PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL DEL INFOTEP DR. IDIONIS PEREZ, EN LA INAUGURACION DE LA OFICINA SATELITE BAVARO - PUNTA CANA

Buenas tardes:

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, INFOTEP, se siente altamente complacido con la inauguración de esta oficina de contacto en la próspera zona turística de Bávaro, en Punta Cana. Y digo que es de especial complacencia para todos nosotros, porque desde hace tiempo soñábamos con una oficina en esta zona tan pujante y que tanto representa para la economía de nuestro país.

La provincia de La Altagracia con sus municipios de Bávaro, Verón, Macao y Punta Cana, concentra el 38% de las empresas aportantes de la Región Este. En ella se encuentran enclavadas las mayores cadenas hoteleras, las que representan un registro de 25 cadenas hoteleras con más de 70 grandes hoteles, además de las plazas comerciales existentes, suplidores de servicios, contratistas, intermediadores de productos y servicios, entre otras actividades ligadas al sector hotelería y turismo.

También encontramos en esta zona las cadenas comerciales más importantes del país y las grandes constructoras que tienen aquí sus mayores contratos y en conjunto emplean de manera directa a más de 50,000 trabajadores(as).

Permítanme señalar que solo en el año pasado, 2010, ejecutamos 596 acciones formativas en las empresas y las comunidades locales con un total de 12,116 horas instrucción y más de 10,150 participantes de toda la zona, proyectando este año, 2011, una ejecución de más del 12% en relación a la del pasado año.

También debo manifestar que con la instalación de esta Oficina Bávaro-Punta Cana, buscamos robustecer las relaciones en el ámbito de la formación y la capacitación con las asociaciones, clusters, empresas, miembros de la comunidad y todo el que se pueda relacionar con nuestra institución, acercando los servicios del INFOTEP a todos nuestros clientes externos y relacionados de la zona turística, y con ello poder:

- Ofrecer los servicios de asesoría y asistencia técnica a las empresas, coordinar los servicios de formación para la habilitación, complementación, especialización y validación de los recursos humanos que demandan las empresas de la zona.
- Optimizar los recursos invertidos en la zona de Bávaro-Punta Cana, que nos permita elevar los niveles de satisfacción de nuestros clientes externos y al mismo tiempo estrechar las relaciones entre empresarios, clusters y asociaciones en una verdadera alianza con el INFOTEP.
- Reducir el tiempo de respuesta a la demanda de formación y de capacitación de los clientes y relacionados de la zona.

Quisiera además señalar los servicios específicos que estaremos brindando conforme a la propuesta señalada:

- Servicios de Admisión, Información y Empleo.
- Validación y Certificación Ocupacional de los recursos humanos que demandan las empresas de la zona.
- Capacitación y Certificación de competencias laborales.

Por la incidencia de viajes y turismo en toda esta zona, permítanme comentar algunos de los indicadores que **el Informe Global de Competitividad de Viajes y Turismo del ¨ Foro Económico Mundial** ¨, 2011, y cómo estos elementos que son las espinas dorsales de nuestra economía, nos colocan en un número 72 de 139 países evaluados. Además ocupamos en la región americana, la posición no.14 de 25 países evaluados en dicho continente.

En relación al indicador "Marco Regulador de Viajes y Turismo", ocupamos el lugar 63 de 139 economías analizadas y el lugar 69 en el indicador entorno empresarial e infraestructura, pero en recursos naturales, culturales y humanos de viajes y turismo ocupamos el lugar 89.

Las estadísticas del Banco Central indican que para igual período abril 2010 vs. abril 2011, acusamos una variación absoluta del 5.2% de crecimiento en la llegada de visitantes nacionales y extranjeros por vía aérea, así como un promedio de ocupación hotelera del 9% de crecimiento para el mismo período; de igual manera, el Aeropuerto de Punta Cana en el mismo período recibió el 62.17% de los turistas que nos visitaron, con un crecimiento del 12.62% en relación al año pasado.

La actual globalización acentúa la complejidad de la actividad turística, al crear una nueva cultura organizacional, sumada a las fuerzas que rigen los negocios. **Según Molina** " Los mercados globales… imponen la apremiante necesidad de identificar y poner en marcha nuevas prácticas empresariales, capaces de brindar beneficios en el corto plazo; pero sobre todo, mantenerlos, reafirmarlos y elevarlos en el largo plazo", (Molina, S. 1994, In Puig, A. 2006: 58). Esta situación de mercado obliga a tener productos altamente competitivos.

Para esto es necesario, como lo señala la OMT, un cambio en las formas de pensar y actuar, orientado al tránsito de los modelos tradicionales de desarrollo, hacia los modelos de desarrollo sostenible. La globalización le demanda al sector turístico cambios urgentes

Señores, amigos todos: aceptando que el factor principal en el negocio de viajes y turismo, lo representa el capital humano que hace posible el servicio de calidad que atrae los viajeros y los turistas, esto nos obliga a prestar mayor atención a la formación y a la capacitación en servicios, de aquellos que hacen posible la satisfacción plena de los que nos visitan para recrearse en nuestras indudables mayores riquezas naturales, que están representadas en las playas de nuestras costas, de manera principal, y en el turismo de montaña, de manera secundaria, pero sin dejar de ser importante.

Los resultados del Informe de Competitividad de Viajes y Turismo para el 2011 reflejan en sentido general un panorama de optimismo cauteloso sobre todo al encontrar tantas complejidades que todavía enfrenta esta industria. Estas complejidades son muchas veces obstáculos que tenemos que enfrentar y vencer para asegurarnos de que haya un crecimiento fuerte y sostenido de cara al futuro.

Como destaca Sergio Molina, “La capacidad para competir, en un mercado turbulento y competitivo, descansa más en la efectividad de la gestión, que en el inventario de recursos naturales y culturales”. (Molina, S.; 1998 in Capece, G. 2007274).

Si tomamos en cuenta la crisis global que nos arropa, República Dominicana, que espera sobrepasar los 5 millones de turistas para el año 2012, tiene que fortalecer la formación y la capacitación en servicio, de todo el capital humano que apuntala la industria turística. He aquí la médula, en la que el INFOTEP se inserta en esta ya llamada pujante zona de Bávaro-Punta Cana para dar respuestas contundentes que apoyen el fortalecimiento del sector.

Si bien es cierto que el capital humano no lo es todo en la industria de viajes y turismo, los agentes del sector deben prestar también atención al Marco Regulatorio como son: reglas, políticas expresadas en normas y regulaciones, sostenibilidad medioambiental, seguridad y protección, salud e higiene y la priorización en las políticas públicas que protegen los viajes y el turismo.

Por otro lado, es también importante prestar atención a los indicadores de Ambientes de Negocios e Infraestructura y que incluye infraestructura de transporte aéreo, infraestructura de transporte terrestre, infraestructura de turismo y la competitividad en precios en el sector. Pero volviendo a nuestro punto original, el subíndice de Capital Humano y de Recursos Naturales, nos obliga a fortalecernos en la capacitación de los recursos humanos mientras tomamos en cuenta la afinidad para viajes y turismo, los recursos naturales, los recursos culturales y los cambios climáticos, entre otros.

Señores: tenemos que hacer lo imposible para que todos estos factores favorezcan una mejor posición en el ranking mundial de la República Dominicana en el sector de referencia. Tenemos que ser los primeros en el Caribe y Centroamérica! Si acompañamos la creciente construcción de infraestructura hotelera y el aumento de los vuelos y visitas de buques a nuestros puertos, seguramente con una oferta de capacitación de alta calidad y con mayor cobertura, estaremos contrarrestando la afección que nos impone en la economía nacional los efectos de la crisis financiera global.

INFOTEP promete ser su mejor aliado en toda la estrategia que requiera, que la República Dominicana y todas sus riquezas naturales sean el punto de referencia para los que nos visitan y que gracias a la satisfacción que proveemos en el entorno que los rodea en cualquier punto del país, los obligue a volver y volver para sus vacaciones.

Si la competitividad del sector hotelero y turístico viajara en el viento, el INFOTEP a través de su oferta de formación y capacitación del capital humano, quiere y puede ser su soplo favorable.

Muchas gracias,

Bávaro, Septiembre 23, 2011