



## “II Reunión Red de Certificadores de Competencia”

### **Desafíos sectoriales para la certificación: Experiencias y aprendizaje (INFOTEP)**



**Santiago de Chile  
Marzo 2017**

## **Objetivo**

- ❑ Compartir algunas experiencias y reflexiones de los desafíos relacionadas con los procesos de certificación de competencias en área de Turismo.**

# Contenido

## □ Descripción del sistema del sector

- ¿Qué la motivó?
- ¿Cómo se gestionó
- ¿Con quién se realizó?
- Cómo se inscriben los candidatos
- Financiamiento
- ¿Cuáles resultados se obtuvieron?
- Ventajas para la empresa y los trabajadores
- Desafíos y lecciones aprendidas

# Provincias en las que se desarrolla la Certificación en hotelería y Turismo



## Indicadores de Hoteles, Bares y Restaurantes 2015-2016 Tasas de crecimiento (%)

Indicadores	15/14*	16/15*
Valor agregado	6.1	6.4
Tasa de Ocupación Hotelera1/	0.7	2.5
Flujo turístico	8.9	6.4
Extranjeros no residentes	8.2	6.2
Dominicanos no residentes	13.3	7.2
Ingresos por Turismo	8.7	9.9

\* Cifras preliminares. 1/ Datos expresados en variación de puntos porcentuales

Resultados Preliminares de la Economía Dominicana, Enero-Diciembre 2016 del Banco Central de República Dominicana

## Indicadores de Hoteles, Bares y Restaurantes 2015-2016 Tasas de crecimiento (%)

- *“El desempeño se ve reflejado en el incremento de 2.5 puntos porcentuales en la tasa de ocupación hotelera. Al respecto, presentaron incrementos importantes en la ocupación hotelera las zonas turísticas de Punta Cana/Bávaro, Boca Chica/Juan Dolio y Puerto Plata.”*

Resultados Preliminares de la Economía Dominicana, Enero-Diciembre 2016 del Banco Central de República Dominicana



# **Descripción del Sistema de Certificación de Competencias**

# Certificación de Competencias Laborales



*Promoción*



Competente

Decisión y  
Retroalimentación

Análisis y Juicio

Recolección de  
evidencias

Planificación de  
la evaluación

Diagnóstico

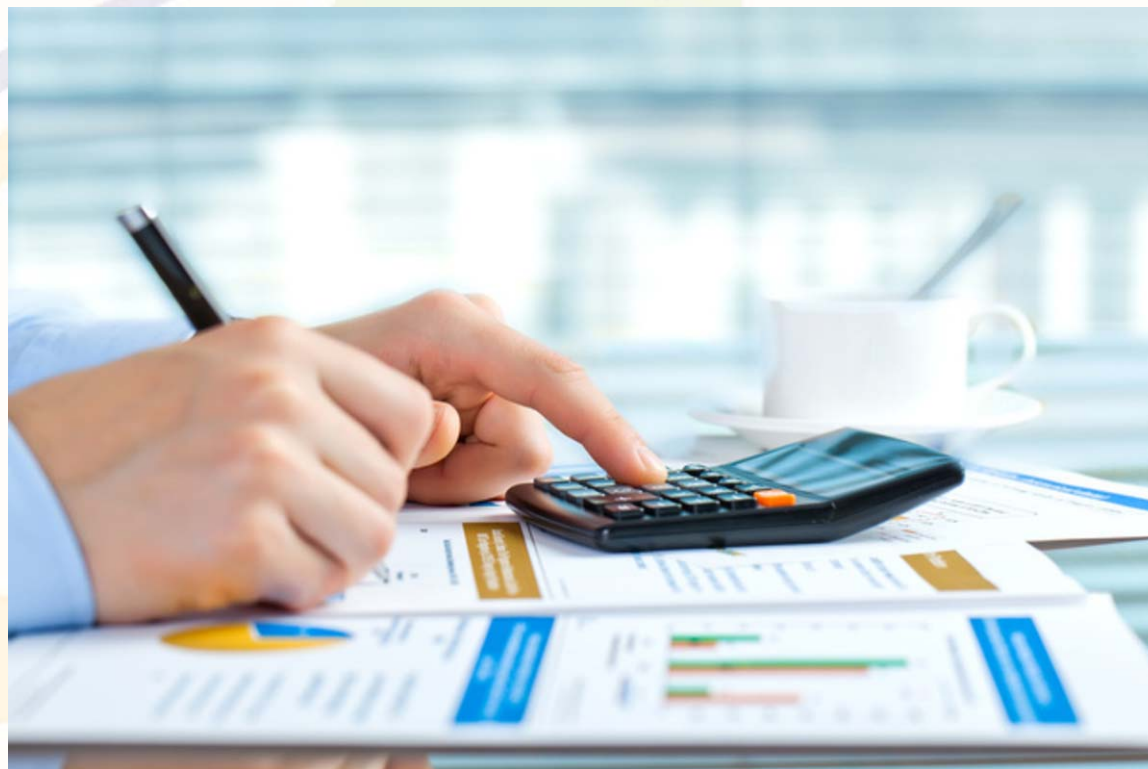




# Actores



# Financiamiento



# Certificación en el Área de Hotelería



# **Experiencias del Infotep en la evaluación y certificación de competencias laborales**

## **Caso: Hoteles de Bayahibe y Bávaro**



## **Objetivo del proyecto sectorial**

- **Certificar a 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.**

# Certificación de Trabajadores de Hotelería

**Primera fase:  
Preparación**

Presentación del  
proyecto a ejecutivos  
de los hoteles

Selección de los hoteles

Elaboración de los instrumentos  
de evaluación

Capacitación y certificación de  
Evaluadores

Selección de facilitadores especialistas

Determinación de las calificaciones a evaluar

# Aspectos claves considerados para la ejecución de la segunda fase



# Con quienes se trabajó?





# Resultados de la Experiencia

## Personas Certificadas Proyecto Certificación de Competencias

No.	Calificaciones	Total	Año			
			2013	2014	2015	2016
01	Camarero de Restaurante	449	34	25	115	275
02	Bartender	101	35	22	44	-
03	Camarera de Habitaciones	261	-	-	61	200
<b>Totales</b>		<b>811</b>	<b>69</b>	<b>47</b>	<b>220</b>	<b>475</b>



# Ventajas para la empresa



Costos



Motivación



Competitividad



Certificación oficial

# Ventajas para el trabajador



Reconocimiento



Seguridad laboral



Autoestima



Promoción

# Desafíos y lecciones aprendidas

- ❖ ¿Cuánto cuesta la certificación bajo el enfoque de competencias laborales de un trabajador a la Institución?.
- ❖ ¿Cuál es el tiempo aproximado para una certificación bajo el enfoque de competencias laborales a un trabajador?.
- ❖ ¿Cuáles complejidades hay que manejar durante el proceso de certificación?.

# Desafíos y lecciones aprendidas

- ❖ ¿Cuáles estrategias de coordinación y logísticas resultan más efectivas para lograr la certificación de los trabajadores?.
- ❖ El dominio de otras lenguas por personal extranjero en relación a los nativos que le garantizar la empleabilidad a bajo costo.
- ❖ Capacidad de sostenibilidad económica del proceso de Certificación para los interesados.
- ❖ Capacidad de respuesta ante la demanda de sectores interesado.



# TESTIMONIOS



**Muchas gracias...**



**CORREO ELÉCTRONICOS**

**RAMONA MEJIA CALDERON**

**Gerente Validación y Certificación**

[rmejia@infotep.gob.do](mailto:rmejia@infotep.gob.do)

**INFORMACION:**

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICO PROFESIONAL (INFOTEP)  
C/Paseo de los Ferreteros #3, Ens. Miraflores, Apdo. Postal 2649,  
Santo Domingo, R.D.

**TEL (809) 566-4161**

**Exts. 2275, 2377**

**[www.infotep.gob.do](http://www.infotep.gob.do)**