



CLUSTERS TURÍSTICOS COMPETITIVOS Y SOSTENIBLES DE CLASE MUNDIAL

Punta Cana 2010, 7 al 10 de Abril, Barceló Bávaro Convention Center

# Entrenamiento de recursos humanos para clusters turísticos exitosos.

Gloria Alina Valdés  
Directora Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras  
Universidad Iberoamericana  
UNIBE  
Santo Domingo, Rep. Dominicana  
[g.valdes@unibe.edu.do](mailto:g.valdes@unibe.edu.do)

# Puntos a tratar



- Relación entre el recurso humano y los pilares de competitividad.
- Principios para buenas prácticas del empleo.
- El cluster turístico y su papel como coordinador del recurso humano en turismo.
- El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.



## Relación entre el recurso humano y los pilares de competitividad.

La calidad del empleo y los problemas de equidad social tales como la reducción de la pobreza, esta estrechamente ligados con los problemas de sostenibilidad económicos y sociales.





## Relación entre el recurso humano y los pilares de competitividad.

Nuestro destino turístico posee muchos ingredientes de éxito, clima, playas, alojamientos de clase mundial y muy buenos servicios.

Sin empleados calificados para prestar los servicios el turismo no será nunca sostenible en nuestro destino.





Relación entre el recurso humano y los pilares de competitividad.

## Calidad del empleo

- Número de empleados del sector por actividad, ocupación y nivel.
- Niveles de retención de los empleados.
- Empleos a tiempo completo todo el año.
- Tasa de desempleo local en temporada baja.
- Análisis de ingresos.



Relación entre el recurso humano y los pilares de competitividad.

## Desarrollo profesional y personal

- Número de empleados titulados. Certificados.
- Fondos de formación invertidos por empleados, frecuencia de programas de formación y nivel de participación.
- Posibilidad de formación continuada.



Relación entre el recurso humano y los pilares de competitividad.

## Satisfacción con el trabajo

- Satisfacción del empleado.
- Promoción
- Niveles de ingresos
- Posibilidades de influir en la modificación y mejora de los procesos empresariales.
- Número de accidentes laborales.



Relación entre el recurso humano y los pilares de competitividad.



Falta de mano de obra cualificada

- Medición de errores o de la pérdida resultante.
- Insatisfacción de los turistas
- Reclamaciones
- Porcentaje de mano de obra importada.



## Principios para buenas prácticas del empleo.



### FORMACION

- Fomento del desarrollo de capacidades

### SEGURIDAD

- Contratos formales basados en el desarrollo a largo plazo

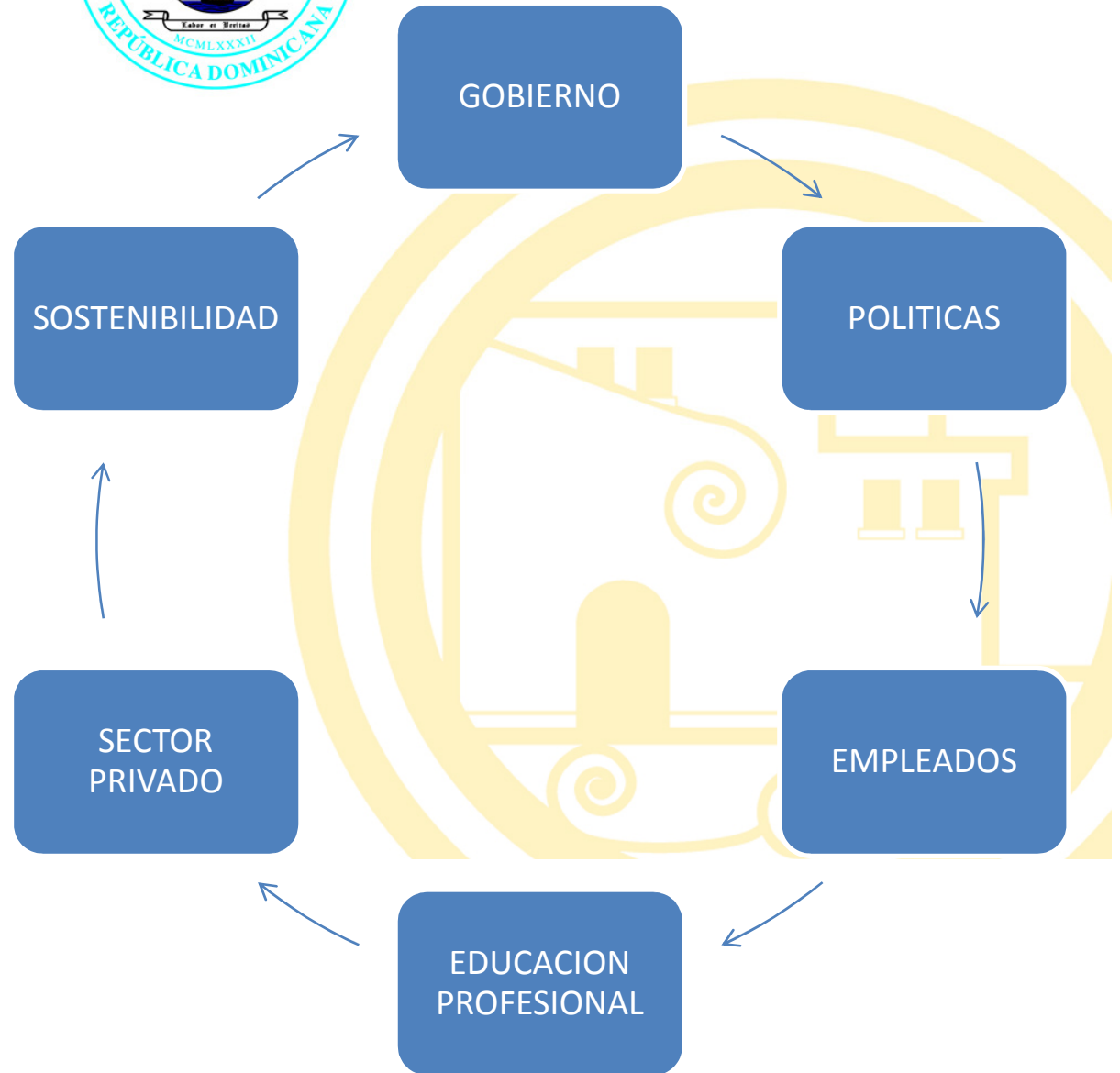
### CONDICIONES DE TRABAJO Y DE VIDA

- Salarios, propinas, beneficios, calidad del alojamiento, comidas y cuidado medico.



**El cluster turístico y su papel como coordinador del recurso humano en turismo.**

1. Implicar a los interesados en la formulación de estrategias y políticas de sostenibilidad.
2. Coordinar las actuaciones.
3. Mantener diálogo.





## El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

### Salarios y condiciones de trabajo

- Los bajos salarios y condiciones de trabajo son un problema para los profesionales a nivel gerencial.
- Las bajas tarifas no permiten pagar mejores salarios.



Guías de los Charcos de Damajagua esperan la llegada de los turistas para excursión.



# El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## Oportunidades de desarrollo

- El turismo no es una carrera *real*, los universitarios prefieren elegir carreras mas *serias*.







# El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## Imagen y percepción de la profesión

- El orgullo por la profesión debería fomentarse en todos los establecimientos.





# El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## Seguridad del empleo

- Temporeros comprometen la calidad.
- Menos capacitación por horarios irregulares.





# El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## Educación y capacitación

- Certificaciones profesionales no existen.
- El sistema de educación para turismo debe formularse.
- La capacitación *in house* sustituye.
- Nuevos nichos.







# El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## Desarrollo del recurso humano

- Enfocados en efficientizar los procesos y reducir costos.
- Falta innovación para aumentar la calidad en los servicios.





# El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## Mano de obra importada

- En el índice de competitividad es el único renglón en el que demostramos una ventaja competitiva.





# El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## Movilidad laboral

- Políticas de reclutamiento y retención de empleados deben revisarse para facilitar el proceso.





## El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

### Contribución a la disminución de la pobreza.

- Es el aspecto más significativo para el país.
- ¿Cómo logramos capacitar a los pobres para que puedan acceder a los empleos del sector?







El turismo en República Dominicana y la incidencia del recurso humano en la sostenibilidad.

## **VISION DE FUTURO**

Formulación de una política y establecimiento de un marco institucional para el desarrollo de la fuerza laboral en el sector de turismo del país: oportunidad y reto



**MUCHAS GRACIAS!**

