utilizan tanto SABRE como AMADEUS para sus operaciones, y casi todas las líneas aéreas del mundo y las cadenas hoteleras están afiliados a ambos sistemas

(Fuente consultada: www.amadeus.com)

Competitividad de Viajes y Turismo en República Dominicana

En el índice de competitividad de viajes y turismo, la República Dominicana al año 2019 se situaba en el puesto 73/140 con un índice de 3.8 (The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum 2018). **Se destaca en la posición número 9/140 en el renglón “Prioridad del Sector Turismo”.**

De las categorías evaluadas, nueve renglones obtuvieron calificación superior a 4 de 7 puntos:

- Prioridad del sector viajes y turismo (posición 7ma de 140 economías evaluadas)
- Competitividad de precios
- Salud e Higiene
- Infraestructura del turismo
- Seguridad ciudadana
- Recursos humanos y Mercado de Trabajo
- Ambiente de Negocios
- Sostenibilidad ambiental
- ITC readiness (Innovación)

Cinco categorías obtuvieron puntuaciones bajas, entre 1-4 de 7 puntos:

- Infraestructura portuaria
- Apertura internacional
- Recursos naturales
- Infraestructura de Transporte Aéreo
- Recursos Culturales y viajes de negocios

4.4. Prospectiva, evolución y tendencias (en adelante PET) del sector turístico

Luego de analizar el contexto del sector, a continuación, se presenta la prospectiva en los distintos entornos del sector de hostelería y turismo, sus actividades, tecnologías que le impactan, nuevas orientaciones derivadas de la gestión ambiental, de cambios en patrones de uso del servicio y cambios en los destinos. Los cambios observados, que tengan alta probabilidad de ocurrir, impactarán en la formación y en el empleo de los recursos que se deban formar para ocupar los puestos que demandarán las empresas. Un experto indica que

De acuerdo a la opinión de un empresario experto y exministro de Turismo entrevistado para los fines de este estudio, el turismo en la República Dominicana se ha desarrollado bastante bien, gracias a la calidad de la gente, a la condición de las playas y el clima de la isla, pero sobre todo gracias a las facilidades e incentivos aduanales y fiscales para inversionistas del sector hotelero que el Estado puso en ejecución mediante la Ley 153 del 1971. En la actualidad y proyectando hacia el mediano plazo, esas condiciones se han potenciado con el desarrollo de diversificación en los servicios, el Estado continua incentivando y promoviendo el desarrollo del turismo como uno de los principales aportantes al desarrollo de la economía nacional y la formación jugará un rol importante en el futuro con el ordenamiento de la oferta formativa del sector lo cual permitirá aumentar la cantidad y calidad de egresados, uno de los factores claves de competitividad.

Gráfico #17: Prospectiva, Evolución y Tendencias (PET) del Sector Hostelería y Turismo



Fuente: Resumen elaborado a partir de los resultados del estudio sectorial de hostelería y turismo.

4.4.1. PET del sector de la hostelería y el turismo a nivel general

- En el corto y mediano plazo el sector turismo se muestra en crecimiento tanto en la Región de El Caribe, en Latinoamérica y en la República Dominicana. Mundialmente el ambiente de paz permite la movilidad de personas hacia destinos vacacionales, lo cual favorece la actividad turística. Las expectativas de los participantes en el sector turismo en República Dominicana, encuestados para este estudio sectorial, es a que aumenten las ventas (65%) en el sector, se mantengan (27%) y una pequeña proporción del 8% tiene como expectativa una reducción.
- El país participa con un 23% en el mercado de turismo de El Caribe, teniendo liderazgo en cantidad de visitantes, en ingresos y en crecimiento con un 6.5%. Cuenta con una meta de turistas anuales cubierta en más del 70%.
- En la República Dominicana el Estado propicia la inversión y ejerce un rol de impulsar el desarrollo a través de estrategias nacionales tales como: Desarrollo de Marca País, Desarrollo de mercados (turismo de convenciones, nuevos públicos atraídos como el Ruso, Chinos...), promoción a través de participación en ferias internacionales de turismo y el desarrollo interno de infraestructura y servicios de regulación y control que requiere el sector. El Estado combina acciones externas e internas que impulsan la meta nacional, como la promoción marca país, incentivos a la inversión en turismo, obras de infraestructuras, ordenamiento del sector, seguridad, entre otros.
- El país cuenta con una legislación antigua que se ha ido revisando en cuanto a la definición de polos turísticos, incentivos fiscales para el desarrollo del sector y ordenamiento, El sector empresarial y el Estado han impulsado algunos proyectos de actualización de la normativa, a mediano plazo se espera una actualización a la misma.
- La educación y la formación orientada al sector contribuirá a la meta presidencial de llegar a 10 millones de turistas anuales, facilitando los profesionales que el sector necesita para atender esa demanda y crear experiencias memorables que se traduzcan en repetición de la visita. El ordenamiento de los programas de formación en el Marco Nacional de cualificaciones será clave para lograr la nivelación de la oferta y adecuación a lo que requieren las empresas y el mercado.
- Región Este, principal en actividad turística, proyecta crecimiento a corto y mediano plazo con nuevos hoteles y condominios turísticos en construcción, ciudad que se han organizado para el turismo (Punta Cana y Bávaro), el aeropuerto con mayor volumen de operaciones del país, atractivos turísticos diversificados. Es el centro principal de empleos en el sector.
- Región Norte, ha superado obstáculos para reinsertar turismo de crucero, la ciudad se está organizando para la hospitalidad de cruceristas. La zona histórica formada por casas victorianas alrededor del parque central fue remozada, las actividades culturales se desarrollan como

atractivo para los visitantes. tiene proyección al crecimiento con la construcción de un nuevo puerto de cruceros.

- Región sur: Se muestra con buenas expectativas futuras con el desarrollo de proyectos turísticos y promoción de las zonas vírgenes (Bahía las Águilas y otras), ecoturismo, especies protegidas, parques nacionales, actividades y aventura en sus montañas y zonas curiosas como lo es la zona de "polo magnético" en Barahona (efecto visual opuesto a gravedad), sol y playa, historia, entre otras.

4.4.2. PET por actividad: Distribución, Alojamiento, Restauración y otros servicios turísticos.

- Todas las actividades se encuentran en crecimiento, la actividad de agencias de viaje se encuentra en transformación por los cambios en la tecnología y el patrón de reservas y búsqueda de información por parte de las personas.
- En la República Dominicana se está diversificando la oferta de servicios turísticos, aun cuando está muy fundamentado en el todo incluido. Se ha producido en los últimos años la creación de nuevas ofertas de rutas turísticas internas (culturales, histórico, religiosas, de aventura, ecológicas), actividades de deportes extremos de aire, mar y tierra.
- A nivel de alojamiento, se produce una expansión importante en el concepto de condominios en zonas turísticas para renta por temporadas cortas para visitantes extranjeros principalmente. Hoteles se han transformado en condominios y también se han desarrollado nuevas construcciones con este concepto con aceptación de inversionistas locales y extranjeros que al adquirir una unidad lo insertan dentro de un contrato de administración similar al de renta compartida. Estas administradoras utilizan canales on line de promoción para las unidades que están disponibles para rentar, contratan el personal de mantenimiento, encargándose de todos los detalles logísticos de la administración. En las plataformas digitales de este tipo de renta se le llama hostess o anfitrión al puesto que desarrolla estas actividades.
- El servicio turístico tiene alta dependencia de la cultura; sin embargo, se evidencia poca vinculación en proyectos conjuntos que permitan diversificar la oferta de servicios a los visitantes extranjeros.

4.4.3. PET de la Tecnología aplicadas a cada actividad.

Las nuevas tecnologías que estarán penetrando en las empresas del país se resumen a continuación. De las entrevistas y encuesta a empresas se obtuvo la variedad de tecnologías utilizadas, con mayor impacto en las empresas grandes, estas irán incorporándose en empresas medianas y pequeñas de forma natural en el proceso de conversión digital y a la velocidad que el capital empresarial y la realidad del país le permita:

- GDS Para reservas electrónicas de viajes:
- SABRE

- AMADEUS
- Checkout electrónicos
- Softwares de cobros a través de POS, conectadas con el pedido de menú y administradas por los camareros (la posición de cajero tiende a reducir)
- Softwares de control de inventarios en restaurantes, hoteles y otras empresas
- Softwares de control financiero, contable y de recursos humanos
- Apps de cámaras de seguridad con monitoreo en línea a través de móvil, computador, GPS.
- Ofimática
- Softwares de edición de fotos y videos
- Drones, cámaras fotográficas y de videos.
- Sistemas de cocina inteligente
- Apps de cálculo de ingredientes en recetas según la cantidad de comensales
- Sistemas de realidad virtual para uso en convenciones, congresos y promoción de los servicios.
- Sistemas de iluminación, audio y video digitales 4D para uso en presentaciones artísticas y de teatro en hoteles para el entretenimiento nocturno de los visitantes.
- Tecnologías utilizadas en casinos.
- Softwares de control de proyectos para uso en planificación de eventos, conferencias, convenciones y otros.

4.4.4. PET de las exigencias Medio Ambientales.

Las nuevas normas ambientales agregan un nivel de permisología para los proyectos turísticos y su prestación de servicios.

Existe poca vinculación, pero alta dependencia entre las actividades de administración pública de medio ambiente y turismo. Las empresas han incorporado distintas iniciativas de índole ambiental, se proyecta en el corto y mediano plazo una mayor adecuación de los procesos operativos y comerciales ambientalmente responsables. Algunas empresas tienen actividades fijas de apoyo ambiental como es el apadrinamiento de lagunas, lugares históricos, apoyo a actividades ambientales, educación, entre otras. El consumidor provocará cambios en los servicios prestados por las empresas, ante sus exigencias de protección e impacto minimizado al medio ambiente.

4.4.5. PET relativas al turista - el empoderamiento del turista - cliente en todas las actividades turísticas.

El consumo o uso del servicio turístico está cambiando, el consumidor ejerce la autogestión a través de las plataformas digitales y aplicaciones de compra de tickets de traslados, reservas, buscadores, agregadores y desarrollo de pagos electrónicos, disponibles para el turismo.

Otra tendencia en el consumidor es la exigencia por productos biodegradables, minimizar el impacto negativo de las actividades comerciales en el medio ambiente. Tomará mayor relevancia los servicios de excursiones ecológicas, hoteles con enfoque Green, playas certificadas bajo normas ambientales.

4.4.6. El destino turístico como base del desarrollo turístico, hacia un Destino Turístico Inteligente.

De acuerdo a la evolución del turismo hacia ambientes 4.0, se ha trabajado el tema de turismo inteligente como un turismo conectado donde los consumidores son usuarios avanzados de las tecnologías de las comunicaciones y las empresas han realizado las transformaciones necesarias en su plataforma tecnológica y procesos para atraerlos de forma directa y asegurando una experiencia memorable.

Afirman los expertos que el turismo ahora es digital, se ha transformado impactando los procesos de promoción, búsqueda de información, reservas, pago, consumo, seguimiento post consumo, manejo de opiniones y referencias, entre otros.

En la República Dominicana el impacto de la tecnología y las comunicaciones es alto, se dispone de suplidores de estos servicios; sin embargo, una limitante es el costo. Mas del 60% de las empresas que participan en el sector de hostelería y turismo son micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales no disponen de recursos de capital para realizar una conversión costosa a digital. Estas empresas han hecho uso extendido de la promoción por redes sociales, que pueden sustentar por tener un costo más bajo; sin embargo, la inversión se frena cuando se trata de adquirir equipos que mejoren los procesos, la calidad y la eficiencia en las operaciones.

Las nuevas tecnologías, descritas en 4.3.3 impactarán el futuro inmediato y a mediano y largo plazo, en la medida en que las empresas realicen las inversiones para conversión a digital. Se abren oportunidades futuras para:

- Desarrollar los recursos humanos en base a las nuevas tecnologías de las TICs.
- Crear o facilitar programas de inversión y financiamiento a PYMES turísticas.
- Realizar formación a los empresarios PYMES turísticos en las nuevas tecnologías y el impacto positivo que tendrían al actualizar sus negocios.
- Propiciar, desde el sector de la administración pública, el desarrollo de infraestructura para extender los servicios de comunicación a áreas donde aún no llega señal (algunas zonas de montaña y algunas zonas de la región sur del país) o donde no existen suplidores para estos servicios.
- Crear destinos turísticos inteligentes, con disponibilidad de internet, sistemas de georreferenciación y de proximidad en aplicaciones de móviles, desarrollo de sistemas de información digitales.
- Estos cambios impactan la regulación y la normativa actuales, desde la Administración Pública deben realizar adecuaciones a la regulación para el ordenamiento de los nuevos negocios que están creándose producto del rápido avance de las TICs: Casos Uber, Agregadores para entrega de productos y servicios de restaurantes (sistemas de entrega o delivery), plataformas para realizar consultas y pedidos del menú de restaurantes (está creciendo lo cual reduce el crecimiento de call center

empresariales para recibir órdenes de productos en restaurantes y reservas de alojamientos), plataformas de reservas de alojamiento tipo AIRBNB, la cual es vista como competencia de otras empresas de alojamiento sin embargo es una evolución natural del mercado la cual es requerido incorporar en la regulación.

4.4.7. PET de los procesos productivos de cada actividad productiva

Las empresas de turismo y hostelería desarrollan todos los procesos tradicionales, basados en contrataciones directas o contrataciones por temporada o por actividad. Los procesos se están transformando sobre todo en las empresas grandes o grupos corporativos con capital para invertir en mejora continua e innovación.

En las empresas medianas y pequeñas, que son la mayoría en la República Dominicana según se expuso en las estadísticas presentadas anteriormente, el cambio en los procesos ocurre más lentamente, requiriendo apoyo de asociaciones y organismos del Estado.

Los procesos que más están cambiando son los relacionados al entorno digital: La comercialización y promoción de los servicios turísticos y de alojamiento y servicios relacionados; la preparación de alimentos, la entrega de servicios de actividades de ocio y entretenimiento al aire libre. Los temas de control están cambiando hacia controles electrónicos y digitales, uso de robótica aplicada a recepción, procesamiento en restaurantes y hoteles.

4.4.8. PET en el empleo y su consecuencia sobre las cualificaciones profesionales del sector.

En el próximo año continuará la orientación del país a través del Estado Dominicano, de impulsar el crecimiento y desarrollo del sector, lo cual favorece los indicadores prospectivos. Se requerirán en el sector puestos de línea para atender la demanda creciente de turistas. De igual forma crecerán los puestos de supervisores de mandos medios. La mayor demanda de cualificaciones está concentrada en nivel técnico.

En la República Dominicana, los egresados de programas de formación en hostelería y turismo no llenan el cupo de demanda requerida por la velocidad de demanda una industria en crecimiento. Las empresas han utilizado la práctica de contratar personas sin cualificaciones para puestos operativos y capacitar en el centro de trabajo, lo cual genera debilidades que afectan la calidad de los servicios. Otro elemento que impacta negativamente es la alta rotación de personal, de acuerdo a lo que indican los empresarios se produce en ocasiones canibalismo en algunas zonas de mayor actividad, donde el personal busca en otras empresas mayores oportunidades salariales y o crea vínculos estables que le aseguren permanencia en el trabajo, mientras las empresas capacitan y pierden esa inversión por la alta rotación del personal de línea.

En otro orden, por la orientación hacia los entornos digitales, está creciendo la demanda de ocupaciones que desarrollen la comunicación y procesos de reservas digitales.

A mediano plazo se requerirán Directores y Gerentes de Administración, Planificación, Recursos Humanos, Finanzas, Calidad y áreas estratégicas. Las empresas están sintiendo la necesidad de fortalecer la gestión para enfrentar el crecimiento y lograr índices altos de satisfacción de usuarios de forma que repitan la visita.

En actividades de Alojamiento: La demanda de puestos directivos es baja a corto plazo y moderada a mediano plazo; para puestos de línea es alta, demandando cualificaciones técnicas para el puesto, dominio de idiomas, uso de tecnologías de que disponen en la empresa, conocimiento de TICs.

En actividades de Restauración: la demanda principal de puestos a corto y mediano plazo es para chef, cocineros y ayudantes, recepción/hostess, camareros. Para todos estos puestos requieren educación a nivel técnico.

En actividades de Agencias de viaje, tour operadores: Requerirán a corto y mediano plazo personal cualificado a nivel técnico, para las posiciones de agentes de ventas on line (han cambiado las cualificaciones requiriendo un uso intenso de las TICs).

En otras actividades: A corto y mediano plazo requieren personal técnico, los servicios turísticos se están diversificando en la República Dominicana. Tanto los puestos administrativos como los de línea están creciendo. Los puestos de línea son más numerosos, en actividades de excursiones demandan cualificaciones basadas en guianza tales como guías locales, expertos en cultura e historia local (El Ministerio de cultura podría trabajar de la mano con el Ministerio de Turismo para apoyar en la formación de esta especialidad), guías con formación ecológica (el Ministerio de Medio Ambiente ha iniciado la capacitación y carnetización de esta especialidad), guías con formación en culturas internacionales (demandados en la actividad de cruceros en provincias Puerto Plata y la Romana).

4.4.9. Cambios en la estructura y los contenidos profesionales.

Al cambiar los perfiles, también la formación debe adecuarse, en el mediano plazo estarán produciéndose transformaciones en los contenidos, modalidad, horarios, formatos de contenido práctico-teórico. Las mayores necesidades de formación identificadas son relacionadas a:

- Fomentar desde temprano en los niños y jóvenes el dominio del idioma inglés.
- Ampliar en los programas de formación el conocimiento de tecnologías propias de cada actividad económica para la cual esté orientado cada programa.
- Ampliar la formación basada en prácticas en las empresas o en ambiente real. La conversión del método de

enseñanza a formación por competencias favorecerá. En las universidades están cambiando a este método. Mi-nerd ya lo incluyó en sus programas. INFOTEP se basa en métodos prácticos que permiten adquirir experiencias básicas. Los programas de pasantía en todos los niveles también son de uso extendido y favorecerán cada vez más que el egresado pueda ser aceptado sin la objeción de la falta de experiencia.

- Se evidencia la necesidad de ampliar los programas técnicos, tanto en variedad como en oferta geográfica aun en zonas no turísticas, debido a la movilidad presentada.

4.5. Factores críticos de competitividad del sector de la hostelería y el Turismo de República Dominicana

Los factores críticos de competitividad de un sector económico, de acuerdo con la encuesta a empresas, se basan en una amplia lista de factores críticos de competitividad que fueron citados, a continuación, el resumen:

- La tecnología
- Demanda: Número de turistas, procedencia y nuevos mercados
- Calidad del servicio, cumplimiento de expectativas, actitud del personal
- Productos y servicios: Variedad, innovación, disponibilidad, desarrollo de la oferta
- Oferta de la Competencia, capacidad instalada y de gestión
- Responsabilidad social, sostenibilidad y sustentabilidad empresarial, costos operacionales.
- Formación y educación de Recursos Humanos
- Capital, inversión y financiamiento
- Nivel impositivo nacional y sectorial
- Alianzas público-privadas
- Regulación, ordenamiento, burocracia, procesos y respaldo de la administración pública
- Infraestructura pública (acueductos, electricidad, comunicación, vías de transporte, otros)
- Nivel de seguridad, problemas sociales del país
- Nivel de informalidad
- Precios e ingresos
- Salarios y compensación

La valoración realizada por las empresas sobre los factores que están incidiendo en la competitividad o contexto actual nacional del sector de hostelería y turismo, atribuye el mayor nivel de impacto a los factores de mercado (demanda, competencia, precios, servicios, etc.), a los cambios en hábitos o modelos de consumo turístico o comportamiento de clientes (formas de reservar o usar los servicios y expectativas de clientes), a factores económicos (Costos y productividad), factores tecnológicos (interno/ externos, Bigdata, reservas online, etc.) y a la disponibilidad y capacitación de recursos humanos. Entre los factores a los cuales atribuyen impacto medio/bajo están la inversión de capital extranjero, el contexto de relaciones internacionales y acuerdos de la Rep. Dom. con otros países, la normativos (incluyendo Certificaciones a nivel nacional e internacional) y los enfoques de desarrollo sostenible y cumplimiento de ODS.

A continuación, se muestra gráficamente este resultado.

Tabla #32: Nivel de Impacto Valorado de los Factores que Inciden en la Competitividad y Contexto Actual Nacional del Sector

Encuesta a Empresas HyT

Escala:
1= No impacto | 2 = bajo impacto | 3=impacto medio y 4=alto impacto | 5=Muy Alto impacto

	Promedio Ponderado	No impacto o bajo impacto	Impacto medio	Alto o muy alto impacto
Factores de mercado (demanda, competencia, precios, servicios, etc.)	3.98	5%	24%	71%
Contexto de relaciones internacionales y acuerdos de la Rep. Dom. con otros países	3.34	25%	26%	50%
Cambios en hábitos o modelos de consumo turístico o comportamiento de clientes, Formas de reservar o usar los servicios y expectativas de clientes	3.76	13%	25%	63%
Factores económicos (Costos y productividad)	3.89	7%	25%	68%
Inversión de capital extranjero	3.34	26%	22%	52%
Tecnológicos (interno / externos, Bigdata, reservas on line, etc.)	3.72	17%	20%	63%
Normativos (incluyendo Certificaciones a nivel nacional e internacional)	3.25	29%	26%	46%
Disponibilidad y Capacitación de recursos humanos	3.81	15%	20%	65%
Enfoques de desarrollo sostenible y cumplimiento de ODS	3.44	20%	30%	50%

Fuente: Encuesta a empresas estudio sectorial de hostelería y turismo.

Gráfico #18: Nivel de Impacto Valorado de los Factores que Inciden en la Competitividad y Contexto Actual Nacional del Sector

Valore el nivel de impacto de los factores que están incidiendo en la competitividad o contexto actual nacional del sector en los aspectos señalados a continuación, de acuerdo a su opinión? Escala: 1= No impacto 2 = bajo impacto 3=impacto medio 4=alto y 5



Fuente: Encuesta a empresas estudio sectorial de hostelería y turismo.

Por otro lado, los expertos, empresarios entrevistados y otros actores entrevistados coinciden en que los Factores Críticos de Competitividad están centrados en:

Gráfico #19: Factores Críticos de Competitividad

Factores Críticos de Competitividad
Buscar adecuación en la relación del Estado y las comunidades, para mejor desarrollo del sector.
Ley actualizada
Capacitación del personal, idiomas
Tecnología aplicada a reservas y operaciones.
Seguridad
Mejor comunicación entre empresas de turismo e intermediarios
Atención al cliente distinta según el servicio buscado por turistas.
Asociación inclusiva para pequeños hoteles, para mejorar la comercialización y la calidad.

Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

De acuerdo con los participantes en entrevistas en profundidad, “en la medida en que se fortalece la seguridad, los turistas pueden acceder a esas comunidades, entonces pueden beneficiarse de lo que puedan consumir los turistas, es lo que le llaman el consumo urbano, por eso se ha fortalecido el turismo de crucero para que las comunidades se beneficien”. Sostienen que hace falta una adecuación entre el Estado y las comunidades para buscar soluciones que las beneficien y éstas sean las protectoras e impulsoras de la zona. La seguridad es vista como un factor primordial.

Otro punto importante es la capacitación, los entrevistados dicen que en la medida en que se capacitan los empleados el número de turista que repite es mayor porque si el servidor no da un buen servicio obviamente que el turista no va a repetir. De acuerdo con las opiniones, ha aumentado el porcentaje de turistas que repite la visita al país y eso depende mucho de la capacitación que tengan los empleados del hotel y todos los prestadores de servicios. Tema importante de capacitación, para los entrevistados, es la tecnología, a través de la cual se pueden introducir atractivos que sean competitivos y que lleven a la juventud a la innovación, a la sociabilidad, al interés de visitar el evento y hacerla atractiva al turista.

Temas prioritarios son las redes sociales y las reservas online, plataformas digitales y automatización de procesos; interacción del usuario con la empresa a través de su celular. Sostienen que debe de seguir insistiendo en lo que es la cultura y concientización turística, Entienden que la gente local, el personal que trabaja en actividad de turismo y hostelería, tiene que conocer su zona, saber qué ofrece, de dónde viene, afirma que “conocer bien lo que tenemos para ofertar, la gente viene por nuestros activos y el principal activo que nosotros tenemos es la gente, su amabilidad”. Debe seguirse propugnando y fortaleciendo.

Respecto a la capacitación, los expertos entrevistados señalan que “las universidades forman gente para ser gerentes, pero la realidad es que necesitamos personal de línea y ese personal lo forma la formación técnica y al final la posición de línea son muchos más que la de gerentes”.

Los entrevistados dicen que los comercios deben mantener una mejor comunicación con los intermediarios, pues al tratar directamente con los clientes, les piden las informaciones pertinentes de comunicación y le ofrecen ofertas que los intermediarios desconocen, por lo que consideran que no es justo para los intermediarios y ahí es que tienen que ven cómo regulan el negocio, porque ellos lo que tienen que hacer es mandar esas ofertas a los mayoristas y nosotros a los minoristas.

Solicitan la actualización de la ley de incentivo turístico para que los hoteleros de la zona pudieran establecerse en el área sin tener que cargar con todos esos impuestos; darle más participación al sector privado. También observan que hoy en día hay una alta concentración en el servicio de alojamiento todo incluido, el turista viene con todo pago y solo gasta en el mismo hotel, si sale no compra ni el 10% y la gente que vive

en el pueblo no se beneficia del turista; sienten que el nivel del turismo en el pueblo fuera de los hoteles ha bajado, debido al modelo de todo pago, afirman “que lo ha pagado en su país y viene a veces con poco dinero”.

Los empresarios entrevistados también comentan que los hoteles medianos y pequeños podrían necesitar dos cosas: una calificación (ISO 9000, Cristal, hay varias) casi lo impondría porque eso ayudaría mucho en la tranquilidad del turista que sale a comer fuera, que los restaurantes tengan una certificación en sus restaurantes que le dé seguridad a los turistas; y la segunda contar con una asociación hotelera pymes, ya que las asociaciones hoteleras grandes no le dan cabida a los pequeños; así podrán realizar la comercialización de su propio producto.

Ahora la venta es más cercana, comentan los entrevistados, el contacto directo es muy importante, la mayoría de la venta es digital, la renta de las habitaciones es por internet, Airbnb es muy fuerte. Un hotel de ciudad es bastante más exigente, el nivel de servicio que espera el cliente es más alto porque vienen a otras cosas. No es lo mismo que cuando te vas de vacaciones que lo que quieres es simpatía, alegría. El conocimiento es más o menos lo mismo, hay que adecuar el nivel de servicio y tipo de atención a lo que espera el cliente: viene a hacer negocios, viene a vacacionar, o viene a una agenda cultural. Por lo general el turista viene a marcas que ya conoce, marcas internacionales que están acostumbrados a utilizar y esperan un servicio mucho más profesional en ese sentido, ligado al posicionamiento de las grandes marcas.

4.6. Retos del Sector de Hostelería y Turismo en República Dominicana

Luego de revisar minuciosamente las diversas entrevistas realizadas a representantes y expertos de empresas hotelera y turística, podemos señalar los principales retos que enfrenta el sector, los cuales son expuestos a continuación.

Tiene mucha utilidad analizar los retos a partir del análisis FODA presentado también en ésta y la siguiente sección, el cual permite realizar una prospección de las estrategias y acciones necesarias para fortalecer las debilidades y basar en sus fortalezas para enfrentar los retos actuales y futuros. Los factores incluidos en el análisis FODA fueron citados por las empresas entrevistadas y clasificados en los tres ámbitos de este estudio sectorial.

Los retos que deben superar están representados por los siguientes factores:

- Un alto y rápido crecimiento del mercado: Las empresas deben adecuar sus recursos internos para atender la demanda, dentro de estos recursos está la tecnología, los recursos humanos y los productos, tres de los factores críticos de competitividad prioritarios.
- La necesidad de desarrollar la infraestructura de las zonas turísticas, el Estado está realizando las inversiones, pero aún hay zonas como el Este, que maneja el mayor flujo turístico del país y sin embargo aún requiere

de obras básicas como ampliar el acueducto, resolver temas de transporte del personal y adecuar la ciudad a la cantidad de visitantes que recibe.

- Rápida innovación impacta los procesos
- Cambios en el comportamiento de consumidores
- Innovación los servicios en otros mercados impulsa la innovación local para mantener el país en buenos términos competitivos en el turismo y se logre la preferencia y repetición de la visita de los turistas.

Oportunidades del ámbito económico empresarial (resultados de entrevistas en profundidad y grupos focales):

Internacionales:

- A nivel de turismo de eventos (congresos, exhibiciones, conferencias, etc.), no existe una competencia muy fuerte en los países que nos rodean, con la excepción de Colombia y México.
- México está cerrando sus oficinas de promoción turística en el exterior, dejando esas funciones en manos de sus embajadas, las cuales no están preparadas para realizar esta labor, debilitando la captación de negocios en ese país.

Locales

- Se proyecta que la industria hotelera continuará creciendo. Se tiene como meta alcanzar los 10 millones de turistas en 2022.
- Observan como oportunidad que sea desarrollada más la oferta al turismo interno. Junto a un centro de formación se proyecta ofrecer un diplomado de 3 meses en gastronomía que incluye master clases, los más sobresalientes podrán hacer pasantías en España.
- La calidad de nuestra gente, nuestro clima y la calidad de nuestras playas cautivan al visitante.
- La tendencia de diseñar los eventos de forma que dejen una huella, un impacto positivo (social, medioambiental, etc.) en las comunidades que los acoge, representa una oportunidad de lograr una diferenciación y sacarle capital social y de relaciones públicas a los eventos.
- Se está trabajando desde el MITUR en la formación del Buró de Convenciones para facilitar y eficientizar la gestión, contratación y operación de eventos en todo el país.

En Provincia La Altagracia:

- En cuanto a infraestructura, las autoridades proyectan realizar el asfaltado de las calles alrededor de la basílica de Higüey y la construcción de un boulevard. Se proyecta también construir escuelas de artesanías para desarrollo de esta actividad económica.
- Los cambios en la cultura del consumidor de servicios turísticos presentan una oportunidad de realizar cambios en la oferta de estos servicios, diversificándolos, para beneficiarse de esta nueva cultura.

En la Provincia de Pedernales:

- Hay una gran oportunidad para desarrollar el turismo; sin embargo, no hay proyectos de inversión para construir hoteles, el turismo esta virgen en Pedernales.

En la Provincia Puerto Plata:

- El clúster turístico de Puerto Plata provee una ventaja competitiva a los actores de la industria hotelera de esa provincia, permitiéndoles coordinar y ejecutar acciones de corte estratégico y de promoción para propiciar y fomentar el turismo. El desarrollo del segmento de turismo interno representa una oportunidad importante para re-posicionar y fortalecer el turismo en Puerto Plata.
- Se está trabajando mucho el tema de redes sociales y reservación en línea en Puerto Plata, lo cual ayuda a dinamizar la captación de clientes. Esta forma de comunicación digital es común a las otras regiones.
- Se plantea la ampliación de las rutas de acceso a Puerto Plata por medio de nuevas líneas aéreas que viajan directo a la provincia o la ampliación y/o construcción de carreteras para facilitar el acceso terrestre desde Santiago de los Caballeros.
- El turismo en Puerto Plata se ha mantenido en crecimiento constante.
- El puerto de cruceros en Puerto Plata representa una ventaja competitiva.
- Puerto Plata ofrece muchas experiencias fuera de los hoteles, lo cual es muy valorado por los turistas.
- Hay potencial para desarrollar los segmentos de turismo ecológico, deportivo y religioso en Puerto Plata debido a factores de recursos naturales, deportivos e historia que favorecen esta provincia.

En la Provincia Samaná

- Puede desarrollar el turismo de montaña y atraer a los grandes tour operadores de Punta Cana.
- Samaná tiene la oportunidad de desarrollar las operaciones del aeropuerto del Catey por medio de la construcción de nuevos complejos turísticos, incrementando las habitaciones disponibles en la zona.
- Tiene oportunidad de posicionar a Las Terrenas/Samaná como el destino turístico más seguro.

En Santo Domingo:

- La Zona Colonial tiene una relevancia alta como zona de turismo histórico, se están haciendo inversiones desde hace algunos años para aumentar el flujo turístico hacia esta área, lo cual se ha logrado con éxito notable. También, se realizan desde la Administración Pública el impulso a las actividades de turismo de convenciones y actividades clasificadas dentro del concepto MICE.

4.7. Debilidades y Potencialidades de la Hostelería y Turismo en República Dominicana.

Del análisis de las entrevistas a expertos, empresas y otros actores se extrae el siguiente resumen de las debilidades y potencialidades identificadas de la hostelería y turismo.

Fortalezas:

- República Dominicana es la economía de mayor crecimiento de América Latina.
- El país tiene seguridad para los turistas y para los in-

versionistas; ofrece seguridad jurídica, estabilidad económica y macroeconómica.

- La seguridad en áreas turísticas ha aumentado por la planificación y supervisión continua del CESTUR y las condiciones de ambiente seguro que los hoteles han desarrollado, esto es afirmado por expertos y empresarios entrevistados en Puerto Plata, Samaná y Prov. La Altagracia. El uso de sistemas computarizados, cámaras de seguridad y redes sociales está bastante desarrollado en Higüey. Samaná posee una fuerte presencia policial, cámaras de seguridad en todas las áreas de playa y ofrece servicios de emergencias 911.
- Los turistas que repiten visitas al país han crecido de 11% a 22%.
- La Región Este, en específico en la Provincia de La Altagracia se realiza la mayor parte de las inversiones en turismo. Hay una gran inversión inmobiliaria en desarrollo en la zona de Higüey, se proyecta la apertura de alrededor de 20 hoteles. La zona de Anamuya en Higüey es muy popular entre los turistas, genera mucha actividad turística. Afirman los empresarios que es el tercer destino turístico más importante del país.
- La zona este de la isla maneja el 70% de los turistas que vienen al país y el 55% de las habitaciones hoteleras. La provincia de Higüey está bañada por dos mares y tiene las áreas de playas más extensas de toda la isla.
- El aeropuerto de Punta Cana recibe alrededor de 5.6 millones de turistas.
- El aeropuerto internacional del Catey está a solo 20 minutos de Samaná, presenta oportunidad de aumentar operaciones.
- Samaná también posee algunas de las playas más hermosas de toda la isla. Samaná ofrece turismo de villas, en la Provincia operan más de 115 restaurantes pequeños.
- Se puede llegar a Samaná muy rápido desde Santo Domingo por medio del boulevard del atlántico, reduciendo el tiempo de tránsito de 6 horas a 1 hora y 40 minutos, además de tener supervisión constante de parte de la COMIPOL (Comisión Militar y Policial) del Ministerio de Obras Públicas, que ofrece soporte en la carretera.
- El turismo interno es un pilar de la economía de Samaná.

Amenazas:

- La desestabilización política de la región. Por ej. Mencionan el tema de Venezuela es una amenaza inminente, un desenlace violento afectaría el turismo, la economía, porque se dispararía el petróleo, tiene un impacto geopolítico que puede afectar a la R. D. y al turismo como tal.
- Con un conflicto tan cerca, el turismo de larga distancia siente temor de llegar porque pueden creer que lleguen los reflejos aquí; tanto Estados Unidos como Reino Unido han elevado advertencias a sus ciudadanos de que tengan cuidado al venir por el grado de delincuencia que se ha generado. Es una alerta nivel 2 que la hacen todos los años, pero han hecho hincapié por los últimos hechos que se han producido.
- El país es muy vulnerable, hay que trabajar en eso, fortalecer la seguridad y la paz. Impactan los temas de eje-

cuciones extrajudiciales, de los derechos humanos, de los extranjeros de nacionalidad haitiana, sin regularizarse.

- Es necesario continuar mejorando la seguridad pública.
- Es necesario trabajar para la sostenibilidad del medio ambiente.
- Desastres naturales y efectos negativos del cambio climático. Ven necesario reforzar la prevención de los desastres naturales porque estamos en la misma ruta de los huracanes. También, cuidar el medio ambiente para minimizar los efectos del cambio climático que amenazan las costas, nuestras playas.
- Cuidar los corales, que son fundamentales para el desarrollo turístico.
- Trabajar para que se genere mayor nivel de producción de energía limpia para disminuir el dióxido de carbono y la contaminación
- Preservar los recursos naturales.
- Reforestar las cuencas de los ríos.
- La falta de adaptabilidad a los cambios en la demanda de servicios turísticos.
- El turismo externo no está creciendo en Samaná, es una limitante al desarrollo, faltan vuelos internacionales en su aeropuerto y falta de habitaciones hoteleras.

4.8. Relación con otros sectores y/o actividades económicas. (CIU).

En el esquema de la cadena de valor de las actividades de hostelería y turismo, presentado anteriormente se pueden observar los distintos participantes que conforman una diversidad de empresas que atienden el mercado hotelero y turístico. Para organizar las instituciones en la cadena de valor, nos hemos basado en la clasificación internacional contenida en el CIU-RD adaptada. Cabe resaltar que en la República Dominicana existen empresas turísticas o personas que trabajan en el sector que se desarrollan basadas en la conversión digital, tal es el caso de las empresas que están cambiando la modalidad de servicios por el alto impacto tecnológico y enfoque hacia servicios más digitales, como las agencias de viajes, servicios de taxis, servicios de reservas, servicios de información, entre otros.

La interdependencia de actividades de Hostelería y Turismo con empresas en otras actividades es más alta en zonas o provincias con mayor desarrollo turístico que ofrecen cercanía, calidad y buenos términos competitivos. También, las empresas de mayor tamaño muestran subcontrataciones de otras empresas en mayor medida que las empresas pequeñas o medianas, de acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada, en la cual se observa que existe una fuerte relación entre los sectores: Agropecuario, medio ambiente, cultura, transporte y tecnología. Adicionalmente, han ampliado su relación con actividades de hostelería y turismo dos importantes sectores económicos del país, construcción y salud, que demandan personas formadas en servicios turísticos para algunos de los procesos de servicios que desarrollan.

En el sector construcción, el desarrollo de obras de viviendas orientadas a nivel socioeconómico alto incluyen lobby,

Marco Nacional de Cualificaciones

amenidades y servicios de hostess, camareros y servicios relacionados.

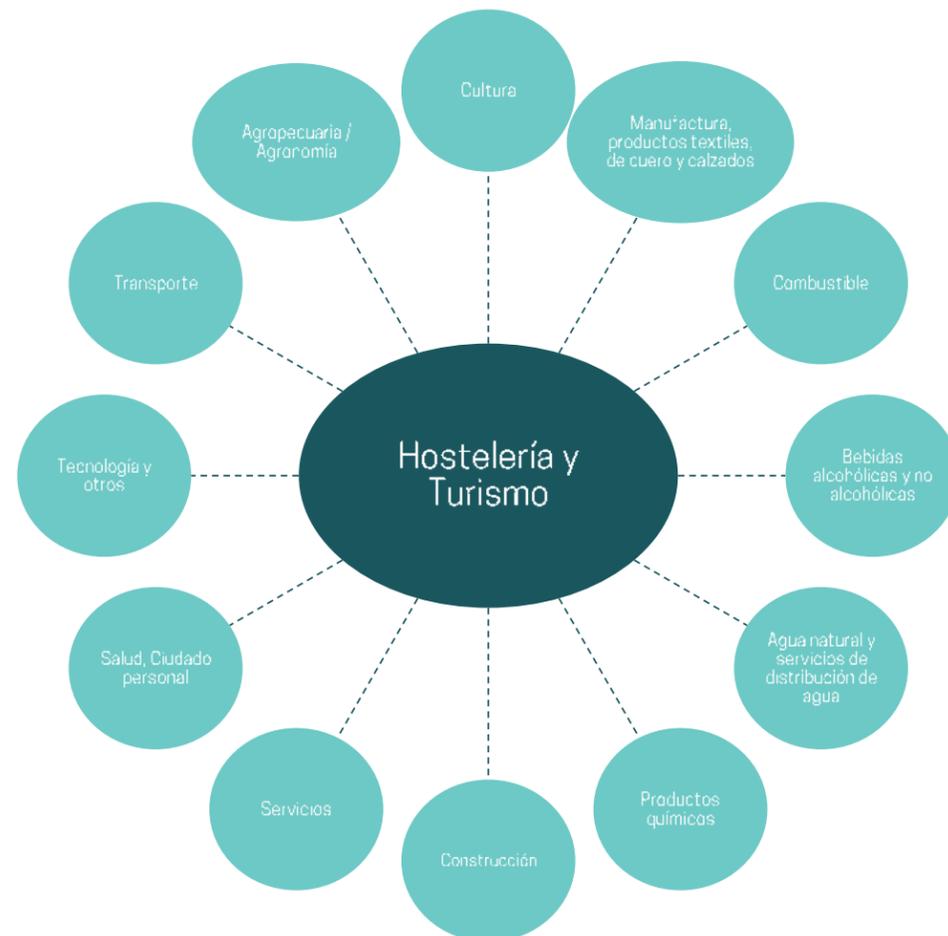
En el sector salud, se desarrolla en el país el turismo de salud, con instalaciones de clínicas y casas de recuperación con servicios y atenciones especializadas y basadas en un servicio al cliente similar al ofrecido por hoteles a sus huéspedes.

En el cuadro de Oferta – Utilización, publicado por el Banco Central en las Cuentas Nacionales, para el año 2016, el sector “Alojamiento y Servicios de Alimentos y Bebidas” registró un 36% en el indicador de consumo intermedio/Producción Bruta y un 64% de valor agregado/producción bruta. El total de la producción de este sector en el año de referencia ascendió a RD\$424,998 Millones mientras que el consumo intermedio, ascendió a RD\$152,470 Millones, lo que generó un valor agregado de RD\$272,528 Millones.

El consumo intermedio (uso de productos), agrupado por sectores, presenta el orcen y proporciones siguientes:

- Servicios (RD\$60,144 millones, un 39%)
- Agropecuarios (RD\$40,026 millones, un 26%)
- Combustibles y energía eléctrica (RD\$21,066 millones, un 14%)
- Bebidas alcohólicas y no alcohólicas (RD\$17,483 millones, un 11%)
- Productos químicos, industriales y otros productos manufacturados (RD\$8,040 millones, un 5%)
- Construcción (RD\$2,985 millones, un 2%)
- Productos textiles, de cuero y calzados (RD\$1,842 millones, un 1%)
- Agua natural y servicios de distribución de agua (RD\$885 millones, un 1%)

Gráfico #20: Relación con Otros Sectores y Actividades Económicas (CIU)



Fuente: Elaboración propia.

Resumen y principales hallazgos del contexto

El turismo es uno de los sectores más dinámicos y lucrativos del mundo, aportando miles de millones de dólares a la economía mundial. Hoy en día más de 1400 millones de personas se desplazan anualmente fuera de su lugar de residencia habitual, movilizando casi 6 mil millones de dólares anuales, lo que genera a su vez más de 120 millones de empleos (<https://es.statista.com/temas/3612/el-turismo-en-el-mundo/> Obtenido el 31 de julio del 2019). Es importante señalar que las estadísticas indican que, por cada empleo directo, se generan 2.05 empleos indirectos. Este sector es muy sensible a las diferentes situaciones del mundo, sin embargo, no se detiene. Simplemente si un destino deja de ser seguro, el turista mueve sus vacaciones a otro destino.

La República Dominicana se ha convertido en las últimas décadas en el destino turístico más importante del Caribe, no solo por la cantidad de turistas que le visitan, sino por la importancia que los recursos generados tienen para la economía y el desarrollo de la nación.

Actualmente el turismo genera el 25% de las divisas que entran al país. Y las empresas que pertenecen al sector aportan más del 7% del PIB.

El crecimiento del turismo en RD en 2018 fue superior al crecimiento de toda América Latina, 6%. Las cifras a junio del 2019 confirman que dicho crecimiento se mantendrá este año.

La OMT señala algunas tendencias que se consolidarán en 2019:

- Viajes como fuente de inspiración y conocimiento
- Viajes con sentido que aporten algo al desarrollo personal del turista
- Búsqueda de actividades saludables durante los viajes como senderismo, turismo deportivo o wellness (salud y bienestar)
- Viajes familiares que incluyen varias generaciones
- Demanda de proveedores turísticos más sostenibles y responsables con el medio ambiente y la cultura local

Factores que seguirán modelando el sector:

- Digitalización del sector turístico
- Nuevos modelos de negocio
- Cambios en la demanda de los turistas: nuevas necesidades, gustos y expectativas
- Impacto de las nuevas generaciones de viajeros: Millennials y Centennials

Todo esto impactará de manera decisiva el desempeño de las empresas que proveen servicios en este dinámico sector.

Los servicios turísticos en República Dominicana (por su condición de isla) se inician en los aeropuertos y puertos. De ahí la importancia trascendental que tienen estos en la cadena de valor del turismo.

República Dominicana cuenta con el aeropuerto más dinámico del Caribe, el cual es además el primer aeropuerto privado de la región: El aeropuerto de Punta Cana. El cual recibe más del 60% de los turistas que visitan el país y más del doble de los que llegan por el importante aeropuerto de Santo Domingo.

El otro lugar de importancia es el nuevo puerto de la más gran línea de cruceros del mundo: Carnival Cruise Line. El cual se encuentra en la provincia de Puerto Plata, próximo a la ciudad del mismo nombre y que recibe más de medio millón de cruceristas cada año. Constituyéndose en el puerto más importante del país, ya que recibe a más del 50% de todos los visitantes de este tipo. Este puerto recibe el nombre de Amber Cove.

Existe en el país una amplia variedad de servicios turísticos, donde destaca como oferta más importante los hoteles todo incluido de la zona de Punta Cana, Bayahibe y Puerto Plata. En segundo lugar, se encuentra la oferta variada de alojamientos presente en los destinos de Samaná, Cabarete, Sosúa y el emergente destino de Cabrera. A esto se agrega la zona Sur con sus atractivos vírgenes en vías de desarrollar tales como Peravia, Azua, Barahona y Pedernales.

La oferta de alojamiento incluye desde grandes resorts todo incluido, hoteles boutique, apartamentos, villas, habitaciones o espacios en residencias. El 50% de la oferta de alojamiento se encuentra en la zona de Punta Cana, donde se encuentran presentes más de 30 cadenas hoteleras de renombre internacional.

Complementan esta oferta los servicios de gastronomía, agencias de viajes, guías turísticos, actividades de ocio como casinos, parques temáticos y variedad de deportes acuáticos, tradicionales (golf, tenis, y otros) y de aventura, entre otros descritos anteriormente en este estudio.

Una característica del sector es la gran cantidad de Mipymes que forman parte de este, solo el 6% de las empresas son grandes. Las estructuras típicas en las empresas responden a una organización por funciones jerárquica del trabajo (un 65.85%), organizadas por unidades productivas/ equipos de trabajo (un 25.2%). Otras formas de organización presentes son por procesos, por comité o una combinación de estas. En las empresas pequeñas no tienen una estructura definida dada los pocos puestos habilitados por su tamaño.

Este sector se caracteriza por la existencia de una gran variedad de asociaciones y clústeres, con una amplia participación de parte de los actores de este sector. Más del 50% de los entrevistados pertenece a alguna asociación o clúster turístico.

El sector de hostelería y turismo se relaciona de forma activa con los demás sectores de la economía, lo que crea dinamismo económico a medida que crece. Sin embargo, también aumenta el riesgo cuando disminuyen sus operaciones en las temporadas bajas de actividad.

Otro detalle que llama la atención es el interés mostrado en obtener certificaciones internacionales que garanticen a sus huéspedes la oferta de un servicio de calidad. Entre estos destacan las certificaciones de higiene otorgadas por Servsafe, Cristal y Bandera Azul. Además de los reconocimientos otorgados por la página de reseñas de viajes: Trip Advisor.

Es evidente que la implementación de tecnología es baja, ya que a la fecha solo se aplican para actividades muy particulares como son: Reservas, Procesos financieros (cobros, reportes, pagos, etc.), Control de Almacenes y Seguridad.

5

CARACTERIZACIÓN DEL EMPLEO Y LOS PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR

V. CARACTERIZACIÓN DEL EMPLEO Y LOS PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR

Tradicionalmente el empleo en las actividades relacionadas a la hotelería y turismo se distribuye entre 13 grupos primarios de cinco de los diez grandes grupos de la CIUO-08, ampliándose estos grupos primarios con otras ocupaciones relacionadas con la comercialización y reservas basadas en la tecnología, nuevas ocupaciones que han sido creadas por cambios en los procesos desarrollados.

Tabla #33: CIUO-08 del Sector Hostelería y Turismo

	Código CIUO-08	2015_CIUO_08
1 Directores y Gerentes	1411	Gerentes de hoteles
	1412	Gerentes de restaurantes
3 Técnicos y profesionales de nivel medio	3332	Organizadores de conferencias y eventos
	3434	Chefs
4 Personal de apoyo administrativo	4221	Empleados de agencias de viajes
	4224	Recepcionistas de hoteles
5 Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados	5113	Guías de turismo
	5120	Cocineros
	5131	Camareros de mesas
	5132	Camareros de barra
	5246	Vendedores de comidas al mostrador
9 Ocupaciones elementales	9411	Cocineros de comidas rápidas
	9412	Ayudantes de cocina

Fuente: Resumido a partir de la CIUO-08.

En los anexos a este estudio se incluye una lista detallada de las ocupaciones nuevas y las de otros sectores que se vinculan directamente con las actividades de hostelería y turismo.

5.1. Características del empleo

- Perfil Sociolaboral, población ocupada en el sector: Perfiles Edad, por subsector productivo, nivel educativo, edad, ocupación, zona geográfica, Tipos de contrato, Nivel de cualificación de los trabajadores y relación con la gestión de recursos humanos.
- Análisis de las relaciones laborales.

De acuerdo con las estadísticas elaboradas y publicadas por el Marco Nacional de Cualificaciones, y resumidas a continuación, el 6.5% de la población ocupada de la República Dominicana se encuentra dentro de la familia pro-

fesional de Hostelería y Turismo, con un total de 285,826 empleos, el 59.8% del sexo femenino (al 2017). Estas actividades aportan el 7.3% del total de empleos informales de la economía, representando la sexta familia profesional con mayor aporte de ocupados a la informalidad.

Un 71.1% de los ocupados en el sector hostelería y turismo están en los tramos de edad de 25-39 años y de 40-59 años. El 61.9% pertenece al gran grupo ocupacional de trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados. Los grupos ocupacionales y los niveles de competencias se corresponden con el nivel educativo, al evidenciarse que el 87.0% de los ocupados tienen estudios secundarios o inferiores. Dada la alta concentración de establecimientos de hostelería y turismo en el Gran Santo Domingo, Norte o Cibao y Este (19.1%), se evidencia una alta participación (86.3%) de los ocupados en estas regiones. En el 2017, el ingreso por hora se ubicó en los RD\$76.4, el cuarto peor de la economía y un 23.9% por debajo del promedio.

La capacidad de generación de empleo de las actividades turística se ve indirectamente amplificadas por los puestos de trabajo generados en otras actividades que son proveedoras del sector como el comercio, el sector agroalimentario, el de bebidas, la fabricación de muebles, la construcción o los servicios a empresas. Todo ello representa el "efecto arrastre" que inducen las actividades turísticas sobre estos sectores.

Es un hecho que la contribución económica del turismo sobrepasa la producción directa, fruto de la operación de empresas propias del sector, llegando a impactar de forma indirecta otras actividades productivas como son agropecuaria, manufactura, energía, servicios financieros, seguros, entre otros, generando no sólo un aporte directo a la economía a través de un importante porcentaje directo al PIB (7.9% en 2018), sino además un aporte indirecto (aprox. 3.7% en 2017), producto de la adquisición de bienes y servicios de los sectores indicados. Este encadenamiento, cuantificado a partir de los insumos que demanda la actividad Hoteles, Bares y Restaurantes (HByR) de las demás actividades económicas dentro del Producto Interno Bruto (PIB), representan aproximadamente el 36% de su Valor Bruto de Producción, lo que permite considerar al turismo como una actividad transversal en la economía. Elaborando en base a estadísticas del Banco Central y referencias del Estudio Importancia y Evolución del Turismo en la República Dominicana. Banco Central de la Rep. Dom. Olga Díaz Mora, 2018

El aporte de la actividad Hoteles, Bares y Restaurantes, ponderó un 7.9% del total del PIB en el año 2018. De acuerdo con el informe del Banco Central, para el caso dominicano, los ingresos de divisas generados por el turismo receptor en el año 2017 fueron de US\$7,177.5 millones, lo que representó el 38.0% del total de sus exportaciones de bienes y servicios en el referido año, evidenciando su vital importancia dentro de la economía dominicana. (Díaz Mora, 2018).

Tabla #34: Principales Indicadores de Ocupación Hoteles, Bares y Restaurantes (2015-2018)

Año	Población Ocupada	Por Sector		Por Sexo	
		Formal	Informal	Masculino	Femenino
2015	325,254	136,576	188,678	131,717	193,537
2016	319,607	140,330	179,277	131,180	188,427
2017	333,173	152,841	180,332	146,610	186,563
2018	321,228	159,780	161,448	145,174	176,054
Crec. Promedio	-0.4%	5.4%	-5.0%	3.5%	-3.1%

Año	Salario por hora (RD\$)		Cesantes	Por Sexo	
	Nominal	Real		Masculino	Femenino
2015	69.9	58.6	30,959	11,810	19,146
2016	75.1	62.0	33,158	10,248	22,910
2017	76.9	61.5	25,257	8,748	16,509
Crec. Promedio	5%	2.5%	-8.4%	-13.9%	-4.1%

Fuente: Análisis del Empleo en el Marco de Cualificaciones de la Rep. Dominicana y Banco Central de la República Dominicana.

Según estadísticas del Banco Central de la República Dominicana el sector hoteles, bares y restaurantes (HBR) generó promedio de 321,228 empleos representando el 6.9% de la población ocupada del país. Sin embargo, el sistema turístico va más allá de HBR, ya que incluye otras empresas que aún no se están contabilizando de manera individual, tales como líneas aéreas, aeropuertos, puertos, agencias de viajes y empresas de transporte terrestre, entre otros. Es por esto por lo que podemos afirmar que el impacto es mucho mayor. Algunos analistas han evaluado que una proporción de hoteles, restaurantes y bares no ofrecen servicios directamente al sistema turístico y a la vez han sumado esos otros empleos que son directos del sector, llegando a colocar el empleo en turismo en un 7.7% de todos los empleos de la República Dominicana, o sea 1 de cada 13 (Analítica, Inteligencia Económica y Estratégica, 2018). Lo cual nos llevaría a una suma total aproximada de cerca de 345 mil personas laborando directamente en el sector en el año 2017.

Perfil Empleo Por Categoría Ocupacional

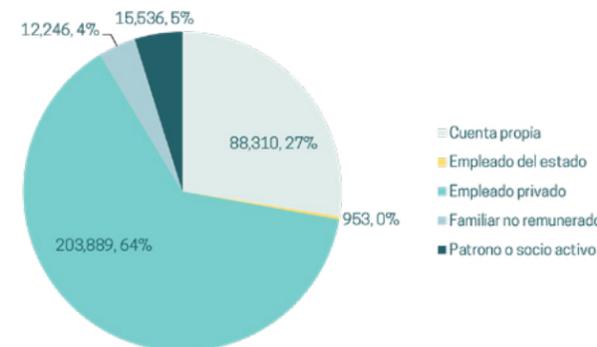
De acuerdo a datos recopilados en las estadísticas de empleo del Ministerio de Trabajo, el sector turismo al 2018 tenía 320,934 empleados, unos 9,610 empleos adicionales a los registrados en el 2016. Desglosados por categoría ocupacional, en el sector turismo el 63.5% trabaja como empleado privado, un 27.5% trabaja por cuenta propia, otras categorías son empleados del Estado (0.29%), familiar no remunerado (3.8%) y patrono o socio activo (4.8%). A continuación, el detalle de estas estadísticas para los años 2016 al 2018.

Tabla #35: Población Ocupada por Categoría Ocupacional 2016-2018

	Sector Turismo		
	2016	2017	2018
Cuenta propia	99,278	104,181	88,310
Empleado del estado	3,280	4,318	953
Empleado privado	175,396	193,760	203,889
Familiar no remunerado	19,970	17,420	12,246
Patrono o socio activo	13,401	13,080	15,536
Total	311,324	332,760	320,934
Porcentajes			
Cuenta propia	31.89%	31.31%	27.52%
Empleado del estado	1.05%	1.30%	0.30%
Empleado privado	56.34%	58.23%	63.53%
Familiar no remunerado	6.41%	5.24%	3.82%
Patrono o socio activo	4.30%	3.93%	4.84%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaborado por el OMLAD. Datos de la ENCFT. 2016-2018.

Gráfico #21: Población Ocupada por Categoría Ocupacional, Año 2018
Sector Turismo



Fuente: Elaboración propia en base a datos del OMLAD. Datos de la ENCFT. 2018

En cuanto al nivel de informalidad, de acuerdo a las estadísticas laborales se estima que el 32% de los empleos privados del sector turismo son informales. Sin embargo, expertos señalan que esta proporción es mayor si se suman las personas que realizan trabajos ocasionales o por cuenta propia para las empresas del sector y que no están formalizadas. A continuación, las estadísticas formales:

Tabla #36: Población Ocupada Formal e Informal por Categoría Ocupacional 2016-2018

	2016		2017		2018	
	Formales	Informales	Formales	Informales	Formales	Informales
Cuenta propia	292	98,986	0	104,181	0	88,310
Empleado del estado	3,280	0	4,318	0	953	0
Empleado privado	116,111	59,285	127,857	65,903	138,094	65,795
Familiar no remunerado	0	19,970	0	17,420	0	12,246
Patrono o socio activo	2,553	10,848	4,761	8,319	4,452	11,084
Total	122,235	189,088	136,936	195,823	143,500	177,434
Porcentajes						
Cuenta propia	0.29%	99.71%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Empleado del estado	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
Empleado privado	66.20%	33.80%	65.99%	34.01%	67.73%	32.27%
Familiar no remunerado	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Patrono o socio activo	19.05%	80.95%	36.40%	63.60%	28.66%	71.34%
Total	39.26%	60.74%	41.15%	58.85%	44.71%	55.29%

Fuente: Elaborado por el OMLAD. Datos de la ENCFT. 2016-2018.

En sentido general, en la República Dominicana la ocupación laboral se caracteriza por un alto nivel de informalidad, llegando a alcanzar el 48.9% del empleo total y el 56.3% la informalidad total (Incluye ocupados informales fuera del sector informal). Esta realidad impacta de igual forma al sistema turístico, donde según las estadísticas del Banco Central aproximadamente el 50% de los empleos del sector HBR corresponden al sector informal. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) existen en el mundo más de 2000 millones de personas que se ganan la vida en el sector informal, lo cual equivale a aproximadamente el 60% de la población ocupada a nivel mundial (Organización Internacional del Trabajo, 2018). Una de las grandes consecuencias de la informalidad es la dificultad de medir el impacto de esta en la economía de un país y por ende contar con estadísticas absolutamente confiables.

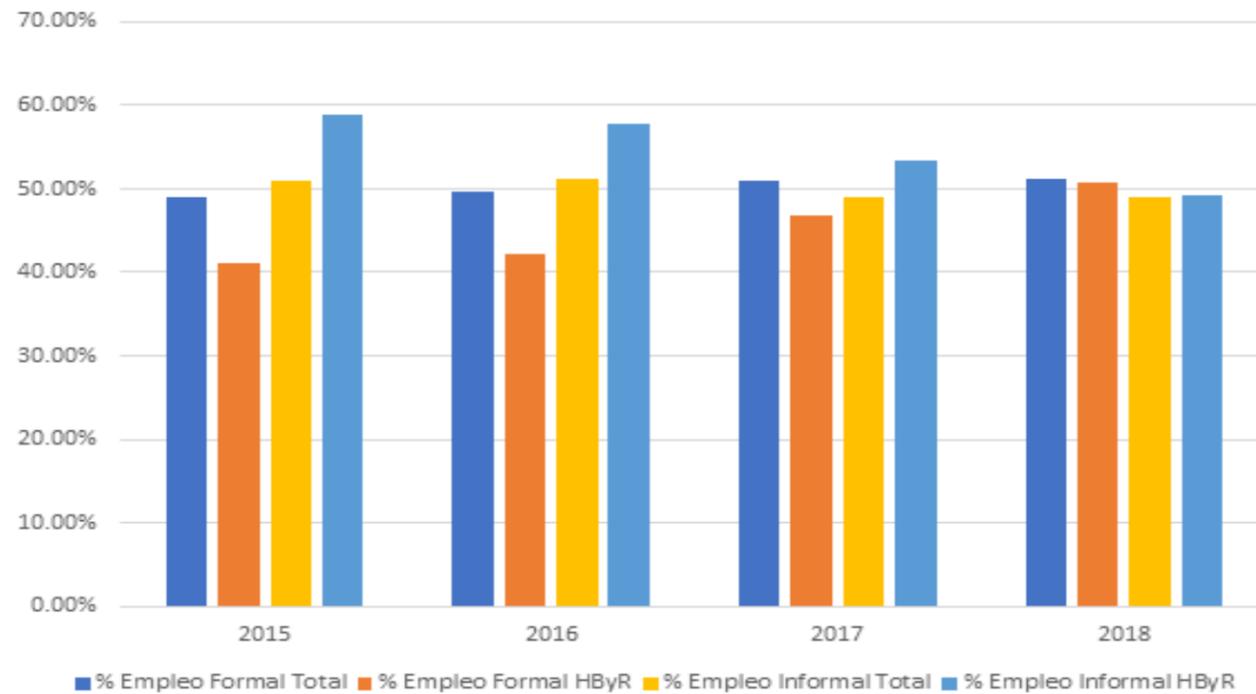
Sobre la informalidad laboral el Banco Central explica que la causa de esta es, en parte, el estancamiento en los salarios reales, así como lo difícil, burocrático y costoso, en términos impositivos, que resulta emprender negocios en el sector formal dominicano. La informalidad en el mercado laboral dominicano es un fenómeno complejo, heterogéneo

con distintas motivaciones, donde coexisten trabajadores asalariados en condiciones precarias por los bajos salarios devengados y 'cuentapropistas' que eligen voluntariamente ser trabajadores independientes (Banco Central de la República Dominicana, 2014).

Según Ernesto Selman, Vicepresidente del Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles (CREES) la causa de esto reside principalmente en que "hay temas que están empujando tanto a los empresarios como a los empleados a hacer acuerdos fuera del orden legal, fuera del orden jurídico y aquí hay dos elementos principales que están penalizando, el Código Laboral y el Código Tributario, que están haciendo que tanto empleados como empleadores se están poniendo de acuerdo fuera del orden jurídico" (Nivar, 2018).

Un estudio de la CEPAL (Mattar, 2008) indica que el mercado informal de trabajo en República Dominicana se caracteriza en forma masiva por el predominio de trabajo de poca calidad y precario, pero existe un segmento de trabajadores por cuenta propia, por regla general profesionales, que obtienen remuneraciones medias incluso superiores al sector formal. En otras palabras, la informalidad parece ser una alternativa a la creciente pobreza.

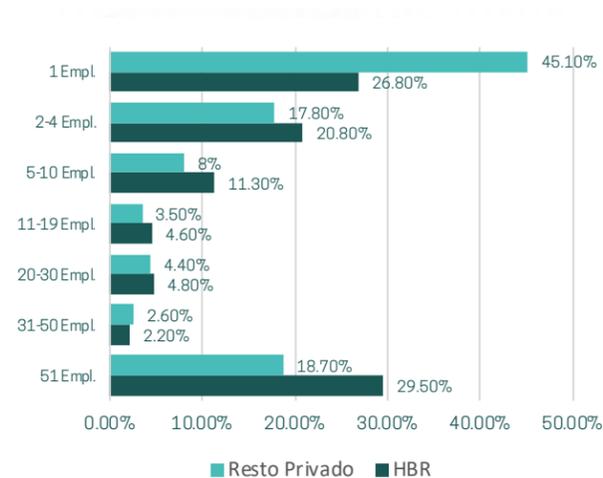
Gráfico #22: Distribución del Empleo por Sector Formal e Informal



Fuente: Elaboración propia basada en la ENCFT del Banco Central

Sin embargo, resulta evidente la disminución de la informalidad y el aumento de la formalidad. Ya que esta última pasó de un 41% en 2015 a un 51% en 2018. Esto probablemente debido a un creciente número de empresas que formalizaron su operación, pero también al crecimiento del número de habitaciones hoteleras, subsector este que demanda un gran número de personas para su operación. Decimos esto, ya que las estadísticas muestran que el número de empleados ocupados en empresas grandes (y por ende formales) es superior en el sector (HByR) que en el resto de la economía. (Analítica, Inteligencia Económica y Estratégica, 2018). Las empresas consideradas grandes, con más de 50 empleados en este sector corresponden a hoteles. El año 2018 cerró con una oferta de 80,526 habitaciones hoteleras en toda la RD (Ministerio de Turismo, 2018) comparada con el cierre del 2017 de 77,259 (Ministerio de Turismo, 2017), representa un incremento en la oferta de un 3.72%.

Gráfico #23: Distribución del Empleo del Sector HByR por Tamaño de Empresa (PORCENTAJE DEL TOTAL)



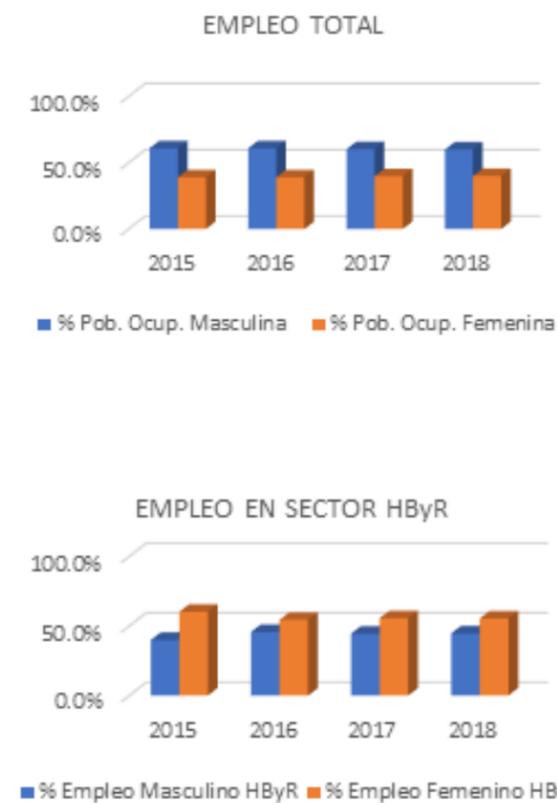
Fuente: Analítica, Inteligencia Económica y Estratégica. (2018). Turismo Dominicano un Mar de Oportunidades. Santo Domingo: Banco Popular y Asonahores

Perfil Sociolaboral Población Ocupada En El Sector:

Perfil por Género

Al analizar el empleo por género, se ha identificado que mientras que, para la totalidad de población ocupada en el país, solamente el 40% de los empleos generados corresponde a mujeres, este porcentaje es más elevado (55%) para el sector HBR, demostrando que el sector es intensivo en mano de obra femenina. De nuevo, los hoteles juegan un papel muy importante ya que numerosos puestos de trabajo son tradicionalmente ocupados por mujeres (camaristas de habitaciones, por ejemplo). Esta realidad favorece el empleo a numerosas madres solteras que cargan con la responsabilidad del sustento de sus hijos, muchas veces sin la ayuda del progenitor de éstos, como se ha destacado en diversas publicaciones sobre la inclusión laboral de la mujer.

Gráfico #24: Distribución del Empleo por Género HByR



Fuente: Elaboración propia basada en la ENCFT del Banco Central



Tabla #37: Distribución por Género de los Empleados por Tipo de Contrato Según Zonas

AÑO 2017. (Valores en %)

TIPO DE CONTRATO	Total País	Ciudad	Santo Domingo	Santiago	ZONAS PLAYA					
					Total Playa	Juan Dolio-Boca Chica	Romana-Bayahibe	Punta Cana-Bávaro	Zona Norte	Samaná
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Masculinos	67,06	65,84	64,90	68,70	67,23	74,30	69	64,48	67	68,40
Femeninos	32,94	34,16	35,10	31,30	32,77	25,7	31	35,52	33	31,60
FIJOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Masculinos	65,65	66,74	66,10	68,70	65,49	60,20	70,20	64,83	67,20	65,70
Femeninos	34,35	35,26	33,90	31,30	34,51	39,80	29,80	35,17	32,80	34,30
MOVILES	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Masculinos	49,85	41,98	55,70	0	50,97	60,20	64,30	46,30	37,50	71,80
Femeninos	47,08	33,39	44,30	0	49,03	39,80	35,70	53,70	62,50	28,20

Fuente: Informe Indicadores Básicos de la Industria Hotelera Dominicana Año 2017

Tabla #38: Empleos en Hoteles por Nacionalidad, Según Zonas, Año 2017

(Valores %)

ORIGEN	Total País	Ciudad	Santo Domingo	Santiago	ZONAS PLAYA					
					Total Playa	Juan Dolio-Boca Chica	Romana Bayahibe	Punta Cana Bávaro	Zona Norte	Samaná
Dominicanos	97,04	98,44	98	99,80	96,85	98,90	98,40	94,58	98,96	99,70
Extranjeros	2,96	1,56	2	0,20	3,15	1,10	1,60	5,42	1,04	0,30
Estadounidenses	0,01	0	0	0	0,2	0	0,10	0	0	0
Espanoles	0,58	0,38	0,50	0	0,61	0	0,40	1,16	0	0,08
Alemanes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Haitianos	0,34	0,38	0,50	0	0,33	0	0,20	0,64	0,01	0
Franceses	0,04	0	0	0	0,05	0	0,30	0	0	0
Otros	1,98	0,80	1	0,20	2,14	1,10	0,60	3,62	1,03	0,22
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Informe Indicadores Básicos de la Industria Hotelera Dominicana Año 2017" ASONAHORES

Tabla #39: Promedio de Empleados a Tiempo Completo por Habitación Hotelera, Según Zonas

AÑO 2017 (Empleado/Habitación)

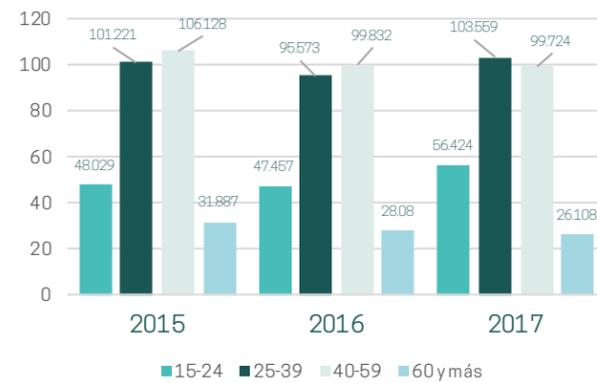
ZONAS PLAYA	Promedio de Empleados por Habitación (sólo empleados fijos)	Promedio de Empleados por Habitación (incluyendo los Fijos y Móviles)
TOTAL PAIS	1,02	1,14
Ciudad	0,96	1,05
Santo Domingo	0,91	1,03
Santiago	1,10	1,10
Total Playa	1,03	1,16
Juan Dolio-Boca Chica	0,75	0,82
Romana-Bayahibe	1,44	1,79
Punta Cana-Bávaro	1,06	1,08
Zona norte	0,84	0,85
Samaná	1	1,81

Fuente: Informe Indicadores Básicos de la Industria Hotelera Dominicana Año 2017. ASONAHORES

Perfiles según edad y por nivel educativo

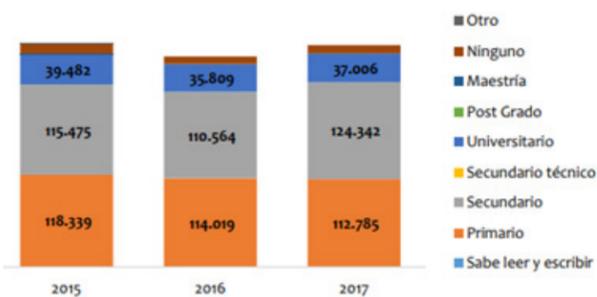
En cuanto a la edad del empleo, para el 2017 la mayor proporción de empleados estaba en el tramo comprendido entre los 25 y los 39 años, notándose un crecimiento en este grupo con respecto a años anteriores. Se nota un crecimiento en grupo entre 15 y 24 años, ambos grupos asociados a personas estudiando o recién graduados de programas de capacitación. Lo que podría evidenciar un crecimiento en el número de empleados con un nivel educativo formal. Sin embargo, la realidad es que aproximadamente el 87% de los empleos están ocupados por personas que apenas han completado el nivel secundario o inferior. Por lo cual nos encontramos ante un grupo de personas, quizás con mucha experiencia, pero con pobre o ninguna formación académica. Siendo esto una gran oportunidad de mejora para el sector.

Gráfico #25: Distribución del Empleo por Tramo de Edad HByR



Fuente: Análisis del Empleo en el Marco de Cualificaciones de la República Dominicana

Gráfico #26: Distribución del Empleo por Nivel Educativo HByR



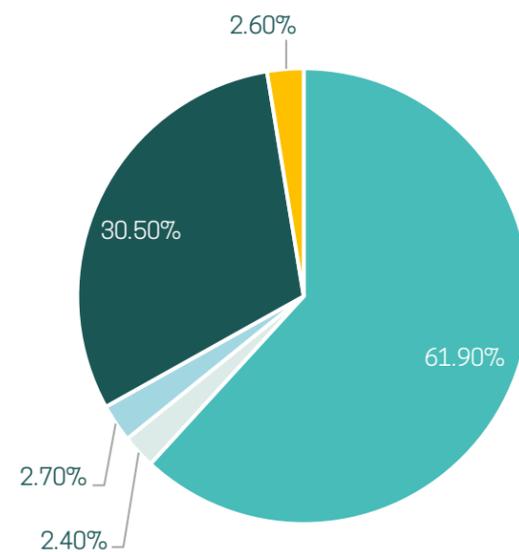
Fuente: Análisis del Empleo en el Marco de Cualificaciones de la República Dominicana

Perfil laboral por Ocupación y Nivel de Cualificación

Todo lo anterior se ve reforzado por la distribución de los puestos de trabajo existentes en el sector, donde la mayoría de las posiciones se encuentran en el nivel más bajo de la escala laboral y salarial. Esto es debido a que este sector es intensivo en mano de obra de bajo nivel o lo que se llama empleados de línea. En los hoteles y restaurantes menos del 10% del personal es gerencia alta, media y supervisores de acuerdo con estudios publicados.

Una prueba de lo dicho es el resultado que muestra el estudio que se ha realizado para la creación del Marco de Cualificaciones de la Rep. Dominicana, donde la investigación ha establecido que apenas el 2.6% de todos los empleos se encuentran en el alto nivel de la gestión empresarial (Mariñas, 2018).

Gráfico #27: Distribución del Empleo-Gran Grupo Ocupacional Hostelería y Turismo 2017



- Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados
- Técnicos y profesionales de nivel medio
- Personal de apoyo administrativo
- Ocupaciones elementales
- Directores y gerentes

Familia Profesional Hostelería y Turismo:

Gran grupo ocupacional 2017
Fuente: Análisis del Empleo en el Marco de Cualificaciones de la Rep. Dominicana, Datos de la Encuesta Nacional Continua Fuerza de Trabajo (ENCFT)

Tabla #40: Empleo por Ocupaciones por Año, Período 2015-2017

Código CIUO-08	Descripción	Ocupados Año 2015	Ocupados Año 2016	Ocupados Año 2017	Participación 2015	Participación 2016	Participación 2017
1411	Gerentes de hoteles	1,558	1,028	107(*)	1%	0%	(*)
1412	Gerentes de restaurantes	7,535	4,545	7,256	3%	2%	3%
3332	Organizadores de conferencias y eventos	3,784	4,528	2,808	1%	2%	1%
3434	Chefs	5,136	5,022	3,951	2%	2%	1%
4221	Empleados de agencias de viajes	3,795	6,309	4,598	1%	2%	2%
4224	Recepcionistas de hoteles	4,631	2,745	3,002	2%	1%	1%
5113	Guías de turismo	5,746	4,986	2,433	2%	2%	1%
5120	Cocineros	119,589	112,621	112,280	42%	42%	39%
5131	Camareros de mesas	23,577	22,870	27,837	8%	8%	10%
5132	Camareros de barra	12,843	10,544	16,560	4%	4%	6%
5246	Vendedores de comidas al mostrador	21,220	17,130	17,725	7%	6%	6%
9411	Cocineros de comidas rápidas	56,263	55,424	65,783	20%	20%	23%
9412	Ayudantes de cocina	21,589	23,192	21,486	8%	9%	8%
		287,266	270,944	285,826	100%	100%	100%

Fuente: Consolidado y cálculos propios en base a datos de la Base de datos Ordenación del Marco Nacional de Cualificaciones RD, para códigos CIUO específicos.

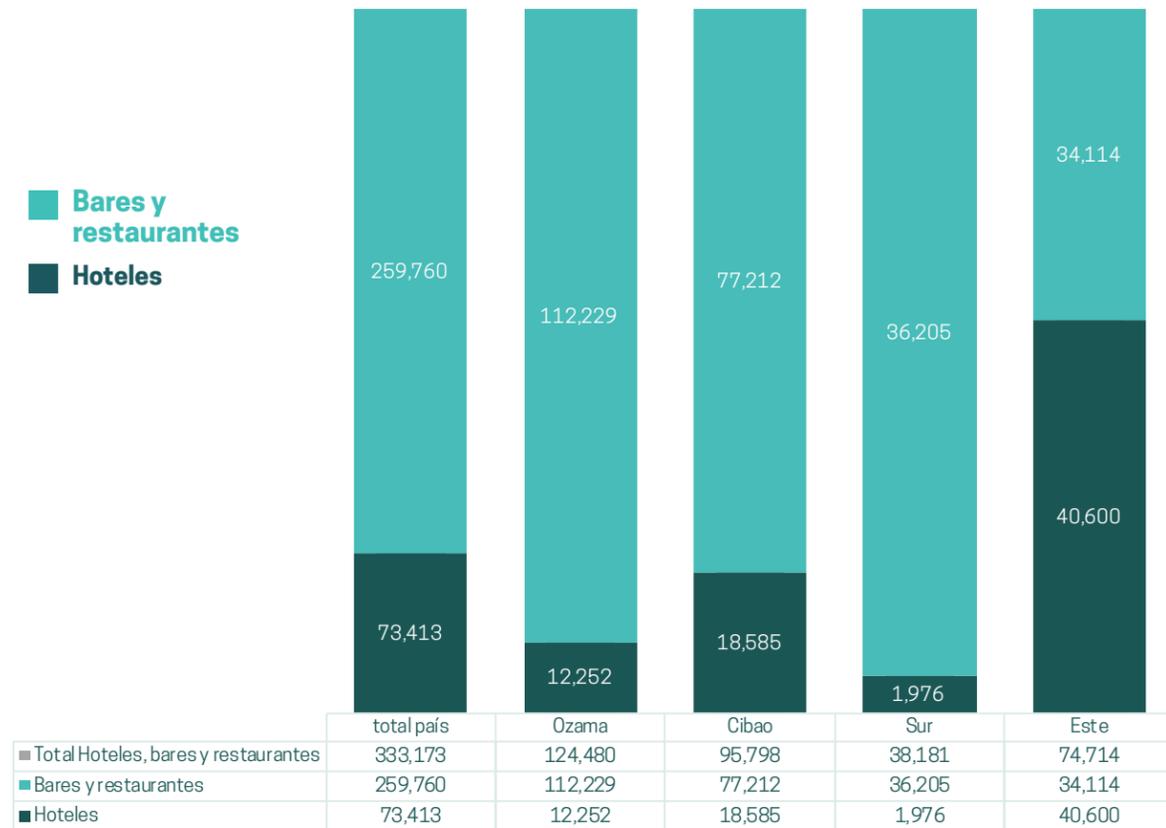
(*) Valor a validar.

Perfil laboral por zona geográfica

En cuanto a la distribución del empleo por Zona Geográfica, es determinante la zona Este del país, lo cual se corresponde con la realidad del sector, ya que es ésta el área del país con mayor número de turistas y por ende de servicios propios para satisfacerles, como es el caso de los hoteles (principalmente del tipo Todo Incluido). Sin embargo, en la zona del Distrito Nacional y Santo Domingo (Zona Ozama)

vemos que hay una mayor cantidad de empleados en términos absolutos (124,480) debido a la alta oferta del sector Bares y Restaurantes. Esto debido a que es allí donde se concentra la mayor oferta de este tipo de servicios. Los cuales no siempre están destinados a turistas, sino que su mayor mercado son los propios dominicanos.

Gráfico #28: Distribución del Empleo por Zona Geográfica



Fuente: Díaz Mora, O. (2018). Importancia y Evolución del Turismo en República Dominicana 2012-2017. Santo Domingo: Banco Central de la República Dominicana.

La importancia e impacto de la zona Este del país en el empleo del sector HByR se puede medir también al analizar el ingreso mensual promedio de los trabajadores. Como vemos en el gráfico, la zona Este presenta mejores niveles salariales que el resto del país. En éste también se analiza cómo ha cambiado la distribución entre el año 2000 y el 2017, evidenciando el movimiento del turismo que pasó de concentrarse en la Zona Norte y Ozama a la Zona Este del país. Esto refleja de la gran caída de Puerto Plata como destino turístico y la notable disminución de turistas llegando a la ciudad de Santo Domingo y Boca Chica.

Gráfico #29: Salarios de Ocupados en Hoteles, Bares y Restaurantes, Por Región, en RD\$



Fuente: Díaz Mora, O. (2018). Importancia y Evolución del Turismo en República Dominicana 2012-2017. Santo Domingo: Banco Central de la República Dominicana.

Ocupados por subsector de actividad

El Sector Hostelería y Turismo, en las distintas actividades económicas que lo componen muestran estabilidad y crecimiento, principalmente entre los años 2016 y 2017 cuya tasa de variación fue positiva de un 3.1%.

Tabla #41: Empleo por Actividades (CIU-RD) Datos Relacionados con la CIU-RD 2016-2017

Sección	División	Grupo	Clase	Descripción	Ocupados Año 2016	Ingresos hora, al 2016	Ocupados Año 2017	Ingresos hora, al 2017
I	55	551	5510	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS	67.335	78	73.413	85
I	55	552	5520	ACTIVIDADES DE CAMPAMENTOS, PARQUES DE VEHÍCULOS RECREATIVOS Y PARQUES DE CARAVANAS	0	0	0	0
I	55	559	5590	OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO	0	0	0	0
I	56	561	5610	ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS	212.123	70	216.222	70
I	56	562	5621	SUMINISTRO DE COMIDAS POR ENCARGO	3.175	109	3.881	202
I	56	562	5629	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS	41	53	915	50
I	56	563	5630	ACTIVIDADES DE SERVICIO DE BEBIDAS	17.613	76	21.518	88
N	79	791	7911	ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES	2.66	90	1.81	77
N	79	791	7912	ACTIVIDADES DE OPERADORES TURÍSTICOS	7.808	137	4.645	119
N	79	799	7990	OTROS SERVICIOS DE RESERVAS Y ACTIVIDADES CONEXAS	2.064	134	219	61
Totales					312.819		322.623	

Fuente Base Datos Ordenación Marco Nacional De Cualificaciones RD

Los datos de ocupación por actividades económicas reflejan en términos absolutos una notable concentración del empleo en las actividades de restauración y servicio móvil de comidas que representa más del 70% y en 2º lugar del subsector de alojamiento y hoteles en torno al 20% mientras que el resto de las actividades incluyendo las actividades de agencias de viajes, actividades anexas al turismo etc. supone apenas el 10% del empleo por lo que todavía tienen una participación apenas residual en el empleo.

Si bien términos relativos se observa que la evolución del empleo en las actividades emergentes del sector ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos 2 años frente a la tendencia de reducción de empleo en las actividades predominantes de restauración y alojamiento.

Perfil laboral por tipo de contrato

Los contratos de trabajo tienden a ser de tiempo indefinido, lo que de acuerdo con el código laboral vigente no requiere que sea por escrito, sino que el simple inicio de las labores de mutuo acuerdo da origen a un contrato de hecho. Sin embargo, en los hoteles todo incluido de los principales polos turísticos de República Dominicana se contrata personal para la temporada alta, estableciéndose con ellos contratos de tiempo definido, los cuales concluyen al terminar la temporada o labor para la cual fue contratado el personal. Esto hace que muchas personas entren y salgan de empleos formales afectando de manera significativa aspectos básicos como la lealtad al empleo, la acumulación de experiencia y la capacitación, vitales para el desarrollo profesional, la promoción y la estabilidad social y económica del empleado.

Otro tipo de contrato muy común en los hoteles y empresas que realizan eventos (Convenciones y otros), es la contratación para un servicio determinado. Este personal forma parte del trabajo informal que no cotiza en la TSS, no tiene derecho a seguro médico ni pensión, ni a beneficios colaterales como bonificación, regalía pascual o cesantía.

Otra característica del empleo del sector es la movilidad laboral, debido a los bajos salarios los empleados cambian de empleo con mucha frecuencia, moviéndose rápidamente al establecimiento que les ofrezca mejores condiciones de trabajo. Esto desmotiva a los patronos a invertir en capacitación, ya que piensan que preparan a un personal que luego va a poner en práctica todo lo que ha aprendido en beneficio de la competencia.

Algo que debemos resaltar es un análisis realizado para un estudio de Asonahores que indica que el factor multiplicador del empleo en el caso del turismo es de 2.11, por lo cual por cada empleo directo que genera el sector HByR, se generan 2.11 empleos en los otros sectores de la cadena de valor turística y las demás áreas productivas que impactan de manera directa la producción de los HByR. (Análítica, Inteligencia Económica y Estratégica, 2018). Esto reafirma el impacto que de manera transversal tiene este sector en la economía del país y en el desarrollo social de las comunidades y las personas que dependen directa e indirectamente del mismo.

Tabla #42: Ocupaciones Según Sector Formal e Informal, 2015-2017

Indicador	2015	2016	2017	Crec. Promedio	
Población Ocupada	287,266	270,944	285,826		
% Total Población Ocupada	7.0%	6.4%	6.5%	-0.1%	
Por Sector	Formal	92,920	84,400	987,05	3.9%
	% Empleo Formal	5.3%	4.7%	5.4%	
	Informal	194,346	186,544	187,121	-1.9%
	% Empleo Informal	8.2%	7.6%	7.3%	
Por sexo	Masculino	107,489	101,278	114,958	3.9%
	% Empleo Masculino	4.3%	3.9%	4.4%	
	Femenino	179,774	169,662	170,871	-2.5%
	% Empleo Femenino	11.3%	10.2%	9.8%	

Fuente: Marco Nacional de Cualificaciones, datos de la Encuesta Nacional Continua Fuerza de Trabajo (ENCOFT), Banco Central de la Rep. Dom.

5.2. Análisis de la demanda laboral

5.2.1. Características y evolución del empleo, cualificaciones y de los puestos de trabajo vinculados a las mismas

El sector Hotelaría se caracteriza por un alto componente de personal de baja cualificación y preparación o personal de línea, ya que aproximadamente el 60% de los puestos de un hotel son ocupados por este tipo de personas, en posiciones como: Camaristas, auxiliares de limpieza, ayudantes de cocina, stewards (limpieza de cocina y restaurantes), ayudantes de camareros, jardineros, seguridad, entre otros.

En el caso del sector turismo, se encuentran posiciones de bajo nivel académico requerido, sin embargo, con exigencias de competencias vitales para el puesto que exigen una preparación al menos técnica. Tal es el caso de guías turísticos, taxistas, vendedores de gift shops, crupieres, auxiliares de agencias de viajes y excursiones, policías turísticos, artesanos, guardaparques, entre otros.

Por otra parte, y de acuerdo a las estadísticas del Banco Central el 28% del empleo en el sector está compuesto por personas que trabajan por cuenta propia, es decir no son empleados, sino que trabajan para sí mismos. Esto incluye taxistas, guías turísticos, artesanos, propietarios de pequeños alojamientos (tipo "bed and breakfast" o

pensiones), propietarios de pequeños restaurantes o cafeterías, entre otros. Generalmente este tipo de emprendimientos surgen de personas con poca o ninguna preparación académica formal.

Los puestos de trabajo configurados en el estándar CIUO-08 ampliamente reconocido y utilizado, elaborado por la Organización Internacional del Trabajo OIT, cuenta con la clasificación estándar de los puestos del sector de Hostelería y Turismo, agrupados por niveles, de acuerdo con la tabla contenida en los anexos de estos informes. Esta clasificación fue utilizada para presentar los datos recabados por las encuestas aplicadas en las empresas del sector.

Respecto a las proporciones de empleados según sexo, se evidencia una mayor proporción de hombres que mujeres en puestos de Operaciones, Supervisores y Gerentes y Supervisores de Mandos Medios. En contraste, se evidencia una mayor proporción de mujeres en los puestos de Mercadeo, Administrativos y de Control.

Respecto al personal temporero, se evidencia que se distribuye entre todos los grupos ocupacionales, con énfasis un poco mayor en Administrativos, de operaciones y distribución y de producción.

Tabla #43: Cantidad de Empleados Fijos y Ocupaciones con Perfil Definido de Sexo Masculino

	Menos del 10%		11%-25%		26%-50%		51% o más		Total	Prom. Ponderado
Administrativo	50.93%	82	14.29%	23	16.77%	27	18.01%	29	161	2.02
De operaciones y distribución	29.85%	40	15.67%	21	25.37%	34	29.10%	39	134	2.54
Supervisores, Gerentes	45.89%	67	13.01%	19	19.18%	28	21.92%	32	146	2.17
Supervisores Mando Medio	46.72%	57	9.02%	11	24.59%	30	19.67%	24	122	2.17
De producción	43.10%	50	12.07%	14	16.38%	19	28.45%	33	116	2.3
Mercadeo	69.90%	72	5.83%	6	14.56%	15	9.71%	10	103	1.64
De Control	59.49%	47	7.59%	6	21.52%	17	11.39%	9	79	1.85
Especifique número de empleados.									588	

Fuente: Encuesta a empresas.

Tabla #44: Cantidad de Empleados Fijos y Ocupaciones con Perfil Definido de Sexo Femenino

	Menos del 10%		11%-25%		26%-50%		51% o más		Total	Prom. Ponderado
Administrativo	43.67%	69	12.66%	20	17.09%	27	26.58%	42	158	2.27
De operaciones y distribución	36.07%	44	18.03%	22	31.15%	38	14.75%	18	122	2.25
Supervisores, Gerentes	50.39%	64	11.02%	14	25.98%	33	12.60%	16	127	2.01
Supervisores Mando Medio	47.41%	55	11.21%	13	25.00%	29	16.38%	19	116	2.1
De producción	44.86%	48	15.89%	17	21.50%	23	17.76%	19	107	2.12
Mercadeo	39.42%	41	6.73%	7	18.27%	19	35.58%	37	104	2.5
De Control	57.89%	44	11.84%	9	13.16%	10	17.11%	13	76	1.89
Especifique número de empleados.									511	

Fuente: Encuesta a empresas.

Tabla #45: Cantidad de Empleados Temporeros y Ocupaciones Con Perfil Definido Según Sexo (femeninos y masculinos)

	Menos del 10%		11%-25%		26%-50%		51% o más		Total	Prom. Ponderado
Administrativo	85.71%	30	2.86%	1	5.71%	2	5.71%W	2	35	1.31
De operaciones y distribución	66.67%	26	15.38%	6	12.82%	5	5.13%	2	39	1.56
Supervisores, Gerentes	83.33%	25	3.33%	1	10.00%	3	3.33%	1	30	1.33
Supervisores Mando Medio	79.31%	23	6.90%	2	10.34%	3	3.45%	1	29	1.38
De producción	71.79%	28	7.69%	3	12.82%	5	7.69%	3	39	1.56
Mercadeo	80.00%	24	3.33%	1	6.67%	2	10.00%	3	30	1.47
De Control	85.71%	24	3.57%	1	7.14%	2	3.57%	1	28	1.29
Especifique número de empleados.									367	

Fuente: Encuesta a empresas.

Tabla #46: Puestos de Trabajo con Preferencia por Sexo al Momento de Contratar

Puestos con Preferencia candidatos hombres	Puestos con Preferencia candidatos mujeres
Puestos operativos	Puestos administrativos, de servicio al cliente, áreas comerciales, mercadeo.
Puestos que requieran fuerza física	Puestos que requieren un trabajo delicado, en la terminación, en operaciones, supervisoras de mandos medios.
Puestos que representen jornadas largas	Puestos que no requieran mucha movilidad

Fuente: Encuesta a empresas.

Las listas de puestos señalados son amplias en ambos casos y muestran el bajo porcentaje de entrevistados que citó no tener preferencias, también se indicó que de haber candidatas para esos puestos no tendrían inconvenientes en contratarlas. Manifiestan que no llegan candidatas para algunos puestos que tradicionalmente son preferidos para candidatos hombres. Tal es el caso de guía turístico, jardineros, auxiliar de almacén, chofer, cocineros, conserjes, electricistas, mecánicos, operaciones, stewards, vigilantes, albañiles, entre muchos otros citados.

De igual forma, para puestos considerados para mujeres, no llegan candidatos varones. Tal es el caso de auxiliar de llaves, camaristas, servicio o atención al cliente (guest services), hostess, ama de llaves (housekeeping), limpieza, recepcionistas, terapeutas, repostera, Spa, masajista, supervisoras de ama de llaves, puestos gerenciales, entre otros citados.

En las empresas encuestadas, se evidencia que las proporciones mayores de empleados se agrupan en las edades de 21 a 35 años.

Un 6% del personal reportado en las respuestas es temporero, mientras que el 94% es contratado para puestos fijos.

Tabla #47: Porcentaje de Empleados de las Empresas por Rango de Edad

	Menos del 10%		11% - 25%		26%-50%		51% o más		N/A o N/R	Total	Prom. Ponderado	
De 16-20 años	47.58%	59	12.10%	15	7.26%	9	0.00%	0	33.06%	41	124	2.59
De 21-25 años	31.25%	55	28.98%	51	19.89%	35	12.50%	22	7.39%	13	176	2.36
De 26-35 años	14.89%	28	15.43%	29	46.28%	87	20.21%	38	3.19%	6	188	2.81
De 36-55 años	28.42%	54	23.68%	45	32.11%	61	11.58%	22	4.21%	8	190	2.39
De 56 o más años	63.57%	82	10.85%	14	6.98%	9	3.88%	5	14.73%	19	129	1.95
Especifique cantidad de empleados.										358		

Fuente: Encuesta a empresas.

Tabla #48: Suma Total de Cantidad de Empleados, por Sexo, Fijos y Temporero

Fijos				Temporeros			
Hombres	Mujeres	n/r	Total	Hombres	Mujeres	n/r	Total
1,538	1,467	1,036	4,041	32	6	218	256

Respecto al tipo de salario vigente en las Empresas, cabe resaltar que algunas empresas no ofrecieron la información y otras seleccionaron más de un método de pago de salarios. En el caso de otros métodos de fijar el salario en la empresa, fueron citadas combinaciones de varios métodos y los siguientes casos distintos:

- Bonificaciones (por buen manejo, por comportamiento, por desempeño, por días de trabajo, por evento, por méritos, por participación, por servicios)
- Salario fijo y también por comisión
- Definido por la secretaría de trabajo
- Los salarios tanto administrativos, como de producción y demás, se definen acorde con el mercado y por escala de posición
- Para el personal fijo una escala por posición

- Para los temporeros un porcentaje de las ganancias del tour
- Salario más propina
- Se entra con el mínimo de ley, para los condominios no hay preferencia determinada
- Según el contrato por servicios, excepto el contador que es una tarifa acordada
- Contratación por evento y se les paga el porcentaje acordado en base a los beneficios de la actividad
- Un porcentaje por ingresos, pago de capacitación (para certificación), tarifa establecida por excursión
- Una escala salarial diferenciada por posición para administración. Un salario de entrada con incrementos periódicos para nuevos empleados. Con el tiempo se incrementan los salarios de acuerdo con el desempeño y sobre todo al mercado laboral

Tabla #49: Tipo de Salarios de las Empresas

Selección	Respuestas
Una escala salarial diferenciada por posición.	74.45% 169
Un salario de entrada con incrementos periódicos, individuales (o personalizadas) por antigüedad de empleados.	25.11% 57
Incremento general de salarios con frecuencia no determinada.	12.78% 29
Otros: (Especificar en cuadro de texto)	7.93% 18
Favor indicar escalas de salario por ocupaciones claves (si aplica).	18.06% 41

Fuente: Encuesta a empresas.

En cuanto al personal extranjero, predominan los de nacionalidad Venezolana, de Haití y de España. Hasta hace algunos años, el mayor grupo estaba representado por migrantes procedentes de la República de Haití, lo cual ha sido superado por migrantes de Venezuela.

Tabla #50: Países de Procedencia del Personal Extranjero

País	Número de personas	Porcentaje
Venezuela	73	22.1%
Haití	67	20.2%
España	35	10.6%
México	18	5.4%
Estados Unidos de Norteamérica	17	5.1%
Colombia	16	4.8%
Cuba	16	4.8%
Italia	12	3.6%
Perú	9	2.7%
Alemania	7	2.1%
Argentina	7	2.1%
Bélgica	5	1.5%
Francia	5	1.5%
Canadá	4	1.2%
Costa Rica	4	1.2%
Holanda	4	1.2%
Rusia	3	0.9%
Asiáticos, China	2	0.6%
Chile	2	0.6%
Ecuador	2	0.6%
Guatemala	2	0.6%
Japón	2	0.6%
Serbia	2	0.6%
Suiza	2	0.6%
Uruguay	2	0.6%
Brasil	1	0.3%
Colombia	1	0.3%

País	Número de personas	Porcentaje
El Salvador	1	0.3%
España	1	0.3%
Honduras	1	0.3%
India	1	0.3%
Inglaterra	1	0.3%
Korea	1	0.3%
Puerto Rico	1	0.3%
Reino Unido	1	0.3%
Taiwán	1	0.3%
Ucrania	1	0.3%
Vietnam	1	0.3%
Total	331	100.0%

Fuente: Encuesta a empresas.

Una baja proporción de empresas utiliza programas formales para la gestión de contratación de extranjeros, siendo lo más generalizado que reciben los currículos y solicitudes en la misma empresa, reciben candidatos por recomendación, referidos o gestión propia en publicaciones y ferias.

Tabla #51: Entidades o Programas de Asistencia Técnica o Gestión para la Búsqueda y Contratación de Extranjeros

Selección	Porcentaje	Número de respuestas
Ayuntamientos	3.95%	6
Asociaciones profesionales	10.53%	16
Empresas de RRHH	17.76%	27
Universidad	22.37%	34
Portales online (LinkedIn y otras)	32.24%	49
Otro (especifique)	63.16%	96

Fuente: Encuesta a empresas.

Entre las otras menciones fueron citadas: Por recomendación, solicitudes y currículos recibidos en la empresa, acuerdos con empresas, anuncios colocados en internet y otros medios y redes sociales, ferias de empleo, entre otros.

5.2.2. Las prácticas de las empresas en materia de reclutamiento y de formación de recursos humanos.

El reclutamiento y selección de personal en República Dominicana se caracteriza por una alta incidencia de reclutamiento a través de conocidos y relacionados a la empresa. El sector hotelaría y turismo no es diferente, usualmente el primer con-

tacto para reclutar un personal de nivel bajo se hace a través de difundir la información entre los mismos empleados de la empresa, tratando de que ellos recomienden personas que puedan estar interesados en ocupar el puesto vacante.

Para niveles técnicos y de gerencia media, se suele utilizar en primer lugar la promoción interna, tratando de conseguir personal que esté en posiciones inferiores y que cuente con las competencias requeridas para el nuevo puesto. Esta técnica se combina con la búsqueda de personal a través de empresas especializadas en reclutamiento, casi siempre a través de páginas de internet que publican las vacantes, tal es el caso de Aldaba.com, Gatavares.com, LinkedIn y otras.

Para niveles gerenciales, luego de agotar la posibilidad de una promoción interna, se recurre entonces a un "Head Hunter" para ejecutivos. Existen en el país varias empresas muy reconocidas que realizan esta función con mucha profesionalidad y excelentes resultados.

En cuanto a la formación, sólo las empresas grandes (y generalmente de cadena) dedican parte de su presupuesto a programas de capacitación continua. En estos casos, estos hoteles cuentan con una posición dentro del departamento de RRHH cuya responsabilidad primaria es la formación continua del personal. Esto con el propósito de mantener los niveles de calidad en el servicio y a la vez crear un perfil del personal que les permita facilitar los procesos de promoción de estos a posiciones cada vez más apropiadas a su nivel de formación y experiencia. En algunas empresas encontramos la disponibilidad de un espacio físico (con aulas y escritorios, equipo audiovisual y recursos variados) exclusivo para la oferta de talleres, cursos y seminarios para el personal. Para ello se utiliza el mismo personal de nivel medio, empleados de RRHH y en ocasiones especialistas externos que sirven como facilitadores de los mismos.

Usualmente las empresas pequeñas no invierten en capacitación, pero si aprovechan cursos gratuitos que ofrecen instituciones como INFOTEP y el Ministerio de Turismo, entre otros.

Lo que si es común a todo el sector es el entrenamiento en el ambiente de trabajo, lo que significa que todo personal de nuevo ingreso recibe una orientación y algunos días de entrenamiento para aprender la cultura de la organización y el estilo de trabajo que se lleva a cabo en la misma.

Es interesante ver que en Santo Domingo es más frecuente la utilización de empresas para el reclutamiento externo del personal, de lo que se verifica en el interior.

En los siguientes cuadros se evidencia el detalle de las prácticas de las empresas encuestadas sobre la gestión de recursos humanos, descrita de forma resumida en los anteriores párrafos.

Tabla #52: Gestión de Recursos Humanos de las Empresas

Selección	Porcentaje	Número de respuestas
Departamento funcionando en la empresa	82.86%	174
Departamento en casa matriz internacional	2.38%	5
Outsourcing de todas las funciones	5.24%	11
Mixto (personal fijo + outsourcing de algunas funciones)	13.33%	28

Por recomendación o por currículum vitae entregados en la empresa, por referencias de organizaciones como universidades, el INFOTEP, ENTRE OTROS.

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Tabla #53: Requerimientos de las Empresas para el Personal que Contrata

Encuesta a Empresas HyT

Selección	Porcentaje	Número de respuestas
Debe contar con capacitación/ cualificación previa	53.88%	118
Debe contar con experiencia en trabajo similar	68.04%	149
La empresa prefiere no experiencia previa	10.96%	24
La empresa capacita completamente el candidato	31.96%	70
La empresa mantiene proceso de capacitación continua a su personal	27.40%	60
Otro (especifique):	25.57%	56
Dominio de otros idiomas	14.16%	31
Dominio de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS)	12.33%	27
Competencias transversales o sociales (conductuales o blandas)	7.76%	17
Total		219
		28

*Aplica Selección Múltiple

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Tabla #54: Proceso de Capacitación a Empleados de las Empresas

Encuesta a Empresas HyT

Respuestas	Responses	
Dentro de la empresa, en proceso de inducción.	85.38%	181
Dentro de la empresa, cuenta con centro de capacitación para actualizar conocimientos.	31.60%	67
Enviando el personal a centro de estudios en la localidad.	21.23%	45
Enviando el personal a centro de estudios en otra provincia (Especificar centro de formación).	8.02%	17
Otro (Especificar)	0.94%	2
	Respuestas	212
	N/r	35

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Otras formas citadas por las empresas son capacitar en la asociación empresarial a que pertenecen; contratación de los servicios de un entrenador; el programa de certificación Self Safe emite un carnet de certificación a líderes de equipos cada 4 años que deben renovarlo; el Ministerio de Salud Pública se lo imparte a los inspectores; contratar los servicios de un entrenador; en el INFOTEP oficina local; participación en certificaciones internacionales.

Respecto a la utilidad de los lugares donde se suplén de los recursos humanos, la valoración en términos de utilidad indica que en cuanto a cantidad de candidatos la mejor valorada es recibir solicitudes directamente en la empresa; en cuanto a calidad de los candidatos, tiempo invertido y éxito en cobertura de puestos, se valoran más alto las promociones internas; en cuanto al coste de la selección de personal, se valoran las solicitudes recibidas en la empresa. En términos generales ninguna fuente recibió baja valoración inferior a 2 puntos ni en el tope de la escala de 5 puntos.

Tabla #55: Valoración de la Utilidad de los Lugares que suplén a las Empresas de los Recursos Humanos

Aspectos valorados =>	Escala de 1 a 5 (donde 1 es nada útil y 5 extremadamente útil)				
	Cantidad candidatos	Calidad de los candidatos (nivel de cualificación adecuado)	Tiempo invertido	Coste selección	Éxito cobertura de puestos
Bolsas de candidatos	3.46	3.31	3.25	3.52	3.6
solicitudes recibidas en la empresa	4.05	3.24	3.35	3.95	3.45
Promociones internas	3.84	4.05	4	3.88	4.2
Ferías de empleo propias	2.96	2.78	3.32	2.94	3.11
Consultorías y agencias privadas de colocación (Empresas reclutadoras de RRHH o Head Hunters)	3.48	3.81	3.33	2.92	3.67
Ministerio de Trabajo	2.91	2.97	3.11	3.19	2.83
INFOTEP	3.27	3.42	3.31	3.44	3.63
Escuelas técnicas/politécnicos	3.38	3.4	3.35	3.58	3.44
Universidades	3.32	3.7	3.33	3.69	3.73
Otras (especificar)			3.92		
Web Corporativa	3.4	3.55	3.52	3.69	3.32
Genéricos (InfoJobs, etc.) o especializados	3.66	3.54	3.6	3.83	3.62
Redes sociales: LinkedIn, Facebook, etc.	4	3.88	3.77	4.05	3.97

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

En todos los casos se muestra una baja tasa de uso de las fuentes de reclutamiento citadas. Las empresas se basan más en referencia de otros empleados y conocidos y en solicitudes depositadas directamente en la empresa. En los cuadros anteriores se detalla esta información por tipo de fuente y valoración.

Respecto a las siguientes tablas, las categorías profesionales con mayor demanda de contratación se ubican en operarios sin clasificar, personal técnico de producción y personal auxiliar

administrativo y personal técnico comercial. Sobre las de difícil cobertura, están el personal técnico científico, gerentes y/o directores, y operarios cualificados.

Las causas a las cuales se atribuye la dificultad de cobertura son la falta de formación o especialización, insuficiencia de dominio de otros idiomas, falta de experiencia adecuada, falta de perfiles especializados, Déficit de actitud/Disposición/Interés, entre otras citadas en la tabla siguiente.

Tabla #56: Categorías Profesionales Con Mayor Demanda de Contratación y Mayores Dificultades de Cobertura para el 2019

	Mayor demanda de contratación	Dificultades de cobertura	Total		
Personal técnico comercial	55.65%	69	44.35%	55	124
Personal técnico de producción	64.29%	90	35.71%	50	140
Personal técnico científico	24.32%	18	75.68%	56	74
Personal técnico administrativo financiero	43.31%	55	56.69%	72	127
Operarios sin clasificar	77.95%	99	22.05%	28	127
Operarios cualificados	45.31%	58	54.69%	70	128
Gerentes y/o directores/as	33.77%	51	66.23%	100	151
Personal auxiliar administrativo	63.89%	92	36.11%	52	144
Otro (especifique)					42

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Valore las principales causas que dificultan la cobertura de ocupaciones en el sector (En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada importante y 5 muy importante)

	Total	Prom. Ponderado
Falta de formación/Especialización	201	4.41
Insuficiencia dominio de otros Idiomas	205	4
Falta de experiencia adecuada	200	3.91
El salario ofertado no cubre las expectativas	199	3.21
Falta movilidad geográfica	199	2.93
Falta de adaptación a las nuevas tecnologías	198	3.1
Déficit de actitud/Disposición/Interés	201	3.71
Condiciones laborales del sector (jornada, salario, etc.), horarios de trabajo no responden a las expectativas	201	3.27
Imagen y falta de atractivo del sector	198	3.18
Cambios en los perfiles profesionales	174	3.22
Falta de perfiles especializados	178	3.92
Otras	14	3.21
Otro (especifique)	16	

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Respecto a las principales facilidades u oportunidades para encontrar candidatos, se evidencia como principal la referencia o recomendaciones recibidas de colegas, otros empleados y familiares. Otras mencionadas son la facilidad para publicación por web, redes o prensa, los beneficios adicionales para el personal, y la referencia de candidatos desde los centros de formación.

Tabla #57: Principales Facilidades u Oportunidades que Disponen las Empresas para Encontrar Candidatos Idóneos

Facilidad u oportunidad específica	Menciones	%
Búsqueda a través de Universidades, del INFOTEP, otros centros de formación o el ministerio de trabajo	15	9.32%
Búsqueda de forma directa por Reclutamiento de la empresa, en concursos, o ferias de empleo	2	1.24%
Que el candidato cumpla requisitos y pase la prueba	2	1.24%
Abren concursos de vacantes	2	1.24%
Reciben candidatos por referencias o recomendaciones de colegas, otros empleados o familiares	53	32.92%
Reciben solicitudes de trabajo directas en la empresa	10	6.21%
Pagan salario competitivo	1	0.62%
Publican por web, redes o prensa	20	12.42%
Cuentan con área interna de Recursos Humanos donde reciben y depuran candidatos	3	1.86%
Cuentan con buenos beneficios adicionales para el personal (Horario Flexible, Hospedaje, Incentivos, desayuno, transporte y facilidades de Descuentos en viajes, entrenamiento, .	19	11.80%
Hay disponibilidad de candidatos con buen perfil, nivel académico	10	6.21%
Responsabilidad y buen desempeño del personal	2	1.24%
La ubicación e imagen de la empresa es favorable	5	3.11%
Realizan promoción interna	5	3.11%
Por las empresas y páginas de reclutamiento (Aldaba, etc.)	5	3.11%
Ponen a prueba con pasantía, a los candidatos	1	0.62%
El manejo de diferentes idiomas, por parte de los candidatos	5	3.11%
Para puestos administrativos hay mayor facilidad encontrar candidatos	1	0.62%
Total Menciones	161	100.00%

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Tabla #59: Ocupaciones Abiertas Sector Hostelería y Turismo

Ocupaciones	Cantidad de puestos	Ocupaciones	Cantidad de puestos
Recepcionista	2,359	Cocinero	274
Camarero	2,019	Almacenista	256
Supervisor	1,694	Maletero	242
Asistente	1,411	Animadores	209
Auxiliar	811	Electricista	193
Encargados	803	Chofer	191
Cajero	796	Steward	187
Servicios	538	Mayordomo	177
Conserje	533	Operador	177
Hostess	518	Secretaria	169
Seguridad	485	Guest	168
Camarista	410	Agente	155
Vendedores	397	Contador	141
Técnico	350	Coordinador	123
Gerentes	348	Mantenimiento	113
Pasillero	311	Empleado	106
Ayudante	304	Capitán	105
Bartender	276		

Fuente: Estadísticas del Ministerio de Trabajo. Observatorio del Mercado Laboral (OMLAD)

Las publicaciones locales de empleos y plataformas electrónicas muestran pocas vacantes requeridas para el sector turismo.

Algunas publicaciones describen los perfiles buscados para puestos vacantes, tal es el caso de LinkedIn, que contiene puestos publicados de Camarero para restaurante, bartender para restaurante, cocinero para restaurante, Chef, recepcionista bilingüe, asistente de dirección, entre otros. Estos puestos corresponden a un nivel de formación técnico. Fue encontrado un pequeño número de publicaciones en esta vía.

Otra publicación consultada es Aldaba.com la cual a la fecha contiene 178 vacantes para el sector Turismo y Hoteles, donde aparte de indicar la provincia donde se requiere el personal (117 eran de Santo Domingo, 26 de Bávaro, 13 de Punta Cana y 7 de Puerto Plata) especifica los diferentes puestos y sus requerimientos. En el área directiva se registran en Santo Domingo cuatro posiciones gerenciales para Restaurantes, cadenas de restaurantes y hoteles; a nivel técnico presenta 27 posiciones que abarcan desde supervisores de recepción, hasta auxiliares de agencia de viajes pasando por supervisores de casinos y cocineros.

Evaluando las diferentes páginas consultadas podemos coincidir que la demanda de puestos es consistente con la estructura de puestos propios del sector, un mínimo de demanda

Entre las dificultades especificadas están:

- No tienen banco de candidatos
- No cuentan con preparación suficiente
- Hay que entrenarles en el periodo de prueba. Hay también una barrera respecto a la calidad del personal.
- Oferta salarial no competitiva vs mercado
- Se basa en lo que diga el director
- Cada vez se dificulta más, mucha oferta, pero con pocas habilidades, y requiriendo salarios por encima de su preparación
- La movilidad, por el lugar donde se encuentran. El transporte es costoso.

Los aspectos mejor valorados a la hora de seleccionar un candidato son la formación adecuada y específica para el puesto, contar con las Competencias claves (creatividad, capacidad de adaptación, actitud/disposición/interés) Habilidades sociales (Trabajo en equipo, liderazgo, empatía), contar con experiencia previa adecuada, referencias del candidato, competencias digitales entre otras citadas y expuestas a continuación.

Tabla #58: Valoración de los Factores Que Más Influyen a la Hora de Seleccionar un Candidato/a

	Prom. Ponderado
Formación adecuada y específica para el puesto	4.12
Experiencia previa adecuada	3.78
Habilidades sociales: Trabajo en equipo, liderazgo, empatía	4.56
Competencias digitales	3.6
Actitud/Disposición/Interés	4.67
Referencias del candidato	3.94
Manejo de idiomas	3.74
Expectativa salarial	3.44
Edad	3
Competencias clave: creatividad, capacidad de adaptación	4.2
Disponibilidad para viajar	2.5
Género	2.17
Ayudas a la contratación	2.55

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

5.2.3. Análisis de vacantes, empleos existentes y mas demandados

De acuerdo a datos generados por el Ministerio de Trabajo, el sector Hostelería y Turismo demanda una alta diversidad de puestos, destacándose las siguientes diez ocupaciones de mayor presencia: Recepcionista, Camarero, Supervisor, Asistente, Auxiliar, Encargados, Cajero, Servicios, Conserje y Hostess. A continuación, la información estadística:

de posiciones ejecutivas, una gran demanda de puestos técnicos y nivel medio y prácticamente ninguna demanda de las posiciones de nivel muy bajo, ya que como su requerimiento académico es casi nulo, no son estas páginas los espacios para realizar la búsqueda de este personal.

Tabla #60: Ocupaciones Más Demandadas, por Actividad Económica, Hostelería y Turismo

OCUPACIONES	CANTIDAD DE PUESTOS
Recepcionista	2,359
Camarero	2,019
Supervisor	1,694
Asistente	1,411
Auxiliar	811
Encargados	803
Cajero	796
Servicios	538
Conserje	533
Hostess	518
Seguridad	485
Camarista	410
Vendedores	397
Técnico	350
Gerentes	348
Pasillero	311
Ayudante	304
Bartender	276
Cocinero	274
Almacenista	256
Maletero	242
Animadores	209
Electricista	193
Chofer	191
Steward	187
Mayordomo	177
Operador	177
Secretaria	169
Guest	168
Agente	155
Contador	141
Coordinador	123
Mantenimiento	113
Empleado	106
Capitán	105

Se puede observar en las estadísticas del OMLAD los siguientes aspectos:

- **Puestos con mayor demanda cuantificada:** Una proporción elevada de la demanda de empleo se concentra en 10 posiciones: Recepcionista, camarero, supervisor, asistente, auxiliar, encargados, cajero, servicios, conserje, hostess.

- **Relación con otras familias profesionales:** En la configuración del empleo del sector se incluye un amplio espectro de empleos/puestos que corresponden a otras familias profesionales: Electricidad y electrónica, administración, finanzas y derecho Informática y comunicaciones, actividades físicas, deportivas y recreativas Servicios personales Transporte y logística de acuerdo con la estructura del SNCP-RD. Mayor referencia en "Relación familias profesionales y Adaptación Nacional CIU Rev. 4. "

- **Confusión al denominar puestos (mencionan categorías como técnico, empleado, auxiliar).** En la nomenclatura de los puestos del sector se detecta confusión entre ocupaciones, niveles de cualificación y empleos ya que se utiliza definiciones de categorías profesionales de técnicos, empleado, auxiliar, en el mismo plano que denominaciones de puestos.

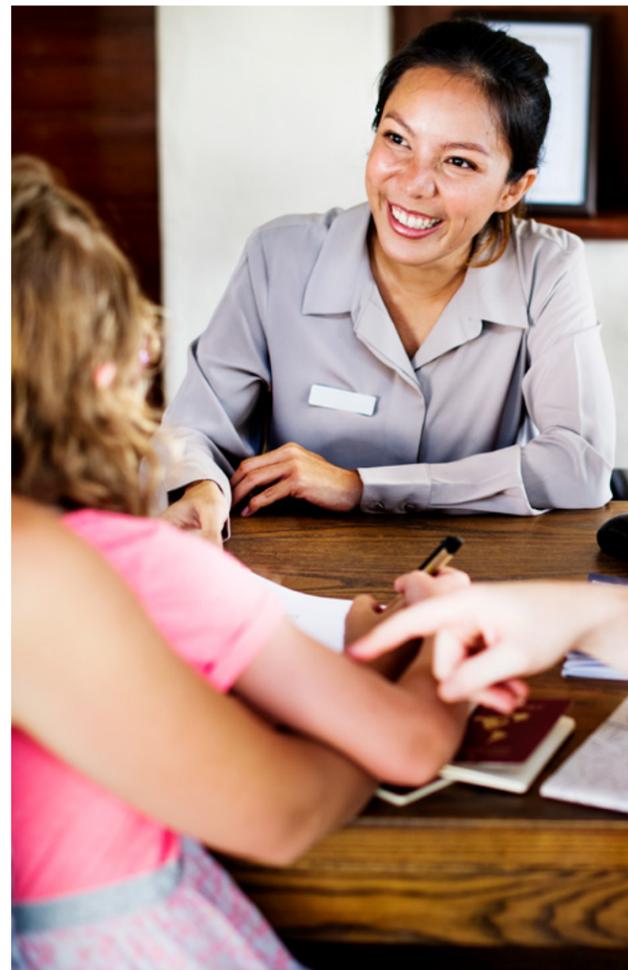


Tabla #61: Ocupaciones Con Menor Demanda

Ocupación	Cantidad de menciones	Ocupación	Cantidad de menciones	Ocupación	Cantidad de menciones
Recepción	97	Panadero	21	Guía	6
Cuentas	95	Bar	21	Aprendiz	6
Relaciones	92	Dj	21	Motociclista	6
Telefonista	89	Ebanista	20	Embajadores	6
Utility	85	Comprador	20	Actores	6
Ama de llaves	82	Guías	20	Lavado	5
Pool	81	Terapeuta	19	Traductor	5
Monitores	80	Baillarines	19	Entrenadores	5
Auditor	80	Personal	19	Enfermería	5
Pintores	77	Frigorista	17	Beach-butler	5
Jefe	75	Surtidor	16	Albañilería	5
Promotores	66	Reservaciones	15	Operaciones	5
Asesor	64	Houseman	15	Dependiente	5
Bufetero	55	Babysitter	15	Masajista	4
Ingeniero	54	Inspector	15	Coreógrafo	4
Fería	53	Soporte	15	Seguridad/jornada	4
Mecánico	53	Social	14	Editor	4
Oficial	51	E-commerce	14	Vegetalero	4
Fotógrafo	50	Meseros	14	Community	4
Contralor	47	Consultor	13	Marinos	4
Peón	46	Acompañantes	13	Clasificadores	4
Bell-boy	46	Entrenamiento	13	Diseñador	4
Ejecutivos	43	Profesor	13	Ebanistería	3
Jardinero	43	Comercial	13	Sommelier	3
Administrador	41	Albañil	12	Carpintero	3
Sous-chef	37	Soldador	12	Front	3
Responsable	35	Salvavidas	12	Tempayakero	3
Reservas	33	Plomero	11	Desayunador	3
Digitador	31	Animación	10	Repostero	3
Sub-gerente	30	Presentador	10	Lavandería	2
Control	29	Sub	10	Dealer	2
Valet	28	Recibidores	9	Contorsionistas	2
Facturación	28	Refritecnico	9	Plafonero	2
Fumigadores	26	Director	9	Pizzero	2
Piscinero	26	Empacadores	9	Chirroqueros	2
Representante	26	Utilities	9	Pulidor	1
Operarios	26	Gondolero	8	Buzos	1
Maitre	25	Electromecánico	8	Despachador	1
Chef	24	Brillador	7	Lenceras	1
Pantrista	23	Desayunero	7	Tapicero	1
Explore	23	Pasantes	7	Carnicero	1
Pastelero	22	Representantes	7	Sastre	1
Piscinista	22	Instructor	7	Planchadores	1
Plomeros	22	Gobernanta	7	Parrilleros	1

Fuente: Observatorio del Mercado Laboral Dominicano. Dirección General de Empleo, Ministerio de Trabajo.

Fuente: estadísticas del Ministerio de Trabajo. Observatorio del mercado laboral (OMLAD)

En los datos que ofrece el Observatorio en relación con las ocupaciones con menor demanda destacan los siguientes resultados:

- Las menos demandadas son las asociadas a temas de mantenimiento y reparaciones, esto se explica porque solo las grandes cadenas de hoteles emplean este tipo de personal. Usualmente y cada vez con más frecuencia este tipo de servicios se subcontratan a empresas que mediante igualas o servicios puntuales, proporcionan la reparación y el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinarias que se utilizan en hoteles, restaurantes, agencias de viajes, empresas de transporte y otras afines.
- Llama la atención la baja demanda de posiciones relacionadas con servicios de lavandería y ama de llaves, lo cual se explica por la misma razón: cada vez más es un servicio subcontratado a empresas especializadas en este servicio.
- Otras posiciones poco demandadas se han identificado en la cocina, lo cual podría deberse a que usualmente las posiciones de entrada a las cocinas están relacionadas con limpieza, desde donde el personal va capacitándose y luego promovido a asumir posiciones de mayor nivel en la cocina: parrilleros, carniceros, etc.
- Otras posiciones presentan un bajo nivel de demanda, pero se trata de actividades emergentes y con potencial de generación de empleo, por lo que esta baja demanda actual, podría revertirse en el corto plazo. Algunos ejemplos son:
 - Guías turísticos y animación.
 - Reservas.
 - Traductores.
 - Perfiles vinculados a la digitalización del sector: comunicación interna y externa, como son los community managers.

Tabla #62: Vacantes y Puestos Ofertados Por Ocupación

Ocupaciones	Cantidad vacantes	Cantidad de puestos
Camarero	2099	205
Camarista	1093	90
Cocinero	945	101
Recepcionista	855	142
Supervisor	763	179
Seguridad	554	67
Bartender	483	68
Técnico	437	64
Hostess	408	55
Pasillero	405	42
Animadores	381	42
Agente	338	18
Conserje	333	69
Steward	308	36
Electricista	268	28
Ayudante	263	37
Cajero	236	59
Vendedores	222	39
Operador	203	27
Encargados	201	77

Ministerio de Trabajo. Fuente observatorio del mercado laboral dominicano. Dirección General de Empleo. 2019/04.

Tabla #63: Vacantes y Puestos Ofertados Por Ocupación

Ocupaciones	Cantidad vacantes	Cantidad de puestos
Servicios	198	25
Jardinero	193	25
Representante	189	10
Capitán	163	40
Monitores	157	17
Pintores	156	31
Mayordomo	150	26
Plomeros	134	17
Chofer	119	21
Maletero	119	18
Mantenimiento	115	10
Asistente	111	81
Ama de llaves	109	14
Salvavidas	107	10
Guest	103	23
Pantrista	99	16
Mecánico	84	13
Houseman	83	5
Bufetero	81	12
Relaciones	81	13
Auxiliar	77	42
Panadero	72	12
Personal	72	4
Ebanista	70	15
Terapeuta	68	9
Dj	66	7
Gerentes	66	36
Fotógrafo	65	10
Bailarines	61	8
Jefe	53	20
Almacenista	52	13
Seguridad/ jornada	50	2
Chef	49	12
Guías	49	6
Pool	48	11

Ministerio de Trabajo. Fuente observatorio del mercado laboral dominicano. Dirección General de Empleo. 2019/04

5.3. Los perfiles profesionales

En esta sección se aborda la caracterización de los perfiles profesionales demandados por grupo ocupacional, la configuración ocupacional, se detalla cuales son las ocupaciones habilidades en las empresas, de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en empresas. También, se detalla

cuáles son los puestos claves por subactividad, el comportamiento de la demanda de candidatos, con las previsiones de evolución del empleo.

Los perfiles profesionales actuales que se incorporan al sector turismo tienen como características las siguientes:

- Empleados privados principalmente, seguidos por empleados por cuenta propia. Un renglón cuantificado es las estadísticas del OMLAD está formado por personas que trabajan de manera informal en micronegocios o servicios, tanto por cuenta propia como empleados privados.
- Como se presenta en las estadísticas laborales, en este estudio, las personas ocupadas en actividades y empresas de hostelería y turismo son principalmente mujeres, lo cual abre un campo de inserción laboral para la mujer.
- Son principalmente jóvenes entre 18-35 años.
- Proceden de todas las provincias del país, la movilidad es alta por la atracción de la demanda de las empresas (evidenciado en encuesta a empresas, entrevistas en profundidad y entrevistas a egresados).

En las tablas 35 y 36 de la sección 5.1 se presentaron estadísticas sobre la población ocupada por categoría ocupacional y la distribución por puestos formales e informales, de la cual resaltan los siguientes características:

- La Proporción de empleados privados es la de mayor participación en la población ocupada, promediando un 60% en los últimos tres años (2016-2018). Respecto a los empleados por cuenta propia, está representado en un 30% promedio en el mismo período. La proporción restante corresponde a patronos o socios activos y a empleados del Estado.
- En el período 2016-2018, en el segmento de empleados privados se registra que un promedio del 66.6% corresponde a puestos formales y el resto a empleos informales.

5.3.1. Necesidades empresariales y necesidades de los trabajadores.

Este estudio evidencia la existencia de algunas brechas entre las necesidades empresariales y las necesidades de los trabajadores, señaladas a continuación. Las empresas demandan perfiles principalmente con cualificaciones a nivel técnico para la mayor parte de los puestos de línea y en una cantidad importante, usualmente contratan para puestos fijos o por evento o proyecto. Debido a la baja disponibilidad de personal técnico con cualificaciones suficientes, las empresas contratan según las solicitudes recibidas y entrenan en el trabajo gestionando cursos del INFOTEP o contratando facilitadores privados.

Los trabajadores adquieren cualificaciones en los distintos niveles que tienen oportunidad de acceder, el entorno les presenta limitantes económicas, de horario, de transporte y sociales que limitan su acceso a la formación.

La mujer encuentra en el sector hostelería y turismo oportunidad de inclusión laboral; a pesar de esto, se manifiesta en las empresas preferencia de llenar algunos tipos de puestos con candidatos hombres.

Los jóvenes egresados buscan empleo en el sector atraídos por los salarios, aunque implique movilidad de sus hogares para fijar residencia próximo a la empresa donde vaya a laborar, buscando salarios fijos, desarrollo de experiencias y desarrollo profesional. Las empresas deben llenar las vacantes con agilidad dado el volumen de operaciones que presenten por temporada, en las temporadas bajas suspenden el personal contratado por obra o servicio temporal. Esto origina una brecha en espiral: Los candidatos buscan su mejor opción y cambia rápido de empleo, mientras que las empresas realizan alta inversión en la capacitación del personal, que rota rápidamente en busca de las mejores condiciones salariales posibles.

Por otro lado, las empresas contratan funciones técnicas a requerimiento y cuando su volumen de operaciones no les permite crear la posición fija, los procesos contratados a terceros en las empresas entrevistadas son las funciones técnicas y para funciones especializadas (ver sección 4.3.2.1 del contexto). Mientras, los empleados por su parte buscan contrataciones fija para obtener desarrollo profesional, experiencia y salario estable. El sector de hostelería y turismo abre oportunidades para desarrollar emprendimiento de negocios; sin embargo, el nivel de informalidad con que se emprende en la República Dominicana es alto, lo cual representa un freno que afecta el normal desempeño de la actividad.

Gráfico #30: Necesidades de las Empresas y los Trabajadores

Empresas:	Trabajadores:
Demandan perfiles principalmente con cualificaciones a nivel técnico	Toman empleos fijos o por proyecto.
Reciben el personal con baja cualificación y completan su capacitación en el trabajo.	Rotan entre las empresas de las zonas en busca de mejor compensación y salario.
	Están dispuestos a la movilidad al trasladarse a provincias distintas a trabajar.

Los empleadores muestran mayor necesidad de contratar a candidatos para posiciones operativas y de servicio, con un nivel técnico; los empleados eligen entre varios caminos; unos optan por continuar estudiando a nivel superior o maestría, otros permanecen en el área de trabajo y por tema de horario no pueden acceder a una formación más especializada y a otro nivel; un tercer segmento abandona los estudios para dedicarse a laborar.

Las empresas llenan las plazas de trabajo con relativa facilidad a través de solicitudes y referencias, aun cuando no llenen los requerimientos para los perfiles de los puestos. Esa realidad provoca alto costo de capacitación e inducción al personal de nuevo ingreso.

5.3.2. Ocupaciones y puestos de trabajo. Configuración ocupacional detallada.

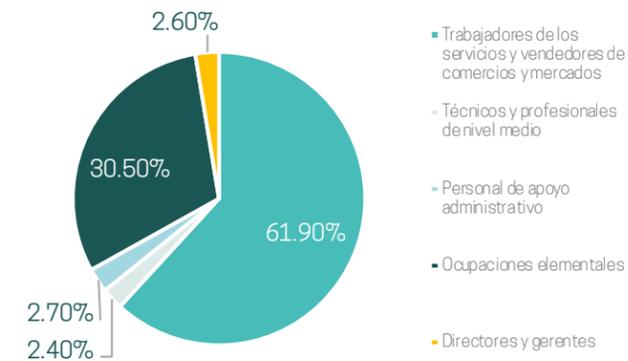
El turismo es un sector complejo de analizar, por cuanto es una actividad con un fuerte carácter horizontal, que interviene transversalmente en numerosos ámbitos de la actividad económica y el mercado de empleo, en el que participan diversos subsectores de actividad económica diferentes y con características y perfiles profesionales muy distintos, dificultando estas interrelaciones el análisis de su evolución y la evaluación de sus impactos. “Ello se debe a que el turismo es una actividad económica de demanda, definida por los viajes y diversos servicios que en ellos consumen los turistas y las empresas que los prestan y donde realizan el gasto.” (Exceltur, 2018, Estudio sobre el Empleo en el sector del Turismo Español)

La familia profesional Hostelería y Turismo en República Dominicana se encuentra integrada por 13 grupos primarios, distribuidos en los grandes grupos de: 1) Directores y Gerentes (15.4%), 3) Técnicos y profesionales de nivel medio (15.4%), 4) Personal de apoyo administrativo (15.4%), 5) Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados (38.5%) y 9) Ocupaciones elementales (15.4%).

Según datos ofrecido por el informe de la familia profesional elaborado por el Comité Técnico del MNC-RD se evidencia que el 61.9% de sus ocupados pertenecen al gran grupo ocupacional de trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados. Entre las ocupaciones con mayor representatividad se destaca: Cocineros (63.5%), Meseros (15.7%) y Vendedores de comidas en mostrador (10.0%). Se destaca que esta es la segunda familia profesional que más aporta empleo a este gran grupo ocupacional con un 15.5% del total.

Otro gran grupo ocupacional que presenta una alta concentración de empleados es el de ocupaciones elementales, entre las principales ocupaciones se encuentran: Cocineros de comidas rápidas (75.4%) y Ayudantes de cocina (24.6%).

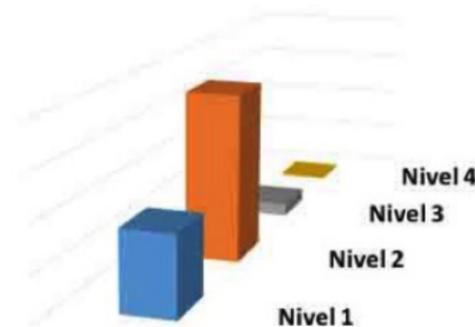
Gráfico #31: Concentración de Empleados, por Grupo Ocupacional



Fuente: Encuesta Nacional Continua Fuerza de Trabajo (ENCFT)

Dada su naturaleza y afinidad con el sector de servicios, el 95.1% de los ocupados en esta familia profesional cuenta con niveles de competencias bajos, específicamente un 30.5% en el nivel 1 y un 64.5% en el nivel 2.

Gráfico #32: Correspondencia de los Grandes Grupos de la CIUO-08 con los Niveles de Competencias



Fuente: Encuesta Nacional Continua Fuerza de Trabajo (ENCFT)

De acuerdo con las estadísticas publicadas, las empresas de Hostelería y Turismo presentan características de ser muy intensivas en mano de obra con una alta concentración de empleados de línea.

Para la identificación y caracterización del repertorio de ocupaciones del sector de Hostelería y Turismo en República Dominicana se ha elaborado un listado totalmente exhaustivo de ocupaciones específicas y de ocupaciones transversales,

que han sido identificadas en las numerosas fuentes documentales consultadas (informes y bases de datos del Marco Nacional de Cualificaciones de RD, estudios sectoriales; mapas ocupacionales sub-sectoriales) y se ha procedido a establecer su adscripción a los procesos clave y auxiliares de la actividad y las funciones así como realizar la correspondencia entre las ocupaciones descritas y la codificación establecida en la Clasificación Internacional de Ocupaciones CIOU-08

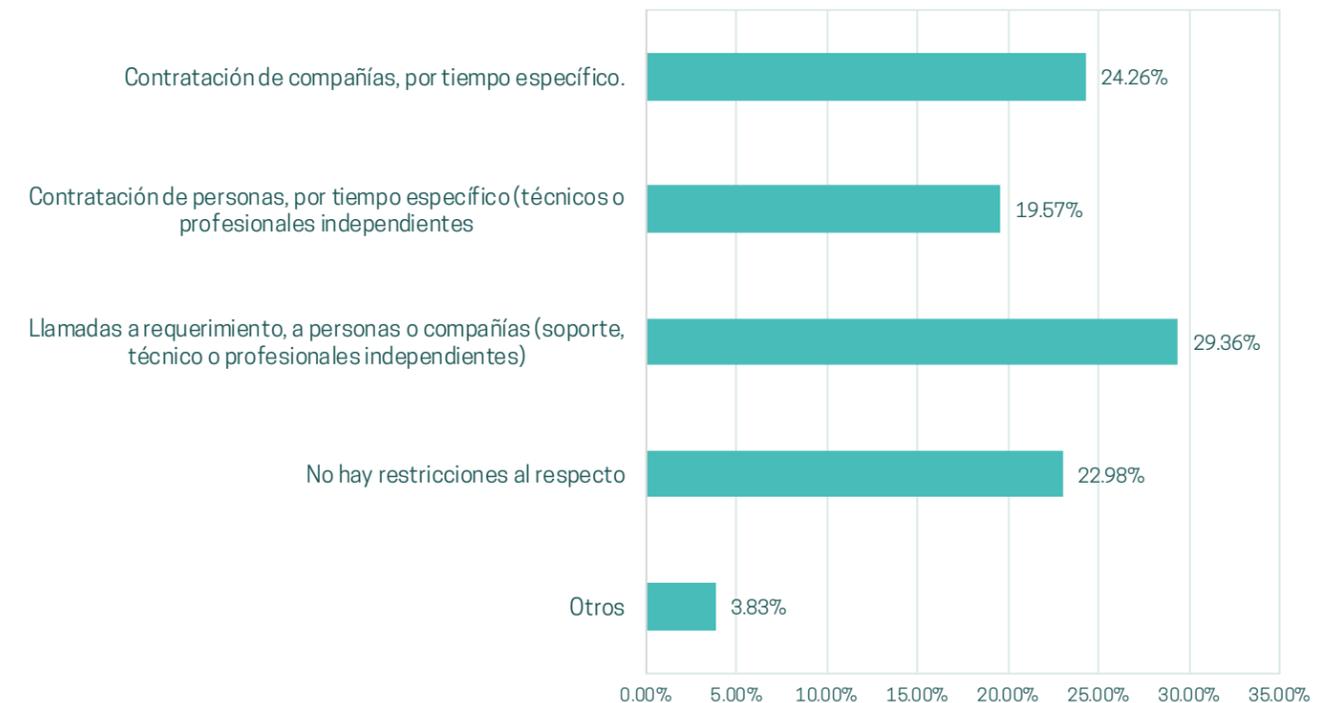
En la fase de investigación experimental, mediante encuesta a empresas, se procedió a confirmar la pertinencia y validez de este listado de ocupaciones y recabar en su caso otras posiciones y ocupaciones presentes en

la realidad empresarial cuyo resultado se presenta en el siguiente acápite. La Tabla de Ocupaciones/puestos de trabajo con resultados es presentada en el siguiente acápite y también como anexo a este estudio, en un formato de tabla de hoja electrónica para un fácil manejo e integración al análisis de las cualificaciones que requieren las empresas para cada puesto.

Es usual en las empresas contratar algunas funciones a terceros, a través de llamadas a requerimiento o contratación por tiempo específico. tanto a personas como a compañías, de acuerdo con lo señalado por las empresas encuestadas, cuyo resultado consolidado es mostrado a continuación.

Gráfico #33: Política de la Empresa para las Funciones Contratadas a Terceros

Para las funciones contratadas a terceros, ¿Qué determina la política de la empresa?



Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Ocupaciones habilitadas en las empresas por subsectores o áreas

Las empresas del sector hostelería y turismo, presentan ocupación en todos los puestos identificados en el clasificador CIUO-08, para instituciones de alojamiento, bares y restaurantes, agencias de viaje y ocio y otras actividades. Para la obtención de la información se utilizó la Ficha 2: Lista de Puestos de Trabajo u ocupaciones en la Encuesta a empresas. A continuación, los resultados por grupos ocupacionales.

Dirección:

En el grupo ocupacional de Dirección, tienen ocupaciones actuales de directores de alojamientos, directores de políticas y planificación y otros directores de áreas, gerentes de hoteles, gerentes de restaurantes, y otros gerentes de áreas. A futuro indican que tienen en planes aumentar nuevos puestos, principalmente los relacionados a Gerentes de restaurantes, directores de la planificación, directores y responsables de ventas, comercialización y marketing, publicidad y la comercialización, directores de recursos humanos y responsables de calidad.

Tabla #64: Grupo Ocupacional de Dirección

Dirección	Gerencia	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
		%	N	%	N			
	Directores de Alojamientos Turísticos	90.00%	63	10.00%	7	70		
	Gerentes de hoteles (Gerente de A+B, Gerente de habitaciones)	89.74%	70	10.26%	8	78		
	Gerentes de restaurantes	91.15%	103	8.85%	10	113		
	Directores de políticas y planificación	76.09%	35	23.91%	11	46		
	Otro (especifique)					23		
						Total Respuestas	141	32
								173

Dirección	Comercialización y Marketing de Servicios de Alojamiento	Existe Actual		A Futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
		%	N	%	N			
	Directores de Ventas y Comercialización (responsable/ Director Comercial, Marketing)	86.32%	101	13.68%	16	117		
	Profesional de la publicidad y la comercialización	78.99%	94	21.01%	25	119		
	Otro (especifique)					24		
						Total Respuestas	136	37
								173

Dirección	Recursos Humanos	Existe Actual		A Futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
		%	N	%	N			
	Directores de Recursos Humanos	77.78%	84	22.22%	24	108		
	Encargada de Recursos Humanos	89.19%	66	10.81%	8	74		
	Otro (especifique)					18		
						Total Respuestas	139	34
								173

Dirección	Calidad, seguridad y medio ambiente	Existe Actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
		%	N	%	N			
	Responsable y/o Directos de Calidad y/o Seguridad	84.68%	105	15.32%	19	124		
	Otro (especifique)					15		
						Total Respuestas	124	49
								173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Puestos Claves

Respecto a los puestos claves, en la sección 5.4.2 tablas 106-109 se detallan los puestos señalados como claves en cada actividad y se resumen a continuación:

Alojamiento:

- Director/a de hoteles
- Supervisor de mantenimiento
- Recepcionistas
- Jefe de reservas
- Auxiliar de reservas
- Puestos operativos

Restaurantes:

- Directores y Gerentes de restaurante
- Chef, ayudante de cocina y cocinero comida rápida
- Jefe de restaurante
- Jefe de bares
- Camareros de mesa
- Vendedores de comida al mostrador

Ocio y actividades auxiliares al turismo:

- Organizador de conferencia y evento
- Traductores
- Auxiliar servicio a bordo
- Guía turístico
- Gestión de la información, medición de calidad

- Analista de conocer el cliente y mercado
- Seguridad marítima, organización y supervisión de actividades en 60 mts playa
- Transporte turístico

Intermediación de agentes de viajes:

- Director de agente de viaje
- Empleados de agente de viaje
- Jefe de oficina
- Programador de viajes combinados

Puestos Claves de Alojamiento

En el subsector de alojamiento tienen ocupados los distintos puestos, en una alta proporción de las empresas encuestadas. Los puestos con menor incidencia en las empresas son empleados de ventanillas de informaciones, traductores, intérpretes, lingüistas, pareja, baile, recepcionista, acompañante, cabaret o club y ejecutivo de planeación de eventos.

Los puestos que esperan contratar a futuro son justamente los mencionados anteriormente, destacándose los puestos de empleados de ventanillas de informaciones, botones, auxiliares de servicio a bordo y personal de actividades y entretenimiento (pareja, baile, recepcionista, acompañante, cabaret o club)

Tabla #65: Puestos Claves de Alojamiento

RESERVA-Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
	%	N	%	N			
Jefe de Reservas	78.38%	58	21.62%	16	74		
Empleados de Agencias de Viajes (Auxiliar de reservas)	80.00%	64	20.00%	16	80		
Otro (especifique)					27		
					Total Respuestas	95	78
							173

RECEPCIÓN-Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
	%	N	%	N			
Jefe de Recepción	84.06%	58	15.94%	11	69		
Recepcionistas de Hoteles	87.88%	58	12.12%	8	66		
Botones	74.55%	41	25.45%	14	55		
Empleados de ventanillas de informaciones	62.26%	33	37.74%	20	53		
Recepcionistas (general)	94.68%	89	5.32%	5	94		
Otro (especifique)					17		
					Total Respuestas	103	70
							173

Tabla #66: Puestos Claves de Alojamiento-Reserva

ATENCIÓN A LA ESTANCIA-Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Gobernanta/ Ama de llaves ejecutiva	84.93%	62	15.07%	11	73		
Supervisora de pisos	87.88%	58	12.12%	8	66		
Auxiliares de habitaciones (camarista)	92.59%	75	7.41%	6	81		
Auxiliares de servicio a bordo	65.22%	30	34.78%	16	46		
Otro (especifique)					19		
Total Respuestas					88	85	173

DESPEDIDA Y FACTURACIÓN-Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Recepcionistas de Hoteles	96.55%	84	3.45%	3	87		
Otro (especifique)					20		
Total Respuestas					87	86	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Tabla #67: Puestos Claves de Alojamiento-Reserva

ATENCIÓN A EVENTOS-Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Organizadores de conferencias y eventos (Responsables en agencias de viaje, hoteles, servicios de catering)	81.25%	65	18.75%	15	80		
Traductores, intérpretes, lingüistas	68.42%	26	31.58%	12	38		
Pareja, baile, recepcionista, acompañante, cabaret o club	45.95%	17	54.05%	20	37		
Organizadores de conferencias y eventos	85.42%	41	14.58%	7	48		
Otro (especifique): Fotógrafo, camarógrafo, auxiliares					26		
Total Respuestas					92	81	173

GESTIÓN DE EVENTOS-Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Ejecutivo de Planeación	77.33%	58	22.67%	17	75		
Otro (especifique): Coordinadores, Auxiliares					27		
Total Respuestas					75	98	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Puestos claves de Restaurantes

En las actividades de restaurantes, las distintas ocupaciones existentes están ocupadas en más del 80% de las empresas, presentando mayores posibilidades de contratación futura los cocineros de comidas rápidas, vendedores de comida al mostrador clasificadores de alimentos y bebidas y personal de

distribución. Cabe resaltar que el desarrollo de servicios de terceros en la distribución y entrega de alimentos (agregadores) está frenando el desarrollo de puestos internos en áreas de recepción de pedidos y entregas (Delivery), de acuerdo con los resultados de las entrevistas y encuesta de este estudio.

Tabla #68: Puestos Clave de Restaurantes

Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Cocina	Jefe de Restaurante y jefe de bares						
	89.42%	93	10.58%	11	104		
Restaurantes	Jefe de cocina/ chefs						
	92.86%	104	7.14%	8	112		
	Cocineros						
	95.76%	113	4.24%	5	118		
	Cocineros de comidas rápidas						
	80.70%	46	19.30%	11	57		
Bares	Ayudantes de cocina						
	88.70%	102	11.30%	13	115		
	Camareros de barra						
	90.72%	88	9.28%	9	97		
Distribución	Camareros de mesa						
	90.12%	73	9.88%	8	81		
	Vendedores de comidas al mostrador						
	81.25%	39	18.75%	9	48		
Distribución-Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas							
86.42%	70	13.58%	11	81			
Distribución							
57.89%	33	42.11%	24	57			
Otro (especifique): Auxiliares de servicios, choferes							
					10		
Total Respuestas					131	42	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Otros Puestos de Producción y Prestación de Servicios Tienen menos presencia en las empresas los puestos de área siguientes, sin embargo, cuentan con proyección a contrataciones futuras (próxima o superior al 50% de las

empresas encuestadas): Fisioterapeutas, Especialistas en tratamientos de belleza y afines, Peluqueros, Auxiliares de servicios de abordaje (cruceros, excursiones, vuelos)

Tabla #69 Otros Puestos de Producción y Prestación de Servicios

OTROS-Producción y/o prestación de servicios							
	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Fisioterapeutas	44.12%	15	55.88%	19	34		
Especialistas en tratamientos de belleza y afines	51.35%	19	48.65%	18	37		
Peluqueros	50.00%	17	50.00%	17	34		
Auxiliares de servicios de abordaje (cruceros, excursiones, vuelos)	39.13%	9	60.87%	14	23		
Otro (especifique)					24		
Total Respuestas					40	133	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Atención medio transporte:

Los puestos relacionados a actividades de transporte están presentes entre el 65%-76% de las empresas entrevistadas con esta actividad dentro de sus operaciones; estos

puestos muestran moderada proyección futura a contratación, como se puede observar a continuación.

Tabla #70.1: Puestos Relacionados a Actividades de Transporte

Servicios alimentos y Bebidas

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Cajeros y expendedores de billetes	76.92%	30	23.08%	9	39		
Otro (especifique)					11		
Total Respuestas					39		39

Atención al cliente

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Revisores y cobradores de los transportes públicos	65.22%	15	34.78%	8	23		
Técnicos en asistencia al usuario de tecnología de la información y las comunicaciones	72.00%	18	28.00%	7	25		
Otro (especifique)					14		
Total Respuestas					27	146	173

Seguridad pasajero

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Otro (especifique)	80.00%	16	20.00%	4	20		
Otro (especifique)					14		
Total Respuestas					20	153	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Actividades de guía, acompañamiento y ocio ligadas al turismo

Las ocupaciones en este renglón de actividades ligadas al turismo están presentes en las empresas encuestadas y tienen proyección de contrataciones futuras de moderadas a alta. Las actividades

de animador turístico y guía de turismo en las empresas medianas son subcontratadas a sus prestadores por comisión, lo cual frena la generación de puestos fijos/formales en estas actividades.

Tabla #70.2: Puestos Actividades de Guía, Acompañamiento y Ocio Ligados al Turismo

Animación turística

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Animador turístico	70.37%	19	29.63%	8	27		
Otro (especifique)					15		
Total Respuestas					27	146	173

Guía acompañamiento

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Guías de turismo	63.64%	14	36.36%	8	22		
Otro (especifique)					15		
Total Respuestas					22	151	173

Juegos

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Receptores de apuestas y afines	38.89%	7	61.11%	11	18		
Otro (especifique)					15		
Total Respuestas					18	155	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Tabla #70.3: Puestos Actividades de Guía, Acompañamiento y Ocio Ligados al Turismo

Turismo activo

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Otro (especifique)	68.42%	13	31.58%	6	19		
Animadores, asistentes					15		
Total Respuestas					19	154	173

Ecoturismo

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Otro (especifique)	55.56%	10	44.44%	8	18		
					15		
Total Respuestas					18	155	173

Asistentes en rutas

Guías en viñedo **1**

Otras actividades emergentes

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Otro (especifique):	50.00%	8	50.00%	8	16		
					16		
Total Respuestas					16	157	173

KARAOKES

limpieza, maleteros y despachador de paquetería **1**

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Actividades de Apoyo

En este grupo de actividades muestran alto porcentaje (86% en adelante) las empresas que cuentan con puestos formales ocupados, con excepción de puestos en Instaladores y reparadores en tecnología de la información y las comunicaciones, Desarrollo web y multimedia.

La creación futura de puestos en estas actividades se muestra baja, entendiéndose que se basarán en la rotación normal de puestos y crecimiento de los negocios en cantidad y volumen de operaciones de las empresas, de acuerdo a lo que fue expresado por los entrevistados.

Tabla #71: Puestos Gestión Económica y Financiera

Gestión económica y financiera

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Director Financiero	86.27%	88	13.73%	14	102		
Director de Administración	90.99%	101	9.01%	10	111		
Contables	97.06%	99	2.94%	3	102		
Otro (especifique)					10		
Total Respuestas					151	22	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Tabla #72: Puestos Compras y Aprovisionamiento

Compras y Aprovisionamiento

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Agentes de compras (responsable / Director de compras)	91.30%	105	8.70%	10	115		
Administrativo de compras	94.34%	100	5.66%	6	106		
Otro (especifique)					10		
Total Respuestas					139	34	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Tabla #73: Puestos Limpieza y Arreglo de Pisos

Limpieza y arreglo de pisos

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos	91.09%	92	8.91%	9	101		
Empleados de lavandería	89.41%	76	10.59%	9	85		
Auxiliar de pisos y limpieza. Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos (lavaplatos, mozos de limpieza...)	93.20%	96	6.80%	7	103		
Camarera de pisos	87.01%	67	12.99%	10	77		
Otro (especifique)					12		
Total Respuestas					122	51	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Tabla #74: Puestos Mantenimiento y Comprobación de Instalaciones

Mantenimiento y comprobación de instalaciones

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos	92.31%	108	7.69%	9	117		
Lavaderos y planchadores manuales (auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento)	85.45%	47	14.55%	8	55		
Otro (especifique):					13		
<i>Cuidadores para caballos, mecánico para los fourWheels</i>							
<i>Empacadores</i>							
Total Respuestas					119	54	173

Limpiadores para el local

Personal de limpieza

Gestión y mantenimiento de sistemas de información

	Existe actual		A futuro		Total	No existe (N/r)	Total respuestas
directores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones	87.23%	82	12.77%	12	94		
Instaladores y reparadores en tecnología de la información y las comunicaciones	78.18%	43	21.82%	12	55		
Desarrollo web y multimedia	72.92%	35	27.08%	13	48		
Técnicos en operaciones de tecnología de la información y comunicaciones	82.26%	51	17.74%	11	62		
Otro (especifique)					21		
Total Respuestas					113	60	173

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Factores ligados al entorno empresarial que pueden provocar cambios a corto y medio plazo en las funciones y cometidos de los trabajadores/as de las empresas.

Entre los principales factores del entorno que pueden impactar las funciones de los trabajadores de las empresas, citan los entrevistados como principales los cambios en la satisfacción del cliente final, la innovación tecnológica, económicos –mercado, y desarrollo o mejora de la empresa (cambios organizativos). En menor medida, pero considerados que también impactarán están los cambios productivos, cambios normativos y problemas o disfunciones existentes. A continuación, se presenta el detalle.

Tabla #75: Factores Ligados al Entorno Empresarial que Pueden Provocar Cambios a Corto y Mediano Plazo en Funciones de los Trabajadores

Escala de 1 a 5, donde 1 significa "no modifica las funciones del trabajador/a" y 5 significa que "modifica completamente las funciones del trabajador/a."

	Total	Prom. Ponderado
Innovación tecnológica, cambio tecnológico	224	4.01
Cambios productivos (nuevos productos/servicios ó Modificaciones de productos o servicios de la empresa)	223	3.91
Desarrollo y/o mejora de la empresa, cambios organizativos	226	4.05
Problemas o disfunciones existentes	216	3.11
Satisfacción del cliente final	219	4.34
Cambios económicos- mercado (crecimiento/reducción)	202	4.06
Cambios normativos	196	3.70

Fuente: Estudio Sectorial, Encuesta Empresas

Ocupaciones que han aumentado la demanda

Los puestos en que han aumentado la demanda en los últimos dos años, de acuerdo con las encuestas realizadas en las empresas del sector, principalmente son aquellos relacionados a áreas operativas o administrativas. En sentido general, el sector se muestra en crecimiento y así es visto en las empresas que afirman que en los distintos puestos de trabajo ha aumentado la demanda. A continuación, se muestran las ocupaciones mencionadas.

Tabla #76: Ocupaciones con Incremento de Demanda en los Últimos Dos Años

Directivos/ Administrativos profesionales		Operativos
Administrativos	Aeropuerto (distintos puestos según operaciones)	Obreros
Agentes de renta	Alimentos y bebidas (A&B)	Operaciones
área administrativa	Ama de llaves	Operaciones (agentes)
Área comercial, asesor turístico, negocios	animación	operaciones (limpieza)
Área de promoción	Área de producción	operario de lavandería
Áreas de gestión de grupos	auxiliar de limpieza	Operativos (varios puestos)
Arquitectos	auxiliar de llaves	Operativos sin calificar
Atención al cliente	auxiliares de habitaciones	pasilleros
cajera/o	ayudante de lavandería	pastelería
Comercial (ventas/boletería)	ayudantes	Personal de Shows nocturnos
delivery	ayudantes de cocina	Personal técnico/producción
Directores/Gerentes	bailarines	Restaurante
Diseñador gráfico	bartenders	Servicio al cuarto
gerentes	booking	Servicio de restaurante
gestor de eventos	Camarera/o, camarería/meseros (de piso y de restaurante)	Steward
guest services	Camarista de pisos/ housekeeping	supervisores en A & B
mando medios	capitanes de restaurante	Supervisores/Jefes departamentales
Mandos medios supervisores	chef	Técnicos de mantenimientos
manejo de redes sociales (Community manager)	choferes	técnicos refrigeración
Mercadeo	Cocina (Auxiliares, ayudantes)	
Mercadeo /social media	cocina (auxiliares)	

Operaciones de call center	Cocina (Encargado)	
Personal de línea	Cocineros	
Personal de venta	Cocineros técnicos	
Personal técnico comercial / vendedores	conserje	
Personal técnico comercial-vendedores	Croupier	
Recepción (agentes, recepcionistas, Front desk, personal que recibe a los clientes en los aeropuertos y cruceros)	empleados de almacén	De control y seguridad
Recursos humanos	guías locales (manejo de senderos)	Personal del área de calidad
Reservas de viajes	Guías turísticos/especializados/certificados	plataformas
Servicio al cliente	jardineros	Producción
Tecnología/informática/ programación	Limpieza	supervisor de infraestructura
Vendedores / agentes, Personal de venta	mantenimiento	

Fuente: Encuesta a empresas

Ocupaciones en las que ha disminuido la demanda de candidatos

En este caso las empresas citaron ocupaciones en puestos administrativos y de operaciones, basados en la tasa de rotación, en la disposición de mantenerse al ritmo de operaciones que tienen o a los cambios en los niveles de actividad durante el año. Un 51% de los entrevistados indicó que se mantiene igual la demanda de candidatos mientras que el restante 49% cita las áreas en que han disminuido.

Tabla #77: Ocupaciones con Disminución de Demanda de Candidatos, Por Área

A continuación, los puestos en específico mencionados por las empresas:

Área	Cantidad	%
Administración, Gerencia, ventas, contabilidad, finanzas, compras	32	23.02%
Operaciones	48	34.53%
Servicio al cliente	6	4.32%
En todas	2	1.44%
Se mantiene igual o n/r	51	36.69%
Total menciones	139	100.00%

Fuente: Encuesta a empresas estudio sectorial de hostelería y turismo.



Tabla #78: Puestos Específicos con Disminución de Demanda de Candidatos

Ocupación	Cantidad
Administración	1
Administración es donde más difícil es entrar	1
Administración y gerencia	1
Administración, ventasT	1
Administrativo y contables	1
Almacén	1
Ama de llaves	1
Ama de llaves, camarista	1
Auxiliar de playa	1
Caja	2
Servicio de jardinería (actualmente es subcontratado)	1
Calidad	1
Camarero	2
Camareros, auxiliar de cocina, área de limpieza	1
Cargos administrativos	1
Chef	1
Cocina	5
Cocinero	4
Comercial (ventas/ambulantes)	1
Conserjería	1
Contabilidad	2
Contabilidad, administración	1
Contables	1
Delivery	1
Ejecutivo de ventas	1
Emisivo y comercio local	1
En limpieza	1
En los puestos administrativos	1
Enc. Compra	1
Esta información solo la maneja la empresa central	1
Finanzas	1
Gerencia	9
Hostess	1
Las misma en los meses mayo, junio y octubre del 2018	1
Limpieza	1
Limpieza y bar	1
Limpieza y jardín	1
Logística	1
Mantenimiento	4
Mensajería y boletería	1
Ocupación personal operativo.	1
Operaciones	1
Parte de producción	1
Personal administrativo	2
Personal de línea	1
Pisos	1
Producción	2
Publicidad	1
Puestos gerenciales y administrativos	1
Quizás ayudante de mochilas	1
Recepción	2
Recepción, A y B, por el idioma y por la cualificación	1
Reservas	1
Se mantiene igual	1
Secretarios	1
Seguridad	1
Servicio al cliente	1
Sommelier	2
Steward	1
Supervisores	1
Tareas administrativas	1
Técnicos profesionales	1
Todas	2
Todo sigue igual	1
Tour guide	1
Vendedores	1
Ninguna	47
Total menciones	139

Tabla #79: Nuevos Puestos Que Han Requerido Crear

Directivos/ Administrativos/ profesionales	Directivos/ Administrativos/ profesionales	Operativos
Agente de Recepción	generalista de recursos humanos	Camareros y cocineros, dependiendo de la temporada del año
Analista de costos y Departamento de auditoría	Gerencia	A&B
Asesoría legal	Gerencia de planificación	Administrador de cultivos
Asistente de Gestión Humana	Gerencia para Atención al Servicio al Cliente	Almacén
Asistente de Recepción	Gerente de distribución Alterno	Ama de llaves
Asistente de Ventas	Gerente de Eventos	Asistente de Transportación.
Asistente Gestión Humana	Gerente de marketing y Redes sociales	Ayudantes de cocina
Asistentes	Gerente de operaciones	barman
Atención al cliente	Gerente de ventas	Bartender
Auditor	Gerentes	Call center
Aux. oficina	Gerentes de sucursal	Camarería
Auxiliar contabilidad	Gerentes generales	Camarería
Auxiliar de almacén	Gestor de cobros	Camarista
Auxiliar de eventos	Imagen	Capitán de camareros
Auxiliar de recursos humanos	Lobby embajador.	Capitanes
Auxiliar de Reservas	Manejo de redes	Catador
auxiliar de servicio	Manejo de ventas online	Chef
Auxiliar de ventas	Marketing director	Cocina
cajera principal	Marketing Online	Cocineros
Cajeras	Marketing, Área de Gestión de Grupos, Eventos Personales y Plataforma	Conserje
Chofer Administrativo	Mensajería	Coordinador Casinos Zona Este
Comercial	mercadeo	Delivery
Community Manager	Oficial Corporativo	Guías certificados
Compras	oficiales de servicio al cliente	Guías de excursiones
Contador	Project Manager, debido a que manejan múltiples nuevos proyectos.	Guías turísticos de La Casa del Ron
contrato externo en publicidad	Puestos de marketing para promocionar en las redes sociales	Hostess
Control de calidad	Recepción	Jefe de mantenimiento
Coordinador de Negocios Botellas Recicladadas	recepción nocturna	Jefes Sala VIP
Coordinadora de Talento Humano	Recepcionista	Lavadores
Departamento de Marketing (ampliar y desarrollar)	Recepcionista	Líder de grupo
Director comercial	recepcionista nocturna	Limpieza
Director de medios	Recursos Humanos	mantenimiento preventivo
Director de Proceso y cumplimiento	Relaciones públicas	mayordomía
Diseñador gráfico	Reservaciones	Oficial de Eventos y Congresos
Diseño digital	Revenue Manager	Organización de eventos
Economista	servicio	panadería
Enc. Actividades	Servicio y ventas	Panadero
Enc. Compras	Social Media	Personal de apoyo
Enc. Costos	Social media manager	Receptor de Mercancía
Enc. Cuentas por cobrar	Subgerente de operaciones	Seguridad
Encargada de diseño de la experiencia	Supervisión área comercial	Seguridad (adición de nuevo puesto)
Encargado calidad y servicio al cliente, comercial	Supervisor	Sommelier
Encargado de compras	Supervisores de servicio	Staff, para eventos grandes.
Encargado de compras y almacén	Técnicos	Souz-chef junior
Encargado de estación	Técnicos profesionales	SUPERVISOR COCINA
Encargado de Pagina web, Comercial en USA	Tecnología	Supervisor de infraestructura
encargado de redes sociales	UNIDAD DE COMUNICACION Y ACCESO A LA INF.	vigilancia
Finanzas	vendedoras	
fotógrafo	Vendedoras de gift shop	
Front desk manager (servicio al cliente)	Ventas	
	Ventas por canales	

Previsiones De Evolución Del Empleo Ocupaciones que han requerido crear

Las previsiones empresariales de evolución del empleo indican en las agencias de viaje un decrecimiento-mantenimiento a nivel de todos los puestos; se espera un crecimiento en los puestos de programador de viajes gerente y supervisor de operaciones F.T.O.O, Dirección, Tour operador receptivo: Representante de ventas y servicios clientes. En alojamiento se espera un crecimiento o mantenimiento de todos los puestos a corto plazo, con excepción de los jefes y auxiliares de reservas, jefe de recepción y botones, que se espera reduzcan o cambien. En restaurantes se espera igualmente un crecimen-

to o mantenimiento del empleo en el corto plazo, con excepción de puestos con expectativas a decrecer, de Directores de Restaurantes, Vendedores de comidas al mostrador. En área de actividades anexas las opiniones están divididas, estimando un crecimiento en puestos de Organizadores de conferencias y eventos, traductores, a pesar de que también estiman mantenimiento de otros puestos o reducción en Técnicos en galerías de arte, museos, Auxiliares de servicio de abord.

A continuación, el detalle por tipo de actividad.

Tabla #80: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Intermediación de Viajes

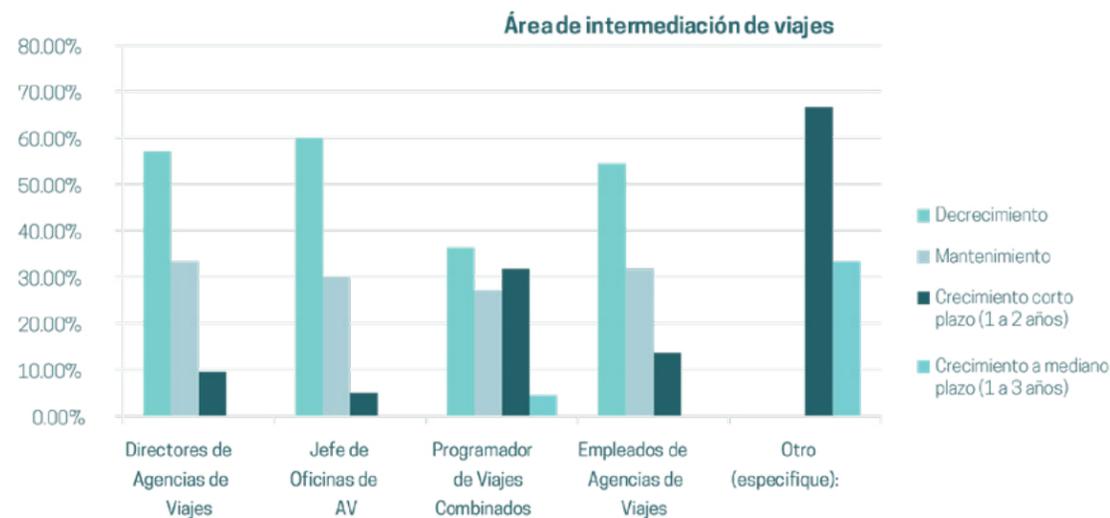
Anexo 1: Entrevista Ámbito Empresarial

Área de intermediación de viajes

	Decrecimiento	Mantenimiento	Crecimiento corto plazo (1 a 2 años)	Crecimiento a mediano plazo (1 a 3 años)	Total					
Directores de Agencias de Viajes	57.14%	12	33.33%	7	9.52%	2	0.00%	0	21	
Jefe de Oficinas de AV	60.00%	12	30.00%	6	5.00%	1	0.00%	0	20	
Programador de Viajes Combinados	36.36%	8	27.27%	6	31.82%	7	4.55%	1	22	
Empleados de Agencias de Viajes	54.55%	12	31.82%	7	13.64%	3	0.00%	0	22	
Otro (especifique):	0.00%	0	0.00%	0	66.67%	2	33.33%	1	3	
									4	
									Respuestas	25
Gerente y supervisor de operaciones F.T.O.O									N/r	13
Dirección										
Tour operador receptivo: Representante de ventas y servicios clientes										

Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Gráfico #34: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Intermediación de Viajes



Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Tabla #81: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Alojamiento

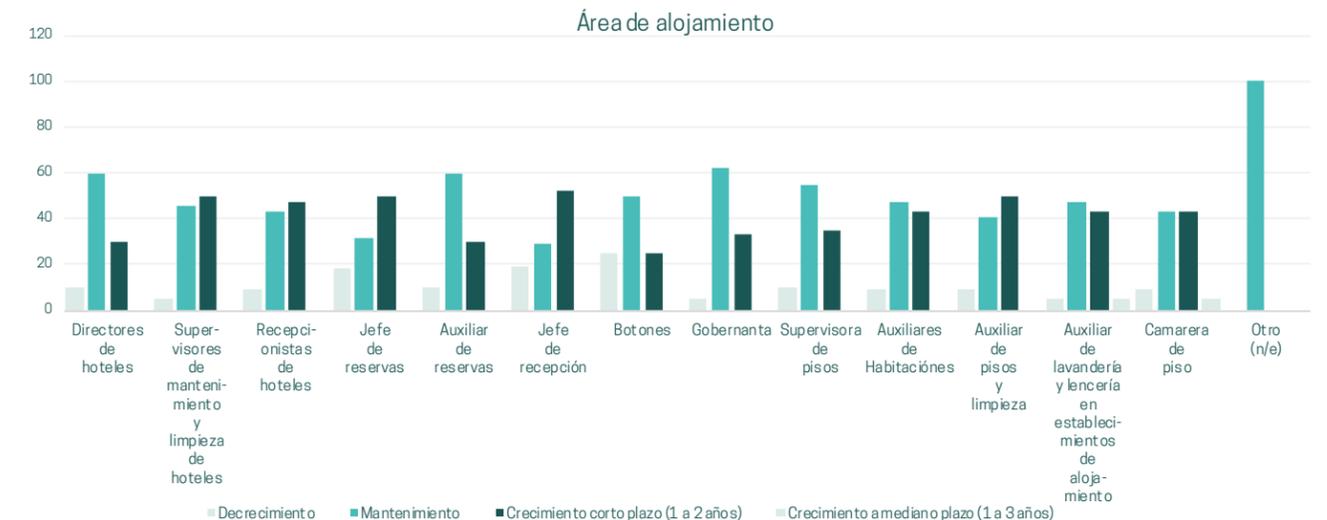
Anexo 1: Entrevista Ámbito Empresarial

Área de alojamiento

	Decrecimiento	Mantenimiento	Crecimiento corto plazo (1 a 2 años)	Crecimiento a mediano plazo (1 a 3 años)	Total					
Directores de hoteles	10.0%	2	60.0%	12	30.0%	6	0.0%	0	20	
Supervisores de mantenimiento y limpieza de hoteles	4.6%	1	45.5%	10	50.0%	11	0.0%	0	22	
Recepcionistas de hoteles	9.5%	2	42.9%	9	47.6%	10	0.0%	0	21	
Jefe de reservas	18.2%	4	31.8%	7	50.0%	11	0.0%	0	22	
Auxiliar de reservas	10.0%	2	60.0%	12	30.0%	6	0.0%	0	20	
Jefe de recepción	19.1%	4	28.6%	6	52.4%	11	0.0%	0	21	
Botones	25.0%	5	50.0%	10	25.0%	5	0.0%	0	20	
Gobernanta	4.8%	1	61.9%	13	33.3%	7	0.0%	0	21	
Supervisora de piso	10.0%	2	55.0%	11	35.0%	7	0.0%	0	20	
Auxiliares de Habitaciones	9.5%	2	47.6%	10	42.9%	9	0.0%	0	21	
Auxiliar de pisos y limpieza	9.1%	2	40.9%	9	50.0%	11	0.0%	0	22	
Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento	4.8%	1	47.6%	10	42.9%	9	4.8%	1	21	
Camarera de pisos	9.5%	2	42.9%	9	42.9%	9	4.8%	1	21	
Otro (n/e)	0.0%	0	100.0%	1	0.0%	0	0.0%	0	1	
Otro (especifique)									0	
									Respuestas	22
									N/r	16

Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Gráfico #35: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Alojamiento



Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Tabla #82: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Restaurantes

Anexo 1: Entrevista Ámbito Empresarial
Área de restaurantes

	Decrecimiento		Mantenimiento		Crecimiento corto plazo (1 a 2 años)		Crecimiento a mediano plazo (1 a 3 años)		Total
Directores de Restaurantes	25.00%	6	25.00%	6	45.83%	11	4.17%	1	24
Gerentes de restaurantes	0.00%	0	33.33%	8	62.50%	15	4.17%	1	24
Chefs	4.00%	1	20.00%	5	68.00%	17	8.00%	2	25
Jefe de Restaurante y Jefe de Bares	8.33%	2	29.17%	7	54.17%	13	8.33%	2	24
Camateros de mesas	4.00%	1	32.00%	8	64.00%	16	0.00%	0	25
Camateros de barra	4.76%	1	42.86%	9	47.62%	10	4.76%	1	21
Vendedores de comidas al mostrador	21.74%	5	26.09%	6	52.17%	12	0.00%	0	23
Cocineros de comidas rápidas	15.38%	4	23.08%	6	61.54%	16	0.00%	0	26
Ayudantes de cocina	12.50%	3	16.67%	4	70.83%	17	0.00%	0	24
Otro (especifique en el recuadro el nombre de la posición)	0.00%	0	0.00%	0	80.00%	4	20.00%	1	5
Otros									6
							Respuestas		27
Maitre							N/r		11
Cajero, Supervisores de restaurante									
Domicilios									
Sous chef, encargado de costeo									
Seguridad/Parqueador									

Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Gráfico #36: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Restaurantes



Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

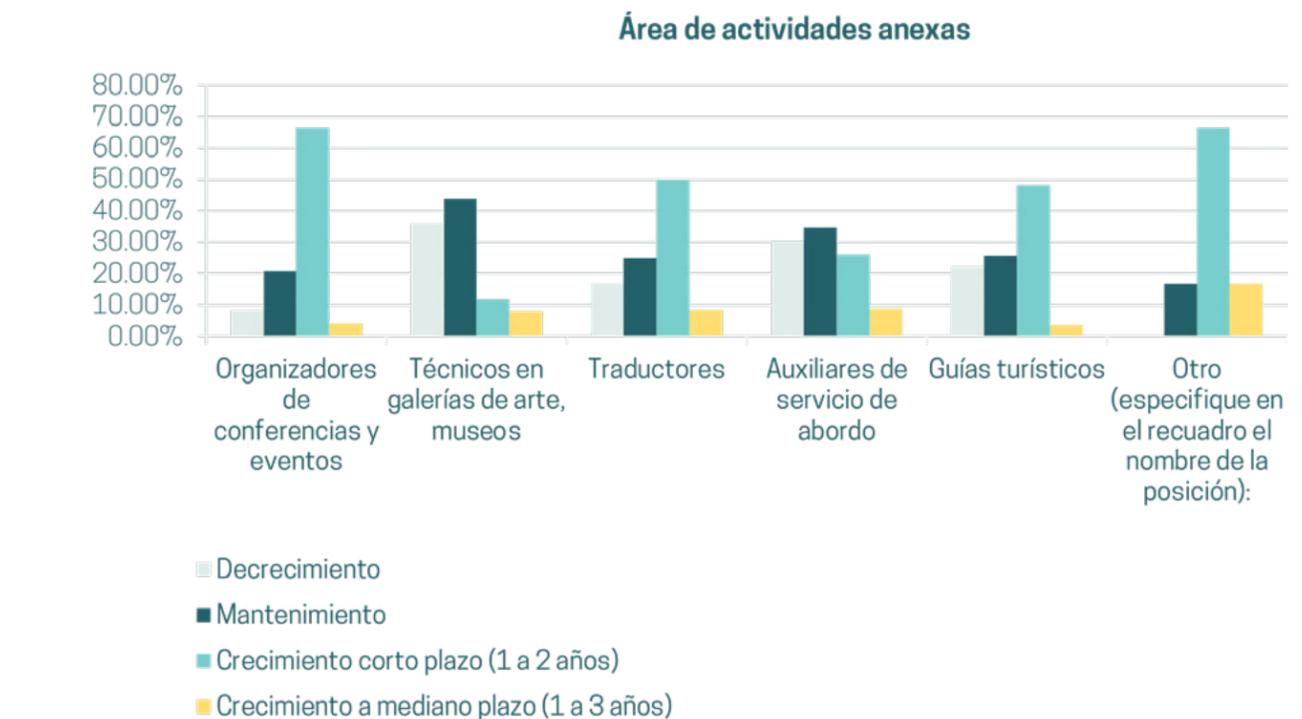
Tabla #83: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Actividades Anexas

Anexo 1: Entrevista Ámbito Empresarial
Área de actividades anexas

	Decrecimiento		Mantenimiento		Crecimiento corto plazo (1 a 2 años)		Crecimiento a mediano plazo (1 a 3 años)		Total
Organizadores de conferencias y eventos	8.33%	2	20.83%	5	66.67%	16	4.17%	1	24
Técnicos en galerías de arte, museos	36.00%	9	44.00%	11	12.00%	3	8.00%	2	25
Traductores	16.67%	4	25.00%	6	50.00%	12	8.33%	2	24
Auxiliares de servicio de abordó	30.43%	7	34.78%	8	26.09%	6	8.70%	2	23
Guías turísticos	22.22%	6	25.93%	7	48.15%	13	3.70%	1	27
Otro (especifique el nombre de la posición)	0.00%	0	16.67%	1	66.67%	4	16.67%	1	6
									7
							Respuestas		30
Otro mencionados							N/r		8
Animadores y cuidadores									
Seguridad marítima, organización y supervisión de las actividades en los 60 mts									
Transporte Turístico									
Tour operador receptivo									

Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Gráfico #37: Previsión de Crecimiento del empleo a Corto o Mediano Plazo en el Área de Actividades Anexas



Fuente: Entrevistas, estudio sectorial de hostelería y turismo

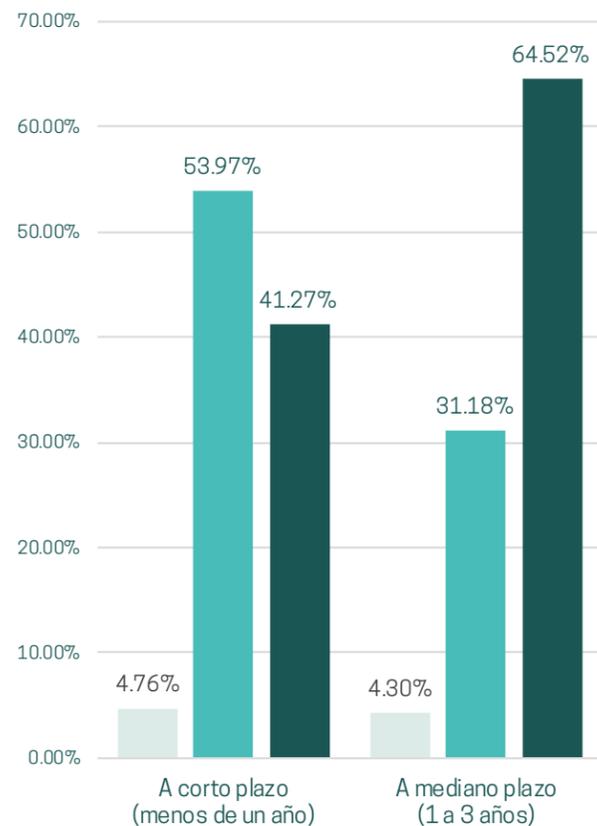
La previsión de generación de empleo, desde el punto de vista cuantitativo fue validado en la encuesta a empresas, obteniendo como resultado que en el corto plazo se mantendrá igual en un 53.97% de las empresas y aumentará en un 41.27% de éstas. A mediano plazo se cambian las proporciones, lo cual indica una previsión futura a mayor contratación de personal.

Tabla #84: Previsión de Contratación de las Empresas

Encuesta a Empresas HyT							
	Disminuirá		Se mantendrá igual		Aumentará		Total
A corto plazo (menos de un año)	4.76%	9	53.97%	102	41.27%	78	189
A mediano plazo (1 a 3 años)	4.30%	8	31.18%	58	64.52%	120	186
	Total						207
	n/r						40

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo

Gráfico #38: Previsión de Contratación de las Empresas



Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

Tabla #85: Previsión de Creación de Empleo en la Empresa para los Próximos Dos Años, Por Área

Encuesta a Empresas HyT
Escala 1 a 5 del nivel de expectativas.

	Promedio ponderado
Gerencia y supervisión	3.42
Comercialización, marketing y ventas	3.62
Producción y/o prestación del servicio	3.81
Gestión económico-administrativa	3.42
Logística, compras y aprovisionamiento	3.51
Recursos Humanos	3.38
Calidad, seguridad y protección medioambiental	3.59
Mantenimiento	3.63
Área informática y TICs	3.52

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

Gráfico #39: Previsión de Creación de Empleo en la Empresa para los Próximos Dos Años, Por Área



Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

5.3.3. Descripción de cada perfil profesional

- Cualificaciones profesionales.
- Matriz de demanda de las ocupaciones del sector
- Matriz de oferta de empleo de profesionales por ocupación
- Las cualificaciones demandadas y ofertadas

Cualificaciones profesionales

De la encuesta a empresas se identificaron las principales cualificaciones profesionales requeridas según ocupaciones. A continuación, se describen los requerimientos:

Para los puestos directivos, supervisores, gerentes, se requieren titulaciones a nivel superior. También para puestos gerenciales en áreas de comercialización/mercadeo es requerido el nivel de educación universitaria. Para las posiciones de operaciones y distribución son requeridos niveles de formación y educación técnica. Para mandos medios es requerida sobre todo la formación a nivel técnico, al igual que para empleados de producción/operaciones y puestos de control. A continuación, se observa el resultado de la encuesta a empresas.

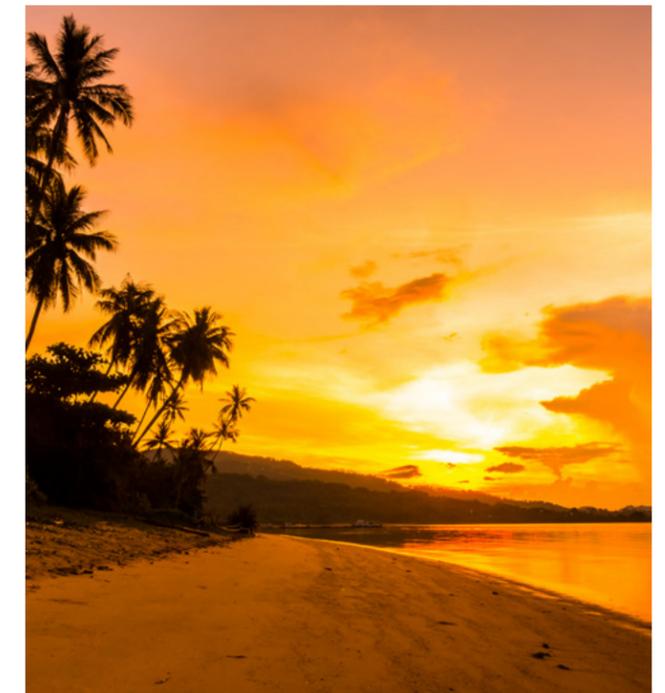
Tabla #86: Principales Cualificaciones Requeridas, Según Puestos de Trabajo

	Profesional (Educación Superior)		Técnico		Bachillerato		Ninguna		Total	Prom. Ponderado
	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant		
Administrativo	89.40%	194	8.75%	19	1.84%	4	0.00%	0	217	1.22
De Operaciones y Distribución	23.86%	47	58.37%	115	17.77%	35	0.00%	0	197	2.68
Supervisores, Gerentes y Directores	79.90%	163	17.15%	35	2.94%	6	0.00%	0	204	1.38
Supervisores Mando Medio	23.44%	45	69.27%	133	7.29%	14	0.00%	0	192	2.26
De Producción	14.67%	27	57.60%	106	27.17%	50	0.54%	1	184	3.1
Mercadeo	76.63%	141	20.11%	37	2.72%	5	0.54%	1	184	1.41
De Control	52.17%	84	41.61%	67	5.59%	9	0.62%	1	161	1.86
Otra	18.52%	5	51.85%	14	18.52%	5	11.11%	3	27	3.3

Fuente: Estudio sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a Empresas.

A continuación, se muestran los niveles de cualificación requeridos por puestos en el mapa ocupacional de las empresas de Alojamiento, Restauración y Otras actividades, incluyendo los puestos de actividades relacionadas reportados por las empresas encuestadas que compartieron la lista de ocupaciones específicas vigentes.

Se describe el perfil profesional requerido en cada puesto u ocupación, especificando la ocupación, área funcional y la formación necesaria. El alcance del estudio sectorial no incluyó análisis de funciones con en-



trevistas a los ocupantes de puestos, lo cual se puede complementar con futuros talleres o mesas de trabajo. La descripción breve de las funciones fue extraída de información documental publicada por la OIT, ASONAHORES y extraída de las encuestas a empresas, en la que se requirió señalar cuales funciones son realizadas, lo cual se incluyó en la sección 4.3.2.1 procesos y funciones. Esta información se presenta también en los archivos de trabajo anexos, detallada con las cualificaciones específicas señaladas en la encuesta a empresas, por grupo ocupacional.

Tabla #87: Nivel de Cualificaciones Requeridas, Por Puesto, Según CIUO

Funciones	Ámbito Laboral	CIUO 08	Nivel de Cualificaciones requeridas
Gerencia	Directores generales y gerentes generales	1120	
	Gerentes de hoteles (Gerente de A&B, Gerente de Habitaciones)	1411	
	Sub Gerente	1349	
	Gerentes de restaurantes	1412	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
	Gerente de proyecto	1349	
	Directores de políticas y planificación	1213	
	Supervisor general	5151	
	Encargado general	5151	
	Administrativo	1219	Estudiante universitario, dominio de tecnología para el puesto, nivel de formación técnica.
Comercialización y Marketing de Servicios de alojamiento	Directores de Ventas y Comercialización (Responsable Director comercial, Marketing)	1221	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
	Profesionales de la publicidad y la comercialización	2431	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
	Community Manager		Estudios de formación técnica en marketing digital, edición de fotos, uso de redes sociales, dominio de idiomas, escritura correcta, diseño de mensajes.
	Call Center	4222	Manejo de idiomas. Nivel de educación en bachillerato o formación técnica.
	Gerente de marca	1349	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
	Coordinador de grupos		Nivel Bachillerato, experiencia práctica en el área de trabajo. Manejo de eventos, manejo de personal.
	Ejecutivo de ventas senior	1221	Nivel superior o nivel técnico
	Ejecutivo de ventas	1221	Nivel técnico. Inglés, servicio al cliente.
	Analista bienes raíces	1221	Bachiller o Nivel técnico o experiencia en el trabajo
	Asistente administrativo	1343	Nivel técnico o experiencia en el trabajo.
	Recursos Humanos	Directores de Recursos Humanos	1212
Encargada de Recursos Humanos		4416	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
Auxiliar Administrativa recursos humanos		4416	Nivel técnico
Coordinador RRHH		4416	Nivel superior (en proceso, término)
Gerente de compensación		1349	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
Calidad Seguridad y Medio Ambiente	Responsable/Director /Gerente de Calidad y/o Seguridad	1349	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
	Jefe de áreas públicas	9622	Nivel técnico y/o experiencia en el trabajo.
	Auxiliar/ aseo de áreas públicas	9121	Nivel Básico o ninguno. Experiencia o entrenamiento en el trabajo.

Funciones	Ámbito Laboral	CIUO 08	Nivel de Cualificaciones requeridas	
Reserva		Auxiliar de Reservas/ Jefe de reservas	4221	Nivel técnico, manejo de apps y asoftwares específicos para el trabajo
		Gerente/Jefe de Recepción	4226	Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
Recepción	Producción y/o Prestación de Servicios	Recepcionistas de Hoteles	4224	Bachiller o Nivel técnico o experiencia en el trabajo. Inglés, servicio al cliente.
		Empleados de ventanillas de informaciones (Servicio al cliente)	4225	Bachiller o Nivel técnico o experiencia en el trabajo. Inglés, servicio al cliente.
		Recepcionistas (general)	4226	Bachiller o Nivel técnico o experiencia en el trabajo. Inglés, servicio al cliente.
		Gerente de división de cuartos	9622	Superior o Nivel técnico o experiencia en el trabajo.
		Supervisión de recepción	4226	Superior o Nivel técnico o experiencia en el trabajo. Inglés, servicio al cliente.
		Capitán piso ejecutivo	5151	
		Mayordomo	5152	
		Gobernanta / Ama de llaves ejecutiva	5152	
		Supervisora de Piso	5151	
		Auxiliares de Habitaciones (camarista)	9129	Bachiller o Nivel técnico o experiencia en el trabajo.
Atención a la Estancia		Servicio al cliente	4225	
		Chief concierge	5153	
		Botones	9621	
		Porteros	9621	
		Cajera	4211	
Despedida y Facturación				
Funciones	Ámbito Laboral	CIUO 08	Nivel de Cualificaciones requeridas	
Eventos	Producción y/o Prestación de Servicios	Organizadores de conferencias y eventos (responsables en agencias de viaje, hoteles, servicios de catering)	3332	Superior o técnico, experiencia en el trabajo. Dominio de idiomas. Servicio al cliente.
		Traductores, intérpretes y lingüistas	2643	Técnico o experiencia en el trabajo
		Pareja, baile, Recepcionista-acompañante, cabaret o club	5169	Bachillerato, Técnico o experiencia en el trabajo
		Organizadores de conferencias y eventos	3332	Superior o técnico, experiencia en el trabajo. Dominio de idiomas. Servicio al cliente.
		Fotógrafo	3431	Técnico o experiencia en el trabajo
Gestión de Eventos		Ejecutivos de planeación	3332	Técnico o experiencia en el trabajo

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

Nota: Las marcadas en color naranja son puestos agregados de los señalados en la encuesta a empresas.

Tabla #88: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Área Restaurantes-Alimentos y Bebidas, Según CIUO
Restaurantes: Alimentación y Bebidas

Funciones	Ámbito Laboral	CIUO 08	Nivel de Cualificaciones requeridas
Cocina	Producción y/o Prestación de Servicios	Chef ejecutivo	3434 Técnico
		Ayudante/Auxiliar de cocina	9412 Técnico o experiencia en el trabajo
		Chef de partie	9412 Técnico
		Demi chef de partie	9412 Técnico
		Chef pastelero	7512 Técnico
		Sous chef pastelero	9412 Técnico
		Chef de banquetes	3434 Técnico
		Supervisor de cocina	3434 Técnico y experiencia en el trabajo
		Jefe de Cocina / chefs	3434 Técnico y experiencia en el trabajo
		Controles internos cocina/asist. advto	Técnico o experiencia en el trabajo
		Pantrista	9412 Técnico
		Líder de comedor	Técnico o experiencia en el trabajo
		Carnicero	7511 Técnico o experiencia en el trabajo
		Panadero	7512 Técnico o experiencia en el trabajo
		Room Service/Minibar	Producción y/o Prestación de Servicios
Mesero room service	5131 Técnico o experiencia en el trabajo		
Toma ordenes	9412 Técnico o experiencia en el trabajo		
Restaurantes	Producción y/o Prestación de Servicios	Chef restaurante	5120 Superior o Técnico y experiencia en el trabajo
		Cocineros de comidas rápidas	9411 Técnico o experiencia en el trabajo
		Hostess	Técnico o experiencia en el trabajo
Bares	Producción y/o Prestación de Servicios	Jefe de Restaurante y Jefe de Bares	9412 Superior o Técnico y experiencia en el trabajo
		Camareros de barra	5132
		Camareros de mesa	5131
		Bartender	5132 Técnico o experiencia en el trabajo
		Senior bartender	5132
		Bar Commie	5131
Distribución	Producción y/o Prestación de Servicios	Vendedores de comidas al mostrador	5246
		Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas	7515 Técnico o experiencia en el trabajo
Otros	Producción y/o Prestación de Servicios	Fisioterapeutas/Terapista/Masajista	2264
		Especialistas en tratamientos de belleza y afines	5142
		Peluqueros	5141
		Gerente de spa	5169 Técnico
		Recepcionista spa	5169
		Auxiliar spa	5169
Banquetes/ Operativo & Sad	Producción y/o Prestación de Servicios	Auxiliares de servicio de abordó (Cruceros, excursiones, vuelos)	5111
		Gerente de banquetes operativo	5249 Bachillerato o nivel técnico, servicio a clientes
		Maitre de banquetes	5131 Nivel superior o nivel técnico y experiencia en el trabajo.
		Capitán/supervisor banquetes operativo	5249 Nivel superior o nivel técnico y experiencia en el trabajo.
		Auxiliar de banquetes	5249 Nivel técnico y experiencia en el trabajo

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

Nota: Las marcadas en color naranja son puestos agregados de los señalados en la encuesta a empresas.

Tabla #89: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Área Atención Medio de Transporte, Según CIUO

Atención medio transporte

Funciones	Ámbito Laboral	CIUO 08	Nivel de Cualificaciones requeridas
Servicio Alimentos y Bebidas	Producción y/o Prestación de Servicios	Gerente de alimentos y bebidas	1412 Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría
		Cajeros y expendedores de billetes	5230 Bachiller, técnico o experiencia en el trabajo
Atención cliente	Producción y/o Prestación de Servicios	Técnicos en asistencia al usuario de tecnología de la información y las comunicaciones	3512 Nivel técnico
		Revisores y cobradores de los transportes públicos	5112 Bachiller o experiencia en el trabajo
Seguridad pasajero	Producción y/o Prestación de Servicios	Mensajero/cobrador	9621
		Delivery	9622 Bachiller o experiencia en el trabajo
		Chofer	8322

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

Nota: Las marcadas en color naranja son puestos agregados de los señalados en la encuesta a empresas.

Tabla #90: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Actividades de Guía, Acompañamiento y Ocio Ligadas al Turismo, Según CIUO

Actividades de guía, acompañamiento y ocio ligadas al turismo

Funciones	Ámbito Laboral	CIUO 08	Nivel de Cualificaciones requeridas
Gestión Económico y Financiera	Producción y/o Prestación de Servicios	Directores financieros	1211 Nivel superior: Licenciatura, postgrado, maestría. Para los puestos de auxiliares el nivel de formación requerido es ser estudiante universitario o haber realizado estudios de formación técnica en el área de manejo contable y generación de datos para los registros contables.
		Directores de administración	1219
		Contables	2411
		Encargado de impuestos	3359
		Abogados	2611
		Auxiliar contable	2411
		Encargado de nóminat	4313
		Encargado de cuenta por cobrar	4311
		Encargado de costos	4311
		Gerente de compras	3323
Compras y Aprovisionamiento	Producción y/o Prestación de Servicios	Agentes de compras (responsable/administrativo de compras)	3323 Nivel de formación técnica
		Encargado almacén	5222 Nivel de formación técnica o bachillerato
		Auxiliar almacén	5222 Nivel de formación: Básica, bachillerato o técnico profesional.
		Despachador de almacén	5222 Nivel de formación: Básica, bachillerato o técnico profesional.

Funciones	Ámbito Laboral	CIUO 08	Nivel de Cualificaciones requeridas
Limpieza y arreglo de pisos	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos	5151	Nivel de formación técnica o bachillerato. En su defecto, se entrena en el trabajo.
	Empleados de lavandería	9129	Ningún nivel requerido, entrenamiento en el trabajo
	Auxiliar de pisos y limpieza. Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos (Lavaplatos, mozos de limpieza...)	9112	Ningún nivel requerido, entrenamiento en el trabajo
	Chief steward	5111	Ningún nivel requerido, entrenamiento en el trabajo
	Camarera de pisos	5131	Ningún nivel requerido, entrenamiento en el trabajo
Mantenimiento	Gerente de mantenimiento		
	Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos		
	Asistente de mantenimiento		
	Técnico electricista		
	Encargado refri/aire acondicionado		
	Pintor		
	Piscinero		
	Jardinero		
	Técnico en plantas ornamentales		
	Conserje		
Lavaderos y planchadores manuales (Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento)			
Mantenimiento	Supervisor Acueducto		
	Supervisor de terminales		
	Auxiliar Acueducto		
Gestión Informática	Directores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones	1330	Nivel superior (ingeniería en informática), postgrado, maestría. Manejo de las TICS. Inglés.
	Instaladores y reparadores en tecnología de la información y las comunicaciones	7422	Nivel técnico y entrenamiento en el trabajo.
	Gerente de informática	7422	Nivel superior (ingeniería en informática), postgrado, maestría. Manejo de las TICS. Inglés.
	Diseñador gráfico	2166	Nivel técnico y entrenamiento en el trabajo.
	Desarrolladores Web y multimedia	2513	Nivel técnico y entrenamiento en el trabajo.
	Operador centro de monitoreo	2523	Nivel técnico y entrenamiento en el trabajo.
	Ingeniero de software	2512	Nivel superior (ingeniería en informática), postgrado, maestría. Manejo de las TICS. Inglés.
	Técnicos en operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	3511	Nivel técnico y entrenamiento en el trabajo.

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.

Nota: Las marcadas en color naranja son puestos agregados de los señalados en la encuesta a empresas.

Tabla #91: Nivel de Cualificaciones Requeridas en Área Gestión Económico Financiera, Según CIUO

Gestión Económico y Financiera

Seguridad y atención a emergencias	Policía de Seguridad	5412	Entrenamiento militar
	Supervisor de seguridad	5419	Entrenamiento militar
	Agentes de seguridad	3359	Entrenamiento militar
	Paramédicos	5329	Superior o técnico, profesión regulada

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Descripción breve de funciones para los principales puestos

Gerentes/Directores

Los gerentes de empresas de restauración y hostelería planifican, dirigen y coordinan las actividades de la pequeña empresa, por cuenta propia o en representación del propietario, con la asistencia de otro gerente, como máximo, y de personal subordinado.

Directores de Ventas y Comercialización (Responsable/Director comercial, Marketing)

Los directores de departamentos de ventas y comercialización planifican, dirigen y coordinan las operaciones de ventas y comercialización de la empresa u organización bajo la conducción general de los directores responsables y en consulta con los directores de otros departamentos o servicios.

Profesionales de la publicidad y la comercialización

Planifican, dirigen y coordinan las actividades relacionadas con la publicidad y las relaciones públicas de la empresa u organización y la información al público bajo la conducción general de los directores responsables y en consulta con los directores de otros departamentos o servicios.

Esta ocupación está siendo impactada por el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que ha cambiado la forma de realizar los procesos. Las publicaciones, ventas y reservas digitales han cobrado relevancia frente a los medios tradicionales de comunicación, respondiendo al cambio en la preferencia de los consumidores.

Community Manager (Gestor de Comunidades online)

Esta es una posición nueva derivada del avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Está vinculado al área de marketing digital, es responsable de la gestión y desarrollo de la comunidad On Line las marcas que maneja. Sus principales funciones son crea-

ción y gestión de contenidos, análisis y monitoreo de los parámetros de las redes sociales, lograr compromiso y crecimiento de la comunidad, mantener contacto con los clientes y público en general analizando los comentarios, dando las respuestas, diseñando las líneas de comunicación digital en coherencia con los objetivos institucionales, asegurando que los diseños sean vinculados a la imagen corporativa y atractivo para los segmentos que utilizan la comunicación digital. Se relaciona directamente con las posiciones de diseñador gráfico, diseñador web y programadores de tecnología de las comunicaciones.

Gerente de marca

El Gerente de Marca asegura la gestión de la marca en todos sus aspectos, administra las estrategias de imagen y posicionamiento, asegura cumplir los objetivos económicos acercándose a los segmentos definidos para la marca; identifica nuevos segmentos potenciales, analiza la demanda; desarrolla promociones. Se basa en el amplio conocimiento del mercado y las tendencias de los consumidores para definir las estrategias con la marca.

Coordinador de grupos:

Realiza el trabajo de organización previa, durante y después de completar el servicio. Se relaciona de forma directa con los clientes, orienta sobre los detalles del servicio, coordina los aspectos logísticos.

Encargado de Experiencias

Esta es una posición nueva, derivada de la función de mercadeo relacionada a la gestión de las relaciones con los clientes, fidelización y desarrollo del producto/servicio. Sus funciones principales son analizar estadísticas de los clientes, consumidores y del mercado para desarrollar valor agregado a los servicios asegurando exceder las expectativas de las necesidades de los clientes. Desarrolla programas de fidelización para asegurar repetición en el uso del servicio.

Ejecutivo de ventas

Los representantes comerciales y técnicos de ventas y comercialización impulsan las ventas proporcionando información especializada cuando esto se requiere, negociando tarifas y precios. Se apoya en la comunicación, la tecnología ha tomado relevancia para estos puestos debido a la preferencia de los consumidores de realizar compras a través de medios digitales.

Jefe de Reserva:

Supervisa y controla el trabajo de las encargadas de reservaciones. Esta posición ha cambiado, se apoya directamente en el uso de las tecnologías de las comunicaciones y softwares especializados de control de reservas.

Auxiliar de Reservas:

Efectúa la venta previa de habitaciones a través de reservas. Lleva el control de reservas confirmadas según el sistema utilizado. Esta posición ha cambiado, se apoya directamente en el uso de las tecnologías de las comunicaciones y softwares especializados de control de reservas.

Alojamiento**Gerente/Jefe de Recepción**

Encargado de todas las secciones en las que se divide la recepción de un hotel, y de la venta de habitaciones y servicios conexos.

Recepcionistas de Hoteles

Atiende el mostrador (front-desk). Controla la ocupación del hotel y de la entrada (check-in) y la salida (check-out) de la ocupación a los huéspedes. Reporta al jefe de recepción y controla el servicio uniformado.

Empleados de ventanillas de informaciones (Servicio al cliente)

Los recepcionistas y empleados de informaciones reciben clientes; les brindan información y conciertan citas, ejecutan reservas o cambios en reservas, facturación, entrevistas o consultas. Una derivación de esta posición es la de telefonista en call center, que realiza las orientaciones por la vía telefónica.

Gerente de división de cuartos

Dirige y controla lo relacionado con las habitaciones, tanto en servicios como en ventas. Responde directamente al gerente general.

Capitán de piso ejecutivo, Gobernanta/Ama de llaves ejecutiva

Estas posiciones están relacionadas a la gestión de las habitaciones en empresas de alojamiento. Se encargan de contratar, formar, despedir, organizar y supervisar al personal de habitaciones; controlar las compras y almacenamiento de suministros y provisiones necesarias. Se asegura que se cumplan las tareas diarias de preparación y limpieza de las habitaciones creando el ambiente de confort definido para la recepción de los huéspedes.

Auxiliares de Habitaciones (camarista)

Realiza exclusivamente el arreglo y la limpieza de las habitaciones. Responde al supervisor de piso.

Botones

Se encarga de trasladar el equipaje del huésped, puede des-

empeñar labores de portería, ascensorista y mensajero. En grandes hoteles estas funciones están bien diferenciadas.

Organizadores de conferencias y eventos (responsables en agencias de viaje, hoteles, servicios de catering)

Realizan labores protocolares ofrecidas a los usuarios en los eventos y conferencias. Se encargan de los aspectos logísticos de la planificación, venta, realización y servicios de cierre de los congresos y conferencias. Esta ocupación tiene certificaciones específicas las cuales deben aprobar sus prestadores y empleados. También tiene impacto alto la tecnología en los procesos que maneja.

Pareja, baile, Recepcionista-acompañante, cabaret o club

Los músicos, cantantes y bailarines tienen un rol importante en el entretenimiento y diversión de los visitantes, tocan instrumentos de música, cantan y bailan en distintos lugares de atracciones del establecimiento (salón, teatro, aire libre, discoteca).

Cocina y Restaurantes:**Chef ejecutivo, Jefe de Cocina, Supervisor de cocina**

Supervisa, dirige y controla el trabajo del personal de la cocina. La posición de chef tiene especialidades de acuerdo con el tipo de preparación culinaria, se identifican en la encuesta las siguientes posiciones:

- Chef de partie
- Demi chef de partie
- Chef pastelero
- Sous chef pastelero
- Chef de banquetes
- Chef restaurante
- Cocineros de comidas rápidas

Ayudante/Auxiliar de cocina

Los cocineros programan y organizan las comidas y preparan y cocinan los alimentos en hoteles, restaurantes y otros establecimientos públicos donde se sirven comidas, y en buses, trenes y casas particulares.

Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas

Los catadores y clasificadores de alimentos y bebidas inspeccionan, prueban y clasifican apropiadamente varios tipos de productos agrícolas, alimentos y bebidas.

Pantrista

Personal de cocina que labora en la sección de desayunos y snacks (Pantry).

Hostess o Host, Anfitrión o Anfitriona.

Se encarga en coordinación con el capital de meseros, de dar la bienvenida a los clientes, conducirlos a las mesas, se encarga de manejar el flujo de colocación en las mesas, balanceando las áreas, coordina tanto en restaurantes como en bares.

Bares:

Participan las siguientes posiciones, desarrollando funciones diferenciadas.

- Jefe de bares
- Camareros de barra
- Camareros de mesa
- Bartender
- Senior bartender
- Barcommie
- Vendedores de comidas al mostrador

Banquetes/ Operativo & Sad

Participan las siguientes posiciones, desarrollando funciones diferenciadas.

- Gerente de banquetes operativo
- Maitre de banquetes
- Capitán/supervisor banquetes operativo
- Auxiliar de banquetes

Servicio Alimentos y Bebidas**Gerente de alimentos y bebidas**

Es responsable ante la gerencia general de todas las operaciones de A&B y sus departamentos (bares, cocinas, restaurantes).

Delivery

Los mensajeros, portadores y repartidores llevan mensajes y transportan paquetes y otras piezas a sus destinatarios dentro de un mismo establecimiento o de un establecimiento a otro o acarrear maletas u otro equipaje en hoteles, estaciones de ferrocarril, aeropuertos y lugares semejantes.

Esta posición está cambiando por el impacto de la tecnología y el surgimiento de empresas agregadoras de pedidos online. La tendencia presenta esta posición en crecimiento en las empresas que no han impactado las nuevas tecnologías y en estabilidad en empresas que ya han hecho negociaciones con las nuevas plataformas agregadoras.

La evolución de esta ocupación ha impulsado la modificación de los procesos dentro de los restaurantes que venden alimentos a público externo, diferenciando las áreas de despacho y entrega del pedido al delivery propio de la empresa y al externo.

Animación turística**Jefe animación**

Es responsable de la organización de los eventos recreacionales del hotel, centralizados generalmente en la piscina y otras posibles áreas deportivas (tenis, golf). Se asiste de los animadores y auxiliares animación.

Animador y auxiliares de animación

Es un mediador en la intercomunicación y el aprovechamiento del ocio en vacaciones del turista. Es el profesional que ejerce su influencia sobre los grupos de turistas dentro del medioambiente natural, social y cultural. Invita y anima a los huéspedes a participar en las actividades, imparte clases de baile, ambienta las áreas comunes, organiza concursos, karaokes, bailes y otorga premios.

Guianza y acompañamiento

Realiza actividades de guía, acompañamiento ligadas al turismo, la cultura, los recursos naturales y otros aspectos del servicio de turismo.

Juego

Receptores de apuestas y afines: Los receptores de apuestas deportivas y otras competiciones, cobran su importe y pagan a los acertantes, o tienen a su cargo la dirección de los juegos de azar en una casa de juego.

Turismo activo y Ecoturismo

Tiene ocupaciones como coordinadores de grupos, asistentes de excursiones, guías especializados y entrenadores. Estas ocupaciones se relacionan directamente con la guianza, la animación y el entrenamiento en el caso de deportes extremos. Estas funciones tienen el impacto de la tecnología de la información y las comunicaciones.

Demanda de Ocupaciones

La ficha 2 presentada en el acápite 5.3.2 Ocupaciones y Puestos de Trabajo incluye la demanda futura de ocupaciones de las empresas del sector, encuestadas para los fines de este estudio. Todas las ocupaciones del sector muestran tendencia al crecimiento en su demanda por candidatos, derivada del crecimiento en número de empresas, cantidad de turistas atendidos por el sector y la expansión que proyectan las empresas. Las ocupaciones que registran mayor demanda futura son las siguientes:

Tabla #92: Ocupaciones con Mayor Demanda Futura

CIUO	Ocupación
1213	Directores de políticas y planificación
2431	Profesional de la publicidad y la comercialización
1212	Directores de Recursos Humanos
1349	Responsable y/o Director de Calidad y/o Seguridad
4221	(Jefe de Reservas)
4221	Empleados de Agencias de Viajes (Auxiliar de reservas)
4226	Jefe de Recepción
4224	Recepcionistas de Hoteles
9621	Botones
4225	Empleados de ventanillas de informaciones
5152	Gobernanta/ Ama de llaves ejecutiva
5151	Supervisora de pisos
5111	Auxiliares de servicio a bordo
3332	Organizadores de conferencias y eventos (Responsables en agencias de viaje, hoteles, servicios de catering)
2643	Traductores, intérpretes, lingüistas
5169	Pareja, baile, recepcionista, acompañante, cabaret o club
3332	Organizadores de conferencias y eventos
3332	Ejecutivo de Planeación
9412	Jefe de Restaurante y jefe de bares
9411	Cocineros de comidas rápidas
9412	Ayudantes de cocina
5246	Vendedores de comidas al mostrador
7515	Distribución-Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas
5111	Auxiliares de servicios de abordaje (cruceiros, excursiones, vuelos)
1330	directores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones
7422	Instaladores y reparadores en tecnología de la información y las comunicaciones
2513	Desarrollo web y multimedia
3511	Técnicos en operaciones de tecnología de la información y comunicaciones

Fuente: Encuesta a empresas, estudio sectorial de hostelería y turismo.
 Nota: Las marcadas en color naranja son puestos agregados de los señalados en la encuesta a empresas.

En la sección "5.2.3 Análisis de vacantes, empleos existentes y más demandados" se puede observar las ocupaciones con mayor demanda y la oferta de empleo de profesionales por ocupación, con datos globales extraídos de la plataforma de empleo del ministerio de Trabajo. Estas estadísticas coinciden con los resultados de la encuesta en la gran amplitud de ocupaciones con demanda en el sector.

5.4. Prospectiva del empleo

La prospectiva del ámbito del empleo parte de las informaciones recabadas sobre los principales cambios o transformaciones que están sucediendo en el sector de hostelería y turismo y en los retos y debilidades que debe enfrentar el país en materia de empleo. A continuación, presentamos los cambios que determinan la prospectiva cuantitativa y cualitativa, ampliada con los retos y debilidades identificados en el análisis FODA.

5.4.1. Prospectiva cuantitativa

- Evolución empleo a corto plazo
- Evolución empleo a medio plazo
- Principales transformaciones
 - Empleos en crecimiento
 - Empleos en regresión
 - Yacimientos de empleo

El empleo en el sector de hostelería y turismo lleva un crecimiento alto acorde con el aumento en el volumen de actividad turística, impulsada por políticas estatales, meta presidencial, inversión privada internacional y local.

Tanto a corto como a mediano plazo se espera un crecimiento en la demanda de empleados, debido a las proyecciones de crecimiento del sector.

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) desarrolló un modelo de simulación para determinar las necesidades futuras de competencias para el mercado laboral en la República Dominicana para el período 2016-2030, basado en un análisis econométrico de las tendencias registradas desde el año 2000. El modelo proyecta que al 2030 el empleo total alcanzaría los 5.56 millones de ocupados, con un ritmo anual de incremento del 1.7%. Otras derivaciones del modelo se presentan a continuación en un extracto de sus conclusiones principales:

Respecto al empleo total y las cualificaciones que estarán disponibles en el largo plazo, se proyecta lo siguiente:

- En términos sectoriales, la Agropecuaria y la Manufactura Local perderían 14%-18% de sus empleos y en conjunto 6 puntos porcentuales de participación en el empleo total.
- La generación neta de empleo entre 2016 y 2030 se concentraría mayoritariamente (56.4%) en Comercio y Otros Servicios.
- La escolaridad promedio de la PEA pasaría de 7.8 años en 2000 y 9.7 en 2016 a 11.1 años en 2030.
- El porcentaje de personas disponibles con algún estudio universitario se duplicaría, al pasar de 15.5% en el año 2000 a 32.6% en el 2030; también casi se duplicará la proporción que alcance la segunda fase de educación media.
- El mercado laboral requerirá para 2030 un 3% más de trabajadores con estudios universitarios (casi 480 mil personas).

- Esos segmentos, junto al de segundo tramo de media (el grupo que más se incrementa), representarán un 59.4% del empleo adicional que se generaría en los próximos 14 años.
 - Se requieren esfuerzos adicionales orientados a que la estructura económica favorezca la transición hacia un sistema intensivo en fuerza laboral de alta cualificación, que aporte una mayor productividad.
 - Además, se necesitarían incorporar cambios en los perfiles educativos, de manera que se logre una mejor adaptación/absorción por parte del mercado laboral.
- En Los resultados, según rama económica, para el sector de Hoteles, Bares y Restaurantes estiman los siguientes comportamientos:
- El empleo en el sector crecerá a una tasa del 2.8% (del 2015-2030).
 - La cuota de participación del sector en el total de empleos del país proyectada será mayor: De 6.3 al 2015 a 6.9 al 2030.
 - La estructura ocupacional permanece ampliamente estable con trabajadores de servicio (SW) siendo el tipo de ocupación predominante en todo el plazo de la proyección (mostrado en el gráfico 6.10)

Respecto a los desequilibrios en las competencias

- El modelo prevé un desequilibrio entre la demanda y oferta de cualificaciones. Aumentará la demanda de competencias a nivel de media y la demanda a nivel de formación universitaria.
 - La República Dominicana tiene el reto de lograr convertir la estructura de la economía, para favorecer la generación de empleos, un sistema intensivo de fuerza laboral, altamente cualificada. La educación media y la profesional se perfilan con mayor impulso.
- Respecto a las competencias (niveles de formación) de la población proyectada, el análisis macroeconómico concluye con los siguientes hechos:
- Se espera que la creación de empleo tendrá lugar en sectores que mayormente demandan trabajadores con educación media;
 - Del lado de la oferta al mercado, se espera un aumento de la población que ha logrado obtener educación media, aunque también habría un aumento de la fuerza laboral que tiene educación terciaria como su nivel más alto.
 - Con excepción de la categoría de educación inicial, se espera que haya una oferta excesiva de competencias (sin tomar en cuenta las necesidades de demanda de reemplazo). Sin embargo, si no se toman otras acciones para modernizar el sector productivo y crear oportunidades para absorber una mayor población educada, no sería posible invertir la tendencia actual.

El presente estudio sectorial de hostelería y turismo arroja unos resultados que son coherentes con los resultados del modelo macroeconómico, tales son los siguientes:

- Se proyecta que el sector crecerá, todos sus actores lo señalan en sus respuestas (empresarios, expertos, egresados y otros).
- Crecerá la inversión en inmuebles turísticos, de forma que habrá mas instalaciones lo cual abrirá oportunidades de nuevos puestos de trabajo.
- La mayor demanda será en posiciones básicas, técnicas y de áreas de servicios

Como se verá a continuación, las empresas han creado una variedad de puestos para apoyar el aumento de actividad con puestos que no tenían o que requerían ampliar las contrataciones para fortalecerlos. Citan ocupaciones tradicionales y otras no tradicionales como son: Desarrollo de página web, Director de Calidad, Director de Desarrollo Tecnológico, Hostess, Comercialización de Hoteles, Community manager, Encargado de experiencias de clientes, Ventas Virtuales, Coordinador de Negocios Botellas Recicladadas, entre otros.

Nuevos puestos creados (NPC) según actividad económica

El análisis de correspondencia de los nuevos puestos creados según actividad económica permite resumir la amplia información generada en la encuesta a empresas. A continuación, los resultados resumidos con esta técnica de análisis.

Al menos 3/10 empresas (32.1%) no crean nuevos puestos, sin embargo, existe al menos cuatro nuevos puestos creados-NPC, entre ellos, repres.comerc. y técnicos que lo han creado el 20.7% de las empresas en general; las empresas de alojamiento lo crean en un 17.8%, los restaurantes en un 17.7%, las agencias de viajes por el 34.8% y empresas de otras actividades lo crean en un 23.1%. Los servicios lo crean el 16.8% de las empresas en general; las empresas de alojamiento lo crean en un 23.3%, los restaurantes en un 11.3%, las agencias de viajes por el 13.0% y empresas de otras actividades lo crean en un 15.4%. Los superv.de procesos lo crean el 12.5% de las empresas en general; las empresas de alojamiento lo crean en un 13.7%, los restaurantes en un 17.7%, las agencias de viajes no han creado estos puestos y las empresas de otras actividades lo crean en un 7.7%. Los gerentes/directores lo han creado en un 10.9% de las empresas en general; las empresas de alojamiento lo crean en un 4.1%, los restaurantes en un 17.7%, las agencias de viajes por el 21.7% y empresas de otras actividades lo han creado en un 3.8%. Los empresarios de los restaurantes están creando nuevos puestos de manera tímida, sin embargo, todavía siguen pensando en habilitar puestos como "gerentes/directores" y "supervisores de procesos". Los alojamientos aspiran a habilitar "mensajería" y "profesionales de nivel superior" y "servicios". Mientras que las agencias de viajes habilitan "representantes comerciales y técnicos"

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de encuesta a empresas.

A continuación se muestran en detalle las posiciones mencionadas por los encuestados.

Tabla #93: Posiciones Creadas en los Últimos 12 Meses en Empresas

Como resultado de combinar otras por la necesidad de contar con cualificación especial para realizar alguna función (Fusión o creación de nuevos puestos, realizadas en base a la cualificación requerida)					
Resultados detallados.					
Administración	Coordinador Serv. Cliente	Gerente de ventas	Barman	Encargado de Operaciones	Servicio al cliente
Agente de Recepción	Coordinador Técnico de Ingeniería	Gestor de Cobros	Boletería	Encargado de Restaurante	Somelier
Agentes Vendedores	Coordinadora de Talento Humano	Guías	Camarería	Encargado de ventas	Steward
Alimentos y Bebidas	Costos	Hostess	Camarista de Pisos	Encargado General	Sub Gobernanta 1 Y 2
Ama de llaves	Departamento de habitaciones	Jefa de Créditos y Cobros	Capacitación y entrenamiento	Encargado Rebobinador	Sub-chef junior
Analista de costos	Desarrollo Página Web	Lavadores	Capitán de Camarero Encargado de Sastrería		Supervisor De Calidad
Área informática	Director de Calidad	Limpieza	Cargo De Capitán	Encargado Servicio al Cliente	Supervisor De Monitoreo
Asist. Operaciones	Director de Desarrollo Tecnológico	Maestro de Idiomas	Catador	Fotógrafo	Supervisor de Negocios
Asistencia Hotelera y Turística	Director de sucursal	Mantenimiento Preventivo	Choferes	Front Desk Manager	Supervisora De Área Del Hostal
Asistente Administrativa	Economista	Marketing	Cocinero	Fumigador	Supervisores (General)
Asistente De Bebidas	Enc. De Compras		Comercial en USA	Fusión de Encargada de paisajismo y mantenimiento	Tapicero. El hotel contrató un tapicero para mantenimiento de los inmuebles.
Asistente de Eventos	Enc. de Impuestos	Operador Cámara Monitoreo	Comercialización de Hoteles	Gerencia de marca	Todas (La empresa tiene menos de 1 año)
Asistente de Gestión Humana	Encargado Calidad	Operador Planta De Tratamiento	Community manager	Gerente Administrativo	Valet
Asistente de Sistema	Encargado De Abarrotes	Organizador de eventos	Contadores	Gerente de A y B.	Vendedor de Camas
Asistente de Transportación	Encargado de Ama de llaves	Publicidad	Control de calidad	Gerente de calidad	Ventas
Auditor	Encargado De Bebidas	Recepción	Coordinador contabilidad	Gerente De Cultivos	Ventas Virtuales
Auxiliar De Abastos	Encargado De Cámaras	Recibidor de Mercancía	Coordinador de Negocios Botellas Recicladas	Gerente de Servicios	Vigilancia
Auxiliar de eventos	Encargado de Compras	Recursos Humanos			
Auxiliar de Finanzas	Encargado De Electromecánica	Repostería			
Auxiliar de Recursos Humanos	Encargado de Estación	Revenue Manager			
Auxiliar de ventas	Encargado De Fumigación	se trabaja en equipo y todas aportan para atender a los clientes.			
Ayudante de Cocina	Encargado de Habitaciones	Seguridad			
Ayudante de Office	Encargado de Mantenimiento	Selección y Desarrollo			

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Las perspectivas de creación de nuevos puestos de trabajo son positivas y muy variadas en cuanto a denominaciones de ocupaciones, lo cual permite planificar a mediano y largo plazo la formación de recursos para el sector. A continuación, se muestran las posiciones que las empresas encuestadas planean abrir en los próximos dos años, clasificadas según el área funcional. En el acápite Análisis de las tendencias en las ocupaciones en empresas con actividades clasificadas en Hostelería y Turismo se presentan detalladas por actividad económica de las empresas.

Tabla #94.1: Nuevos Puestos con Planes de Habilitar en las Empresas en los Próximos Dos Años

Habilitadas: Posiciones creadas con o sin personal asignado. Las ocupaciones emergentes incluyen tareas, competencias y conocimientos que son completamente nuevos				
Directores, Gerentes, Subgerentes	Recepción / servicio al cliente	Ventas/ comercialización	Administrativos	Tecnología / técnicos
CEO (en 1-2 años) Dirección de Ventas	Guest Service	Tienda Online y entrega de delivery	Asistente administrativa	Desarrollo de Aplicaciones
Director de Alimentos y Bebidas	Host	Asistente de ventas - Redes Sociales -	Asistentes	Videógrafo
Director de marketing	Recepcionista-acompañante	Encargado De Airbnb	Administración	Desarrollo TIC
Director de servicios y operaciones	Servicio	Enc. Acceso A La Información	Finanzas	Desarrollador de Sistemas
Director Mais	Servicio al cliente	En el tema de marketing, es posible que se cree un puesto, para promocionar el hotel y sus servicios en las redes sociales	Encargado de contabilidad Auxiliar de Contabilidad	Fotógrafos
Directores de Alojamiento Turísticos	Atención al Cliente Puestos para Servicio al cliente	Gestor de reservaciones	Compras Enc. De Inventario	Analista de IT
Incoming Operations Manager	Encargado de creación y desarrollo de nuevos productos	Marketing Creadores de contenido Community Management	Procesos	Diseñador Gráfico
Sub-encargado de estación	Encargado de mercadeo	Agente de Ventas	Enc. Control de Calidad	Informática
Subgerente de operaciones	Encargado de Recepción	Ejecutivo de Ventas	Producción y Calidad	Innovación Tecnológica
Supervisión General	Recepción	Vendedores De Excursiones		Técnicos
Supervisor	Recepcionista nocturna	Ventas		Tecnología
Supervisor de piso	Relaciones Públicas	Club de Vacaciones	Encargado de Recursos Humanos Gestión Humana	Gestión medio ambiente y turismo sostenible
Supervisor Gerencial	Reservaciones	Sólo vendedores	Auxiliar de Recursos Humanos	Proyectos medioambientales
Supervisor Procesos	Unidad De Comunicación	Ventas en la calle	Puestos del Área de Recursos Humanos	Veterinarios
Gerencia	Empleados de ventanillas de informaciones	Ventas Extranjeras	Recursos Humanos	Coordinador de Boda y Eventos
Gerente comercial y de mercadeo	Personal de Servicio al Cliente	Ventas y Servicio	Encargado de Reclutamiento	Coordinador de país
Gerente de compras Gerente de Alimentos (adicional)	Externo para visitar las empresas	Representante de ventas	Almacén	
Gerente de marketing	Personas para ventas y promoción	Personal de venta	Empleados de Transportación	
Gerente de marketing		Promoción inmuebles en alquiler	Mantenimiento	
Gerente de operaciones			Seguridad	
Gerente financiero			Chofer	

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #94.2: Nuevos Puestos con Planes de Habilitar en las Empresas en los Próximos Dos Años

Habilitadas: Posiciones creadas con o sin personal asignado. Las ocupaciones emergentes incluyen tareas, competencias y conocimientos que son completamente nuevos	
Operativos - eventos	En General
Animador	Todas las posiciones de restaurante
Team Building (Integración de Personal)	Todos los puestos referentes a hospedaje
Temporeros	En todos habrá incremento
Baile	El puerto se está expandiendo, habrá un nuevo Puerto, requerirán aumentar la planilla de personal en todos los puestos.
Guías	(para Ampliar oferta hotelera + espacio)
Cabaret o club	Depende de cómo evoluciona el mercado
Pareja	Sin respuesta exacta. Sólo hizo referencia a los puestos que se intercambia información con los clientes.
Peluqueros	Solo mejorarán los que tienen
Especialista de tratamientos de belleza y afines	
Fisioterapeuta	
Sastrería (Tentativamente)	
Nuevos puestos para ofrecer los servicios de lavandería al público y crear un salón de conferencias	
Operativos - Alojamiento	Operativos - Restaurante
	A y B
Líder De Grupo Para Cada Posición	Sommelier
Liner (Agente Libre)	Meseras
Camarista de piso	Barman
Operaciones -	Ayudante Cocina
Más operativos	Cafetería
Mayor de Camaristas	Camarería
Auxiliares de habitaciones	Capitán
Auxiliares de servicio a bordo	Para el departamento de producción, personas que corten las frutas, los vegetales, y preparen los jugos.
Ama de llaves	Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas
Enc. lavandería	Chef
Turismo de Salud (personal operativo de habitaciones)	Cocina
Servicio al cuarto	Personal de Repostería

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

En cuanto a los puestos que serán sustituidos o desaparecerán, los entrevistados citan puestos que están más vinculados con el uso de tecnologías nuevas, tales como agentes de reservas, cajeros, maquinistas, posiciones de asistentes, servicio al cliente presencial o telefónico (cambia a atención virtual), entre otros citados a continuación.

Los factores que motivarán la sustitución se vinculan a la implementación de las nuevas tecnologías, a la automatización de procesos y al surgimiento de nuevas aplicaciones informáticas para entrega de productos y reservas.

Tabla #95: Puestos a Sustituir o Desaparecer en los Próximos Dos Años

Especifique los factores que entiende motivarán la sustitución.

Administrativos/ventas	Operativos
Administrador	Cajero
Agentes de Reservas, El personal de reservas	Camarero
Algún perfil tecnológico	Mantenimiento y seguridad
Automatización de procesos por lo que podría disminuir la mano de obra	Maquinistas
Entiendo que serían los puestos que están más vinculados con la parte tecnológica. uno de ellos podría ser el encargado de reservas	Menos Mano De Obra En Siembra Y Cultivos por la implementación tecnológica.
Encargado Reservas	Operadores
Cambio del personal evaluado de acuerdo a capacitación	
Posiciones de asistente	Podrían ser sustituido las ligadas a la tecnología.
Administrativos/ventas	Operativos
Contabilidad. Porque buscan empresas externas que realicen la función.	Producción
Delivery de la empresa será reemplazado por las nuevas aplicaciones como Uber, Glovo y DeliveryRD	Time keeper
Ejecutivas de ventas telefónicas	Factores de sustitución citados:
Enc. De compras	Por cambio en la tecnología, automatización,
Enc. de Contabilidad	
Ingeniero de obra	
Internacionales	
Secretaria / Recepcionistas	
Puestos de Booking y Auxiliar de Contabilidad	
Servicio al cliente, para atención de manera virtual	
Puestos Contables	
Personal comercial físico	

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

De igual forma, las empresas citan una gran variedad de Ocupaciones o puestos que requerirán cambios en el perfil o competencias del personal, aunque no están muy claras sobre los cambios en específico para todas las posiciones, algunas afirman que el 70% de las ocupaciones cambiarán y por ende los perfiles de sus ocupantes serán diferentes. Citan en específico que cambiarán los requerimientos de competencias relacionadas con relaciones públicas, servicio al cliente, idiomas, conocer nuevas tecnologías, servicios y procesos, adquirir conocimientos actualizados para el puesto, adaptarse a requerimientos del mercado, entre otros. A continuación, el resultado de las aportaciones de las empresas.

Tabla #96.1: Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias

Especifique los cambios que entiende se requerirán (Las ocupaciones en evolución incluyen cambios que pueden requerir una ampliación o reducción de las tareas)

Lista de Menciones:	Cantidad de menciones	Comentarios
Algunos en la empresa	1	Vamos a tener que hacer algunos cambios en el perfil del empleado pero no puedo decir una con exactitud.
El 70% de las ocupaciones	2	Entiendo que cada día hay que mejorar los perfiles de cada posición.
Directores	1	Son la base de resultados positivos en esta industria.
Director comercial	1	
Front Desk Manager	1	
Gerencia	2	
Gerencia de bar	1	
Gerencias hoteleras	1	Competencias relacionadas a las Relaciones Públicas y servicio al cliente + idiomas.
Gerente Administrativo	1	
Gerente comercial	1	
Gerente de A&B	1	
Gerente de Animación	1	

Gerente de Talento Humano	1	
Departamento de RRHH - Reclutamiento y Selección	1	
Capacitación y Nómina.	2	
Calidad	1	
Administración	4	
Supervisores	2	
Contralor y Personal Contraloría	3	Todos Deben Cumplir Con Perfil De Estudiante Termino O Graduado De Área Contabilidad
Revenue Manager	1	
Contabilidad	2	
Finanzas	1	
Secretaria, Asistente Ejecutiva	1	
Traductores	1	Cambios en el servicio de traducción. Si llegaran otros mercados como el chino.
Camarero, ayudantes de camareros	11	Camareros que estén a la vanguardia, que conozcan de vinos (enología), el servicio en general. Necesitan usar la tecnología. (mejor formación) pueden mejorar
Chef, cocineros, ayudantes de cocina	15	Aumentarán Variedad De Platos, Presentación Necesitarán idiomas en Restaurantes Conocer otras lenguas extranjeras Se requiere mejorar

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #96.2: Listado de Menciones. Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias

Lista de Menciones:	Cantidad de menciones	Comentarios
Bartender	5	
operaciones	1	
Ama de llaves	1	
A y B	1	
Enc. Lavandería	1	
Enc. Mantenimiento	1	
Enc. Restaurantes	1	
Enc. seguridad, ama de llaves	1	
Encargado de compras	1	
Encargado de Oficina	1	Mejorar el manejo y supervisión de personal
Eventos	1	
Guía turístico	5	Ahora mismo los guías que hay en Puerto Plata no sirven, son enganchados, no quieren leer periódicos. El guía debe tener la cultura general e involucrarse en conocer otras culturas, saber lo que pasa en el mundo. Conocimiento de mas idiomas
Hostess	1	
Informática	1	
Jefe de sector a jefe de restaurante	1	
La mayoría, los tiempos van cambiando	1	
Las áreas involucradas en Tecnología, Idiomas y Negocios	1	
Las que están van a evolucionar	1	

Los distintos puestos de línea	1	Requerirán mayor dominio de habilidades de atención al cliente, mayor compromiso. Cada puesto requiere un dominio de la técnica correspondiente al trabajo que realiza.
Los operativos (cocineros, camareros, cajera)	1	Mejorar el servicio al cliente.
Los puestos de reservas de viajes.		
Los puestos en el área Comercial. División del área comercial según servicios ofrecidos.	1	
Los que den la cara al cliente	1	
Los relacionados con tecnología	1	Seguramente se requerirá siempre más personal capaz de utilizar la tecnología
Los sandwicheros y las personas que trabajen en el área de producción	1	Cómo por ej. Formación en manejo de los alimentos.
Mantenimiento	1	
Operaciones	1	
Operadores telefónicos	1	
Personal de Caja, cajeros	3	
Personal de primera línea	2	Conocer mas idiomas, Si vienen nuevos mercados
Posiciones De Base	1	
Posiciones Gerenciales	1	
Puestos técnicos	1	
Producción	2	
Producción	3	
Programadores	1	
Puestos de entretenimiento	1	
Animadores	1	

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #96.3: Listado de Menciones. Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias

Lista de Menciones:	Cantidad de menciones	Comentarios
Recepción (Agentes, recepcionista, el personal de recepción)	10	El personal de la recepción el cual debe capacitarse más, en lo que se refiere a los idiomas y atención al cliente. Mayor Capacitación En Lenguas Extranjeras
Atención y Servicio al cliente	27	Mayor capacidad de manejo en otros idiomas, además del inglés. Capacitación en calidad en el servicio. Se requiere mejorar el servicio al cliente son la base de resultados positivos en esta industria. Mayor Enfoque servicio al cliente Conocer otras lenguas extranjeras
Área Comercial (todas las posiciones)	37	Área Comercial (todas las posiciones) Asesor de Ventas (Sistemas IT, etc.) Asesor de viajes Reservaciones, puestos de reservas de viajes. Ventas y gerencia de operaciones. Marketing Mercadeo Vendedores Ventas Ventas (Agentes) Ventas y marketing Ventas, mercadeo, servicio al cliente Hay que desarrollar de ecommerce y tecnología para el contacto con el cliente

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Tabla #96.4: Listado de Menciones. Ocupaciones/Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias

Lista de Menciones:	Cantidad de menciones	Comentarios
Todos los puestos	48	El desarrollo de todas las áreas (Empresa en crecimiento)
		El mercado cambia y requiere mejora continua
		Cada día el mercado requiere cosas distintas entonces todos tendrán que ajustarse
		Cambios en idiomas y necesidad de expansión
		Crear perfil posiciones, menos operativos y más análisis. Más especializado.
		Creo Que Con El Tiempo Todos Irán Evolucionando
		Se Irán Acondicionando A La Demanda Del Momento
		La mejora es constante
		Hay Que Mantenerse A La Vanguardia
		Tendrán que adaptarse a las demandas del mercado
		Hay que reforzar los conocimientos.
		Requerirán aprender otro idioma (inglés, ruso mandarín). Conocimientos de primeros auxilios. TICs específicamente WhatsApp Redes sociales y aplicaciones móviles.
		Todos los puestos de trabajo ameritan de someterse a nuevos cambios.
		Todos los puestos del sector. Es que se trabaja directo con personas y las personas evolucionan el profesional debe salir preparado para los nuevos retos y los puestos que ocupan lo demandaran así.
		Todos los que trabajen de cara al cliente
		Cada día la zona de restaurante exige más y tiene más competencia
		Sobre todo el Personal que No Maneja Mucho Otros Idiomas
		En todos en general, la mejora es constante, todos necesitarán actualizarse
		En todos, en especial Servicio al Cliente
		En Todos, Especialmente Servicio Al Cliente
Serán eliminados todos	1	Por cierre de la empresa
Ninguno	17	
Total menciones	251	

Fuente: Encuesta a empresas Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Análisis de las tendencias en las ocupaciones en empresas con actividades clasificadas en Hostelería y Turismo

A continuación, se presenta el resumen de las expectativas ocupacionales por zona y por actividad económica. Este enfoque permitirá realizar la prospectiva ocupacional, pues permite evidenciar los cambios en las ocupaciones del CIUO.

La región Este, que cuenta con el mayor desarrollo del turismo en el país, es la que requiere en la actualidad y a futuro gerentes y directores, mientras que en la región del Gran Santo Domingo y Norte, requerirán estas posiciones mas para el futuro.

Destaca que la región Sur, demanda supervisores de procesos en mayor proporción que otras regiones.

Los perfiles en grupos ocupacionales de servicios y representantes comerciales y técnicos serán requeridos en todas las regiones. Un cuarto grupo ocupacional que demandarán a futuro las empresas son los supervisores de proceso, en especial en las Regiones Sur y Norte.

Tabla #97: Nuevos Perfiles Requeridos, Por Región

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Región					Total
		Gran Sto Dgo	Norte	Este	Sur		
Nuevos perfiles requeridos.-NPR	Ninguno	36.6	45.1	31.7	16.7	36.6	
	Gerentes/directores	7.3	11.8	24.4	8.3	12.4	
	Profes.niv.superior	3.7	2.0	4.9	-0.0	3.2	
	Repres.comerc. y técnicos	17.1	15.7	17.1	8.3	16.1	
	Servicios	14.6	17.6	9.8	0.0	13.4	
	Superv. de procesos	13.4	5.9	9.8	58.3	13.4	
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	Preparadores alimentos	4.9	0.0	2.4	0.0	2.7	
	Ayud.preparad.alimentos	2.4	2.0	0.0	0.0	1.6	
	Mensajería	0.0	0.0	0.0	8.3	.5	
	Perfiles requeridos a futuro.-PRF	Ninguno	23.8	27.7	36.6	18.2	27.4
Gerentes/directores		23.8	23.4	19.5	0.0	21.2	
Profes.niv.superior		2.5	0.0	7.3	0.0	2.8	
Repres.comerc. y técnicos		17.5	17.0	12.2	18.2	16.2	
Servicios		18.8	14.9	7.3	9.1	14.5	
Superv.de procesos		8.8	17.0	9.8	36.4	12.8	
Agroindustria y afines		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
Preparadores alimentos		0.0	0.0	2.4	9.1	1.1	
Ayud.preparad.alimentos		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
Mensajería		5.0	0.0	4.9	9.1	3.9	

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

En cuanto a los nuevos puestos creados, coinciden en las tres principales regiones de actividad relacionada con el sector, han creado puestos de Representantes Comerciales y Técnicos, Servicios, Gerentes/Directores, Supervisores de Procesos y Mensajería (relacionado a las nuevas preferencias de los consumidores de realizar pedidos o compras en línea). En el Gran Santo Domingo se refleja la creación de puestos de Preparadores de Alimentos y en la Región Este la de ocupaciones en el grupo de Agroindustria y afines.

Respecto a los puestos que desaparecerán, las empresas hacen muy pocas menciones, entre las que están ocupaciones de servicios y representantes comerciales, en especial en las regiones Este y Gran SD. Estas afirmaciones tienen relación con el impacto de la tecnología en el cambio en el empleo y con la evolución de la actividad de las empresas.

Tabla #98: Nuevos Puestos Creados, Puestos que Desaparecerán, Por Región

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Región				
		Gran Sto Dgo	Norte	Este	Sur	Total
Nuevos puestos creados.-NPC	Ninguno	32.5	27.5	36.6	33.3	32.1
	Gerentes/directores	12.5	7.8	14.6	0.0	10.9
	Profes.niv.superior	0.0	3.9	0.0	8.3	1.6
	Repres.comerc. y técnicos	22.5	21.6	22.0	0.0	20.7
	Servicios	17.5	27.5	7.3	0.0	16.8
	Superv.de procesos	10.0	5.9	14.6	50.0	12.5
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	2.4	0.0	.5
	Preparadores alimentos	2.5	0.0	0.0	0.0	1.1
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	2.5	5.9	2.4	8.3	3.8
Puestos que desaparecerán.-PD	Ninguno	80.2	94.0	70.5	83.3	81.8
	Gerentes/directores	1.2	0.0	2.3	0.0	1.1
	Profes.niv.superior	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Repres.comerc. y técnicos	3.7	4.0	11.4	8.3	5.9
	Servicios	12.3	2.0	13.6	8.3	9.6
	Superv.de procesos	1.2	0.0	0.0	0.0	.5
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Ayud.preparad.alimentos	1.2	0.0	0.0	0.0	.5
	Mensajería	0.0	0.0	2.3	0.0	.5

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Entre los puestos que requerirán cambios, fueron citados los de grupos ocupacionales superiores: Gerentes (Gran SD), Profesionales de nivel superior (Norte) y representantes comerciales y técnicos (todas las regiones).

Tabla #99: Puestos que Requieren Cambios, Por Región

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Región				
		Gran Sto Dgo	Norte	Este	Sur	Total
Puestos que requieren cambios.-PRC	Ninguno	20.3	37.5	22.2	33.3	25.8
	Gerentes/directores	10.1	2.5	5.6	0.0	6.6
	Profes.niv.superior	1.4	10.0	0.0	0.0	3.3
	Repres.comerc. y técnicos	11.6	15.0	16.7	0.0	13.2
	Servicios	43.5	25.0	41.7	50.0	38.4
	Superv.de procesos	13.0	10.0	11.1	16.7	11.9
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	0.0	0.0	2.8	0.0	.7

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Las regiones Gran SD, Norte y Este muestran demanda aumentada para ocupaciones de Supervisor de procesos, Servicios y Representantes comerciales, Mensajería y Preparadores de alimentos. En menor proporción Gerentes/directores y Profesionales de Nivel Superior.

La demanda disminuida es presentada para las ocupaciones de gerentes/directores principalmente, para supervisores de procesos de servicios y para representantes comerciales y técnicos.

Tabla #100: Demanda Aumentada y Disminuida de Ocupaciones, Por Región

Resumen de Expectativas Ocupacionales por Región:

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Región				
		Gran Sto Dgo	Norte	Este	Sur	Total
Demanda aumentada de ocupaciones.-DAO	Ninguno	4.9	10.9	0.0	7.7	5.6
	Gerentes/directores	2.5	0.0	4.2	0.0	2.0
	Profes.niv.superior	1.2	1.8	0.0	0.0	1.0
	Repres.comerc. y técnicos	17.3	10.9	16.7	0.0	14.2
	Servicios	30.9	29.1	39.6	23.1	32.0
	Superv.de procesos	39.5	41.8	37.5	53.8	40.6
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	1.2	0.0	0.0	7.7	1.0
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	2.5	5.5	2.1	7.7	3.6
Demanda disminuida de ocupaciones.-DDO	Ninguno	26.3	52.1	28.6	15.4	32.8
	Gerentes/directores	42.5	16.7	26.2	69.2	33.9
	Profes.niv.superior	1.3	0.0	0.0	0.0	.5
	Repres.comerc. y técnicos	6.3	6.3	4.8	0.0	5.5
	Servicios	10.0	8.3	19.0	0.0	10.9
	Superv.de procesos	12.5	12.5	21.4	15.4	14.8
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	1.3	4.2	0.0	0.0	1.6

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Las expectativas ocupacionales por actividad muestran los siguientes resultados sobre los Nuevos perfiles requeridos:

Alojamiento:

- Gerentes/Directores
- Representantes comerciales y técnicos
- Supervisor de procesos
- Servicios

En menor medida:

- Profesionales nivel superior
- Preparadores y ayudantes de alimentos
- Mensajería

Restaurantes:

- Gerentes/Directores
- Supervisor de procesos
- Representantes comerciales y técnicos
- Servicios
- Mensajería

Agencias de viajes:

- Gerentes/Directores
- Representantes comerciales y técnicos
- Servicios
- Profesionales nivel superior
- Supervisor de procesos

Otras actividades:

- Gerentes/Directores
- Representantes comerciales y técnicos
- Servicios
- Preparadores de alimentos

A continuación el detalle con los resultados.

Tabla #101: Nuevos Perfiles Requeridos, Por Actividad Económica

Resumen de Expectativas Ocupacionales por Región

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Actividad económica				Total
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	
Nuevos perfiles requeridos.-NPR	Ninguno	30.1	43.5	24.0	50.0	36.6
	Gerentes/directores	11.0	9.7	28.0	7.7	12.4
	Profes.niv.superior	2.7	0.0	12.0	3.8	3.2
	Repres.comerc. y técnicos	19.2	14.5	12.0	15.4	16.1
	Servicios	16.4	6.5	12.0	23.1	13.4
	Superv.de procesos	13.7	19.4	12.0	0.0	13.4
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	4.1	3.2	0.0	0.0	2.7
	Ayud.preparad.alimentos	1.4	3.2	0.0	0.0	1.6
	Mensajería	1.4	0.0	0.0	0.0	.5
Perfiles requeridos a futuro.-PRF	Ninguno	35.2	20.0	12.5	34.5	27.4
	Gerentes/directores	14.1	30.9	25.0	17.2	21.2
	Profes.niv.superior	2.8	0.0	12.5	0.0	2.8
	Repres.comerc. y técnicos	14.1	14.5	25.0	17.2	16.2
	Servicios	11.3	12.7	16.7	24.1	14.5
	Superv.de procesos	14.1	18.2	8.3	3.4	12.8
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	1.4	0.0	0.0	3.4	1.1
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	7.0	3.6	0.0	0.0	3.9

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Nuevos puestos:

Alojamiento:

- Servicios
- Representantes comerciales y técnicos
- Mensajería
- Supervisor de procesos

Restaurantes:

- Gerentes/Directores
- Supervisor de procesos
- Representantes comerciales y técnicos
- Servicios

Agencias de viajes:

- Mensajería
- Gerentes/Directores

- Representantes comerciales y técnicos
- Servicios
- Profesionales nivel superior
- Supervisor de procesos

Otras actividades:

- Gerentes/Directores
- Representantes comerciales y técnicos

Desaparecerán (bajas expectativas)

Aunque en baja proporción, las expectativas de puestos que desaparecerán son mencionados puestos de Servicio, Representantes comerciales y técnicos. Esto podría estar vinculado a los cambios que están produciéndose en las ocupaciones mas vinculadas a cambios tecnológicos.

Tabla #102: Nuevos Puestos Creados, Puestos que Desaparecerán, Por Actividad Económica

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Actividad económica				Total
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	
Nuevos puestos creados.-NPC	Ninguno	31.5	29.0	30.4	42.3	32.1
	Gerentes/directores	4.1	17.7	21.7	3.8	10.9
	Profes.niv.superior	1.4	1.6	0.0	3.8	1.6
	Repres.comerc. y técnicos	17.8	17.7	34.8	23.1	20.7
	Servicios	23.3	11.3	13.0	15.4	16.8
	Superv.de procesos	13.7	17.7	0.0	7.7	12.5
	Agroindustria y afines	1.4	0.0	0.0	0.0	.5
	Preparadores alimentos	0.0	3.2	0.0	0.0	1.1
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	6.8	1.6	0.0	3.8	3.8
Puestos que desaparecerán.-PD	Ninguno	77.5	89.1	73.9	82.8	81.8
	Gerentes/directores	1.4	0.0	0.0	3.4	1.1
	Profes.niv.superior	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Repres.comerc. y técnicos	8.5	4.7	8.7	0.0	5.9
	Servicios	11.3	4.7	17.4	10.3	9.6
	Superv.de procesos	1.4	0.0	0.0	0.0	.5
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	3.4	.5
	Mensajería	0.0	1.6	0.0	0.0	.5

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Sobre las ocupaciones que requieren cambios, vista por actividad económica, se observan coincidencia de opiniones al mencionar las relacionadas a los grupos de Servicios, Representantes comerciales y técnicos, supervisores de procesos, Gerentes/Directores y profesionales de nivel superior.

Tabla #103: Puestos que Requieren Cambios, Por Actividad Económica

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Actividad económica				Total
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	
Puestos que requieren cambios.-PRC	Ninguno	24.5	22.6	5.3	50.0	25.8
	Gerentes/directores	9.4	7.5	5.3	0.0	6.6
	Profes.niv.superior	1.9	3.8	5.3	3.8	3.3
	Repres.comerc. y técnicos	13.2	11.3	21.1	11.5	13.2
	Servicios	39.6	37.7	42.1	34.6	38.4
	Superv.de procesos	9.4	17.0	21.1	0.0	11.9
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	1.9	0.0	0.0	0.0	.7

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

A continuación se observan posiciones con demanda aumentada coincidentes en todas las empresas, como son las de Representantes Comerciales y Técnicos, Servicios y Supervisores de procesos. Adicionalmente, las empresas de Alojamiento presentan con demanda aumentada las posiciones de Gerentes/Directores, Mensajería y Preparadores de Alimentos. Mientras que, en Agencias de viaje y empresas de Otras actividades (incluye Ocio), presentan además demanda aumentada para Profesionales de Nivel Superior.

Tabla #104: Demanda Aumentada y Disminuida de Ocupaciones, Por Actividad Económica

Expectativas ocupacionales	Ocupaciones	Actividad económica				Total
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	
Demanda aumentada de ocupaciones.-DAO	Ninguno	4.1	5.7	4.5	9.7	5.6
	Gerentes/directores	5.4	0.0	0.0	0.0	2.0
	Profes.niv.superior	0.0	0.0	4.5	3.2	1.0
	Repres.comerc. y técnicos	2.7	8.6	45.5	32.3	14.2
	Servicios	36.5	28.6	22.7	35.5	32.0
	Superv.de procesos	39.2	57.1	22.7	19.4	40.6
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	2.7	0.0	0.0	0.0	1.0
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	9.5	0.0	0.0	0.0	3.6
Demanda disminuida de ocupaciones.-DDO	Ninguno	25.4	36.4	25.0	50.0	32.8
	Gerentes/directores	46.5	25.8	30.0	23.1	33.9
	Profes.niv.superior	0.0	1.5	0.0	0.0	.5
	Repres.comerc. y técnicos	5.6	4.5	10.0	3.8	5.5
	Servicios	9.9	7.6	25.0	11.5	10.9
	Superv.de procesos	11.3	22.7	5.0	11.5	14.8
	Agroindustria y afines	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Preparadores alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Ayud.preparad.alimentos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Mensajería	1.4	1.5	5.0	0.0	1.6

Fuente: Análisis de resultados encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Se evidencia demanda aumentada en puestos:

Alojamiento:

- Gerentes/directores
- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios
- Superv.de procesos
- Preparadores alimentos
- Mensajería

Restaurante:

- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios
- Superv.de procesos

Agencias de viaje:

- Profes.niv.superior
- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios
- Superv.de procesos

Otras actividades:

- Profes.niv.superior
- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios
- Superv.de procesos

Se evidencia demanda disminuida en puestos:

Alojamiento:

- Gerentes/directores
- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios
- Superv.de procesos
- Mensajería

Restaurante:

- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios

- Superv.de procesos
- Gerentes/directores
- Profes.niv.superior
- Mensajería

Agencias de viaje:

- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios
- Superv.de procesos
- Gerentes/directores
- Mensajería

-Otras actividades:

- Gerentes/directores
- Repres.comerc. y técnicos
- Servicios
- Superv.de procesos

5.4.2. Prospectiva cualitativa. Evolución y prospectiva del empleo y su incidencia en las cualificaciones.

- Cambios en la estructura y competencias profesionales, necesidades de cualificación.
 - Ocupaciones clave
 - Ocupaciones en cambio
 - Ocupaciones en recesión/desaparición
 - Ocupaciones nuevas
- Previsiones de evolución a tres años.

A) Prospectiva Cualitativa De Los Perfiles Profesionales

La evolución cualitativa de los perfiles profesionales se ha realizado a partir de las entrevistas realizadas a empresas, expertos y otros actores, tanto individualmente como grupales. El objetivo es medir con sus opiniones cuáles cambios en la estructura y competencias profesionales están sucediendo en las empresas del sector y cuáles son las necesidades de formación que deben desarrollarse para enfrentar esos cambios.

Para algunos puestos que requieren especialidad aún a nivel técnico o superior, es difícil conseguir candidatos, por lo que a mediano plazo se deberán formar para desarrollar las competencias y los inconvenientes que hoy encuentran las empresas al momento de reclutar. Los factores que están impactando en los candidatos son presentados en el mapa conceptual siguiente y desarrolladas a continuación:

Gráfico #40: Mapa Conceptual Impacto Candidatos Puestos que Requieren Especialidad



Fuente: Elaboración propia, entrevistas estudio sectorial de hostelería y turismo.

Cualificaciones que serán requeridas a futuro: Las empresas reciben continuamente y en gran cantidad solicitudes de candidatos, en algunas zonas el 90% proviene de extranjeros que llenan los requisitos en cuanto a cualificaciones, pero no todos están regularizados, lo cual continuará siendo una limitante de contratación. Los candidatos locales son sobre todo empíricos, no reúnen las cualificaciones buscadas, lo cual demanda a futuro contar con programas de formación en que puedan participar. Los candidatos locales no siempre reúnen las cualificaciones que demandan las empresas, en especial los perfiles especializados como son chef ejecutivo, pizzeros, personal que hablen inglés y otros idiomas, personas desarrolladores de tecnología, programadores o manejadores de las TICS y que además hablen el idioma inglés. Las empresas son de opinión que al personal le es difícil aprender inglés, por lo que a mediano y largo plazo daría resultado modificar los programas de formación de idiomas para que inicien más temprano y logren dominarlo completamente antes de completar el bachillerato. El personal de línea (que está en contacto con el público) no se le exige experiencia alta, contrario al personal que desarrolla trabajos especializados (los mencionados anteriormente de chef y pizzero).

La actitud hacia el aprendizaje y hacia el trabajo: Un aspecto citado es el cambio que ha presentado la generación de los Millennials, en el sentido de que quieren emprender o iniciar a trabajar en posiciones altas en las empresas sin contar con experiencia. Este hecho provocará que a mediano plazo se afecte la tasa de rotación de personal y un clima laboral con dificultades pues conviven empleados de varias generaciones. En la formación también tiene impacto la actitud hacia el aprendizaje, los centros de formación deberán cambiar los métodos de enseñanza para adaptarlos a los cambios que las generaciones de nuevos estudiantes manifiestan.

Habilidades de supervisión para mandos medios: Para lograr una gestión exitosa y supervisión constante de la calidad del servicio, es requerido por las empresas y responsables de recursos humanos, formar para mandos medios o crear mecanismos para desarrollar las cualificaciones en el personal que entra para que en el futuro pueda escalar posiciones, en especial citan el área de restaurantes donde no es usual encontrar personas que puedan supervisar y asegurar la gestión de calidad y enfocada en el servicio. Los entrevistados afirman que **“Un problema que enfrenta el sector es que hay muy poco personal para ser líderes y manejar la gerencia”**. Los entrevistados afirman que en muchas de las empresas **“no se exige título universitario, ni el supervisor ni el gerente, el cual más que todo es alguien de confianza del dueño y con experiencia acumulada”**. Un representante de la Asociación de Hoteles de Santo Domingo cita que **“Nosotros por ej. desde la actividad comercial hasta A&B, los puestos con perfil de supervisor y ejecutivo son difíciles de encontrar candidatos con altos estándares y experiencia, en la ciudad, también porque tiene una competencia en los hoteles de playa muy grande”**.

En restaurante de comida rápida, para ser supervisor de un turno tiene que dominar herramientas de computadoras, es una cualificación que a futuro se requerirá aún más por los rápidos cambios que está teniendo la tecnología.

Percepción de las carreras orientadas a hostelería y turismo: La percepción de los programas entre los estudiantes es que es una carrera cara, que es un hobby, divertida y les permite viajar. La realidad de las carreras es que pueden ofrecer una remuneración alta, pero **“tiene que hacer sacrificios, no tienes vida social, no tienes casi familia, no tienes tiempo para hacer cosas, tienes que entender de todo y muchas veces hacer de todo, dependiendo si es un hotel grande o pequeño”**. Los entrevistados sugieren trabajar con el posicionamiento de los

distintos programas, para que los estudiantes desarrollen orgullo y amor por su trabajo, conozcan claramente a qué tipo de trabajo se enfrentarán e implementen herramientas vinculantes con la carrera para reducir la deserción y lograr que al estudiar una especialidad en el bachillerato continúen desarrollándose a nivel superior en la misma área de hostelería y/o turismo.

Demanda de personal joven (18-30/35 años). Debido a que el tipo de trabajo requiere horarios extensos, a veces trabajo físico intenso, las principales oportunidades son para personas jóvenes. Este hecho apoya la sugerencia para el futuro, de iniciar con las cualificaciones para el sector antes de que finalicen el bachillerato para que se incorporen a trabajar en el área y puedan continuar desarrollándose. También, crear mecanismos para que continúen estudiando a la vez que trabajan. En algunos puestos, citado el ejemplo de chef, la edad puede ser mayor, pero citan los 50 años como edad promedio tope superior del personal.

B) Análisis ocupaciones en proceso de cambio.

Los factores de cambio que inciden en las ocupaciones citados fueron los siguientes:

- o La calidad de la formación, nuevos paradigmas.
- o Nuevos pensum y talleres disponibles en algunos centros de formación.
- o Tecnificación de las funciones de presentar menú y cobros en restaurantes.
- o Nuevos conocimientos, habilidades, destrezas y aptitud son requeridos en el personal.
- o Crecimiento del sector, más demanda de candidatos cualificados en los distintos puestos.
- o Los mandos medios presentan la mayor debilidad, requieren desarrollar competencias de liderazgo, planificación, gestión de personal.
- o Cambios en los requerimientos de clientes
- o Cambios en los requerimientos de certificaciones de calidad.
- o Personal queda siendo empírico: Al empezar a ganar un salario, abandona la carrera universitaria (Personal técnico comercial/ vendedores)
- o Gran parte del personal han aprendido de forma empírica, sin escuela.
- o El Personal técnico científico no tienen mucha demanda en cantidad, pero si en calidad. Tienen la limitante que por los estudios no pueden trabajar en el horario normal.
- o El cambio en la forma de los turistas comprar sus paquetes de viaje, de forma más directa en el internet.
- o Para todos los puestos, no solo los nuevos: Han cambiado las competencias requeridas.

Por otro lado, las nuevas competencias requeridas en esas ocupaciones en cambio, los entrevistados indicaron que son vocación por el servicio, liderazgo, hacer las cosas siempre bien, persistencia en cumplir las normas y base en valores, entre otras. A continuación, lo citado:

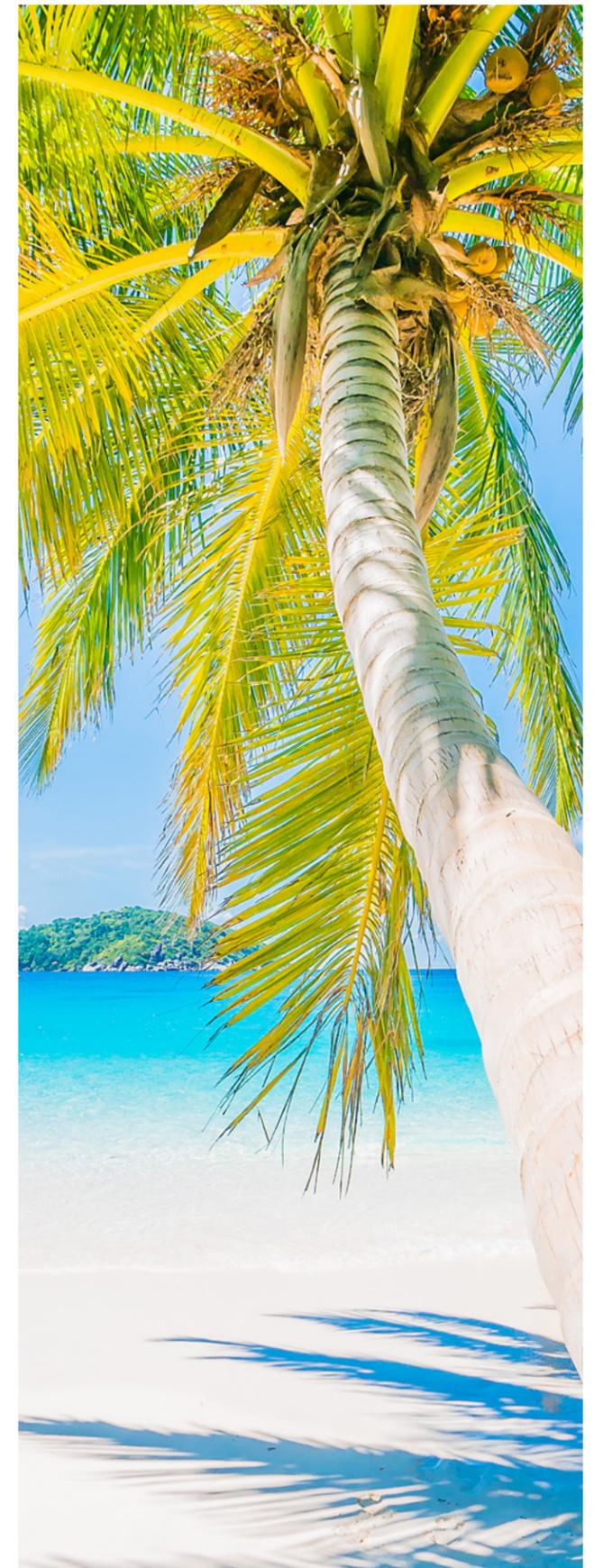


Tabla #105: Nuevas Competencias Requeridas en Ocupaciones en Cambio

Ocupaciones en cambio	Factores de cambio	Competencias específicas	Competencias generales
Puestos a nivel general en la Hostelería	La calidad de la formación, nuevos paradigmas	Calidad	
Administración hotelera	Nuevos pensum y talleres disponibles en algunos centros de formación	Calidad, formación	
Camateros	Tecnificación funciones de presentar menú y cobros	Manejo de equipos y programas informáticos	
Supervisores/ gerencia	Conocimiento, habilidad, destrezas y aptitud	Liderazgo, manejar gerencia	
Todos los puestos	Crecimiento del sector, más demanda de candidatos	Manejo de idiomas (inglés principalmente)	
Mandos medios, en el área de restaurantes		Capacidad de dirigir y supervisar, capacitar a otros, gestión	Vocación por el servicio
Mandos medios	Presentan la mayor debilidad	Planificación, organización, supervisión	Liderazgo
Cocineros y Personal de línea	Requerimientos de clientes y de certificaciones de calidad.	"Debemos tener en cuenta el tema de la inocuidad, eso es un requerimiento de todo el que maneja alimentos, los restaurantes deben tener un sistema de purificación de agua, pero eso solo es un poquito de todo lo que es el mundo de la inocuidad alimentaria. Empleados que trabajan en restaurantes y no conocen el uso de las tablas de colores y no	Hacer las cosas siempre bien, persistencia en cumplir las normas. Cumplimiento de normas y base en valores
Personal técnico comercial/ vendedores,	Muchos son empíricos; se quedan a mitad de carrera, al empezar a ganar un salario	Conocimientos técnicos sobre el trabajo que realizan	
Personal técnico de producción	Han aprendido de forma empírica, sin escuela.		
Personal técnico científico	No tienen mucha demanda en cantidad, pero si en calidad. Tienen la limitante que por los estudios no pueden trabajar en el horario normal.	Están requiriendo perfiles con profesión a nivel superior	
Personal de ventas de agencias de viaje	El cambio en la forma de los turistas comprar sus paquetes de viaje, de forma más directa en el internet.	"En vez de vender viajes, venden paquetes, venden una experiencia conjunta de varias cosas, que es más fácil, venden la experiencia y lo puedes armar desde tu casa, con el internet, y están migrando a eso. Quizás sea un paso intermedio antes de desaparecer".	
Consideraciones de participantes en sesión grupal ámbito formación: Para todos los puestos, no solo los nuevos	Han cambiado las competencias requeridas.	Las nuevas competencias requeridas son: Medioambientales, digitales y sociales. Capacidad de aprendizaje, hospitalidad, compromiso con el medio ambiente y calidad, liderazgo, visión holística disposición a afrontar retos globales.	Actitud (sonrisa, atención en las necesidades del cliente), ética.

Fuente: Elaboración propia, entrevistas estudio sectorial de hostelería y turismo.

c) Análisis ocupaciones nuevas/emergentes

Las ocupaciones nuevas del sector son relacionadas al uso de nuevas tecnologías, incorporación de puestos nuevos en la empresa, pero existentes en el mercado. A medida que las empresas crecen amplían los puestos, justamente el sector hostelería y turismo en el país está en crecimiento. Una fuente o yacimiento de empleos está formada por el desarrollo de nuevas actividades de deportes extremos (escaladas, canyoning, rapel, rafting, senderismo, campismo, acompañados de excursiones); estos requieren instructores certificados fuera del país ya que localmente no se ofrecen.

A continuación, se presenta la evolución del empleo, de acuerdo a las entrevistas realizadas a empresarios, expertos, responsables de recursos humanos y responsables de centros de formación.

Las ocupaciones totalmente nuevas citadas por los entrevistados son:

- o En todas las empresas: Community Manager.
- o En Restauración: Runner (Llevar el conteo con cronómetro, control de calidad), personal para el manejo y gestión de reciclaje.
- o En agencias de Viaje: Programador de Viajes Combinados.
- o En Hoteles: Auxiliar de reservas (para ventas on line), Emarketing, canales digitales, Ecommerce, renevenue managment, encargado de experiencias, crear experiencias, especialista de experiencia o comportamiento, servicio al cliente, redes y presencial, community manager, seguridad marítima, organización y supervisión de las actividades en los 60 mts de la playa.
- o Otras actividades: Analistas para Gestión de la información, medición de calidad, conocer el cliente y el mercado.

Previsiones evolución del empleo a nivel cualitativo

A continuación, se muestran los resultados de las previsiones de evolución del empleo de acuerdo a las entrevistas en profundidad realizadas en empresas, resumidas del anexo II de la guía de entrevistas aplicada. Estas muestran las perspectivas de evolución del empleo en el sector y las tendencia de evolución, en el caso de las ocupaciones claves (aquellas ocupaciones que están adquiriendo mayor relevancia en los últimos años), ocupaciones en desaparición (aquellas ocupaciones que están en proceso de recesión o desaparición), Ocupaciones en cambio (aquellas cuyo contenido de trabajo provoca cambios; las actividades, conocimientos, capacidades y habilidades para su ejercicio son significativamente diferentes de los codificados en su origen en estructuras ocupacionales vigentes) y las ocupaciones emergentes (ocupaciones emergentes incluyen tareas, competencias y conocimientos que son completamente nuevos).

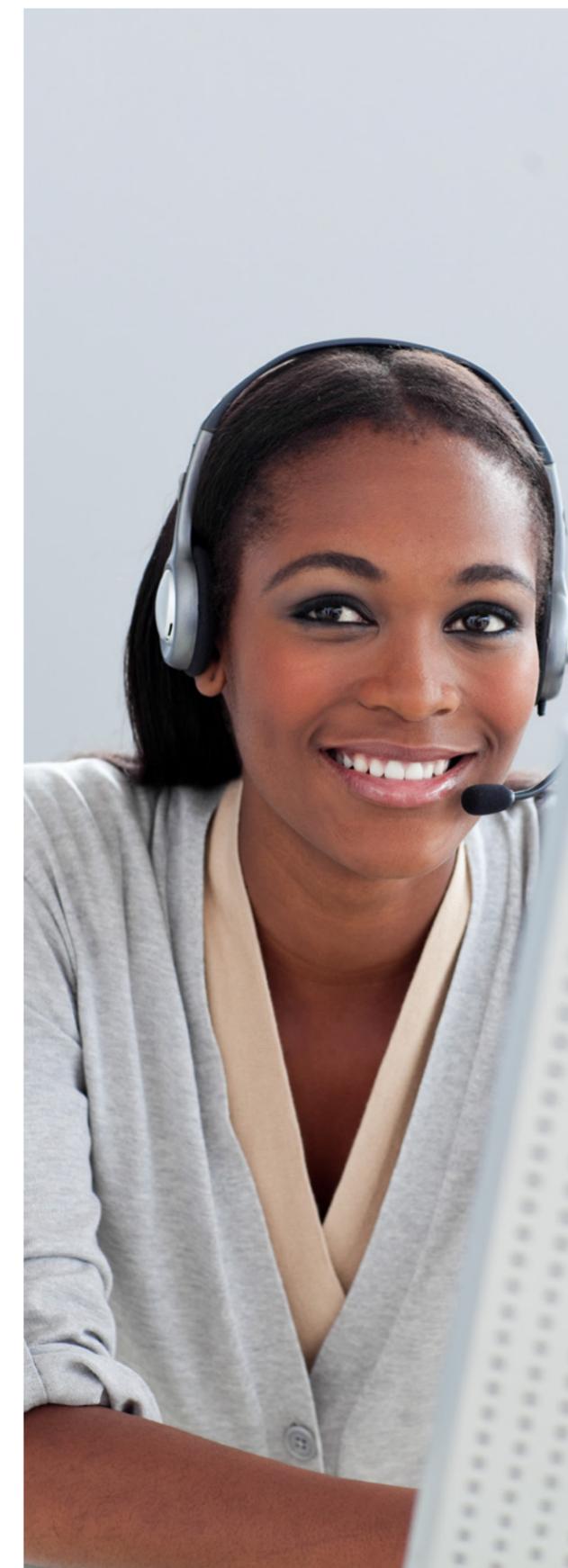


Tabla #106: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Intermediación de Viajes (Nivel Cualitativo)

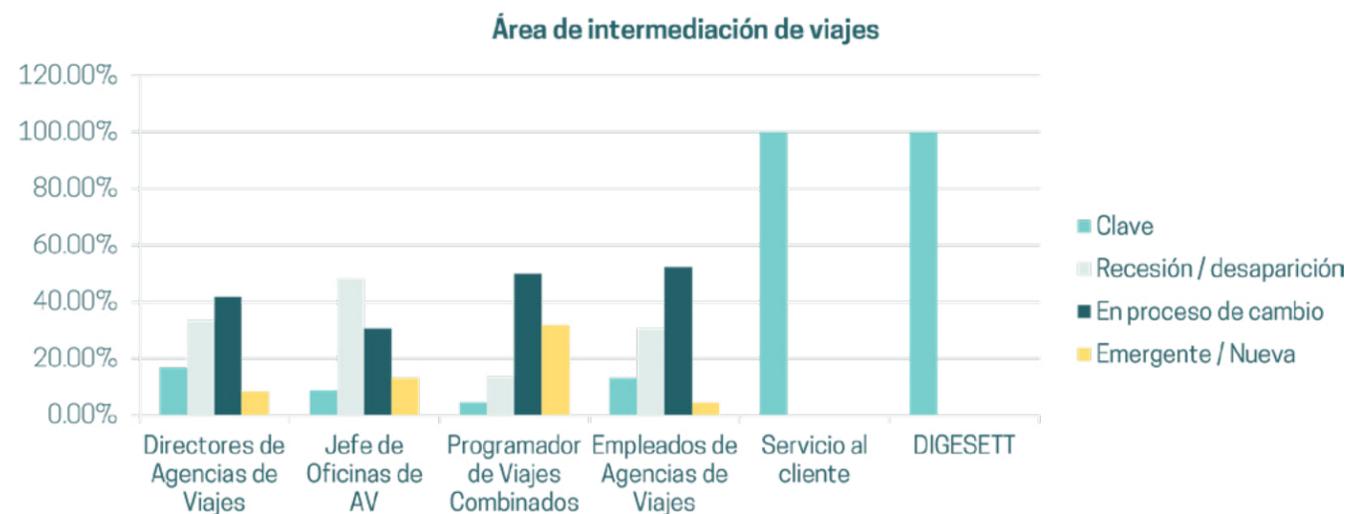
Anexo 2: Entrevista Ámbito Empresarial

Área de intermediación de viajes

	Clave	Recesión / desaparición	En proceso de cambio	Emergente / Nueva	Total
Directores de Agencias de Viajes	16.67% 4	33.33% 8	41.67% 10	8.33% 2	24
Jefe de Oficinas de AV	8.70% 2	47.83% 11	30.43% 7	13.04% 3	23
Programador de Viajes Combinados	4.55% 1	13.64% 3	50.00% 11	31.82% 7	22
Empleados de Agencias de Viajes	13.04% 3	30.43% 7	52.17% 12	4.35% 1	23
Servicio al cliente	100.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	1
DIGESETT	100.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	1
Otro: n/e					2
			Respuestas		25
			N/r		11

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas.

Gráfico #41: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Intermediación de Viajes (Nivel Cualitativo)



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas.

Tabla #107: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Alojamiento (Nivel Cualitativo)

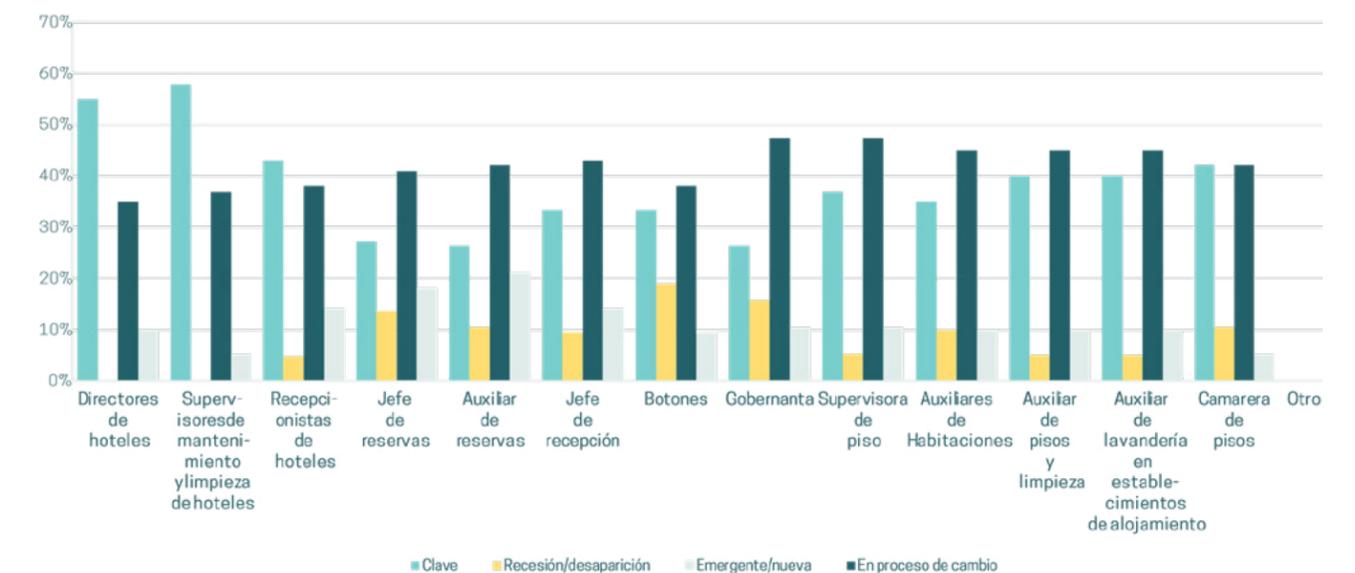
Anexo 2: Entrevista Ámbito Empresarial

Área de alojamiento

	Clave	Recesión / desaparición	En proceso de cambio	Emergente / nueva	Total
Directores de hoteles	55.00% 11	0.00% 0	35.00% 7	10.00% 2	20
Supervisores de mantenimiento y limpieza de hoteles	57.89% 11	0.00% 0	36.84% 7	5.26% 1	19
Recepcionistas de hoteles	42.86% 9	4.76% 1	38.10% 8	14.29% 3	21
Jefe de reservas	27.27% 6	13.64% 3	40.91% 9	18.18% 4	22
Auxiliar de reservas	26.32% 5	10.53% 2	42.11% 8	21.05% 4	19
Jefe de recepción	33.33% 7	9.52% 2	42.86% 9	14.29% 3	21
Botones	33.33% 7	19.05% 4	38.10% 8	9.52% 2	21
Gobernanta	26.32% 5	15.79% 3	47.37% 9	10.53% 2	19
Supervisora de piso	36.84% 7	5.26% 1	47.37% 9	10.53% 2	19
Auxiliares de Habitaciones	35.00% 7	10.00% 2	45.00% 9	10.00% 2	20
Auxiliar de pisos y limpieza	40.00% 8	5.00% 1	45.00% 9	10.00% 2	20
Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento	40.00% 8	5.00% 1	45.00% 9	10.00% 2	20
Camarera de pisos	42.11% 8	10.53% 2	42.11% 8	5.26% 1	19
Otro (especifique):	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0
Emarketing, canales digitales, ecommerce, renevenue management, crear experiencia especialista de experiencia o comportamiento, servicio al cliente, redes y presencial, community manager					1
			Respuestas		22
			N/r		14

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas.

Gráfico #42: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Alojamiento (Nivel Cualitativo)



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas.

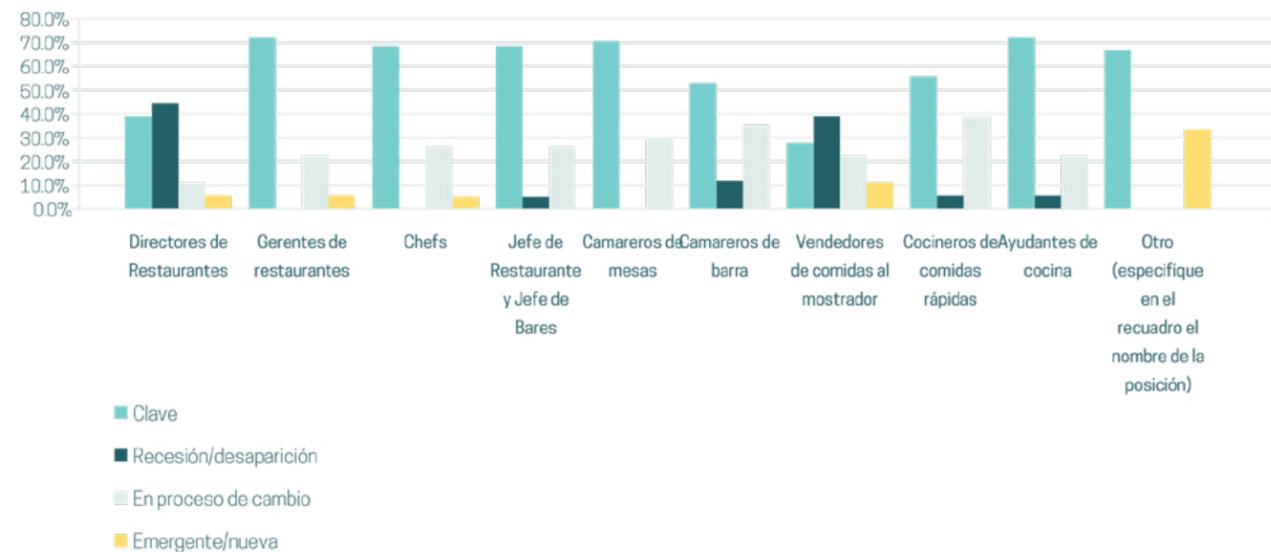
Tabla #108: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Restaurantes (Nivel Cualitativo)

Anexo 2: Entrevista Ámbito Empresarial
Área de restaurantes

	Clave	Recesión/ desaparición	En proceso de cambio	Emergente /nueva	Total				
Directores de Restaurantes	38.9%	7	44.4%	8	11.1%	2	5.6%	1	18
Gerentes de restaurantes	72.2%	13	0.0%	0	22.2%	4	5.6%	1	18
Chefs	68.4%	13	0.0%	0	26.3%	5	5.3%	1	19
Jefe de Restaurante y Jefe de Bares	68.4%	13	5.3%	1	26.3%	5	0.0%	0	19
Camareros de mesas	70.6%	12	0.0%	0	29.4%	5	0.0%	0	17
Camareros de barra	52.9%	9	11.8%	2	35.3%	6	0.0%	0	17
Vendedores de comidas al mostrador	27.8%	5	38.9%	7	22.2%	4	11.1%	2	18
Cocineros de comidas rápidas	55.6%	10	5.6%	1	38.9%	7	0.0%	0	18
Ayudantes de cocina	72.2%	13	5.6%	1	22.2%	4	0.0%	0	18
Otro (especifique)	66.7%	2	0.0%	0	0.0%	0	33.3%	1	3
									3
									21
									15
Runner: Llevar el conteo con cronómetro, control de calidad									
Secretaria									
Domicilios									

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas

Gráfico #43: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Restaurantes (Nivel Cualitativo)



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas.

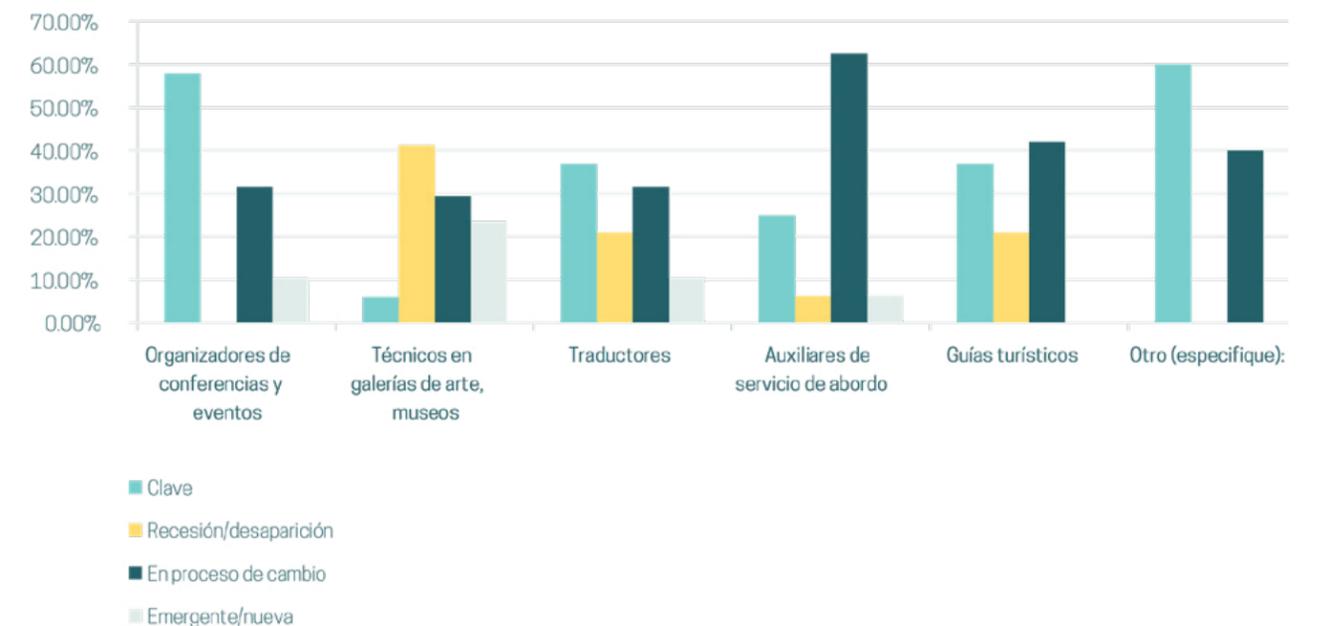
Tabla #109: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Actividades Anexas (Nivel Cualitativo)

Anexo 2: Entrevista Ámbito Empresarial
Área de actividades anexas

	Clave	Recesión/ desaparición	En proceso de cambio	Emergente/ nueva	Total				
Organizadores de conferencias y eventos	57.89%	11	0.00%	0	31.58%	6	10.53%	2	19
Técnicos en galerías de arte, museos	5.88%	1	41.18%	7	29.41%	5	23.53%	4	17
Traductores	36.84%	7	21.05%	4	31.58%	6	10.53%	2	19
Auxiliares de servicio de abordó	25.00%	4	6.25%	1	62.50%	10	6.25%	1	16
Guías turísticos	36.84%	7	21.05%	4	42.11%	8	0.00%	0	19
Otro (especifique):	60.00%	3	0.00%	0	40.00%	2	0.00%	0	5
									6
Gestión de la información, medición de calidad, conocer el cliente y el mercado.						Total			23
Los guías turísticos son traductores, así que tienen que saber idiomas. Están aprendiendo más, tiene dos o tres extranjeros.						N			13
Seguridad marítima, organización y supervisión de las actividades en los 60 mts.									
Transporte Turístico.									

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas.

Gráfico #44: Previsiones Evolución del Empleo, Área de Actividades Anexas (Nivel Cualitativo)



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevista a Empresas.

Análisis FODA del Ámbito Del Empleo

Entre los aspectos del entorno citados por las personas entrevistadas (empresarios, responsables de recursos humanos, expertos, representantes de centros de formación), a continuación, presentamos los principales hechos que están impactando.

Fortalezas:

- El sector es gran generador de empleo en el país, y de acuerdo con las expectativas lo seguirá siendo.
- 90% de los estudiantes que hacen pasantías en empresas de administración de aeropuertos se quedan trabajando en esas empresas.
- Las ocupaciones en hostelería y turismo son inclusivas al trabajo, para las mujeres.

Oportunidades:

El mercado laboral tiene pronóstico positivo de crecimiento en el empleo, el sector Hoteles, Bares y Restaurantes crecerá más que el crecimiento pronosticado del mercado, generando un 2.8% de crecimiento anual en puestos al 2030. Las perspectivas de las empresas a corto y mediano plazo son de alto crecimiento.

- La hotelería está en crecimiento en el país, el servicio de turismo del país se está diversificando y demandará personal a medida que continúe su crecimiento.
- La Universidad Tecnológica de Barahona (UCATEBA) iniciará la oferta de las carreras de contabilidad, psicología, educación y derecho en Pedernales. Esperan iniciar también programas en turismo.
- Un experto plantea como oportunidad que el personal capacitado de los hoteles provea el entrenamiento in situ al resto del personal de estos hoteles, en lugar de enviarlos a una escuela.

Debilidades:

- El personal de servicio de la industria hotelera no está capacitado en algunos de los idiomas que más comúnmente se necesitan como el alemán, ruso, francés y chino/mandarín.
- No hay un dominio generalizado del idioma inglés en los recursos que trabajan en el sector, hace falta reforzar el inglés, es requerido prácticamente en todas las posiciones.
- Mucho del personal trabaja en áreas para las cuales no está capacitado.
- La formación del personal es muy pobre a todos los niveles. Idiomas, preparación técnica, normas de higiene, etc.
- Existencia de pocos acuerdos interinstitucionales que permitan incrementar la colocación de estudiantes en pasantías que se podrían convertir en empleos fijos.
- Predomina la formación profesional en lugar de la técnico-profesional. Se está formando gerentes en lugar de personal operativo que es lo que mayormente demanda la industria hotelera.

- No hay una escala salarial en función de las competencias del empleado, el empleado que habla 3 idiomas gana igual que el que habla dos idiomas.
- Los salarios no son equitativos. Se consideran muy bajos para algunas posiciones.
- Alta rotación de personal en las empresas hoteleras. Hace falta fidelizar al personal.
- El 32% del empleo en el sector es informal
- Escasez de personal calificado para ocupar posiciones en las áreas de Auditoría, Finanzas, Estadística, ventas y Recursos Humanos.
- El personal por lo general carece de los conocimientos fundamentales del idioma español, en especial la escritura.
- El personal que hace uso de medios de comunicación no está capacitado, es evidente la ignorancia y la falta de conocimiento en general, lo cual resulta vergonzoso.

Amenazas:

- En materia de empleo una amenaza es la fuga de talentos que podría producirse en el sector si las condiciones de salario o de trabajo se deterioran. Estas condiciones incluyen vivienda digna, transporte, integración con la familia, formación, entre otros aspectos sensitivos para el personal

Resumen y principales hallazgos del ámbito del empleo

Al evaluar la información disponible a través de las estadísticas analizadas y complementado esta información con los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas realizadas sobre el tema del perfil ocupacional encontramos los siguientes hechos relevantes:

- El 6.5% de la población ocupada en RD labora en este sector. Se pronostica incremento a 6.9% al 2030.
- Aproximadamente el 70% del personal labora en empresas de gastronomía, mientras que apenas el 20% labora en alojamiento, esto a pesar del gran número de habitaciones hoteleras (y alojamientos de otro tipo) que existen en el país.
- De las 320mil personas que laboran en el sector el 64% son empleados del sector privado, el 27% son empleados por cuenta propia y el restante se divide entre sector público, socios o familiar del propietario.
- El 32% de los empleos se encuentran en el sector informal. Lo cual se debe fortalecer.
- El indicador de distribución del empleo en directo – indirecto a nivel mundial es de 2.05, mientras que en la República Dominicana es de 2.54 (Datos de empleo Banco Central, 2017/2018). El empleo en el sector es muy sensible a las fluctuaciones de las temporadas altas-bajas del turismo provocando pérdida de empleo en momentos de baja demanda del servicio, medido por la reducción en la llegada de visitantes presentada en este informe en el ámbito del contexto. Los contratos temporales son utilizados para cubrir algunos puestos en todos los grupos ocupacionales dentro de las empresas; sin embargo, el

mayor impacto en el empleo indirecto que el sector genera es en las contrataciones por proyecto y por servicios prestados. La relación de las actividades de Hotelería y Turismo con otros sectores económicos amplía la generación de empleo indirecto, el cual está estrechamente vinculado a los sectores agropecuarios, comercio, servicios y otros señalados en este informe.

- 55% de los empleos son ocupados por mujeres, pero estos son principalmente en grupos ocupacionales bajos, el país tiene retos de impulsar la creación de puestos de trabajos inclusivos, también en los grupos ocupacionales superiores.
- Más del 50% de los empleados se encuentra en un rango de edad entre 15 y 39, por tanto, es una población bastante joven.
- En cuanto al personal extranjero, solo el 3% son extranjeros y sorprendentemente el mayor grupo empleado en el sector corresponde a ciudadanos venezolanos, en segundo lugar, haitianos y en tercer lugar españoles.
- En cuanto al reclutamiento el 83% de los entrevistados tienen su propio departamento de Recursos Humanos, utilizando principalmente referimientos internos para llenar vacantes de puestos de línea, supervisión y hasta para mandos medios. Aunque estas dos últimas usualmente se completan con promociones internas.
- La remuneración del sector es casi exclusivamente mediante escalas salariales diferenciadas por posición. Aunque se encuentran casos de empleados temporeros los cuales son remunerados por labor ejecutada o por comisión (en los casos que realizan labores de ventas).
- Dentro de la remuneración juega un papel muy importante la propina. La cual es de dos tipos, la propina legal (creada mediante la ley 5432 del 24 de diciembre de 1960 y definida claramente en el artículo 228 del Código de Trabajo vigente) y la propina voluntaria. La existencia de esta propina, la cual según la ley no es parte del salario, es un complemento importante del mismo y por tanto sirve en muchos casos para justificar bajos salarios en el sector.
- En cuanto a las necesidades de personal, la falta de formación de los candidatos aparece como la principal causa de dificultades para cubrir vacantes. Los profesionales técnico-científicos se presentan como aquellos que resultan más difíciles de conseguir.
- Es evidente una gran demanda de personal técnico, tanto profesional como operarios de nivel básico.
- Los puestos que aparecen en las encuestas como de reciente creación, más bien se asocian a la expansión de servicios y a la construcción de nuevas propiedades, ya que solo unos pocos son verdaderas innovaciones, entre ellas destacan: Personal para el manejo y gestión de reciclaje, gestor de redes sociales (community manager) y gestor de experiencias.
- Llama la atención la eliminación de algunos puestos, los cuales de alguna manera han sido sustituidos por la tecnología y en algunos casos por la subcontratación de este servicio (outsourcing), aquí se destacan pue-

tos de caja, lavandería, de jardinería, de mantenimiento, contabilidad y secretariales.

- Tres aspectos que han sido reiteradamente identificados como necesarios para el nuevo profesional: Tecnología, orientación al servicio al cliente e idiomas.
- Reiteradamente se expresa la necesidad de centrarse en la satisfacción al cliente y la incorporación de avances tecnológicos, como los factores que contribuirán a generar cambios en las competencias del profesional de hoy.

Casos De Buenas Prácticas Modelos De Análisis De Perspectiva Sectorial, Capacitación Y Formación En El Sector De Hostelería Y Turismo.

Presentación, Metodología Y Marco Conceptual Del Análisis De Buenas Prácticas.

En este apartado se presenta los resultados del proceso de selección, recogida de información y análisis de buenas prácticas en el ámbito de iniciativas, experiencias y programas de prospección sectorial, ocupacional y de formación en el sector de hostelería y turismo.

La aplicación de esta metodología de investigación práctica y observación directa responde a dos objetivos:

- Por una parte ampliar, desde un marco interpretativo más plural y cualificado, la información recabada a través de fuentes documentales acerca de las características y problemáticas específicas y diferenciales que definen los procesos prospección sectorial, capacitación y formación en el sector de Hostelería y Turismo y sus tendencias de evolución, en cuanto modelos que puedan ser considerados de referencia en cuanto al desarrollo de modelos marcos nacionales de cualificaciones, lo que permitirá obtener conclusiones para la tipificación de los modelos existentes y determinación de elementos integrables en el desarrollo del MNC-RD.
- Por otra, se trata específicamente de identificar, conocer sobre el terreno y difundir experiencias innovadoras y representativas de los modelos identificados como casos de referencia en los que las instituciones y organizaciones comparten los retos afrontados, las estrategias aplicadas y los resultados obtenidos dentro de un enfoque de formación y certificación por competencias.

En este sentido, el desarrollo metodológico para la elaboración del presente análisis benchmarking ha sido el siguiente:

a) Fase de planificación del proceso de Benchmarking para definir el tipo y alcance del estudio de benchmarking a escala territorial, ámbitos del análisis comparativo, etc., así como para definir fuentes de información (documental experimental, etc.).

b) Selección de modelos de referencia: Se ha procedido a establecer los criterios territoriales y cualitativos para la

selección de los casos de buenas prácticas objeto de estudio y determinación de criterios de adecuación al contexto territorial, institucional, socioeconómico y educativo de la República Dominicana.

En este sentido se han definido tres tipos de criterios de selección de los casos:

- **Ámbito Territorial:** se ha dado preferencia a las buenas prácticas desarrolladas en el contexto territorial de la zona de Caribe y América Central y en segundo lugar LATAM por considerar la afinidad de factores de desarrollo socioeconómico, como culturales y del contexto educativo. Asimismo, se han seleccionado algunas experiencias a nivel internacional del contexto de España que se considera una referencia mundial para el sector de Turismo.

- **Contexto Institucional:** Se ha asignado prioridad a buenas prácticas desarrolladas en países que están abordando el diseño y desarrollo de Marcos Nacionales de Cualificaciones que apliquen metodologías prospectivas similares a las que se han aplicado en el presente estudio y cuyos resultados aporten insumos para el Marco Nacional de Cualificaciones.

- **Sistema educativo:** Se ha dado prioridad a casos de éxitos y buenas prácticas en formación para personas trabajadoras (con empleo o en desempleo) y en el nivel de educación superior.

- **Ámbito material:** Desde el punto de vista de la naturaleza y ámbitos de desarrollo de los casos se han seleccionado experiencias en tres ejes temáticos: A) Estudios de Prospectiva sectorial para el desarrollo de perfiles profesionales, diseño de cualificaciones y oferta formativa, B) Experiencias de certificación de competencias y capacitación, C) Modelos de formación en el sector basados en procesos de formación dual o en alternancia.

c) **Recopilación de información:** Una vez seleccionados los casos objeto estudio se ha aplicado un modelo de análisis que incluya la sistematización de los elementos de interés para el estudio de casos.

d) **Análisis de las buenas prácticas** o casos de éxito seleccionados: análisis del cuadro de indicadores comparado diseñado al efecto y planteamiento de integración de buenas prácticas en la formulación de estrategias del Plan

El estudio de casos y el análisis Benchmarking nos servirá al efecto de obtener indicios para su posterior contraste con los resultados del resto de técnicas de investigación que se van a poner en juego (entrevistas, encuesta, mesas de trabajo, etc.)

Partiendo de la información proporcionada por las empresas, administraciones, universidades y centros de investigación y otros agentes del sector se han identificado un conjunto de Buenas Prácticas con el fin de conocer los aspectos claves

asociados al desarrollo y evolución del sector los procesos prospección sectorial, capacitación y formación en el sector de Hostelería y Turismo y sus tendencias de evolución.

Seguendo las directrices de la UNESCO, y a efectos del presente procedimiento, se define como buena práctica aquella experiencia empresarial que responde a las siguientes características:

- Innovadora: desarrolla soluciones nuevas o creativas.
- Efectiva: demuestra un impacto positivo y tangible sobre la empresa.
- Sostenible: por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales pueden mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos.
- Replicable: sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares.

Como principal referencia para la identificación y evaluación de buenas prácticas en programas y proyectos se ha recurrido al "Programa de Anticipación de las competencias profesionales transferencia del modelo Sena y prospectiva una visión actualizada en el contexto de América Latina y el Caribe Montevideo OIT CITERFOR 2015.

EJE A: ESTUDIOS DE PROSPECTIVA SECTORIAL PARA EL DESARROLLO DE PERFILES PROFESIONALES, DISEÑO DE CUALIFICACIONES Y OFERTA FORMATIVA

CASO BUENAS PRÁCTICAS N°1: EXPERIENCIAS DEL INFOTEP EN LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES CASO: HOTELES DE BAYAHIBEY BÁVARO.

1. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) ha formado alrededor de 19,000 personas en el área de Hostelería y Turismo, a los fines de contribuir con la meta de nación trazada por el Estado Dominicano de que diez millones de turistas visiten el país.

Los beneficiados de esa formación provienen de las distintas gerencias regionales del INFOTEP; de los cuales 6,711 corresponden a la Gerencia Regional Central; 5,216 a la Gerencia Regional Este; 4,503 a la Gerencia Regional Norte y 2,493 a la Gerencia Regional Sur.

Estas acciones forman parte del compromiso adoptado por instituciones públicas y privadas especializadas vinculadas a esta industria turística, lo que ha propiciado una actitud positiva sobre este pujante sector y la competitividad de este.

En la actualidad, el sector turismo tiene gran incidencia en el crecimiento de la economía del país, ya que genera miles de empleos directos e indirectos y cada vez son más significativos sus aportes al Producto Interno Bruto (PIB).

Consciente de esta realidad y acorde a las demandas del mercado laboral, el INFOTEP cuenta con una amplia oferta para formar el capital humano que requiere la industria turística. La referida oferta incluye las diferentes áreas que intervienen en el turismo, teniendo en cuenta los diferentes eslabones y las competencias y habilidades necesarias para que los egresados de las capacitaciones puedan ofrecer un servicio con los más altos estándares de calidad.

En ese sentido, la entidad formativa realiza actualizaciones constantes a los contenidos de los programas de capacitación, acorde a los cambios de la industria, para ello cuenta con el Comité Consultivo de Hostelería y Turismo, donde convergen las diferentes instituciones relacionadas con la cadena de servicios que se ofrece a nivel turístico.

Dentro de esta amplia oferta, el INFOTEP imparte formación en las ocupaciones de Supervisor de hotel, Técnico en la recepción hotelera y servicios de restaurante, Animador a turístico de hoteles, Técnico en bar y restaurante, Barman, Barmen, Camarero de restaurante, Capitán de bar y restaurante, Elaboración de cócteles, Higiene y manipulación de alimentos para vendedor de comida ambulante y Maitre.

Además, Guía en ecoturismo de aventura, Guía en ecoturismo ecológico, Guía en ecoturismo rural y comunitario, Técnico en ecoturismo, Recepción de hotel, Técnico en la recepción de hotel, Maestro técnico en la recepción de hotel, Maletero, Recepcionista de Hotel.

Además de la oferta formativa para la capacitación del sector INFOTEP desarrolla un proceso de certificación de competencias laborales que consiste en la evaluación para la declaración de que el candidato tiene capacidades para generar los resultados esperados de la respectiva ocupación/competencia. Estos resultados están definidos en las Normas Técnicas.

La Certificación de Competencias Laborales sirve de estímulo para elevar los niveles de calidad de los trabajadores que actúan en el sector turístico, promoviendo su imagen y la de las empresas que los emplean, con el consecuente beneficio comercial.

La Certificación de Competencias Laborales contribuye de forma significativa con el proceso de mejora de la calidad de los productos y servicios prestados a los turistas y, consecuentemente, con el desarrollo del Turismo en RD.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Objetivo

Certificar a los trabajadores que carecen de un aval que les acredite las competencias para desempeñar las funciones de camarero de restaurantes bartender y camarera de habitaciones que resulten competentes en el proceso de evaluación.

Acciones/Contenidos

Primera fase

Presentación del proyecto a ejecutivos de hoteles.

Determinación de las calificaciones a evaluar

Selección de facilitadores especialistas

Capacitación y certificación de Evaluadores

Elaboración de los instrumentos de evaluación

Selección de los hoteles

Segunda fase. Ejecución

Solicitud a los hoteles de un levantamiento

Presentación del proyecto a los trabajadores y Aplicación de Diagnóstico
Asesoría a los trabajadores sobre los aspectos específicos de la norma

Presentación de la propuesta del plan de evaluación y acuerdo del mismo

Recolección de las evidencias: de conocimiento, desempeño y productos

Análisis y juicio de las evidencias. Retroalimentación.

Capacitación puntual o referido a curso

Certificación

Resultados/Logros /Aprendizajes

Personas certificadas en el proyecto:
Camarero de restaurante 449
Trabajadores bartender 101
Camarera de habitaciones 261

CASO BUENAS PRÁCTICAS N°2: ESTUDIO DE PERSPECTIVA SECTORIAL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL SECTOR TURISMO EN GUATEMALA.

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), como institución líder en formación profesional y desde el campo de su competencia: la capacitación y la asistencia técnica; ha buscado nuevos métodos, modelos, técnicas y estrategias de aprendizaje para contribuir a mejorar el desempeño del talento humano guatemalteco y así cubrir las necesidades de las personas y de las empresas.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Objetivos

El método de prospección se utiliza como herramienta para la identificación de tendencias de difusión tecnológica y de sus impactos en las principales ocupaciones de un sector específico. Con el apoyo de OIT/CINTERFOR, el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial de BRASIL (SENAI),

transfirió dicha metodología a través de talleres presenciales, sugiriendo, para ello, el sector construcción. En el caso específico del INTECAP, fue solicitado que se aceptara el sector turismo para realizar el ejercicio de prospección, debido a la importancia que este tiene como segundo generador de divisas para el país.

Acciones/Contenidos

En el presente estudio se determinaron las tecnologías emergentes del sector turismo que probablemente serán utilizadas en Guatemala dentro de los diez próximos años, utilizando para su identificación y validación la técnica del panel de especialistas y la de entrevista directa.

Selección de tecnologías a prospectar

Para la determinación de las tecnologías emergentes se utilizó la herramienta del panel de especialistas, teniendo como base el listado de las 35 tecnologías identificadas. A través de una lista de chequeo, cada especialista determinó cuales eran a su parecer las tecnologías que serían las más aplicadas dentro de los próximos 10 años.

En la segunda fase se contactó vía telefónica al Comité Académico Universitario del sector turismo del país y a través de correos electrónicos les fue solicitada una reunión para la revisión de las tecnologías identificadas y la revisión de planes para la formación.

Con respecto a la segunda ronda con especialistas, sugirieron que se unifiquen las tecnologías sistemas informáticos hoteleros para chequeo automático de entrada y salida; y la de sistemas y equipo para comunicación local en empresas hoteleras y turísticas, debido a que, en la segunda ronda, los especialistas establecieron que tienden a unificarse a través de la tecnología llamada centralitas.

Resultados/Logros /Aprendizaje

Del análisis de la matriz seleccionada y tomando en cuenta las observaciones tanto del grupo de especialistas como del comité académico se seleccionaron las ocupaciones más impactadas:

- Administrador de empresas hoteleras
- Administrador de empresas turísticas
- Técnico en turismo
- Técnico en hotelería

Dichas ocupaciones tuvieron un total de 7 tecnologías identificadas como de alto impacto:

- 1. Sistemas informáticos de telefonía para transmisión de datos a través de Internet
- 2. Sistemas informáticos de reservas globales
- 3. Equipos de traducción electrónica de última generación
- 4. Sistemas y equipo para comunicación local en empresas hoteleras y turísticas
- 5. Forfait electrónicos

- 6. Equipo y sistemas para mejorar accesibilidad a discapacitados
- 7. Sistemas informáticos hoteleros para chequeo automático de entrada y salida

La ocupación que se determinó puede ser creada a partir del estudio es el técnico en hotelería y turismo, que es la unión de las dos ocupaciones individuales, esto debido a la similitud de contenidos y conocimientos que requiere cada ocupación. A nivel de INTECAP, esta nueva ocupación ya fue diseñada para ser incluida dentro de la oferta formativa 2014.

Principales resultados:

- Número de técnicos especialistas participantes (de formación técnica profesional): 11
- Número de tecnologías identificadas inicialmente: 35
- Número de tecnologías seleccionadas: 11
- Herramienta utilizada: panel de especialistas, entrevistas directas, tormenta de ideas, investigación documental, llenado de matriz de impactos vía correo electrónico.
- Número de rondas: 2 (la segunda con especialistas y sector universitario).
- Tecnologías de difusión rápida: son las tecnologías que alcanzarán 2/3 de su aplicación potencial de mercado hasta 2023.
- Tecnologías de difusión tradicional: son las tecnologías que alcanzarán 1/3 de su aplicación potencial de mercado hasta 2023 y 2/3 en 2028.
- ¿Surgimiento de nuevas ocupaciones? sí, el técnico en hotelería y turismo
- Otros: puede ser posible la unificación de las tecnologías de los sistemas
- Informáticos hoteleros para chequeo automático de entrada y salida y la de sistemas y equipo para comunicación local en empresas hoteleras y turísticas, debido a que en la segunda ronda los especialistas establecieron que tienden a unificarse a través de la tecnología llamada centralitas.

CASO BUENAS PRÁCTICAS N°3. INVESTIGACIÓN REGIONAL: TENDENCIAS EN LA DEMANDA DE COMPETENCIAS SECTORIALES EN PAÍSES SELECCIONADOS DE AMÉRICA LATINA. CITERFOR/OIT

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

Disponer oportunamente de información para la toma de decisiones y compartir los conocimientos y buenas prácticas existentes es una de estas estrategias adoptadas por la OIT para incrementar el ritmo, la eficiencia y la calidad de las acciones de los gobiernos

Con este propósito, los Departamentos de Estadística (STATISTICS) y Actividades Sectoriales (SECTOR) y el Centro interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor) han unido sus esfuerzos para la realización de la presente investigación cuyo objetivo general es identificar y validar un conjunto de indicadores estadísticos para caracterizar y dar seguimiento a las tendencias en la evolución de la demanda por perfiles ocupacionales y competencias en los sectores de Construcción, y Hotelería, Gastronomía y Turismo en América Latina, a efecto de contribuir con el seguimiento a las recomendaciones consensuadas en el Foro de Diálogo Mundial sobre Estrategias de Formación y Seguridad del Empleo en el ámbito sectorial.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Objetivos

Para el logro de este objetivo, se desarrollarán los siguientes productos y objetivos específicos:

Sistematización de estrategias existentes de formación y desarrollo de las calificaciones profesionales en los sectores preidentificados. Identificación de enfoques intersectoriales y competencias transversales, focalizando en estrategias de formación y programas exitosos.

Identificación y análisis de los mecanismos de participación de los interlocutores sociales en la identificación de demandas de formación, incluyendo buenas prácticas de asociaciones público-privadas.

Caracterización de las modalidades de detección de requerimientos de formación y mecanismos de respuesta de instituciones de formación profesional (IFP) vinculadas con los sectores de estudio, incluyendo IFP de la Red de OIT/Cinterfor.

Sistematización de los conocimientos disponibles y opiniones de representantes de empleadores y trabajadores, especialistas regionales de la OIT y del SIALC/OIT, informantes claves relevantes para los sectores de estudio, así como especialistas en formación sectorial, para construir el escenario actual y perspectivas a futuro (3 a 5 años) de la demanda en los sectores identificados.

Elaboración de un marco metodológico y de una propuesta de identificación de un conjunto de indicadores estadísticos con enfoque sectorial, fuentes e instrumentos de recolección de información sobre tendencias en la demanda de competencias que luego puedan ser monitoreados y, eventualmente, extendidos a otros sectores y/o regiones.

Caracterización de las tendencias actuales y perspectivas de demanda por ocupaciones y competencias laborales desde un enfoque sectorial, con base en la metodología e instrumentos desarrollados

Profundización y validación de la propuesta mediante inter-

cambios con representantes de OIT/Cinterfor, STATISTICS y SECTOR y con algunos de los informantes consultados, referentes de empleadores, trabajadores, e instituciones de formación con oferta relevante en los sectores analizados.

Enfoque metodológico

En concordancia con las orientaciones más actuales en la temática, desde esta investigación se postula que el análisis de la demanda de perfiles ocupacionales y de competencias desde un enfoque sectorial requiere de un abordaje holístico que integre y de cuenta tanto de los requerimientos del desempeño de la organización como de las personas y, ante todo, de las interacciones entre ambos.

Si bien las interacciones posibles son bien diversas, se han priorizado las tres siguientes por considerarlas esenciales desde un enfoque sectorial:

- Entre las competencias centrales de la organización y las competencias de las personas;
- Entre la estructuración interna de las competencias organizacionales y la de las individuales;
- Según el potencial de transferibilidad.

La incorporación del concepto de competencia central cambia el foco del análisis e instala la mirada en la capacidad para operar sobre recursos diversos. Como dicen los propios autores las capacidades, "son el pegamento que liga las distintas actividades comerciales y el motor para nuevos desarrollos". Más aún, en referencia a las competencias centrales o medulares, señalan que "a diferencia de los bienes físicos que sí se deterioran con el tiempo, las capacidades mejoran a medida que se las emplea y comparte".

Las competencias centrales o medulares de la organización son aquellas que definen al sector y a sus empresas y que son estratégicas tanto para el desarrollo sostenible como para la generación de sus ventajas competitivas. Son los saberes puestos en acción que la organización logra construir, acumular y actualizar en el tiempo.

- Las dimensiones clave de la investigación: ¿qué se mira? Pensar en términos de disponibilidad y necesidades actuales y de tendencias a futuro de perfiles y competencias profesionales a nivel sectorial es sinónimo de interrelación y retroalimentación entre las características, potencialidades, desafíos y necesidades: del desarrollo económico, la innovación tecnológica y el mercado laboral a nivel macro (internacional, regional y nacional) y sectorial: el contexto de inscripción; específicos del sector y de las unidades productivas o empresariales que lo componen: la demanda laboral; de las personas que ya se están desempeñando en el mercado de trabajo, están buscando trabajo o pretenden ingresar en un futuro próximo: la oferta laboral; de las oportunidades, calidad y pertinencia del aprendizaje y desarrollo de las competencias brindadas por las políticas, ámbitos e instituciones dedicadas al desarrollo y formación de los RRHH; las competencias y perfiles requeridos.

Acciones/Contenido

Enmarcada en este enfoque metodológico el diseño de la investigación adoptó:

- Los ejes orientadores de la metodología cualitativa y participativa por considerarla la más apropiada para capturar las realidades singulares de ambos sectores y las opiniones y perspectivas de sus distintos actores;
- La estrategia de estudio de caso múltiple porque permite describir y comparar fenómenos o situaciones concretas y, a partir de la recolección de datos y la observación de varios casos a la vez, formular hipótesis o teorías. Precisamente, la finalidad de esta investigación es caracterizar las tendencias en materia de perfiles y competencias más demandados a nivel sectorial y, a partir del conocimiento recabado y las lecciones aprendidas, proponer una metodología y un set de indicadores con potencialidad de aplicación en otros escenarios (sectores y/o países). Por ello se consideró que el estudio conjunto e intensivo de dos sectores en cuatro países con la participación de distintos tipos de actores era lo más conveniente porque no sólo multiplicaría las miradas y perspectivas, sino que fortalecería la representatividad y validación;
- Una batería de técnicas de recogida y análisis de la información que combinó la dimensión cuantitativa y la cualitativa, en trabajos de relevamiento y sistematización de fuentes secundarias y consultas individuales y/o grupales.

2.4. Resultados/Logros/Aprendizajes

La interacción entre la estructuración interna de las competencias organizacionales y de las individuales

En esta investigación se ha optado por abordar al sector con una perspectiva comprensiva, es decir en términos de cadena de valor, entendida como la gama completa de actividades que precisa un producto o servicio, desde su concepción, pasando por las fases intermedias de producción (que implican una combinación de transformaciones físicas y la aportación de los servicios de varios productores), hasta su entrega a los consumidores últimos y su eliminación final tras el uso”

Un abordaje sectorial en tanto cadena de valor no sólo amplía las ventajas competitivas - a medida que el producto pasa a través de las distintas fases de la cadena, aumenta su valor- sino que es especialmente pertinente desde el punto de vista del fortalecimiento de las competencias porque propicia acuerdos en torno a perfiles ocupacionales, normas de competencia, de control y gestión de calidad, medioambientales, etc. cuya aplicación se potencia al generalizarse y se constituyen en insumos de gran valor para las empresas, especialmente las micro y pequeñas, que carecen de recursos para acceder o desarrollarlos por sí mismas. Igualmente promueve el desarrollo de familias ocupacionales amplias y, por ende, la priorización de las competencias transversales que amplían el espectro de inserción

Para los niveles de competencias se utilizó el Sistema de Cualificaciones Vocacionales Nacionales (NVQ) del Reino Unido que ha servido como modelo en otros sistemas y actualmente se pueden encontrar casi en la misma forma en los sistemas aplicados en México, Colombia y Chile, entre otros. También países del Caribe inglés, como Barbados, Jamaica y Trinidad y Tobago utilizan este referente.

CASO BUENAS PRÁCTICAS N°4: MODELO DE PROSPECCIÓN SECTORIAL DEL SENAI BRASIL.**CONTEXTO Y ANTECEDENTES**

La necesidad de que las instituciones de formación profesional se anticipen a la demanda de formación se ha intensificado considerablemente en las últimas décadas como consecuencia de la reestructuración productiva y económica mundial que rápidamente modifican el perfil la cantidad de trabajadores con experiencia creciente y diversificada de nuevas competencias profesionales

En este contexto de desarrollo se llevó a cabo el modelo SENAI de prospección sectorial para anticiparse a la demanda de formación profesional como resultado del sistema productivo.

Dado el potencial de utilización del referido modelo por otras instituciones inclusive algunas de países latinoamericanos y del Caribe el SENAI con apoyo de CITERFOR/OIT decidió transferir las principales metodologías del modelo y registrar sus principales procedimientos en orden a sistematizar el conocimiento generado por la aplicación del modelo SENAI de prospección

En un país como Brasil que la demanda por cualificaciones es intensa y heterogéneas y con diferente complejidad, esa demanda paso exigir respuestas rápidas en casos de deslocalización de plantas productivas y de realización de nuevas inversiones en acciones, que no son tradicionalmente industriales y con una población local que posee menos niveles de escolaridad y de adecuado conocimiento del portugués y matemáticas como competencias clave en los que el objetivo del modelo es el de anticiparse a la demanda de formación profesional a fin de eliminar o reducir la falta de trabajadores cualificados tanto de punto de vista cuantitativo y cualitativo, por lo tanto como la falta de empleo cualificado se puede producir debido a que las empresas no encuentran en el mercado laboral la cantidad necesaria de trabajadores cualificados o porque los trabajadores saben no se adecua a requerimiento de las empresas.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTOObjetivos

Este modelo desarrolla prospectivas sectoriales a nivel nacional (federal). “Su objetivo es captar el cambio industrial, tecnológico y organizativo y los impactos en el empleo para anticipar las necesidades futuras de formación y coloca-

ción (cuantitativa y cualitativa), en orden a determinar las profesiones más demandadas en el mercado de trabajo en los próximos años y sugerir cómo asegurar la provisión de EFTP en el futuro.

El modelo de prospección de SENAI fue estructurado para responder a dos preguntas importantes: ¿cuántos trabajadores será necesario en un futuro cercano? y ¿cuál de ellas en su perfil profesional el modelo llevo años para su desarrollo implementación y su utilización en la autorización despertó el interés de otras entidades que actúan en esa área?

Acciones/Contenidos

El modelo del SENAI combina diversas actividades con su propio diseño metodológico. La tarea principal del ejercicio de prospectiva tecnológica es identificar tecnologías con mayor perspectiva de difusión en la economía brasileña en cinco a 10 años. Los estudios sectoriales realizados por el SENAI y sus asociados (lluvia de ideas, talleres y análisis bibliográficos son los principales instrumentos utilizados) son elementos clave del ejercicio de la prospectiva tecnológica. Caracterizan los patrones de la estructura de crecimiento y de oferta/demanda, la estructura de la industria, la evolución del empleo, el panorama de inversiones y la estructura de la cadena de valor del sector.

El proceso está gestionado por un grupo ejecutivo formado por representantes técnicos del SENAI, académicos y representantes empresariales, que son tanto productores como usuarios de la información generada.

Estos estudios apuntan a elaborar una lista preliminar de tecnologías emergentes en el sector que puedan impactar las futuras demandas de ocupación. La lista preliminar es la base de las rondas Delphi de entrevistas de expertos, que es el instrumento principal en el ejercicio de prospectiva.

Un mínimo de 25 expertos participa en dos rondas de consulta. En la primera, deben evaluar cada “tecnología específica emergente” preliminar en materia de: su viabilidad comercial en el país en los siguientes 10 años; su probabilidad de difusión en la industria brasileña y el momento de adopción previsto considerando un tercio y dos tercios de todas las industrias que son potenciales adoptantes; los impactos que la tecnología pueda tener sobre las necesidades de competencias de los trabajadores (radical, gradual o bajo/nulo) y el grado de familiaridad/conocimiento de los encuestados con respecto a la tecnología.

En la segunda ronda, los encuestados reciben el mismo cuestionario ya procesado con los resultados de la primera ronda (desviación promedio, media y estándar) para poder reformular su primera opinión si lo desean. Como resultado, se produce una lista definitiva de tecnologías.

Las competencias son influenciadas por la adopción de nuevas tecnologías, pero también son el resultado de nuevas tendencias en las prácticas organizativas. La razón es que los cambios en la arquitectura de las empresas y en la forma de organizar el trabajo repercuten en las necesidades de ocupación y de competencias.

Este ejercicio de prospectiva pretende identificar la gestión y los recursos humanos, los modelos de gestión, las estructuras de toma de decisiones, la jerarquía de las empresas y las prácticas contractuales o de subcontratación adoptadas que afectarán la naturaleza de las ocupaciones en un período de cinco a diez años.

La metodología de prospectiva ocupacional se estructura de la misma manera que la prospectiva tecnológica y comprende las siguientes etapas:

- Elaboración, por medio de investigaciones externas, de estudios sectoriales que muestren las estructuras organizativas presentes en la industria en cuestión.
- Selección, por parte del grupo ejecutivo, de los actores a ser consultados para el ejercicio prospectivo considerando la cadena de valor del sector.
- Preparación de la encuesta Delphi que investiga las principales tendencias organizativas (preguntas que exploran cambios en el contenido del trabajo, como el aumento - o no - de la demanda de más versatilidad de los trabajadores en una ocupación específica, la fragmentación o acumulación de tareas por diversas ocupaciones; cambios en la composición de la mano de obra de las empresas en relación con los acuerdos contractuales, por ejemplo, aumentar o disminuir el número de trabajadores temporales y el proceso de toma de decisiones y la jerarquía).
- Aplicación del cuestionario Delphi en dos rondas a un grupo de expertos externos.
- Tabulación de la información; análisis y validación por el grupo ejecutivo; y El análisis de ocupaciones emergentes tiene como objetivo identificar y caracterizar nuevas ocupaciones y cambios en el contenido tradicional de ocupación.

Se revisan las investigaciones llevadas a cabo en los Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y el Reino Unido sobre ocupaciones del sector y se compara el contenido de ocupación con el sistema de clasificación brasileña de ocupaciones (CBO) (se utilizan métodos de revisión bibliográfica y análisis comparativo). Se seleccionan estos países porque monitorean sistemáticamente los cambios de ocupación y porque sus sistemas de clasificación ocupacional son compatibles con la CBO.

Las ocupaciones se clasifican entonces como “emergentes” si comprenden toda una nueva gama de tareas que no encuentran correspondencia en el sistema de clasificación existente; “en evolución o en cambio” cuando comprenden un conjunto de actividades y competencias en evolución; y “estables” si no revelan ningún cambio sustancial.

Resultados/Logros/Aprendizajes

La experiencia del modelo de prospectiva desarrollado por el SENAI demuestra buenas prácticas para hacer frente a las deficiencias de recursos y capacidad encontradas en muchos países en desarrollo, como el marco institucional y la coordinación, las capacidades de promoción de la tecnología y la innovación, las instituciones científicas inflexibles o el financiamiento.

El hecho de que un país tan grande y heterogéneo haya sido capaz de desarrollar modelos integrados para anticipar las necesidades de competencias, no solo a nivel regional (estatal) sino también nacional (federal), es digno de mención.

La integración de la prospectiva sectorial para la tecnología, la organización de la producción, los aspectos ocupacionales y educativos en un marco institucional son otros elementos de buenas prácticas, que ayudan a superar algunas deficiencias del marco institucional.

CASO BUENAS PRÁCTICAS Nº5: MESA DE CAPITAL HUMANO y SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS TURÍSTICAS DE CHILE. SENATUR.

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

El CAPITAL HUMANO es factor fundamental en el desarrollo de la industria turística, toda vez que la entrega de servicios implica la permanente vinculación entre quienes otorgan y reciben servicios turísticos.

El Plan de desarrollo turístico sustentable de Chile considera el Capital Humano como uno de sus principales componentes, con el objetivo de “Mejorar la competitividad del sector con trabajadores altamente capacitados, que entreguen valor en su desempeño, y contribuir al cierre de las brechas entre las competencias que tengan los profesionales del sector y los requerimientos de la industria”. Considerando las siguientes acciones específicas:

Aumentar la capacitación en planes formativos de oficios y certificar las competencias de los trabajadores poniendo esta última en valor para el empleador incentivar la contratación de personal que cuente con ella asegurar la pertinencia y calidad de las mallas académicas que forman técnicos y profesionales del sector de turismo en conjunto con los prestadores de servicios turísticos aumentar la capacitación para los trabajadores del sector en conjunto con las instrucciones correspondientes

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Objetivos

- Aumentar la capacitación en planes formativos de oficios y certificar las competencias de los trabajadores poniendo esta última en valor para el empleador incentivar la contratación de personal que cuente con ella.

- Asegurar la pertinencia y calidad de las mallas académicas que forman técnicos y profesionales del sector de turismo en conjunto con los prestadores de servicios turísticos.

- Aumentar la capacitación para los trabajadores del sector en conjunto con las instrucciones correspondientes

Acciones/Contenidos

En este contexto, el desarrollo del capital humano en turismo pondrá especial énfasis en la CAPACITACIÓN y CERTIFICACIÓN del recurso humano de la industria. Apoyar iniciativas de capacitación laboral, permitirá responder a las necesidades actuales de la industria e incorporar nuevas competencias para su crecimiento y desarrollo. Asimismo, la implementación de procesos de evaluación y certificación de competencias laborales, permitirán valorizar el recurso humano del sector y con ello aumentar la calidad del servicio que está siendo entregado.

CAPACITACIONES DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA

El Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable establece como meta para el componente “Fortalecimiento de la Calidad y Capital Humano” y particularmente para su línea de acción “calificación del recurso humano” 700.000 mil horas de capacitación ejecutadas al año 2018. A continuación, se presenta un cuadro resumen de los procesos de capacitación más destacados, ejecutados entre los años 2015 y 2016:

Tabla #110: Resumen Procesos de Capacitación Más Destacados, Ejecutados entre 2015-2016

INSTITUCIÓN	NOMBRE DE PROGRAMA	NR. DE CURSOS EJECUTADOS 2015-2016	HORAS CURSOS EJECUTADOS 2015-2016	BENEFICIARIOS CURSOS 2015-2016
CORFO	Programa de Formación para la Competitividad (PFC)	39	225.428	2.471
Su- secretaría de Turismo /SERNATUR	Sistema inicial de gestión organizacional (SIGO)	9	10.984	229
Suse- cretaría de Turismo /SERNATUR	Programa Más Capaz Mujer Emprendedora	3	7.400	74
Total:			243.812	2.774

Fuente: Senatur. Chile.

Los programas de formación para la competitividad (PFC) creados al alero de la Corporación de Fomento de la producción (CORFO) tienen como objetivo contribuir a aumen-

tar en calidad y/cantidad el trabajo calificado de la fuerza laboral del país, a través de cursos en distintas temáticas de capacitación según las necesidades de la industria.

Por su parte el Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO) es un programa de capacitaciones y asistencias técnicas impulsado por la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, que apunta a la implementación de herramientas de gestión en micro y pequeñas empresas, para la mejora en el desempeño en sus negocios.

Finalmente, el programa Más Capaz mujer emprendedora es ejecutada por Sence, en colaboración con Sernatur, el cual ofrece cursos gratuitos para mujeres que trabajen de manera independiente. Este programa permite a las mujeres incorporar conocimientos vinculados a la gestión de su emprendimiento turístico a través de herramientas de implementación de modelo de negocios.

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales es una política pública establecida mediante la Ley N° 20.267 del año 2008. Lo conduce la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, servicio público, funcionalmente descentralizado, que se relaciona con la Presidencia de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Su función principal, según lo establece dicha ley es “el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico otorgado por la enseñanza formal de conformidad a las disposiciones de la ley N° 18.962, Orgánica Constitucional de Enseñanza; así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización, mediante procesos de evaluación y certificación de las mismas, basados en estándares definidos y validados por los sectores productivos

La certificación de competencias laborales busca dar un reconocimiento formal a los trabajadores de la industria. Las Competencias Laborales, según la Ley 20.267, son todas las actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo.

La certificación tiene por objetivo reconocer formalmente las competencias laborales de las personas, independiente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si tienen o no un título o grado académico. Junto a esto, busca favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo, su reconocimiento y valorización.

Además, es una alternativa para desarrollar el capital humano de las organizaciones, ya que les permitirá a las empresas contar con trabajadores con conocimientos y experiencia

certificada, permitiendo saber a los trabajadores lo que se espera de ellos y a los empleadores saber qué competencias están requiriendo en su organización.

En este contexto, en un trabajo conjunto, La Subsecretaría de Turismo, Sence y ChileValora buscan seguir potenciando procesos de evaluación y certificación que permitan seguir reconociendo y profesionalizando a la industria. Es por ello por lo que al primer semestre del 2017 en total se cuenta con 9.511 personas certificadas en competencias laborales asociadas a la industria (cifra no contempla certificación por manipulación de alimentos).

2.3. Fases Proyecto de Competencias

Fase 1. Elaboración de Mapa de Procesos del sector

¿Qué es? Es una representación gráfica de los principales procesos, subprocesos y funciones asociadas a la cadena de valor de un sector, subsector o área productiva.

¿Para qué sirve? La identificación de los procesos, subprocesos y/o etapas que forman parte de la cadena de valor de una industria, permite comprender el propósito y el funcionamiento de un sector o subsector productivo, delimitando las actividades que le son propias y aquellas que tienen un carácter complementario.

¿Cómo se elabora? A través del análisis de información secundaria, observaciones en terreno y mesas técnicas con actores clave del sector o de la industria:

- 1. Se identifica el propósito principal de la industria, que orienta la definición de los procesos claves, de los productos o servicios que desarrolla o provee el sector.
- 2. Se establece una secuencia para los procesos y subprocesos que deben desarrollarse para lograr el propósito del sector.
- 3. Una vez descritos todos los procesos y subprocesos, se tipifican aquellos que pertenecen a la cadena de valor de la industria y aquellos que cumplen un rol estratégico y/o de soporte.
- 4. Para cada subproceso se identifican todas aquellas funciones que deben cumplirse para que éste se desarrolle.
- 5. Finalmente se valida el mapa estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Fase 2. Levantamiento de perfiles profesionales

¿Qué es? Un perfil es una agrupación de Unidades de Competencias Laborales (UCL) que describen los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para una determinada ocupación u oficio, y corresponde a la unidad en base a la cual se evalúa y certifica a un candidato. Permite además describir el ámbito dentro del cual se desenvuelve un oficio u ocupación, el contexto de competencia,

referido a las condiciones y situaciones bajo las cuales se desempeña la labor.

¿Para qué sirve? Permite establecer estándares de desempeño asociados a una función específica, los que orientan tanto a los trabajadores acerca de lo que se espera de ellos, como también a los empleadores para la contratación de personal.

Permite, también, orientar una oferta formativa pertinente con las necesidades de los diferentes sectores y subsectores productivos.

¿Cómo se elabora?

1. Se elabora preliminarmente un mapa funcional con las principales labores que realiza el perfil, en base a información secundaria referida al desempeño de la ocupación.
2. Se contrasta el mapa funcional elaborado a través de mesas técnicas con actores clave, lo que permite identificar aquellas especificaciones técnicas para complementar las funciones del perfil.
3. Se realizan observaciones en terreno para verificar que las actividades descritas en el perfil elaborado representen la realidad de este, permitiendo identificar aquellos materiales, equipos y herramientas necesarios para el desempeño de la labor.
4. Se realiza un panel de expertos, para establecer estándares que permitan caracterizar el parámetro adecuado de desempeño requerido por la industria.
5. Se valida estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Fase 3. Poblamiento del marco de Cualificaciones

¿Qué es? Proceso mediante el cual se identifican y posicionan en alguno de los 5 niveles de cualificación del Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral, los perfiles ocupacionales que son identificados en los mapas de proceso de cada sector o subsector productivo.

¿Para qué sirve? Contribuye a la caracterización de una ocupación, permitiendo establecer su nivel de complejidad respecto a otras ocupaciones del sector, y vincularla de manera referencial con la oferta formativa.

¿Cómo se elabora? Las funciones identificadas en el mapa de proceso se agrupan y se asocian a perfiles ocupacionales, asignando el nivel de cualificación de acuerdo con los descriptores o criterios (conocimientos, habilidades y contexto de aplicación) establecidos por el Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Fase 4. Diseño de Rutas Formativo-Laborales

¿Qué es? Es una herramienta que identifica de forma grá-

fica las posibilidades de desarrollo laboral y/o formativo en un contexto productivo, ya sea mediante el reconocimiento de la experiencia laboral o procesos de capacitación y/o formación, respectivamente. Las Rutas Formativo-Laborales se circunscriben a procesos o subprocesos de un sector o subsector, por lo tanto, son pertinentes en un contexto productivo determinado y representan una propuesta consensuada por el sector.

¿Para qué sirve? Al trabajador le permite identificar el camino que podría desarrollar en un determinado sector o subsector, avanzando a través de perfiles asociados a distintos niveles de cualificación, y señalando si para lograrlo es posible hacerlo a través del cúmulo de experiencia, la capacitación o ambas, en una lógica de aprendizaje continuo.

A los empleadores les facilita la gestión y desarrollo del Capital Humano de sus empresas, permitiéndoles mostrar oportunidades de desarrollo de carrera a sus trabajadores, junto con identificar instrumentos de formación y capacitación, tanto para integrarse a un sector o subsector productivo, como para el cierre de brechas de competencias.

A la Administración Pública del Estado le permite identificar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras en el sector, de manera que puedan articular las herramientas y recursos disponibles con el contexto productivo en el que se desarrolla una industria.

¿Cómo se elabora? Una vez realizado el poblamiento del Marco de Cualificaciones para la Certificación y Formación Laboral. Se posicionan aquellos perfiles en una gráfica por proceso o subproceso distribuidos de acuerdo con su nivel de cualificación. Luego, en base a mesas técnicas con expertos del sector, se identifican aquellos perfiles que se encuentran vinculados a través de la experiencia o la formación y capacitación. Y esta vinculación es la que determina aquellas carreras laborales que puede desempeñar una persona en un sector o subsector productivo.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Resultados/Logros/Aprendizajes

- Alcance del proyecto: N° perfiles laborales levantados: 4 Encargado de recepción Encargado de mantenimiento jefe de productos turísticos Travel Manager
- N° perfiles laborales actualizados: 20 Gastronomía Administrador de establecimientos gastronómicos Anfitrión Bartender Bodeguero Chef ejecutivo Despachador de comida rápida jefe de partida Maestro de cocina Ayudante de cocina Maitre Monitor de comida rápida Pastelero Supervisor de líneas de servicios de casino Hotelería Botones Gobernanta(e) Mucama(o) Recepcionista Turismo Agente de viajes Guía de turismo general Informador turístico

- N° Planes formativos: 24

- N° Rutas formativo laboral: 4 Gastronomía: 1 Hotelería: 1 Turismo: 2

- Empresas e Instituciones colaboradoras: Aliservice, Niu Sushi, McDonalds, Giratorio Restaurant, Atton Vitacura, Enjoy Coquimbo, Hotel Club La Serena, Cabañas del Lago, Hotel Don Luis, Turismo Cocha, Flecha Extrema, Turistour, Turismo Ingservtur, Blanco Viajes, Nuria, Nuria Express, Vattel Ltda., Alimentos Café Manda, Taringa, y Restaurant Issei.

- Levantamiento de información:

- o N° Observaciones y entrevistas en terreno: 58 Regiones visitadas: Región de Coquimbo, Región de Los Lagos, Región Metropolitana.
- o N° Entrevistas y mesas técnicas: 6 mesas técnica con 75 participantes
- o N° Reuniones de validación: 5
- o N° personas participantes: 98

CASO BUENAS PRÁCTICAS N°6: PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DEL AMERICAN HOTEL & LODGING EDUCATIONAL INSTITUTE

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

La industria hotelera global recurre al American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI) para obtener lo mejor en formación y educación para todos los segmentos de la hostelería.

Durante más de 65 años, AHLEI ha trabajado para proporcionar a las organizaciones y escuelas de hospitalidad recursos de calidad para capacitar, educar y certificar a los profesionales de la hostelería, primero como el brazo educativo de la American Hotel & Lodging Association y desde febrero 2017 como parte de la División de Capacitación y Certificación de la Asociación Nacional de Restaurantes. AHLEI sirve al mundo desde su sede en Orlando, Florida, con oficinas adicionales en Lansing, Michigan; India; y China.

Para los hoteleros que trabajan, AHLEI administra más de 20 programas de certificación profesional para todos los niveles de la carrera de hotelería, desde el nivel de línea hasta el gerente general, así como para educadores y proveedores de hoteles con capacitación y certificación en servicio al cliente (el Certified Guest Service Professional) y seis certificaciones para empleados de primera línea, AHLEI también ofrece a las agencias de desarrollo de la fuerza de trabajo programas básicos para iniciar nuevos empleados en una carrera en el sector de Hoteles

AHLEI atiende las necesidades de las instituciones internacionales de aprendizaje y organizaciones hoteleras a través de sus afiliados con licencia. El Instituto Educativo tiene licenciarios en casi 100 países que conectan los recursos de educación hotelera y desarrollo profesional de AHLEI en Europa, Asia, Oriente Medio, África y las Américas.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Objetivos

Para los trabajadores y egresados del sector:

- Reconocimiento de mi puesto de trabajo
- Empleabilidad en mi futuro laboral
- Profesionalización del sector
- Validación y adquisición de conocimiento

Objetivos para las empresas turísticas:

- Contribuye a mejorar los recursos humanos de mi empresa
- Dotándolos de valor y, por tanto, en la prestación final del servicio.
- Acompaña a tu área y por tanto a tu empresa
- En la consecución de los resultados
- Ayuda a profesionalizar el sector
- Mejorando con el paso del tiempo de las condiciones laborales
- Aportación de un producto nuevo a mi empresa.
- Favorece a la menor rotación de personal
- Consiguiendo talento formado, valorado y con vocación de servicio.
- Contribuye a la empleabilidad
- Para los profesionales de la industria

Acciones/Contenidos

Desarrollo y certificación de títulos del American Hotel & Lodging Educational Institute, avalado en cada país por diferentes entidades más representativas del sector Turístico

- Certificaciones en las áreas de:
- Dirección
- Revenue Management
- Ventas
- Recepción
- RRHH
- Alimentos y bebidas
- Pisos
- Mantenimiento
- Seguridad
- Servicio Excelente

Resultados/logros/aprendizajes

- Las certificaciones profesionales del American Hotel & Lodging Educational Institute constituyen el principal referente de acreditación profesional a nivel privado en el sector de Turismo en EE. UU. y a nivel internacional
- En la República Dominicana no se ha desarrollado un acuerdo para la implantación de este modelo de certificaciones profesionales privadas de reconocido prestigio e implantación en EE UU y a nivel mundial por lo que existe una oportunidad para desarrollar una alianza de organismos relevantes del sector en el ámbito de la formación, la hotelería y el turismo, para desarrollar una oferta de titulaciones al mercado que otorguen una doble certificación que garantice la competitividad de los profesionales y del propio sector, en República Dominicana y en América.

CASO BUENAS PRÁCTICAS Nº7: OBSERVATORIO DE LAS OCUPACIONES, CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y PERFILES COMPETENCIALES. SEPE ESPAÑA

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

La crisis económica planteó la necesidad de revisar los esquemas que las empresas del sector vienen aplicando hasta el momento en materia de recursos humanos, así como de los programas e iniciativas de formación profesional para el empleo que promueven los Servicios Públicos de Empleo.

Por ello, y con objeto de dar información válida a los distintos actores presentes en el mercado de la formación, y que puedan orientar sus ofertas de formación y sus inversiones en instalaciones y equipamientos con una previsión de cinco años, el Consejo de Ministros aprobó la realización de tres estudios complementarios, que permitirán identificar las necesidades de competencias requeridas por el sector a corto, medio y largo plazo y que son:

Identificación de las necesidades de cualificación en el sector turístico en el corto, medio y largo plazo.

- Características sociodemográficas y perfiles competenciales de los trabajadores del sector de turismo.

- Oferta formativa en materia de formación profesional dirigida al sector turístico.

En este marco, se justifica una investigación y prospección del mercado de trabajo del sector turismo para anticiparse a los cambios en los sistemas productivos y la globalización de los mercados, el análisis de la repercusión de la formación para el empleo en la competitividad de las empresas y en la cualificación de los trabajadores, cualificación que puedan necesitar a lo largo de su vida laboral, con el fin de que obtengan los conocimientos y prácticas adecuados a los requerimientos que en cada momento precisen las empresas, y permita compatibilizar su mayor competitividad con la mejora de la capacitación profesional y la promoción personal y profesional individual del trabajador.

Inciendo en particular en las ocupaciones y puestos de trabajo que se han venido configurando recientemente en respuesta a la demanda de diversificación y especialización turística en nuestro país, o bien que ofrecen un potencial relevante en términos de creación o consolidación de empleo. Asimismo, y en función de los parámetros de evolución y tendencias identificados, la investigación ha abordado las competencias profesionales requeridas para el desempeño de tales ocupaciones y puestos de trabajo, describiendo las de carácter emergente o innovador y poniendo éstas en relación con la formación necesaria para su adecuado desarrollo.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Objetivos

El conocimiento en profundidad, que los estudios descriptivos y prospectivos ocupacionales y de necesidades de formación, contribuye a la anticipación de los cambios en la organización del trabajo, de modo que la cualificación de los trabajadores, así como la competitividad de las propias empresas, pueda responder a dichos cambios de una forma adecuada.

En este sentido este estudio pretende abordar un análisis descriptivo y prospectivo de los aspectos sociodemográficos y laborales de los trabajadores del Sector Turístico en España. Establecer el perfil detallado de la mano de obra que trabaja en el sector de turismo en España.

Análisis descriptivo de la situación actual y prospectiva a corto, medio y largo plazo de los aspectos ocupacionales de las actividades en el Sector Turístico en España.

Acciones/Contenidos

En una primera fase del Estudio, se ha efectuado una aproximación a las características sociodemográficas y perfiles competenciales de los trabajadores del sector de turismo, a partir de un análisis de las estadísticas existentes de empleo en el sector turismo.

Una segunda fase Experimental, se desarrolló con una variedad de técnicas de investigación cualitativas, - Entrevistas a expertos informantes claves; y método DELPHI -, y cuantitativas - Encuesta de opinión on line a un Panel de empresas y Encuesta de opinión presencial a una muestra de trabajadores.

El modelo tradicional se está ampliando, dando lugar a la existencia de múltiples realidades turísticas, caracterizadas por la diversidad de segmentos y productos turísticos. Esto ha generado que la industria turística se enfrente a niveles crecientes de dinamismo y complejidad, que obligan a los destinos a una necesaria adaptación estructural de manera que les permita continuar disfrutando de su cuota de mercado y les garantice su sostenibilidad.

Análisis descriptivo y prospectivo de los aspectos socio-demográficos y laborales de los trabajadores del Sector Turístico en España, que aporta una visión general de la situación laboral y ocupacional en cada subsector (Hostelería; Servicios de alojamiento y Servicios de restauración; Servicios prestados por las agencias de viaje; Transporte de viajeros; Alquiler de vehículos; Actividades artísticas y de espectáculos; Actividades recreativas diversas - Juegos de azar; Agroturismo, etc.), así como de su evolución y tendencias futuras a corto, medio y largo plazo: Análisis descriptivo de las características socio-demográficas y laborales. Contrataciones del sector turismo; Ocupaciones con más contratos; Demandas y Paro Registrado en el sector turístico; Ofertas en el sector turístico. Evolución futura de la Configuración laboral del sector Turismo. Población activa y personal ocupado, en función de la rama de actividad, su distribución territorial y las principales variables sociolaborales. Evolución futura del volumen de empleo.

Evolución del sistema productivo. Análisis de los cambios futuros y de los factores tecnológicos y organizativos que caracterizan la actividad del sector turismo. Mercados emergentes. Procesos de diversificación y especialización turística. Cambios técnicos y organizativos específicos del sector. Incorporación de tecnologías de la información y la comunicación.

Análisis descriptivo de la situación actual y prospectiva a corto, medio y largo plazo de los aspectos ocupacionales de las actividades en el Sector Turístico en España:

Perfiles profesionales actuales del sector (en función de la rama de actividad, su distribución territorial y las principales variables sociolaborales).

Descripción de la situación actual y evolución futura del Mapa de ocupaciones del sector.

Determinación de los nuevos perfiles profesionales de las ocupaciones específicas y relacionadas con el sector encuadrándolas en las fases de los procesos productivos de cada subsector / actividad.

Determinación y descripción de las ocupaciones y puestos de trabajo que ofrecen un potencial relevante en términos de creación o consolidación de empleo y las nuevas competencias asociadas.

Análisis para cada ocupación, actualmente relevante o emergente, en función de la rama de actividad, su distribución territorial y las principales variables sociolaborales, de las Competencias profesionales requeridas para el desempeño de tales ocupaciones y puestos de trabajo, incluyendo las actualmente relevantes y las de carácter emergente o innovador.

Análisis prospectivo de los aspectos de la formación en el sector Turismo

Evolución futura del Mapa formativo del sector, derivado de las necesidades de cualificación de los trabajadores derivadas de las nuevas competencias exigidas por los déficits de cualificación y las ocupaciones emergentes:

Necesidades de formación previstas a corto, medio y largo plazo.

Los resultados obtenidos son:

Perfil detallado de la mano de obra que trabaja en el sector de turismo en España.

Estudio sobre la evolución y tendencias a corto, medio y largo plazo del sector turístico en España, análisis prospectivo de los factores de cambio derivados de las innovaciones tecnológicas y los cambios técnicos y organizativos específicos del sector, incidiendo en particular en las ocupaciones y puestos de trabajo que se han venido configurando recientemente en respuesta a la demanda de diversificación y especialización turística en nuestro país, o bien que ofrecen un potencial relevante en términos de creación o consolidación de empleo.

Análisis de las competencias de cualificación de los trabajadores del sector turismo y de su proceso de adquisición, por ocupación.

Resultados/Logros/Aprendizajes

Los resultados obtenidos son:

Perfil detallado de la mano de obra que trabaja en el sector de turismo en España.

Estudio sobre la evolución y tendencias a corto, medio y largo plazo del sector turístico en España, análisis prospectivo de los factores de cambio derivados de las innovaciones tecnológicas y los cambios técnicos y organizativos específicos del sector, incidiendo en particular en las ocupaciones y puestos de trabajo que se han venido configurando recientemente en respuesta a la demanda de diversificación y especialización turística en nuestro país, o bien que ofrecen un potencial relevante en términos de creación o consolidación de empleo.

Análisis de las competencias de cualificación de los trabajadores del sector turismo y de su proceso de adquisición, por ocupación.

Como consecuencia de estas nuevas tendencias en el sector surgen una serie de perfiles emergentes, y también necesidades de cambios en perfiles tradicionales que necesitan un importante proceso de adaptación en sus competencias. Entre los perfiles emergentes destacan los siguientes:

Planificador de destinos turísticos: responsable del diseño de la estrategia para mejorar la competitividad del destino, de la identificación de sus elementos diferenciales y del relanzamiento o consolidación de destinos.

Gestor estratégico de ventas (revenue manager): responsable de la estrategia de precios de habitaciones, espacios funcionales, etc. en establecimientos hoteleros incorporando conceptos dinámicos.

Gestor de canales (channel manager): responsable del manejo, con fines comerciales, de los diferentes canales de distribución de la empresa.

Propuestas para la mejora de la Formación en el sector Mejoras en la oferta formativa para el sector turismo:

Como mejoras de dicha oferta formativa se sugiere medidas y actuaciones que aprovechen las sinergias derivadas de la coordinación de actuaciones públicas-privadas en materia de formación para el Empleo, las sinergias entre las actuaciones de Empleo y Educación/Formación, - dos mundos complejos y de gran envergadura- y las sinergias entre las administraciones central y autonómicas.

Revisión y mejora permanente de los contenidos y programas de formación turística en los siguientes aspectos:

Equilibrar los contenidos técnicos con la formación en habilidades y de gestión.

Reestructurar la formación para el empleo sectorial (FTFE), y adaptarla a las necesidades cambiantes de las empresas turísticas.

Fuerte énfasis en los contenidos relacionados a idiomas, nuevas tecnologías y aspectos comerciales.

Revisar los contenidos y plazos de los módulos actuales de Formación Profesional adecuándolos a la realidad empresarial. Acercar los centros de FP en actividades turísticas a las zonas con menor presencia de la actividad turística, pero con potencial de crecimiento.

Mayor consenso y compromiso de colaboración del sector privado, de las administraciones, - central y Autonómicas-, y los centros de formación e impartición, para la acreditación.

Revisar los estándares de calidad de la oferta formativa.

Definir las carreras profesionales, los itinerarios formativos y el currículum de profesión de cada ocupación o perfil profesional.

Formación en los nuevos perfiles profesionales: formación de Planificadores de destinos turísticos, Especialistas en mercados emisores; Gestor cultural; Gestor estratégico de ventas (revenue manager); Gestor de canales (channel manager) y Gestor de redes sociales (gestor de comunidades): responsable de la gestión de comunidades virtuales y redes sociales con fines comerciales o de marketing, Gestor de innovación, etc.

Formación en los nuevos perfiles en proceso de redefinición: Comercial (dominio de nuevos canales); Responsable de marketing; Relaciones públicas; gestor de marca (Branding); Responsable de Departamento MICE (congresos y eventos); Gestor de edificios turísticos; Gestor de recursos energéticos e hidráulicos; etc.

CASO BUENAS PRÁCTICAS Nº8: PROYECTO MONITOR DE EMPLEO. DETERMINACION DE NECESIDADES DE FORMACION EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE TURISMO EN LA COMUNIDAD DE MADRID (ESPAÑA)

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

El Proyecto Monitor de Empleo se plantea como una investigación rigurosa, sistemática y global del mercado de trabajo de la Comunidad de Madrid. La utilización de técnicas, tanto cualitativas como cuantitativas, y el análisis de diversas fuentes secundarias y primarias que informan el mercado laboral de la Región, permitirán mejorar la toma de decisiones de políticas activas, adaptándolas a las necesidades reales del mercado laboral.

El presente informe muestra las conclusiones obtenidas para la Familia profesional de Hostelería y turismo en el estudio "Determinación de las necesidades de formación para el empleo" realizado durante 2015 por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid. La finalidad del trabajo ha sido la de investigar las tendencias de futuro que afectarán al mercado de trabajo regional y los requerimientos de cualificación que implicarán estos cambios: ocupaciones emergentes, actualización de competencias y demandas de formación.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Objetivos

El objetivo del estudio es realizar una investigación cualitativa, basada en técnicas DAFO y Delphi, para determinar las prioridades de Formación para el Empleo en la Comunidad de Madrid en cada una de las Familias Profesionales y sus Áreas Formativas. Para la determinación de dichas necesidades de formación, el estudio ha abarcado todas las actividades económicas con un análisis en profundidad del escenario empresarial y del mercado laboral desde la óptica de las principales asociaciones sectoriales, empresarios y especialistas en recursos humanos. El estudio ha contado con una elevada representación, con más de 200 participantes en los talleres de trabajo presenciales y más de 400 en cuestionarios Delphi sectoriales. Todo con la finalidad de detectar necesidades de cualificación de los trabajadores ocupados y desempleados, debidas, tanto a desajustes entre la oferta y la demanda de las competencias profesionales, como a la aparición de nuevos perfiles profesionales o a nichos de mercado generadores de empleo.

Resultados/Logros/Aprendizaje

Conclusiones Estudio

Se estima conveniente revisar la oferta formativa actual y enfocarla desde un punto de vista global. El sector ha presentado grandes cambios en los modelos de negocio y se han abierto nuevas líneas de negocios atendiendo a las demandas de los clientes con lo cual se evidencia la necesidad de modificar la metodología formativa tradicional para que los trabajadores reciban formación sobre visión global de negocio, y no en áreas específicas de trabajo.

Según los expertos sectoriales que han participado en el proyecto, la oferta formativa debe estar diseñada de forma tal que permita adquirir conocimientos y competencias transversales, es decir, orientadas hacia las generalidades de la industria, y no a la especialización de cada área; para aspectos específicos las empresas grandes y medianas ya desarrollan planes de formación internos, dirigidos a que sus trabajadores adquieran las habilidades requeridas para el desempeño de sus tareas de acuerdo a los estándares de calidad de la empresa.

Se recomienda focalizar la oferta formativa en el aprendizaje de idiomas y culturas foráneas, pues es una de las principales herramientas de trabajo del sector y se detecta una gran carencia en todos los niveles.

Se estima necesario diversificar la propuesta formativa incluyendo formación complementaria del sector. Las empresas demandan una formación integral, por lo tanto, es necesario incluir acciones que permitan a los trabajadores desarrollar competencias transversales como responsabilidad, traba-

jo en equipo, habilidades de comunicación oral, escrita y expresión corporal, habilidades en ventas (venta dirigida y venta cruzada) y atención al cliente.

Se detecta la necesidad de incluir acciones formativas para mandos medios e intermedios dirigidas a actualizar sus conocimientos técnicos y desarrollar competencias transversales. En este sentido, se estima conveniente incluir programas sobre gestión de hoteles, gestión de agencias de viajes (reservas y reclamaciones)

Los perfiles que menos carencias formativas presentan son aquellos que se dedican a las actividades de cocina. Por el contrario, aquellos que presentan mayores carencias son los camareros y personal de sala.

Los perfiles más demandados en el sector de restauración son el auxiliar de cocina y el camarero con idiomas y en general la industria demanda perfiles versátiles, polivalentes y con vocación de servicio (donde se ha detectado una importante carencia), con conocimientos de nuevas tecnologías y difusión de la información.

Las becas/prácticas y empresas de contratación temporal son las principales vías de selección y contratación. Se celebran determinados convenios de colaboración con las escuelas de hostelería para formar a los estudiantes a través de un programa de prácticas con la posibilidad de ser contratado a la finalización de este.

COMPETENCIAS PROFESIONALES TÉCNICAS POR ÁREA PROFESIONAL:

Alojamiento
Mantenimiento general de edificios

Revenue management/yield management

Visión global del subsector
Nuevas tecnologías aplicadas al subsector de alojamiento

Técnicas de marketing y marketing digital (e-commerce, desarrollo de negocio a nivel digital: estrategia digital, posicionamiento de marca y redes sociales)

Herramientas de administración y gestión integral de hoteles y alojamientos turísticos

Responsabilidad social corporativa

Restauración
Conocimiento en servicios especiales para franquiciados

Desarrollo de nuevos productos

Manipulación de alimentos

Elaboración de preparaciones y productos de cafetería

Procesos de calidad

Herramientas de administración y gestión de bares y restaurantes.

Contabilidad básica

Turismo
Administración y gestión de agencias de viajes

Marketing y marketing digital Juegos de azar

Gestión de salones de juegos

Nuevas tecnologías aplicadas al subsector de azar.

>EJE B: EXPERIENCIAS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN

CASO BUENAS PRÁCTICAS Nº 9. PROSPECCIÓN DE NECESIDADES Y ANTICIPACIÓN A TEMAS EMERGENTES

CONTEXTO Y ANTECEDENTES

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) de México, trabaja con los agentes sociales en proyectos estratégicos e integrales para conseguir un turismo sostenible en grandes empresas y pymes con muy buenos resultados tanto ambientales (reducción del consumo de agua y energía y del uso de productos químicos, recuperación de residuos...), como económicos.

El desafío es mejorar mediante la certificación de competencias las cualificaciones y las condiciones laborales del 25% de la población ocupada de México que trabaja en el turismo y el comercio al por menor, con un alto grado de informalidad (cerca del 70%) y muy baja productividad.

DESCRIPCIÓN PROYECTO

1.1 Acciones/Contenidos

1.-Comités Sectoriales de Gestión por Competencias

- Representativos, plurales y de alto nivel.
- Definen la agenda de capital humano para la competitividad.
- Integran grupos técnicos, y desarrollan Estándares de Competencia.

2.-Instrumentos de transferencia de conocimiento al mercado laboral y de vinculación con el sector educativo

- Registro Nacional de Estándares de Competencias.
 - Establece referentes nacionales sobre competencias de personas, que son certificables por la autoridad educativa.
 - Promueve e impulsa la estandarización y calidad de ejecución de funciones laborales en los sectores productivos, social y de gobierno, a lo largo de todo el país.
 - Genera señales de mercado claras al sector educativo, para que, con base en los Estándares de Competencia, éste desarrolle y valide estructuras de aprendizaje y curriculares.
- 3.-Registro Nacional de Personas con competencias certificadas.**
- Registro Nacional de Cursos de Capacitación, alineados a Estándares de Competencia.
 - Estructura de evaluación y certificación
 - Oferta amplia de soluciones de evaluación y certificación de competencias.
 - Participan los sectores empresarial, laboral y académico.
 - Genera credibilidad y certidumbre.
 - Se sostiene en el prestigio de instituciones y la regulación y supervisión del CONOCER.
 - Mecanismos intrínsecos de regulación de mercado, a través de los Comités Sectoriales de Gestión por Competencias, que son usuarios y aseguran calidad en los servicios que contratan.

2.2. Resultados/Logros/Aprendizajes

- Se estima que existen aproximadamente 500 mil personas que pueden certificar su competencia laboral con base en los estándares publicados por el CONOCER relacionados con funciones específicas del Sector Turismo.
- La certificación de competencias es una herramienta que permite a los trabajadores movilidad vertical y horizontal en las empresas.
- Se ha probado que los Modelos de Gestión Organizacional con Enfoque a Competencias impactan sensiblemente en el incremento de la productividad de las organizaciones.
- Si bien el certificado de competencia empieza a tener presencia, es necesario desarrollar estrategias de difusión para que el mercado (trabajadores y empleadores), reconozcan en la certificación de competencia laboral una posibilidad real para incrementar sus niveles de productividad y competitividad.

- El costo de la certificación es el principal reto para vencer, los empleadores continúan en el paradigma de que la inversión en el desarrollo de sus trabajadores no es rentable, porque tarde o temprano terminan trabajando con la competencia, resulta de llamar la atención, que, en la mayoría de los casos expuestos, los trabajadores y sus sindicatos cubren los costos de evaluación y certificación, y desafortunadamente no se cuenta con el apoyo de los empleadores.
- Un trabajador certificado es más productivo y transmite a su familia principios que le permiten fincar una mejor forma de vida.
- Es necesario establecer canales de comunicación entre los Comités de Gestión por Competencias relacionados con el sector turismo y los integrantes de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios, a fin de desarrollar proyectos que concreten resultados en el corto plazo y generen efectos demostrativos.
- Es necesario incorporar al mercado reconocimientos mediante los cuales se distinga a las empresas que invierten en la certificación de la competencia de su personal.
- Impulsar la creación de políticas públicas que promuevan la certificación de competencia laboral como una herramienta exitosa en la construcción de personas competentes y organizaciones competitivas.
- Le certificación de competencia laboral empieza a generar expectativas en el extranjero: ha sido referente para otorgar visas de trabajo, es la ventaja competitiva para establecer negocios, es el punto de referencia para establecer cuál es la mejor práctica en la región, etc.

CASO BUENAS PRÁCTICAS N° 10: MODELO DE Acreditación DE GUÍAS DE TURISTAS. SECRETARIA TURISMO MEXICO

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Los guías de turistas ofrecen el servicio de orientación e información profesional y especializada en los atractivos turísticos y el patrimonio cultural y natural de México en las diferentes entidades federativas.

La Secretaria de Turismo del Gobierno de la República, a través de la Dirección General de Certificación Turística; acredita a los guías de turistas de acuerdo con las Normas Mexicanas Oficiales NOM-08-TUR-2002 y NOM-09-TUR-2002.

Los guías de turistas se clasifican de acuerdo con su especialidad, de la siguiente manera:

- Guía de turistas general
- Guía de turistas especializado en temas o localidades específicos de carácter cultural

- Guía de turistas especializado en actividades específicas

CASO BUENAS PRÁCTICAS N° 11: PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS – PFC. CENTRO DE FORMACION EN TURISMO DE PERU

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

CENFOTUR es el Centro de Formación en Turismo – organismo público executor adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. Tiene más de 40 años de liderazgo académico, responsable de la formación técnica, capacitación y perfeccionamiento del capital humano vinculado al turismo, que ofrece una propuesta innovadora y acorde a las necesidades del sector, para elevar la competitividad turística en nuestro país, a través del aseguramiento de la calidad de los servicios. Organismo público executor adscrito al MINCETUR responsable de la formación técnica, capacitación y perfeccionamiento del capital humano vinculado al turismo, que ofrece una propuesta innovadora y acorde a las necesidades del sector. CENFOTUR lidera la planificación y ejecución de la política pública de formación, capacitación, perfeccionamiento e investigación aplicada para la mejora de la competitividad del capital humano requerido por el sector turismo.

Esta iniciativa del CENFOTUR se viene desarrollando desde el 2012 y consiste en fortalecer las competencias técnicas para el buen desempeño laboral de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos. Además, permite la mejora de la calidad del servicio y el desarrollo sostenido del turismo.

El Programa para el Fortalecimiento de Competencias- PFC, es una iniciativa del CENFOTUR. Intervención gratuita, directa y coordinada con los Gobiernos Regionales y/o Locales, la cual consiste en ejecutar capacitaciones a nivel nacional, con el propósito de mejorar la competitividad del recurso humano del sector turismo Certificados por la Organización Mundial del Turismo: TEDQUAL y por el ICONTEC: ISO 9001:2015.

DESCRIPCIÓN PROYECTO

2.1. Objetivos

Busca fortalecer las competencias laborales para el buen desempeño de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos y promover el emprendimiento.

La intervención se realiza de acuerdo con los siguientes perfiles ocupacionales:

- Perfil ocupacional de cocina (cocinero)
- Perfil ocupacional de housekeeping

- Perfil ocupacional de atención en salón de comidas y bebidas/eventos (mozos y azafatas)
- Perfil ocupacional de servicio de bebidas del área de bar (bartender)

El beneficiario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Dos años de experiencia laboral general.
- Un año de experiencia laboral en el rubro en el que se capacita.
- Mayor de 18 años.
- Pertener a una empresa formal, con RUC activo y habido.
- Acciones/Contenidos

Tabla #111: Programas para el Fortalecimiento de Competencias CENFOTUR

N°	NOMBRE DEL CURSO	HORAS ACADÉMICAS	DÍAS
1	ABC de las finanzas para empresas prestadoras de servicios turístico	30	5
2	Atención al cliente para el servicio de transporte turístico	6	1
3	Atención y servicio al cliente en inglés (for tourist services companies)	40	10
4	Bar training	60	10
5	Calidad de servicio y control sanitario para restaurantes y servicios afines	60	10
6	Calidad en el servicio en restaurante	20	3
7	Calidad en la atención al cliente para personal de contacto	20	3
8	E-Commerce básico para agencias de viajes	60	10
9	Emprendimiento innovador	8	1
10	Estrategias de administración para atención al cliente en restaurantes y servicios afines	60	10

Nº	NOMBRE DEL CURSO	HORAS ACADÉMICAS	DÍAS
11	Gestión de la inocuidad en restaurantes y servicios afines	60	10
12	Gestión de procesos en buenas prácticas de manipulación de alimentos	60	10
13	Gestión en la comercialización de productos artesanales	30	5
14	Gestión estratégica de Housekeeping	60	10
15	Gestor en atención al cliente para restaurantes y servicios afines	60	10
16	Ingeniería de menú y diseño de carta	60	10
17	Másteres bar	60	10
18	Principios generales de higiene en la manipulación de alimentos	20	3
19	Seguridad turística	8	1
20	Técnicas básicas de alta cocina	60	10
21	Técnicas de administración de compras y control de almacén	60	10
22	Tecnología de operaciones en Housekeeping	60	10

Fuente: CENFOTUR

Características de los cursos:

Los cursos son de 60, 30, 40, 20, 08 y 06 horas pedagógicas. Se otorgan Certificados o Diplomas (según la duración del curso) por haber aprobado el curso.

Los cursos del PFC tienen un módulo de competencias emprendedoras, seguridad en turismo y primeros auxilios, adicional al tema del curso.

Los cursos son convalidables con la malla curricular del CENFOTUR.

Los cursos son en un 90% prácticos.

Nuevo rubro de intervención para el 2018: Bartender, Ecommerce.

- Resultados/Logros/Aprendizajes
- Reconocimiento ISO 9001:2015 al procedimiento de Gestión del Plan Para el Fortalecimiento de Competencias para el Sector Turismo.

- En julio del 2018, el programa obtiene el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Gestión Pública.

- Esta estrategia de intervención del CENFOTUR tiene presencia en las 25 regiones del país y ha logrado capacitar a la fecha a 24.301 beneficiarios

CASO BUENAS PRÁCTICAS Nº 12: ALIANZA AUTÓNOMA PARA FORTALECER LOS NEGOCIOS VERDES EN EL VALLE DEL CAUCA

1.3. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

La Escuela de Turismo de la Autónoma de Occidente se alió con la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, y la Corporación de Biocomercio Sostenible, CBS, para apoyar el proyecto 'Implementación de acciones para el fortalecimiento de los negocios verdes en el Valle del Cauca'. Este proyecto tiene el objetivo de fortalecer la cadena de turismo de naturaleza y fomentar la investigación y promoción de negocios verdes, entendiendo a estos como aquellos que contemplan las actividades económicas en las que se ofrecen bienes o servicios que generan impactos ambientales positivos y que, además, incorporan buenas prácticas ambientales, sociales y económicas, con enfoque de ciclo de vida, contribuyendo a la conservación del ambiente.

El proyecto liderado por la CVC, la CBS y la Escuela de Turismo ha involucrado la participación y articulación de actores sociales del departamento para lograr tomar decisiones más acertadas que favorezcan el desarrollo sostenible de la región.

"Se cuenta a la fecha con más de 70 negocios verdes, ubicados principalmente en las categorías de 'Bienes y servicios sostenibles provenientes de los recursos naturales', 'Producción agroecológica' y 'Turismo de Naturaleza', a los cuales se les ha realizado el proceso de aplicación de la matriz de verificación de criterios ambientales, sociales y económicos y elaboración de los planes de mejora. Con esto buscamos facilitar que los Negocios Verdes del Valle del Cauca puedan avanzar en el fortalecimiento de su aporte a la conservación del capital natural del departamento, y a su vez en el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades involucradas en estos procesos" afirma Carlos Arturo Hoyos, Profesional Especializado de la Dirección Técnica Ambiental de la CVC, responsable de la Ventanilla de Negocios Verdes.

Esta iniciativa también ha permitido recopilar bases de datos de los atractivos de turismo de naturaleza con el propósito de conocer las dinámicas e intereses de los Vallecaucanos y visitantes para desarrollar una estrategia de innovación turística que fortalezca esta actividad. El proyecto también cuenta con alianzas estratégicas con instituciones de investigación y académicas que ayudarán a dar respuesta a las necesidades de los productores de negocios verdes bajo las líneas de trabajo de empaques y buenas prácticas productivas, aprovechamiento de residuos en cadena productiva y aprovechamiento de plantas medicinales, aromáticas y agroecológicas.

"Para la Universidad es muy importante poder participar de este tipo de proyectos que buscan generar un impacto real y positivo en las comunidades rurales que hoy apoyan procesos de negocios verdes y conservación, pues es una importante muestra del compromiso de la Universidad con el desarrollo económico local que hoy tenemos desde la Universidad con la región" argumenta Germán Moralez Zúñiga, coordinador de la Escuela de Turismo UAO.

Las instituciones continuarán fomentando las actividades de fortalecimiento de capacidades en los actores sociales, consolidando redes de productores, promocionando el consumo sostenible y apoyando las iniciativas y/o negocios priorizados, según lo definido en las líneas estratégicas del Plan Departamental de Negocios Verdes del Valle del Cauca 2016: "Desarrollar y fomentar los Negocios Verdes y sostenibles en el Valle del Cauca, de acuerdo con las potencialidades y ventajas competitivas del departamento, a través de la articulación con actores sociales del departamento, generando crecimiento económico y social y promoviendo la conservación de los recursos naturales".

>EJE C: EXPERIENCIAS DE MODELOS INNOVADORES DE FORMACIÓN: FORMACION EN ALTERNANCIA Y FORMACION DUAL

CASO BUENAS PRÁCTICAS Nº 13: MÁSTER MODULAR DUAL UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION HOTELERA. UNIVERSIDAD DE OVIEDO

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

En los últimos años la Hostelería y Restauración han experimentado un espectacular desarrollo y se han convertido en una de las piezas claves para el posicionamiento de un destino turístico. La profunda transformación del sector exige una mayor especialización en las técnicas de dirección y gestión para los futuros profesionales que quieran afrontar con éxito tareas directivas en este campo. Juntamente con la Asociación de Hostelería y Turismo en Asturias OTEA, la Facultad de Turismo de Oviedo, desarrollará este Máster Dual de marcado carácter práctico con el objetivo de especializar a los participantes en el complejo y cambiante mundo de la Administración y Dirección Hotelera. La formación práctica se desarrollará tanto en las instalaciones de Huni Hotel School como en empresas de reconocido prestigio de la región en cada ámbito especializado. Asimismo, para la formación teórica cuenta, dentro de su plantel de docentes con reconocidos y reputados directivos del ámbito del hotelería y la restauración en sus diferentes áreas.

El diseño del Máster es modular para facilitar la composición personalizada del itinerario más adecuado a cada persona participante. En ese sentido, además de facilitar una formación de máster para los y las profesionales que cumplan los requisitos para obtener este tipo de titulación, la modulación en cursos de especialista promueve también la participación

de personas que, sin tener titulación universitaria pero sí un gran bagaje profesional fruto de su experiencia, pueden recibir una formación universitaria de calidad en un plazo de tiempo relativamente corto.

El auge del sector turístico en Asturias, así como la necesidad de potenciar una oferta cualificada y de calidad en todos los ámbitos de gestión de los sectores vinculados al mismo, hacen necesario que la formación relacionada eleve el nivel en el ámbito universitario con el fin de lograr una generación de egresados con Titulación de Máster que potencien niveles de excelencia en Asturias, al mismo tiempo que se promueve la mejora significativa de establecimientos ya instalados que quieren apostar por una oferta de calidad que les permita no solo diferenciarse sino potenciar su negocio como sinónimo de calidad turística y hotelera.

El Programa de Turismo Sostenible del Principado de Asturias 2020 caracteriza el tejido empresarial turístico asturiano por su composición de empresas familiares, de pequeño tamaño, alta atomización en el territorio y, lo que a efectos formativos es más relevante, "con un mejorable grado de profesionalización" (p.11), lo que induce un diagnóstico formativo que es necesario subvertir en un sector con gran futuro que puede contribuir a mejorar la rentabilidad económica y social en nuestra región.

Por otra parte, este programa de Máster, al armonizar los intereses tanto del sector empresarial como del ámbito universitario e institucional en su apoyo al sector turístico, supone poner las bases para contribuir a una mejora significativa de la formación del personal que sustenta la oferta y el atractivo turístico de Asturias.

La aportación para realizar, si finalmente se cubren las expectativas de formar a un mínimo de 36 y a un máximo de 90 personas con esta formación de postgrado, debe impactar de forma tangible sobre una mejora de mano de obra cualificada del sector, al mismo tiempo que ofrece una salida laboral de calidad en el territorio asturiano a personas que, de otra forma, para alcanzar sus expectativas laborales deberían emigrar a otros destinos con una mayor oferta de trabajo.

El título de Máster que se propone, Máster Modular Dual en Administración y Dirección Hotelera, surge con el objetivo de formar un staff directivo, pero también operativo, de un alto nivel de especialización, que aportará una mejora del nivel profesional del turismo, en general, y de la actividad hotelera y hostelera, en particular.

2. DESCRIPCIÓN PROYECTO

2.1. Objetivos

El objetivo del Máster Modular Dual en su conjunto, y de los cursos de especialización que lo componen es que el alumado adquiera unos conocimientos y competencias que les permitan desarrollar una actividad profesional de alto nivel con impacto en la cuenta de resultados de los negocios y en la satisfacción de los clientes atendidos.

- Perfil/es de ingreso y requisitos de formación previa
Las actividades formativas ofertadas en el presente Programa están dirigidas a todo tipo de profesionales interesados y relacionados con el sector turístico y sus diferentes subsectores de actividad. La formación previa puede provenir tanto de las áreas de humanidades como de las económico-sociales o jurídicas, recomendándose este Título de Máster para graduados universitarios, licenciados, titulados de másteres oficiales y diplomados. Son titulaciones preferentes, aunque en ningún caso excluyentes, las de ciencias económicas y empresariales, bellas artes, historia del arte, antropología, historia, humanidades, arqueología, sociología, geografía, derecho y turismo.

Máster Modular Dual Presencial y Máster Modular Dual Ejecutivo: La formación se estructura a lo largo de tres cursos de especialista universitario que, de forma acumulada con la realización del trabajo fin de máster y las prácticas complementarias correspondientes, posibilitará alcanzar el título de Máster en Administración y Dirección Hotelera.

Temporalidad septiembre 2018 / diciembre 2019 98 créditos ECTS repartidos de la siguiente manera:

- 70 ECTS de contenido teórico práctico (24 créditos por curso de especialista)
- 10 ECTS de Trabajo Fin de Máster
- 48 ECTS de prácticas en empresa (6 créditos por curso y 30 créditos al final del tercer curso de especialista o fin de máster) Sesiones presenciales que se impartirán en HUNI Hotel School y la Facultad de Turismo de Oviedo.

ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

La programación de los cursos tiene carácter profesionalizante de tal forma que un amplio espectro de alumnado pueda adquirir un nivel profesional idóneo para desempeñar tareas de dirección y gestión en las diferentes áreas especializadas, lo que posibilitará un alto nivel de empleabilidad, en unos casos, y de excelencia profesional, en la versión ejecutiva.

PROGRAMACIÓN MODULAR DEL MASTER DUAL EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN HOTELERA COMUNES

- Marco conceptual y legal Estructura del Mercado Turístico
- Prácticas higiénicas y sistemas de autocontrol
- Gestión de la calidad turística y ambiental Explotación (Dirección y Gestión Financiera y Control de Costes)
- Dirección de Equipos y RRHH Marketing.

Comercialización y Comunicación Turística ESPECIALISTA EN COCINA/ ESPECIALISTA EN RESTAURANTE-BAR/ ESPECIALISTA EN GESTIÓN HOTELERA

- Gastronomía y nutrición
- Procesos de servicio en bar cafetería
- Procesos de servicio en Recepción I: Gestión de reservas.
- Materias primas de restauración
- Procesos de servicio en restaurante
- Procesos de servicio en Regiduría de Pisos I
- Proceso de pre-elaboración y conservación en cocina
- Gestión de almacén y bodega
- Procesos de servicio en la Recepción II: recepción/conserjería.
- Procesos de elaboración culinaria: organización y técnicas Cata de productos
- Procesos de servicio en Regiduría de Pisos II
- Elaboración y presentación de productos culinarios Viticultura, enología y cata de vinos
- Oferta de Servicios Extra hoteleros
- Elaboraciones de pastelería y repostería
- Coctelería Revenue Management
- Decoración y exposición de platos
- Diseño de espacios en restauración
- Instalaciones y Equipamientos Hoteleros Cocina creativa y de autor Protocolo
- Comercialización y Gestión de eventos y Relaciones Públicas
- Organización de la Cocina Organización del restaurante
- Organización del Alojamiento
- Gestión Integral de la producción de Procesos Culinarios
- Gestión Integral de la producción en la restauración
- Gestión Integral de la Producción Hotelera Prácticas profesionales I (6 ECTS)
- Prácticas profesionales II (6 ECTS)
- Prácticas profesionales III (6 ECTS)
- Prácticas profesionales de MÁSTER (30 ECTS)
- Trabajo Fin de Master (10 ECTS)

CASO BUENAS PRÁCTICAS Nº 14: FORMACION DUAL SECTOR HOTELERO MEXICO

Proyecto de Formación Dual de Aprendices Cualificados para el sector turístico de Bahía de Banderas, Nayarit. Hacia un sistema de aprendizaje continuo en el sector turismo de Riviera Nayarit, México.

ANTECEDENTES Y CONTEXTO

El sector turístico es un importante generador de empleo e ingresos en la economía mundial, crea 9% del empleo y representa el 9% del PIB; en México, este sector constituye el 8.4% del PIB y emplea a 2.5 millones de personas en los diferentes centros turísticos. No obstante, es un sector que ofrece rasgos peculiares a su fuerza laboral, dado que obedece a temporadas de operación

con alta y baja afluencia turística que se ajustan a dinámicas mundiales y regionales que escapan a su voluntad. Lo anterior contribuye a una alta rotación laboral, amplios grupos trabajando en la informalidad, escasa formación-capacitación y, por ende, baja remuneración. La realidad en la Riviera Nayarit dista poco del panorama descrito como generalidad en México, motivo por el cual, las organizaciones de empleadores, organizaciones de trabajadores, instituciones educativas y los diferentes niveles de gobierno de la Secretaría de Educación, la Secretaría de Turismo y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, han sumado esfuerzos para diseñar un proyecto piloto de Formación Dual para el sector turismo en México. La OIT, como ente catalizador, aporta el apoyo técnico a través de Michael Axmann, para integrar los perfiles educativo - técnicos que se necesitan avanzar en la región.

El sector turístico de Bahía de Banderas enfrenta el desafío de profesionalizar el servicio, aumentar la calidad y productividad en las operaciones y mejorar las condiciones de trabajo, especialmente de los jóvenes que se incorporan al sector. La oferta académica orientada al sector se caracteriza por la falta de acoplamiento entre los aprendizajes en el ámbito escolar y las necesidades organizacionales

El aprendizaje dual es una modalidad de formación profesional que parte del aprendizaje en varios puestos de trabajo y lo complementa con una formación en un centro educativo, con el objetivo de adquirir las competencias de un trabajador calificado, capaz de realizar de manera autónoma varias funciones en la organización. En este modelo la figura clave es el tutor del aprendiz, quien pertenece y trabaja en la empresa; la coordinación está a cargo de la gerencia de la operación o área designada; recursos humanos ocupa un lugar de apoyo didáctico, logístico y de gestión para articular el modelo con las instituciones de educación.

Una variable clave del éxito de este proyecto es que se adecue la oferta formativa a las necesidades específicas de las empresas.

En reciente reunión con la directora del Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas, la Mtra. Angélica Aguilar Beltrán, se ha convenido empezar a trabajar en dos perfiles de aprendices: 1) técnico en manejo energético, 2) supervisores en hotelería y 3) recepcionistas. Ambos perfiles son los puntos de convergencia, tanto de los líderes de organizaciones empresariales -Asociación de Restauranteros y Asociación Hotelera de Nuevo Vallarta- y de los sindicalistas de CTM -a través de su representante Jesús Castro- quienes concuerdan en que estos aprendices se convertirán en los profesionales mejor capacitados para afrontar los retos que las sinergias globales y nacionales deparan a este sector y región en específico.



DESCRIPCIÓN PROYECTO

2.1. Objetivos

El modelo de Formación Dual de Aprendices Calificados (FDAC) propone una opción de formación profesional basada en competencias técnicas y transversales que genere posibilidades de empleabilidad en condiciones dignas para los jóvenes y la fuerza laboral que necesitan los sectores productivos del país.

Profesionalizar el servicio en el turismo:

- Nuevas competencias requeridas por nuevas tecnologías, conceptos (turismo sostenible), la multi-habilidad y flexibilidad
- Acercar el aprendizaje en la escuela al aprendizaje en la empresa
- Mejorar la remuneración de jóvenes entrantes al mercado laboral (empleos de calidad)

2.2. Acciones/Contenidos

La FORMACIÓN DUAL es un modelo de formación de aprendices cualificados con base en las necesidades de las empresas y la empleabilidad de los trabajadores.

- El modelo de intervención parte del diálogo social entre empleadores, sindicatos e instancias educativas gubernamentales. La gestión del proyecto recae en primera instancia en las empresas, quienes definen las competencias necesarias; establecen los requerimientos con las instituciones educativas participantes; brindan la protección jurídica y económica a los aprendices; seleccionan el equipo experto de sus centros de trabajo para facilitar los aprendizajes.

- La formación está orientada al desarrollo de competencias técnicas y transversales, sustentadas en el Trabajo Docente. La duración de la formación de aprendices para el turismo es de en 1 año. Parte de un contrato de trabajo para el aprendiz durante este período, que cubre un salario base y la seguridad social.

- Se estima que, en el primer ciclo de aplicación, participaron 200 en el sector turismo.

- La edad del aprendiz es de 18 años y mayor. Pueden participar trabajadores en activos en las empresas, así como trabajadores de nuevo ingreso.

- La formación de aprendices debe considerar los ciclos naturales del sector. La formación considera un aproximada de 70% de aprendizaje en los centros de trabajo y un 30% en la escuela. La división tiene como base las temporadas naturales.

Fases del programa:

- Vistas previas a empresas y hoteles. Se concertaron un total de 24 citas con el sector empleador para extender la invitación a la reunión técnica de presentación del proyecto.

- Presentación general del proyecto. El ejercicio de sensibilización se realizó con todos los colaboradores del plantel, incluyendo: jefaturas, docentes y personal administrativo.

- Jornada de inducción al paquete de aprendizaje con la Comisiones de aprendices de cada plantel. Se revisaron algunos aspectos operativos del proyecto para dar seguimiento oportuno a la implementación de este.

- Reuniones técnicas con actores sociales. A esta actividad asistieron empresas del giro hotelero y restaurantero.

Como parte de los resultados quedaron instaladas las comisiones de formación de aprendices de cada plantel, estableciendo la siguiente ruta crítica:

- Revisión de rutas y paquetes de aprendizaje. Definir/organizar estimados de horas-clase y profesores-instructores por contenidos.
- Confirmación de participación empresarial.
- Asesoría técnico-operativa y Talleres de formación de Tutores.
- Inicio de la formación.

Resultados/Logros/Aprendizajes

El programa ha permitido:

- Contar con fuerza laboral de acuerdo con las necesidades de la empresa
- Estabilidad laboral para los trabajadores.
- Ofrecer un plan de carrera al personal.
- Asegurar la sucesión de cuadros en la empresa.
- Profesionalizar la fuerza de trabajo.
- Oportunidad de selección de talento.
- Los trabajadores expertos se vuelven facilitadores de aprendizaje, tienen posibilidades de actualizar sus conocimientos y obtener certificaciones.
- Mejor acoplamiento de filosofía y valores entre trabajador y empleador
- La empresa actúa como agente formativo y de innovación
- Favorece la inserción laboral de los jóvenes y la actualización continua del sistema educativo.
- Generar empleo de calidad.
- Mayor capacidad de respuesta ante cambios tecnológico.

6

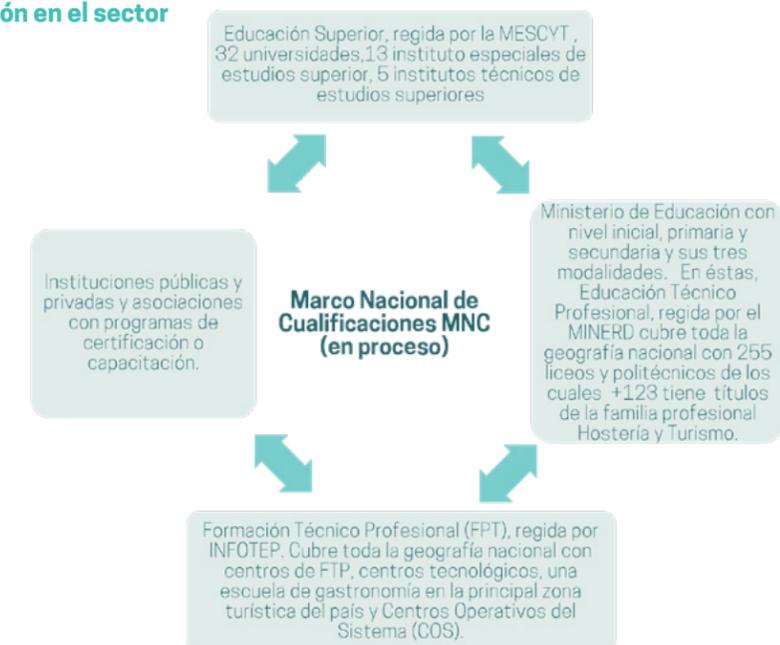
CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA DE FORMACIÓN EN EL SECTOR

VI. CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA DE FORMACIÓN EN EL SECTOR

El sistema de educación y formación de la República Dominicana está estructurado y gestionado por tres instituciones que rigen los distintos niveles educativos: El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), el Ministerio de Educación (MINERD) y el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Como forma de organizar e integrar el sistema de educación y formación del país se ha diseñado el Marco Nacional de Cualificaciones y su ley para ponerlo en marcha, al cierre de este informe está pendiente

de aprobación por parte del Congreso Nacional. Los órganos gestores cubren los distintos niveles partiendo de la educación inicial, primaria, secundaria y sus modalidades, técnico profesional, artes y académica, técnico superior, superior, especialidad, grado y postgrado, maestrías y doctorados. A continuación, presentamos cómo está estructurada la educación y la formación con las distintas instituciones gestoras, desde el punto de vista de los actores participantes y las cantidades de organizaciones que lo integran.

Gráfico #45: Caracterización y Evaluación de la oferta y demandade formación en el sector



Fuente: Elaboración propia a partir de investigación documental.

Actualmente en el país se ofrecen las siguientes ofertas curriculares según niveles; las que se espera que a partir de la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones sean revisadas y actualizadas.

Técnico Básico

- Correspondiente al nivel 2 de cualificación profesional de acuerdo a la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-2011). Requiere limitados conocimientos de los fundamentos técnicos de su actividad y capacidades de comprensión y aplicación del proceso. (Ministerio de Educación de la República Dominicana, 2017)

Bachiller Técnico Profesional

- Correspondiente al nivel 3 de cualificación profesional de acuerdo a la Clasificación Internacional Normalizada de la

Educación (CINE-2011). En este nivel el egresado posee un conjunto de capacidades cognitivas y prácticas necesarias para efectuar actividades y resolver problemas seleccionando y aplicando métodos, herramientas, materiales e información básica. (Ministerio de Educación de la República Dominicana, 2017)

Técnico Superior

- Correspondiente al nivel 4 de cualificación profesional, o sea una educación post secundaria.

Licenciatura

- Correspondiente a los niveles superiores o universitarios.
- Maestrías
- Doctorados

A continuación, se presenta el detalle de la oferta curricular por cada nivel descrito y las instituciones que los regulan.

Educación regida por el Ministerio de Educación (MINERD)

La educación preuniversitaria está estructurada en niveles y modalidades, los niveles son: Inicial, Primario y Secundario, estos dos últimos con una duración de seis (6) años. El nivel secundario tiene dos ciclos cada uno de tres años, en los primeros tres (3) está el ciclo común y los segundo tres años están las modalidades, estas son: Artes, Técnico-Profesional y Académica. El nivel Secundario a través de sus modalidades ofrece diferentes opciones al estudiante para que puedan elegir primero entre las modalidades Académica, Técnico-Profesional y Artes y luego entre sus distintas salidas o

títulos. Las modalidades de Artes y Técnico Profesional trabajan con competencias técnico-laborales para las que dedica el (60%) de tiempo además del componente académico con el cuarenta (40%); por tanto, estas dos modalidades al igual que la modalidad académica dan acceso a la Educación Superior y al mercado laboral o ambos.

Las modalidad Técnico-Profesional tiene una oferta curricular agrupada en diecisiete (17) familias profesionales, y títulos con niveles: Dos (2), para el Técnico Básico donde tiene 23 títulos; y tres (3) para el Bachiller Técnico con cincuenta y dos (52) títulos. Los títulos el bachillerato técnico tienen una carga horaria de 40 horas semanales y el técnico básico de 30 horas semanales.



Tabla #112: Estructura Académica del MINERD

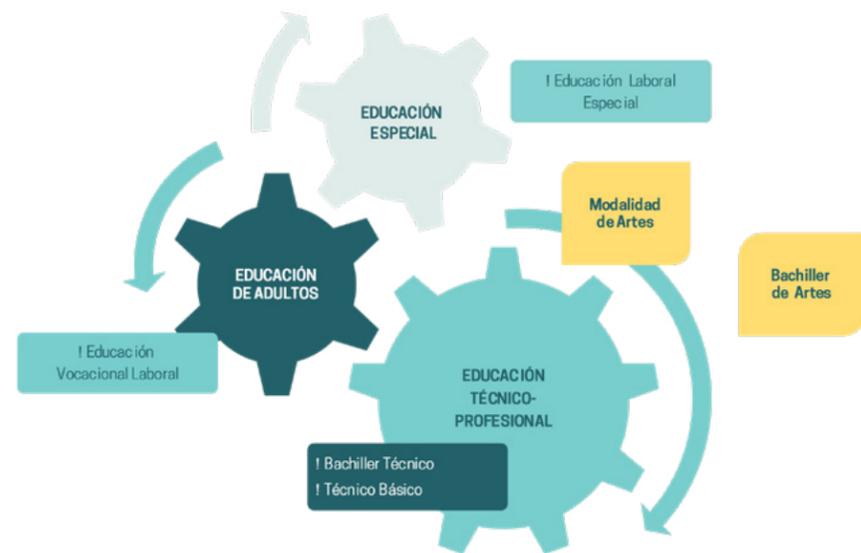
Estructura del MINERD
ESTRUCTURA ACADÉMICA DEL CURRÍCULO
Ordenanzas 1-95 y 03-2013

Edad teórica	Estructura Académica del Currículo Ordenanza N° 01-1995				Estructura Académica del Currículo Ordenanza N° 03-2013				
	2° Ciclo de Media (General)	2° Ciclo de Media (Artes)	2° Ciclo de Media (ETP)	4°	Nivel Secundario	2° Ciclo Secundaria (Académica)	2° Ciclo Secundaria (Artes)	2° Ciclo Secundaria (ETP)	6°
17				4°	Nivel Secundario				6°
16				3°					5°
15	Primer Ciclo de Educación Media Técnico Básico 1°			2°		2° Ciclo Secundaria (Académica)	2° Ciclo Secundaria (Artes)	2° Ciclo Secundaria (ETP)	Técnico Básico 4°
14						3°			
13	Segundo Ciclo de Educación Básica		Primer Ciclo de Educación Secundaria 8° 1°			2°			
12		7°							
11		6°			Nivel Básico		Segundo Ciclo de Educación Primaria 5° 4° 4°		6°
10		5°							
9	Primer Ciclo de Educación Básica								
8		3°						Primer Ciclo de Educación Primaria 2° 1°	3°
7		2°			Nivel Primario				
6		1°							
5	Educación Inicial					Pre-Primario			Pre-Primario
4						Kínder		Segundo Ciclo de Educación Inicial	
3						Pre-Kínder			
2								Párvulos	
1							Segundo Ciclo de Educación Inicial Infantes Maternal		
0									

Fuente: Ministerio de Educación de la República Dominicana.

En lo referente a educación vinculadas a competencias técnicas-profesionales, el MINERD tiene la siguiente estructura.

Gráfico #46: Estructura Educativa de Competencias Técnicas Profesionales del MINERD



Fuente: Ministerio de Educación de la República Dominicana.

En la modalidad de educación técnico profesional la oferta agrupada en la familia de Hostelería y Turismo, tiene los siguientes títulos en el Bachillerato Técnico: Servicios Gastronómicos, Servicios de Alojamiento, y Servicios Turísticos; y en Técnico Básico, tiene títulos en Panadería y Pastelería y Servicios auxiliares de Hostelería.

Por otro lado, el Ministerio de Educación tiene las escuelas laborales enfocadas a la población de Jóvenes y Adultos para su formación laboral que ofrecen cursos técnicos orientados a la capacitación para el trabajo en Repostería y Panadería y Artes Culinario.

Formación Técnico Profesional, regido por INFOTEP:

- Escuela de Gastronomía
- Centros propios del INFOTEP
- COS: Compuestos por escuelas técnicas privadas certificadas por el INFOTEP para impartir sus programas.

Cuenta con Áreas de Formación: Bar y restaurantes, panade-

ría y repostería, gastronomía, recepción de hotel y alojamiento, idiomas, informática.

Ofrece los títulos de: Camarero, Mix y Cocteles, Cocinero (a) hotelero (a), Recepcionista de hotel, Asistente de camarero (a) de restaurante, Bartender, Camarero de Restaurante, Camarero (a) de restaurante y piso, Capitán (a) de bar y restaurante, Maître, Guía turístico (a), Servicios de Habitación, Camarero (a) de habitaciones, Supervisor (a) de hotel.

Dentro de la formación técnica y educación continuada participan escuelas técnicas privadas. En los últimos años ha aumentado la oferta formativa orientadas a la gastronomía, en las escuelas técnicas privadas.

El Bachiller Técnico y el nivel Técnico Básico son ofertados a través de los Politécnicos y Liceos manejados por el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) y se ofrecen 5 modalidades diferentes orientadas al sector hostelería y turismo:

Tabla #113: Modalidades del MINERD Orientadas al Sector Hostelería y Turismo

Bachillerato Técnico en Servicios Gastronómicos	Realizar los procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas
Bachillerato Técnico en Servicios de Alojamiento	Realizar los servicios de comercialización, reservas, recepción y ama de llaves en las organizaciones de alojamiento
Bachillerato Técnico en Servicios Turísticos	Administrar los servicios turísticos, así como su mercadeo y ejecución
Técnico Básico en Panadería y Pastelería	Pre-elaborar, elaborar, presentar y conservar productos de panadería, pastelería y heladería
Técnico Básico en Servicios Auxiliares de Hostelería	Realizar el servicio de limpieza y la puesta a punto de habitaciones, así como de oficinas y áreas comunes del alojamiento, especialmente turístico

Fuente: Resumido a partir de datos del Ministerio de Educación de la República Dominicana.

El Nivel Técnico Básico y Técnico Profesional son ofertados por el INFOTEP en sus oficinas en Santo Domingo y en cada una de las tres regiones que cubren el resto del territorio Nacional.

El INFOTEP ofrece dos modalidades de formación diferentes:

A) Los Cursos Técnicos, que se corresponden con el nivel 2 del CINE-2011 y son acciones formativas de corta duración, mediante las cuales se adquieren conocimientos sobre una unidad particular de una ocupación.

Estos se ofrecen en las siguientes modalidades: Habilitación, que corresponde a los cursos de entrada en los que se brindan los conocimientos básicos para iniciarse en una ocupación; y Complementación que son aquellos en los cuales los participantes aumentan y perfeccionan sus conocimientos sobre una ocupación.

Algunos de los cursos que se ofrecen son:

Tabla #114: Cursos Técnicos INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo

Auxiliar de repostería	Recepcionista de hotel
Decorador (a) en repostería	Servicio de Bar y Restaurante
Elaborador (a) de panes europeos	Camarero (a) de restaurante
Panadero (a)	Capitán (a) de bar y restaurante
Repostero (a)	Maître de restaurante
Cocinero (a)	Bartender (ver monografía)
Elaborador (a) de bocadillos	Servicios de Habitación
Cocinero (a) de primera	Camarero (a) de habitaciones
Cocinero (a) hotelero (a)	Asistente de ama de llaves
Pantrista	Supervisor (a) de hotel
Asador (a)	Supervisor (a)
Panadería y Repostería	Guía Ecoturismo de Aventura
Ayudante de repostero (a) y panadero (a) doméstico (a)	Animador Turístico
Decorador en repostería	Guía Ecológico
Recepción de Hotel	Guía Rural Comunitario

Fuente: Resumido a partir de datos del INFOTEP.

B) Carreras Técnicas, que se corresponden con el nivel 3 del CINE-2011 y comprenden una formación teórica, tecnológica y práctica.

Se oferta en tres modalidades: Formación Dual, que comprende una formación teórica, tecnológica y práctica que se desarrolla en estrecha vinculación con la realidad del trabajo en una empresa y en un centro de formación del INFOTEP o de la red de centros operativos del sistema (COS). Forma-

ción Continua en Centro, está dirigida a jóvenes de ambos sexos, con el objetivo de formarlos con una visión global, en una ocupación cuyo ejercicio requiere de habilidades y conocimientos tecnológicos que solo pueden adquirirse en un período relativamente largo. Y está la Formación por Itinerario, a través de esta modalidad se puede obtener el título de técnico tras finalizar el itinerario de cursos en habilitación y complementación especificados en el programa de estudios. Algunos de las carreras técnicas que se ofrecen son:

Tabla #115: Carreras Técnicas INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo

Técnico (a) en panadería
Técnico (a) en repostería
Técnico (a) en gastronomía
Técnico (a) en bar y restaurante
Técnico (a) en servicios de habitaciones
Técnico (a) en recepción hotelera y servicios de restaurantes
Técnico (a) en servicios de limpieza y ama de llaves
Técnico en Ecoturismo

Fuente: Resumido a partir de datos del INFOTEP.

Educación Superior, regida por la MESCYT

Universidades e Institutos de educación técnico superior.

Del total de 50 instituciones de educación superior (Memorias MESCYT 2018), veintiuna universidades e Institutos de educación Técnico-Superior ofrecen más de 30 programas relacionados al turismo, mostrando una oferta variada que cubre la Hostelería, el Turismo, la comercialización del servicio turístico y hotelero, la decoración de hoteles, la gastronomía, organización de eventos, guianza, entre otros. La mayor parte de esta oferta es a nivel de licenciatura, solo en cuatro instituciones cuentan con programas de nivel técnico superior. Estos programas integran el estudio de idiomas, lo cual se complementa con uno de los objetivos institucionales del MESCYT mediante el cual otorgan becas para estudiar el idioma inglés a través del programa Inglés por Inmersión, generando impacto con la participación de 20,670 estudiantes durante el año 2018, el 51% de éstos en Santo Domingo y Distrito Nacional y el restante en provincias del interior. El programa de inglés por inmersión fue creado para apoyar la mejora de la competitividad nacional, contribuir a elevar la calidad de los estudiantes de educación superior, y potenciar el desarrollo económico de la República Dominicana. La enseñanza a los becarios de inglés como lengua extranjera es realizada en universidades, institutos y centros especializados bajo coordinación del MESCYT, en sesiones de cuatro horas diarias, durante un año.

6.1. Análisis y valoración de la oferta formativa relacionada con el sector

A continuación, presentamos las principales características de la oferta formativa disponible en el país y orientada al sector de hostelería y turismo, la normativa que la regula, la organización de esta oferta, los contenidos y cobertura geográfica. En esta sección también se presentará la valoración de la oferta formativa disponible, desde el punto de vista de los usuarios (empresarios, egresados y centros de formación). Se incluye el análisis de la demanda de formación, para focalizar el desarrollo de nuevos programas y contenidos que

el sector mismo haya identificado como necesarios o como áreas no cubiertas por la formación actual.

Las empresas valoraron los siguientes aspectos con un nivel moderado de incidencia: La calidad de la oferta, cobertura de necesidades de formación de las empresas, nivel de especialización, flexibilidad y precio de la oferta formativa. El aspecto con valoración más baja fue la innovación de la oferta (en el diseño, metodología, didáctica, formación en línea, etc.).

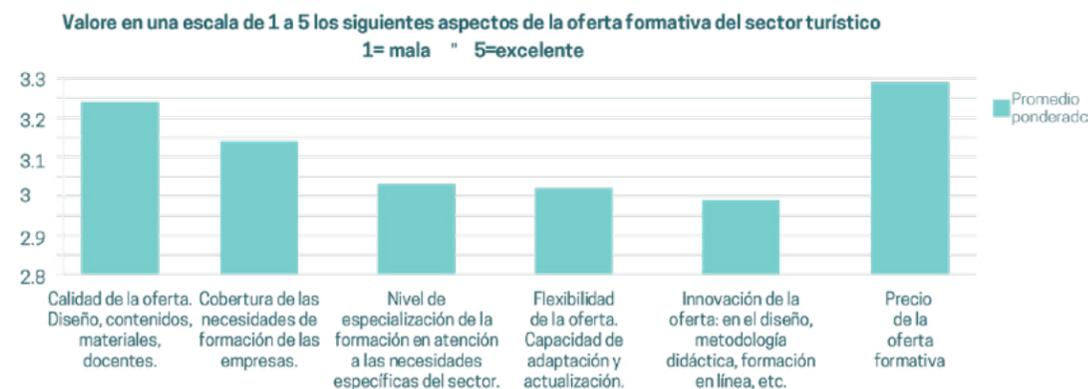
Tabla #116: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turístico

Encuesta a Empresas HyT
1=Mala ...5=Excelente

	Promedio ponderado
Calidad de la oferta. Diseño, contenidos, materiales, docentes.	3.24
Cobertura de las necesidades de formación de las empresas.	3.14
Nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.	3.03
Flexibilidad de la oferta. Capacidad de adaptación y actualización.	3.02
Innovación de la oferta: en el diseño, metodología didáctica, formación en línea, etc.	2.99
Precio de la oferta formativa.	3.29

Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Gráfico #47: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turístico



Fuente: Encuesta a empresas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

6.1.1. Análisis institucional del sector educativo y formativo (normas y organización)

Ministerio de Educación: Educación Técnico Profesional, Técnico Básico, educación Laboral para jóvenes y adultos, educación laboral especial y Artes. Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, Técnico Superior en Institutos de Educación Superior. Formación Técnico Profesional INFOTEP, formación continua en centro, habilitación, formación continua, formación dual y de maestros técnicos. Otras acreditaciones.

Del análisis de información documental, según publicaciones de los centros de formación, se identifica que la oferta

formativa disponible en el país es variada y está distribuida en los distintos niveles y para la diversidad de ocupaciones presentes en las empresas, en especial para puestos técnicos y operativos, de acuerdo a los resultados que se muestran en este acápite. Se presenta como anexo a este estudio la matriz que organiza la oferta de formación actual, con el detalle de las instituciones que las ofrecen, los títulos que otorgan, la duración en créditos o en horas, los perfiles de egresados, el perfil ocupacional de los egresados y la modalidad de formación.

Normativa De La Formación En República Dominicana

El sector educativo y formativo en la República Dominicana, se rige por las Leyes y Ordenanzas siguientes:

Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. Esta rige la educación a nivel superior (técnico superior, licenciaturas, postgrado y maestría).
Ordenanzas 03-2017, 05-2017, que establece las directrices de Educación Técnico Profesional.
Ley 66-97, Ley General de Educación, que rige la educación básica y media.
Ley 116-80 de INFOTEP. Esta rige el sistema de formación técnico profesional.

Para la educación y la formación orientada al sector hostelería y turismo, no existen programas de formación regulados; sin embargo, el Ministerio de Turismo (MITUR) cuenta con programas de certificación / carnetización de guías turísticos locales que requieren renovación anual y hasta hace poco realizaba la certificación / carnetización de taxistas turísticos, pasando esta última al nuevo Instituto de Transporte (INTRANT). Por otro lado, la Armada Dominicana implementó un programa de capacitación de capitanes de embarcaciones y carnetización sin el cual en las áreas turísticas no les permiten salir a mar llevando turistas a excursiones. Estos tipos de certificaciones o documentos oficiales constituyen áreas de formación reguladas y se imparten capacitaciones de corta duración para obtenerlas.

Análisis de los programas existentes

- Nivel de formación, instituciones que los ofertan, tipología, títulos y certificaciones, perfil profesional, plan de estudios, horas, provincias donde se oferta, modalidad, posibilidad de tránsito a otros niveles.

En la República Dominicana las instituciones de formación y educación ofrecen programas orientados a varios niveles, como fue descrito anteriormente: Bachillerato técnico/técnico básico, formación laboral de jóvenes y adultos, formación técnico profesional, técnico superior y superior (especialidades, licenciatura, postgrado, maestría, doctorado). En relación al nivel, los programas orientados al sector de hostelería y turismo en el país llegan hasta el nivel de grado, licenciaturas.

Mediante consultas directas en las distintas instituciones de formación del sector, fueron identificados las siguientes titulaciones ofrecidas en la actualidad en instituciones del país:

Programas de formación y titulaciones ofrecidos por las Instituciones de Educación Superior

A nivel superior se identificaron los siguientes programas de formación, con titulación de licenciatura o técnico superior, con duración variable entre los 88 -235 créditos.

Tabla #117: Carreras Ofrecidas a Nivel Superior

+30 programas en 21 instituciones de formación	
Entidad	Programas disponibles vinculados a la Hostelería y Turismo
UASD	Técnico Superior En Turismo Y Hotelera
UCATEBA (ANTIGUO ICATEBA)	Técnico Superior En Hotelera Y Turismo
ITSC	Técnico Superior En Gestión En Panadería Y Repostería
	Técnico Superior En Gestión En Empresas De Intermediación Turística
	Técnico Superior En Gestión De Información Y Asistencia Turística
	Técnico Superior En Gestión De Alojamiento Turístico
	Técnico Superior En Gastronomía
	Técnico Superior En Dirección De Servicios De Alimentos y Bebidas
UPID Universidad Psicología Industrial	Técnico Superior En Adm. De Viajes Y Turismo
APEC	Licenciatura En Turística Y Hotelera
UASD	Licenciatura En Turismo Y Hotelera
UCSD	Licenciatura En Administración Turística
UNPHU	Licenciatura En Administración Hotelera
UAPA	Licenciatura En Administración De Empresas Turísticas
UFHEC Universidad Federico Henríquez Y Carvajal	Licenciatura En Administración De Empresas Turísticas
UCATEBA	Licenciatura En Hotelera Y Turismo

Entidad	Programas disponibles vinculados a la Hostelería y Turismo
PUCMM	Licenciatura En Adm. Hotelera, Concentración En Mercadeo Concentración En Alimentos Y Bebidas (A&B)
UNICDA/ Instituto Dominicano Americano	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Gastronomía
UNIBE	Licenciatura En Dirección Y Gestión Del Turismo Concentración: Organización De Eventos Y Turismo De Reuniones Concentración: Gastronomía Y Gestión De Restaurantes Concentración: Dirección Hotelera Internacional
UCADE	Administración Turística
UNICARIBE	Administración Hotelera
UCNE	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras
UTESA	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras
Universidad Dominicana O&M	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras
UFHEC Universidad Federico Henríquez Y Carvajal	Administración De Empresas Turísticas
Universidad Central del Este – UCE	Administración De Empresas Turísticas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados por los centros de formación.

Estas instituciones ofrecen de forma no regular algunos diplomados y cursos de educación continua.

La cobertura geográfica de la educación superior se registra en todas las zonas, con las siguientes características:

- Solo la universidad del estado, Universidad Autónoma de Santo Domingo tiene cobertura nacional.
- Las universidades privadas y otras del Estado operan en provincias específicas, registrándose la siguiente distribución de aquellas que cuentan con programas orientados a hostelería y turismo, descritas en la tabla #117: 12 en Santo Domingo y Distrito Nacional, 5 en Santiago, 6 en zona Este y 2 en zona sur.

Programas ofrecidos por las Instituciones de educación y formación Técnico Profesional

Los programas de educación y formación técnico profesional son los más numerosos en la oferta actual en el país, con la presencia siguiente:

- Cinco programas ofrecidos por los centros de formación del MINERD en 45 Distritos Educativos, cubriendo a nivel nacional, de forma especial en las provincias con actividad turística. Respecto a la cobertura por región, estos programas son ofrecidos en Santo Domingo y Distrito Nacional un 30%, zona este un 25%, en la zona norte un 35%, zona sur un 10% (conteo realizado en base a programas del MINERD orientados a hostelería y turismo, por distrito educativo, clasificados por zona),
- Más de 50 programas ofrecidos en Centros de INFO-TEP y COS, cubriendo a nivel nacional.
- Más de 100 programas diversos ofrecidos por escuelas técnicas privadas en el país, principalmente en el Gran Santo Domingo. Estos programas son talleres, diplomados y cursos de educación continua.

Certificaciones y Cursos específicos

Las instituciones del Estado, fundaciones y asociaciones han desarrollado programas de formación orientados al sector para otorgar permisos, certificaciones, innovación o cursos especializados y de formación continua, de corta duración (menor a tres meses). A continuación, el detalle de estas organizaciones y su oferta formativa, las cuales fueron consideradas con valor para el mercado por los entrevistados:

Otras instituciones con oferta de formación orientada a la hostelería y el turismo:

Tabla #118: Otras Instituciones con Oferta Formativa Orientada a la Hostelería y Turismo

Institución	Descripción de oferta o enfoque	Tipo de oferta formativa
Fundación Sabores Dominicanos	Escuela itinerante sobre gastronomía dominicana: Evaluación del menú, capacitación del personal de restaurantes en preparación, manipulación y presentación de alimentos. Realiza Foro Gastronómico Dominicano, evento anual	Educación continua
INDOCAL	Certificaciones bajo normas de calidad, de cocinas empresariales, cocinas para hoteles, prácticas de higiene para todo el personal, entrenamientos	Certificaciones
ADAVIT	Uso plataformas de ventas y reservas de viajes y excursiones. Agente de viajes	Entrenamientos
MITUR	Certificación de guías turísticos Certificación de agentes de viaje	Certificaciones
CESTUR	Certificación de conductores turísticos (carnetización)	Certificaciones
La Armada	Certificación y carnetización de Pilotos y capitanes de embarcaciones	Certificaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos publicados por los centros de formación y entrevistas realizadas.

A continuación, se presentan los nuevos programas creados, programas cerrados así como los programas en fase de desarrollo a ser ofrecidos en los próximos dos años por los centros educativos entrevistados. También se presenta cuáles titulaciones otorgan en la actualidad, los procesos de homologación seguidos y acreditaciones o certificaciones con que cuentan.

Nuevos programas creados en los últimos dos años

Entre los programas creados que han abierto en los últimos dos años los centros educativos relacionados al sector de hostelería y turismo, citan los que se muestran a continuación:

- Los incluidos en la Actualización del plan de estudio en el 2018-1, el Técnico Superior en Turismo y el de Licenciatura en grado (Universidad Autónoma de Santo Domingo)
- Los nuevos títulos que forman parte de la oferta curricular de la Educación Técnico-Profesional y Técnico Básico del MINERD, aprobados para fines de validación a través de ordenanza 03-2017; esta oferta fue puesta en marcha en los centros de la modalidad técnico profesional del MINERD a partir del 2017. La oferta para la familia profesional de hostelería y turismo, establecida en la ordenanza 05-2017, que incluye los títulos de Bachiller Técnico en Servicios Gastronómicos, Servicios de Alojamiento, y Servicios Turísticos y en Técnico Básico, Panadería y Pastelería y Servicios auxiliares de Hostelería.
- Programa de Servicio Turístico
- Curso de Gobernanta de Villas (Ama de llaves)
- Curso de Elaboración de Conservas y Mermeladas Artesanales
- Beer Academy
- Cocina Natural
- Cocina Creativa
- Trazabilidad en la Industria Alimentaria
- Cocina al Vacío
- Cocina Molecular
- Mayordomo de Hotel
- Gerencia de Habitaciones
- Ama de llaves
- HACCP (Análisis de peligros y puntos de control crítico-garantizar inocuidad alimentaria), para certificación SERVSAFE.
- Gerencia y Planificación de la Cocina
- Confitería de Chocolates
- Panadería Artesanal
- Panes Elaboración Europea
- Control de Costos Hoteleros
- Steward (encargado de limpieza en alimentos y bebidas)
- Técnico en Hostelería y Turismo (completo)
- Cocina saludable
- Comida de calle
- Diplomado en banquetes y catering
- Programas de cocinero, pastelero profesional, diplomados y cursos cortos
- Servicio de limpieza y arreglo de habitación (camarista)
- Cursos sobre Alimentos y Bebidas

- Panadería y repostería
- Higiene y manipulación de alimentos
- Administración de Empresas Turísticas

Programas cerrados en los últimos dos años

En las instituciones de formación entrevistadas, en los últimos dos años han cerrado cuatro programas de formación de hostelería y turismo, citados a continuación:

- Programa de técnico superior, aunque el mismo no fue cerrado, sino modificado por falta de demanda (Universidad Autónoma de Santo Domingo).
- El programa de hotelería en una institución superior.
- Diseño de página web para el sector hotelero.
- La licenciatura en administración hotelera mención mercadeo.

Programas en fase de desarrollo a ser ofrecidos en los próximos dos años

Algunas instituciones de formación consultadas se encuentran inmersas en el desarrollo y actualización de sus programas para la orientación a educación por competencias; también están en proceso de implementación de programas diversos relacionados a los idiomas y a temas especializados del sector, muchos de los cuales abrirán a nivel técnico.

Los programas en fase de desarrollo orientados al sector de hostelería y turismo, de acuerdo a lo citado por los centros de formación son los siguientes:

En Politécnicos

- Los programas aprobados en el MINERD (Servicios Gastronómicos, Servicios de Alojamiento; Servicios Turísticos; Panadería y Pastelería y Servicios auxiliares de Hostelería.
- Complementación en idiomas.
- Están agregando la modalidad de Pasantía y revisando los programas actuales.

Escuelas técnicas privadas y COS de INFOTEP

- Programa en Emprendimiento, Etiqueta y Protocolo y reformar los demás Programas.
- Cursos de Spa y otros cursos complementarios a la actividad hotelera.
- Alta Cocina (Chef)
- Liderazgo centrado en principios
- Masajes en Spa Turísticos/Planificación de Eventos Turísticos.
- Calidad en el Sector Turismo/Cocina/Inglés Técnico/ cadena de Frío/Alojamientos/Restauración/Recepción hotelera y otros
- Cursos de preparar carnes
- Administración de hospitalidad
- Licenciado en Gastronomía

A nivel de educación superior:

- La creación de un programa académico orientado a nuevos proyectos para la gastronomía, (emprendimiento, para cubrir la necesidad de los estudiantes que no saben cómo arrancar su negocio); Diplomado de servicios de catering, panadería y marketing.
- Recepción hotelera
- Alimentos y bebidas. Cata de café (Barista).
- Técnico Superior en Atención a Personas Dependientes (con necesidades especiales)
- Técnico Superior en Eventos
- Técnico Superior en Animación Turística y Entretenimiento
- Técnico Superior en Camarería y Anfitriónage / Hosstes (Manejo de recepción y servicios en Restaurantes y Bares)
- Técnico Superior en Hotelería y Turismo
- Técnico Superior en Guianza Turística (Guía)

Programas con títulos certificados

Los entrevistados en los centros de formación afirman que todos sus programas de formación cuentan con títulos certificados, desde licenciaturas y diplomados hasta certificaciones de participación. Una realidad distinta se refleja en las escuelas técnicas privadas, donde indican que, aunque titulan cada programa, no tienen la contrapartida local donde se certifiquen o acrediten sus títulos.

Los programas ofrecidos por nivel, que cuenta con títulos certificados se presentan a continuación:

Tabla #119: Programas Ofrecidos por Nivel con Títulos Certificados

Educación preuniversitaria	Titulaciones
nivel 2	Panadería y Pastelería y Servicios auxiliares de Hostería.
nivel 3	Bachiller técnico en Servicios Gastronómicos, Servicios de Alojamiento, y Servicios Turísticos y en Técnico Básico.

Fuente: Entrevistas en Centros de Formación e investigación documental

Tabla #120: Programas de Formación Profesional (INFOTEP y COS)

Formación profesional (En INFOTEP y COS)	
Titulaciones	
Asistente de conserjería doméstica	Elaborador de panes europeos
Técnico en camarero (a) de habitaciones	Decorador en repostería
Supervisor de hotel	Auxiliar de repostería
Supervisor (a) de ama de llaves	Auxiliar de panadería
Gobernanta de empresas hoteleras	Técnico en panadería y repostería
Camarero de restaurante y piso	Técnico en repostería
Camarero (a) de habitación	Técnico en panadería y repostería
Asistente de ama de llaves	Técnico en panadería
Técnico en servicios de limpieza y ama de llaves	Guía en ecoturismo rural y comunitario
Técnico en camarero (a) de habitaciones	Guía en ecoturismo de aventura
Guianza turística	Guía en ecoturismo ecológico
Maestro (a) técnico (a) en bar y restaurante	técnico (a) en ecoturismo ecológico local y sostenible
Maitre' d	Técnico (a) en arte culinario
Capitán de bar y restaurante	Steward
Camarero de restaurante	Pantrista
Bartender	Higiene y manipulación de los alimentos para vendedores en vías públicas
Barista	Higiene y manipulación de los alimentos para vendedores ambulantes
Asistente de bar y restaurante	Conservador de frutas y hortalizas
Maestro técnico en recepción de hotel	Cocinero hotelero
Supervisor (a) de recepción de hotel	Cocinero de primera
Técnico en recepción de hotel	Cocinero (a)
Técnico en recepción hotelera y servicios de restaurantes	Asador
Maestro técnico en panadería y repostería	Técnico (a) en arte culinario
Repostero	Animador (a) turístico hotelero
Panadero	Elaborador de panes europeos

Fuente: Entrevistas en Centros de Formación e investigación documental.

Tabla #121: Programas de Formación Profesional de Oferta Privada, Titulaciones Alojamiento

Formación profesional	
Titulaciones de Ofertas Privadas: Alojamiento	
Ama de Llaves	Gestión de Alojamiento
Anfitrión turístico	Introducción a Hotelería
Animación	Recepción Hotelera
Asistente de Ama de Llaves	Supervisor(a) de Ama de Llaves
Camarero de Habitación	Técnico en Hotelería y Turismo
Camarista y/o Pasillero	Piscinero

Fuente: Entrevistas en Centros de Formación e investigación documental.

Tabla #122: Programas de Formación Profesional de Oferta Privada, Titulaciones Restaurantes, Gastronomía

Formación profesional		
Titulaciones de Ofertas Privadas: Restaurantes, gastronomía		
Administración gastronómica	Cortes alternos	Programas: Cocina básica
All about: sous vide (técnica de cocción y empaque de alimentos)	Bartender Especializado	Repostería y pastelería básica
Asador	Etiqueta y protocolo	Servicio de Restaurantes
Asistente de mesero	Diplomado alta cocina	Servicios de Bares
Auxiliar de Cocina	Diplomado de barista profesional	Smoking Hot
Auxiliar de Reportería	Diplomado de bartender profesional	Sommelier
Barismo café	Diplomado en gerencia de restaurantes	Steward o ayudante de cocina
Barista	Diplomado en pastelería	Sushi
Bartender	Diplomado en técnicas de cocina saludable	Taller de barismo
Bocadillos calientes	Empleado de comida rápida	Taller de café
Bodeguero (restaurantes)	Ensaladas gourmet	Taller de canapés
Cajero de restaurante	Gastronomía dominicana: Evaluación del menú, capacitación del personal de restaurantes en preparación, manipulación y presentación de alimentos. Realiza Foro Gastronómico Dominicano, evento anual	Taller de cata de café
Camarero de Restaurante	Espresso 101	Taller de introducción al mundo del café
Capitán de Bar y Restaurante	Fabricación de pizza	Taller de métodos de preparación de cafe
Chef en artes culinarias	Jefe de cocina	Taller de sushi
Cocina básica profesional	Lavaplatos	Taller repostería básica
Cocina básica: arroces	Maitre de Restaurante	Tartaletas
Cocina básica: todo pollo II	Manejo y manipulación de alimentos	Te y cata de te
Cocina gourmet básico y medio	Mesero	Técnico en servicios de AYB
Cocina internacional	Panadería	Todo carnes: edición especial
Cocina peruana	Pantrista	Tutto risotto
Cocina saludable	Pastelero profesional	Vegan bowl for vegan souls
Cocina saludable domesticas	Picadera salada	Vinos
Cocinero (a)	Programas culinarios basados en utensilios modernos	Diplomado en gestión de banquetes y catering

Fuente: Entrevistas en Centros de Formación e investigación documental.



Tabla #123: Programas de Formación Profesional de Oferta Privada, Titulaciones General, Ocio, Tecnología y Comercialización

Formación profesional	
Titulaciones de Ofertas Privadas: General, Ocio, tecnología, comercialización	
Fotografía	Contabilidad Auxiliar
Atención al cliente	Etiqueta y protocolo
Carrera técnica en hostelería y turismo	Introducción al ecoturismo
Contabilidad de Costos	Adobe Illustrator
Contabilidad Hotelera	Diseñador de páginas web
Cursos administrativos (auxiliar contabilidad, inventario, costos, vendedor, MSOffice, diseño página web, photoshop)	Agente de ventas digital
Diseñador de oferta turística	Ventas
Relaciones humanas	Promotor turístico
Representante telefónico	conductor de transporte ejecutivo

Fuente: Entrevistas en Centros de Formación e investigación documental.

Tabla #124: Programas de Educación Superior por Titulación

Educación superior	
Titulaciones	
Licenciatura	Administración De Empresas Turísticas
	Administración De Empresas Turísticas
	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras
	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras
	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras
	Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras
	Administración Hotelera
	Administración Turística
	En Adm. Hotelera -Concentración En Mercadeo -Concentración En Alimentos Y Bebidas (A&B)
	En Administración De Empresas Turísticas
	En Administración De Empresas Turísticas
	En Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.
	En Administración Hotelera

Licenciatura	En Administración Turística
	En Dirección Y Gestión Del Turismo. Concentraciones en: -Organización De Eventos Y Turismo De Reuniones. -Gastronomía y Gestión De Restaurantes. -Dirección Hotelera Internacional.
	En Hotelería Y Turismo
	En turismo Mención Ecoturismo y Hotelería
	En Turismo Y Hotelería
Técnico Superior	En Turística Y Hotelera
	En Adm. De Viajes y Turismo
	En Dirección De Servicios De Alimentos Y Bebidas
	En Gastronomía
	En Gestión De Alojamiento Turístico
	En Gestión De Información y Asistencia Turística
	En Gestión En Empresas De Intermediación Turística
	En Gestión En Panadería y Repostería
	En Hotelería y Turismo
	En Turismo y Hotelería
Diplomados	En turismo, folklore e identidad
	Diplomado Básico en Arte Culinario
	Diplomado Básico en Panadería y Repostería

Fuente: Entrevistas en Centros de Formación e investigación documental.

Proceso de homologación de programas con otros centros educativos

Son escasos los procesos de homologación de programas con otros centros educativos en que desarrollan los centros de formación entrevistados. En específico citan un caso de homologación entre dos universidades y algunos programas en proceso o desarrollados con las siguientes instituciones: La Red Sudamericana de Maestros Técnicos, validación de currículo por competencias gerenciales, la Confederación Panamericana de Escuelas de Hostelería, Gastronomía y Turismo (CONPEHT), Universidad Interamericana de Puerto Rico, INFOTEP, Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) y algunos acuerdos académicos y de convalidación de asignaturas entre centros de estudio superior.

Legislación que homologa estudios relacionados con titulaciones a nivel internacional

No existen en la actualidad legislaciones que homologuen estudios relacionados con otras titulaciones a nivel de América Latina o internacional, del sector de hostelería y turismo. Algunos centros de formación tienen acuerdos privados, en específico fueron mencionados un Convenio Andrés Bello de Venezuela, Acuerdos de España (CETT-Barcelona y Nebrija); Chile, Argentina y Estados Unidos, a través de embajadas; la Confederación Panamericana de Escuelas de Hostelería, Gastronomía y Turismo (CONPEHT). Por otro lado, INDOCAL menciona la Ley 166-12 en la que se ampara, aunque la misma no toca directamente procesos de homologación de programas de formación.

Tabla #125: Legislación que Homologue Estudios Relacionados con Otras Titulaciones a Nivel de Internacional

Menciones conocidas:	
Si	6
No conoce	15
Respuestas	21
N/R	4

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Acreditaciones/certificaciones de programas con las que cuenta el centro

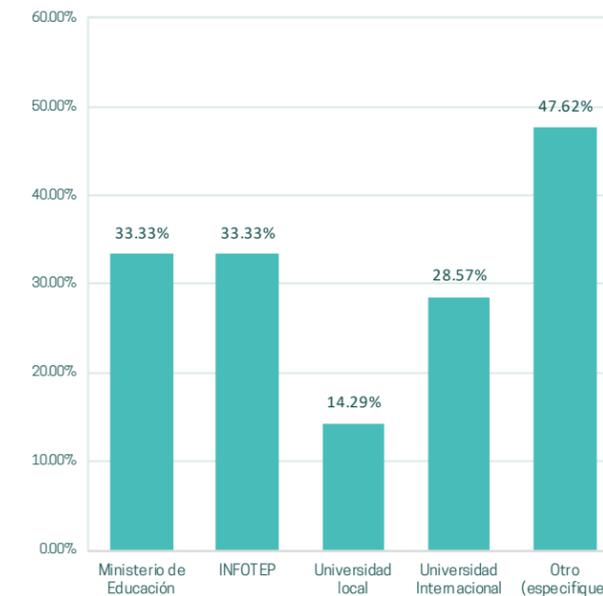
Las acreditaciones oficiales en el país son otorgadas por las instituciones del estado, también agencias internacionales realizan el proceso de acreditación por participación voluntaria de las instituciones. Los centros de educación entrevistados cuentan con autorización, acreditaciones o certificaciones oficiales estatales, entre las que citan las del MESCYT, MINERD, INFOTEP e INDOCAL. Adicionalmente, algunas han certificado sus programas con agencias internacionales o cuentan con acuerdos con universidades internacionales de España (Universidad CETT Barcelona), Costa Rica (Universidad de Costa Rica), Francia (Universidad de Avignon-Francia) y Estados Unidos (Universidad Baja California).

Tabla #126: Acreditaciones/Certificaciones de Programas de los Centros Educativos

¿Con cuáles acreditaciones/certificaciones de programas cuenta este centro?		
Detalle	Respuestas	
Ministerio de Educación	33.33%	7
INFOTEP	33.33%	7
Universidad local	14.29%	3
Universidad Internacional	28.57%	6
Otro (especifique)	47.62%	10
	Respuestas	21
	N/R	4

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #48: Acreditaciones/Certificaciones de Programas de los Centros Educativos



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tipos de auditorías realizadas en el centro

Los entrevistados indican que sus centros de formación realizan auditorías, dentro de las que predominan las auditorías internas. Adicional, cuentan con auditorías o inspecciones del Ministerio de Educación, el MESCYT e INFOTEP. También mencionan algunas otras auditorías específicas en algunos centros, estas son:

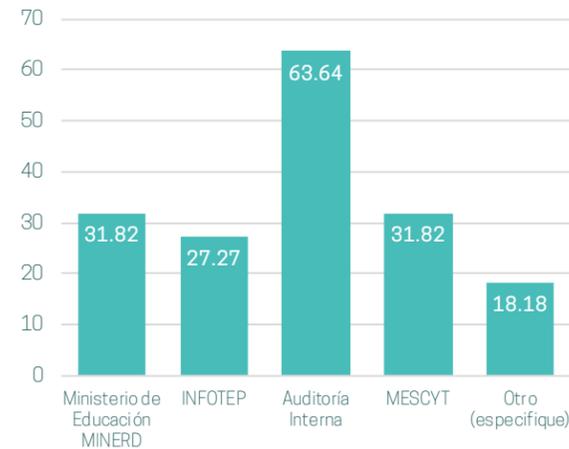
- Sector Escuela de Sociedad Salesiana
- Mexicana de acreditación, QMS, Controladuría
- ISO9001
- Interna a través de las fuerzas armadas y la P.N

Tabla #127: Tipos de Auditorías Realizadas en los Centros Educativos

¿Cuáles tipos de auditorías son realizadas a este centro?		
Detalle	Respuestas	
Ministerio de Educación-MINERD	31.82%	7
INFOTEP	27.27%	6
Auditoría Interna	63.64%	14
MESCYT	31.82%	7
Otro (especifique)	18.18%	4
	Respuestas	22
	N/R	3

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #49: Tipos de Auditorías Realizadas en los Centros Educativos



De las entrevistas grupales en el ámbito de la formación se evidenció la necesidad de inclusión de centros privados de formación técnica bajo alguna de las normas o alguna de las instituciones gestoras de la educación y la formación, a fin de que puedan acreditarse y sus títulos ser reconocidos por las entidades oficiales.

También, se evidencian áreas de necesidades no cubiertas en cuanto a contenidos y en cuanto a niveles requeridos por el sector.

A continuación, las necesidades de formación desde el punto de vista de los directores y y académicos entrevistados:

Necesidades de formación más significativas en las empresas del sector

Actualmente, las necesidades de formación más significativas en las empresas se encuentran en los técnicos, mandos medios, directivos, administrativos y áreas de ventas, mercadeo y distribución.

Dentro del grupo técnico, se destacan las necesidades de: Diplomados especializados, servicio al cliente, ética, tecnología e idiomas.

Otro grupo destacado son los mandos medios, cuyas necesidades de formación son orientadas a especialización en áreas administrativas y directivas, con un conocimiento en servicio al cliente e idiomas.

Los grupos de directivos, administrativos y ventas, mercadeo y distribución, cuentan con necesidades de formación especializadas dentro de cada área, referentes a temas administrativos y hoteleros, estrategia, finanzas, competencias blandas, etc. Se basan en especializaciones a nivel gerencial y de maestría.

Tabla #128: Necesidades de Formación Más Significativas en las Empresas del Sector Actualmente

Detalle	Respuestas	Número
Directivo/as	62.50%	10
Mandos Medios	68.75%	11
Técnicos/as	75.00%	12
Operarios/as	56.25%	9
Administrativos/as	62.50%	10
Ventas, mercadeo, distribución	62.50%	10
Otros	12.50%	2
	Respuestas	16
	N/R	9

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Detalle de las Necesidades de formación más significativas en las empresas del sector (Desde el punto de vista de centros de formación)

Directivo/as

- Costo hotelero
- Gestión de servicios
- Directivos en Restaurantes y Hostelería
- Gestión de las empresas turísticas. La mayor parte de los hoteles tiene directivos extranjeros
- Gerencia
- Gestión de Destinos
- Innovación
- Emprendimiento
- Planificación
- Gestión de Recursos
- Inteligencia Emocional
- Reforzar uso comunicación On Line
- Programas MICE (Meetings-Incentives-Conventions and Exhibitions)
- Tecnología
- Relaciones humanas
- Servicio al cliente
- Gestión de Recursos Humanos
- Universitario/ Maestría

Mandos Medios

- Universitario
- Tecnología
- Servicio al cliente
- Idiomas (inglés, francés, mandarín)
- Servicio al cliente
- Maestría
- Gestión del servicio
- Gestión de personal/Recursos Humanos
- Servicio al cliente
- Tecnología
- Idiomas
- Gestión Administrativa
- Gestión de Recursos

- Manejo de Grupos
- Trabajo en Equipo
- Gerentes de restaurantes, de A&B
- Gerentes de Agencias de viajes
- Administración Departamental

Técnicos/as

- Tecnología
- Idioma
- Técnicos en Áreas de operaciones
- Servicio al Cliente
- Servicios Turísticos
- Servicio al cliente
- Línea de Mando
- Gestión del servicio de calidad
- Formación en ética y servicios
- Catadores y clasificadores de alimentos
- Diplomados Especializados

Administrativos/as

Especialidad y Maestría

- Finanzas
- Tecnología
- Idiomas
- Gerente de habitaciones
- Gestión de Personal /RRHH
- Creatividad
- Planificación Estratégica
- Gestión de Recursos
- Servicio al cliente
- Técnico
- Tecnología
- Títulos Técnicos

Ventas, mercadeo, distribución

- Servicio al cliente
- Uso de plataformas on line/Redes sociales.
- Servicio al cliente
- Marketing Digital
- Community Manager
- Sistema de Información Gerencial
- Gestión Online
- Empleados de agencias de viajes y gerente de hoteles.
- Creatividad
- Comercio
- Servicio al cliente
- Idiomas
- Calidad del servicio
- Universitario, Licenciatura y Maestría

Otros generales

Capacitación virtual y mejorar los contenidos de los programas Entrevistado enfatizó que en este eslabón (servicio al cliente) radica la necesidad

Por otro lado, en las entrevistas grupales del ámbito económico empresarial, los participantes manifestaron las siguientes áreas de formación con necesidades de programas que cubran las mismas:

Tabla #129: Áreas de Formación con Necesidades de Programas

Bar/camarero
Bar/camareros
Calidad
Cocina/Chef
Cocina/Chef/Gastronomía
Comercialización / ventas
Comercialización / ventas / Marketing
Conocimientos del sector
Control / Administrativo
Guianza
Idiomas
Medio ambiente
Modalidad virtual
Normativa
Operaciones
Reservas / servicio al cliente
Reservas / servicio al cliente / recepción
Salud
Seguridad
Servicios de Cuidado personal
Social
Social / Seguridad
Técnica
Técnica/específica
Técnicos-específicos
Tecnología
TICS

Fuente: Entrevistas grupales, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Análisis de contenidos curriculares, perfil ocupacional y/o del egresado, escenarios de práctica, identificados para cada programa de formación.

Con los datos recopilados de los centros de formación con programas vigentes orientados al sector, se elaboró una herramienta de análisis que será útil para evaluar la oferta de formación y las necesidades de las empresas. Se obtuvo una matriz de datos donde se registra para cada programa formativo su perfil de egreso, el nivel, y se incorporan las ocupaciones para las cuáles está orientado cada programa. La matriz de datos forma parte del anexo de este estudio, llamado Matriz Ocupacional, el cual se utilizará para el análisis de los programas de formación y la cobertura ocupacional que abarcan.

Los perfiles ocupacionales de los egresados en los distintos niveles de la formación son variados. En centros de formación de nivel superior predominan los perfiles ocupacionales para puestos de supervisión, gerencia y dirección, aunque citan también que sus egresados pueden ocupar puestos opera-

tivos de nivel medio. En los centros de formación técnico profesional el perfil ocupacional de egresado es de puestos operativos o supervisores de mandos medios principalmente. En los centros de educación técnico profesional del MINERD los egresados pueden ocupar puestos de auxiliares en las empresas del sector.

Gráfico #50: Perfiles Ocupacionales de los Egresados

Centros de formación de nivel superior	>	Perfil ocupacional de egresados: Para puestos de supervisión, gerencia y dirección.
Centros de formación técnico profesional	>	Perfil ocupacional de egresados: Puestos operativos o supervisores de mandos medios.
Centros de educación técnico profesional del MINERD	>	Perfil ocupacional de egresados: Pueden ocupar puestos de auxiliares en las empresas del sector.

Fuente: Elaboración propia en base a datos publicados por las instituciones de formación.

6.1.2. Caracterización de los centros de formación

- Tipología oferta: por actividades del sector, títulos, etc.
- Perfil alumnado: edad, sexo, titulación, perfil sociolaboral
- Vinculación con el sector

Los Centros de formación orientan los programas a los distintos subsectores de la Hostelería y el Turismo, en entrevistas realizadas a directores académicos y docentes, evidenciaron sus carreras están diseñadas para responder a requerimientos de las distintas empresas con subactividad económica vinculada al turismo. Expresan el perfil del egresado a partir de una diversidad de actividades y posiciones que puede ocupar. A continuación, se muestra el detalle sobre las orientaciones de la oferta formativa según subactividad económica.

Clasificación del Centro según tipo/modalidad de formación impartida

Los centros de formación entrevistados orientan sus programas según el tipo o modalidad de formación, ofreciendo formación técnico profesional de la mano del INFOTEP, educación técnica en centros del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) o educación superior en universidades, supervisadas por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT). En algunos centros ofrecen una combinación de éstos. Esta educación es impartida de forma directa ya sea porque están reconocidas o registradas por dichas instituciones como centros de formación o porque cuentan con un convenio con alguna de las entidades rectoras del sistema de educación y formación mencionadas. La muestra total fue de 25 centros de formación, de los cuales un 16.67% imparten educación técnico profesional del MINERD, un 25% Formación Técnico Profesional del INFOTEP y

un 20.83% Educación Técnico Superior o Universitario. De estos centros de formación, un 58% imparte educación en distintos niveles, tales como formación en algunos programas técnicos por convenios sobre áreas complementarias, como lo es la formación en calidad, diplomados, talleres gastronómicos, formación militar, entre otros.

Tabla #130: Clasificación del Centro Según Tipo/ Modalidad de Formación Impartida

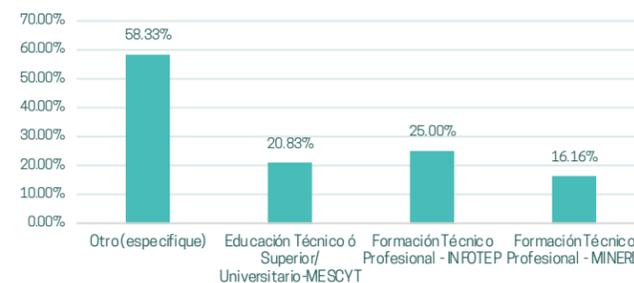
Detalle	Respuestas
Educación Técnico Profesional-MINERD	16.67% 4
Formación Técnico Profesional-INFOTEP	25.00% 6
Educación Técnico o Superior/ Universitario-MESCYT	20.83% 5
Otro (especifique)	58.33% 14
Respuestas	24
N/R	1

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación. Permite respuesta múltiple, algunos de los centros señalaron que imparten mas de un tipo-nivel de formación.

Otros (especificados)
Convenio De Los Salesianos Con El MINERD
Instituto para formación de profesionales en el área de Calidad
Iniciando proceso con MESCYT
Diplomados internacionales a través de convenios
Talleres Gastronómicos
Hotelería (concentración en alimentos y bebidas)
Educación superior o universitario
Educación Continua
Escuela técnica
Fuerzas Armadas y Policía Nacional

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #51: Clasificación del Centro Según Tipo/Modalidad de Formación Impartida



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación

Actividades del sector Hostelería y Turismo en las que desarrolla la oferta formativa

Las actividades de hostelería y turismo en las que las instituciones educativas entrevistadas desarrollan la oferta formativa son principalmente alojamiento y servicios de comida, específicamente las áreas de servicio de alimentos y bebidas, en primer lugar, restaurantes y cantinas sin espectáculos, en segundo lugar, y alojamiento en tercer lugar de menciones.

Aunque las instituciones preparan para que el egresado pueda desempeñarse en diversas empresas, las líneas más importantes son las mencionadas anteriormente; en una menor medida orientan la formación para que el egresado pueda trabajar en Otras Actividades y Actividades de Ocio, citando los servicios de agencias de viajes, guías, arrendamiento, eventos, transporte, servicios culturales y servicios de aeropuertos, entre otras.

El análisis de los programas de formación muestra que la descripción del ámbito ocupacional en que pueden laborar los egresados es amplia y cubre de forma general distintos puestos de trabajo de las actividades relacionadas a la hostelería y el turismo. Los programas de formación técnicos están orientados hacia áreas más específicas dentro de cada actividad.

En el acápite sobre Necesidades de Formación se presenta en detalle los puestos para los cuales son requeridos programas de formación en mayor cantidad y prioridad.

Tabla #131: Actividades del Sector Hostelería y Turismo en que se Desarrolla la Oferta Formativa

Detalle	Respuestas
Alojamiento y servicios de comida: servicio de alimento y bebida.	80.00% 20
Alojamiento y servicios de comida: restaurantes y cantinas sin espectáculos.	76.00% 19
Alojamiento y servicios de comida: Alojamiento.	56.00% 14
Alojamiento y servicios de comida: Servicios de alojamiento en hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje temporal.	40.00% 10
Transporte y almacenamiento: Servicios de agencias de viaje y otras actividades complementarias de apoyo turístico, tours.	48.00% 12
Transporte y almacenamiento: Servicios de Guías en visitas a museos históricos o culturales, teatrales, musicales o eventos deportivos.	36.00% 9
Respuestas	25

Actividades inmobiliarias, alquiler y actividades empresariales: Servicios inmobiliarios realizados a cuenta propia, con bienes propios o arrendados.	4.00%	1
Actividades inmobiliarias, alquiler y actividades empresariales: alquiler de equipos de transporte.	0.00%	0
Otras Actividades de servicios comunitarios, sociales y personales: Actividades teatrales y musicales y otras actividades artísticas.	28.00%	7
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales: Servicios de bibliotecas, archivos y museos y servicios culturales k otras actividades de entretenimiento.	36.00%	9
Otras Actividades de servicios comunitarios, sociales y personales: Servicios para la práctica deportiva y de entretenimiento.	28.00%	7
Otras Actividades de servicios comunitarios, sociales y personales: Otras Actividades de servicios.	24.00%	6
Actividades de otros sectores que suplen empresas de turismo y hostelería: Proveedor de alimentos o materiales a empresas del sector turismo.	24.00%	6
Otros Servicios de apoyo al turismo (especificar): Transporte: Aeropuertos (atención a clientes, alimentos y bebidas y seguridad de pasajeros).	28.00%	7
Otros Servicios de apoyo al turismo (especificar): Servicios de organización de eventos.	48.00%	12
Otros Servicios de apoyo al turismo (especificar)	44.00%	11
Respuestas	25	

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

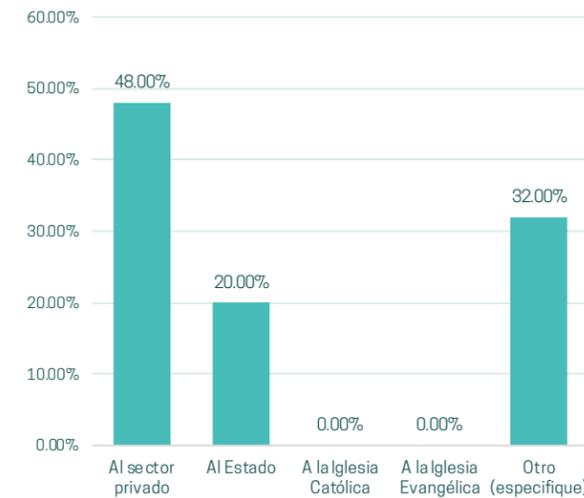
Gráfico #52: Actividades del Sector Hostelería y Turismo en que se Desarrolla la Oferta Formativa



Otros especificados:

- Al Estado y a la iglesia católica
- Se tiene vinculación con el Estado y la iglesia católica
- Su vinculación económica es con las empresas privadas, al impartir los talleres de formación y acuerdos con sectores del Estado.
- Se tiene vinculación con las tres primeras y además con personalidades del pueblo
- Vinculación a todos los sectores necesitados
- todos los anteriores
- Al sector privado, al Estado y a la iglesia católica

Gráfico #53: Vinculación del Centro con la Actividad Económica y Otros Sectores



Vinculación del centro con la actividad económica

Los centros de formación entrevistados indicaron tener vinculación con más de un sector de actividad económica: Al sector privado y de forma conjunta al estado, a la iglesia católica, a las empresas de todos los sectores.

Tabla #132: Vinculación del Centro con la Actividad Económica y Otros Sectores

Detalle	Respuestas
Al sector privado	48.00% 12
Al Estado	20.00% 5
A la Iglesia Católica	0.00% 0
A la Iglesia Evangélica	0.00% 0
Otro (especifique)	32.00% 8
Respuestas	25
N/R	0

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Público meta al cual orienta los diferentes programas

Los diferentes programas de formación vigentes en las instituciones están orientados en un 88% a jóvenes y están enfocados para el empleo, en una proporción menor se orienta a formación profesional ya sea independiente o vía empresas.

Tabla #133: Público Meta al Cuál Están Orientados los Diferentes Programas

Detalle	Respuestas
Programas para Jóvenes, para el empleo	88.00% 22
Programas de Formación profesional independiente a empresa	32.00% 8
Programas de Formación profesional vía empresas	44.00% 11
Respuestas	25
N/R	0

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

En específico, los centros de formación cuentan con los siguientes programas:

Tabla #134: Detalle Programas de los Centros de Formación, Según Público Meta

Programas para Jóvenes, para el empleo	Programas de Formación profesional independiente a empresa
Jóvenes en bachillerato	Programa de gastronomía
Servicio De Comida Y Bebida, Actividades De Servicios Comunitarios, Sociales Y Personales, Otros Servicios De Apoyo Al Turismo	Capacitaciones Cortas (Público en General)
Programa de gastronomía	Programa de Escuela de Turismo e Idioma
Jóvenes en formación secundaria	Adm. Hoteles, cursos
Carreras Técnicas (Pasantía Hoteleras y del sector)	Inocuidad alimentaria
Programa De Learning For Life	Administración de Empresas Turísticas
Pensum administración turística (201-Créditos)	
Hotelería, administración turística	
Camarero, Bartender y otros	
Jóvenes para el empleo	
Gestión de turismo	
Licenciaturas, Técnicos, Adm. Hoteles	
Programa de camarero, de cocina, bartender y camorrista (servicio) de habitación	
Lic. en Administración de Empresas, Hostelería y Turismo: Clase media y mayores de 18 años	
Gerencia de Servicios y Banquetes y Gerencia de Marketing y Servicios	
Administración de Empresas Turísticas	

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Cantidad de estudiantes inscritos

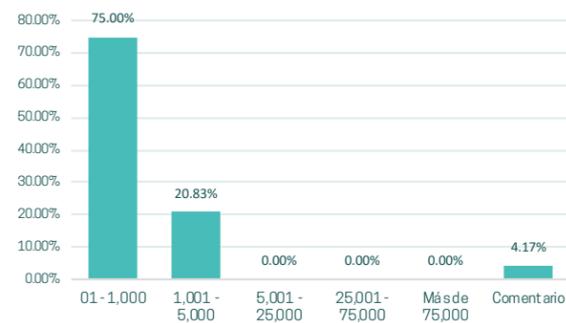
Los centros de formación entrevistados cuentan con una cantidad de estudiantes que oscila entre 1-1,000 inscritos como rango predominante, el segundo rango predominante es de 1,001 - 5,000 estudiantes inscritos.

Tabla #135: Cantidad de Estudiantes Inscritos

Detalle	Respuestas
01 - 1,000	75.00% 18
1,001 - 5,000	20.83% 5
5,001 - 25,000	0.00% 0
25,001 - 75,000	0.00% 0
Más de 75,000	0.00% 0
Comentario	4.17% 1
Respuestas	24
N/R	1

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #54: Cantidad de Estudiantes Inscritos



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Nivel de titulación de acceso

Los niveles de acceso requeridos para ingresar a los centros de formación están en dependencia del nivel y se basan en lo aprobado en la regulación de la formación y educación en el país, a continuación, las respuestas recibidas en las entrevistas en profundidad:

- Técnico básico (MINERD), debe tener la secuencia de estudios aprobada por la Ley de Educación, en algunos programas permiten la validación de los conocimientos.
- Técnico profesional (INFOTEP), deben tener el 8vo. grado aprobado, pero en algunas modalidades o en ofertas formativas dirigidas a grupos vulnerables, no es requerido.
- Técnico Superior o Universitaria: El nivel mínimo es ser egresado de bachiller.

- Educación continua o cursos cortos: En algunos cursos básicos no es requerido un nivel educativo específico, excepto cuando se trata de diplomados o cursos especializados.

Perfil sociolaboral promedio de los estudiantes

En los Centros de Formación entrevistados describen que la mayor parte de sus estudiantes combinan el trabajo con el estudio (empleados que estudian) y en un segundo grupo tienen estudiantes que no trabajan, esta combinación es más presente en la formación superior y en la formación técnico profesional.

Tabla #136: Perfil Sociolaboral Promedio de los Estudiantes

Detalle	Respuestas
Estudiante	33.33% 8
Desempleado	8.33% 2
Empleado	8.33% 2
Combinan trabajo/estudio	50.00% 12
Respuestas	24
N/R	1

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #55: Perfil Sociolaboral Promedio de los Estudiantes



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Edad promedio de los alumnos del centro

La edad promedio de los estudiantes en los centros de formación, es entre 18-24 años; en los politécnicos, donde se imparte el nivel de técnico básico los jóvenes suelen tener menos de 18 años, alcanzando su mayoría de edad generalmente el anterior o el mismo año de graduarse de bachiller. En INFOTEP la edad mínima es 16 años, reservándose el derecho de admisión si el joven es parte de sectores vulnerables o algún programa especial. En los centros de educación superior la edad mínima de referencia es la mayoría de edad, aunque no presentan objeción en admitir estudiantes menores de edad, siempre que hayan cumplido los requisitos de conclusión de las pruebas nacionales y récord de notas de educación media, pudiendo presentar la cédula cuando cumpla mayoría de edad.

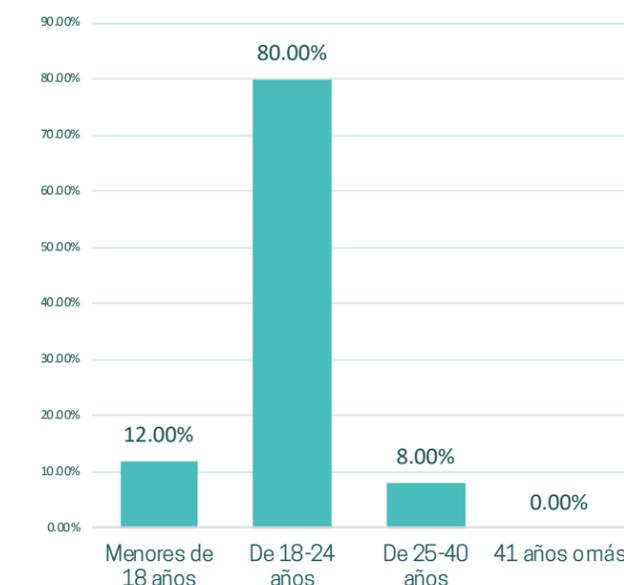
Tabla #137: Edad Promedio de los Alumnos del Centro

Detalle	Respuestas
Menores de 18 años	12.00% 3
De 18-24 años	80.00% 20
De 25-40 años	8.00% 2
41 años o más	0.00% 0
Comentarios:	6
Respuestas	25
N/R	0

Para los alumnos de INFOTEP la edad es de 18 años en adelante. Depende de la empresa a quienes impartan los talleres y cursos de formación. Poseen programas que son aplicados para Jóvenes de 16 a 22 años. La institución no discrimina por la edad para entrar. También a menores de 18 años. De 18 a 35 años, también a personas mayores hasta niños de 9 años

Fuente: Entrevistas en Centros de Formación. Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Gráfico #56: Edad Promedio de los Alumnos del Centro



Fuente: Entrevistas en Centros de Formación. Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Sexo de los alumnos

En el 60% de los centros entrevistados predominan estudiantes de sexo femenino (entre 51%-75% de la matrícula). Esta información es coherente con los datos estadísticos presentados más adelante por nivel, en los cuales se observan las siguientes proporciones: 72%-24.7% en educación superior; 75%-25% en MINERD y 72%-28% en INFOTEP.

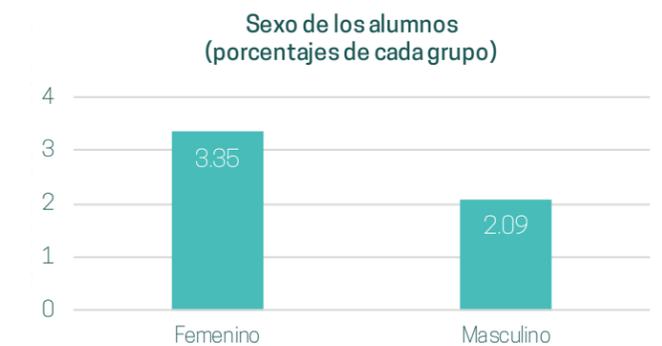
Tabla #138: Sexo de los Alumnos

(porcentajes de cada grupo)

	Femenino	Masculino
Menos de 25%	0.00% 0	30.43% 7
Entre 26%-50%	4.35% 1	47.83% 11
Entre 51%-75%	60.87% 14	13.04% 3
Entre 76%-100%	30.43% 7	0.00% 0
No Aplica	4.35% 1	8.70% 2
Total	23	23
Promedio Ponderado	3.35	2.09
Respuestas		23
N/R		2

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #57: Sexo de los Alumnos



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

a) Egresados de centros de estudio superior:

Durante el año 2018 el movimiento de ingresos y egresos totales, de acuerdo con publicación de la MESCYT en sus memorias institucionales, ascendió a 127,419 nuevos ingresos y 68,649 egresos, estimando una tasa de egreso del 53.88%. El 67.7% de egresados son mujeres y el resto hombres, a continuación, se muestra la composición por sexo y por categoría de la institución.

Tabla #139: Cantidad de Estudiantes de Nuevo Ingreso y Egresados, 2018

	Total	Femenino	Masculino
Cant. Estudiantes de nuevo ingreso	127,419	79,303	48,116
Egresados	68,649	45,157	23,492

Tabla #139B: Cantidad de Estudiantes de Nuevo Ingreso y Egresados, 2018

Cantidad de egresados por sexo, según categoría de la institución, 2018*

CATEGORÍA DE LA INSTITUCIÓN	EGRESADOS POR SEXO					
	Ambos Sectores		Masculino		Femenino	
		%		%		%
TOTAL GENERAL	68,649	100	23,492	34.22	45,157	65.78
UNIVERSIDADES	64,692	100	21,944	33.92	42,749	66.08
INSTITUTOS ESPECIALIZADOS DE ESTUDIOS SUPERIORES	2,624	100	935	35.62	1,690	64.38
INSTITUTOS TÉCNICOS DE ESTUDIOS SUPERIORES	1,332	100	613	46.02	719	53.98

Composición de Egresados:

Egresados totales	68,649	
Egresados del Nivel Técnico Superior	3,150	4.6%
Egresados del Nivel de Grado	50,914	74.2%
Egresados de Especialidad	6,882	10.0%
Egresados de Maestría	7,703	11.2%

Fuente: Memorias MESCYT 2018 (*) dato estimado.

Los egresados de educación superior obtienen titulación de técnico superior, licenciado, arquitecto, ingeniero, doctor, especialidad y maestría.

De la población que egresa de las instituciones de nivel superior (68,649 egresaron al 2018) apenas un 4.6% se titula en programas de técnico superior, alcanzando la mayor concentración de egresados los otros niveles superiores.

La matrícula en programas relacionados al turismo se muestra en reducción de acuerdo a la tendencia 2008-2017 publicada por la MESCYT, presentada a continuación:

Tabla #140: Tendencia Matrícula de las Universidades por Carrera, 2008-2017

	2008	20017	Dif
Total General	342,572	562,667	64.25%
Total Negocios	105,312	113,459	7.74%
Hotelería y Turismo	12,863	9,579	-25.53%

Fuente: Informe General sobre Estadísticas de Educación Superior. MESCYT 2017.

Tabla #141: Matrícula por Universidad, Sector Hostelería y Turismo, 2017

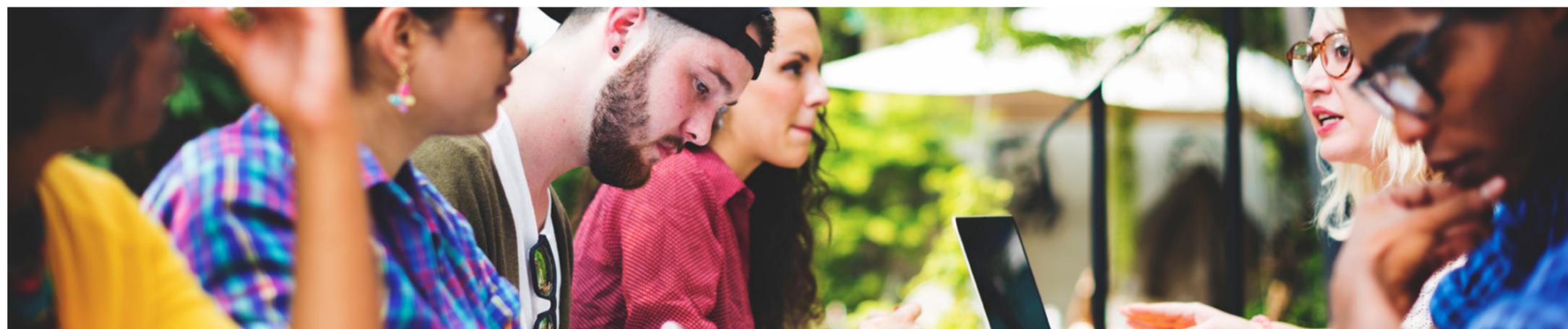
UNIVERSIDAD	MATRÍCULA
APEC	610
O&M	2,362
PUCMM	500
UAFAM	45
UAPA	319
UASD	945
UCADE	853
UCATEBA	146
UCE	193
UCNE	-
UCSD	134
UFHEC	669
UNIBE	98
UNICARIBE	1,072
UNICDA	41
UNPHU	115
UPID	-
UTESA	1,478
Total	9,580

Fuente: Informe General sobre Estadísticas de Educación Superior. MESCYT 2017.

Tabla #141B: Matrícula por Universidad, Sector Hostelería y Turismo, Según Género, 2017

UNIVERSIDAD	FEMENINO	MASCULINO	NO ESP	TOTAL
APEC	489	121		610
O&M	1,640	402	320	2,362
PUCMM	373	127		500
UAFAM	33	12		45
UAPA	247	72		319
UASD	722	223		945
UCADE	533	320		853
UCATEBA	109	37		146
UCE	141	52		193
UCNE	-	-		-
UCSD	103	31		134
UFHEC	430	239		669
UNIBE	64	34		98
UNICARIBE	750	322		1,072
UNICDA	34	7		41
UNPHU	86	29		115
UPID	-	-		-
UTESA	1,144	334		1,478
	6,898	2,362	320	9,580
	72.0%	24.7%	3.3%	

Fuente: Informe General sobre Estadísticas de Educación Superior 2017 y Resumen Histórico 2005-2017. Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología. 2018.



b) Egresados de la educación técnico profesional

En la educación secundaria, en la modalidad Técnico Profesional, se ofrecen dos niveles, Técnico Básico y Bachillerato Técnico, en ambos se tiene títulos de la familia profesional de turismo, pero como los nuevos títulos se iniciaron a implementar en el 2017, aun no se tiene egresados; los egresados de este del sector de hostería y turismo corresponden a la oferta anterior de la ordenanza 02-2010.

De acuerdo con las estadísticas del MINERD a diciembre del 2018 la matrícula de los diferentes cursos que se ofrecen está dividida de la siguiente manera:

Tabla #142: Matrícula Nivel Secundario a Diciembre 2018, Familia Profesional Hostelería y Turismo del MINERD, Según Género



	Femenino	Masculino	Total	%
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Artes Culinarias*	380	62	442	7.83%
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Hotelería*	486	47	533	9.44%
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Servicios turísticos*	385	143	528	9.36%
TUH001_3 Bachiller Técnico en Servicios Gastronómicos	1316	471	1,787	31.66%
TUH002_3 Bachiller Técnico en Servicios de Alojamiento	258	94	352	6.24%
TUH003_3 Bachiller Técnico en Servicios Turísticos	1428	574	2002	35.47%
Totales	4253	1391	5644	

*Estudiantes del último año bajo la Ordenanza 02-2010

Fuente: Estadísticas del MINERD. Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos. Diciembre 2018

Tabla #143: Matrícula Nivel Secundario a Diciembre 2018, Familia Profesional Hostelería y Turismo del MINERD, Según Nivel

	(edad)				Total	%
	S4	S5	M4	Total		
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Artes Culinarias*			442	442	442	7.83%
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Hotelería*			533	533	533	9.44%
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Servicios turísticos*			528	528	528	9.36%
TUH001_3 Bachiller Técnico en Servicios Gastronómicos	1037	750		1787	1787	31.66%
TUH002_3 Bachiller Técnico en Servicios de Alojamiento	235	117		352	352	6.24%
TUH003_3 Bachiller Técnico en Servicios Turísticos	1225	777		2002	2002	35.47%
Totales	2497	1644	1503	1503	5644	

*Estudiantes del último año bajo la Ordenanza 02-2010

S= Secundaria, M= Media

Fuente: Estadísticas del MINERD. Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos. Diciembre 2018

Tabla #144: Matrícula de Familia Profesional Hostelería y Turismo en Educación Técnico Profesional, Año Escolar 2017-2018

Turismo y Hostelería	
4º	2.146
5º	1.79
6º	1.729
Total	5.665
% en el total de la matrícula de FTP MINERD	8,4%

Fuente: Resumido de estadísticas del MNC.

La matrícula a diciembre del 2018 por zona geográfica muestra una concentración mayor de estudiantes en la zona Norte, Santo Domingo. En la zona Este está en tercer lugar en matriculados en programas de turismo y hostelería del MINERD, un 21%, lo que contrasta con que es donde hay mayor producción de actividad turística. A continuación, presentamos el detalle:

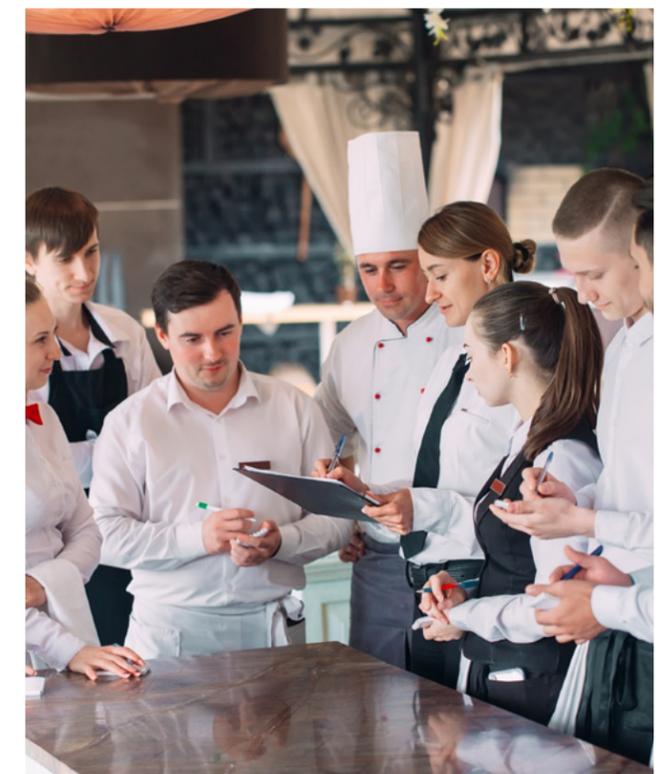
Tabla #145: Matrícula Nivel Secundario a Diciembre 2018, Familia Profesional Hostelería y Turismo del MINERD, Según Zona Geográfica

	SD	ESTE	SUR	NORTE	Total
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Artes Culinarias*	178	175	44	45	442
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Hotelería*	198	113	119	103	533
Secundario-Técnico Profesional-Bachillerato Técnico-Servicios-Turismo-Servicios turísticos*	132	121	72	203	528
TUH001_3 Bachiller Técnico en Servicios Gastronómicos	586	343		858	1787
TUH002_3 Bachiller Técnico en Servicios de Alojamiento	101	201		50	352
TUH003_3 Bachiller Técnico en Servicios Turísticos	424	258	42	1278	2002
Totales	1619	1211	277	2537	5644
	28.7%	21.5%	4.9%	45.0%	100.0%

*Estudiantes del último año bajo la Ordenanza 02-2010

Fuente: Estadísticas del MINERD. Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos. Diciembre 2018.

El MINERD tiene entre sus metas estratégicas al 2020 ampliar el alcance en 113,000 estudiantes matriculados en educación técnico básico y bachiller técnico; en el año 2018/2019 estiman la matriculación en 74,000 (un 65% de la meta). Las actividades que impulsarán el logro de esta meta es la incorporación de nuevos centros de formación a la educación técnico profesional. También existe un dinámico proyecto de ampliación de escuelas y nuevas aulas en todo el país, que elevará la cobertura de los servicios de educación. Las alianzas del MINERD con instituciones de reconocida labor de promoción e iniciativas pro la educación, permitirán cumplir la meta propuesta en cuanto a cantidad de matriculados e impacto en la formación en todos los niveles que cubre el MINERD.



c) Egresados de la Formación Técnico Profesional

Respecto a los egresados de la formación técnico profesional, en específico del INFOTEP, se muestra a continuación para los años 2015-2017

Tabla #146: Datos Matrícula 2015-2017 INFOTEP en Programas Relacionados a la Hostelería y Turismo

	Participantes	Egresados
2017	19,439	17,406
2016	19,107	16,985
2015	15,407	13,857

Fuente: Resumen de la Base de datos de matrícula 2015-2017, del MNC.

Al año 2018 el total de participantes en los distintos programas de la familia profesional de hostelería y turismo era de 61,820 estudiantes y 53,340 egresados. La proporción según género es del 28% hombres y 72% mujeres en ese acumulado.

Se evidencia que ha incrementado la matrícula de estudiantes en INFOTEP en programas relacionados a la Hostelería y Turismo, a diferencia que en los centros de educación superior que ha experimentado una reducción.



Tabla #147: Participantes por Familia Profesional Hostelería y Turismo de INFOTEP, Según Sexo al 2018

Familia profesional	Total participantes	hombres	mujeres	Participantes egresados	Hombres	mujeres
Arte Culinario	18,111	4,418	13,693	16,306	3,985	12,321
Ecoturismo	507	240	267	478	224	254
Gastronomía	1,029	406	623	968	393	575
Panadería Y Repostería	18,405	3,020	15,385	16,109	2,551	13,558
Recepción Hotelera Y Alojamiento	398	175	223	348	157	191
Recepción De Hotel	712	144	568	601	123	478
Servicio De Bar Y Restaurante	19,421	7,826	11,595	17,436	7,090	10,346
Servicios Turísticos	457	196	261	446	190	256
Servicios De Guías Turísticos	214	134	80	201	130	71
Servicios De Animación Y Recreación Hotelera	687	323	364	684	321	363
Servicios De Habitación	1,879	185	1,694	1,763	171	1,592
Total general	61,820	17,067	44,753	55,340	15,335	40,005
				Porcentaje	28%	72%

Fuente: INFOTEP. Depto. de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales.

Los títulos que otorga el INFOTEP son certificación de participación (para la habilitación, capacitación puntual, talleres, seminarios y jornadas), certificados de aprobación (para la habilitación y complementación fuera de itinerarios), certificado de aptitud profesional (para habilitación y complementación que pertenecen a itinerarios), diploma técnico (para la formación continua en centro) y diploma de maestro técnico (para maestros técnicos).

Los Cursos Técnicos, que se corresponden con el nivel 2 del CINE-2011 y son acciones formativas de corta duración, mediante las cuales se adquieren conocimientos sobre una unidad particular de una ocupación. Estos se ofrecen en las siguientes modalidades: Habilitación, que corresponde a los cursos de entrada en los que se brindan los conocimientos básicos para iniciarse en una ocupación; y Complementación que son aquellos en los cuales los participantes aumentan y perfeccionan sus conocimientos sobre una ocupación.

Algunos de los cursos que se ofrecen son:

Tabla #148: Cursos INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo

Auxiliar de repostería	Capitán (a) de bar y restaurante
Decorador (a) en repostería	Servicio de Bar y Restaurante
Elaborador (a) de panes europeos	Maître de restaurante
Panadero (a)	Bartender (ver monografía)
Repostero (a)	Recepcionista de hotel
Cocinero (a)	Servicios de Habitación
Elaborador (a) de bocadillos	Camarero (a) de habitaciones
Cocinero (a) de primera	Asistente de ama de llaves
Cocinero (a) hotelero (a)	Supervisor (a) de hotel
Pantrista	Supervisor (a)
Asador (a)	Guía Ecoturismo de Aventura
Panadería y Repostería	Animador Turístico
Ayudante de repostero (a) y panadero (a) doméstico (a)	Guía Ecológico
Camarero (a) de restaurante	Guía Rural Comunitario

Fuente: INFOTEP. Depto. de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales.

También INFOTEP ofrece Carreras Técnicas, que se corresponden con el nivel 3 del CINE-2011 y comprenden una formación teórica, tecnológica y práctica.

Se oferta en tres modalidades: Formación Dual, que comprende una formación teórica, tecnológica y práctica que se desarrolla en estrecha vinculación con la realidad del trabajo en una empresa y en un centro de formación del INFOTEP o de la red de centros operativos del sistema. Formación Continua en Centro, está dirigida a jóvenes de ambos sexos, con el objetivo de formarlos con una visión global, en una ocupación cuyo ejercicio requiere de habilidades y conocimientos tecnológicos que solo pueden adquirirse en un período relativamente largo. Y está la Formación por Itinerario, a través de esta modalidad se puede obtener el título de técnico tras finalizar el itinerario de cursos en habilitación y complementación especificados en el programa de estudios.

Algunos de las carreras técnicas que se ofrecen son:

Tabla #149: Carreras Técnicas INFOTEP, Sector Hostelería y Turismo

Técnico (a) en panadería
Técnico (a) en repostería
Técnico (a) en gastronomía
Técnico (a) en bar y restaurante
Técnico (a) en servicios de habitaciones
Técnico (a) en recepción hotelera y servicios de restaurantes
Técnico (a) en servicios de limpieza y ama de llaves
Técnico en Ecoturismo

Fuente: INFOTEP. Depto. de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales.

6.1.3. Valoración de calidad de la formación:

- Valoración de las empresas
- Valoración de Agentes del sector
- Valoración expertos
- Valoración centros de formación
- Valoración egresados del sector

Las empresas expresaron valoraciones positivas y negativas sobre la oferta formativa disponible. Entre las valoraciones positivas están:

Utilidad

Indican que en las instituciones grandes y en INFOTEP la utilidad que ofrecen los programas es excelente, mencionan además ADAVIT, Ferries del Caribe, Cruceros y otros actores que aportan mucho a la educación y junto con INFOTEP y ofrecen variedad de cursos; afirman que los programas son buenos, aporta beneficios al sector. Valoran también como positivos los programas de pasantía.

En términos de utilidad, recibió más comentarios negativos lo cual indica la necesidad de mejorar los aspectos citados. En términos generales, dentro de los aspectos negativos indican que la inducción al trabajo que ofrece la formación es lo importante, sugiriendo mayor unión entre las universidades, empresas y el Estado.

Entre los aspectos negativos observan: Falta de apoyo, oferta y calidad de preparación en ofertas académicas; no están adaptados ni son de fácil acceso; el costo es alto, las empresas deben cubrir directamente la necesidad de formación, sobre todo en servicio al cliente. Indican que ofrecen mucha teoría, poca práctica y están desactualizados. En el país no se ofrecen programas de formación que desarrollen egresados con competencias suficientes para tener un buen desempeño en los puestos requeridos; La formación está atrasada respecto a otros países

Sobre INFOTEP, afirman que tiene una gama buena de cursos, pero no tiene cupos suficientes; también indican que son pocas (INFOTEP y A&B Máster) necesitan mejorar el contenido de sus ofertas y la calidad de sus docentes. Los bartenders están menos preparados; no están equitativamente distribuidos en el territorio; además, los negocios pequeños no saben dónde dirigirse; algunas opiniones indican "...no los utilizamos porque no nos han resultado satisfactorios; no recibimos apoyo de instituciones; no satisfacen las necesidades, son muy superficiales y las mejores no son nada baratas; pueden mejorar, lo ideal sería enfocarse más en idiomas".

Horarios

El horario en que se imparte la formación es visto como positivo en algunos aspectos y como negativo en otros. Las empresas indican:

Valoraciones positivas:

- La buena organización, horario flexible, la planificación; la utilidad de recursos.
- La utilidad de los programas y sus contenidos.

Valoraciones negativas:

- Los horarios coinciden con el trabajo, lo cual impide participar a los empleados. Las facilidades de horario son limitadas en las empresas.
- Horarios y planificación debería mejorar en los sectores tanto públicos como privados; la disponibilidad de fechas y los horarios son complicadas para los empleados.

Organización o planificación

Este aspecto recibió más valoraciones negativas que positivas, como se verá a continuación:

Positivos:

- El contenido y la planificación influyen positivamente en el sector

Negativos:

- La cantidad de institutos es insuficiente.
- La oferta de formación privada está más enfocada a los entrenamientos que utiliza la empresa.
- No aportan o ayudan con los horarios y calidad ofertada.
- Falta de calidad, falta de opciones adecuadas.
- Pocos programas abiertos y disponibles. Deben dar los entrenamientos directamente en la empresa.
- Poca organización en los sectores tanto públicos como privados.
- Carecen de una estructura atractiva y de una oferta adecuada.
- Debería enfocarse en idiomas y servicio.
- En la zona de Juan Dolio no hay programas de formación. Deben trasladarse a Santo Domingo o a San Pedro de Macorís.
- Otros aspectos citados en este factor son relacionados a los precios, costos altos cuando son de compañías privadas y a falta accesibilidad para los cursos.

Recursos Utilizados

En cuanto a recursos, este factor recibió como valoración positiva que cuentan con facilidades de espacio físico. El resto de las valoraciones fue negativo, como se aprecia a continuación:

- Es requerida mayor rigurosidad en la evaluación técnica.
- Docentes no calificados de INFOTEP.
- El transporte es escaso.
- Falta preparación desde los docentes hasta los egresados.
- Formarse en turismo es muy caro si deseas hacerlo bien.
- Ineficiente utilización de los recursos en los sectores tanto públicos como privados.
- Deben aumentar la práctica de campo.
- Debería existir regulación de precios de proveedores externos.
- Debería tenerse programas de país, una planificación nacional.
- Deberían (los centros de formación) actualizar a sus docentes.

Valoración de Expertos y Agentes del sector

Las personas expertas y agentes del sector (empresarios, representantes de asociaciones empresariales y de empleados) presentaron sus valoraciones sobre los programas de formación, resumidas a continuación

En las entrevistas en profundidad con representantes del ámbito empresarial se planteó que sería de gran importancia que se reúnan con las universidades, con las escuelas técnicas y los institutos que forman personas para las actividades hotelería, para que adaptar el pensum u oferta de estudios a las necesidades en base a lo que realmente se requiere, y con esto, determinar cuáles cualificaciones debe tener una persona que termina un nivel ya que depende de todo el proceso de aprendizaje que llevan.

Consideran que INFOTEP hace un buen trabajo, pero siempre y cuando las empresas vayan y soliciten la formación, en INFOTEP te ponen todo lo que tú necesitas te lo ponen a la disposición, pero tienen que haber una iniciativa de parte de la empresa para pedir los cursos y capacitar su personal.

En la provincia de pedernales se aprecia que el bachillerato técnico que existe es muy limitado, pero los talleres-cursos de INFOTEP son de muy buena calidad y sostenibles. Sobre los estudios de nivel superior, actualmente están experimentando con el inicio de la Universidad Tecnológica de Barahona (UCATEBA) que va a impartir algunas carreras, pero sugieren agregar mas programas para poder recibir a las personas de nacionalidad haitiana y éstas tengan una oportunidad de estudiar.

Por su parte, en Samaná tienen un requerimiento similar, ya que no disponen de centros de educación superior, debiendo los estudiantes trasladarse a otras provincias para continuar sus estudios. Han recibido unidades móviles de INFOTEP, pero entienden que no es suficiente.

Tres universidades operan de manera regular en Puerto Plata: La UASD que ofrece la carrera de administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, la O&M y UTESA. En el Este operan también varias universidades: UASD, UNIBE, Universidad del Este, UCE, UPID, entre otras, cuenta con oferta a nivel superior enfocada a las actividades de hostelería y turismo.

Por otro lado, respecto a las necesidades de formación, se entiende que la formación en servicios debe reforzarse, como parte fundamental. También, el dominio de idiomas y personas que se formen como bartenders y camaristas. Sugieren se les suba el nivel de calidad a los programas de formación, para dar respuesta al crecimiento del turismo y propiciar que se vayan transformando y adecuando las capacitaciones, acorde con las exigencias de las empresas.

Una buena práctica es que dentro de los beneficios que tiene ser miembro de ASHONORTE, la Asociación de Hoteles de la Zona Norte, es que pueden organizar cursos y llenar el cupo para poder participar de la capacitación necesaria, ya que muchas veces una empresa pequeña no llega a tener el número básico que necesita INFOTEP para poder impartir la capacitación.

Expertos en el tema señalan que hace unos años había escuelas de formación de INFOTEP y estaban funcionando, los

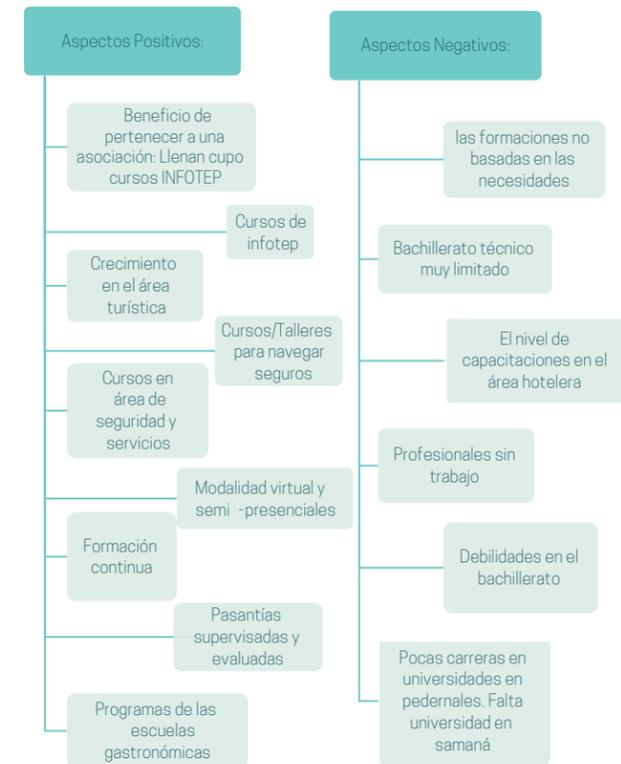
proyectos iniciaban y luego se iba, esto es algo que consideran no debería ser transitorio ya que el sector hay que seguirlo fortaleciendo, también necesitan tener empleados capacitados, para “que podamos presumir eso a nivel nacional e internacional”.

Valoran que se refuerce la educación desde la base desde el INFOTEP. Entre las personas que trabajan directamente en el sector hotelero, son minoría las que hayan cursado estudios turísticos hoteleros; señalan que necesitan cursos más profundos a nivel superior, a nivel de diplomado o universitario, no cursos de 50 horas, sino, estudios de 3 años. Entre las personas que trabajan directamente en el sector hotelero, son minoría las que hayan cursado estudios turísticos hotelero; señalan que necesitan cursos más profundos a nivel superior, a nivel de diplomado o universitario, no cursos de 50 horas, sino, estudios de 3 años.

Otra buena práctica es que en la Marina Mercante están impartiendo cursos talleres de navegación, en Bávaro y La Romana, con certificación para el piloto, copiloto, auxiliares, asistentes, bartender; sin ese curso y el correspondiente carnet avalado por la escuela naval, no podrán salir a navegar prestando servicios. Asimismo, en Migración se imparten cursos que se requieren para inspectores y el personal especializado, es un área de seguridad que consideran debe irse fortaleciendo y creciendo.

A continuación, un resumen esquemático de las valoraciones expresadas por los expertos y empresarios entrevistados:

Gráfico #58: Valoración Expertos sobre INFOTEP



Fuente: Elaborado a partir de entrevistas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo.

Desde el punto de vista de los centros de formación, indican como buenas prácticas que ofrecen programas para empresas, a través del Centro de Formación Continua de una Universidad en la Región Este; la formación estará también disponible en modalidad tanto presencial, como nuevas modalidades virtuales y semipresenciales. En otra universidad, los estudiantes de administración de empresas turísticas y hoteleras hacen dos pasantías (una específica y una general); es una pasantía que dura aproximadamente 400 horas en la cual los estudiantes deben pasar por todas las áreas y todas las pasantías son supervisadas y evaluadas.

Por su parte, empresarios y expertos en entrevistas grupales realizaron la valoración de la formación para el sector, indicando aspectos que ven excelentes como la disponibilidad de formación técnico profesional del INFOTEP y de centros de educación superior (universidades) privados. Como aspectos buenos o positivos, valoran la reciente revisión y actualización curricular por parte del Ministerio de Educación, MINERD. Algunos aspectos ven como negativos o con baja valoración, tales como los programas de formación, que consideran incompletos, en todos los niveles, con pocas prácticas. En especial, la oferta universitaria es vista como muy teórica; los programas de formación actuales no cubren la demanda; otro aspecto es la situación económica de los jóvenes de escasos recursos que muchas veces no pueden cubrir los costos de la formación, la alimentación y los traslados cuando deben recorrer grandes distancias para acudir a los centros (sobre todo de educación superior).

Gráfico #59: Valoración de Expertos sobre la Formación para el Sector



Fuente: Elaborado a partir de entrevistas, Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo

Los responsables de recursos humanos y reclutadores expresaron que la problemática de la debilidad en la formación viene dada debido a que la gente no estudia por vocación, se ha perdido esa motivación.

Indican que hay una distorsión, en las universidades gradúan licenciados en hotelería, pero camareros no hay y chef son muy pocos; ahora que trabajan en el país muchos extranjeros (venezolanos) se nota la diferencia y el nivel de atraso que

ha en el país en la educación, en la capacitación. Los egresados no están listos para trabajar en un restaurante al salir de las escuelas de formación ni de las universidades, algunos gradúan en poco tiempo dejando lagunas de conocimiento. También resaltan que los egresados no están totalmente formados y no quieren empezar desde abajo, ellos quieren comenzar dirigiendo un departamento, es la actitud de la generación de los Millennials.

Las horas de práctica de carrera o pasantías son valoradas como muy importantes para dar la experiencia práctica necesaria. Son de opinión que en República Dominicana no se está formando para chef, hay mucha necesidad de programas en esa área, no existe una licenciatura especializada en gastronomía, lo han a nivel de diplomado y cursos cortos. Existe deficiencia en la enseñanza del idioma inglés, muchas empresas deben pagar cursos extras al personal para que dominen el idioma y poder seguir contratándolos. En áreas alejadas de las grandes ciudades hay carencia de formación en idiomas y cursos técnicos de camareros, idiomas, recepción, entre otros (caso Jarabacoa, Samaná, Juan Dolio, Puerto Plata, Bayahibe, Bávaro/Punta Cana y otros).

En cuanto a la valoración de la oferta formativa, indican también los siguientes factores:

- Programas de formación en el sector: La observan incompleta, con pocas prácticas.
- Formación técnico-profesional/MINERD: Realizan una baja valoración, porque están ofreciendo becas para muchos sectores, pero no impacta mucho en el sector turismo.
- Formación técnico-profesional/INFOTEP: Valorada como positiva, pero deben reforzar en Puerto Plata y en Santiago, sugieren deberían funcionar escuelas de turísticas de INFOTEP y no las hay. Expresan que INFOTEP se ha mantenido con buena calidad en el tiempo.
- Educación técnica superior y superior: Buena valoración, a nivel de licenciado en hotelería, sin embargo, en turismo es muy teórica, y el turismo requiere de mucha práctica.
- Formación on line: Funciona, pero en el caso de hotelería, no la sugieren totalmente en línea por la necesidad de las prácticas.
- Obstáculos en la formación en el sector: Falta de facilidades, la economía, porque hay un sector más empobrecido que le gustaría trabajar en el área, no puede acceder a escuelas privadas de formación de chef porque por el alto costo, por ejemplo. Tiene que haber una oferta de Turismo para ofrecer becas nacionales o ayudarlo a costear la formación, al personal que necesitan las empresas. El MINERD ofrece becas para el exterior, pero no en el área de hotelería y gastronomía y también antes las becas eran completas, pero ahora es el 50%, lo cual no puede ser costado por personas de bajos recursos solo la pueden aprovechar la clase media y alta.
- Los recursos humanos son escasos, porque no están las ofertas gratuitas para que ellos se formen.

En el mismo orden, los responsables de recursos humanos y reclutadores sostienen que hay que trabajar de la mano con Educación, dando entrenamiento. Indican que el Ministerio de Educación está teniendo buenas iniciativas, pero es necesario subir la calidad de docentes para mejorar los egresados. Consideran que el desarrollo de la educación también debe apoyarse en una base del nivel de desarrollo del país, en la formación de formadores, profesores calificados, que se les pague bien para que puedan desarrollarse. Los libros aprobados por el Ministerio tienen errores graves que deben ser solucionados.

Mientras que los representantes de las escuelas formativas del sector se refieren a que el Ministerio de Educación realizó hace dos años, el proceso de revisión y actualización curricular, enfocada a buscar que los responsables de área en el país estén encajados en el lugar que les corresponde, es decir que la formación no compita ni como nivel superior ni con el técnico, esos programas ahora están en el segundo año, en el proceso de validación, tienen una duración de 3 años cada formación. Entienden que se va a requerir en el sector turístico a nivel mundial y local; afirman que la actualización curricular debe de potenciarse la parte de los recursos tecnológicos y trabajar más con la parte de turismo sostenible.

Una investigación realizada por un centro de formación superior referenciada en la entrevista grupal, sobre las necesidades de las empresas, detectaron la gran necesidad que todavía hay a nivel técnico, los hoteleros, los gerentes de restaurantes y diferentes personas; una de las grandes necesidades que plantean es que todavía no hay suficiente personal técnico de calidad.

Otra dificultad que manifiestan es que los estudiantes de bachillerato se gradúan con las competencias que las empresas han solicitado, pero por falta de experiencia no son contratados. Hay un obstáculo que resolver. Otro inconveniente es cuando el estudiante consigue empleo, el horario de trabajo no le permite estudiar, se ve en la disyuntiva de dejar el trabajo o dejar los estudios.

Es necesaria la inversión en tecnología, en los talleres y en que los insumos, el proceso de logística de que los insumos lleguen a tiempo para las prácticas.

El Ministerio de Turismo ofrece capacitación a taxistas (pasaron a INTRAN), artesanos, guías y tiene una escuela de capacitación para esto y con los nuevos paradigmas del turismo de naturaleza el Ministerio de Medio Ambiente también creó el departamento de Ecoturismo y capacita guías locales de la naturaleza y les da un carnet, para trabajar en las áreas protegidas. Las áreas protegidas aquí están recibiendo casi dos millones de turistas extranjeros, sin contar los nacionales y ellos tuvieron que crear ese guía de la naturaleza.

Las universidades trabajan en emprendimiento. Hay asignaturas en las que se promueve este tipo de cosas y ahora,

fundamentalmente con la gastronomía, se está trabajando mucho eso. Hay que destacar que antes había mucha limitante porque solamente el sector privado tenía el Banco de las Mipymes, pero hoy día ya hay un Ministerio que tiene la parte Mipymes están los proyectos del Estado de financiamiento y el mismo Ministerio de Cultura está trabajando con unos proyectos de emprendimiento de las empresas culturales.

Entonces, se va creando una cultura de emprendimiento en el país, en diferentes sectores y eso va a colaborar con que los jóvenes vayan más por esa línea. En el caso del turismo en el país, el hecho de que el turismo de la naturaleza y todas sus variantes: aventura, ecoturismo, agroturismo, ha ido demandando tanto que eso ha contribuido por ej. que el bloque cacao tenga la ruta del chocolate, cacao y eso ha hecho que el país en materia de cultura de emprendimiento vaya avanzando.

Por otro lado, indican que el Ministerio de Educación debe de tocar a todos los que tengan que ver con educación y ver los temas: ambiental, social y digital, también para llegar a este nivel la persona debe tener cultura general, porque si una persona tiene cultura general puede aprender diferentes cosas de diferentes países cuando se toma el tema se adapta. Las empresas deben tener formación continua siempre y sus empleados deben aprender idiomas como inglés, mandarín, francés, italiano, alemán.

Valoración realizada por representantes de Centros de formación

Valoraciones Positivas y Negativas realizadas desde la Institución acerca de la formación ofertada y realizada para el sector.

Los Centros de formación expresaron consideraciones positivas y negativas sobre la formación ofertada y realizada para el sector.

Dentro de los aspectos positivos citados se destacan, la Organización (procedimientos de planificación y organización de la formación), los horarios y las instalaciones. En sentido general mencionan como positivos los siguientes:

- Organización (procedimientos de planificación y organización de la formación).
- Utilidad, los programas abiertos tienen demanda en el mercado de trabajo
- Horarios, que cubren distintas tandas
- Recursos utilizados (económicos, materiales, humanos), en algunos centros disponen de estos recursos.
- Docentes, en su mayoría son egresados de los distintos programas en turismo
- Instalaciones son adecuadas para la enseñanza, aunque un poco limitadas para las prácticas requeridas
- Recursos didácticos/pedagógicos
- Acreditaciones (en pocos centros las han realizado)

Algunos de los detalles señalados son:

- Docentes capacitados en el área; se dispone de recursos didáctico-pedagógicos. La universidad cuenta con procesos para desarrollar las actividades académicas y la planificación. Un aspecto positivo es el cambio a programas por competencias.
- En general todo es muy bueno y mejorando; el Ministerio ha mejorado muchísimo.
- INDOCAL le da un valor alto (5) a los aspectos relacionados con la organización, la planificación, los procedimientos de la misma planificación y organización, a la utilidad de la capacitación, a los horarios, a la formación del facilitador, a los recursos didácticos/pedagógicos.
- Se valoran como positivo la organización, los docentes y las instalaciones.
- Certificación en proceso en nuestros laboratorios.
- La institución tiene esos aspectos bien cubiertos y adecuados a los requerimientos de los programas y las empresas.
- Desde nuestra institución, organizamos una oferta académica extracurricular para cubrir más espacio de necesidades formativas, meramente prácticas, que requiere el sector.

Por otro lado, los aspectos negativos mencionados fueron los recursos, tanto los recursos económicos utilizados (económicos, materiales, humanos), como los Recursos didácticos/pedagógicos. Citan en específico:

- Citan las limitaciones de acceso a la formación debido a que el turismo es una carrera costosa para estudiantes de nivel socioeconómico bajo, como es el que ingresa a la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Alto abandono, sobre todo por temas económicos.
- En un politécnico del MINERD compartieron el siguiente texto "Sería conveniente la variación curricular ahora tenemos mucho tiempo y poco material, poca oferta"
- Para INDOCAL el punto negativo sería el horario de los participantes de las empresas.
- En cuanto a los aspectos que podríamos llamar a mejorar tenemos los horarios, limitaciones o factores de acceso a la formación por razones socioeconómicas y los recursos utilizados.
- La organización, la formación de los educadores, los precios podrían ser más atractivos; la oferta podría ser más actualizada.
- Limitaciones factores restrictivos de acceso a la formación por razones socioeconómicas.
- Existen limitaciones con los espacios de formación práctica y la formación de los docentes que imparten docencia en las universidades.

Valoración de la Oferta Formativa del sector turístico

La valoración de la oferta formativa del sector turístico, realizada por los centros de formación, sitúa en un ponderado general como moderadamente adecuado o adecuado los aspectos incluidos de la formación, señalados en la tabla siguiente.

En los aspectos específicos valoraron como nada o poco adecuados principalmente la flexibilidad o capacidad de adaptación y actualización.

La Innovación de la oferta (en el diseño, metodología didáctica, formación en línea) fue valorada como adecuada.

Como Moderadamente adecuado, valoraron sobre todo el Nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.

Como Adecuado o Muy adecuado, valoraron la Calidad de la oferta: Diseño, contenidos, materiales, docentes; cobertura de las necesidades de formación de las empresas; el precio de la oferta formativa, equilibrio en la distribución de la oferta en todas las áreas de actividad y puestos del sector y conocimiento y accesibilidad de la oferta.

Tabla #150: Valoración de la Oferta Formativa del Sector Turístico, por parte de los Centros de Formación

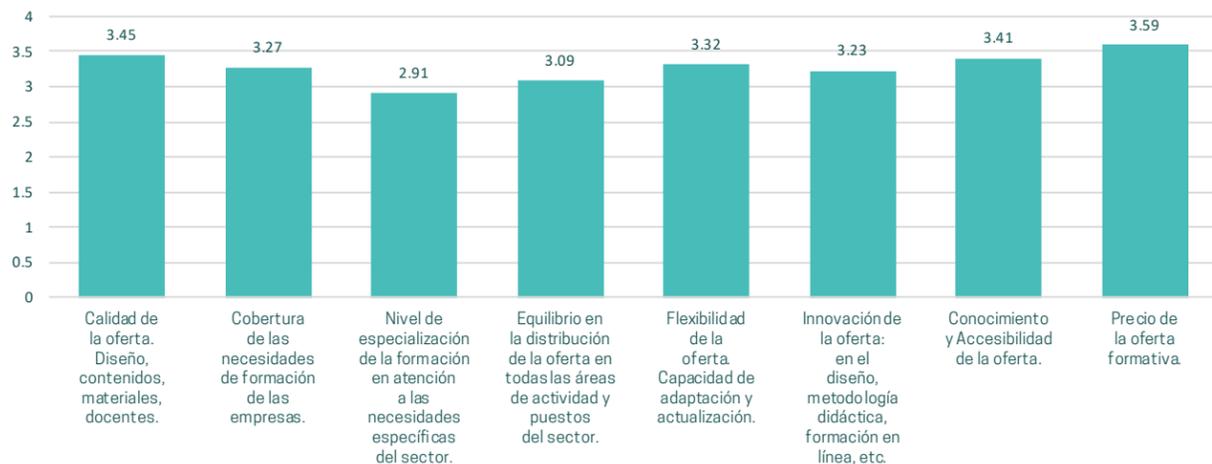
Escala del 1 al 5, donde 1=Nada adecuado 2=Poco adecuado 3=Moderadamente adecuado 4=Adecuado 5=Muy adecuado.

	Promedio Ponderado
Calidad de la oferta. Diseño, contenidos, materiales, docentes.	3.45
Cobertura de las necesidades de formación de las empresas.	3.27
Nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.	2.91
Equilibrio en la distribución de la oferta en todas las áreas de actividad y puestos del sector.	3.09
Flexibilidad de la oferta. Capacidad de adaptación y actualización.	3.32
Innovación de la oferta: en el diseño, metodología didáctica, formación en línea, etc.	3.23
Conocimiento y Accesibilidad de la oferta.	3.41
Precio de la oferta formativa.	3.59
Total	22
n/r	3

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #60: Valoración de la Oferta Formativa del Sector Turístico, por parte de los Centros de Formación

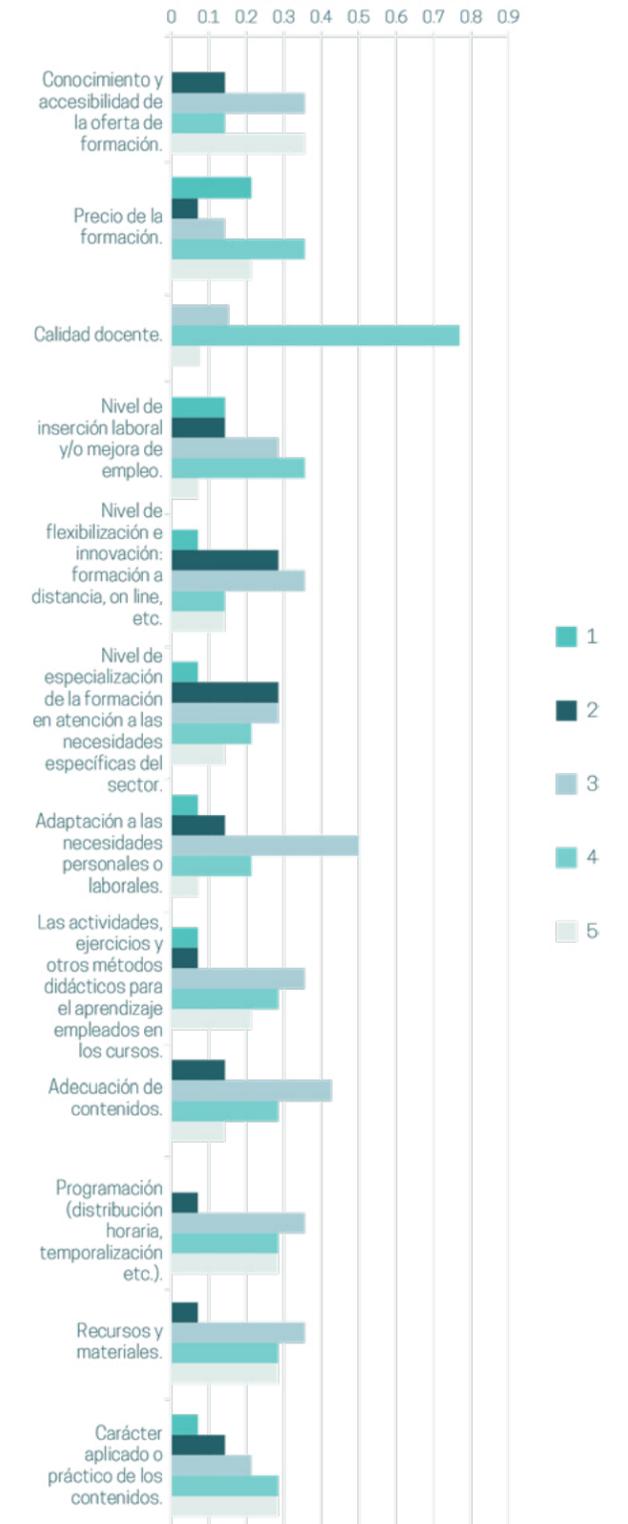
CharValore los siguientes aspectos de la oferta formativa del sector turístico, en una escala del 1 al 5, donde 1=Nada adecuado 2=Poco adecuado 3=Moderadamente adecuado 4=Adecuado 5=Muy adecuado.



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación

Gráfico #61: Valoración Aspectos de la Formación Recibida Dirigida al Sector de Hostelería y Turismo

Valora en una escala de 1 a 5 los siguientes aspectos de la formación recibida dirigida al sector de hostelería y turismo, siendo 1 el valor más negativo y 5 el más positivo.



Valoración de Egresados del sector

A través de entrevistas a egresados, se obtuvo su opinión sobre la valoración de los programas de formación para el sector. A continuación, los aspectos positivos y negativos de la formación recibida, su valoración sobre la utilidad, calidad de la oferta, cobertura de las necesidades, nivel de especialización, equilibrio entre la oferta/demanda para los distintos puestos del sector, flexibilidad, innovación, nivel de conocimiento y precios de las ofertas formativas.

Aspectos positivos y negativos de la formación recibida dirigida al sector de hostelería y turismo

Aspectos Positivos

El aspecto positivo más destacado por los egresados entrevistados, sobre la formación recibida dirigida al sector, es la calidad del docente.

Aspectos Regulares

Los egresados entrevistados consideran como un aspecto regular de la formación recibida dirigida al sector de hostelería y turismo, la adaptación a las necesidades personales o laborales.

Aspectos negativos

Los egresados entrevistados consideran limitantes o aspectos negativos el poco desarrollo en el nivel de flexibilización e innovación: Formación a distancia, online, etc. y el nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Tabla #151: Valoración Aspectos de la Formación Recibida Dirigida al Sector de Hostelería y Turismo

	Negativo	Regular	Positivo
Conocimiento y accesibilidad de la oferta de formación.	14.29%	35.71%	50.00%
Precio de la formación.	28.57%	14.29%	57.14%
Calidad docente.	0.00%	15.38%	84.61%
Nivel de inserción laboral y/o mejora de empleo.	28.58%	28.57%	42.85%
Nivel de flexibilización e innovación: formación a distancia, on line, etc.	35.71%	35.71%	28.58%
Nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.	35.71%	28.57%	35.72%
Adaptación a las necesidades personales o laborales.	21.43%	50.00%	28.57%
Las actividades, ejercicios y otros métodos didácticos para el aprendizaje empleados en los cursos.	14.28%	35.71%	50.00%
Adecuación de contenidos.	14.29%	42.86%	42.86%
Programación (distribución horaria, temporalización etc.).	7.14%	35.71%	57.14%
Recursos y materiales.	7.14%	35.71%	57.14%
Carácter aplicado o práctico de los contenidos.	21.43%	21.43%	57.14%

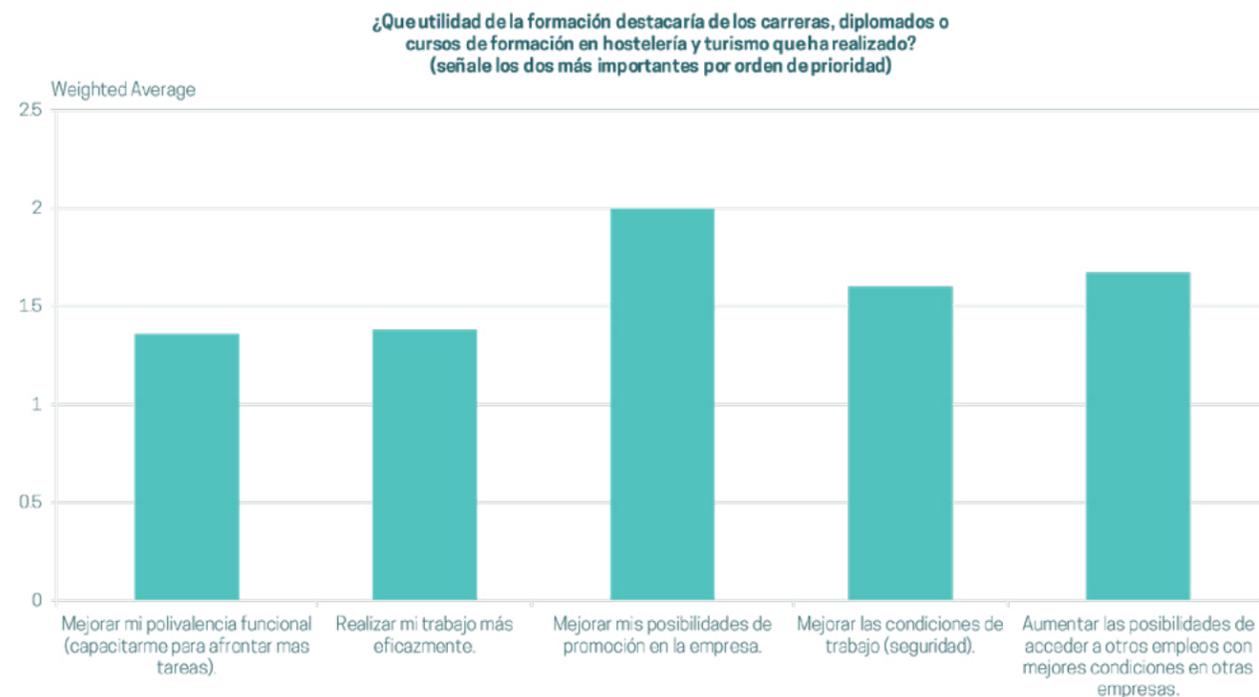
Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Utilidad de la formación recibida en hostelería y turismo

La utilidad que se destaca de la formación recibida por los egresados en las carreras, diplomados o cursos de formación de hostelería y turismo, por orden de prioridad, cubren los siguientes aspectos: Mejorar la polivalencia

funcional, es decir, capacitarse para realizar el trabajo eficazmente, mejorar las posibilidades de promoción en la empresa, mejorar las condiciones del trabajo (seguridad), aumentar las posibilidades de acceder a otros empleos con mejores condiciones en otras empresas y aumentar los conocimientos para un negocio propio.

Gráfico #62: Utilidad Destacada de la Formación Recibida en Hostelería y Turismo



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Aspectos de la oferta formativa del sector turístico, valorada por los egresados

Entre los aspectos de la oferta formativa del sector turismo, los egresados valoran como un aspecto a mejorar el equilibrio en la distribución de la oferta en todas las áreas de actividad y puestos del sector; y como un punto moderadamente adecuada, pero con vistas a mejorar la flexibilidad de la oferta, específicamente la capacidad de adaptación y actualización del mercado. Otro aspecto considerable es la limitación del

internet y la conexión wifi por parte de las instituciones educativas del sector.

En lo referente al aspecto de la innovación de la oferta, es decir, el diseño, la metodología didáctica, la formación en línea, etc. los egresados presentan opiniones encontradas, pues unos lo consideran un aspecto muy adecuado y otros un aspecto Inadecuado de la oferta formativa del sector turístico.

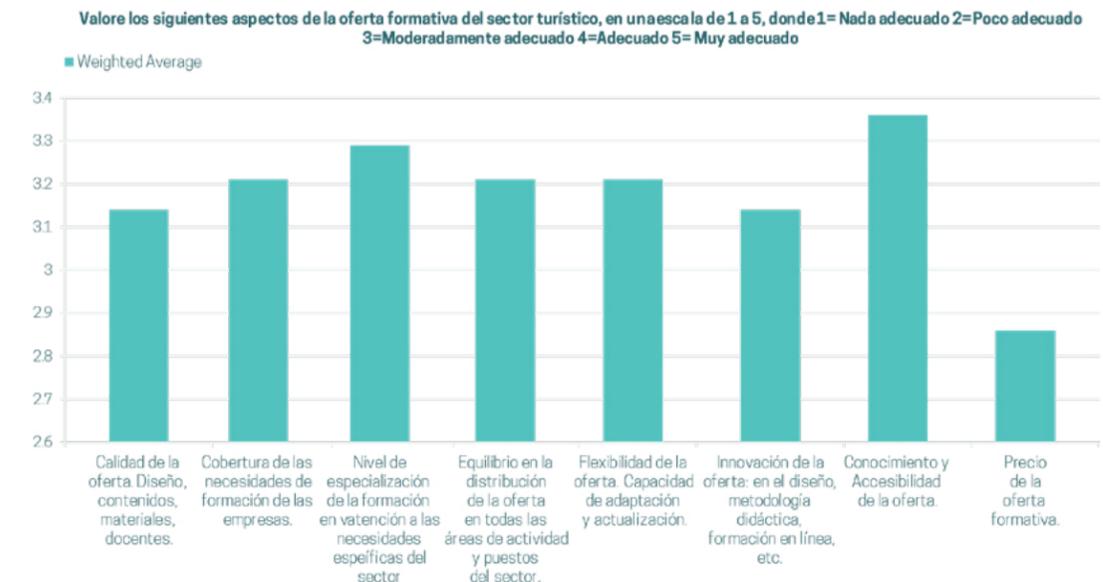
Tabla #152: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turística

Escala de 1 a 5, donde 1= Nada adecuado 2=Poco adecuado 3=Moderadamente adecuado 4=Adecuado 5= Muy adecuado

	Inadecuado	Regular	Adecuado
Calidad de la oferta. Diseño, contenidos, materiales, docentes.	28.57%	35.71%	35.72%
Cobertura de las necesidades de formación de las empresas.	21.43%	42.86%	35.72%
Nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.	28.57%	35.71%	35.72%
Equilibrio en la distribución de la oferta en todas las áreas de actividad y puestos del sector.	35.71%	21.43%	42.86%
Flexibilidad de la oferta. Capacidad de adaptación y actualización.	21.43%	50.00%	28.58%
Innovación de la oferta: en el diseño, metodología didáctica, formación en línea, etc.	35.72%	14.29%	50.00%
Conocimiento y Accesibilidad de la oferta.	21.43%	35.71%	42.86%
Precio de la oferta formativa.	28.58%	50.00%	21.43%

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Gráfico #63: Valoración Aspectos de la Oferta Formativa del Sector Turística



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

6.1.4. Frenos/ obstáculos para el desarrollo de la formación en el sector

De acuerdo a las opiniones emitidas en las entrevistas grupales, se resumen los frenos y obstáculos para el desarrollo de la formación en el sector, en los siguientes puntos:

Gráfico #64: Frenos/Obstáculos para el Desarrollo de la Formación del Sector

Frenos	Obstáculos
<ul style="list-style-type: none"> Baja calidad del servicio Formación de los jóvenes Legislatura no inclusiva a menores de edad No les permiten aplicar lo aprendido 	<ul style="list-style-type: none"> Curriculos poco actualizados La no covalidacion de las asignaturas Horarios de estudios y horarios de trabajo

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas en profundidad.

De acuerdo con los responsables de recursos humanos y reclutadores, los clientes no desean usar las agencias de viajes para hacer las reservas como lo hacían antes. Opinan que los hoteles grandes, las cadenas grandes absorben todo, por lo que el turismo de bajo nivel, del que tiene poco dinero, prefiere los paquetes de todo incluido porque ya ahí tienen la garantía de que no van a gastar más de su presupuesto. Se piensa que los turistas se van por un ahorro, aunque sea insignificante, pero si reciben un buen ambiente, con un buen supervisor, alguien que lo escucha, pues muchos repiten la visita.

Un tema importante por el que entienden se debe seguir reflexionando es el de la valoración de la formación de los jóvenes, porque se forman jóvenes con todas las competencias requeridas por el sector, pero a la hora de esos jóvenes insertarse en el área laboral no reciben la compensación monetaria adecuada y acorde a esa formación que tienen.

En contraparte, los directivos de entidades educativas sugieren trabajar en la solución de la limitante para los jóvenes insertarse en el empleo, a través de pasantías. Sostienen que “el país tiene que legislar para que los jóvenes menores de edad puedan hacer pasantías en las empresas sin los obstáculos de la Ley. Los estudiantes están saliendo del bachillerato jóvenes, (de 14, 15, 16 años, menores de edad), los

que son de servicios turísticos, deben hacer pasantía en hoteles, pero no hay una legislación que diga que el joven puede hacer su pasantía teniendo 16 ó 15 años, en las empresas no los aceptan. En gastronomía, tienen más demanda. Si a los estudiantes le faltan, por ejemplo, 3 meses para cumplir mayoría de edad, se quedan con ellos en las empresas, porque solo son 3 meses; hay estudiantes que deben esperar un año o año y medio para ser mayores de edad e insertarse en la pasantía y el empleo”.

Para actualizar los nuevos currículos el empresario pide y busca competencias que debe tener el estudiante; sin embargo representantes de centros de formación entienden que no son consistentes esos requisitos, las competencias, los conocimientos en un área y con estándares de control de calidad e higiene, que piden al egresado las empresas, cuando inician a trabajar encuentran obstáculos que no les permiten aplicar lo aprendido (llegan las quejas a los centros de formación, principalmente politécnicos y escuelas técnicas).

Otro obstáculo señalado es que en las universidades no les convalidan. La ley establece los niveles de enseñanza en el bachillerato, pero no es convalidado en el universitario.

Respecto a la demanda de los programas de formación, para hotelería y turismo, en Latinoamérica, la oferta de hotelería, turismo ha estado bajando, está subiendo la gastronomía porque hay un boom mundial, en Latinoamérica y la RD no escapa a eso.

Los representantes de centros de educación superior o universitario prefieren personas que estén empleadas en el sector para ser docente de asignaturas particulares, pero presentan inconvenientes con el horario de trabajo. Citan que, una persona que trabaje en un hotel o en una línea aérea probablemente va a tener un horario hasta las 6:00 pm entonces no es tan fácil para alguien que tiene una jornada completa que se sacrifique para dar clase, para tu conseguir alguien tiene que ser que tenga vocación y a veces se dificulta, pero a veces con los mismos egresados que con el tiempo quieren devolver y hacen el sacrificio y van, pero tienen que ser obligatoriamente de noche.

Un tema importante que también consideran un freno y sugieren se continúe reflexionando es el de la valoración de la formación de los jóvenes, que aún con las competencias requeridas por el sector, al momento de insertarse en el área laboral no reciben la compensación monetaria adecuada y acorde a esa formación que tienen.

Los empresarios, expertos y otros actores entrevistados presentan los siguientes frenos y obstáculos del sector:

Gráfico #65: Frenos/Obstáculos para el Desarrollo del Sector

Frenos	Obstáculos
<ul style="list-style-type: none"> Higiene Falta de revisión de las regulaciones del sector La situación de la educación en el sector: Necesitan cursos cortos de actualización, el sector cambia mucho. La educación superior es larga y no asegura egresados actualizados. La modalidad on line no es vista como la mas conveniente para el sector. Debilidades en la supervisión por parte del MITUR para los permisos. 	<ul style="list-style-type: none"> El horario de trabajo: Jornada larga, pocos días de descanso el personal viaja donde su familia muchas veces en otras provincias, lo cual le impide formarse. Transporte para los estudiantes del sector, es costoso, lento por entaponamiento y escaso. Factor económico

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas en profundidad.

Este público entrevistado en profundidad, ofrece sus puntos de vista, resumidos a continuación:

Los entrevistados dicen que la debilidad de los mercados de Higüey es la higiene, la gestión del Ayuntamiento en los últimos años es vista como muy débil en este municipio, los servicios que debe brindar un ayuntamiento se ven limitados. Afirman que **“Estamos entre los 10 países que tienen las mejores playas del mundo, pero hay que limpiar la basura en la playa”**.

Los entrevistados también informan que el sector turismo está en crecimiento y va muy bien, en cuanto al sector de agencia de viajes ha crecido mucho, pero de forma desorganizada y ahí es donde deben utilizar las normas que puedan proteger al sector. Dicen que, muchas veces, los inversionistas entienden que nosotros somos un país donde no hay muchas reglas y es todo lo contrario. Incluso, hay normas que se rigen por el Ministerio de Turismo que actualmente deben revisarse y actualizarse por situaciones que se han presentado en el sector y por el tema de la Ley de Lavado.

Un obstáculo del sector, según los entrevistados, es que el horario de trabajo resta prioridad a la familia y hay que estar motivando continuamente a que permanezcan en el empleo en el sector.

Muchos no tienen el medio para el acceso a la tecnología, no tienen la herramienta, ni están actualizados en su funcionamiento, sobre todo en niveles de más bajos ingresos de la población. El obstáculo más grande, de acuerdo con los entrevistados, es el horario de trabajo, los jóvenes en su mayoría son inmigrantes y tienen un horario muy difícil, se van muy temprano en la mañana y regresan muy tarde de la noche. El horario dificulta que accedan a la formación, ya que no hay programas de un día a la semana. Sugieren que la empresa acuda a INFOTEP para que capaciten en la misma empresa en su mismo horario. Entienden que para los empleados es muy difícil acudir ya que pasan 12 días trabajando y 3 días libres que no le alcanzan para otras cosas.

Otro obstáculo que presentan los entrevistados es la parte económica. Hay problemas para acceder a financiamiento para poder estudiar la carrera y, una vez dentro, se les dificulta todavía más por el tema del transporte de las capacitaciones al domicilio del empleado y/o lugar de trabajo, pues en los pueblos, tienden a vivir en una ciudad y laborar o capacitarse en otra, el transporte es costoso.

La situación de la educación en el sector es un freno identificado por los entrevistados, pues la ven más orientada a educación superior. Estos indican que no creen que lo ideal fueran de universidades porque para cubrir la demanda necesitan cursos cortos, de educación continua; también, se deben ir actualizando, a nivel técnico, con cursos de actualización, algo no tan extenso o complejo. Entienden que puede hacer un curso y en dos años después de aprender, todo puede cambiar y tener que actualizarse de nuevo; una licenciatura es larga, no garantiza que salgan actualizados. Si a una persona le interesa prepararse a nivel universitario podría estudiar administración, administración hotelera o mercadeo.

Expresan dudas sobre la efectividad de la formación a distancia con unas horas presenciales al afirmar “no entienden cómo terminarán de capacitarse cuando solo van unas horas los fines de semana a la escuela, van solo para conseguir el título del bachillerato, no es que estén en realidad estudiando y recibiendo la capacitación que deberían tener”.

Otro freno identificado para el sector es la falta de supervisión por parte de las entidades estatales, en especial el Ministerio de Turismo, y la verificación al sacar los permisos y asegurar los controles de calidad. Colocan como ejemplo hipotético de una compañía en Saona y con diez botes llevar los papeles es suficiente para sacar el permiso. Presentan como ejemplo que “No hay una supervisión de ir a ver que realmente tiene diez botes con los cuales saca 500 personas a excursiones al mar, si nada más tiene diez botes con capacidad de 10 personas cada bote los números no hacen sentido”.

Por otro lado, la valoración de las empresas encuestadas, sobre los principales obstáculos encontrados al desarrollar los programas de formación necesitados por éstas, es que perciben una incidencia entre moderada-alta, citando los aspectos siguientes: Problemas de adecuación de los programas formativos a las características y especificidades de los colectivos y puestos. Problemas de motivación de los trabajadores, prejuicios sobre la formación. Nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector. Falta de recursos económicos, estacionalidad de la actividad del sector turístico e insuficiencia de docentes especializados. A continuación, es presentada la información detallada.



Tabla #153: Valoración Principales Obstáculos Presentados al Desarrollar Óptimamente los Programas Formativos en la Empresa

1=baja incidencia 5 = alta incidencia

	Baja incidencia (niveles 1-2 escala)	Moderada incidencia (nivel 3 escala)	Alta incidencia (niveles 4-5 escala)	Promedio ponderado
Problemas de adecuación de los programas formativos a las características y especificidades de los colectivos y puestos.	34	61	93	3.47
Problemas de motivación de los trabajadores, prejuicios sobre la formación.	48	42	98	3.4
Nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.	25	49	112	3.68
Falta de recursos económicos.	54	55	81	3.24
Estacionalidad de la actividad del sector turístico.	40	49	91	3.47
Insuficiencia de docentes especializados	37	50	97	3.5
Otro (especificados):				3.44

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuestas a empresas.

Análisis FODA del Ámbito De la Formación:

Los frenos u obstáculos para el desarrollo de la formación están también contenidos en el análisis FODA, presentado a continuación, que recoge las opiniones de los entrevistados.

Fortalezas:

Preparan a los estudiantes en administración de empresas en general y también empresas turísticas y hoteleras. A nivel superior citan:

- UTESA tiene 8 recintos en 7 ciudades: Santo Domingo, Santo Domingo Este, Moca, Dajabón, Mao, Santiago, Gaspar Hernández y Puerto Plata. Tiene acuerdos de convalidación de materias con varias universidades internacionales como la Universidad de Baja California y otras. Ofrece algunas materias online.

- Universidad O&M está graduando entre 600 y 800 estudiantes anualmente. Suple profesionales egresados al Ministerio de Turismo a agencias de viajes, restaurantes y hoteles. Tiene más de 3 mil estudiantes en 4 recintos.
- Los estudiantes, por medio de CONPEHT hacen cuatrimestres en otros países y estudiantes de otros países vienen a RD a hacer cuatrimestres también.
- O&M tiene un convenio de intercambio y homologación de materias con la Universidad Andrés Bello de Venezuela.
- El programa de pasantías de PUCMM es excelente.
- UAPA ofrece la licenciatura en lenguas modernas, men-ción hotelería, único programa de este tipo en el país.

- INFOTEP cuenta con programas a nivel nacional, la cobertura es realizada con centros propios y COS (Centros Operativos del Sistema) bajo acuerdo.

El MINERD inició nuevas especialidades en bachillerato técnico de turismo, aún no ha salido la primera cohorte de egresados.

Oportunidades:

- El 70% de los estudiantes son femeninos, hay oportunidad de desarrollar el segmento masculino con las cualificaciones que son demandadas en el sector de hostelería y turismo, atrayendo esos recursos al sector con programas de formación en las áreas cuya demanda de cualificaciones sea alta (actividades de turismo activo, ocio, congresos y otras).
- Se ofrecen tres 3 tandas de estudio (mañana, tarde y noche), lo cual cubre horarios disponibles de los candidatos a la formación y educación.
- Trabajar más la parte de la gastronomía dominicana dentro del currículum de la carrera.
- El cada vez mayor desarrollo de las competencias en cuanto al marketing electrónico presenta oportunidad de que esta sea una competencia transversal, como lo requiere el sector.
- Las áreas de gastronomía, el alojamiento y el turismo inmobiliario (inversión extranjera en inmuebles turísticos para fines de disfrute como segunda vivienda para vacacionar o para renta por tiempo compartido y estancias cortas) así como los hoteles boutique están en auge, son áreas de formación necesarias.
- La tendencia es que el sistema formativo se va a orientar hacia la educación online y será trabajado en base a competencias.
- La hotelería está en crecimiento en el país, lo cual asegura que la oferta de cualificaciones sistema educativo y de formación que se debe desarrollar a corto y mediano plazo, será acogida por la demanda futura.
- UNIBE pronostica que en 5 años habrá cambios fundamentales en la carrera de hotelería.

Debilidades:

- La formación en las áreas de catering, alquileres, servicios turísticos y eventos no es muy sólida, la manejan como solo una materia introductoria en el tema, pero no profundizan mucho. Es necesario fortalecer.
- Las universidades están preparando gerentes que van a trabajar en el área operativa, lo cual es contradictorio. Esto denota baja valoración a la pertinencia de la formación.
- Predomina la formación profesional en lugar de la técnico-profesional.
- PUCMM solo homologa internamente entre sus campus de Santo Domingo y Santiago, limitando así la captación de estudiantes.
- PUCMM no ofrece programas para supervisores de

mandos medios y mandos bajos como supervisores, recepcionistas, camareros, stewards, etc.

- Falta de cultura informática en los alumnos. Se considera que a la Educación Técnico-Profesional le falta incluir mas conocimientos y prácticas en tecnología.
- El sistema educativo dominicano no responde a las necesidades del sector turístico. Falta de correlación entre la formación que reciben los estudiantes y lo que se requiere en las empresas.
- Muchos estudiantes terminan la carrera (técnico básico, en politécnicos) antes de ser mayores de edad y esto les impide ser aceptados por las empresas en las pasantías, no hay legislación para proteger las empresas en estos casos. Respecto a este punto, inició en 2019 un nuevo programa del Ministerio de trabajo llamado "Mi Primer Empleo", fue mencionado por un empresario que participará, pero aún no es muy conocido.
- A nivel de los estudiantes existe la percepción de que la carrera de hotelería y turismo es un hobby, que van al hotel a pasear.
- No hay suficiente entrenamiento en cuanto al uso de la tecnología, uso de equipos computarizados, redes sociales, marketing virtual, etc.
- El multiempleo impacta negativamente la contratación de docentes, pues se les dificulta trabajar como maestros después de una jornada de trabajo de 8 horas o más cada día. No existen las condiciones económicas para garantizar un ingreso digno a un docente sin que deba tener un segundo empleo para garantizar su estabilidad económica y familiar.
- No se enseña gastronomía dominicana en las escuelas (no conoce nuevos programas).
- No existe suficiente formación en los idiomas más demandados en nuestro país, inglés, alemán, mandarín, francés, etc. Hay necesidad de formación en idiomas, en especial el inglés, en el área de Pedernales.
- Hace falta reforzar competencias blandas, técnicas, mas prácticas. Hace falta trabajar la formación integral de las personas que trabajan hotelería y turismo, no solo desarrollar las habilidades del primer empleo sino alcanzar un nivel educativo más amplio.
- Es necesario educar en cuanto al tema de la contaminación de los alimentos.
- Es necesario formar personas en las áreas de recepción, comercial, ventas, promoción y mantenimiento.
- Hace mucha falta la educación técnica en hotelería, agricultura y carreras afines en Pedernales.
- Los bajos salarios y la falta de oportunidad de crecimiento fomentan el abandono de la carrera en muchos profesionales.
- El pensum es de hace 10 años, está obsoleto.
- El tema ético es fundamental. Opinan que en el país tenemos un problema grave de educación, pobreza, delincuencia, ética. Con la pobreza viene la delincuencia, si no hay ética no hay formación de base en los valores.
- Las áreas no cubiertas: La higiene (hay una certificación ServSafe que todos los hoteleros necesitan de esto).
- El turismo está de moda y hay carreras que van a tener esa parte de marketing, la carrera de moda ahora es negocios internacionales, aquí tenemos la situación de

que las universidades abren sus extensiones en las provincias y las mismas carreras que ofrecen en la ciudad la ofrecen en la provincia, no ofertan carreras de acuerdo con la ubicación.

- En el Ministerio no hay una regulación de cuántas personas deben graduarse por año de cada carrera.
- En el turismo hoy, si va a diferentes sectores de la ciudad encuentran empleados de otros países también, entonces el Estado debe fortalecer a los dominicanos, formarlos y darle la oportunidad de trabajar en el sector y evitar que le den prioridad extranjeros.
- En nuestro país hay ausencia de una política de ejecución, por ej. la universidad del Estado ha abierto una extensión en muchas provincias, pero en las provincias agrícolas no hay agrimensores porque la carrera no la hay.
- Existen políticas en el Ministerio de Trabajo, pero no hay una supervisión real; el Ministerio de Trabajo tiene una división de higiene y seguridad, van a cada empresa y para ser supervisor debes saber ciertas cosas para certificarte como inspector, pero ese inspector no da confianza a las empresas.
- El nivel socioeconómico, en que están muchos de los camareros es una debilidad. Muchos viven en una casa que no tiene piso, o es de cemento, no tiene las condiciones, se inunda si llueve; entonces, se quiere un servicio de primera cuando ellos mismos vienen de una cultura que no es de primera, su calidad de vida es diferente a lo que quieren ofertar. Hay una brecha enorme que se debe cerrar a través de la educación y la formación.
- La educación primaria pública en los pueblos está menos atendida que en las grandes ciudades, es muy mala.
- A nivel directivo y de mandos medios en los hoteles tienen el 90% de extranjeros; son españoles, con una cultura totalmente diferente y un estilo autocrático; los dominicanos se resisten y se generan conflictos y sube la rotación de personal.
- No hay universidades en la provincia de Samaná.
- No hay ofertas de formación académica en el área de eventos. Las instituciones educativas manejan el tema dentro de la carrera, pero no con la suficiente profundidad.
- Falta de formación de los miembros de la policía y la falta de educación de la población en cuanto a la importancia del turismo.

Amenazas:

- La Educación Técnico-Profesional está floja en tecnología.
- Muchos estudiantes no se dan cuenta de que la carrera es semipresencial y que necesitan internet y una computadora en casa, los que no la poseen tienen tendencia a la deserción.
- Algunas universidades tienen escasez de alumnos(as) para la carrera de hotelería/turismo.

6.2. Análisis demanda de Formación

- Necesidades de formación por subsectores y áreas
- Necesidades de formación por perfiles profesionales y puestos
- Necesidades de formación por niveles de cualificación

El análisis de la demanda de formación parte de lo expresado por las empresas encuestadas y otros actores expertos entrevistados. A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la encuesta a empresas, sobre las necesidades de formación por actividad económica y por zona. Estas se han clasificado por las instituciones que rigen los distintos niveles de educación y formación (MESCYT, MINERD e INFOTEP).

Los resúmenes de datos, donde se observan los grandes grupos de necesidades de formación por subsectores, por ocupaciones y por zona geográfica, adicionalmente se han incluido en un archivo de Excel anexo denominado "Necesidades de Formación y Cualificaciones Requeridas con CIUO", que las consolida especificando las que fueron expresadas por los diferentes actores consultados, con las ocupaciones que se impactan con éstas; representa una herramienta de trabajo al momento de diseñar las cualificaciones para la hotelería y el turismo.

También, el nivel de cualificación requerido y detalle de las competencias específicas demandadas, son presentadas en el acápite 5.3.3 "Las Cualificaciones Demandadas y Ofertadas", detalladas en las tablas 87-91, por ocupación.

Las principales necesidades de formación en las empresas se asocian a las áreas de formación señaladas a continuación:

- Agencias de Viajes e Intermediación
- Atención al Cliente (*)
- Bar/camarería
- Calidad
- Ciberseguridad y Compliance
- Cocina/Chef/Gastronomía(*)
- Comercialización / ventas / Marketing (hoteles, restaurantes, agencias de viaje y otras actividades)
- Comercialización y organización de MICE.
- Conocimientos del sector, cultura turística
- Control / Administración / finanzas (*)
- Cultura ciudadana, Patrimonio cultural, historia.
- Desarrollo de competencias blandas (*)
- Desarrollo de Experiencias, Productos y Servicios Turísticos
- Emprendimiento, artesanías (*)
- Gestión de Alimentos y Bebidas - Food & Beverage (*)
- Gestión de Alojamiento – Hospitality (*)
- Guianza (*)
- Idiomas (*)
- Información y Destinos Turísticos
- Innovación
- Medio ambiente, Turismo Sostenible
- Modalidad virtual de ventas y promoción
- Reservas / servicio al cliente / recepción
- Normativa

- Operaciones (*)
- Protocolo y Relaciones Públicas
- Salud (*)
- Seguridad (*)
- Servicios de Cuidado personal (*)
- Social / Seguridad
- Técnica/específica del puesto y educación continua
- Tecnología, TICS (*)

(*) Cuentan con programas de formación o asignaturas dentro de los programas vigentes.

La demanda de formación por subactividad económica presenta algunos elementos transversales, comunes para todas como lo son la formación en servicio al cliente, idiomas, la tecnología y competencias blandas.

Alojamiento: Requieren formación en servicio al cliente, desarrollo de servicios o experiencias, idiomas, tecnología, entre otros misceláneos.

Restaurantes: Requieren formación para su personal en servicio al cliente, idiomas, gastronomía y otros misceláneos.

Las agencias de viaje y touroperadores: presentan la mayor necesidad en áreas de idiomas, servicio al cliente y otros misceláneos.

Las empresas de otras actividades incluido el Ocio, requieren formar el personal en idiomas, servicio al cliente y ofrecer la inducción al entrar por vez primera.

Las empresas en general realizan formación interna para temas de inducción, servicio al cliente, idiomas, arte culinario, entre otros temas.

Se observa que las necesidades mas importantes son las de nivel de formación y educación técnico profesional y en menor medida la educación superior.

En las siguientes tablas se resumen las necesidades de formación citadas en la encuesta. Se han organizado por nivel, Formación Técnico profesional (I), Educación Técnico Profesional de MinerD (Mi), Superior (M).

Tabla #154.1: Demanda de Formación, por actividad Económica

		Actividad económica				
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	Total
Necesidades Formación	Ninguno	20.7	13.2	12.5	31.8	18.8
	I_Servicio al cliente	36.2	26.4	25.0	13.6	28.2
	I_Idiomas	17.2	13.2	37.5	27.3	19.5
	I_Liderazgo	8.6	11.3	0.0	4.5	8.1
	I_Inducción	5.2	7.5	0.0	13.6	6.7
	I_Arte Culinario	0.0	15.1	0.0	0.0	5.4
	I_M,MI-Otros misceláneos	12.1	13.2	25.0	9.1	13.4
Formación Interna	Ninguno	18.0	6.0	17.6	30.4	15.9
	I_Inducción	37.7	34.0	35.3	26.1	34.4
	I_Servicio al cliente	16.4	22.0	23.5	21.7	19.9
	I_ND	18.0	10.0	0.0	21.7	13.9
	I_Arte Culinario	0.0	16.0	0.0	0.0	5.3
	I_Idiomas	4.9	0.0	17.6	0.0	4.0
	I_M,MI-Otros misceláneos	4.9	12.0	5.9	0.0	6.6

Nomenclatura: I=INFOTEP, MI=MINERD, M=MESCYT

Fuente: Encuesta a empresas

A continuación los datos resumidos con el resaltado de las mayores necesidades por grupo ocupacional, las cuales son sobre todo a nivel técnico.

Para puestos directivos, las empresas de alojamiento requieren formación en liderazgo, administración, gerencia y ventas, entre otros. Los restaurantes requieren formación en liderazgo, administración y gerencia, gestión de servicio al cliente, contabilidad, entre otros. Las agencias de viaje requieren formar en administración y gerencia, servicio al cliente; las empresas de otras actividades incluido el Ocio, requieren formar en administración de empresas, contabilidad, servicio al cliente, liderazgo y otros misceláneos.

Para mandos Intermedios se presentan necesidades de formación en liderazgo, servicio al cliente, idiomas, informática, inducción y otros misceláneos.

Para ocupaciones técnicas, las empresas demandan formación en servicio al cliente, liderazgo, inducción, informática, idiomas y otros misceláneos.

Para ocupaciones de operarios, requieren la formación en Servicio al cliente, liderazgo, arte culinario, idiomas, entre otros, principalmente en restaurantes y alojamiento.

En cuanto al **personal administrativo**, las empresas requieren formación para en las áreas de liderazgo, servicio al cliente, contabilidad, administración e informática, además de la inducción y otros cursos misceláneos.

Tabla #154.2: Demanda de Formación, por actividad Económica

		Actividad económica				
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	Total
Directivos/as	Ninguno	2.0	7.5	0.0	0.0	3.3
	I_Liderazgo	28.6	17.5	5.6	18.8	20.3
	M_ND	16.3	25.0	11.1	25.0	19.5
	I_Administración y Gerencia	14.3	12.5	16.7	6.3	13.0
	I_Servicio al cliente	6.1	7.5	11.1	6.3	7.3
	I_Ventas	10.2	7.5	0.0	0.0	6.5
	M_Administración de Empresas	6.1	0.0	11.1	18.8	6.5
	I_Contabilidad	2.0	5.0	5.6	6.3	4.1
	I_Inducción	4.1	2.5	11.1	0.0	4.1
	I_M_MI-Otros misceláneos	10.2	15.0	27.8	18.8	15.4
Mandos intermedios	Ninguno	0.0	7.5	0.0	0.0	2.4
	I_Liderazgo	43.1	35.0	18.8	35.3	36.3
	I_Servicio al cliente	19.6	10.0	12.5	5.9	13.7
	M_ND	17.6	5.0	25.0	11.8	13.7
	I_ND	3.9	17.5	0.0	11.8	8.9
	I_Idiomas	3.9	2.5	0.0	17.6	4.8
	I_Inducción	2.0	5.0	18.8	0.0	4.8
	I_Informática	5.9	2.5	0.0	5.9	4.0
	MI_ND	2.0	2.5	6.3	11.8	4.0
	I_M_MI-Otros misceláneos	2.0	12.5	18.8	0.0	7.3

Nomenclatura: I=INFOTEP, MI=MINERD, M=MESCYT

Fuente: Encuesta a empresas

Tabla #154.3: Demanda de Formación, por actividad Económica

		Actividad económica				
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	Total
Técnicos/as	Ninguno	2.4	9.4	0.0	0.0	4.0
	I_ND	24.4	25.0	25.0	50.0	27.7
	I_Servicio al cliente	19.5	21.9	18.8	0.0	17.8
	I_Liderazgo	7.3	15.6	6.3	16.7	10.9
	I_Inducción	9.8	9.4	12.5	0.0	8.9
	I_Informática	12.2	6.3	0.0	8.3	7.9
	MI_ND	9.8	6.3	12.5	0.0	7.9
	I_Idiomas	4.9	0.0	6.3	16.7	5.0
	I_M_MI-Otros misceláneos	9.8	6.3	18.8	8.3	9.9
Operarios	Ninguno	0.0	4.4	0.0	0.0	1.6
	I_Servicio al cliente	44.4	33.3	25.0	18.8	34.4
	I_ND	17.8	15.6	12.5	31.3	18.0
	I_Liderazgo	6.7	13.3	25.0	12.5	12.3
	MI_ND	15.6	8.9	6.3	12.5	11.5
	I_Arte Culinario	4.4	15.6	0.0	0.0	7.4
	I_Idiomas	2.2	4.4	0.0	12.5	4.1
	I_M_MI-Otros misceláneos	8.9	4.4	31.3	12.5	10.7

Nomenclatura: I=INFOTEP, MI=MINERD, M=MESCYT

Fuente: Encuesta a empresas

Tabla #154.4: Demanda de Formación, por actividad Económica

		Actividad económica				
		Alojamiento	Restaurantes	Agencias de viaje	Otras actividades	Total
Administrativos/as	Ninguno	2.3	9.1	0.0	0.0	3.8
	M_ND	22.7	24.2	31.3	38.5	26.4
	I_Liderazgo	18.2	15.2	6.3	23.1	16.0
	I_Servicio al cliente	15.9	12.1	0.0	0.0	10.4
	I_Contabilidad	11.4	9.1	12.5	0.0	9.4
	I_Administración y Gerencia	6.8	12.1	12.5	0.0	8.5
	I_Informática	9.1	6.1	0.0	7.7	6.6
	I_ND	4.5	6.1	6.3	7.7	5.7
	I_Inducción	2.3	3.0	18.8	0.0	4.7
	I_M_MI-Otros misceláneos	6.8	3.0	12.5	23.1	8.5

Nomenclatura: I=INFOTEP, MI=MINERD, M=MESCYT

Fuente: Encuesta a empresas

Tabla #155.1: Demanda de Formación, Por Zona

Demanda de formación	Formación	Región					
		Gran Sto Dgo	Norte	Este	Sur	Total	
Necesidades Formación	Ninguno	11.4	23.1	34.5	9.1	18.8	
	I_Servicio al cliente	32.9	25.6	10.3	54.5	28.2	
	I_Idiomas	14.3	15.4	34.5	27.3	19.5	
	I_Liderazgo	10.0	10.3	3.4	0.0	8.1	
	I_Inducción	2.9	15.4	3.4	9.1	6.7	
	I_Arte Culinario	10.0	0.0	3.4	0.0	5.4	
	I_M_MI.-Otros misceláneos	18.6	10.3	10.3	0.0	13.4	
Formación Interna	Ninguno	8.7	18.4	32.4	0.0	15.9	
	I_Inducción	31.9	55.3	14.7	40.0	34.4	
	I_Servicio al cliente	17.4	15.8	23.5	40.0	19.9	
	I_ND	17.4	7.9	14.7	10.0	13.9	
	I_Arte Culinario	10.1	0.0	2.9	0.0	5.3	
	I_M_MI.-Otros misceláneos	14.5	2.6	11.8	10.0	10.6	
Demanda de formación	Formación	Región					
Directivos/as	Ninguno	6.5	0.0	0.0	0.0	3.3	
	I_Liderazgo	19.4	31.8	15.2	16.7	20.3	
	M_ND	22.6	0.0	30.3	0.0	19.5	
	I_Administración y Gerencia	14.5	4.5	15.2	16.7	13.0	
	I_Servicio al cliente	6.5	13.6	6.1	0.0	7.3	
	I_Ventas	4.8	13.6	3.0	16.7	6.5	
	M_Administración de Empresas	6.5	0.0	9.1	16.7	6.5	
	I_Contabilidad	4.8	9.1	0.0	0.0	4.1	
	I_Inducción	4.8	4.5	3.0	0.0	4.1	
	I_M_MI.-Otros misceláneos	9.7	22.7	18.2	33.3	15.4	
	Mandos intermedios	Ninguno	5.0	0.0	0.0	0.0	2.4
		I_Liderazgo	36.7	44.0	31.3	28.6	36.3
		I_Servicio al cliente	11.7	24.0	6.3	28.6	13.7
		M_ND	10.0	4.0	28.1	14.3	13.7
		I_ND	13.3	0.0	9.4	0.0	8.9
I_Idiomas		3.3	8.0	3.1	14.3	4.8	
I_Inducción		6.7	8.0	0.0	0.0	4.8	
I_Informática		1.7	4.0	6.3	14.3	4.0	
MI_ND		1.7	0.0	12.5	0.0	4.0	
I_M_MI.-Otros misceláneos		10.0	8.0	3.1	0.0	7.3	
Técnicos/as		Ninguno	6.3	5.0	0.0	0.0	4.0
	I_ND	20.8	20.0	44.8	25.0	27.7	
	I_Servicio al cliente	25.0	20.0	6.9	0.0	17.8	
	I_Liderazgo	14.6	15.0	3.4	0.0	10.9	
	I_Inducción	8.3	10.0	10.3	0.0	8.9	
	I_Informática	4.2	5.0	6.9	75.0	7.9	
	MI_ND	6.3	5.0	13.8	0.0	7.9	
	I_Idiomas	4.2	5.0	6.9	0.0	5.0	
	I_M_MI.-Otros misceláneos	10.4	15.0	6.9	0.0	9.9	

Nomenclatura: I=INFOTEP, MI=MINERD, M=MESCYT.
Fuente: Encuesta a empresas

Tabla #155.2: Demanda de Formación, Por Zona

Demanda de formación	Formación	Región					
		Gran Sto Dgo	Norte	Este	Sur	Total	
Operarios	Ninguno	3.6	0.0	0.0	0.0	1.6	
	I_Servicio al cliente	26.8	52.2	27.8	71.4	34.4	
	I_ND	17.9	8.7	25.0	14.3	18.0	
	I_Liderazgo	14.3	21.7	5.6	0.0	12.3	
	MI_ND	7.1	4.3	25.0	0.0	11.5	
	I_Arte Culinario	12.5	4.3	2.8	0.0	7.4	
	I_Idiomas	1.8	4.3	5.6	14.3	4.1	
	I_M_MI.-Otros misceláneos	16.1	4.3	8.3	0.0	10.7	
	Administrativos/as	Ninguno	7.8	0.0	0.0	0.0	3.8
		M_ND	27.5	9.5	41.4	0.0	26.4
I_Liderazgo		9.8	38.1	6.9	40.0	16.0	
I_Servicio al cliente		11.8	9.5	10.3	0.0	10.4	
I_Contabilidad		9.8	14.3	0.0	40.0	9.4	
I_Administración y Gerencia		13.7	0.0	6.9	0.0	8.5	
I_Informática		3.9	9.5	10.3	0.0	6.6	
I_ND		2.0	4.8	13.8	0.0	5.7	
I_Inducción		7.8	4.8	0.0	0.0	4.7	
I_M_MI.-Otros misceláneos		5.9	9.5	10.3	20.0	8.5	

Nomenclatura: I=INFOTEP, MI=MINERD, M=MESCYT.
Fuente: Encuesta a empresas

En cuanto a las necesidades de formación sugeridas por los expertos y empresarios en las entrevistas en profundidad, están enmarcadas en las áreas de formación siguientes:

- Reservas / servicio al cliente / recepción (*)
- Idiomas (*)
- Tecnología, TICS(*)
- Bar/camareros
- Calidad
- Cocina/Chef/Gastronomía
- Comercialización / ventas / Marketing
- Conocimientos del sector, cultura turística
- Control / Administración / finanzas
- Diversas áreas de formación
- Guianza
- Medio ambiente
- Normativa
- Operaciones
- Salud
- Seguridad
- Seguridad Industrial, inocuidad, calidad
- Servicios de Cuidado personal
- Social / Seguridad
- Técnica/específica

(*) Comunes entre todos los entrevistados.

Necesidades de formación según opinión de los Centros de Formación

Las necesidades de formación, de acuerdo con las opiniones emitidas por los directores y académicos de los centros de formación, son vinculadas a diversas áreas formativas, como se muestra a continuación. También se presentan las necesidades formativas no cubiertas por la oferta actual.

Necesidades formativas no cubiertas por la formación realizada

Prácticamente todos los centros de formación entrevistados indican que existen necesidades formativas no cubiertas por la formación realizada en las instituciones que representan y mencionaron diversas, entre las que se encuentran con más coincidencias las prácticas como especialización de alimentos, ecoturismo, idiomas, uso de las tecnologías, guías, alta cocina, entre otros señalados en la siguiente tabla.

Como oportunidades de mejora indican que se amplíe con más profesores (citan que los Chefs no quieren enseñar por falta de tiempo) y que se realice una actualización de la enseñanza (las metodologías usadas y los contenidos).

Tabla #156: Necesidades Formativas No Cubiertas por la Formación Realizada

Entrevistas en Centros de Formación	
Área de formación	Necesidad de formación
Animación	Animación hotelera
Calidad	Higiene en el cuidado de alimentos
Dirección	Altos mandos
Gastronomía	Prácticas en carnes y mariscos.
	Alta cocina
	Cocina internacional
	Revenue Management
	Panadería
Gestión	Necesidades de Gestión hotelera y servicios.
	Gestión de Agencias de Viaje
	Gestión de Destinos
Gestión/mercadeo	Turismo inmobiliario
Guianza	Guías turísticos
	Guía Turístico
Idiomas	Idiomas (todos coinciden)
	Idiomas, programas más avanzados
Medio ambiente	Ecoturismo, observación de aves
	Economía circular, economía naranja, turismo sostenible
Servicio al cliente	Servicio al cliente (todos coinciden)
Tecnología	Uso / Manejo de las tecnologías (todos coinciden)
	Conocimiento de software para las prácticas de agencias de viajes y reservaciones.

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Necesidades prioritarias de educación y formación del sector

Todas las necesidades mencionadas anteriormente fueron consideradas prioritarias, agregando algunas adicionales como Revenue Management, Turismo Inmobiliario y panadería.

Al contrastar las opiniones emitidas por entrevistados a través de las diferentes técnicas, se evidencia que las mayores necesidades de formación corresponden a áreas técnicas relacionadas con el puesto y a los temas más prioritarios de servicio al cliente, tecnología de la información y las comunicaciones e idiomas. Otros misceláneos se refieren a necesidades específicas de formación en competencias blandas o competencias específicas de los puestos.

Las actividades económicas de la hostelería y el turismo está creciendo, razón por la cual se presentan temas generales comunes a todas las subactividades y un rango amplio de áreas de formación prioritarias.

6.3. Análisis de egresados

- Caracterización de la inserción de la primera contratación
- Sub-cualificación y sobre-cualificación
- Características de las empresas contratantes
- Tipo de contratación
- Modalidad contratación

Se analiza en este acápite la experiencia de egresados de la formación en hostelería y turismo, entrevistados para los fines de este estudio.

Actividades de formación del sector de hostelería y turismo

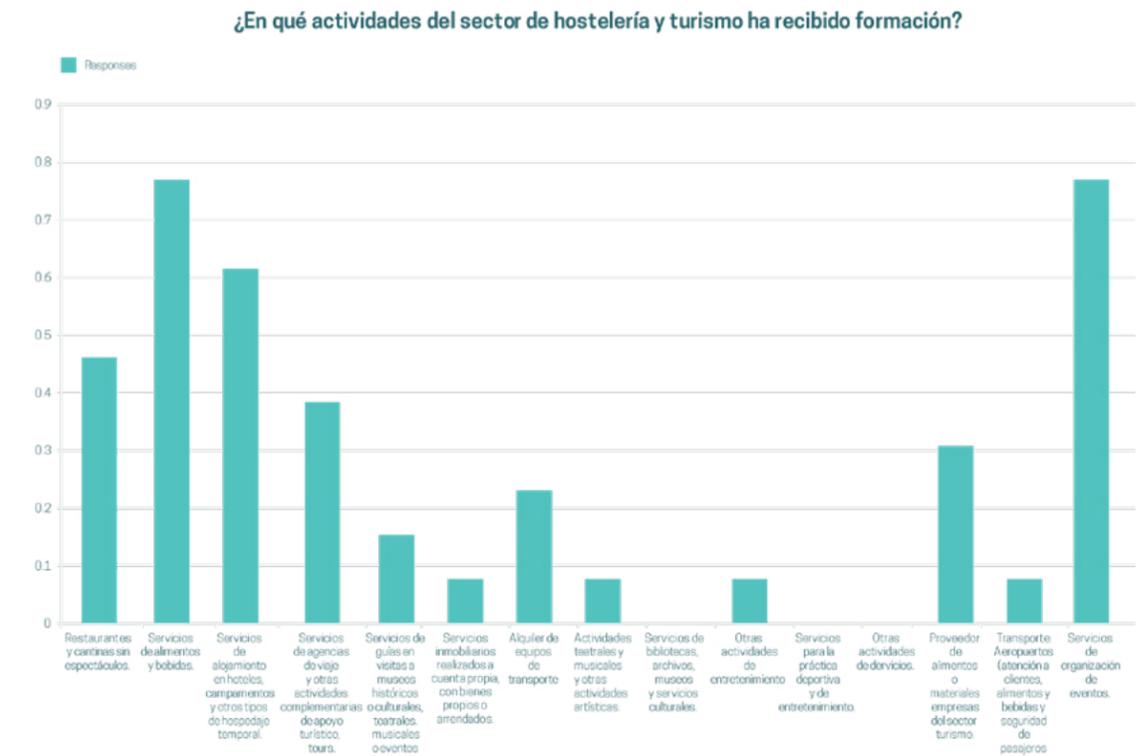
Las principales actividades de formación en que han participado los entrevistados están relacionadas con servicios de alimentos y bebidas, servicios de alojamiento en hoteles, campamentos, otros tipos de hospedaje temporal y servicios de organización de eventos y otras actividades detalladas en la tabla siguiente. Esto es indicador de la inclinación de los egresados hacia las diversas áreas de la hostelería y el turismo.

Tabla #157: Formación Recibida, por Actividad del Sector Hostelería y Turismo

Detalle	Respuestas	
Restaurantes y cantinas sin espectáculos.	46t.15%	6
Servicios de alimentos y bebidas.	76.92%	10
Servicios de alojamiento en hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje temporal.	61.54%	8
Servicios de agencias de viaje y otras actividades complementarias de apoyo turístico, tours.	38.46%	5
Servicios de guías en visitas a museos históricos o culturales, teatrales, musicales o eventos deportivos.	15.38%	2
Servicios inmobiliarios realizados a cuenta propia, con bienes propios o arrendados.	7.69%	1
Alquiler de equipos de transporte.	23.08%	3
Actividades teatrales y musicales y otras actividades artísticas.	7.69%	1
Servicios de bibliotecas, archivos, museos y servicios culturales.	0.00%	0
Otras actividades de entretenimiento.	7.69%	1
Servicios para la práctica deportiva y de entretenimiento.	0.00%	0
Otras actividades de servicios.	0.00%	0
Proveedor de alimentos o materiales a empresas del sector turismo.	30.77%	4
Transporte: Aeropuertos (atención a clientes, alimentos y bebidas y seguridad de pasajeros).	7.69%	1
Servicios de organización de eventos.	76.92%	10
	Respuestas	13
	N/R	1

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Gráfico #66: Formación Recibida, por Actividad del Sector Hostelería y Turismo



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Razones para elegir la formación en hostelería y turismo

Las principales razones de los egresados para escoger la formación realizada en el sector de hostelería y turismo fueron Pasión por el servicio, conocer diversidad cultural y la amplitud del mercado laboral. A continuación, otras razones mencionadas.

Tabla #158: Razones para Elegir la Formación en Hostelería y Turismo

Razón 1	Razón 2
Tengo un negocio, sin la educación adecuada en el sector turístico no podría manejarlo	Quiero superarme
Industria en constante crecimiento	Área muy diversa
Era una carrera prometedora	Somos un país hermoso
Porque me apasiona la naturaleza	Porque conozco otras culturas
Porque mi pasión es el servicio al cliente	Porque vivimos en un país caribeño y turístico
Crecí en el sector, con mis padres	Siempre he sentido pasión por viajar y conocer otras culturas, así mismo mostrarlas
Pasión por el arte culinario	abrir más campo laboral
Pasión por servicio	Amplitud del mercado laboral
Estar actualizado en lo que el sector exige y demanda en el día de hoy	Aprender y desarrollo de talento
Es uno de los sectores de mayor ingreso en el país	Tengo afinidad con el sector
Porque abarca las principales funciones de una empresa (administración, mercadeo, contabilidad, recursos humanos, etc.)	Porque me interesaba la parte de viajes y eventos
Para ser más competitivo	Conocer otras culturas para dar un mejor servicio.
Me gusta mucho la cocina	La satisfacción de los clientes
Me interesaba inicialmente como hobby; me gustó mucho y vi una oportunidad para crecer y me enfoqué en eso.	porque hay un nicho interesante y grande y creo que no se está cubriendo correctamente, hay mucha gente haciendo lo mismo.

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Valoración de las perspectivas profesionales que proporcionan los estudios a los egresados

Los egresados valoran como positivas las perspectivas profesionales que proporcionan los estudios realizados, indicando que los mismos **otorgan crecimiento personal**. Sin embargo, requieren más prácticas en los programas de formación.

Comentarios de los egresados:

- De crecimiento personal y avance económico para mi comunidad.
- Te mantiene actualizado. El tiempo corre, la gente cambia, el mercado se transforma, debemos siempre saber qué es lo que aprecian nuestros clientes hoy en día.
- Las perspectivas son buenas, pero son solo eso.
- Falta actualizarlo porque al final es mucha teoría y a la hora de la hora falta la práctica.
- Altamente valoradas, pero entiendo que deben existir más prácticas y menos teoría.
- Fortalece el conocimiento, me empodera de los proyectos, me permite ofrecer mejor contenido y servicio a mis clientes, mayor competitividad.
- Me ha sumado bastante.
- Me parecen bastante completos.
- En un sector que está creciendo y demanda de mejores servicios y personas capacitadas, estos programas son indispensables para el crecimiento profesional.
- Te da una imagen más clara de cómo se maneja el turismo en el país.
- Muy buenas perspectivas por el nivel de importancia que tiene el sector para el país.
- Lo considero como algo básico, porque es donde uno se sigue formando; esto es como la medicina, siempre hay que seguir formándose.
- Los estudios me han ayudado mucho, pero me aportaron un 10%, el otro por ciento lo aprendí en la práctica.

Tipos de trabajo de interés para los egresados, previo a la finalización de estudios

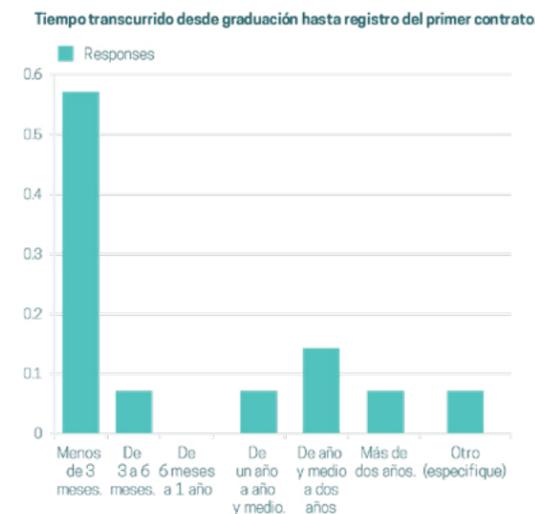
Los egresados entrevistados se interesaban o tuvieron oportunidad, previamente graduarse, en los siguientes trabajos:

- Administración
- Capacitar personas aficionadas a la gastronomía
- En el área de Alimentos y Bebidas
- Eventos
- Gerente de recepción, ya que es la cara del hotel
- Guía turística
- Donde puedan aplicar su Maestría o Posgrado
- Manejo de restaurante
- Mercadeo
- Montar restaurante
- Organización de eventos
- Relaciones Públicas
- Trabajar en hoteles más que nada
- Ventas

Análisis y características primera contratación. Tiempo transcurrido entre graduación y registro del primer contrato de los egresados del sector de hostelería y turismo

El tiempo promedio que duran los egresados en conseguir un trabajo pasada la graduación es de menos de 3 meses, lo que indica una buena oferta por parte del mercado laboral y una facilidad de inserción laboral por parte de los recién egresados del sector de hostelería y turismo.

Gráfico #67: Tiempo Transcurrido Desde Graduación Hasta Registro del Primer Contrato



Fuente: Entrevistas a egresados.

Movilidad geográfica del primer contrato

A los egresados (entrevistados), una vez consiguen empleo, se les requiere desplazarse fuera de su municipio, provincia e incluso fuera del país; aunque, a veces cuentan con la ventaja de poder laborar en su mismo municipio. Por la naturaleza del sector de hostelería y turismo, el egresado debe trasladarse a una zona de mayor auge turístico y/o mayor demanda de personal para poder ejercer su recién adquirido conocimiento. A continuación, algunos de los comentarios de los egresados sobre necesidad de movilidad geográfica del primer contrato de trabajo:

- Desplazamiento fuera del país.
- Desplazamiento dentro del país:
- En el mismo municipio
- Me desplazé a Bávaro
- Punta Cana
- Tuve que desplazarme
- Tuvo que emigrar hacia un polo turístico en la costa, que es donde está más desarrollado el turismo

Experiencia de egresados sobre su primer contrato en cuanto a cualificaciones

Al adquirir el primer empleo, los egresados se encuentran en sentido general nivelados con el trabajo que realizan o sobre cualificados para las funciones desempeñadas. Los comentarios de los egresados acerca del nivel de cualificación que presentaban respecto a su primer trabajo son:

- Estaba calificada
- Estaba calificado para el mismo.
- Estaba sobre calificado ya que te ponen a empezar desde la posición más baja, es decir servicio al cliente.
- Hice mi pasantía en el hotel Sheraton y luego me fijaron en el Front Desk.
- Inició de cajero-recepción, estaba sobre calificado para el puesto.
- Nivelado
- Sobre cualificado en algunos aspectos, en la práctica, en preparación de algunas cosas, cuestión de tiempo.

Empleos del sector con un nivel de cualificación mayor al requerido inicialmente en el puesto de trabajo

Existen empleos del sector de hostelería y turismo con un nivel de cualificación mayor al requerido inicialmente para el puesto de los egresados del sector. Esto los impulsó a especializarse en el área para poder realizar sus funciones laborales diarias, de acuerdo a lo expresado por éstos. Cabe destacar que, existen casos en los que los egresados han tenido que dejar la hostelería y dedicarse a la enseñanza.

Tabla #159: Empleos del Sector Con Nivel de Cualificación Mayor al Inicialmente Requerido

Resumen:	
Respuesta	%
Si	57%
No	36%
N/R	7%
TOTAL	100%

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Calidad del primer contrato

Los primeros contratos de los egresados tienden a ser de carácter indefinido de acuerdo a lo expresado por el 54% de los egresados entrevistados. Un 38% de los egresados iniciaron a laborar con una contratación a tiempo parcial o temporal ya sea por proyecto o evento en específico, sin seguridad de permanencia.

Tabla #160: Carácter del Primer Contrato de los Egresados

Resumen:	
	%
Indefinido	54%
Temporal	38%
n/e/otra	8%
TOTAL	100%

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

Características de las empresas contratantes

Las empresas contratantes de recién egresados fueron principalmente empresas privadas, formales, del sector de hostelería y turismo. En específico, las características de las empresas contratantes citadas son las siguientes:

- Asociaciones.
- Corporaciones locales.
- Establecimientos permanentes de entidades no residentes en territorio dominicano.
- Persona física.
- Sociedad Anónima.
- Sociedad Limitada.
- Cadena Hotelera

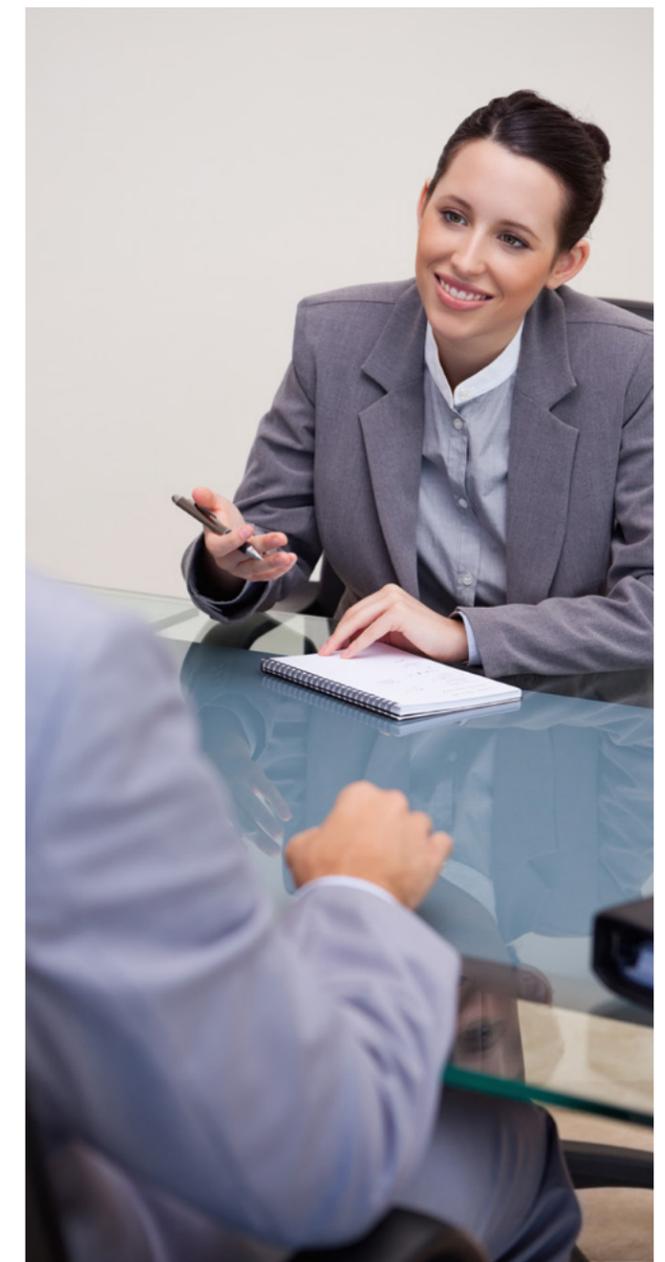
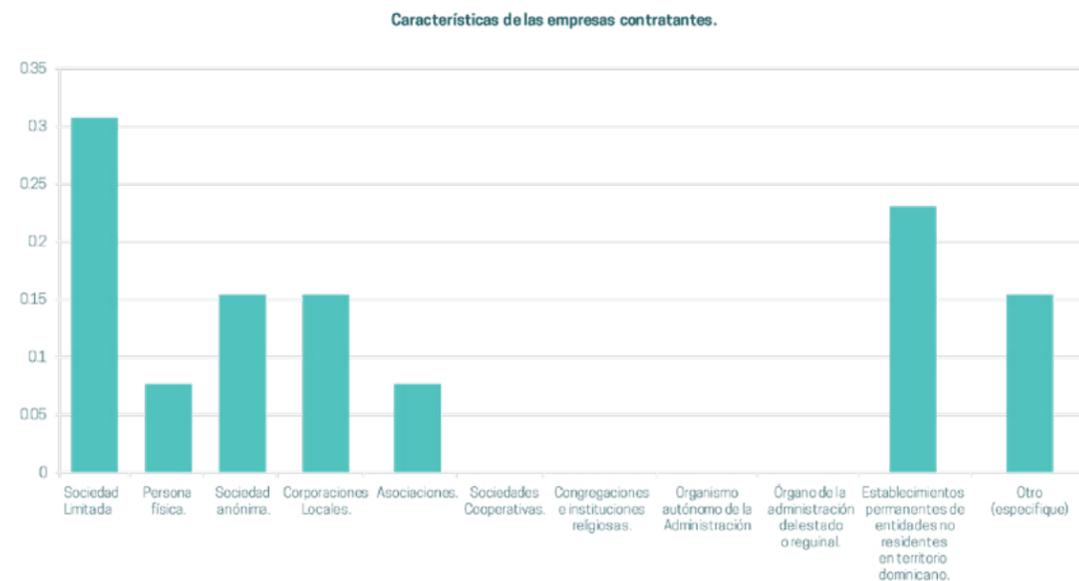


Gráfico #68: Características de las Empresas Contratantes



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a egresados de la formación.

6.4 Evolución y prospectiva educación y la formación

- Necesidades de formación actual y futura
- Adaptación de las formaciones a las demandas del mundo laboral
- Reorientación de la oferta de educación y formación a corto/medio/largo plazo
- Prospectiva de la familia profesional

Se analiza en este acápite la evolución y la prospectiva de la educación y la formación, a partir de las necesidades identificadas en las empresas del país y los requerimientos de adaptación y reorientación de la oferta formativa en el corto, medio y largo plazo.

En el anexo “necesidades de formación” se realizó un consolidado de las necesidades de formación que las empresas han citado, orientadas a los distintos puestos de trabajo cuyos procesos han cambiado o en los cuales identifican oportunidades de mejora en los perfiles profesionales que demandan.

El sector bajo estudio está creciendo, así todos los puestos en forma cuantitativa también lo harán. En adición, la tecnología está cambiando a una alta velocidad, exigiendo a las empresas la conversión a digital en muchos de los procesos, lo cual es uno de los factores críticos de competitividad identificado por las empresas. Las principales necesidades de formación se agrupan en requerimientos de formación en áreas técnicas, con el dominio de las nuevas tecnologías que se hayan desarrollado para éstas y que las empresas hayan incorporado. A través de entrenamiento en el trabajo, el personal adquiere el

conocimiento nuevo de los cambios que van produciéndose; sin embargo, las empresas solicitan que la formación incluya aspectos que definen como básicos, resumidos en competencias técnicas, y competencias generales.

Las competencias generales requeridas para los perfiles futuros son: Supervisión y liderazgo, relaciones humanas; actitud hacia el servicio y el aprendizaje continuo; conocimiento sobre el sector turismo, sobre distintas culturas y la adecuación necesaria en el trato con grupos diversos.

En cuanto a las competencias técnicas, requieren dominio de varios idiomas (principalmente el inglés, las opiniones coinciden en que sea aprendido desde el nivel básico de forma natural junto al español); dominio de la tecnología, dominio de manejo de imágenes; conocimientos sobre servicio y atención a clientes; ventas, mercadeo y comunicación digital; calidad, control de operaciones, entretenimiento y animación; gastronomía temática (dominicana, internacional); manejo de alimentos y gestión de la seguridad alimentaria.

En cuanto a la modalidad, las empresas se muestran abiertas a la modalidad virtual, entendiéndose que para temas específicos deben contar con modalidad presencial también a fin de asegurar que las prácticas se realicen de forma apropiada. Los horarios de las capacitaciones coinciden con los horarios de trabajo o con los horarios de transportarse, lo cual en especial en la región Este es una limitante debido a que la mayor parte del personal reside en el Municipio Cabecera de la Provincia La Altagracia. En este caso en especial la formación a distancia o un combinado en línea-presencial permitirá mayor participación en la formación orientada a empleados.

El sector cubre sus necesidades a nivel superior para ocupaciones gerenciales y de supervisión; este nivel cubre también el desarrollo de profesionales que puedan emprender negocios. En base a la evolución del sector, se evidencia la necesidad de ampliar la formación superior para las actividades económicas de alto crecimiento o alto potencial, como son: La Gastronomía, turismo de aventura, entretenimiento, MICE, entre otras áreas diversificadas. Los programas actuales de formación superior están cambiando al enfoque por competencias incluyendo un bloque general, un bloque específico del área y varias salidas o concentraciones. A este nivel la demanda de candidatos se distribuye entre egresados locales para puestos medios de supervisión y personal ejecutivo extranjero asignados regionalmente por las grandes cadenas hoteleras, es por esto que las opiniones evidencian una demanda disminuida que ya está siendo cubierta por la educación superior. Un enfoque en ampliar las salidas permitirá cubrir los requerimientos procedentes de la rápida diversificación de los servicios turísticos.

En el nivel de la educación media, ya existen cinco salidas diferenciadas, pudiendo ampliarse en dos vías. Una, hacia las áreas que han incrementado su demanda (idiomas, técnico básico en guianza en su comunidad y cultura, en comunicación digital, en uso de herramientas básicas de ofimática, multiculturalidad, conocimientos de inocuidad alimentaria y calidad, entre otros detallados en los resultados). Otra, agregar o reforzar en los contenidos de las especialidades actuales aquellas áreas de formación prioritarias (Idiomas, tecnología y uso de softwares, servicio al cliente, entre otros).

En el nivel de la formación técnica, existe una dualidad en el país donde por un lado el INFOTEP ofrece una lista de 49 cursos disponibles en sus distintos centros y formación en el centro de trabajo, que son ofrecidos a medida que se llenan los cupos; por otro lado, las escuelas técnicas privadas, algunos son COS del INFOTEP tienen más de 100 programas en oferta, también atada al llenado de cupos, cubren solo localmente donde tienen sus centros y están enfocadas a la gastronomía, camarería, bares, hoteles/ habitaciones/ servicio, caja, servicios de cuidado personal (belleza masajes), algunos softwares y áreas generales del conocimiento con muy baja presencia de formación en áreas de actividades/ animación, organización de eventos/ convenciones/ grupos. Se evidencia también una baja incidencia de la formación en línea, con excepción de la aplicación “capacitatepa-aeempleo.org” que ofrece formación virtual de corta duración, pero continúa basada en modalidad de autogestión del aprendizaje y con una variada oferta.

Puestos que requerirán cambios en el perfil o competencias del personal, en los próximos 5 años

De acuerdo con los representantes de los centros de formación, los puestos con cambios de perfil o competencias a cambiar en los próximos 5 años son de mandos medios, puestos enfocados al servicio y chefs. Dentro de las compe-

tencias a cambiar se encuentran la adaptación a la tecnología, competencias blandas, servicio al cliente, idiomas, redes sociales y conocimiento del turismo sostenible. Adicional, cambios en el nivel pedagógico del sector.

Tabla #161: Puestos que Requerirán Cambios en el Perfil o Competencias del Personal en los Próximos 5 Años

Puestos	Cambios requeridos a futuro
Bartender	No solo preparar tragos, se requiere algo más, innovación, servicios
Capitán de restaurantes	n/e
Chef, Chef ejecutivos	n/e
Consultores de viaje, eventos	Se tendrán que preparar a nivel de la tecnología, como las ofertas de paquetes de viajes.
El personal que entra a empresas del turismo y la hotelería	Mayor conocimiento de tecnologías de la comunicación.
Encargado de sostenibilidad (turismo sostenible)	n/e
Todos los puestos Adaptación continua a los cambios en el mercado	
Gestión de restauración	
Gestión hotelera y tecnología de punta	
Gestión hoteles	
Guías o guestology	
Hostess de restaurantes	
La dirección de mandos medios y operativo	Deben de evolucionar a las necesidades del mercado.
La gerencia, los directores, el servicio de manera general en todos los puestos habrá cambios.	
Los puestos de mandos medios	Deben desarrollar las competencias blandas, actitudes, servicio. Deben conocer más de gestión, servicio al cliente.
Los puestos de trabajo enfocados en el servicio (hotelera, restaurantes, comercio, etc.) en formación técnica en atención al cliente y turismo.	
Los puestos relacionados a la tecnología	
Los relacionados al manejo de las redes sociales	Requerirán mayor dominio de la tecnología, edición de imágenes, gestión de la comunicación digital.
Mandos medios	
Marketing (e-marketing), finanzas, revenue management.	
Promoción	
Recepción	
Supervisión general	
Todo el personal	Debe saber inglés.
Todos los puestos que tengan que brindar el servicio al cliente de forma directa	Deberán fortalecerse o formarse en idiomas y servicio al cliente, para garantizar un mejor servicio.
Todos, hotelería en general	
Turismo accesible	
Turismo salud	

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Entre los cambios sugeridos para la actualizar la formación, fueron citados los siguientes:

Los cambios que se requerirán a futuro para actualizar la formación serían en el horario (mejorar horarios para adecuarse a los horarios de trabajo y cubrir todos los turnos), los recursos didácticos, pedagógicos y la modalidad formativa incluyendo capacitación virtual; capacitación docente en áreas de necesidad (profesor de cocina y ventas) y mejoramiento de los contenidos de los programas de las capacitaciones, detallados en el acápite siguiente.

Programas de formación necesarios para adaptarse a las necesidades de cualificación técnico profesional para el sector a mediano y largo plazo

Los programas de formación que sería necesario impartir por los centros de formación para adaptarse a las necesidades de cualificación técnico profesional del sector, a mediano y largo plazo referidos de diversas áreas de formación y módulos de especialización o concentración en áreas del sector, como son:

- Calidad
- Entretenimiento y animación
- Gastronomía, formación general
- Gestión de empresas de alojamiento, restauración, agencias de viaje y otras actividades relacionadas al turismo.
- Idiomas
- Medioambiental
- Operaciones
- Servicio al cliente
- Tecnología y softwares especializados
- Supervisión, Recursos Humanos

También los centros de formación sugieren aumentar el nivel de conocimientos en los centros de formación, en las empresas y en el personal sobre el manejo de capacitación virtual, un mejor uso del internet para capacitarse y la formación digital.

Mientras, en las empresas se evidencia que los programas de formación específicos requeridos para su personal, son los siguientes:

Tabla #162: Formación Específica Necesaria para que los Trabajadores se Adapten a las Necesidades Actuales o Futuras de la Empresa

Encuesta a Empresas HyT		
Respuestas	Responses	
Directivos/as	73.65%	123
Mandos intermedios	74.25%	124
Técnicos/as	61.08%	102
Operarios	73.65%	123
Administrativos/as	63.47%	106
Otros	11.98%	20
	Respuestas	167
	N/r	80

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas.

Por grupo ocupacional los programas específicos de formación están incluidas en el anexo "Necesidades de Formación" y resumidos a continuación.

Áreas de conocimiento y/o materias en las que es importante que los trabajadores reciban formación, para adaptación o mejora profesional en el trabajo

Por orden de prioridad, las cinco áreas de conocimiento y/o materias en las que los entrevistados creen que sería importante para los trabajadores/as de las empresas recibir formación, para la adaptación o mejora profesional en el trabajo, por nivel ocupacional, fueron citadas las siguientes:

- Dirección de las empresas: Áreas de comunicaciones, dirección estratégica y hotelera, tecnología, gestión de recursos y personal e idiomas.
- Técnicos y profesionales (y de apoyo): Tecnología, atención a clientes, idiomas, ética laboral e inteligencia emocional.
- Empleados de los servicios de turismo y transversales: Idiomas, formación tecnológica, servicio al cliente, gestión y seguridad alimentaria.
- Trabajadores de los servicios de hostelería: Calidad en el servicio, higiene, idiomas, relaciones humanas y atención al cliente.
- Restauración, personales, protección y vendedores de los comercios: Gestión de calidad en hotelaría, idiomas, servicio al cliente, relaciones humanas y operaciones.
- Trabajadores no cualificados: Servicio al cliente, tecnología, idiomas, calidad del servicio y seguridad alimentaria.

Tabla #164: Valoración de las 5 Áreas de Conocimiento y/o Materias de Formación con Importancia para la Adaptación o Mejora Profesional en el Trabajo

Detalle	Respuestas	
Dirección de las empresas	78.26%	18
Técnicos y profesionales	82.61%	19
Técnicos y profesionales de apoyo	82.61%	19
Empleados de los servicios de Turismo y Transversales	69.57%	16
Trabajadores de los servicios de Hostelería	78.26%	18
Restauración, personales, protección y vendedores de los comercios	39.13%	9
Trabajadores no cualificados	47.83%	11
	Respuestas	23
	N/R	2

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

A continuación, el detalle citado por los entrevistados en los Centros de formación:

Tabla #164: Áreas de Formación Prioritarias-Detalle

Dirección de las empresas
Alta prioridad, áreas de comunicaciones
Comunicación digital.
De todo tipo, ya sea de administración, capacitación.
Dirección estratégica
Dirección hotelera
Gestión de personal, tecnología, la parte técnica y idiomas
Idiomas principales de extranjeros que visitan al país y Gestión de personal.
Innovación y estudios de mercado
Planificación, gestión de recursos
Técnicos y profesionales
Alta prioridad contar con programas de especialización. Tecnología.
Atención a clientes, servicios.
De gastronomía
Formación en general.
Gerencia
idiomas y servicio
Servicio al cliente, gestión
Tecnología, Idioma, servicio al cliente, comercial, operación.
Técnicos y profesionales de apoyo
Atención a clientes, servicios.
Atención al cliente
Ética laboral.
Formación, ético y servicio
Inteligencia emocional
Más idiomas, más formación tecnológica
Servicio al cliente de calidad y Seguridad Alimentaria.

servicio y administración
Tecnología, servicio al cliente, comercial y idioma
Empleados de los servicios de Turismo y Transversales
Más idiomas, más formación tecnológica
Definición del perfil del futuro profesional
Idiomas, servicio al cliente
Servicio al cliente, idiomas, tecnología y gestión
Idiomas
Servicio al cliente de calidad y Seguridad Alimentaria.
Trabajadores de los servicios de Hostelería
mantenerse a la vanguardia internacional
Calidad en el Servicio.
Programas de actualización, servicio al cliente.
Servicio, higiene
Idioma, servicio al cliente, operación, técnica y relaciones humana
Entrenamiento y capacitación en general personal de Hoteles.
Atención al cliente
Servicio al cliente de calidad y Seguridad Alimentaria.
Restauración, personales, protección y vendedores de los comercios
Gestión de calidad en la hotelaría.
Idioma, servicio al cliente, operaciones, técnica y relaciones humanas
Servicio al cliente de calidad y Seguridad Alimentaria.
Trabajadores no cualificados
Actualización.
Servicio al cliente, tecnología y idiomas
Servicio al cliente de calidad y Seguridad Alimentaria.

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Áreas de formación prioritarias: Enfoque cuantitativo

Las áreas de formación prioritarias por grupos ocupacionales, desde el punto de vista de las empresas encuestadas varían de acuerdo con los grupos ocupacionales, requiriéndose para puestos directivos una mayor formación a nivel superior y un conocimiento amplio sobre las áreas técnicas a ser dirigidas o supervisadas. A nivel de puestos administrativos, es requerida la formación en áreas relacionadas a la administración, el control, el mercadeo, requiriéndose nivel educativo superior o ser estudiante de este nivel.

En sentido general, para todos los grupos ocupacionales es requerido un conocimiento técnico amplio sobre el trabajo o

funciones asignadas. En coherencia con las entrevistas en profundidad, destacan como áreas de formación prioritarias, las competencias específicas técnicas, sobre todo en ocupaciones técnicas y operarios, en puestos de dirección y mandos medios; además de las competencias técnicas, son necesarias las áreas de formación en competencias conductuales o blandas. También, resulta necesaria la formación superior y áreas complementarias de alta gerencia, para puestos directivos. A continuación, se muestran estos hallazgos derivados de la encuesta a empresas del sector hostelería y turismo. Mas adelante se muestran las necesidades específicas de formación por puesto de trabajo, el cual complementa este análisis

Tabla #165: Áreas de Formación Necesarias, Por Cargo

Encuesta a Empresas							
Áreas de formación necesarias	Directivos (resumen)	Mandos intermedios (resumen)	Técnicos/as (resumen)	Operarios (resumen)	Administrativos/as (resumen)	Total menciones	%
Universitaria, relacionada al sector, áreas complementarias y a la alta gerencia	50	18	8	4	37	117	17%
Desarrollo de competencias conductuales/blandas	26	44	11	15	21	117	17%
Desarrollo de competencias específicas Técnicas	63	80	110	122	66	441	65%
Total menciones	139	142	129	141	124	675	100%
%	21%	21%	19%	21%	18%	100%	

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas.

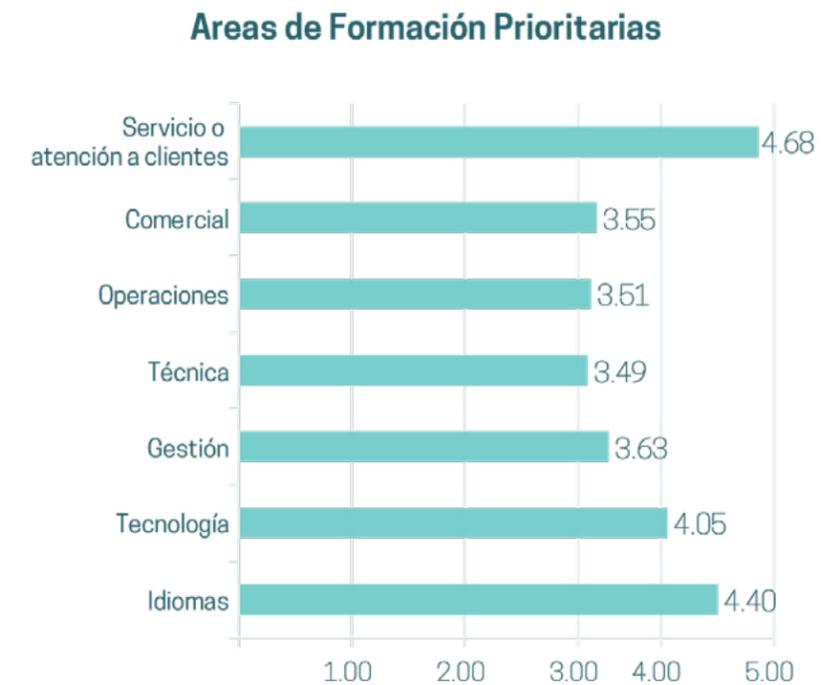
En específico, las empresas identifican como prioridad la formación en servicio al cliente, idiomas, tecnología, gestión, comercial, operaciones y técnicas.

Tabla #166: Cinco Áreas de Formación Importantes para Formar a los Futuros Empleados del Sector

Cinco áreas de formación en las que cree que sería importante formar a los futuros empleados del sector, para incorporar nuevas ofertas curriculares para el sistema educativo	Escala					Prom. Ponderado
	1	2	3	4	5	
Idiomas	5	16	17	5	134	4.40
Tecnología	0	31	33	9	103	4.05
Gestión	0	47	43	12	73	3.63
Técnica	1	45	58	11	61	3.49
Operaciones	0	47	54	13	62	3.51
Comercial	1	46	50	13	66	3.55
Servicio o atención a clientes	0	13	7	4	154	4.68

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas.

Gráfico #69: Áreas de Formación Prioritarias



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas.

Las ocupaciones con programas de formación continuos en las empresas son aquellas relacionadas al área de alimentos y bebidas (chef, cocineros, ayudantes, camareros, recepción) comercialización y ventas, servicio al cliente, personal de operaciones y otras posiciones como guías, informática, directivos, crew, diseño digital. A continuación, se muestra el resumen y en los cuadros subsiguientes el detalle por puesto en específico.

Estas están en coherencia con las áreas de formación prioritarias, evidenciadas en el punto anterior. A continuación se muestran las áreas de formación continua, impartida en las empresas, por ocupación.

Tabla #167: Ocupaciones con Programas de Formación Continuos

Encuesta a Empresas		
Ocupaciones	Total	%
Personal de Alimentos y Bebidas (A&B)	34	18%
Todos se capacitan constantemente, en especial Todas las posiciones de línea relacionadas al Servicio al Cliente y ventas	26	14%
Administración	25	13%
Servicio al cliente, Atención al cliente	23	12%
Camareros, meseros	20	11%
Operaciones	19	10%
Ventas, Mercadeo, comercial (Agentes de Ventas Asesores de Viajes, Personal Comercial)	16	9%
Barman, bartenders	11	6%
Guías de excursión, Guías turísticos	4	2%
Informática, tecnología	3	2%
Directivos de cada área	2	1%
Cajeros	1	1%
Crew	1	1%
Diseño digital	1	1%
Total menciones	186	100%

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas.

Tabla #168: Ocupaciones con Programas de Formación Continuos- Detalle

Áreas	Ocupaciones con programas de formación continuos	Sub-Total	Total
Todas	Todos se capacitan constantemente, en especial Todas las posiciones de línea relacionadas al Servicio al Cliente y ventas	26	26
Administración	Administración	6	25
	Área de administración	1	
	Compras	1	
	Contabilidad	2	
	Finanzas	1	
	Gerenciales	6	
	Mandos medios	2	
	RR.HH.	4	
	Seguridad y Operaciones	1	
	Supervisores	1	
Comercial, ventas, asesoría de viajes	Ventas, Mercadeo, comercial (Agentes de Ventas Asesores de Viajes, Personal Comercial)	16	16
Bar	BARMAN, bartenders, Someliers	12	12
Camarería	Camateros, meseros	20	20
Cocina	Personal de Alimentos y Bebidas (A&B)	8	34
	Ayudante de cocina	1	
	Cocina criolla y internacional	1	
	cocina, conserjería y recepción	1	
	Cocina, Entrenamientos en manejo apropiado de los alimentos	2	
	cocina	1	
	Cocina: Nuevas técnicas para elaboración de productos	2	
	COCINERO Y AYUDANTE	2	
	Cocineros / Preparación de alimentos	1	
	Cocineros, cocina	9	
	Cocineros: Gestión alimentaria y tratan de que hagan cursos y talleres	3	
	Los puestos relacionados con la cocina	1	
	Personal de cocina, meseros y servicio al cliente	1	

Áreas	Ocupaciones con programas de formación continuos	Sub-Total	Total
Cocina (continuación)	Personal del área de cocina y servicio al cliente	1	34
Guías	Guías de excursión, Guías turísticos	4	4
Idiomas	Idiomas	3	3
Operaciones	Ama de llaves	2	25
	Camateros	1	
	Personal de piso	1	
	Personal atención directo a huéspedes y clientes	1	
	personal de línea, supervisores	1	
	Área de Gestión de Grupos	1	
	Área operativa y de producción	2	
	Auxiliar de llaves	2	
	Auxiliares de playa y supervisores	1	
	Las áreas operativas tienen mayor cantidad de entrenamientos.	1	
	limpieza	1	
	Los operativos.	1	
	Mantenimiento	2	
	Operaciones	3	
	posiciones operativas	3	
Cajeros	1		
Operaciones	Crew	1	
otros	Primeros auxilios a instructores en las atracciones	1	1
Recepción	Recepción	10	10
Servicio al cliente	Servicio al cliente, Atención al cliente	23	23
Tecnología	Informática, tecnología	3	3
Dirección	Directivos de cada área	2	2
Mercadeo	Diseño digital	1	1
	Grand Total	205	205

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas.

Necesidades con influencia más positiva para conseguir desarrollo profesional de las diferentes ocupaciones del sector

Los expertos, empresarios y otros actores entrevistados, dentro de las necesidades que influirían de forma más positiva para conseguir el desarrollo profesional de las diferentes ocupaciones se encuentran, la dirección de empresas, los idiomas, el servicio en todas las funciones del sector y actitudes de servicio; también, el conocimiento de las tecnologías y las competencias blandas.

Tabla #169: Necesidades de Formación con Influencia Más Positiva para el Desarrollo Profesional del Sector

Respuestas
La formación en Dirección de empresas
Dirección de las empresas
Trabajadores de los servicios de hostelería, restauración, personales, protección y vendedores de los comercios
Sobre todo, idiomas y servicio, no es posible que después de egresados haya que hacer técnicos para completar
Horarios, para personas muy ocupadas; Modalidad virtual, dirigido a gerentes; y mayor facilidad virtual
La formación al personal de Servicios (Hotelería, Restaurantes, Seguridad, Vendedores Comerciales, etc)
Trabajo en equipo (que sea todo práctico y en su sitio de trabajo)
TODAS
Empleados de los servicios de turismo y transversales
El servicio
El desarrollo de actitudes de servicio en todo el personal.
El manejo de idiomas.
El conocimiento de las tecnologías.
Todas basándonos en la demanda actual.
Técnicos
El servicio
Para los trabajadores de los servicios de hostelería, el servicio, la comunicación, la tecnología.
El servicio al cliente; luego, la cocina
Servicio al cliente, idioma y tecnología
El servicio en la Hostelería
Restauración, Atención al cliente, Servicios de hostelería
El manejo de los idiomas y el buen servicio al cliente.

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Principales cambios que se produzcan en materia de formación para el sector, en los próximos 5-10 años

Los principales cambios que se producirán en materia de formación para el sector, desde el punto de vista de los representantes de centros de formación son: Tecnología, mayor enfoque en la calidad, Cambio en los mercados, mayor enfoque en el servicio, actualización de reguladores, Integración ambiental, cambios en la formación. A continuación, un resumen de los detalles de cada aspecto señalado.

Tabla #170.1: Principales Cambios en Materia de Formación para el Sector

Área	
Tecnología	Trabajar de la mano con la tecnología, la optimización del tiempo
	Mejorar la capacitaciones virtuales.
	Una formación mayormente tecnológica (Online)
	El cambio más evolutivo será el uso de la tecnología en el servicio, tratar de que el servicio se vea personalizado por medio de la tecnología.
	El sistema formativo será basado en la formación online
	Virtualidad.
	Tecnológicos (hasta con comida molecular)
	Más modalidades virtuales que presenciales
	Formación online
	Digitalizar al 100%, capacitación de computadoras a los trabajadores en nivel técnico que los va a llevar a la formación semi-presencial
Integración ambiental	La tecnología apoyará a que surjan cambios significativos. Hoy en día los programas de enseñanza y aprendizaje han ido cambiando.
	Formación en línea / online, deberá estar más disponible.
	Los cambios tecnológicos
	La aplicación de la tecnología en el servicio al cliente, la automatización de procesos en los restaurantes y la diversificación de los idiomas.

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #170.2: Principales Cambios en Materia de Formación para el Sector

Área	
Integración ambiental	Ecoturismo ambiental gastronómicos
Formación	Mejores metodologías y materiales disponibles para la formación. Mayor variedad de cursos. Actualización de los programas tradicionales. Más profesionales, más formación
Enfoque en el servicio	Una educación enfocada hacia mejorar el servicio y la atención al cliente
enfoque de mercado	La gastronomía está creciendo como marca país y será un cambio en la formación
Calidad	Se introduce con mucha fuerza la formación con SERVSAFE
Actualización de reguladores	Eso depende del ministerio, que se adapten a los tiempos

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Sugerencias para reorientar la oferta de formación existente en la actualidad

Respecto a las sugerencias para reorientar la oferta de formación existente en la actualidad, éstas se centran en aspectos relacionados a modificación de planes de estudio, recursos económicos, acceso a programas, contenidos de programas, métodos y recursos educativos, prácticas/ pasantías, medio ambiente, horarios, general, más cantidad de centros, mayor inclusión, costos de la formación. A continuación, los detalles señalados por los representantes de los centros de formación.

Tabla #171: Reorientación Oferta Formativa Existente

¿Cómo debería reorientarse la oferta de formación existente en la actualidad?	
Ámbito	Sugerencias
Recursos económicos	Mayor acceso a recursos económicos, fomentar la retroalimentación
Prácticas / pasantías	Orientarse IN SITUS, es decir que se trabaje mucho dentro de la misma área de trabajo para ver al empleado en acción y poder corregir los puntos de mejora. La tecnología vino para quedarse, hay que orientarla a que se personalice.
Prácticas / pasantías	Más la parte práctica que teórica

Prácticas / pasantías	Formar desde el campo práctico de las empresas. Llevar a los estudiantes a la práctica desde su primer semestre para que conozcan la realidad donde pueden trabajar y aprendan competencias específicas de su área de desempeño, descubriendo el área donde quieren especializarse. Es imprescindible el involucramiento de las empresas turísticas en la formación de los futuros empleados.
Planes de estudio	Creemos que en plan de estudios debe haber varias salidas
Métodos y recursos educativos	Realizando Levantamientos iniciales de las necesidades empresariales y Generación de más carga en prácticas técnicas
Medio ambiente	Mejora de la oferta al medio ambiente, conserva de los patrimonios y rescatar la gastronomía neta de nuestro país
Más cantidad de centros, mayor inclusión	La formación del personal debería pasar por una drástica capacitación, más centros educativos en zonas no céntricas, programas de inclusión para personas que no tiene recursos e información, así como también pasantías pagadas.
Horario	Flexibilidad en el horario Horario y adecuación de los planes de estudios.
General	Entender lo humano
Costos de la formación	Apoyo de las empresas para reducción de matrícula o pago.
Contenidos de programas	Definitivamente mejorar los programas y contenidos de las capacitaciones
	Servicios y Sostenibilidad (con programas adaptados a la realidad)
Acceso a programas	Más Flexible
	Considero que la oferta formativa se adapta a los requerimientos del sector, solo sería trabajar más con los idiomas y servicio al cliente
Posicionamiento de carreras	Fortaleciendo los mandos medios, capacitando en conocimientos de gestión y operación
	Ofrecer programas formativos a la comunidad
	Iniciar a vender el turismo como carrera real, cuando deben decidir entre contabilidad y turismo muchos padres y alumnos se inclinan por contabilidad porque turismo "es caro", "no hay trabajo"

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Otras propuestas citadas por los entrevistados del segmento expertos, empresarios, responsables de recursos humanos y de la formación en entrevistas en profundidad, se presentan a continuación:

Tabla #172: Propuestas de Formación del Sector

Propuestas realizadas por actores consultados (empresarios, responsables o reclutadores de recursos humanos, y representantes de centros de formación)	
Área de Acción	Propuestas
Administración Pública	Un apoyo mayor para desarrollar la infraestructura necesaria en las comunidades con potencial turístico.
	El estado pueda proveer la educación con mayor cobertura
	Supervisión de los sistemas y medios de transporte público en el área de Puerto Plata
Administración Pública e instituciones privadas	Todas las instituciones nos organicemos de cara a un objetivo común
Empleo / Ocupaciones	Las empresas del sector hostelería y turismo requieren más técnicos en plomería, en electricidad, mantenimiento y en alimentos y bebidas
	El horario de trabajo es un obstáculo para asistir a la formación o capacitación.
	Se deben mejorar beneficios que se ofrecen al personal que emplea el sector
Formación	Las empresas deberían exigir que tengan un mínimo de secundaria para poder contratar
	Mantener actualizado a los centros de formación respecto a las necesidades de las empresas
	Reforzar sistemas de educación
	Ampliar los politécnicos que puedan ofrecer bachilleres con la especialidad, en zonas turísticas
	Ir más allá de los títulos propios del sector, ampliar a títulos que se ofrecen servicio al sector.
	Reforzar los programas de formación en estrategias de ventas, servicio al cliente, etiqueta y protocolo
	Reforzar las especializaciones (casos: Cruceros y líneas aéreas)
	En las universidades deberían existir carreras técnicas
	Fortalecer en programas lo teórico y práctico

Formación (continuación)	Actualizar a los capacitadores
	Renovar los cursos que actualmente se ofrecen
	Subirle el nivel de calidad y profundidad a la oferta formativa
	Más capacitación orientada a personas que puedan trabajar en el sector.
	Incrementar la formación técnica profesional del INFOTEP y del MINERD
	Reforzar cada uno de los cursos en las dependencias de los hoteles
	Una buena formación desde la base y que INFOTEP refuerce
	Actualizar cursos de INFOTEP
	Más exigencias
	Formación puntual en cada uno de los roles del sector
Formación - Necesidades	Acceso a la formación de manera más económica
	La misma oferta en todas las provincias, que no sea diferente de los polos turísticos
	Concientización turística
	Tecnología
	Incluir Ofimática en los programas
	Cursos técnicos en el área hotelaría
	Cursos técnicos en Idiomas: Alemán, Inglés
	Cursos/Talleres de guías turísticos para personas de bajos recursos y para las comunidades
	Reforzar a los técnicos en la parte de creatividad y la tecnología
	Mercadeo necesita saber promoción, idioma, tecnología

Formación - Necesidades (continuación)	Se debería contar con programas continuos de formación
	Cursos de guías
Formación/empleo	Módulos de formación en centros de trabajo y pasantía
	Ofrecer programas técnicos de formación en empresas
	Que las empresas digan a centros de formación cuáles son las necesidades reales que ellos tienen con sus empleados
	Intercambio de ideas entre las compañías hoteleras y los académicos

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas.

Obstáculos que encuentran los centros de formación al realizar actividades de formación para el sector de hostelería y turismo

Los obstáculos citados se concentran en los siguientes aspectos:

- Dificultad en Acceso a la Financiación: No todos los estudiantes califican. La carrera es vista como costosa.
- Falta de formadores cualificados para impartir docencia en las distintas asignaturas.
- Estacionalidad de la actividad del sector turístico. Este factor hace ver el empleo como estacional, lo cual da inseguridad a los ocupantes.
- Dificultad de cooperación con otras entidades.
- Dificultad para difundir las actividades formativas. La comunicación es general por la institución, poca comunicación para la carrera (divulgación de programas disponibles).
- Dispersión geográfica de potenciales beneficiarios impacta negativamente. Hay comunidades donde no hay centros de formación superior cercanos, lo dificulta el acceso.
- Escasez de material didáctico accesible a personas con discapacidad. No existen programas de formación docente hacia la inclusión ni recursos especiales para la inclusión en las aulas.
- Falta de infraestructura.
- Falta de interés de potenciales beneficiarios. Escasez de alumnos/as, quieren carreras más reconocidas como contabilidad y administración, porque los padres y el entorno no ven el turismo como una profesión real pues la consideran costosa y de difícil acceso. Sobre los inscritos en la carrera se producen cambios de carrera, rotación importante.
- Requieren apoyo gubernamental, facilidades, incentivo para escuelas de capacitación técnico-profesional.
- No presentan dificultades para realizar actividades de formación. Más bien, las dificultades están fuera de la universidad, en las empresas hay debilidades como por ejemplo no hay suficientes pasantías.
- Cuando el estudiante se gradúa no siempre le prestan atención para lo que propone mejorar.
- No se exige título universitario ni de cursos técnicos para contratarlos en las empresas.

Algunos participantes no encuentran hasta ahora ningún obstáculo, lo cual es positivo para el sector.

Modalidad de formación que mejor se ajusta a las necesidades del sector

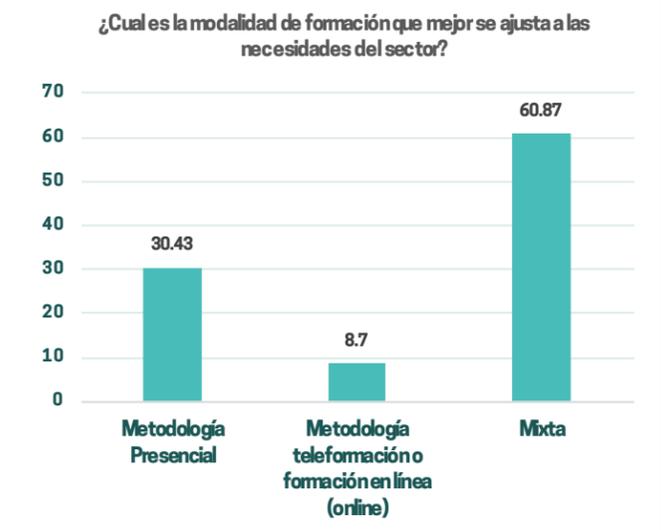
La modalidad mixta (metodología presencial combinada con métodos virtuales) es la que los representantes de centros de formación sugieren que se ajusta mejor a las necesidades del sector. La metodología presencial es vista como apropiada, sin embargo, la formación en línea como única modalidad no es sugerida. Citan el caso de dificultades de las modalidades en línea al momento de enseñar y corregir cómo sostener el cuchillo, hacer los cortes, hacer prueba de sabores, olores, etc.

Tabla #173: Modalidad de Formación Más Ajustada a las Necesidades del Sector

Detalle	Respuestas	
Metodología Presencial	30.43%	7
Metodología tele formación o formación En línea (On line)	8.70%	2
Mixta	60.87%	14
	Respuestas	23
	N/R	2

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Gráfico #70: Modalidad de Formación Más Ajustada a las Necesidades del Sector



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Valoración de distintos aspectos de las modalidades de teleformación o formación en línea

En sentido general, la valoración de las modalidades de formación en línea es positiva; los entrevistados valoran próximo al promedio los siguientes factores: La adaptación a las necesidades de los trabajadores o socios, la asistencia técnica y la participación del alumnado y del profesorado. A continuación, la valoración obtenida por cada aspecto.

Tabla #174: Valoración Modalidad de Teleformación

(Escala 1 a 5, siendo 1 la más negativa y 5 la más positiva)

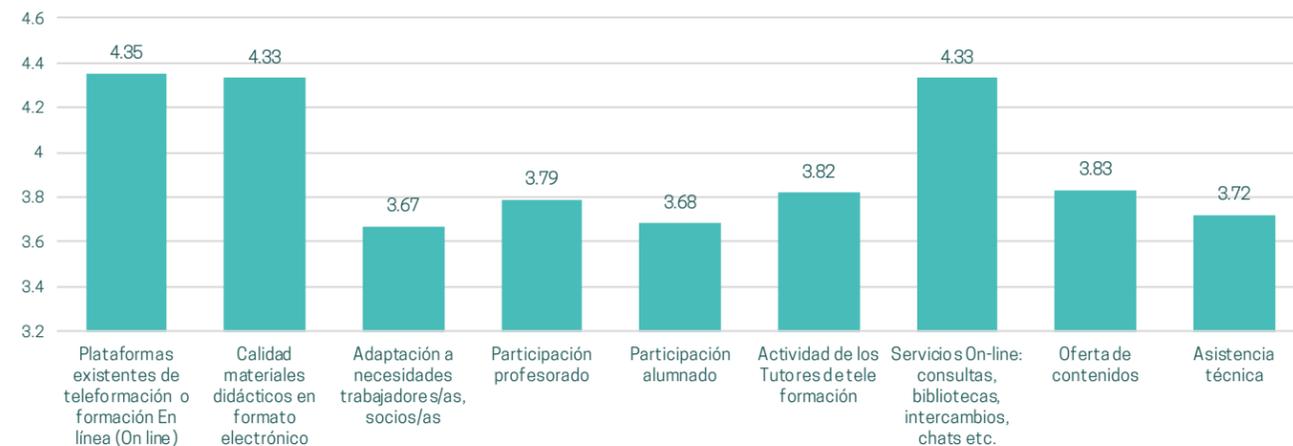
	Promedio Ponderado
Plataformas existentes de teleformación o formación en línea (on line)	4.35
Calidad de materiales didácticos en formato electrónico	4.33
Adaptación a necesidades trabajadores/as, socios/as	3.67
Participación profesorado	3.79
Participación alumnado	3.68
Actividad de los Tutores de tele formación	3.82
Servicios On-line: consultas, bibliotecas, intercambios, chats etc.	4.33
Oferta de contenidos	3.83
Asistencia técnica	3.72

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.



Gráfico #71: Valoración Modalidad de Teleformación

¿Cómo valora los siguientes aspectos de las modalidades de tele formación? (valora de 1 a 5, siendo 1 la más negativa y 5 la más positiva)



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Obstáculos ha encontrado para la implementación de programas de formación o formación En línea (On line), a distancia

Los principales obstáculos para implementar programas de formación en línea o a distancia son la falta de "cultura informática", falta de acceso a Internet de los potenciales beneficiarios. Otros obstáculos citados se refieren a que el público meta no siempre dispone de equipos electrónicos (computador, Laptop).

Tabla #175: Obstáculos Implementación del Programas de Formación En Línea

Detalle	Respuestas
Falta de acceso a Internet de los potenciales beneficiarios	57.14% 12
Falta de tecnologías estables consolidadas	33.33% 7
Poca fiabilidad de las redes o plataformas de comunicación	14.29% 3
Falta de "cultura informática" de los potenciales beneficiarios	61.90% 13
Dificultades de acceso a la financiación	28.57% 6
Inversión en diseño y adaptación de material para desarrollo de contenidos	23.81% 5
Falta de profesionales de formación a distancia/tele formación (formadores, tutores, diseñadores.)	38.10% 8
El posible escaso número de beneficiarios	28.57% 6
Alto grado de abandono	14.29% 3
Otro (especifique)	42.86% 9
	Respuestas 21
	N/R 4

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

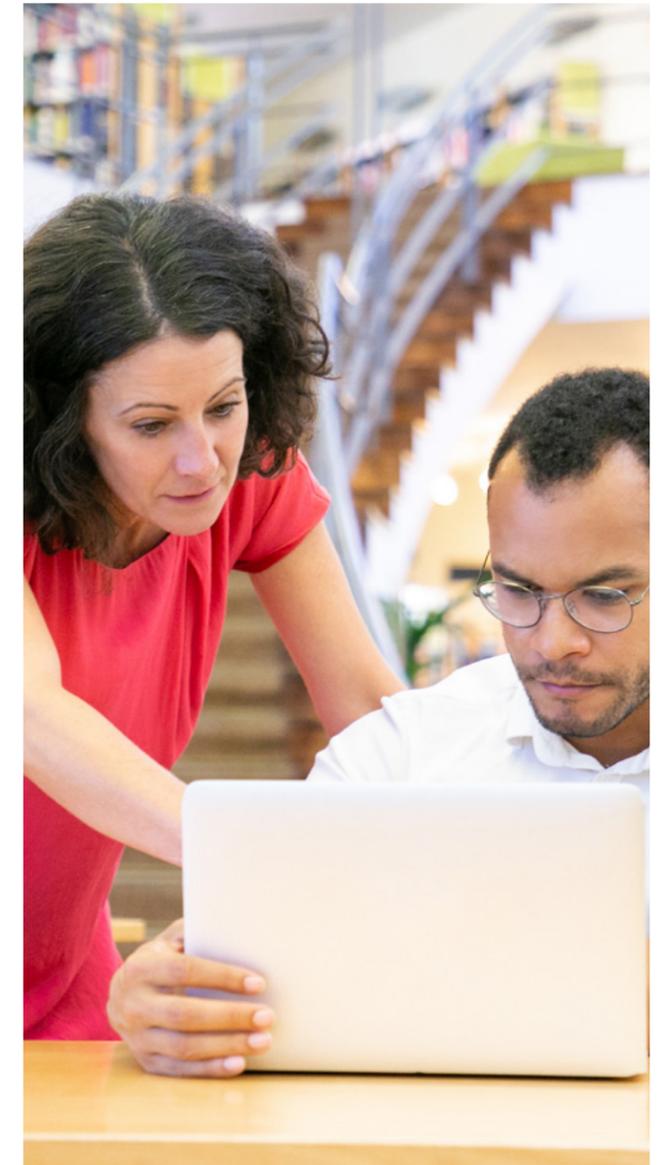
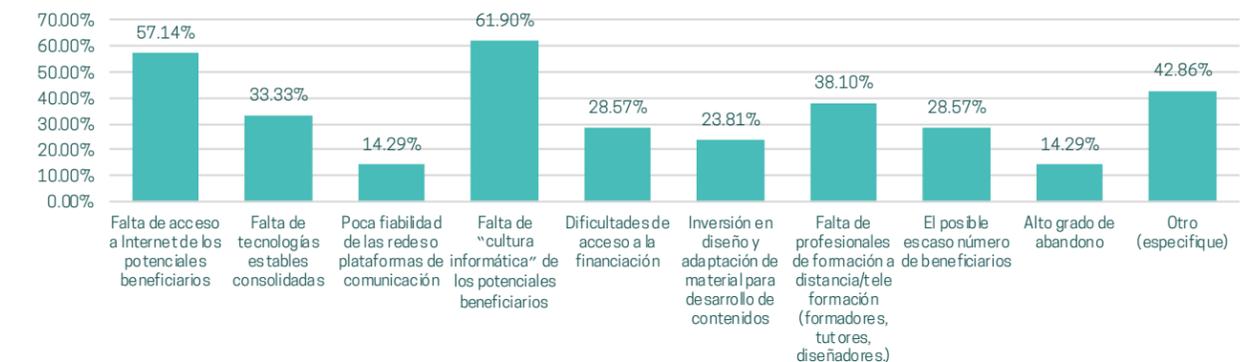


Gráfico #72: Obstáculos Implementación del Programas de Formación En Línea

¿Cuáles obstáculos ha encontrado para la implementación de programas de formación o formación En línea (On line), a distancia?



En cuanto a las razones que impiden a los centros de formación iniciar programas en línea citan la inversión, la dificultad de encontrar profesores, la resistencia del público a participar en esa modalidad, entre otros detallados a continuación:

Tabla #176: Razones Entidades No Realizan Programas de Teleformación

	Respuestas	
La inversión es muy alta	26.09%	6
La oferta de cursos es insuficiente	13.04%	3
La metodología empleada no es lo suficientemente adecuada para esta modalidad	17.39%	4
Es difícil encontrar profesionales especializados (profesores, tutores, etc.)	26.09%	6
El abandono de los alumnos/as es muy alto	17.39%	4
El contenido de la formación que impartimos se adapta mal al formato a distancia	8.70%	2
Existe gran resistencia a participar en estos cursos	30.43%	7
Los materiales didácticos no son interactivos	17.39%	4
Aportan pocas ventajas (de tipo didáctico) en comparación con los inconvenientes	4.35%	1
Otro (especifique)	34.78%	8
	Respuestas	23
	N/R	2

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #177: Otras Razones Entidades No Realizan Programas de Teleformación

Otro (especifique)
Falta de tiempo en la elaboración de un nuevo programa enfocado en estas nuevas modalidades
Resistencia a cursos virtuales, solo al principio.
Los estudiantes no siempre disponen de las tecnologías.
Están en el programa actual
El entiende que todo marcha a pedir de boca en su entidad.
El mercado no responde adecuadamente y la brecha digital
Pocos interesados.
El formato no se adapta, por ejemplo, corregir cuando se enseña a agarrar un cuchillo.

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Nivel de prioridad de aspectos para mejorar la formación en línea o tele formación mixta para equiparar su eficacia a la modalidad presencial

Se evidencia una alta oportunidad de mejorar la formación en línea, para una mayor y similar eficacia frente a la modalidad presencial. En sentido general, todos los aspectos señalados a continuación recibieron la valoración de mayor prioridad en cuanto a que deberían mejorar:

Tabla #178: Nivel de Prioridad de Aspectos a Mejorar en Teleformación

	Promedio Ponderado
Escala 1 la de menor prioridad y 5 la de mayor prioridad.	
Las plataformas de tele formación	4.53
La calidad del material didáctico	4.29
Los servicios complementarios (tutorías, etc.)	4.12
El formato del material didáctico	4.18
La metodología didáctica (adaptándola a las peculiaridades del formato)	4.28
La formación de los agentes que participan (profesores/tutores/as etc.)	4.47
El diseño y planificación de los cursos	4.44

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #179: Áreas de Competencia en los Puestos con Mayor Necesidad de Programas de Formación

Resumen de Ocupaciones / Puestos de trabajo para los cuales sugieren necesidades de formación	Respuestas	
Directores de departamentos de producción y operaciones, restauración y hostelería	33.33%	4
Gerentes de hoteles	50.00%	6
Gerentes de restaurantes	41.67%	5
Empleados de ventanillas de informaciones	50.00%	6
Recepcionistas (general)	50.00%	6
Chefs	33.33%	4
Cocineros	58.33%	7
Camareros de mesa y taberneros	50.00%	6
Camarero de barra	33.33%	4
Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas	0.00%	0
Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos (Lavaplatos, mozos de limpieza...)	16.67%	2
Cocineros de comidas rápidas ayudantes de cocina	33.33%	4
Gerentes de agencias de viajes	8.33%	1
Empleados de agencias de viajes	16.67%	2
Guías de turismo (museos, turismo y viajes, safari...)	33.33%	4
Traductor	25.00%	3
Directores de cine, de teatro y afines	8.33%	1

Músicos, cantantes y compositores	8.33%	1
Artistas creativos e interpretativos no clasificados bajo otros epígrafes	8.33%	1
Acróbata Hipnotizador Payaso Prestidigitador Trapecista	0.00%	0
Joyereros, orfebres y plateros: artesanos de la madera, tejidos, cuero y materiales similares	8.33%	1
Pareja, baile Recepcionista-acompañante, cabaret Recepcionista-acompañante, club	0.00%	0
Fisioterapeutas	0.00%	0
Especialistas en tratamientos de belleza y afines	0.00%	0
Peluqueros	0.00%	0
Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos	8.33%	1
Auxiliares de servicio de abordaje	8.33%	1
Capitán de camareros (Supervisores)	16.67%	2
Ayudantes de camareros	16.67%	2
Ama de llaves ejecutiva	8.33%	1
Empleados de lavandería	8.33%	1
Gerente de A&B	25.00%	3
Gerente de Habitaciones	8.33%	1
Otras funciones realizadas (anotar las que no se encuentran en ficha, solicitando especificación detallada)	41.67%	5
	Respuestas	12
	N/R	13

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #180.1: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación

Ocupaciones / Puestos de trabajo	Áreas de competencia que el sector necesita más programas de formación
Directores de departamentos de producción y operaciones, restauración y hostelería	INDOCAL entiende que la parte administrativa requiere formación en calidad
	Trabajo en equipo
	Necesitan Formación continua
Gerentes de hoteles	Que conozcan los distintos trabajos que se realizan en el hotel
	Gestión
	Uso de tecnologías de las comunicaciones y la automatización.
	Necesitan Formación continua

Gerentes de restaurantes	Evaluación de la calidad y servicio cliente
	Supervisión eficaz de equipos
	En servicio al cliente
Gerente de A&B	Trabajo en equipo eficaz
	Necesitan Formación continua
Empleados de ventanillas de informaciones	Más idiomas, formación tecnológica
	Manejo aplicaciones de reservas on line
	Servicio al cliente.
	En servicio al cliente

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #180.2: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación

Ocupaciones / Puestos de trabajo	Áreas de competencia que el sector necesita más programas de formación
Recepcionistas (general)	Servicio al cliente
	Cursos de tecnología
Chefs	Microbiología y manipulación de alimentos, gastronomía criolla, comida molecular
	Trabajo en equipo, manejo de conflictos, técnicas a utilizar
	Necesitan Formación continua
Cocineros	Microbiología y manipulación de alimentos, gastronomía criolla.
	Trabajo en equipo
	Alta cocina, cocina internacional
	Necesitan Formación continua
Camareros de mesa y taberneros	Idiomas
	Servicio al cliente
	Trabajo en equipo con la cocina
	Necesita formación continua

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #180.3: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación

Ocupaciones / Puestos de trabajo	Áreas de competencia que el sector necesita más programas de formación
Camarero de barra	Showtender
	Necesitan Formación continua
Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas	Servicio al cliente
	n/e
Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos (Lavaplatos, mozos de limpieza...)	Necesitan Formación continua
	Personalización de servicio
Cocineros de comidas rápidas ayudantes de cocina	Necesitan Formación continua
Gerentes de agencias de viajes	Necesitan Formación continua
Empleados de agencias de viajes	Necesitan Formación continua
	Servicio al cliente
Guías de turismo (museos, turismo y viajes, safari...)	Está controlado por MITUR, podrían abrirse a que otros centros formen guías.
	Necesitan Formación continua. Guianza internacional, para los cruceristas.
	Idiomas

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #180.4: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación

Ocupaciones / Puestos de trabajo	Áreas de competencia que el sector necesita más programas de formación
Directores de cine, de teatro y afines	Área de animación y cultura
Traductor	Personas que dominen varios idiomas
	Necesitan Formación continua

Pareja, baile Recepcionista acompañante, cabaret Recepcionista-acompañante, club	n/e
Artistas creativos e interpretativos no clasificados bajo otros epígrafes	Área de animación y cultura
Acróbata Hipnotizador Payaso Prestidigitador Trapecista	n/e
Joyereros, orfebres y plateros: artesanos de la madera, tejidos, cuero y materiales similares	Organizar la producción y comercialización de artesanías. Como el caso de Guatemala. Deben organizarse.
Fisioterapeutas	n/e
Especialistas en tratamientos de belleza y afines	n/e
Peluqueros	n/e
Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos	Necesitan Formación continua
Auxiliares de servicio de abordó	Necesitan Formación continua
Capitán de camareros (Supervisores)	Necesitan Formación continua
	Servicio al cliente y formación continua

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

Tabla #180.5: Detalle por Ocupaciones- Áreas de Competencia con Mayor Necesidad de Programas de Formación

Ocupaciones / Puestos de trabajo	Áreas de competencia que el sector necesita más programas de formación
Ayudantes de camareros	Necesitan Formación continua
	Servicio al cliente y formación continua
Ama de llaves ejecutiva	Necesitan Formación continua
Gerente de Habitaciones	n/e
Otras funciones realizadas (anotar las que no se encuentran en ficha, solicitando especificación detallada:	Bares, más especialización.

Otras funciones realizadas (anotar las que no se encuentran en ficha, solicitando especificación detallada: (continuación)	Nadie que esté estudiando desea ser empleado de lavandería todos quieren ser gerentes, porque no ven un crecimiento real en el sector, no se nos está vendiendo prestigio de la profesión.
	Plomeros, electricistas, técnicos de lavadoras. Telefonistas para call center, reservas on line o telefónicas. Relaciones Públicas.
	Inspectores del MITUR: Deben recibir capacitación de vanguardia para que vayan preparados a los hoteles en las nuevas formas de realizar las funciones.
	Departamento de entrenamiento y capacitación del hotel requiere también ser especializado.
Empleados de lavandería	Necesitan Formación continua

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Entrevistas a representantes de centros de formación.

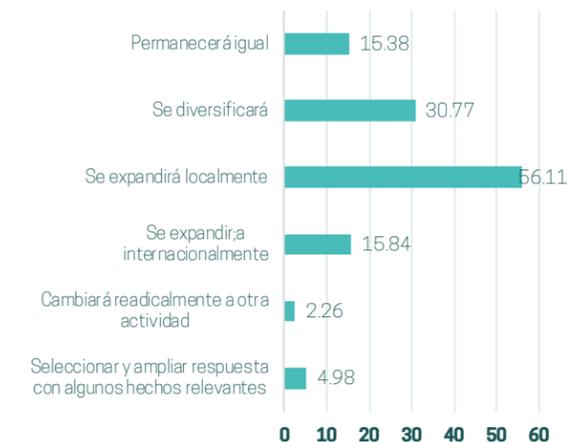
Las empresas de hostelería y turismo observan el sector en expansión local y diversificado, de acuerdo con el 87% de las empresas incluidas en la encuesta. Este resultado indica que también los puestos de trabajo se ampliarán para atender la demanda futura de las empresas.

Tabla #181: Prospectiva Actividad Productiva en los Próximos 3 Años

Encuesta a Empresas HyT		Respuestas	
Permanecerá igual	15.38%	34	
Se diversificará	30.77%	68	
Se expandirá localmente	56.11%	124	
Se expandirá internacionalmente	15.84%	35	
Cambiará radicalmente a otra actividad	2.26%	5	
Seleccionar y ampliar respuesta con algunos hechos relevantes.	4.98%	11	
Respuestas		221	
N/r		26	

Gráfico #73: Prospectiva Actividad Productiva en los Próximos 3 Años

Indique su parecer sobre la actividad productiva de la empresa en los próximos 3 años



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas

Al analizar las respuestas y expectativas de crecimiento, y los indicadores de empleados por habitación, estimando un incremento en 8,000 habitaciones como ha sido citado solo para la Zona Este, representa mínimo 8,000 empleos fijos directos, más un porcentaje 2.5 superior en empleos indirectos para atender la demanda futura de las empresas.

Principales tendencias o transformaciones que impactarán

Los factores de cambio, citados por un rango del 66% al 73% de las empresas encuestadas, se refirieron sobre todo a los relacionados con el empleo, la formación de recursos humanos y la tecnología. En específico se refirieron a que las nuevas ocupaciones y los cambios tecnológicos demandarán perfiles distintos que puedan adaptarse a realizar un trabajo diferente de cómo tradicionalmente se ha realizado. En el resultado del estudio se evidencia que los nuevos perfiles deberán tener una base de conocimiento en áreas de tecnologías aplicadas al sector, actitud de servicio, compromiso con la calidad y un conocimiento técnico amplio para aplicar en el puesto que desempeñen.

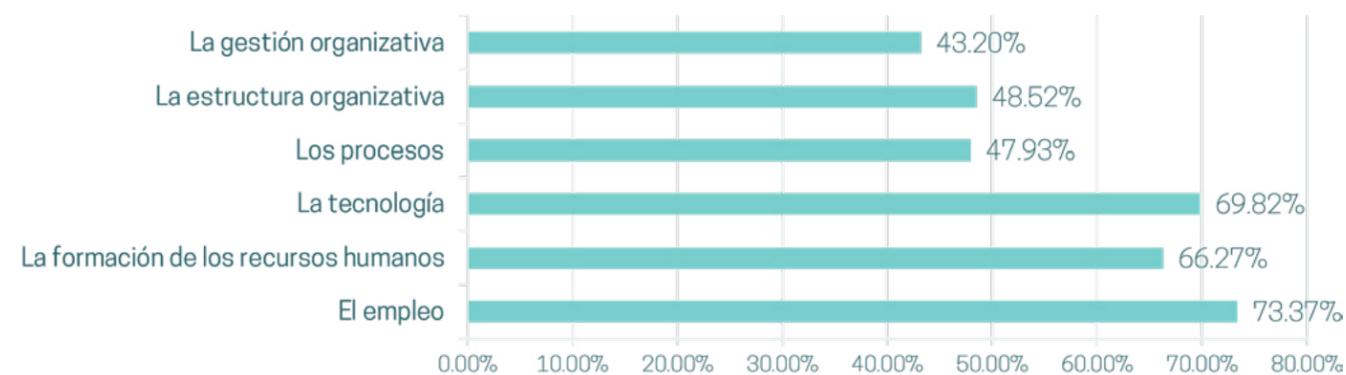
Otros factores de cambio, relacionados a los procesos la estructura y la gestión organizativas fueron señalados por menos del 50% de las empresas. En este sentido, las empresas han indicado que debido a que el turismo está creciendo, las operaciones también lo harán de forma que se adapte a las nuevas demandas. Esto impulsará a las empresas a crecer en estructura, a especializar y documentar más los procesos y a reforzar la estructura administrativa incluyendo áreas de gestión de personal, gestión de comercialización, gestión de control y calidad.

Tabla #182: Principales Tendencias o Transformaciones de Impacto al sector

Encuesta a Empresas HyT	Respuestas	Responses
El empleo		73.37% 124
La formación de los recursos humanos		66.27% 112
La tecnología		69.82% 118
Los procesos		47.93% 81
La estructura organizativa		48.52% 82
La gestión organizativa		43.20% 73
	Respuestas	169
	N/r	78

Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas

Gráfico #74 Principales Tendencias o Transformaciones de Impacto al sector



Fuente: Estudio Sectorial de Hostelería y Turismo. Encuesta a empresas

La prospectiva de la formación indica que la familia profesional de hostelería y turismo deberá ser adecuada al crecimiento y diversificación que presenta el sector y a las necesidades de formación de las actividades en crecimiento.

La ruta por seguir implica, por un lado, impulsar los programas orientados al alojamiento y a la gastronomía hacia la diversificación y a la incorporación de áreas de formación y/o refuerzo de la calidad, el servicio y la tecnología propia de sus procesos.

Por otro lado, una segunda vía de actualización es crear los programas necesarios para las nuevas actividades en oferta, tales como congresos y eventos, turismo activo, ocio y otras modalidades del servicio.

Resumen Y Principales Hallazgos Del

Ámbito De La Formación

- La educación formal en la República Dominicana está regida por tres instituciones del Estado: el MINERD para la educación inicial, primaria y secundaria, el MESCYT para la educación superior y el INFOTEP para la educación técnica profesional.
- El MINERD ofrece cinco programas entre el bachillerato técnico y el técnico básico, orientados a las actividades de hostelería y el turismo. Están presentes en aproximadamente un 50% de los liceos y politécnicos, puede aumentar la participación extendiéndola a mayor número de centros de formación en distintas zonas donde aún no son ofrecidos para aumentar el número de egresados en estas especialidades.
- El 40% de las universidades que rige el MESCYT imparte programas dentro del sector hostelería y turismo. Están enfocados a alojamiento y gastronomía; las áreas de comercialización, turismo activo y ocio no cuentan con programas a nivel superior, los cuales son requeridos.
- El INFOTEP ofrece más de 50 programas orientados al sector, algunos son programas fijos otros son a requerimiento de los empleadores. Cubre a nivel nacional, debiendo regularizar la frecuencia de oferta y crear programas para pymes que requieren grupos de menor cantidad de participantes. Un caso de buena práctica es reunir grupos a través de las asociaciones empresariales, como lo realiza actualmente una organización asociativa.
- Otros institutos de educación superior y escuelas técnicas privadas ofrecen más de 100 programas diferentes. Estas están más centralizadas en Santo Domingo y no disponen de entidad oficial que certifique sus titulaciones.
- Fundaciones, asociaciones e instituciones del Estado, también ofrecen cursos puntuales y certificaciones, como son la certificación que otorga la Armada Dominicana para los capitanes de embarcaciones y la de guías turísticos por MITUR.
- Las principales titulaciones que se ofrecen en el país están orientadas a hotelería y gastronomía, mientras que la oferta de cursos orientados a otros sectores como agencias de viajes, guianza, cruceros, manejo de parques y centros culturales, es prácticamente inexistente.
- Se ha comprobado que no existe en el país la homologación de titulaciones entre los distintos niveles, excepto el reconocimiento de asignaturas entre centros de formación superior. Tampoco existen programas regulados para hostelería y turismo, existen licencias y permisos específicos para ejercer en guianza y medio ambiente (ecoturismo/ecología).
- Las principales necesidades de capacitación se han identificado en el nivel técnico, donde también hay más demanda de personal. Este nivel cuenta con programas oficiales en los centros INFOTEP, pero los centros privados se concentran en Santo Domingo, como fue expresado anteriormente. Los programas de técnico superior tienen baja demanda, algunos han tenido que ser cerrados, encontrándose en revisión para reenfoarlos hacia áreas de mayor demanda.
- Las necesidades detectadas y comunes a todos los niveles, pero con mayor relevancia en el caso del nivel técnico, son: Servicio al cliente, tecnología aplicada a cada actividad (énfasis importante en sistemas de reservas, pedidos/entregas, comunicación digital) e idiomas (se ve como imprescindible lograr mínimo dos idiomas).
- Las necesidades de formación más prioritarias a nivel de restaurantes son especializaciones en gastronomía dominicana e internacional, manejo de alimentos, calidad, uso de nuevas tecnologías en cocinas (para chef,

- cocineros y ayudantes de cocina), manejo de recepción (para hostess), servicio al cliente, manejo del menú (para camareros). El manejo de idiomas es requerido en aquellos restaurantes localizados en zonas turísticas.
- A nivel de empresas de alojamiento, las principales necesidades de formación prioritarias son para el personal de línea, puestos administrativos y de comercialización. Las áreas de formación prioritarias son: Servicio al cliente, idiomas, manejo de tecnología para ventas, gestión de reservas y comunicación, cursos técnicos enfocados a los procesos operativos en cada área, cursos de supervisión y liderazgo para supervisores y gerentes, ocio y otras actividades.
- En las agencias de viaje, tour operadores, empresas de excursiones, ocio y otras actividades, tienen mayores necesidades de formación en aspectos de manejo de tecnología para ventas, gestión de reservas y comunicación, servicio al cliente, idiomas, diseño de productos de entretenimiento, manejo de grupos, guianza local e internacional.
- Los centros de formación oficiales tienen requerimientos de entrada estandarizados con flexibilidad para grupos vulnerables; sin embargo, los centros privados de formación técnica no tienen requerimientos estándares.
- Los centros de formación superior y MINERD son evaluados continuamente, mientras los centros privados de formación técnica realizan auditorías internas, pero no reciben inspecciones oficiales a excepción de los COS de INFOTEP que son evaluados por este organismo.
- No hay evidencias de homologación de titulaciones entre los distintos niveles, excepto el reconocimiento de asignaturas entre centros de formación superior.
- La calidad de la formación es evaluada en forma negativa en cuanto a los contenidos de los programas, adaptación a la necesidad empresarial, en cuanto a los horarios, a la calidad docente y en cuanto al costo.
- Los resultados sugieren mejorar la vinculación de los centros de formación con las empresas para mejorar los procesos de inducción al trabajo y adquisición de experiencia práctica.
- El costo de la formación para inducción al trabajo está siendo cubierto por las empresas con programas internos de capacitación al momento de contratación o antes.
- Es necesario mejorar la capacitación docente en el caso de la formación técnico profesional para mejorar la calidad de los docentes.
- Sobre los recursos físicos y equipamiento de los centros de formación, se evidencia necesidad de fortalecer con herramientas y equipos que permitan realizar las prácticas.
- La formación de los recursos humanos es uno de los factores de cambio que impactarán el corto y mediano plazo junto a la tecnología y los cambios en el empleo.
- Los programas deben ser actualizados y fortalecidos de acuerdo con las necesidades identificadas, emanadas de las empresas, en aspectos de contenidos, variedad de áreas de formación con la incorporación de programas sobre actividades de ocio, turismo activo, otras actividades, gastronomía temática, turismo cultural entre otros relacionados. También, deben ser reforzados desde los niveles más básicos con el conocimiento de varios idiomas como inglés, francés, alemán, ruso y mandarín. Otro aspecto importante para fortalecer en los programas de formación de los distintos niveles es el desarrollo de competencias blandas, conocimientos de procesos de calidad y desarrollo de habilidades de servicio.



Gráfico #75: Valoraciones positivas de la calidad de la formación

<p>Centros de Formación Organización, (procedimientos, horarios, instalaciones) Utilidad Docentes Recursos pedagógicos Acreditaciones (aunque en pocos centros) Cobertura a necesidades de formación Precio Equilibrio en cubrir todas las áreas de actividad y puestos Conocimiento y accesibilidad de la oferta</p>	<p>Egresados Calidad docente Equilibrio distribución en Áreas de actividad y puestos Innovación de la oferta Conocimiento y accesibilidad de la oferta Nivel de inserción laboral Distribución horaria, tiempo Recursos y Materiales Carácter práctico de los contenidos</p>
<p>Expertos El trabajo del INFOTEP (modalidades, pasantías supervisadas, los programas) Talleres ofrecidos por Marina Mercante y por Migración</p>	<p>Empresas Inducción que ofrece, al trabajo Horario Organización, flexibilidad, ,planificación, utilidad de recursos Facilidades de espacio físico con que cuentan INFOTEP (rol) Programa universitario PUCMM MINERD (actualización del currículo)</p>

Gráfico #76: Valoraciones negativas de la calidad de la formación

<p>Centros de Formación Nivel de especialización Flexibilidad o capacidad de adaptación Recursos (económicos, materiales, humanos, didácticos)</p>	<p>Egresados Poco desarrollo en nivel de especialización e innovación Falta formación a distancia, on line Falta atención a necesidades específicas del sector</p>
<p>Expertos Programas de formación incompletos en todos los niveles Pocas prácticas Situación económica de estudiantes Inestabilidad de los proyectos de INFOTEP en algunas zonas Poca coordinación entre instituciones de formación de todos los niveles</p>	<p>Empresas Horarios coinciden con trabajo de empleados Falta de apoyo Calidad en ofertas académicas (no están actualizadas, ni adaptadas ni son de fácil acceso) Costo es alto Las empresas deben cubrir la formación de su personal Mucha teoría y poca práctica, no cubren todas las competencias necesarias</p>

**Gráfico #77: Resumen de Indicadores para Prospección
CRECIMIENTO, OCUPACIONES Y LA FORMACION SECTOR HOSTELERIA Y TURISMO**

<p>Tasa de Crecimiento Pronosticada Mercado Laboral RD al 2030 = 1.7% anual. Total al 2030 = 5.56 millones de ocupados.</p>	
<p>Tasa de crecimiento TC Sector 6.7% (2018) TC Ocupación= 5.5% (empleo formal 2018) TC pronosticanda al 2030 =2.8% anual</p>	
<p>Cantidad empleados sector (ocupados 2018) 320,934</p>	
<p>Egresados formación programas turismo</p>	<p>FTP MINERD (Bachillerato técnico en Turismo y Hotelería) 5,644 (Dic. 2018)</p> <p>FTP. INFOTEP programas relación turismo (2017) 17,406 Egresados (2017) 19,439 Matrícula</p> <p>Superior (carreras universitarias) en turismo (2017) 9,580 Femenino= 6,898 Masculino= 2,362</p>

Fuente: Elaboración propia en base a estadísticas disponibles.

7

CONCLUSIONES

VII. CONCLUSIONES

ANÁLISIS ECONOMICO EMPRESARIAL

C.1. SITUACION DEL SECTOR en un Contexto Internacional.

- El turismo es uno de los sectores más dinámicos y lucrativos del mundo, aportando miles de millones de dólares a la economía mundial. Hoy en día más de 1,400 millones de personas se desplazan anualmente fuera de su lugar de residencia habitual, movilizandando casi 6 mil millones de dólares anuales, lo que genera a su vez más de 120 millones de empleos directos. Es importante señalar que las estadísticas indican que, por cada empleo directo, se generan 2.05 empleos indirectos.

- Este sector es muy sensible a las diferentes situaciones del mundo, sin embargo, no se detiene. Uno de los aspectos que tiene influencia importante sobre la decisión del turista es la seguridad en el destino, de tal manera que, si un destino deja de ser seguro, el turista mueve sus vacaciones a otro destino.

- **La República Dominicana se ha convertido en las últimas décadas en el destino turístico más importante del Caribe**, no solo por la cantidad de turistas que le visitan, sino por la importancia que los recursos generados tienen para la economía y el desarrollo de la nación.

C.2. IMPORTANCIA ECONÓMICA DEL SECTOR TURÍSTICO EN REPÚBLICA DOMINICANA Y PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO

- Lo que explica la importancia del turismo, es que su contribución económica sobrepasa sus propias fronteras, tomando en consideración sus eslabonamientos productivos con otras actividades tales como agropecuaria manufactura, energía, servicios financieros y seguros, entre otros. Este encadenamiento, cuantificado a partir de los insumos que demanda la actividad Hoteles, Bares y Restaurantes (HByR) de las demás actividades económicas dentro del Producto Interno Bruto (PIB), representan aproximadamente el 40% de su Valor Bruto de Producción, lo que permite considerar al turismo como una actividad transversal en la economía.

- De manera concreta, el sector turismo (HBR) en República Dominicana ha mostrado un dinamismo importante en el desarrollo económico del país en las últimas dos décadas, destacándose por su contribución al empleo y a la formación del **producto interno bruto** (7,9 % del PIB).

- En cuanto a los **ingresos que genera el turismo** en comparación con los principales sectores que conforman el grueso de la actividad exportadora en República Dominicana, los valores porcentuales que representan estos ingresos sobre el total se mueven en una horquilla entre el 65% y el 75%; es decir el sector turístico en su conjunto es el sector de actividad que mas ingresos genera.

- El sector turismo (HBR) es uno de los principales generadores de **Empleo** en la República Dominicana. De acuerdo a datos recopilados en las estadísticas de empleo del Ministerio de Trabajo, el sector turismo al 2018 tenía 320,934 empleados privados. Los incrementos anuales se sitúan en el 8%.

- Uno de los problemas del sector en lo que se refiere al empleo es el **alto nivel de informalidad**, de acuerdo a las estadísticas laborales se estima que el 32% de los empleos privados del sector turismo son informales, llegando a un 48% si se suman las personas que realizan trabajos ocasionales o por cuenta propia para las empresas del sector y que no están formalizadas.

- **El turismo es uno de los principales sectores para captar inversión extranjera** en el país; cabe resaltar que existen otras actividades generadoras de divisas que tienen vinculación con el turismo. Además de la inversión extranjera destinadas a la construcción de hoteles turísticos, están las divisas derivadas del transporte aéreo turístico, las exportaciones de combustibles para las aeronaves, el impuesto de salida al exterior, tasas aeroportuarias, etc.

- **Las expectativas de crecimiento para los próximos años en República Dominicana**, tomando en cuenta los indicadores internos, los datos de la Organización Mundial de Turismo y de la World Travel & Tourism Council (WTTC), **es muy positiva**, manteniendo el nivel de crecimiento de los próximos años, un 5% medio de crecimiento anual en los últimos 16 años.

En este crecimiento, ahora bien, hay que tener en cuenta que este sector tiene sus particularidades, pues precisa de un entorno estable y de condiciones de seguridad, tanto jurídica, ciudadana y de fronteras, que le permita navegar en aguas tranquilas.

No obstante, la tendencia de la actividad del sector está muy ligada al desempeño de los países que fungen como emisores de turistas como lo es el caso de Estados Unidos. La fuerte exposición que tiene el sector a factores de origen exógeno, como el desempeño económico de otros países, explica que en los últimos 10 años, el único resultado negativo en el crecimiento del sector tuvo lugar en el 2009, resultado de la crisis financiera internacional. Desde entonces el sector HBR ha crecido con estabilidad, en coherencia con el crecimiento de la economía en general.

Esta visión optimista sobre el futuro de la industria turística en República Dominicana debe de atender de manera muy especial al proceso de adaptación a la nueva era digital y a la continua colaboración entre el sector público y el privado.

Las perspectivas de crecimiento de los participantes en la encuesta en el sector turismo en República Dominicana es a que aumenten las ventas (65%) en el sector, se mantengan (27%) y una pequeña proporción del 8% tiene como expectativa una reducción.

C.3. CARACTERIZACIÓN DEL TURISMO EN REPÚBLICA DOMINICANA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA DEMANDA.

- República Dominicana se exhibe como el destino más importante del Caribe, que llama cada vez más el interés de los turistas. Una evidencia de esto es que en los últimos 10 años la cantidad de extranjeros no residentes que llegó al país creció a un ritmo de 182,901 personas en promedio por año, lo que equivale a una tasa de crecimiento promedio anual de 4.42 %. En 2018 se registraron más de 7 Millones de turistas internacionales, muy próximo a los 10 Millones que se tiene de objetivo para el año 2023.

- Estados Unidos y Canadá, son los países que aportan la mayor proporción de turistas internacionales, después de estos dos los países emisores con mayor frecuencia son Alemania, Rusia y Francia.

- Se espera para las próximas décadas que el mercado chino constituya uno de los países emisores con más relevancia en la República Dominicana. Para conseguir un incremento notable de turistas chinos el gobierno de República Dominicana trabaja en el establecimiento de acuerdos bilaterales para disminuir la dificultades en la obtención de visados, incrementar de manera significativa el número de vuelos charter y diversificar las rutas con destinos cercanos.

C.4. EL PRODUCTO Y LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE REPÚBLICA DOMINICANA.

- El producto turístico de República Dominicana es fundamentalmente un producto vacacional básicamente orientado al turismo de sol y playa, que dentro de la oferta del Caribe se encuentra muy consolidado, mientras que el panorama turístico internacional está emergiendo con fuerza. Sus principales atributos descansan de forma principal en el clima, la belleza de las playas y de la calidad de su oferta de sol y playa.

- Los productos ofrecidos por las empresas del sector hostelería y turismo en la República Dominicana se han ido especializado y diversificando. Inició con lo más básico: Hoteles de ciudad, hoteles de playa y montaña, hoteles con oferta todo incluido; ha ido evolucionando hasta ofrecer productos especializados y/o diversificados según las características de las diferentes zonas de República Dominicana, potenciando los segmentos de golf, deportivo, eventos y congresos, ecoturismo y cultural.

- La oferta de servicios también se ha diversificado, atendiendo a diversos factores que le han favorecido, entre los que se encuentran cambios en la demanda, patrón de uso de los servicios diferentes por parte de los consumidores, el apoyo del Estado en obras de infraestructuras y también la promoción internacional del país como destino turístico con campañas relevantes "Santo Domingo lo tiene todo", "República Dominicana Inagotable", "República Dominicana, donde todo comenzó".

- Los servicios turísticos en República Dominicana (por su condición de isla) se inician en los aeropuertos y puertos. De ahí la importancia trascendental que tienen éstos en la cadena de valor del turismo.

- Existe en el país una amplia variedad de servicios turísticos, donde destaca como oferta más importante los hoteles todo incluido de la zona de Punta Cana, Bayahibe y Puerto Plata. En segundo lugar, se encuentra la oferta variada de alojamientos presente en los destinos de Samaná, Cabarete, Sosúa y el emergente destino de Cabrera. A esto se agrega la zona Sur con sus atractivos vírgenes en vías de desarrollar tales como Peravia, Azua, Barahona y Pedernales.

- Complementan esta oferta los servicios de gastronomía, agencias de viajes, guías turísticos, casinos, parques temáticos y variedad de deportes acuáticos, tradicionales (golf, tenis, y otros) y de aventura.

C.5. ESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO EN REPÚBLICA DOMINICANA

- Actualmente existen DIEZ polos turísticos en el país. Los seis primeros en formarse son el de la Región Este, el más conocido de los cuales es el complejo Punta Cana-Bávaro; Santo Domingo; el Norte y Noroeste; el Centro; el Noreste, centrado en la península de Samaná; y el Suroeste, conformado por Barahona y Pedernales. A estos se sumaron: Jarabacoa-Constanza, Peravia-Azua-Palenque y Nagua-Cabrera.

- El principal polo turístico es el de la Región Este con destinos de sol y playa como Punta Cana - Bávaro y La Romana-Bayahibe, consolidados a nivel mundial. En segundo lugar está Santo Domingo, la capital del país, que recibe principalmente viajeros de negocios

- El marco legal del turismo en la República Dominicana está compuesto por normas específicas del sector y normas generales de la actividad económica, entre ellas las de medio ambiente y las de ordenación territorial. La Constitución Política de la República Dominicana (2010) no establece normas específicas para el turismo, pero sí para los recursos naturales y el medio ambiente, lo que incide en la actividad turística.

- Las empresas del sector, según la encuesta realizada, tienen un amplio conocimiento de las regulaciones del sector, incluidas reglamentaciones sobre permisos de operación, normativa general y específica, autorregulaciones de asociaciones y de las empresas mismas o su casa matriz.

- En el tejido productivo de la actividad económica de hostelería y turismo, según tipo de actividad, los hoteles, bares y restaurantes representan el 87.02% de los establecimientos, mientras que las agencias de viaje representan un 12.98%.

- El número de hoteles, bares y restaurantes crecen a una tasa del 11%, mientras que las agencias crecen a una tasa del 2% (período 2010/2016). Este hecho es efecto directo de la digitalización del sector y la aparición de agencias online.

- La mayor parte de las empresas del sector son pequeñas empresas o medianas empresas (94 % de las empresas son pequeñas o medianas), con una representación baja de grandes empresas en especial cadenas hoteleras o de restaurantes que dominan en los polos turísticos de mayor desarrollo. La concentración de empresas turísticas de tamaño pequeño está principalmente en provincias con zonas de playa aún en desarrollo.

- El sector hostelería y turismo cuenta con gran número de federaciones, asociaciones, clústeres y otros tipos de organizaciones asociativas, donde participan activamente las empresas. Estas tienen presencia en todos los polos turísticos, algunas reúnen empresas a nivel de Provincias o Municipios y otras a nivel nacional. El nivel de afiliación de las empresas es elevado y se evidencia que las empresas pertenecen a una o más asociaciones o instituciones del sector, participando principalmente en asociaciones empresariales sectoriales.

- La existencia de sindicatos o asociaciones de empleados en el sector no es muy usual. Operan pocas asociaciones de empleados o de trabajadores por cuenta propia.

- Existe una red de clústeres turísticos importante, esta tendencia tienen como objetivo el aprovechamiento más eficiente de la cadena de valor de la hostelería y turismo, enlazando a todos los participantes en la cadena de valor (Reguladores, asociaciones, abastecimiento, servicios, operadores y empresas con servicios orientados a los turistas).

C.6. ORGANIZACIÓN INTERNA Y PROCESOS Y FUNCIONES DEL SECTOR TURÍSTICO

- Según la encuesta, **las estructuras típicas en las empresas responden a una organización por funciones jerárquica del trabajo (un 65.85%)**, organizadas por unidades productivas/ equipos de trabajo (un 25.2%). Otras formas de organización presentes son por procesos, por comité o una combinación de éstas. **En las empresas pequeñas no tienen una estructura definida** dada los pocos puestos habilitados por su tamaño.

- Las diversas empresas del Sector turismo desarrollan los procesos productivos necesarios para la prestación de los servicios de forma directa o subcontratando. De acuerdo a la encuesta realizada entre las empresas del sector, los procesos desarrollados más directamente son aquellos considerados vitales o relacionados directamente con la actividad mientras que los procesos complementarios son subcontratados a otras empresas del sector, estos son los relacionados con la logística, la alimentación, el transporte, la gestión de reservas y la tecnología.

- En los hoteles, se observa que la mayor parte de los procesos y funciones son desarrollados de forma directa contratando personal para los distintos puestos. La subcontratación de funciones se realiza de acuerdo al tamaño del hotel.

- En los restaurantes los procesos y funciones son desarrollados en forma limitada y en dependencia de la amplitud de la estructura de personal.

- En las Agencias de viaje y tour operadores los procesos y funciones son desarrollados de acuerdo a la cantidad y tipo de excursiones vendidas, para las cuales cuentan con personal fijo en las áreas administrativas y de logística y subcontratan para cada proyecto algunas funciones como son la guía, animación, transporte.

- Los procesos y las funciones de las empresas del sector turismo se llevan a cabo principalmente con mano de obra, no obstante, las nuevas tecnologías se están integrando de manera importante en el sector y están haciendo que disminuya la mano de obra. Están nuevas tecnologías siendo incorporadas en los procesos de comercialización, venta, reservas, calidad, controles, comunicación, área de gastronomía, cobros y gestión integral de negocios.

- De acuerdo a los resultados mostrados por la encuesta a empresas, la evolución prevista por las empresas en lo que se refiere incorporar nuevos procesos, se manifiesta en una baja proporción de empresas tienen previsto realizar modificaciones.

- En los **procesos de Comercialización** es donde presentan mayor interés futuro por parte de las empresas consultadas, principalmente alojamiento y restauración, de incorporar nuevos procesos.

- Los procesos que se consideran cambiarán principalmente son el diseño de los productos, gestión de información, fijación de precios y reservas, implementación de sistemas de calidad y medición de satisfacción de clientes.

- **En los procesos de Cocina:** Una pequeña proporción de empresas citan que a corto o mediano plazo ampliarán las funciones de producción, conservación y envasado de alimentos, regeneración de elaboraciones culinarias, decoración culinaria.

- En los procesos de pastelería y repostería serán ampliados en algunas empresas el manejo de montajes y exposiciones y servicios de alimentos y bebidas.

C.7 VACACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.

- En las empresas encuestadas los procesos para innovar **se basan sobre todo en actualizaciones del producto o servicios** (paquetes turísticos, menú de restaurantes, rutas turísticas internas), en **las actualizaciones tecnológicas** (equipos, softwares, actualizaciones a aplicaciones) y en la capacitación al personal.

- En general, pero en el sector hotelero en particular, el grado de innovación en la gestión de los medios de alojamiento,

hay que establecer una distinción muy clara entre la circulación de tecnología dentro de las cadenas hoteleras multinacionales, habida cuenta la normalización mundial de los servicios ofrecidos por este tipo de empresas y la unificación de sus prácticas comerciales, de organización y de gestión, y la que se realiza en el resto de establecimientos, aunque dentro de éstos también existen profundas diferencias.

- Respecto al uso de la Tecnología, según la encuesta realizada a empresas, un 86% de las empresas el personal utiliza computador; en menos del 55% Los procesos de operación y de servicios se basan en tecnología computarizada; y, en un 49.75% los procesos son alimentados o controlados por softwares.
- También se observa en los resultados expuestos que la adquisición de tecnología es realizada de forma continua.
- Muchas de las innovaciones introducidas proceden de experiencias de otros países implementadas en filiales en la República Dominicana y también de otras fuentes de compartir casos de buenas prácticas a través de la asistencia a congresos y ferias.
- Las asociaciones empresariales, sobre todo las de cobertura nacional o las que engloban a los establecimientos de polos turísticos relevantes, están llevando a cabo una gran actividad en la concienciación del sector respecto a la necesidad de la incorporación de la innovación como elemento clave para la supervivencia de las empresas.
- En relación a los destinos, destacar que se ha producido un cambio en los últimos años en los servicios, orientándolos al turista, en lo que se refiere a: Nuevos servicios más personalizados atendiendo a cada territorio, los procesos de promoción y comercialización y tecnificación en general.

C.8. Aplicación de modelo de Gestión Empresarial

- Los sistemas de **aseguramiento de calidad** implementados en las empresas de hostelería y turismo se basan principalmente en autoevaluación (65%) e inspección de organismos reguladores (60%). En una menor proporción de las empresas están acogidas a certificaciones internacionales de calidad y excelencia turística (20%), certificación en turismo sostenible (15%), normas ISO (11%) y otras referidas a procedimientos sugeridos por asociaciones de empresas, y normas de casa matriz.
- Existe una dependencia de las empresas turísticas dominicanas de un gran número de actividades que están directamente relacionadas a la naturaleza, lo cual es parte del producto turístico y la experiencia que genera en los visitantes. Esta dependencia impulsa a las empresas a realizar operaciones responsables y emprender proyectos de **gestión ambiental**.
- Las empresas del sector de hostelería y turismo, en un 90% mantienen cumplimiento de las leyes de seguridad social y **prevención de riesgos laborales** tanto para la gestión segura y formal del personal como para cumplir con requerimientos externos derivados de los contratos

con operadores turísticos internacionales, con permisos de operación locales y con las asociaciones de empleados o empresariales.

- Las empresas del sector realizan la **gestión de los recursos humanos** a través de áreas internas de gestión humana y algunas funciones contratadas a terceros (capacitación, reclutamiento, integración).
- Entre los programas complementarios que desarrollan las empresas encuestadas para su personal están flexibilidad de horario para estudiantes contar con área de comedor o cafetería, transporte, espacios inclusivos.
- Las grandes empresas hoteleras realizan actividades relacionadas con la **responsabilidad social y las sostenibilidad**, entre las que desatacan: apoyo social a la comunidad alrededor de los hoteles y en especial a niños, programas de formación a jóvenes para apoyar la inserción laboral, becas de estudio, apoyo de operativos sociales y de salud en las comunidades donde realizan operaciones, apoyo y coordinación para el desarrollo de programas de unificación de familias...

C.9. FACTORES DE COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO EN REPÚBLICA DOMINICANA

- **Los factores que están incidiendo en la competitividad en el sector de hostelería y turismo**, según la encuesta realizada, el mayor nivel de impacto se atribuye a los factores de mercado (demanda, competencia, precios, servicios, etc.), a los cambios en hábitos o modelos de consumo turístico o comportamiento de clientes (formas de reservar o usar los servicios y expectativas de clientes), a factores económicos (Costos y productividad), factores tecnológicos (interno / externos, Bigdata, reservas on line, etc.) y a la disponibilidad y Capacitación de recursos humanos.
- Entre los **factores a los cuales atribuyen impacto medio/bajo** están la inversión de capital extranjero, el contexto de relaciones internacionales y acuerdos de la Rep. Dom. con otros países, los normativos (incluyendo Certificaciones a nivel nacional e internacional) y los enfoques de desarrollo sostenible y cumplimiento de ODS.

C.10. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS del Sector Turístico

C.10.1. LAS TENDENCIAS TURÍSTICAS A NIVEL MUNDIAL

- La OMT señala algunas tendencias que se consolidarán en 2019:
 - Viajes como fuente de inspiración y conocimiento.
 - Viajes con sentido que aporten algo al desarrollo personal del turista.
 - Búsqueda de actividades saludables durante los viajes como senderismo, turismo deportivo o wellness (salud y bienestar).
 - Viajes familiares que incluyen varias generaciones.
 - Demanda de proveedores turísticos más sostenibles y responsables con el medio ambiente y la cultura local.
 - Según la OMT los Factores que seguirán modelando el

sector en el futuro serán:

- Digitalización del sector turístico.
- Nuevos modelos de negocio.
- Cambios en la demanda de los turistas: Nuevas necesidades, gustos y expectativas.
- Impacto de las nuevas generaciones de viajeros: Millennials y Centennials.

C.10.2. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS A NIVEL GENERAL en República Dominicana.

- En el corto y mediano plazo el sector turismo se muestra en crecimiento en todas las regiones de la zona, según datos de la OMT. Las expectativas, según los encuestados en este estudio sectorial, un 67 % opinan es que aumentarán las ventas, un 27 % que se mantengan y una pequeña proporción del 8% tiene como expectativa una reducción.
- Se espera un crecimiento en las regiones Este, Norte y Sur de República Dominicana.

- En el Este con la construcción de nuevos hoteles y condominios turísticos.
- En Norte, con el impulso de Turismo de Crucero.
- En el Sur, con el desarrollo de importantes proyectos Turísticos y la promoción de zonas vírgenes, el desarrollo de ecoturismo y de las actividades de aventura en su zona montañosa.

- Se está diversificando la oferta de servicios turísticos, aun cuando está muy fundamentado en el todo incluido. Se ha producido en los últimos años la creación de nuevas ofertas de rutas turísticas internas (culturales, histórico, religiosas, de aventura, ecológicas), actividades de deportes extremos de aire, mar y tierra.

C.10.3. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS POR ACTIVIDAD: DISTRIBUCIÓN, ALOJAMIENTOS, TRANSPORTE Y RESTAURACIÓN.

- En términos generales todas las actividades relacionadas con el Turismo se encuentran en crecimiento.
- Las agencias de viaje se encuentran en un proceso de transformación importante derivada de los cambios provocados por la tecnología y el patrón de reservas y búsqueda de información a través de internet por parte de los turistas.
- A nivel de alojamiento, se produce una expansión importante en el concepto de condominios (apartamentos) en zonas turísticas para renta por temporadas cortas para visitantes extranjeros principalmente. Hay una parte importante de hoteles se han transformado en condominios y también se han desarrollado nuevas construcciones con este concepto.
- También, por su parte, el servicio de restauración está cambiando con mayor uso de tecnologías en muchos de sus procesos (preparación de alimentos, sistema de inventario, sistema de pedido o menú, sistema de cobros, sistema de ventas y reservas); la oferta gastronómica, tiende a ser mas diversa y especializada por distintas culturas.

- Los servicios turísticos tienen alta dependencia de la cultura; sin embargo, se evidencia poca vinculación en proyectos conjuntos que permitan diversificar la oferta de servicios a los visitantes extranjeros.

C.10.4. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de la Tecnología aplicadas a cada actividad y aplicadas a los destinos.

- Las nuevas tecnologías están penetrando de manera importante e irreversible en todas las actividades relacionadas con el Turismo, y continuará en los próximos años de manera aún más importante.
- Desde el punto de vista empresarial, existe un BRECHA DIGITAL muy importante entre las grandes empresas, teniendo actualmente un mayor impacto en las empresas grandes, las tecnologías se irán incorporando poco a poco en empresas medianas y pequeñas de forma natural en el proceso de conversión digital y a la velocidad que el capital empresarial y la realidad del país le permita. No obstante, hay que tener en cuenta que mas del 60% de las empresas que participan en el sector de hostelería y turismo son micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales no disponen de recursos de capital para realizar una conversión costosa a digital.
- De acuerdo a la evolución del turismo hacia ambientes 4.0, la tendencia es hacia el desarrollo de un turismo inteligente, donde se conecten los consumidores y empresas turísticas a través de plataformas tecnológicas, todo ello a través del desarrollo de Destinos Inteligentes, dando una especial importancia al territorio.

C.10.5. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de las exigencias Medio Ambientales.

- Las exigencias Medioambientales irán en aumento en los próximos años convirtiéndose en uno de los elementos críticos de desarrollo, junto con la Digitalización. Esta exigencias vendrán marcadas por la necesidad en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos a nivel mundial.
- Las empresas han incorporado distintas iniciativas de indole ambiental, se proyecta en el corto y mediano plazo una mayor adecuación de los procesos operativos y comerciales ambientalmente responsables. El consumidor provocará cambios en los servicios prestados por las empresas, ante sus exigencias de protección e impacto minimizado al medioambiente.

C.10.6. PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS RELATIVAS AL TURISTA

- La tendencia en relación al turista/cliente es su "empoderamiento" en todas las actividades turística, convirtiéndose de manera definitiva en el centro del negocio. El consumo o uso del servicio turístico está cambiando, el

consumidor ejerce la autogestión a través de las plataformas digitales y aplicaciones de compra de tickets de traslados, reservas, buscadores, agregadores y desarrollo de pagos electrónicos, disponibles para el turismo.

- El consumidor exigirá cada vez productos biodegradables, minimizar el impacto negativo de las actividades comerciales en el medioambiente. Tomará mayor relevancia los servicios de excursiones ecológicas, hoteles con enfoque Green, playas certificadas bajo normas ambientales.

C.10.7- PROSPECTIVA, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de los procesos productivos de cada actividad productiva

- Los procesos se están transformando sobre todo en las empresas grandes o grupos corporativos con capital para invertir en mejora continua e innovación, en las empresas medianas y pequeñas, que son la mayoría en la República Dominicana el cambio en los procesos ocurre más lentamente, requiriendo apoyo de asociaciones y organismos del Estado.
- Los procesos que más están cambiando son los relacionados al entorno digital: La comercialización y promoción de los servicios turísticos y de alojamiento y servicios relacionados; la preparación de alimentos, la entrega de servicios de actividades de ocio y entretenimiento al aire libre. Los temas de control están cambiando hacia controles electrónicos y digitales, uso de robótica aplicada a recepción, procesamiento en restaurantes y hoteles.

C.11 RETOS DEL SECTOR TURISTICO: Oportunidades y principales amenazas a las que se enfrenta el sector turístico en República Dominicana.

Los retos que debe superar el sector turístico en República Dominicana están representados por los siguientes factores:

- Un alto y rápido crecimiento del mercado:** Las empresas deben adecuar sus recursos internos para atender la demanda, dentro de estos recursos está la tecnología, los recursos humanos y los productos, tres de los factores críticos de competitividad prioritarios.
- La necesidad de desarrollar la infraestructura de las zonas turísticas,** el Estado está realizando las inversiones, pero aún hay zonas como el Este, que maneja el mayor flujo turístico del país y sin embargo aún requiere de obras básicas como ampliar el acueducto, resolver temas de transporte del personal y adecuar la ciudad a la cantidad de visitantes que recibe.
- Incorporación de la Tecnología y rápida innovación** que impacta todos los procesos de las diferentes actividades
- Cambios en el comportamiento de consumidores** derivados de los cambios económicos, sociales, políticos y tecnológicos que la sociedad está teniendo.
- Innovación los servicios en otros mercados** impulsa la innovación local para mantener el país en buenos términos competitivos en el turismo y se logre la preferencia y repetición de la visita de los turistas.

La principales Oportunidades, Amenazas y Fortalezas se presentan a continuación:

OPORTUNIDADES

- En el futuro próximo continuarán siendo **los no residentes los que registrarán la inmensa mayoría de pernóctaciones** que se registran en el país, junto a la **apuesta decidida por un turismo de calidad** dadas las importantes potencialidades turísticas que atesora la República Dominicana.
- El **desarrollo del segmento de Turismo Interno** supone una oportunidad para el sector en general y para algunas zonas como Pedernales donde aún queda un espacio importante para el desarrollo turístico.
- Atender a los cambios en la cultura del consumidor de servicios turísticos presentan una oportunidad** de realizar cambios en la oferta de estos servicios para beneficiarse de esta nueva cultura, desarrollando nuevos productos turísticos basados en el ecoturismo, el turismo experiencial, el turismo cultural, el turismo deportivo, turismo religioso, etc. República Dominicana tiene una potencialidad elevada para desarrollar nuevos productos y servicios turísticos.
- Desarrollo de turismo de eventos o también llamado turismo MICE** (congresos, exhibiciones, conferencias, etc.), no existe una competencia muy fuerte en los países que nos rodean, con la excepción de Colombia y México.
- La tendencia de **diseñar los eventos de forma que dejen una huella**, un impacto positivo (social, medioambiental, etc.) en las comunidades que los acoge, representa una oportunidad de lograr una diferenciación y sacarle capital social y de relaciones públicas a los eventos.
- Se prevé que la industria hotelera siga creciendo, esto ofrece oportunidades de inversión enfocadas a la construcción de nuevos hoteles, en este sentido la construcción de hoteles de cinco estrellas y cabañas turísticas, junto a la rehabilitación de hoteles, pero con categoría siempre superior a tres estrellas aparecen como las inversiones más interesantes.
- Las nuevas formas de captación de clientes a través de portales de internet especializados y a través de Redes Sociales y las reservas online**, supone una oportunidad para dinamizar la captación de clientes y la especialización de la oferta de servicios y productos turísticos.
- Se plantea la ampliación de las rutas de acceso a Puerto Plata por medio de nuevas líneas aéreas que viajan directo a la provincia o la ampliación y/o construcción de carreteras para facilitar el acceso terrestre desde Santiago de los Caballeros.
- Hay una gran oportunidad para desarrollar nuevas zonas turísticas, un ejemplo la zona de Pedernales. Donde aún no hay proyectos de inversión para construir hoteles, el turismo esta virgen en Pedernales.

FORTALEZAS

- República Dominicana es la economía de mayor crecimiento de América Latina.

- El país tiene seguridad para los turistas y para los inversionistas; ofrece seguridad jurídica, estabilidad económica y macroeconómica.
- La seguridad en áreas turísticas ha aumentado por la planificación y supervisión continua del CESTUR y las condiciones de ambiente seguro que los hoteles han desarrollado.
- Los turistas que repiten visitas al país han crecido de 11% a 22%.
- Hay una importante inversión inmobiliaria en desarrollo en diferentes zonas de la isla.
- Importante infraestructura aeroportuaria, el aeropuerto de Punta Cana recibe alrededor de 5.6 millones de turistas, por otro lado, el aeropuerto internacional del Catey presenta oportunidad de aumentar operaciones.
- Existe en el país una amplia variedad de servicios turísticos, donde destaca como oferta más importante los hoteles todo incluido de la zona de Punta Cana, Bayahibe y Puerto Plata. En segundo lugar, se encuentra la oferta variada de alojamientos presente en los destinos de Samaná, Cabarete, Sosúa y el emergente destino de Cabrera. A esto se agrega la zona Sur con sus atractivos vírgenes en vías de desarrollar tales como Peravia, Azua, Barahona y Pedernales.
- Una amplia oferta de alojamientos, la oferta actual incluye desde grandes resorts todo incluido, hoteles boutique, apartamentos, villas, habitaciones o espacios en residencias. El 50% de la oferta de alojamiento se encuentra en la zona de Punta Cana, donde se encuentran presentes más de 30 cadenas hoteleras de renombre internacional.
- Complementan esta oferta los servicios de gastronomía, agencias de viajes, guías turísticos, actividades de ocio como casinos, parques temáticos y variedad de deportes acuáticos, tradicionales (golf, tenis, y otros) y de aventura, entre otros descritos anteriormente en este estudio.

AMENAZAS

- La **desestabilización política de la región**. Por ej. Mencionan el tema de Venezuela es una amenaza inminente, un desenlace violento afectaría el turismo, la economía, porque se dispararía el petróleo, tiene un impacto geopolítico que puede afectar a la R. D. y al turismo como tal.
- República Dominicana sigue siendo un país vulnerable, es necesario **fortalecer la seguridad** y la paz. Estos aspectos se han visto muy perjudicados por la inmigración de delincuentes provenientes de Venezuela.
- Los **desastres naturales** y efectos negativos del cambio climático. Es necesario reforzar la prevención de los desastres naturales porque estamos en la misma ruta de los huracanes.
- Es imprescindible **cuidar el medio ambiente y preservar los recursos naturales** para minimizar los efectos del cambio climático que amenazan las costas y playas. Es necesario cuidar los corales, que son fundamentales para el desarrollo turístico y trabajar para que se genere

mayor nivel de producción de energía limpia para disminuir el dióxido de carbono y la contaminación.

- Hay zonas, especialmente Samaná donde **el turismo externo no está creciendo** al ritmo deseado.
- No aprovechar las oportunidades que ofrece el uso de la tecnología** en el desarrollo de la actividad turística.

CARACTERIZACIÓN DEL EMPLEO Y LOS PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR

C.12 INTRODUCCIÓN LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO COMO SECTOR ESTRATEGICO DE LA ECONOMÍA DOMINICANA. CARACTERÍSTICAS ESTRUCTURALES Y COMPLEJIDAD DEL SECTOR

- Tal y como se ha puesto de manifiesto en el estudio, el Turismo es uno de los principales sectores de la economía dominicana, a la que contribuye con un 7.9 % del PIB de manera directa y que de manera directa, indirecta e inducida, el turismo aporta el 36% del producto interno bruto. Dado que es intensivo en personas, esto se traduce en una aportación todavía superior como generador de empleo, creando el 6,9 % del empleo nacional gracias a los 303.000 empleados en las ramas relacionadas con el turismo.

- El impacto directo del empleo se incrementa de manera significativa si consideramos el empleo que se genera en otras actividades que forman parte de la cadena de valor del sector tales como líneas aéreas, aeropuertos, puertos, agencias de viajes y empresas de transporte terrestre entre otros, que puede llegar al 7,7% del empleo y casi 350.000 empleos, cifra que llega a 654,000 empleos (16% del total) según estimaciones del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (**WTTC**)

- Su carácter estratégico no sólo se basa en su papel central en el sistema económico y como motor del mercado laboral, sino también en su transversalidad y gran efecto de arrastre y multiplicador sobre el resto de las actividades productivas, además de impulsor de la cohesión y el equilibrio territorial por su extensión sobre el conjunto de la economía del país.

- El turismo es un sector complejo de analizar, por cuanto en él participan diversos subsectores de actividad económica diferentes y con características y perfiles profesionales muy distintos. Ello se debe a que el turismo es una actividad económica de demanda, definida por los viajes y diversos servicios que en ellos consumen los turistas y las empresas que los prestan y donde realizan el gasto.

- La heterogeneidad de sectores que componen la cadena de valor del turismo y la importancia que en términos cuantitativos ostenta en las cifras de empleo la restauración, condiciona los rasgos del empleo atribuido al sector en su conjunto.

C.13. ESTRUCTURA Y DINÁMICA DE EMPLEO. TENDENCIAS EMPLEO

Ocupación

- Los ocupados en las Actividades de la Industria Turística se distribuyen por situación profesional en un 75% de asalariados y un 25% por cuenta propia.
- El sector de Hostelería y Turismo tiene una importante participación en la generación de empleo al ser un sector intensivo en mano de obra.
- Hay actividades económicas que están manifestando cierto dinamismo en cuanto a la creación de empleo y se están convirtiendo en oportunidades para los trabajadores desempleados, como es el caso de las Actividades de Alojamiento.

Perfil sociolaboral empleo en el sector

- Por tramos de edad la mayoría del empleo se concentra en los tramos de edad de 25-39 años y de 40-59 años (Un 71.1% de los ocupados en el sector) la mayor proporción de empleados estaba en el tramo comprendido entre los 25 y los 39 años, notándose un crecimiento en este grupo con respecto a años anteriores. Se nota un crecimiento en el grupo entre 15 y 24 años, ambos grupos asociados a personas estudiando o recién graduados de programas de capacitación.
- Las personas expertas consultadas presentan un dilema respecto a la edad de los candidatos/as, citan que "las empresas no quieren contratar personas con mucha edad, pero los jóvenes egresados de la universidad los hoteleros no los quieren porque es difícil formarlos además de que cuando son muy jóvenes quieren ganar alto salario, iniciar por puestos altos y cambiar rápidamente de posición"; Manifiestan que la juventud no entiende que hay un paquete que perciben los directores que vienen de escuela, aparte de capacitaciones que deben tener sobre cultura y desarrollo ocupacional. Indican que la cultura empresarial en la Rep. Dom., sobre todo en cadenas hoteleras internacionales, es creer más en los extranjeros y no le dan puestos de Dirección a dominicanos.
- Por género el perfil del empleo femenino supone el 55% del empleo del sector demostrando que el sector es intensivo en mano de obra femenina. De nuevo, los hoteles juegan un papel muy importante ya que numerosos puestos de trabajo son tradicionalmente ocupados por mujeres (camaristas de habitaciones, por ejemplo).
- Según nivel educativo la realidad es que aproximadamente el 87% de los empleos están ocupados por personas que apenas han completado el nivel secundario o inferior. Por lo cual nos encontramos ante un grupo de personas, quizás con mucha experiencia, pero con pobre o ninguna formación académica. Sien-

do esto una gran oportunidad de mejora para el sector. El nivel formativo requerido en estas posiciones junto con las necesidades de personal en tareas de menor cualificación (limpiadores, camareras de piso u ordenanzas) explican que, en general, **los trabajadores del sector reflejen en las estadísticas un nivel de formación medio por debajo del resto de sectores.**

- Distribución del empleo asalariado por niveles profesionales. Señalar como primera conclusión sobre la distribución de **los grupos de cotización que la mayoría de empleo (El 61.9%) pertenece al gran grupo ocupacional de trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados.** Por subsectores y áreas de actividad del estudio, es que se presentan diferencias notables en la estructura del empleo por cuenta ajena según subsectores y actividades.
- **Destaca el peso muy importante del empleo informal en el sector** que supera el **55% del empleo por encima de la media de la economía del país que se sitúa en el 48%** y en el que se detectan dos tendencias relevantes: la reducción del empleo informal en los últimos tres años y su presencia es predominante en el empleo por cuenta propia que supone prácticamente la totalidad del empleo por cuenta propia del sector.
- Según modalidades de contratos **predomina el empleo indefinido que es mayoritario en el sector** según los resultados de la encuesta a empresas lo que puede ser diferencial del mercado laboral dominicano si tenemos en cuenta la fuerte estacionalidad que caracteriza la actividad del sector.

Perfil Empleo por Categoría Ocupacional

Desglosados por categoría ocupacional, en el sector turismo el 63.5% trabaja como empleado privado, un 27.5% trabaja por cuenta propia, otras categorías son empleados del Estado (0.29%),

Empleo por ocupación

- El peso del subsector de restauración se evidencia también en la estructura ocupacional en la que las ocupaciones de cocina: cocinero y de cocinero de comida rápida y ayudantes de cocina supone prácticamente el 70% del empleo del todo el sector, seguido por la ocupación de camarero con el 16%, de modo que todo el espectro de ocupaciones de las demás actividades del sector apenas supone actualmente el 15% del empleo en el sector.
- Los datos de ocupación por actividades económicas reflejan en términos absolutos una notable concentración del empleo en las actividades de restauración y servicio móvil de comidas que representa más del 70% y en 2º lugar del subsector de alojamiento y hoteles en torno al 20% mientras que el resto de las actividades incluyendo las actividades de agencias de viajes, actividades anexas al turismo etc. supone apenas el 10% del empleo por lo que todavía tienen una participación apenas residual en el empleo

Si bien si en términos **relativos se observa que la evolución del empleo en las actividades emergentes del sector ha experimentado un crecimiento sostenido** en los últimos 2 años frente a la tendencia de reducción de empleo en las actividades predominantes de restauración y alojamiento.

Movilidad laboral

Otra característica del empleo del sector es la movilidad laboral, debido a los bajos salarios los empleados cambian de empleo con mucha frecuencia, moviéndose rápidamente al establecimiento que les ofrezca mejores condiciones de trabajo.

Empleo por tamaño de empresa

Las ramas turísticas se caracterizan por el **predominio de microempresas** (aquellas que tienen menos de 10 empleados), lo que, entre otras, condiciona las prácticas de gestión del capital humano.

Nivel salarial

- **Existe una importante brecha salarial entre los perfiles profesionales y puestos con mayor nivel de cualificación (con salarios altos) y los perfiles más bajos** (con salarios muy bajos) que intenta promover la competitividad del sector en base a salarios ajustados. Las personas expertas consultadas sugieren atender esta problemática importante, buscar un equilibrio en el salario ante la brecha (el personal no cualificado no puede exigir pero las empresas deben pagar un mínimo mejor); que no se atraiga la inversión de empresas extranjeras en base al bajo salario, sugieren cambiar este modelo, hacer un balance entre la capacidad de las personas y ofrecer un salario más adecuado, un poco más alto.
- **Los hoteles ofrecen a los empleados en hostelería unas mejores condiciones salariales** que la restauración. La publicación agregada de las retribuciones salariales para el conjunto de las ramas incluidas en la hostelería por parte de las instituciones oficiales oculta las notables diferencias existentes entre los salarios pagados por los establecimientos de alojamiento, principalmente hoteleros, y los bares, restaurantes y cafeterías.
- El hecho de que la restauración genere un mayor volumen de empleo, aunque, como se ha mencionado, sólo un 27% esté relacionado con la actividad turística, explica que las retribuciones por hora de las principales posiciones relacionadas con la hostelería se vean condicionadas por la realidad de la restauración, aun existiendo notables diferencias para los mismos puestos de trabajo con los servicios de alojamiento.
- Según las empresas consultadas en la mayoría de las empresas el nivel salarial viene definido por una escala salarial diferenciada por posición para administración. Un salario de entrada con incrementos periódicos para nuevos empleados. Con el tiempo se incrementan los salarios de acuerdo con el desempeño y sobre todo al mercado laboral.
- **Las condiciones salariales y de carrera profesional son**

mejores cuanto mayor es el tamaño de la empresa: las medianas y grandes empresas del sector (tanto cadenas hoteleras como de restauración y grandes grupos de agencias de viajes) ofrecen, en general, salarios más altos que las pequeñas empresas, tal y como sucede en otros sectores de actividad y en la media nacional de ocupaciones asimilables.

C.14. ANÁLISIS DE LA DEMANDA LABORAL

C.14.1. Características y evolución del empleo, cualificaciones y de los puestos de trabajo vinculados a las mismas

Tendencias de evolución del empleo. Previsiones de contratación

- La percepción de las empresas del sector apunta una tendencia de mantenimiento y leve crecimiento a corto plazo (menos de un año) y un crecimiento del empleo más significativo a medio plazo (de 1 a 3 años).
- Por departamentos de las empresas los resultados apuntan a un mayor crecimiento en las áreas de:
 - **Comercialización, marketing y ventas** que parece coherente con una preocupación de las empresas por captar negocio y desarrollar nuevos mercados.
 - **Producción, mantenimiento y operarios** lo que evidencia la mejora de la actividad y la necesidad de incorporar personal para cubrir la operación.
- De manera coherente con los resultados por áreas o departamentos se han obtenido las respuestas de las empresas en relación con los **perfiles más demandados con un peso más importante en los perfiles comerciales y de producción y mantenimiento** (personal técnico comercial, de producción, así como operarios tanto cualificados como no cualificados).

En este sentido hay que destacar **tres tendencias:**

- 1) **Expectativa de crecimiento de los perfiles comerciales** que pone el énfasis en la importancia del crecimiento del mercado y de nuevos productos y servicios por parte de las empresas como factor clave para generar necesidades de empleo en otras actividades operativas o del BackOffice.
- 2) **Elevada demanda de contratación de perfiles técnicos especializados de producción, TICS y mantenimiento: Personal técnico de producción y Operarios cualificados.**
- 3) **En la fase de investigación cualitativa se ha puesto de manifiesto en el discurso de las empresas, expertos/as y agentes implicados los cambios y mayores exigencias de cualificación** que se vienen detectando en la demanda de este tipo de perfiles técnicos como consecuencia de los cambios productivos y tecnológicos y de manera relevante de la transformación digital que está experimentando el sector.

Ocupaciones más demandadas

En los datos que ofrece el Observatorio del Mercado Laboral Dominicano, Dirección General de Empleo del Ministerio de Trabajo en relación con las ocupaciones con menor demandas destacan las siguientes conclusiones:

- a) **Puestos con mayor demanda cuantificada:** Una proporción elevada de la demanda de empleo se concentran en 10 posiciones: Recepcionista, camarero, supervisor, asistente, auxiliar, encargados, cajero, servicios, conserje, hostess. y prácticamente 3 ocupaciones Recepcionista de Hotel, camarero y supervisor concentran más del 50% del empleo en el sector.
- b) **Relación con otras familias profesionales:** “En la configuración del empleo del sector se incluye un amplio espectro de empleos/puestos que corresponden a otras familias profesionales: Electricidad y electrónica, administración, finanzas y derecho Informática y comunicaciones, actividades físicas deportivas y recreativas, servicios personales, transporte y logística de acuerdo con la estructura del SNCP-RD. Relación familias profesionales y Adaptación Nacional CIU Rev. 4”.
- c) **Confusión al denominar puestos (mencionan categorías como técnico, empleado, auxiliar).** “En la nomenclatura de los puestos del sector se detecta confusión entre ocupaciones, niveles de cualificación y empleos ya que se utiliza definiciones de categorías profesionales de técnicos, empleado, auxiliar, en el mismo plano que denominaciones de puestos”.
- d) **Bajo nivel de demanda en términos absolutos a corto plazo en actividades emergentes y con potencial de generación de empleo** que parece que se incrementa a medio y largo plazo:

- Guías turísticos y animación
 - Reservas
 - Traductores
 - Perfiles vinculados a la digitalización del sector: comunicación interna y externa, community “Los community managers”.
- e) El gran peso de los trabajadores de base y la notable incidencia agregada de la restauración impide que se reconozca una serie de características del sector, donde especialmente destacan:

La amplia y creciente dotación de un personal cualificado de directivos, mandos intermedios y técnicos, que en términos absolutos supera a muchos otros de los grandes sectores de la economía del país.

- **La existencia de muchos puestos de trabajo especializados en otras ramas de actividad distintas de la restauración y el alojamiento,** que tienen condiciones

laborales notablemente superiores a otros subsectores de la economía (pilotos, azafatas, gestores de destinos y product managers, controladores aéreos ...).

- **La aparición y crecimiento de nuevos perfiles profesionales de alta cualificación vinculados a la profesionalización y digitalización del negocio turístico,** especialmente en las empresas de cierto tamaño nacional y aquellas internacionalizadas, y la emergencia de un ecosistema de start-ups. En general, estas empresas han experimentado en los últimos años un proceso de profesionalización creciente, basado en la incorporación de talento en sus organizaciones para afrontar la necesidad de adaptarse a un entorno digital e incrementar su escala operativa. Como consecuencia de ello, se ha extendido entre las empresas del sector la aparición de nuevos perfiles profesionales de alto valor añadido y cualificación.

- f) En cuanto al **nivel de cobertura de las posiciones,** las fuentes documentales consultadas, así como la opinión de la empresa encuestada pone relieve que no existe una dificultad relevante para la cobertura de los puestos con excepción de los niveles directivos y de personal técnico científico que si .

Vacantes y puestos ofertados por ocupación

De acuerdo con datos generados por el Ministerio de Trabajo, el sector Hostelería y Turismo demanda una alta diversidad de puestos, destacándose las siguientes diez ocupaciones de mayor presencia: Recepcionista, Camarero, Supervisor, Asistente, Auxiliar, Encargados, Cajero, Servicios, Conserje y Hostess.

C.14.2. Las prácticas de las empresas en materia de gestión del capital humano. Reclutamiento y de formación de recursos humanos.

- El pequeño tamaño de las empresas del sector y en particular el elevado peso que aún mantiene el sector informal influye de manera notable en las condiciones laborales y en las prácticas de gestión de capital humano que son precarias y escasamente profesionalizadas en este segmento empresarial.

Como ejemplo se advierte que según información de la Organización Dominicana de Turismo Sostenible están registradas más de doscientas micro, pequeñas y medianas empresas informales de turismo, aventura y agroturismo y no están registradas en MITUR, no se reflejan en las estadísticas ni son miembros de ASONAHORES

Esta situación estructural del sector tiene un impacto muy negativo desde un punto de vista de la gestión y formación del capital humano, las mejores prácticas de gestión de recursos humanos tienen una correlación muy asociada a

la formalidad y al tamaño de la empresa. De esta forma, cuanto mayor es éste mayores son las posibilidades de reclutamiento y captación de talento, desarrollo profesional (ej. planes de carrera, etc.), de acceso a incentivos, instalaciones, movilidad, mejora funcional o formación.

- El rápido crecimiento del sector no se ha sustentado en un modelo planificado de desarrollo turístico que integrara la vertiente de desarrollo del capital humano, de los profesionales y egresados del sector; ni al principio del desarrollo turístico del país tampoco se planificó adecuadamente. En este sentido los resultados apuntan a la necesidad de incluir de forma transversal en todos los programas de educación y formación en el sector que se pueda impartir a nivel académico la planificación del sector y el desarrollo de las personas que trabajan en el sector.

- **La fuerte incidencia de las microempresas** hace que:

- La profesionalización y sofisticación de las prácticas laborales sea menor frente a otros sectores del resto de la economía.
- Las políticas de recursos humanos más avanzadas de las empresas medianas y grandes cadenas y de los sectores de menor número de empleados no se destaquen, ni se perciban lo suficiente en relación con el conjunto del sector.
- Las oportunidades de carrera profesional sean mayores por la extensión territorial de la actividad y la alta empleabilidad de los puestos de trabajo de base.

- Los datos de la encuesta revelan que las **fuentes internas de reclutamiento constituyen los canales más importantes de captación de talento** por parte de las empresas frente a las fuentes externas con más del 80% de las empresas consultadas.
- Dentro de **canales internos el mercado oculto mediante red de contactos** ya sea por personas conocidas o referencia de empleados/as es el como principal canal de captación de talento por parte de las empresas, si bien se aprecia un cierto uso de bases de datos o plataforma corporativa y de las redes sociales.
- Por lo que se refiere **al uso de servicios externos de empleo tiene un alcance muy bajo a excepción de las fuentes de reclutamiento on line** (portales de empleo externos).
- En cuanto a la formación, el efecto combinado de la informalidad, la estacionalidad y el predominio de microempresas y pymes de carácter familiar menos dinámicas en el fomento de iniciativas formativas, que desincentivan la formación por la falta de tiempo para compaginar el trabajo con la asistencia a los centros donde se imparte y por la relación temporal del trabajador con la empresa que dificulta las políticas de desarrollo profesional.
- La **irregularidad intrínseca al comportamiento de la demanda turística** impone una limitación a las empresas dependientes de su actividad, por cuanto impide optimizar sus instalaciones, a la vez que complica la gestión del personal y obliga a disponer de plantillas variables y fórmulas de contratación temporal y parcial para afrontarla. Como

consecuencia de ello, la actividad turística se ve caracterizada respecto a otros sectores por: **Una mayor presencia de contratos temporales. Un mayor uso de jornadas parciales. Una mayor dificultad de aplicar programas y planes continuos de formación. Una mayor complejidad de la gestión laboral.**

- Preguntadas las empresas sobre los factores más importantes en los procesos de reclutamiento y selección, las respuestas obtenidas son muy interesantes y quizás ya que, frente a la demanda quizás estereotipada de que los factores clave en la selección de personas se situarían **en la formación adecuada y la experiencia**, las empresas encuestadas se inclinan a atribuir una valoración también significativa a criterios **como la actitud/disposición e interés, el conocimiento de idiomas**, así como las llamadas habilidades sociales como competencias extremadamente importantes y más influyentes en los procesos de contratación, en un nivel de importancia similar a los factores de formación adecuada y experiencia adecuada.

C.14.3. Problemas y oportunidades de la gestión del talento en el sector

- El carácter “refugio” de muchas ocupaciones del sector, que debido al menor nivel de estudios requerido acoge a profesionales de menor cualificación.
 - La gestión del talento es, o debería considerarse la principal inquietud de los Gerentes, Directores Generales y Responsables de RR.HH. Esta gestión es fundamental en un mercado competitivo y globalizado, donde las organizaciones tienden a diferenciarse, cada vez más, por su capital humano.
- Sin embargo, el presente estudio pone de relieve, entre otros, los siguientes problemas en las prácticas de gestión del talento:

- a. Los déficits de cualificación y de oferta formativa específica han implicado problemas para la **captación de talento** ya que la fuente de captación de profesionales se focaliza en las empresas de la competencia.
- b. La fuerte variabilidad de la actividad del sector y el déficit de políticas de captación y retención de talento
- c. La ausencia de un **marco de referencia normalizado** de competencias y titulaciones en el sistema educativo en el sector de hostelería y Turismo unido a la rápida evolución de los factores tecnológicos, productivos, normativos y de mercado que marcan la dinámica de evolución del sector actúan como factores restrictivos para la generación de sistemas de identificación anticipada de necesidades de competencias y formación y en consecuencia de modelos de gestión de carreras y de talento en el sector.

- Las empresas del sector tienen dificultades para identificar y captar el talento requerido a corto y medio plazo. Existen dificultades para identificar las competencias futuras debido al fuerte dinamismo y cambio que está experimentando el sector.
- Faltan herramientas, sistemas y redes para llegar a profesionales de más alto nivel y cualificación.
- En opinión de las empresas las fuentes de reclutamiento externas aportan un mayor nivel de calidad de los candidatos/as, mientras que el coste del proceso de selección es más elevado en los procesos internos; por su parte los medios de reclutamiento on line aportan un mayor número de candidatos en los procesos y el éxito en la cobertura de puestos se mantiene en un nivel similar en los tres tipos de medios.
- En el escaso atractivo del sector inciden en gran medida las duras condiciones de trabajo del sector (jornadas intensas, fuerte estacionalidad, etc.) y nivel salarial poco competitivo.

C.15. ESTRUCTURA OCUPACIONAL DEL SECTOR

C.15.1 Estructura ocupacional. Grupos y categorías profesionales

- El contacto directo y la relación personal en la prestación de la mayoría de los servicios de las ramas vinculadas a la hostelería y el turismo explica que **la mayor parte del empleo se concentre en puestos de trabajo de base**, en comparación con otros sectores de actividad. Este rasgo hace que el turismo sea uno de los sectores que presenta una mayor concentración de empleados en empleos de base; un 89,8%.
- Por subsectores de actividad los subsectores Transportes, Alojamiento, Agencias de Viajes y Otras Actividades Turísticas presentan una estructura de categorías profesionales de mayor nivel que el subsector Hostelería / Restauración.
- En **conclusión**, el volumen y **la mayor proporción de trabajadores de base del sector viene de nuevo muy determinado por la relevancia de la restauración**, que condiciona la visión global del conjunto del turismo. De hecho, el resto de las ramas de actividad englobadas en el turismo y particularmente el sector del alojamiento, el de las actividades de ocio y, sobre todo, el del transporte de viajeros, presentan una estructura laboral más equilibrada por categorías laborales, con una mayor presencia de mandos intermedios y equipos directivos, incluso superior a otros grandes sectores con mejor marca de empleo, como el sector industrial.

Como consecuencias negativas de la alta presencia de personal de base y bajo nivel educativo y de cualificación derivado del peso de la restauración, tenemos que:

- Las estadísticas globales sobre **salarios y niveles de cualificación del sector se sitúan por debajo de la media respecto al resto de otros grandes sectores de la economía dominicana.**
- **No se perciba lo suficiente el papel de la industria**

turística en la generación de puestos de trabajo de alta cualificación para la gestión (trabajos especializados, mandos intermedios y directivos), ni la aparición de nuevos perfiles profesionales de alto valor añadido (gerente digital, Big data & Analista de Inteligencia de Datos - Data Intelligence Analyst, gerente de comercio electrónico, gerente de marketing digital, etc.).

- **No se valora el efecto sobre la creación de empleo en otros sectores profesionales que trabajan para el turismo** (asesores de comunicación y marketing, arquitectos, decoradores de interiores, asesores fiscales, gestores de destinos...etc.).

C.15.2. Ocupaciones del sector

Son numerosas las ocupaciones del sector turismo. Un listado exhaustivo de ocupaciones con pertenencia al sector Turismo en sentido estricto y de ocupaciones transversales, que han sido identificadas en las numerosas fuentes documentales consultadas y tomando como referencia la CIUO (estudios sectoriales; mapas ocupacionales subsectoriales), y han sido confirmadas en las encuestas a empresas, entrevistas y grupos focales definen un repertorio amplio y en proceso de cambio.

Como se ha venido repitiendo, el sector turismo se compone de subsectores diferenciados, que tienen una **gran heterogeneidad en cuanto a actividades y a ocupaciones propias de estas actividades**. Las ocupaciones presentes en el sector pueden caracterizarse de acuerdo a diversos criterios:

- **Atendiendo a la actividad económica** en la que principalmente desarrollan su actividad, de acuerdo con las actividades consideradas turísticas en la configuración económica empresarial.
- **Atendiendo a una clasificación en función de su naturaleza:** ocupaciones específicas del sector turismo - aquéllas que son propias y distintivas de los procesos productivos o de prestación de servicios de este sector, relacionadas, aquéllas que se encuadran directamente en los procesos productivos de este sector aunque son comunes a otras actividades económicas o transversales, ocupaciones que se encuadran en procesos de apoyo o procesos asociados a los procesos productivos de la mayoría de los sectores.
- Es preciso señalar que la clasificación de ocupaciones según su naturaleza se ha realizado atendiendo al proceso de prestación de servicios característico de cada subsector. Por tanto, se ha considerado ocupación específica a aquella que interviene de forma directa en las fases que posibilitan la prestación del servicio, tanto en las empresas cuya actividad principal es la Hostelería, - Alojamiento y Restauración-, como en los subsectores de los grandes sectores Transporte (Transporte aéreo, marítimo, por ferrocarril y carretera de viajeros) y Otras actividades Turísticas, que engloban a las Agencias de Viajes o en las empresas encuadradas en el subsector de Actividades Deportivas y Recreativas.

- Asimismo, el repertorio de ocupaciones identificado incluye todas las ocupaciones que están presentes en las empresas pertenecientes a los subsectores ámbito de estudio.

- No obstante, el hecho de que la mayor parte de las empresas de este sector sean pymes pequeñas y medianas empresas incide en la estructura ocupacional de éstas. La reducida plantilla de personal con la que cuentan muchas de estas empresas, motiva que en ellas no estén presentes determinadas ocupaciones, o que las tareas propias de ese puesto de trabajo sean asumidas por otro trabajador que desempeña una actividad distinta. Esta situación se produce en mayor medida en empresas de restauración (restaurantes y establecimientos de bebidas).

C.16. PROSPECTIVA DEL EMPLEO

C.16.1. Prospectiva cuantitativa

- a) **La irregularidad y variabilidad de la demanda del sector limita las estimaciones de evolución del empleo a medio y largo plazo.**

A nivel global del sector se detecta una **tendencia de crecimiento del empleo a corto plazo** que sin embargo resulta difícil de estimar por parte de las empresas a medio y largo plazo. Ello se debe a en gran medida a que la irregularidad de la demanda constituye un factor intrínseco y estructural de la actividad turística que limita las proyecciones de generación de empleo

En efecto, **la fuerte variabilidad temporal de la demanda turística es una de las principales características que afectan a las empresas** relacionadas con el turismo y a los rasgos del empleo que generan, que no es tan acusado en otros sectores.

La necesidad de prestar servicios a diferentes volúmenes de demanda que resulta imprevisible a lo largo del año, de la semana o incluso dentro del mismo día impide a muchas empresas garantizar una mayor estabilidad de las plantillas e introduce la obligación de disponer de instrumentos de contratación flexible. Los efectos de esta situación, reflejada en las cifras del alojamiento, se trasladan igualmente sobre el resto de las actividades de la cadena de valor dependientes del turismo, condicionando los rasgos del empleo en las ramas de alojamientos, restaurantes, empresas de transporte, de alquiler de coches, comercios o actividades de ocio. Del mismo modo esta fuerte variabilidad de la demanda **limita las estimaciones de evolución del empleo a medio y largo plazo.**

- b) **Tendencias de evolución heterogéneas según subsector o actividad económica:**

Si bien la tendencia global del sector es de moderado crecimiento del empleo, las diferencias por actividad son significativas:

- El **sector de restauración destaca** sobre el resto de las actividades con tendencias de crecimiento muy significativas a corto y medio plazo. Las **empresas plantean crecimientos de la demanda superiores al 50% en todas las ocupaciones del sector y en algunas posiciones con crecimientos superior al 60/70%:** Gerentes de restaurantes, Chefs, camareros de mesas, Maitre, Cajero, Supervisores de restaurante a Domicilios, encargado de costeo, Seguridad/Parqueador, ayudantes de cocina

- El **subsector de alojamiento también apunta tendencias de crecimiento en todas las ocupaciones, pero con niveles moderados en torno al 30%35% de media y con algunas ocupaciones con crecimientos más importantes por encima del 50%** Supervisores de mantenimiento y limpieza de hoteles, Recepcionistas de hoteles Auxiliar de pisos y limpieza, Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento Camarera de pisos.

- En Área de **actividades anexas** se evidencia tendencias internas diferentes, en el que algunas ocupaciones se estima un crecimiento importante del empleo a medio plazo en puestos de) **Organizadores de conferencias y eventos, traductores, Guías turísticos, animadores, transporte turístico, tour operador receptivo** frente al decrecimiento en otros puestos, a pesar de que también estiman mantenimiento de otros puestos o reducción en Técnicos en galerías de arte, museos, Auxiliares de servicio de abordó.

- Finalmente la **actividad de agencias de viajes** que muestra una tendencia de reducción del empleo en términos absolutos como consecuencia de los fuertes cambios que están impactando en la actividad del sector, en particular el impacto de la digitalización y los cambios en los hábitos de compra de los clientes que implica la reducción de los puestos tradicionales de las agencias físicas frente al crecimiento en ocupaciones de venta por internet: Gerente y supervisor de operaciones, Dirección Programador de Viajes Combinados.

- c) **El creciente valor económico y estratégico de la industria turística y su tendencia expansiva ha permitido consolidar una serie de atributos positivos en el empleo, que es clave poner en mucho mayor valor.** Los más destacables son los siguientes:

El turismo es un gran generador de empleo en términos de volumen, tanto directo como también indirecto, debido al "efecto arrastre" que genera sobre otras ramas de actividad.

- En un contexto de excelentes perspectivas de la demanda turística para los próximos años y a pesar de los notables desafíos estructurales del propio sector, se anticipa un notable crecimiento de las oportunidades laborales en las distintas empresas que conforman el sector, por lo que el turismo seguirá siendo uno de los principales motores de la generación de empleo en el país.

- **El turismo se muestra como un sector abierto que facilita la incorporación al mercado laboral de colectivos con dificultades de inserción laboral** (p.ej. jóvenes, mujeres, mayores de 45 años, personal con bajos niveles de estudios):

- La capacidad de integración laboral de las actividades turísticas y, muy especialmente de la hostelería, se extiende sobre las personas entre 16 y 34 años con menores niveles de estudios alcanzados. Para este relevante grupo de población, el turismo supone una oportunidad laboral que facilita su integración en el mercado de trabajo y le permite desarrollar una carrera profesional.
- Integración de mujeres, de mayor edad y bajos niveles de estudios. Las ramas turísticas juegan igualmente un papel determinante como oportunidad laboral para el colectivo de mujeres con bajos niveles de estudios y de edades superiores a los 45 años, uno de los grupos de población con mayores dificultades de inserción laboral por los altos niveles de paro.

- **El sector turístico ofrece una positiva experiencia laboral frente a otros empleos de las mismas categorías profesionales, remuneración y niveles de formación.** Los trabajadores de las ramas turísticas valoran positivamente los principales aspectos intangibles de su experiencia de trabajo, tales como la relación con el cliente, un entorno agradable, dinamismo de las tareas o capacidad de desarrollo de carrera.

d) Promover las oportunidades de empleo y desarrollo profesional del sector de hostelería y turismo

- Si bien la irregularidad y variabilidad de la demanda del sector limita las estimaciones de evolución del empleo a medio y largo plazo, la tendencia de evolución del empleo a corto plazo se estima positiva; sin embargo, para que dicha situación continúe es necesario el apoyo por parte de las empresas y otros agentes del sector de políticas relativas a difundir a la población sobre la importancia económica de ambos sectores y las oportunidades laborales y profesionales que pueden encontrar en estos sectores.

Las perspectivas para el sector turístico de cara a los próximos años son positivas.

Todas las fuentes reconocidas internacionalmente (OMT, WTTC, OCDE) descuentan crecimientos continuos e intensos de la demanda turística, frente a los que los destinos de la República Dominicana se posicionan muy favorablemente. El aumento de la actividad turística debe servir para mantener los ritmos de creación de empleo, así como, si se consigue transitar hacia un paulatino reposicionamiento de producto en segmentos de valor añadido, en una mayor calidad y especialización diferencial del empleo.

- Como se ha puesto de relieve en el presente estudio, una de las principales potencialidades del sector reside en la expectativa de crecimiento que tiene para los próximos años; si bien para las administraciones, las organizaciones, empresas y profesionales, el mayor desafío será cimentar su crecimiento sobre bases sólidas, en un sector extremadamente dinámico y que se encuentra en un momento de transición cuyas tendencias en ocasiones suelen no ser claras.

- Quienes trabajan en el sector deben cimentar su crecimiento profesional incorporando los conocimientos y competencias necesarias para crecer en el modelo productivo y de negocio que vendrá. Y las organizaciones deberán ganar flexibilidad estructural y madurez competitiva para un entorno que, si bien está lleno de oportunidades, también se presenta exigente y altamente competitivo.

- Importancia creciente que las competencias clave sociales y personales tienen en los criterios reclutamiento y selección de las empresas. A igualdad de condiciones de experiencia y formación la disponibilidad de competencias claves son determinantes para decidir el candidato/a a seleccionar.

C.16.2. Prospectiva cualitativa evolución y prospectiva del empleo y su incidencia en las cualificaciones. Cambios en la Estructura y competencias profesionales, necesidades de cualificación

C.16.2.1 Conclusiones a nivel global del sector

- Se observa una **tendencia general de percepción de cambio en el que está inmerso el sector que afecta al amplio espectro de perfiles profesionales** del sector en su conjunto y en las diversas actividades económicas del mismo hacia nuevas competencias de las ocupaciones tradicionales del sector – competencias híbridas por la polivalencia funcional o por la incorporación de ocupaciones de otros sectores que hasta ahora no eran considerados turísticos, lo que implica la necesidad de redefinir y clarificar un nuevo mapa de competencias, y su actualización continua y permanente.

- Esta valoración de que estamos en un **sector en proceso de cambios relevantes** a cierto medio y largo plazo inciden en gran medida los siguientes factores de transformación:

- Es importante la incorporación de innovaciones y nuevas tecnologías** en los procesos de la actividad en mayor medida en las actividades de alojamiento y otras actividades turísticas.
- La explosión de nueva oferta** en competencia emergente acentúa la sensibilidad al precio. no han bajado las exigencias de calidad de los clientes.

c. La exigencia de una mayor especialización y diferenciación de los destinos turísticos que supondrá renovar y mejorar los niveles de equipamiento colectivos.

d. La búsqueda de experiencias, el consumo responsable, la sensibilidad por el medio ambiente, la búsqueda de vivencias e interrelaciones locales.

e. Internet ya no es sólo un canal de información y venta individual, es una plataforma interactiva de información, experiencias y testimonios, que pueden afectar a la imagen de empresas y destinos. Se ha iniciado una etapa revolucionaria en el diseño del producto y su marketing multicanal, que no se puede obviar.

■ Es importante considerar las tendencias de evolución relativa de ocupaciones emergentes en las diferentes áreas del sector, no solo por su volumen de empleo actual y a medio plazo, bien por su incidencia específica en la calidad del servicio, bien por su relación directa con la atención al cliente.

■ Según los datos del perfil del empleo en el sector se concentra de manera preponderante en perfiles básicos de cocina, camareros y limpieza de habitaciones, sin embargo la dinámica de cambio en los perfiles existentes y de nuevos perfiles en la amplia diversidad de actividades que conforma el sector sugiere la necesidad de atender a otros criterios de oportunidad y mejora de la diversificación y competitividad del sector a la hora de configurar los perfiles clave del sector. (en actividades de alojamiento, gestión de reservas e intermediación, gestión de canales de venta, planificación de destinos turísticos, gestor de marca personal, de actividades de ocio, cultura y deporte, etc.), así como en los perfiles transversales a todos los sectores, como el que representan Administrativo y Empleado de Marketing y Ventas, etc.

■ **Necesidad de una mayor cualificación profesional en el personal de base,** la mayor parte de puestos de trabajo relacionados con la actividad turística requiere de competencias específicas para las que se necesitan unas habilidades técnicas concretas. En algunos subsectores y ámbitos empresariales (en particular en alojamiento y restauración) se identifica una oportunidad en incrementar el esfuerzo en formación profesional y continua para obtenerlas.

■ Importancia creciente en todas las actividades del sector de dos tipos de perfiles:

- 1) Los perfiles de Atención y Servicio al cliente y Área Comercial (todas las posiciones).
- 2) Las ocupaciones emergentes, que reflejan la naturaleza de los nuevos productos ofrecidos por el mercado (turismo cultural, gastronómico, de aventura, de negocios,

etc.) y el papel cada vez mayor de las técnicas innovadoras de la información y de la comunicación (redes sociales). Emarketing, canales digitales, comercio electrónico, especialista de experiencia o comportamiento, servicio al cliente, redes y presencial, community manager:

■ **Los perfiles de supervisión de procesos.** El impacto de la digitalización y las tecnologías de la información está provocando el crecimiento en la utilización de estos nuevos sistemas en todas las áreas del sector (reservas, alojamiento, restauración, etc.) que permitirá eventualmente a las empresas dedicadas al turismo, mejorar la atención directa al turista; así como, facilitar los trámites y acceso a información de apoyo a los clientes (ubicaciones, información sobre lugares, itinerarios, servicios, etcétera y que van a requerir perfiles de supervisión de procesos y sistemas.

C.16.2.2. Conclusiones por áreas del sector

a) Ocupaciones Clave

Aquellas ocupaciones que están adquiriendo mayor relevancia en los últimos años.

En alojamiento

Directores de hoteles

Supervisores de mantenimiento y limpieza de hoteles

Recepcionistas de hoteles

Supervisora de piso

Auxiliares de Habitaciones

Auxiliar de pisos y limpieza

Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento

Camarera de pisos

En área de restauración

Gerentes de restaurantes

Chefs

Jefe de Restaurante y Jefe de Bares

Camareros de mesas

Camareros de barra

En actividades anexas

Organizadores de conferencias y eventos

Traductores

Auxiliares de servicio de abordó

Guías turísticos

b) Ocupaciones en proceso de cambio

Aquellas cuyo contenido de trabajo provoca cambios; las actividades, conocimientos, capacidades y habilidades para su ejercicio son significativamente diferentes de los codificados en su origen en estructuras ocupacionales vigentes

En área de intermediación/agencias de viajes

Directores de Agencias de Viajes
Programador de Viajes Combinados
Empleados de Agencias de Viajes

En área de Alojamiento

Gobernanta
Supervisora de piso
Auxiliares de Habitaciones
Auxiliar de pisos y limpieza
Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento
Camarera de pisos

En área restauración

Chefs
Jefe de Restaurante y Jefe de Bares
Camareros de mesas
Camareros de barra
Cocineros de comidas rápidas

c) Ocupaciones nuevas que se detectan en el sector son:

Ocupaciones que incluyen tareas, competencias y conocimientos que son completamente nuevos.

- En todas las empresas: Community Manager.
- En Restauración: Runner (Llevar el conteo con cronómetro, control de calidad), personal para el manejo y gestión de reciclaje.
- En agencias de Viaje: Programador de Viajes Combinados.
- En Hoteles: Auxiliar de reservas (para ventas on line), Emarketing, canales digitales, Ecommerce, renevenue managment, encargado de experiencias, crear experiencias, especialista de experiencia o comportamiento, servicio al cliente, redes y presencial, community manager, seguridad marítima, organización y supervisión de las actividades en los 60 mts de la playa.
- Otras actividades: Analistas para Gestión de la información, medición de calidad, conocer el cliente y el mercado.

d) Ocupaciones en declive o proceso de desaparición

- En área de intermediación: Jefe de Oficinas de AV y Empleados de Agencias de Viajes.

- En área de alojamiento: Botones y Gobernanta
- En área de restauración: Directores de Restaurantes y Vendedores de comidas al mostrador
- En área de actividades anexas: Técnicos

III. CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA DE FORMACIÓN EN EL SECTOR.**C.17. CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA DE FORMACIÓN EN EL SECTOR****C.17.1. Actividades del sector Hostelería y Turismo en las que desarrolla la oferta formativa**

Las actividades del sector de hostelería y Turismo en las que las instituciones educativas desarrollan la oferta formativa principales son alojamiento y servicios de comida, específicamente las áreas de servicio de alimentos y bebidas, en primer lugar, restaurantes y cantinas sin espectáculos, en segundo lugar, y alojamiento en tercer lugar. en una menor medida orientan la formación a Otras Actividades como son servicios de agencias de viajes, guías, arrendamiento, eventos, transporte, servicios culturales, servicios de aeropuertos y transporte, entre otras.

C.17.2. Público al cual se orientan los diferentes programas formativos

Los diferentes programas de formación vigentes en las instituciones están orientados en un 88% a jóvenes para el empleo, en una proporción menor se orienta a formación profesional ya sea independiente o vía empresas.

C.17.3. Perfil sociolaboral promedio de los estudiantes

En los Centros de Formación entrevistados describen que **la mayor parte de sus estudiantes combinan el trabajo con el estudio** (empleados que estudian) y en un segundo grupo tienen estudiantes que no trabajan, esta combinación es más presente en la formación superior y en la formación técnico profesional.

C.17.4. Edad promedio de los alumnos del centro

La edad promedio de los estudiantes en los centros de formación es menor a 24 años; en los politécnicos, donde se imparte el nivel de técnico básico los jóvenes suelen tener menos de 18 años, alcanzando su mayoría de edad generalmente el anterior o el mismo año de graduarse de bachiller.

C.17.5. Crecimiento de la matriculación en estudios universitarios relacionados con el Turismo

Los centros de formación cuentan con una cantidad de estudiantes que oscila entre 1-1,000 inscritos como rango predominante, el segundo rango predominante es de 1,001 - 5,000 estudiantes inscritos.

La matriculación en programas relacionados al turismo en estudios universitarios ha experimentado una reducción **en los últimos diez años en torno al -25% llegando a los 9,579 alumnos inscritos.**

C.18 - VALORACIÓN DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA DEL SECTOR TURÍSTICO**C.18.1. Valoración de los centros de formación**

La opinión de la oferta formativa del sector turístico, realizada por los centros de formación, sitúa en un ponderado general como moderadamente adecuada.

En los aspectos específicos valoraron como *nada o poco adecuados principalmente la flexibilidad o capacidad de adaptación y actualización.*

La Innovación de la oferta (en el diseño, metodología didáctica, formación en línea) fue valorada como *adecuada.*

Como: Diseño, contenidos, materiales, docentes; cobertura de las necesidades de *Adecuado o Muy adecuado, valoraron la Calidad de la oferta* formación de las empresas; el precio de la oferta formativa, equilibrio en la distribución de la oferta en todas las áreas de actividad y puestos del sector y conocimiento y accesibilidad de la oferta.

En las posiciones menos valoradas como *Moderadamente adecuado, valoraron sobre todo el Nivel de especialización* de la formación en atención a las necesidades específicas del sector.

C.18.2. Valoración de Egresados del sector

A través de entrevistas a egresado, se obtuvo su opinión sobre la valoración de los programas de formación para el sector. A continuación, los aspectos positivos y negativos de la formación recibida, su valoración sobre la utilidad, calidad de la oferta, cobertura de las necesidades, nivel de especialización, equilibrio entre la oferta/demanda para los distintos puestos del sector, flexibilidad, innovación, nivel de conocimiento y precios de las ofertas formativas.

Aspectos Positivos

El aspecto positivo más destacado por los egresados entrevistados, sobre la formación recibida dirigida al sector, es **la calidad del docente** si bien también destacan otros aspectos pedagógicos: Las actividades, ejercicios y otros métodos didácticos para el aprendizaje empleados en los cursos, programación (distribución horaria, temporalización etc.), Recursos y materiales y Carácter aplicado o práctico de los contenidos. Finalmente, **el precio de la oferta formativa se valora positivamente.**

Aspectos Regulares

Los egresados entrevistados consideran como aspectos regulares de la formación recibida dirigida al sector de hostelería y turismo, **la adaptación a las necesidades personales o laborales y la adecuación de los contenidos.**

Aspectos negativos

Los egresados entrevistados consideran limitantes o aspectos

tos negativos el poco desarrollo en **el nivel de flexibilización e innovación:** Formación a distancia, online, etc. y **el nivel de especialización de la formación en atención a las necesidades específicas del sector**, los aspectos más negativos de la formación recibida del sector.

Escasa acreditación de la formación. la necesidad de inclusión de centros privados de formación técnica bajo alguna de las normas o alguna de las instituciones gestoras de la educación y la formación, a fin de que puedan acreditarse y sus títulos ser reconocidos por las entidades oficiales.

C.18.3 Perfiles ocupacionales de Egresados del sector

Los perfiles ocupacionales de los egresados en los distintos niveles de la formación son variados.

- En centros de formación de nivel superior predominan los perfiles ocupacionales para puestos de supervisión, gerencia y dirección, aunque citan también que sus egresados pueden ocupar puestos operativos de nivel medio.
- En los centros de formación técnico profesional el perfil ocupacional de egresado es de puestos operativos o supervisores de mandos medios principalmente.
- En los centros de educación técnico profesional del MINERD los egresados pueden ocupar puestos de auxiliares en las empresas del sector

C.19. IMPORTANCIA CLAVE DE LA FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR

- **La formación del capital humano en el sector de Hostelería y Turismo de la RD es un objetivo clave para asegurar su competitividad de forma sostenible** y las necesidades que pueda requerir el futuro posicionamiento diferencial del sector y sus diversos destinos, tanto desde una perspectiva comercial, de producto, o de los condicionantes del mercado laboral.
- Desde la perspectiva de las empresas la necesidad de adaptación del sector para dirigirse hacia modelos de gestión de la oferta basados en la creación del mayor valor añadido para superar las expectativas del turista no hace sino acrecentar su importancia de la formación y cualificación del capital humano.
- La creación de "experiencias" únicas para cada segmento de mercado emisor, la generación de ofertas cada día más personalizadas para cada segmento o incluso cada viajero, la sofisticación e individualización del servicio, el papel de las nuevas tecnologías, las respuestas comerciales ad hoc para responder a una demanda cambiante, son estrategias que implican formación y cualificación del capital humano. La formación, la gestión de los recursos humanos, la calidad del servicio o las nuevas tecnologías son los verdaderos motores para la mejora de la competitividad.
- A pesar de que el contexto del sector es un factor de potencial crecimiento para el empleo y la atracción de profesionales, parece necesario mejorar y actualizar la estructu-

ración y ordenación de la oferta educativa y formativa del sector acorde a la definición de cualificaciones nacionales como un factor clave para mejorar la capacidad para aprovechar las oportunidades de generación de empleo y mejorar la reputación de marca de empleo del sector.

C.20. BARRERAS Y FRENOS PARA EL DESARROLLO DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL Y LA FORMACIÓN EN EL SECTOR

- Algunos factores estructurales característicos del sector como la **existencia mayoritaria de micropymes de carácter familiar** en el sector, así como la fuerte variabilidad de la demanda tanto mensual, como semanal y diaria. Por otro lado, **la estacionalidad de la actividad** hace difícil que los recursos humanos puedan ser formados correctamente y que se desarrolle en este segmento enfoques modernos de gestión, teniendo en cuenta además la polivalencia en las funciones de la mayoría de los empleados de las pymes.
- Por otro lado, hay que destacar también que en **la industria turística tiene fuerte representación el empleo autónomo, con fuerte componente autodidacta que no valora la formación externa**. La mayoritaria fragmentación del tejido empresarial y el predominio de pequeñas empresas (menos de 10 empleados) y autónomos, que permite extender la actividad turística por todo el territorio, dotando de flexibilidad y capacidad de resistencia frente a las etapas de crisis, por su carácter familiar, pero que, a la vez, se caracterizan por un menor desarrollo y profesionalización en la gestión del capital humano.
- La formación existente actualmente en el sector en muchos casos no facilita la posibilidad de que los trabajadores puedan adecuar **sus horarios y metodología de impartición a su puesto de trabajo**, esto conlleva que **la mayoría del personal del sector carezca de cualificación y formación para su puesto de trabajo**.
- Una de las mayores dificultades que tiene el sector para abordar los cambios que necesita está relacionada con la adquisición de **nuevos conocimientos y competencias adaptados a los nuevos requerimientos de los procesos de trabajo**.
- En este sentido, **un aspecto clave en el sector turístico es el servicio al cliente y la capacidad de superar sus expectativas y por ello la formación y capacitación de los empleados son cuestiones fundamentales**. Es necesario que el empleado domine todos los aspectos que contribuyen a reforzar la percepción de un servicio de calidad y una mejor experiencia para el turista, tal y cómo se defina para cada subsector específico. Esto implica:
 - Conocer y entender los diversos elementos del servicio y de las experiencias que busca el turista.
 - Poseer determinadas habilidades críticas, como la capa-

cidad de comunicación, capacidad de trabajo en equipo y la capacidad de solucionar problemas.

- Poseer la actitud de servicio adecuada, sin la cual tanto los conocimientos como las habilidades son estériles.

- **Formación más cualificada, garantía de servicio e innovación.** El sector turismo necesita atraer el talento y formar mejor a profesionales, para gestionar el cambio, elevar la calidad del servicio y crear las condiciones con las que reposicionarse en segmentos de demanda de mayor impacto económico

- **En particular es necesario promover una mayor cualificación profesional en los trabajadores de base concentrados en la hostelería y la restauración que constituyen el grueso del empleo en el sector.** La posibilidad de desarrollar tareas con baja cualificación produce un “efecto llamada” para personas sin formación específica, lo que, por una parte, induce a la infravaloración de algunas de las profesiones más relevantes del sector (p.ej. camareros, limpieza de habitaciones, etc.); y, por otra, limita la propuesta de valor al empleado, por cuanto se percibe como un sector poco profesionalizado. Esta baja cualificación también supone una barrera para las mejoras de competitividad e innovación que persigue el sector.

- **La valoración de la experiencia práctica por encima de la formación en competencias es una práctica generalizada del sector.** Pero, la experiencia práctica es insuficiente para impulsar procesos de innovación o evolución de los nuevos procesos de producción y prestación del servicio y modelos de negocio basados en la diferenciación y en la generación de valor añadido.

- Estos modelos requieren un alto nivel de cualificación en las competencias derivadas de las nuevas tendencias de la demanda – especialización de los mercados y del comportamiento de la demanda – y una alta profesionalización y especialización del servicio.

- Las **debilidades y amenazas más significativas** giran en torno a los siguientes aspectos:

- a. Falta de recursos humanos formados y especializados en nuevas áreas formativas relacionadas con el impacto de las tecnologías en las actividades
- b. Falta de cualificación y experiencia adecuada en los profesionales del sector.
- c. Oferta formativa deficitaria tanto en estudios superiores como de Formación Profesional,
- d. Insuficiente desarrollo de cualificaciones profesionales
- e. Escaso conocimiento del sector y sus posibilidades de empleo entre los jóvenes en edad de estudiar,
- f. Notable atomización del sector que impide implementar formación en tecnologías de la información y de la automatización.

C.21. PROBLEMAS Y DESAJUSTES EN LA OFERTA FORMATIVA DIRIGIDA AL SECTOR

- Existe un consenso generalizado entre las empresas encuestadas, los centros de formación y los expertos sectoriales de la administración y de los agentes sociales sobre que **los recursos formativos puestos a disposición del sector son importantes en volumen y diversidad de contenidos, si bien la oferta de formación al sector es de calidad aceptable pero mejorable en cuanto a la calidad de los docentes y recursos técnicos y pedagógicos**.

- Si bien los centros de formación consultados valoran de forma muy positiva los aspectos relacionados con la organización, la planificación, los procedimientos de la misma planificación y organización, a la utilidad de la capacitación, a los horarios, a la formación del facilitador, a los recursos didácticos/pedagógicos. **Sin embargo la opinión de otros segmentos de opinión consultados como las empresas y las personas egresadas revelan un nivel mucho bajo de valoración de estos aspectos de la oferta formativa**.

- **Crecimiento en términos relativos importante de la oferta formativa** en los últimos años en los diferentes segmentos de la oferta en particular en la oferta universitaria y de INFOTEP.

- Sin embargo, también es una realidad que sistema de formación del sector se encuentra en evolución, y presenta todavía desajustes entre la oferta de formación y las necesidades de las empresas, egresados y profesionales del sector

• **Tendencia a una formación generalista** con falta de adecuación específica a los subsectores y las distintas actividades de la industria.

• **Ausencia de una definición de estándares de calidad formativa y de competencias profesionales por perfiles ocupacionales**

• **Desequilibrio de la oferta formativa** en tres dimensiones: en cuanto al tipo de oferta con un exceso de oferta en algunas áreas y perfiles profesionales frente a escasez de oferta en otros, en la estructura del sistema educativo (amplia oferta de formación de INFOTEP, creciente en estudios universitarios y muy limitada a nivel del MINERD) como a nivel territorial.

• **Desequilibrio de los contenidos formativos** entre la formación técnica y la formación en habilidades, basado en estrategias didácticas basadas en prácticas orientadas a los contenidos derivados de las necesidades empresariales.

• **Predominio del conocimiento teórico** sobre los contenidos de la práctica empresarial y profesional.

• **Lentitud en el proceso de adaptación de la formación a la realidad cambiante del mercado**.

Es necesario realizar una revisión y actualización de los contenidos y programas de formación turística de acuerdo a los siguientes criterios:

a) **Es necesario paliar progresivamente el desequilibrio que presenta la oferta formativa por tipo de oferta, por subsectores, tipología de la empresa y territorios.**

• Las características propias del mercado de trabajo y el entorno laboral del sector turístico hacen necesario adaptar los programas de formación genéricos en la estructura nacional de la oferta formativa del sector de manera *diferenciada y más equilibrada a las necesidades de capacitación y formación por subsectores, tipología de la empresa y territorios* y algunos otros aspectos fundamentales que demandarán unos perfiles formativos determinados y tendrán sus propias necesidades de especialización y profesionalización.

• Asimismo, también debemos *considerar que la estructura empresarial del sector turístico* marca claramente la existencia de dos tipos de empresas, las PYMES (pequeña y mediana empresa) y las grandes empresas turísticas. Las primeras, muy numerosas marcan la gran atomización existente en el sector, es decir numerosas pequeñas empresas turísticas con gestión de corte familiar y a corto plazo. Las segundas, por ejemplo, las grandes cadenas hoteleras, con mayores niveles de inversión y objetivos a largo plazo. Estos dos tipos de empresas plantean distintas formas de actuación en cuanto a capital humano se refiere.

• Otra cuestión importante es la *necesidad de establecer distintas dimensiones territoriales en las necesidades de formación*. Esto es, del mismo modo que los planes de promoción y desarrollo turístico tienen distintas escalas de alcance, nacional, regional o autonómico y local el capital humano en turismo debe analizarse desde esta triple consideración para establecer las estrategias a seguir en educación turística que puedan servir de un modo eficiente a las necesidades formativas del sector. Es decir, observar la demanda de educación turística y las necesidades concretas de capital humano se han de atender en los diferentes destinos turísticos.

b) **Reestructurar la formación en el sector en base a estándares de competencias y adaptarla a las necesidades cambiantes de las empresas turísticas.**

• *Mayor consenso y compromiso de colaboración del sector privado*, de las administraciones laboral y educativa y los centros de formación e impartición, para la acreditación.

• *Revisar los estándares de calidad* de la oferta formativa de acuerdo a normas de calidad que se definan en el marco nacional de cualificaciones y en modelos de calidad privados para procesos de formación(normas tipo ISO, EFQM, etc.).

• *Ampliar y diversificar el mapa de la oferta formativa existente:* general o transversal y específica, ocupacional y continua.

c) **Fomentar el conocimiento por parte de los empresarios de la oferta educativa en Hostelería y turismo y las competencias profesionales que se ofertan al mercado laboral turístico y facilitar al empresariado el acceso a programas de formación a medida y formación continua.**

d) **Conseguir que la formación en turismo transmita contenidos turísticos que permitan la incorporación de los egresados al mercado laboral de manera eficaz y su valoración por las empresas del sector.**

Como objetivo finalista: El incremento del nivel de cualificación en competencias transversales y específicas de los trabajadores del sector y del nivel de educación medio de los trabajadores y demandantes de empleo en el sector.

Certificación de la cualificación

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales constituye la base para elaborar la oferta formativa conducente a la obtención de los títulos de formación profesional, de los certificados de profesionalidad y la oferta formativa modular y acumulable asociada a una unidad de competencia, así como de otras ofertas.

Se trata de adaptar los diseños curriculares de las diferentes ofertas de formación, sus unidades de competencias y módulos formativos asociados a los requerimientos normalizados de competencias y que su actualización permita adecuarlos a las necesidades reales del sector.

Potenciar la modalidad de formación mixta

Es interesante apuntar que la mayoría de las empresas consultadas opinan que la metodología mixta que combine la metodología presencial y on line es el modelo de impartición que se ajusta mejor a sus necesidades ya que permite superar las barreras de acceso a la formación en el sector actualmente existentes por la fuerte dispersión de los centros y desequilibrio de la oferta a nivel territorial, así como las dificultades para compatibilizar la formación presencial con las jornadas de trabajo en el sector.

C.22. CARENCIAS Y NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS

C.22.1. Carencias formativas

Un sector de hostelería y turismo más competitivo requiere de nuevas competencias profesionales, y de nueva formación para aprender las nuevas competencias y su aplicación al puesto de trabajo.

Si se quiere cambiar el actual modelo productivo del sector diversificando las actividades y mejorando la competencia, será necesario modificar las competencias y perfiles profesionales, mejorando y adecuando la formación profesional a las nuevas necesidades.

Esta mejora y adaptación de las competencias, hace ineludible también un gran cambio en el sistema de la formación, y en la mentalidad de sus actores, de manera que lo realmente importante no sea, como hasta ahora ha sido, la formación, sino el aprendizaje, y que este tenga impacto en el puesto de trabajo, es decir, que realmente mejoren los resultados en su trabajo, las microempresas y profesionales que lo consigan mejorarán su competitividad y lograrán sobrevivir mejor a la crisis, al tiempo que sus trabajadores dispondrán de mayor empleabilidad y podrán mejorar su posición en el puesto, sus condiciones de trabajo o encontrar otro mejor.

Las **nuevas ofertas de turismo**, (turismo cultural, turismo deportivo, turismo experiencial, ecoturismo, turismo religioso, turismo de eventos, turismo de salud y belleza, etc.) hacen necesario **desarrollar nuevas acciones formativas encaminadas a una mayor especialización del personal**, más allá de la formación específica tradicional existente en el sector (camarero, cocinero, etc.) o administración, o en atención al cliente, etc.

Los mandos intermedios y altos directivos, en su mayoría disponen de formación para el desempeño de su tarea, pero mantienen gap de formación en temáticas como liderazgo, toma de decisiones, motivación, responsabilidad social en las empresas, competencias que cada vez van tomando mayor relevancia

En este sentido será necesario potenciar el desarrollo de nuevas programaciones formativas y recursos de oferta educativa (en la formación profesional y técnico-profesional como a nivel de estudios universitarios) vinculadas a los cambios en las competencias y cualificación requerida en las ocupaciones clave del sector, en los diferentes niveles de cualificación y ofertas de educación y formación, y ello con un enfoque común e integrador de la formación que se imparte por las instituciones del sector público y privado el sector educativo y las empresas privadas.

La irrupción e incorporación de la tecnología en los diferentes procesos de las empresas, así como la creciente digitalización del sector, fundamentalmente en los aspectos de promoción y comercialización de la oferta turística requiere la capacitación para el desarrollo de competencias digitales y tecnológicas básicas para el personal operativo y avanzadas para los profesionales cuya actividad se desarrolle en el ámbito de la tecnología, fundamentalmente en temas de BigData e Inteligencia Turística, Ciberseguridad, Inteligencia Artificial.

La importancia creciente que los Aspectos Medioambientales tiene en el desarrollo sostenible y responsable del sector, hace que las empresas adapten sus procesos y funciones incorporando criterios de sostenibilidad y medioambiente, esto requiere que los profesionales del sector, tanto de manera transversal, como de manera específica, requieran de competencias medioambientales, en mayor medida en las actividades de gestión hotelera y aquellas relacionadas con el diseño y gestión de actividades turísticas y actividades complementarias de ocio.

C.22.2. Necesidades Formativas detectadas

Necesidades formativas no cubiertas por la formación realizada:

■ Prácticamente **todos los centros de formación entrevistados indican que existen necesidades formativas no cubiertas por la formación realizada en las instituciones que representan** y mencionaron diversas, entre las que se encuentran con más coincidencias las prácticas como especialización de alimentos, ecoturismo, idiomas, uso de las tecnologías, guías, alta cocina, etc.

■ Como **oportunidades de mejora indican que se amplíe con más Profesores** (citan que los Chefs no quieren enseñar por falta de tiempo) y que se realice una actualización de la enseñanza (las metodologías usadas y los contenidos).

■ Actualmente, **las necesidades de formación más significativas en las empresas se encuentran en los técnicos, mandos medios, directivos, administrativos y áreas de ventas, mercadeo y distribución.**

■ Dentro del grupo técnico se destacan las necesidades de: Diplomados especializados, servicio al cliente, ética, tecnología e idiomas.

■ Otro grupo destacado son los *mandos medios*, cuyas necesidades de formación son orientadas a especialización en áreas administrativas y directivas, con un conocimiento en servicio al cliente e idiomas.

■ Los grupos de *directivos, administrativos y ventas, mercadeo y distribución*, cuentan con necesidades de formación especializadas dentro de cada área, referentes a temas administrativos y hoteleros, estrategia, finanzas, competencias blandas, etc. Se basan en especializaciones a nivel gerencial y de maestría.

Programas de formación necesarios para adaptarse a las necesidades de cualificación técnico profesional para el sector a mediano y largo plazo

Los programas de formación que sería necesario impartir por los centros de formación para adaptarse a las necesidades de cualificación técnico profesional del sector, a mediano y largo plazo referidos de diversas áreas de formación y módulos de especialización o concentración en áreas del sector, como son:

- Calidad
- Entrenamiento y animación
- Gastronomía, formación general
- Gestión
- Idiomas
- Medioambiental
- Operaciones
- Servicio al cliente
- Tecnología y softwares especializados
- Gestión de Agencias de viaje
- Supervisión, Recursos Humanos

Áreas de conocimiento y/o materias en las que es importante que los trabajadores reciban formación, para adaptación o mejora profesional en el trabajo

Por orden de prioridad, las cinco áreas de conocimiento y/o materias en las que los entrevistados creen que sería importante para los trabajadores/as de las empresas recibir formación, para la adaptación o mejora profesional en el trabajo, por nivel ocupacional, fueron citadas las siguientes:

• **Dirección de las empresas:** Áreas de comunicaciones, dirección estratégica y hotelera, tecnología, gestión de recursos y personal e idiomas.

• **Técnicos y profesionales (y de apoyo):** Tecnología, atención a clientes, idiomas, ética laboral e inteligencia emocional.

• **Empleados de los servicios de turismo y transversales:** Idiomas, formación tecnológica, servicio al cliente, gestión y seguridad alimentaria.

• **Trabajadores de los servicios de hostelería:** Calidad en el servicio, higiene, idiomas, relaciones humanas y atención al cliente.

• **Restauración, personales, protección y vendedores de los comercios:** Gestión de calidad en hostelería, idiomas, servicio al cliente, relaciones humanas y operaciones.

• **Trabajadores no cualificados:** Servicio al cliente, tecnología, idiomas, calidad del servicio y seguridad alimentaria.

8 RECOMENDACIONES

VIII. RECOMENDACIONES: PROPUESTAS DE ACTUACIÓN PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DEL MARCO DE CUALIFICACIONES DEL SECTOR.

A continuación, se presenta un repertorio de propuestas de mejora, planteadas en bloques asociados a los tres ámbitos de análisis abordados, que, dada la metodología empleada, se centran en ofrecer oportunidades de reflexión y cambios especialmente en los procesos que diseñan, programan y ejecutan los subsistemas de educación y formación en el sector.

Cabe mencionar que las propuestas de actuación han sido valoradas y priorizadas en cuanto a su nivel de importancia relativa para la mejora de las cualificaciones profesionales del sector por parte de un grupo de personas expertas en el marco de un proceso Delphi como método que se basa en la utilización sistemática de las opiniones o juicios intuitivos emitidos por un grupo de personas expertas que forman parte del sector.

Por lo tanto, se trata de un método de prospectiva, que tiene por objeto predecir o establecer distintos escenarios de evolución futura, en base a los cuales adaptar actuaciones y recursos, siendo de gran valor en la planificación estratégica y resultando totalmente adecuado a este caso.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN ÁMBITO DE EMPLEO

LÍNEAS DE ACTUACIÓN (L.A.) PRIORIDAD ALTA

L.A. 1. PROPUESTAS DE MEJORAS ASOCIADAS A LOS SISTEMAS DE PROSPECCIÓN DE TENDENCIAS DE EVOLUCIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS QUE PERMITEN EL DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE LAS CUALIFICACIONES

Los procesos para determinar los cambios en los requerimientos de competencias y las prioridades formativas asociadas que son incorporadas en las diferentes modalidades de formación por los agentes del Sistema de Educación y Formación presentan notables debilidades que limitan su eficacia como sistema integral y participativo de detección de necesidades de formación en empresas y trabajadores. Por un lado, los niveles de participación de los agentes clave del sistema resulta muy desigual, tanto en función del territorio e iniciativa, como por el tipo de actores considerados.

La prospección de necesidades de empleo y de desarrollo curricular asociadas entre los actores del mercado laboral del sector de Hostelería y Turismo se desarrolla con un nivel de profundidad, sistematicidad y participación limitado y, en opinión de dichos actores, insuficiente.

En este sentido para paliar este déficit se propone las siguientes medidas:

LA 1.1 Fortalecer los sistemas de información sobre empleo del sector a fin de cuantificar las necesidades de empleo requeridos por puesto y orientar a la población estudiantil respecto a los puestos más buscados y el promedio de salarios pagados.

LA 1.2 Fomentar el trabajo coordinado entre las diferentes estructuras administrativas en cada territorio del país relevante en el sector para dar coherencia a iniciativas tanto de empleo, crecimiento económico y desarrollo social de un territorio en el marco de un plan estratégico.

LA 1.3. Diseñar con la participación de todos los agentes del sector y del Sistema de Educación y Formación un sistema, metodología y protocolos de prospección de evolución del empleo y los perfiles profesionales y detección de necesidades formativas que contemple de forma integral las prioridades de empresas y trabajadores en cada sub-sector o áreas del sector y territorios que sirvan a todos los agentes como guía, marco de actuación, personalizable, pero que aporte unicidad y homogeneidad.

L.A. 2. DESARROLLAR LOS NUEVOS PROFESIONALES CUALIFICADOS QUE REQUIERE EL SECTOR BASADOS EN LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPETENCIAS CLAVE ACTUALIZADAS.

LA 2.1 A fin de enfrentar los problemas en las prácticas de gestión del talento en empresas de hostelería y turismo, se sugiere la necesidad urgente de crear el catálogo nacional de cualificaciones, promover y divulgar las cualificaciones que deben desarrollarse para trabajar en las empresas de hostelería y turismo, y promover cuáles centros de formación ofrecen estas especialidades, creando un directorio de centros de formación por nivel que esté publicado en el Ministerio de Trabajo, aparte de en el MINERD, MESCYT e INFOTEP; Lo cual pasa por diseñar y desarrollar el repertorio de cualificaciones que cubran la amplia diversidad de áreas de actividad y de perfiles profesionales y ocupaciones del sector atendiendo a las actividades que están creciendo en mayor medida a medio y largo plazo:

- **Restaurantes:** Estiman crecerán más del 50% todas las ocupaciones, en especial Gerentes de restaurantes, chefs, camareros de mesa, Maitre, cajero, supervisores del restaurante a domicilios, encargados de costeo, seguridad, parqueador, ayudantes de cocina, servicios y supervisión de procesos.

- **Alojamiento:** Se espera el crecimiento moderado en cerca del 35 % de las ocupaciones con algunas que se estima superior al 50 % como son supervisores de mantenimiento y limpieza de hoteles, recepcionistas de hoteles, auxiliares de piso, de limpieza, lavandería, lencería y camarera de pisos. En específico, la demanda aumentada se concentra en áreas de servicio y supervisión de procesos.

- **Actividades de turismo activo y actividades conexas** directamente vinculadas a la prestación del servicio turístico. Las actividades están cambiando por lo que las cualificaciones a desarrollar deben responder a las necesidades de conocimiento de tecnología, idiomas, servicio al cliente y organización de eventos, conferencias y excursiones; guías turísticos; animadores; transporte turístico; agentes de tour operador receptivo.

- **Actividades de agencias de viaje:** Éstas muestran tendencias a reducción del empleo en términos absolutos, sin embargo, muestra que está cambiando el rol del agente de reservas hacia un rol que se basa más la venta electrónica, programador de viajes combinados y el análisis de estadísticas o la implementación operativa de excursiones, eventos y congresos.

En particular es necesario lograr una mayor cualificación profesional en el personal de base incluyendo competencias específicas, habilidades técnicas o actitudes de atención hacia clientes.

Se destacan dos tipos de perfiles en todas las actividades: Uno, los vinculados a atención y servicio al cliente y área comercial y otro, las ocupaciones emergentes relacionadas con los nuevos productos ofrecidos en el mercado (turismo cultural, gastronómico, de aventura, de negocios etc.), también el papel cada vez más importante de técnicas innovadoras de gestión de la información y de la comunicación (Emarketing, Canales digitales, e-commerce, renevenue management, especialista de experiencia o comportamiento, servicio al cliente, por redes y presencial, Community manager). También cobra relevancia el desarrollo de nuevas cualificaciones con impacto de la conversión digital, en específico áreas de reservas, alojamiento, restauración y otras actividades, que sugiere incorporar estos conocimientos en los programas de formación de educación.

L.A. 2.2. Redefinir un nuevo mapa de competencias para hostelería y turismo y su actualización continua.

La tendencia de percepción de cambio en que está inmerso el sector incide sobre el amplio espectro de perfiles profesionales, las diversas actividades económicas relacionadas, el enfoque hacia nuevas competencias de las ocupaciones tradicionales del sector, y las competencias híbridas por la polivalencia funcional o por la incorporación de otros sectores que hasta ahora no eran considerados turísticos.

Es importante definir las ocupaciones relevantes del sector, tanto por su volumen de empleo actual y de mediano plazo, como por su incidencia en el nivel de servicio al cliente o por su relación directa con atención al cliente. Adicional, es importante incluir criterios de clasificación como la oportunidad y mejora de la diversificación y competitividad del sector (perfiles claves del sector en todas sus actividades) así como en los perfiles transversales a todos los sectores (administrativo, empleado de marketing y ventas, etc.).

L.A. 3. MEDIDAS PARA PROMOVER LA FORMALIDAD DE LAS ESTRUCTURAS, PROCESOS Y PROFESIONALIDAD DE LAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS EN LAS PYMES DEL SECTOR

El estudio ha puesto de relieve que el pequeño tamaño de las empresas del sector y en particular el elevado peso que aún mantiene el sector informal influye de manera notable en las condiciones laborales y en las prácticas de gestión de capital humano que son precarias y escasamente profesionalizadas en este segmento empresarial.

Esta situación estructural del sector tiene un impacto muy negativo desde un punto de vista de la gestión y formación del capital humano, las mejores prácticas de gestión de recursos humanos tienen una correlación muy asociada a la formalidad y al tamaño de la empresa. De esta forma, cuanto mayor es éste mayores son las posibilidades de reclutamiento y captación de talento, desarrollo profesional (ej. planes de carrera, etc.), de acceso a incentivos, instalaciones, movilidad, mejora funcional o formación.

Para paliar esta situación se proponen las siguientes líneas de actuación:

L.A. 3.1 Necesidad de desarrollar un modelo gestión de recursos humanos para las actividades del sector que relacione los procesos de reclutamiento, selección y evaluación en base a normativas reguladoras del ejercicio de la actividad por parte del estado y estándares de cualificaciones y competencias por la importancia de la actividad.

Se recomienda a las organizaciones del sector y las empresas que se avance en la definición y desarrollo de los procesos de selección de personal haciendo hincapié a las cualificaciones, formación y experiencia de la persona que opta al puesto de trabajo mediante políticas de igualdad y transversalidad de género, vinculantes y establecidas desde el Ministerio de Trabajo (género, etnia y religión).

L.A. 3.2 Impulsar el acceso de muchas empresas del sector al sector formal de la economía y generación de empleos formales.

L.A. 3.3. A través de las asociaciones empresariales pudieran crearse programas de asistencia y formación con consultores de RRHH para que se incorporen en el sector turismo con la modalidad de contratación por proyectos de forma que puedan orientar a las empresas medianas del sector en materia de desarrollo de recursos humanos.

Las empresas del sector a medida que van creciendo generan nuevos puestos de trabajo de nivel de supervisores y puestos técnicos; las contrataciones en el sector se muestra débil en este sentido donde el 89.8 % de los puestos lo ocupa personal de base. El tamaño de las empresas y la falta de una estructura de RRHH incide en esta situación ocupacional.

Estos programas mejorarán indicadores de rotación de empleo, niveles de salario, vinculación del personal con nuevas expectativas de crecimiento dentro de las empresas y una estructura de personal a nivel de supervisores que contribuya al aseguramiento de la calidad.

L.A. 3.4 Desarrollar una promoción activa del crecimiento del empleo del sector hostelería y turismo sobre bases sólidas para aprovechar la previsión aumentada de empleos en corto y mediano plazo.

Esta promoción se puede basar en actividades de difusión sobre las oportunidades y ventajas de trabajar para el sector turístico. También es necesario crear modalidades de actualización profesional para los recursos que ya laboran en el sector al fin de que apoyen su crecimiento profesional en las empresas.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN PRIORIDAD MEDIA

L.A. 4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE MEDIDAS DE FOMENTO DE LA IMAGEN Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS ACTIVIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO COMO SECTOR OPORTUNIDAD PARA EL EMPLEO Y DESARROLLO PROFESIONAL.

L.A. 4.1 Organizar eventos de divulgación de la diversidad de actividades económicas y oportunidades de empleo que genera el sector en cuanto a la creación de empleos, tales como las actividades de alojamiento, restauración y otras actividades, para mejorar la imagen del empleo en el sector y atraer la población a la formación en el sector.

L.A. 4.2 Realizar actividades para cerrar la brecha entre 1) El nivel de cualificación, 2) El nivel de los distintos puestos y 3) El nivel de salarios.

L.A. 4.3 Realizar campañas de comunicación online para promocionar la disponibilidad del Observatorio de Mercado Laboral Dominicano (OMLAD) con el fin de aumentar su uso aprovechando las funcionalidades que ofrece la tecnología y el creciente uso de redes sociales por parte tanto del público de personas que buscan empleo como por parte de empresas que generan empleo.

L.A. 4.4. Crear un flujo de referimientos desde el Observatorio del Mercado Laboral Dominicano (OMLAD) Del Ministerio de Trabajo, de los solicitantes a las distintas vacantes vigentes, hacia las empresas según su actividad económica buscando se dinamice el éxito de colocación de los solicitantes y demandantes del empleo.

L.A. 4.5 Crear junto a las empresas modalidades de trabajo que atraigan los candidatos y vínculos positivos que retengan, disminuyendo la tasa de rotación del personal. Los aspectos por trabajar son las jornadas de trabajo, la estacionalidad del trabajo, el nivel salarial y los beneficios adicionales para puestos.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN ÁMBITO DE FORMACIÓN

LÍNEAS DE ACTUACIÓN PRIORIDAD ALTA

L.A. 1. PROMOVER EL DESARROLLO MAS EQUILIBRADO DE LA OFERTA FORMATIVA A NIVEL TERRITORIAL, SECTORIAL Y DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS SUBSISTEMAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN.

Se aprecia, con carácter general, un despliegue limitado, heterogéneo y con desigual intensidad de la oferta formativa dirigida al sector caracterizado principalmente por la falta de una estrategia clara e integrada en la ejecución de los procesos de capacitación y formación, existiendo, con carácter general, una concentración muy alta de centros de formación y de oferta formativa de un número reducido de actividades y territorios que contrasta con un importante déficit en otras actividades, perfiles profesionales y territorios.

En este sentido se recomienda abordar un plan de racionalización y ordenación de la oferta curricular dirigida al sector desde los diversos sistemas de educación y formación así como de la red de centros de formación relacionados con el sector en orden a equilibrar el diseño y programación de la oferta formativa atendiendo a criterios de cobertura de la pluralidad de actividades del sector, niveles de cualificación, subsistemas de formación como a escala territorial.

L.A. 1.1. Revisar y equilibrar el diseño de oferta formativa, entre las distintas actividades que están creciendo dentro de la hostelería y el turismo.

El 87% de las empresas son hoteles, bares y restaurantes mientras que solo el 13% se orienta a otras actividades. Mientras que la formación está orientada a en más de un 95% a educación para trabajar en Hoteles, bares y restaurantes y menos del 5% se orienta a otras actividades. Se sugiere tomar en consideración los siguientes hechos:

- Actualmente se ofertan cualificaciones a nivel superior (enfocadas en mayor proporción hacia el hotelería, en menor medida al turismo).

- Los bachilleratos técnicos del MINERD tienen nuevas especialidades que es necesario ampliar y revisar de cara a las cualificaciones transversales que necesita el sector (tecnología, idiomas, servicio al cliente, calidad etc.) y expandir a nuevos centros de formación para ampliar el número de egresados dentro de cada especialidad.

- A nivel de formación técnico profesional (es amplia, pero con frecuencia irregular; se demanda mayor cantidad de cupos en INFOTEP y los COS; las escuelas técnicas privadas no tienen institución que avale o certifique para sus titulaciones.

L.A.1.2 Promover un desarrollo más equilibrado de la oferta formativa a nivel de los sistemas y tipos de oferta educativa.

L.A. 1.2.1 Mejoras en la oferta formativa del MINERD**Promover el desarrollo de una oferta más amplia de Bachillerato Técnico del MINERD en Hostelería y Turismo**

EDUCACIÓN BACHILLERATO TÉCNICO/ MINERD: Cuenta con cinco salidas diferenciadas, pudiendo ampliarse en dos vías. Una, hacia las áreas que han incrementado su demanda (idiomas, técnico básico en guianza en su comunidad y cultura, en comunicación digital, en uso de herramientas básicas de ofimática, multiculturalidad, conocimientos de inocuidad alimentaria y calidad, entre otros detallados en los resultados). Otra, agregar o reforzar en los contenidos de las especialidades actuales aquellas áreas de formación prioritarias (Idiomas, tecnología y uso de softwares, servicio al cliente, entre otros).

Menos de 35,000 egresados de programas de formación en HoyT, en los tres niveles de la educación y la formación, incluyendo escuelas técnicas privadas. Esto es, apenas un 11.4% del total ocupados en HoyT (285,826).

- a) Abrir especialidades del bachillerato técnico del MINERD en las distintas provincias, aún cuando no hay actividad turística directa, pues se produce una alta movilidad de personas que buscan empleo en las empresas turísticas, procedentes desde zonas alejadas (desde el sur y el norte viajan al este, desde el sur viajan al norte).

- b) Abrir otras especialidades en el bachillerato técnico del MINERD, atendiendo a las diez ocupaciones con mayor demanda en las empresas turísticas: recepcionista, camarero, supervisor, asistente, auxiliar, encargados, cajero, servicios, conserje y hostess.

1.2.2 Mejoras en la oferta formativa EDUCACIÓN SUPERIOR / MESCOT:

Se evidencia la necesidad de ampliar/diversificar la formación superior para las actividades económicas de alto crecimiento o potencial como son: La Gastronomía, turismo de aventura, entretenimiento, MICE, entre otras áreas diversificadas. Ampliando las opciones de salidas (concentraciones) permitirá cubrir los requerimientos procedentes de la rápida diversificación de los servicios turísticos.

1.2.3 Mejoras en la oferta formativa -FORMACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL / INFOTEP: Cuenta con una amplia variedad de cursos técnicos para el sector hostelería y turismo, debiendo mejorar la frecuencia de la oferta, la cantidad de cupos, buscar mecanismos para que las empresas pequeñas y medianas puedan formarse uniéndose cupos de varias empresas para poder acceder a los cursos (caso de buenas prácticas es que a través de una asociación empresarial se forman los cupos y se coordina el curso con INFOTEP asegurando que las empresas pequeñas puedan participar).

L.A. 1.3 Promover un desarrollo más equilibrado de la oferta formativa en los diversos subsectores y ocupaciones para dimensionar la oferta ajustadas a las necesida-

des a corto y medio plazo en vista a ampliar y reforzar las áreas de formación donde están las necesidades más significativas para las empresas:

1.3.1 Crear una oferta educativa, un mapa formativo de la estructuración ocupacional ordenada a fin de ampliar la capacidad para aprovechar las oportunidades de generación de empleos que ofrece el sector, así como que pueda darse respuesta a la diversificación de los servicios de innovación y el enfoque en crear experiencias únicas para cada segmento e incidir en una buena reputación de la marca país.

- En los técnicos, mandos medios, directivos, administrativos y áreas de ventas, mercadeo y distribución.

- Dentro del grupo técnico, se destacan las necesidades de: diplomados especializados, servicio al cliente, ética, tecnología e idiomas.

- Otro grupo destacado son los mandos medios, cuyas necesidades de formación son orientadas a especialización en áreas administrativas y directivas, con un conocimiento en servicio al cliente e idiomas.

- Los grupos de directivos, administrativos y ventas, mercadeo y distribución, cuentan con necesidades de formación especializadas dentro de cada área, referentes a temas administrativos y hoteleros, estrategia, finanzas, competencias blandas, etc. Se basan en especializaciones a nivel gerencial y de maestría.

L.A. 2. PROMOVER EL DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA BAJO CRITERIOS DE INNOVACIÓN Y ADECUACIÓN A LA EVOLUCIÓN DE LOS PERFILES PROFESIONALES

L.A. 2.1 Desarrollar nuevas acciones formativas encaminadas a una mayor especialización del personal, más allá de la formación específica tradicional existente en el sector (camarero, cocinero, etc.) o administración, o en atención al cliente, etc., para atender las nuevas ofertas de turismo, (turismo cultural, turismo deportivo, turismo experiencial, ecoturismo, turismo religioso, turismo de eventos, turismo de salud y belleza, etc.).

Es necesario crear una oferta educativa, un mapa formativo de la estructuración ocupacional ordenada a fin de ampliar la capacidad para aprovechar las oportunidades de generación de empleos que ofrece el sector, así como que pueda darse respuesta a la diversificación de los servicios de innovación y el enfoque en crear experiencias únicas para cada segmento e incidir en una buena reputación de la marca país.

L.A. 2.2 Cubrir las necesidades formativas no cubiertas. Entre las más citadas están las prácticas como especialización de alimentos, ecoturismo, idiomas, uso de las tecnologías, guías, alta cocina, entre otros señalados por las empresas encuestadas.

Áreas de conocimiento y/o materias en las que es importante que los trabajadores reciban formación, para adaptación o mejora profesional en el trabajo. Por orden de prioridad, las cinco áreas de conocimiento y/o materias en las que los entrevistados creen que sería importante para los trabajadores/as de las empresas recibir formación, para la adaptación o mejora profesional en el trabajo, por nivel ocupacional, fueron citadas las siguientes: -Dirección de las empresas: Áreas de comunicaciones, dirección estratégica y hotelera, tecnología, gestión de recursos y personal e idiomas. -Técnicos y profesionales (y de apoyo): Tecnología, atención a clientes, idiomas, ética laboral e inteligencia emocional. -Empleados de los servicios de turismo y transversales: Idiomas, formación tecnológica, servicio al cliente, gestión y seguridad alimentaria. -Trabajadores de los servicios de hostelería: Calidad en el servicio, higiene, idiomas, relaciones humanas y atención al cliente. -Restauración, personales, protección y vendedores de los comercios: Gestión de calidad en hostelería, idiomas, servicio al cliente, relaciones humanas y operaciones. -Trabajadores no cualificados: Servicio al cliente, tecnología, idiomas, calidad del servicio y seguridad alimentaria.

L.A. 2.3 Las empresas otorgan una alta valoración a criterios como la actitud, disposición e interés, el conocimiento de idiomas y habilidades sociales además del conocimiento técnicos y experiencia. Estos criterios deben agregarse en los programas de formación vigentes.

L.A. 2.4 Potenciar el desarrollo de nuevas programaciones formativas y recursos de oferta educativa (en la formación profesional y técnico-profesional como a nivel de estudios universitarios) vinculadas a los cambios en las competencias y cualificación requerida en las ocupaciones clave del sector, para reforzar formación en las competencias de áreas temáticas como liderazgo, toma de decisiones, motivación, responsabilidad social en las empresas.

Las competencias generales requeridas para los perfiles futuros son: Supervisión y liderazgo, relaciones humanas; actitud hacia el servicio y el aprendizaje continuo; conocimiento sobre el sector turismo, sobre distintas culturas y la adecuación necesaria en el trato con grupos diversos.

En cuanto a las competencias técnicas, requieren dominio de varios idiomas (principalmente el inglés, las opiniones coinciden en que sea aprendido desde el nivel básico de forma natural junto al español); dominio de la tecnología, dominio de manejo de imágenes; conocimientos sobre servicio y atención a clientes; ventas, mercadeo y comunicación digital; calidad, control de operaciones, entretenimiento y animación; gastronomía temática (dominicana, internacional); manejo de alimentos y gestión de la seguridad alimentaria

L.A. 2.5 incorporar en los currículos desarrollo de competencias en tecnología, mayor enfoque en la calidad, cambio en los mercados, mayor enfoque en el servicio, actualización de reguladores, Integración ambiental, cambios en la formación.

L.A. 2.6 Para las ocupaciones emergentes desarrollar programa de formación para contar con candidatos cualificados: guías turísticos, animación, reservas, traductores, perfiles vinculados a la digitalización del sector comunicación efectiva interna y externa.

L.A. 2.7 Otros aspectos que se sugiere incluir en la formación la capacitación para el desarrollo de competencias digitales y tecnológicas básicas para el personal operativo y avanzadas para los profesionales cuya actividad se desarrolle en el ámbito de la tecnología, fundamentalmente en temas de BigData e Inteligencia Turística, Ciberseguridad, Inteligencia Artificial. De igual forma, los profesionales del sector, tanto de manera transversal, como de manera específica, requieren de competencias medioambientales en su formación.

L.A. 2.8 Incluir temas medioambientales en los programas de formación en turismo y hostelería. Las actividades turísticas, dependen en gran medida de un entorno medioambiental apropiado por lo cual implementan acciones relacionadas al medio ambiente.

L.A. 3. MEJORAR LA CONEXIÓN Y COOPERACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN Y LOS AGENTES SECTORIALES Y EMPRESAS DEL SECTOR

L.A. 3.1 Fomentar el conocimiento por parte de los empresarios de la oferta educativa en Hostelería y Turismo y las competencias profesionales que se ofertan al mercado laboral turístico y facilitar al empresariado el acceso a programas de formación a medida y formación continua.

L.A. 3.2 Constituir estructuras participativas activas, estables, institucionalizadas y dotadas de los recursos necesarios en las que se integren con protagonismo claro los administraciones educativas del país, los agentes sociales, representantes de empresas y trabajadores, así como la red de centros de formación del sector para mejorar e intensificar, en el marco de esa metodología integral y participativa, el contacto directo con el tejido empresarial, a través de sus representantes, pero también de forma directa, para seguir fortaleciendo los proyectos comunes público-privados que tengan una mayor relevancia de cara al empleo y el desarrollo del tejido empresarial del sector de Hostelería y Turismo.

L.A. 4. DESARROLLAR UN PROGRAMA DE TRABAJO PARA MEJORAR LA HOMOLOGACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN EN EL SECTOR

L.A. 4.1 Es necesario contar con mecanismos como el marco nacional de cualificaciones para la homologación de títulos incluidos los diplomados y determinación de programas que deban responder a la regulación, como las licencias y permisos específicos para ejercer en guianza y medioambiente (ecoturismo/ecología).

L.A. 4.2 Mejorar el nivel de acreditación de la formación de los centros de formación privados

Es necesario crear programas de vinculación o inclusión de los centros privados de formación técnica a algunos estándares o normas de las instituciones gestoras de la educación y la formación a fin de que puedan acreditar sus títulos y sean reconocidos por las entidades oficiales. Estos programas tienen una diversidad amplia. Se identificaron más de 100 programas abiertos en éstas. Incluyen cursos técnicos y diplomados que no están acreditados por ninguna entidad oficial.

LINEAS DE ACTUACIÓN PRIORIDAD MEDIA

L.A. 5 ES NECESARIO INCREMENTAR LA MATRÍCULA EN LOS CENTROS DE FORMACIÓN DE LOS DISTINTOS NIVELES EN ESPECIAL NIVELES DE BACHILLERATO TÉCNICO PROFESIONAL Y TÉCNICO SUPERIOR.

La oferta formativa tiene inscritos una muy baja proporción respecto al total de empleados que labora en el sector; las empresas indicaron en la encuesta que su principal fuente de reclutamiento son solicitudes directas recibidas en las empresas. Estos hechos son indicadores de que los egresados son insuficientes ante la demanda ocupacional en hotelería y turismo.

L.A. 6 Desarrollar medias para mejorar la calidad, innovación y flexibilidad de la infraestructura formativa (docentes, instalaciones, medios pedagógicos y didácticos).

De la valoración realizada por los centros de formación y los egresados de la formación se sugiere implementar programas más flexibles que den respuesta rápida a la demanda de las empresas; también demandan actualizaciones en la metodología y en los contenidos en atención a las necesidades específicas del sector.

L.A. 6.1 La calidad docente fue bien valorada por los egresados de los programas de formación sin embargo entiende que pudiera mejorarse los métodos didácticos y los recursos y materiales prácticos. Los centros de formación indican la carencia de docentes en el área de gastronomía y otras actividades de turismo, debido a las jornadas laborales y la distancia de los centros de trabajo, no les permite ser docentes y a la vez empleados de empresas.

Es necesario ampliar la base profesoral (sobre todo el área de gastronomía) y actualización de la enseñanza (las metodologías usadas y los contenidos).

L.A. 6.2 La infraestructura formativa debe adecuarse a estos cambios y mantener mecanismo de actualización frecuentes para atender las necesidades del sector empresarial. Sugerencias para reorientar la oferta de formación existente en la actualidad: Recursos económicos, Prácticas / pasantías, Planes de estudio, Métodos y recursos educativos, Medioambiente, más cantidad de centros, mayor

inclusión, Horario, Enfoque en competencias general además de las específicas o técnicas, Costos de la formación, Contenidos de programas, Acceso a programas, Posicionamiento de carreras (se visualiza como cara y se conocen sus ventajas y los esfuerzos que conlleva).

L.A. 6.3. Educar para el emprendimiento ya que el nivel de sus contrataciones de procesos en el sector es alto, en especial los procesos que tienen mayor interés de incorporarse en el futuro. Estos son en Alojamiento: diseño de los productos, diseño del destino turístico, gestión de información, fijación de precios y reservas, sistemas de calidad, medición de satisfacción del cliente). En gastronomía: producción conservación y envasado de alimentos, regeneración de elaboraciones culinarias, decoración culinaria. En otras actividades está el manejo de montajes exposiciones, servicios de congresos y eventos y el manejo de excursiones.

L.A. 6.4 Propuestas de mejora asociadas a mejorar la calidad, innovación y adecuación de la formación en modalidad semipresencial y teleformación desarrollada en el sector de Hostelería y Turismo.

L.A. -6.4.1 Promover el desarrollo de proyectos específicos basados en la formación no presencial, mediante el apoyo de la tecnología, que permita acceder a la formación a colectivos y empresas que carecen, en su zona de influencia, de la posibilidad de participar en acciones de formación presencial.

L.A. 6.4.2 Clarificar y unificar los requisitos requeridos para considerar válidas y, por tanto, justificables, las acciones de formación en modalidad teleformación.

L.A. 6.4.3 Desarrollar programas semipresenciales orientados a personas que ya están ocupadas en el sector de Hostelería y Turismo, a fin de aumentar la profesionalidad y la formación y educación de estos. En estos programas pueden incluirse todos los niveles desde bachillerato técnico, formación técnico profesional y educación superior.

- La mayor parte de los inscritos en los centros de formación combina estudio y trabajo lo cual motiva la sugerencia de desarrollar programas de formación en horarios convenientes y modalidad semi presenciales para alcanzar esta población y minimizar la deserción de la educación y la formación. También se sugiere motivar y promover las carreras de nivel técnico básico y técnico superior a fin de incrementar el número de estudiantes que ingresa a estos niveles.
- Promover en las diferentes programaciones la incorporación de entornos virtuales de aprendizaje que empleen contenidos abiertos, plataformas con pleno acceso a través dispositivos móviles y un aprendizaje donde cobren especial relevancia los entornos y redes personales de aprendizaje en los participantes. Con ello, se pretende dotar de una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación al modelo de teleformación.
- Fortalecer capacidades de equipos docentes en modalidades no presenciales mediante la generación de metodologías y acciones específicas de capacitación tutorial.

9

ANEXOS

IX. ANEXOS

- **Matriz ocupacional, análisis de programas de formación (archivo en hoja electrónica).**
- **Consolidado de necesidades de formación del sector (archivo en hoja electrónica).**
- **Investigación por internet sobre Buscadores y Metabuscadore de servicios de hostelería y turismo.**
- **Relación de fuentes de investigación documental.**

Investigación por Internet:

Se realizaron visitas a las diversas páginas web y/o aplicaciones web buscadoras o de ventas de servicios turísticos de alojamiento, excursiones, transporte (aéreo, renta de autos) y otros. De la búsqueda realizamos la siguiente lista de lugares de interés para evaluar la forma de servicio de estas empresas:

Tabla #183: Aplicaciones y Páginas Web relacionadas al Sector Hostelería y Turismo

Búsqueda en web		
1	Booking	App
2	Xpedia	App
3	Orbitz	App
4	Trivago	App
5	Hoteles. Com (del grupo Xpedia)	App
6	Cheap Hotels	App
7	Hotel Tonight	App
8	Agoda	App
9	Priceline	App
10	Jet Blue	App
11	Hotel Deals	App
12	Jumia travel Hotels	App
13	Expedia	App
14	Trip Advisor	App
15	IHG	App
16	OYO	App
17	Wego Flights, Hotels	App
18	Kayak	App
19	Ebooking	App
20	Marriott BonVoy	App
21	Treebo	App
22	Airbnb	App
23	Travelocity	App
24	Mistay	App
25	Haramayn	App
26	Yatra	App
27	Hotel Live Booking	App
28	Goibibo	App
29	Hopper	App
31	Hotel Tonight	App
32	Google Flights	App
33	Google Trips	App
34	Yelp	App
35	Hotel Tonight	App

Algunos ejemplos de Metabuscadore de donde se puede observar el tipo de ocupaciones que ofrecen: Hotel Manager, afiliado, asociado, representante, entre otros diversos vinculados al análisis de big data, manejo de indicadores, uso de aplicaciones y tecnología de la información y las comunicaciones.

Trivago: Es un meta buscador global de hoteles con propuestas para buscador de hoteles en línea, según el ideal de la persona. Para formar parte de Trivago como **Hotel Manager**, la página ofrece distintos modelos de registro dependiendo del tipo de proveedor:

Hotelero independiente:

- Se debe registrar gratuitamente en la página web.
- Completar el perfil de su hotel.
- Si desea puede acceder a una versión de usuario Pro, pagada, en la que se accede a herramientas de promoción y estadísticas.

Cadena hotelera:

- Debe llenar un formulario sencillo y un representante de Trivago se comunicará con una propuesta.

Intermediario hotelero (asesor):

- Debe llenar un formulario sencillo y un representante de Trivago se comunicará con una propuesta.

Agencia de viajes online:

- Debe llenar un formulario sencillo y un representante de Trivago se comunicará con una propuesta.

Orbitz: Es un meta buscador global de tarifas de hoteles y viajes, subsidiaria de Expedia Group.

Trip Advisor: Es una de las mayores plataformas de viajes del mundo. Es un meta buscador de localidades y viajes, basado en opiniones de los usuarios.

Para formar parte del **Programa de afiliación de TripAdvisor Viajes** se debe:

- Afiliarse, aplicando a través de CJ Affiliate

Seleccionar de la galería de links de texto, banners y content widgets.

- Monitorear y rastrear tus ganancias online. Reportes a tiempo real disponibles 24-7.
- Ganar dinero por enviar usuarios de calidad a TripAdvisor. Los cheques de comisión son enviados mensualmente.

Beneficios del programa

- 50% de comisión
- Programas de incentivo
- Conexión a más de 500,000 ciudades y páginas de hoteles
- Asociarse con una marca en que la gente confía
- Continua adición de productos y promociones
- Acceso a un equipo dedicado y con experiencia.

Booking.com: Es un agregador de tarifas de viajes y un meta buscador de viajes para reservas de alojamiento. El mismo cuenta con un programa de afiliación que les permite a los usuarios ganar dinero a través de reservas o referimientos de propiedades. La afiliación es gratuita e inmediata. **Sólo se debe ser una empresa.**

Beneficios:

- Hasta un 40% de comisión en reservas a través de la página de booking.com
- 50 euros por cada propiedad que refiera de Booking.com

Tabla #184.1: Relación de Información Documental

Entidad que publica y año	Documento	Vínculo (enlace de internet)
Fuentes oficiales de República Dominicana		
Banco Central de la Rep. Dom.	Indicadores del Sector Turismo	https://www.bancentral.gov.do/a/d/2537-sector-turismo
	Mercado de Trabajo ENFT	https://www.bancentral.gov.do/a/d/2539-mercado-de-trabajo-enft
	Mercado de Trabajo ENCFT	https://www.bancentral.gov.do/a/d/2541-encuesta-continua-encft
	Importancia y Evolución del Turismo en RD. Octubre 2018.	
Ministerio de Turismo de la Rep. Dom. (MITUR)	Encuesta de opinión Actitud y Motivación a Extranjeros No Residentes. 2017.	
	Informe Llegada de turistas, flujo turístico marítimo receptor y estadísticas varias	http://mitur.gob.do/continua-crecimiento-en-la-llegada-de-turistas-a-republica-dominicana/
	Barómetro turístico	http://mitur.gob.do/config/2018-barometro-turistico/
	Informe Fortalecimiento de la Cadena de Valor del Turismo en Pedernales, República Dominicana. 2017	
MEPYD	Plan estratégico de desarrollo turístico de la República Dominicana	
	Acuerdos con otros países respecto al sector turismo: China, Ecuador, Colombia, otros	http://economia.gob.do/publicaciones
	Indicadores sectoriales	
	Inversión Pública en el sector	
	Planes Provinciales y Regionales	
	Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU-RD). Revisión 4. ONE 2017.	
	Informe País República Dominicana.	
Ministerio de Trabajo (MT)	Análisis de desempeño Económico y Social de la Rep. Dom. 2017	
	SIRLA REGISTRO EMPRESAS ESTABLECIMIENTOS Y TRABAJADORES 2017	http://mt.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos/category/registro-empresas-establecimientos-y-trabajadores-2017
	Estadísticas de trabajo, sector HyT	
	Ley 16-92 Código de Trabajo de la República Dominicana, sus reglamentos de aplicación, convenios, decretos y resoluciones. CONVENIO 172: sobre las condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares.	

Tabla #184.2: Relación de Información Documental

Entidad que publica y año	Documento	Vínculo (enlace de internet)
Fuentes oficiales de República Dominicana		
INFOTEP	Oferta formativa orientada al sector	
	Detección de Necesidades de Capacitación en el Sector Hotelería y Turismo de la Región Este. INFOTEP. Sept. 2017.	
MINERD	Oferta formativa orientada al sector.	
	Normativas y ordenanzas relacionadas al sector. MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES para la República Dominicana. Bases. Francisca María Arbizu Echávarri. 2DA. ED. 2016 MINERD.2da Ed.	
MESCYT	Normativas y ordenanzas relacionadas al sector.	
	Pensum programas de formación.	
Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)	Oportunidades de las Mipymes Dominicanas en el Sector Turismo. 2018. Publicación en conjunto MICM / ASONAHORES.	
Ministerio de Cultura	Programas que incentiven actividades culturales en Provincias con enfoque hacia el turismo: Carnavales, teatro, presentaciones de divulgación de música típica, gastronomía, otras.	http://cultura.gob.do/#
	Programación Teatro y Calendario de Actividades 2018	
Estudio realizado con apoyo de USAID, Entrena, Fundación Inicia, IEET, EDUCA, NEO, BID, FOMIN	Estudio prospectivo sobre demandas cualificaciones técnico-profesionales en República Dominicana. 2015	
Marco Nacional de Cualificaciones	PRESENTACION MNC REP. DOMINICANA “Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana. Juan Ariel Jiménez, Viceministro de la Presidencia. 2017.	
	Hostelería y Turismo - reportes y estadísticas	

Tabla #184.3: Relación de Información Documental

Entidad que publica y año	Documento	Vínculo (enlace de internet)
Organismos e instituciones internacionales		
Banco Mundial - Organización Mundial de Turismo (OMT)	Organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Fomentar el conocimiento, la enseñanza y la capacitación: Ayudar a los países a evaluar y satisfacer sus necesidades en materia de enseñanza y formación y proporcionarles redes que faciliten la creación y el intercambio de conocimientos	http://www2.unwto.org/es
	2017 Annual Report	
	Barómetro OMT del Turismo Mundial y Anexo Estadístico, Enero 2019	
	Panorama Turismo Internacional 2018.	https://www.bancomundial.org/
CEPAL	Balance Económico LATAM Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe. 2018.	
	América Latina y el Caribe: Indicadores macroeconómicos del turismo	
	Análisis Comparativo de la Educación Superior de Turismo en América Latina y España	
SINAFOCAL	Prospectiva Construcción SINAFOCAL	
SENA	Prospectiva Transporte SENA	
OIT	OIT Prospectiva	
OIT/ CINTERFOR	Guía anticipativa para ajustar la oferta de competencias y demanda del mercado de trabajo. 2017. VOL 1, 2 Y 3. HANA RIHOVA. OIT/CINTERFOR. 2017	
OIT/ CINTERFOR	El uso de la información sobre el mercado de trabajo. OIT/CINTERFOR. VOL 1. OIT/CINTERFOR. 2017	
	El Desarrollo de Estudios Prospectivos, escenarios y anticipación de las competencias. Martín Bakute, Vera Czesaná, Vera Havlickova, Ben Kriechel, tomás Rasovec, Rob Wilson. OIT/CINTERFOR. 2017	

Tabla #184.4: Relación de Información Documental

Entidad que publica y año	Documento	Vínculo (enlace de internet)
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT “ Narrativo POA 2017-2019” Prospectiva de la Formación Profesional, Sector Turismo, Guatemala. 2013	
Banco de España	LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO, 2004. (Modelo de Competitividad del Sector Turismo).	
Axon Marketing & Communications	Tendencias del turismo en América Latina para el 2019. Oct 2018.	
Consejo Español de Turismo, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	Plan del Turismo Español Horizonte 2020, noviembre 2007	
INEI	Clasificador Nacional de Ocupaciones 2015	
Fundación Orange, España. 2016.	La Transformación digital en el sector turístico.	
Exceltur. Alianza para la excelencia turística.	Estudio sobre el empleo en el Sector Turístico Español. 2018	
	Informe de prospección y detección de necesidades formativas. 2017. Observatorio de las Ocupaciones. España.	
	Tesis doctoral “Educación Superior en LATAM y ESPAÑA”. Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Daniel Celis Sosa. 2015.	
	Síntesis del estudio de detección de necesidades de formación continua en el sector turístico de la Provincia de Málaga.	
	Hostelería y turismo CAM. Cuadernos de Orientación para el Empleo en la Formación Profesional Hostelería y Turismo. No. 10	
	Estudio Ocupacional Castilla La Mancha	
	Estudio Ocupacional Asturias	

Tabla #185: Publicaciones de Asociaciones del Sector y Otras Instituciones

Entidad que publica y año	Documento	Vínculo (enlace de internet)
Publicaciones de Asociaciones del sector y otras instituciones		
ASONAHORES	Indicadores básicos de la industria hotelera 2017	
	“Turismo dominicano, un mar de oportunidades”. Estudio sobre el sector hoteles, bares y restaurantes y su impacto y oportunidades en la economía. 2017. Analítica, Asonahores, Banco Popular.	http://www.asonahores.com/
OPETUR		
ADOTUR		
CLÚSTERS TURÍSTICOS DE LAS PROVINCIAS		
Organización Mundial del Turismo		https://www.unwto.org/es
Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)		Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)
Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA)	Indicadores básicos de la industria hotelera 2017	http://www.ih-ra.org/
Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina (COTAL)		http://www.cotal.org.ar/
FUAAV (Federación Universal de las Asociaciones de las Agencias de Viajes)		https://www.uftaa.org/
ACHPA (Accreditation Commission for Programas in Hospitality Administration)		http://www.acpha-cahm.org/
Deloitte	Expectativas 2017. The experience revolution, Abril 2017	

Tabla #186: Otras Referencias y Noticias del Sector

Retos del crecimiento sostenible a través del turismo en la República Dominicana. Emma Fawcett. FUNGLODE 2014.
Serie de Estudios y Reflexiones Desarrollo Sostenible.
https://www.arecoa.com/destinos/2017/06/28/turismo-emplea-a-8-1-de-los-trabajadores-dominicanos/
http://hoy.com.do/inversion-extranjera-en-turismo-crece-un-523-segun-informe/
https://listindiario.com/las-sociales/2017/10/16/486608/un-estudio-sobre-el-turismo-en-rd
https://www.analytica.com.do/2017/07/turismo-en-perspectiva-que-tanto-aprovechamos-el-sector/
Análisis del sector turístico dominicano: estrategias, oportunidades, barreras y perspectivas de crecimiento de la industria hotelera. Antonio García Sánchez y Héctor Julio Real Aquino. Artículo publicado en UCE Ciencia, Revista de postgrado. Vol. 5(2), 2017.
El turismo a nivel Mundial. International Journal of Scientific Management and Tourism, 2016. Vol.2-No.1, pp 129-144

