







INSTITUTO DE COMPETITIVIDAD EN TURISMO

Diseño y Desarrollo Institucional de un Centro de Formación,
Capacitación y Fomento de Servicios
Turísticos en la Provincia de Samaná



		Me	_			Me					es 3			Me	_			Mes	_	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desarrollo de Plan de Trabajo																				L
Recoleccion de documentos pertinentes al proyecto																				L
Integracion de Equipo de Trabajo bajo la direccion de JM																				L
Establecer relacion con Consultor(a) para la implementacion																				L
Presentacion del Plan de Trabajo (PRODUCTO 1)																				F
Diagnóstico de las Necesidades Formativas y Diseño del Centro																				Г
Identificacion de areas de demanda a traves de encuesta digital a gerentes de hoteles, restaurantes y presas turisticas																				
Encuesta a actores claves sobre interes y necesidades de formacion																				г
Grupo Focal: Socialización de resultados de encuestas con miembros del Cluster Turístico y ETSA																				Г
	$\vdash$																			$\vdash$
Grupo Focal a actores claves empleados en la industria turistica de Samana																				$\vdash$
Grupo Focal a interesados en el mercado de trabajo de la industria turistica de Samana Entrega de Diseño de Centro de Formacion y Capacitacion y fuentes de financiamiento	$\vdash$														_		_		$\dashv$	$\vdash$
ODUCTO 2)																				
																				F
Desarrollo de Programa de Capacitacion y Entrenamiento Tecnico Profesional	$\vdash$																	$\vdash$		$\vdash$
Identificación de los cursos y talleres a desarrollar	$\vdash$			$\Box$															-	$\vdash$
Socializacion y aprobacion del programa de cursos y talleres con actores del Cluster Turistico de ana y la AHETSA																				
Desarrollo de los Programas de Capacitacion por cursos y nivel de entrada																				L
Desarrollo de presupuesto de capacitacion por cursos y niveles																				L
Desarrollo de indicadores para la evaluación de la efectividad de los cursos																				Ē
Entrega de Desarrollo de Programa de Capacitacion y Entrenamiento Tecnico Profesional ODUCTO 3)																				
000000000	$\vdash$					Н													一十	Г
Desarrollo de Programas Especiales (Temas Transversales)	$\vdash$																		_	Н
Identificacion de programas especiales a desarrollarse																				Н
Socializacion y aprobacion de Programas Especiales con actores del Cluster Turistico de Samana y																				Γ
HETSA	$\vdash$					Н		$\vdash$									_		-	$\vdash$
Desarrollo de Programas Especiales y presupuesto para su ejecucion	$\vdash$			$\vdash$		$\vdash$		$\vdash$												$\vdash$
Entrega de Programas Especiales (PRODUCTO 4)	$\vdash$																	$\vdash$		$\vdash$
	$\vdash$			$\vdash$		$\vdash$														$\vdash$
	$\vdash$			$\vdash$											_		_		_	$\vdash$
Desarrollo de Alianzas Estrategicas	$\vdash$																			$\vdash$
Identificacion y desarrollo de acuerdos con posibles aliados al Centro	$\vdash$			$\vdash$		$\vdash$											_		_	$\vdash$
Socialización y aprobación de Alianzas Estrategicas con actores del Cluster Turistico de Samana y																				ı
HETSA	$\vdash$																		_	$\vdash$
Ejecucion de Acuerdos con Aliados Estrategicos Identificados (PRODUCTO 5)	$\vdash$			$\vdash$		Н		$\vdash$							_				-	Н
	$\vdash$			$\vdash$															-+	$\vdash$
esarrollo de Estatutos															_	-,			_	$\vdash$
Entrega de Estatutos Generales del Centro de Formacion y Capacitacion (PRODUCTO 6)																				⊢
																				$\vdash$
esarrollo de Informe Final de Consultoria																		3 2 3		$\vdash$
Desarrollo de Informe Final de Consultoria																				-
Socializacion de Informa Final de Consultoria con actores del Cluster Turistico de Samana y la		110																		1
ETSA		100																		$\vdash$
Entrega de Informe Final de Consultoria (PRODUCTO 7)																				ᆫ

# DISEÑO DEL CENTRO DE FORMACION, CAPACITACION Y FOMENTO DE SERVICIOS TURISTICOS

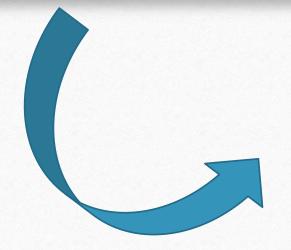
TURISTICOS

FOMENTO DE SERVICIOS

### MISIÓN:

Capacitar de forma integral el capital humano del sector hotelero y turístico para desarrollar las mejores competencias en un contexto global, a través de una metodología práctica, innovadora y fundamentada en las necesidades empresariales, contribuyendo así con el fortalecimiento de la competitividad en el sector turístico de Samaná

VISIÓN:

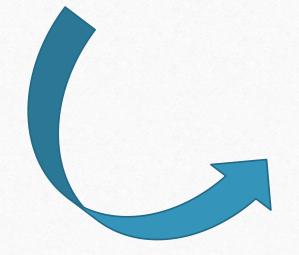


Ser el instituto modelo en capacitación e innovación turística del Caribe y la opción de referencia para el entrenamiento, formación, actualización y reclutamiento de personal idóneo tanto por la calidad de nuestros instructores como por la competitividad de los egresados, contribuyendo así a consolidar el destino turístico de la provincia de Samaná

### **OBJETIVO:**

Contribuir al logro de la excelencia y competitividad del sector turístico de la provincia de Samaná mejorando la calidad y capacidad de sus recursos humanos en la prestación de los servicios hoteleros, turísticos y otros conexos.

**VALORES:** 



Excelencia, Innovación, Integridad, Compromiso y Cooperación.

### LLEGADAS AL PAIS ENERO-OCTUBRE 2015 PAIS Y SAMANA

RD		Samaná				
Total	4,592,854	Total	45,709			
Crecimiento	8.97%	Crecimiento	2.96%			

### POR AEROPUERTOS

Oct	ubre	Samaná				
Total	740,960	Total	2,080			
Crecimiento	14.53%	Crecimiento	6.89%			

### TASA PROMEDIO OCUPACION HOTELERA 2015 Y OCTUBRE SAMANA

20	15	Oct	ubre
Total	62.8%	Total	62.5%
Crecimiento	1.1%	Crecimiento	8.3%

### INGRESOS GENERADOS POR EL SECTOR TURISTICO ENERO-JUNIO 2015

2015	Crecimiento
3,161,400MM	9.14%

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL INCOTUR

Para los primeros meses

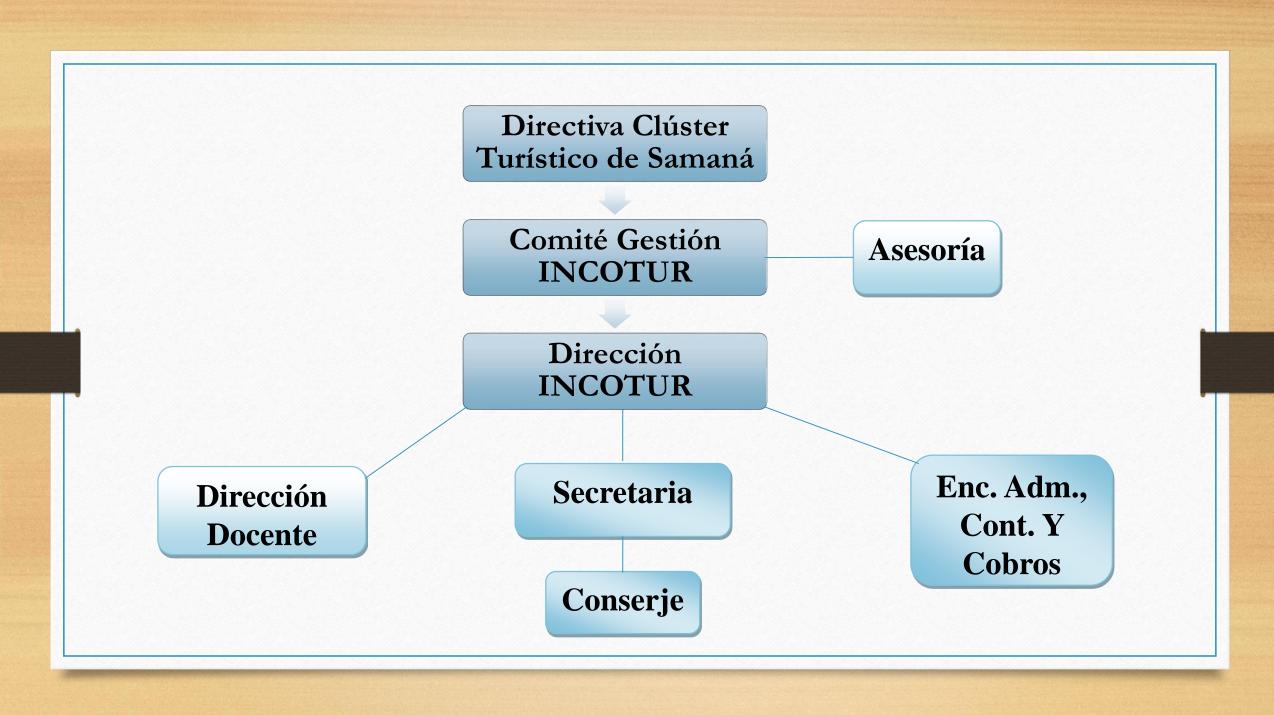
Directiva Clúster Turístico de Samaná

Comité Gestión INCOTUR

Dirección INCOTUR

Secretaria, Enc. Inscripciones

Conserje



- Directiva del Clúster Turístico: es su órgano máximo de dirección y administración y sus integrantes representan su asamblea de miembros.
- Comité de Gestión del INCOTUR: integrado por tres miembros de la directiva del Clúster, su Directora Ejecutiva y una asesora de gestión, alianzas estratégicas y recaudación de fondos. Miembros ex oficio serán la Directora de INCOTUR y la Encargada del Clúster en Las Terrenas, con voz.
- Directora del INCOTUR: responsable de la conducción del instituto en todas sus esferas de acción.
- Secretaria del INCOTUR: responsable, bajo el mando de la Directora, de inscribir, coordinar, cobrar, etc. todo lo relativo a la oferta de acciones formativas.

• Conserje: Responsable de la limpieza del instituto.

### 15 140 Year Atalantacing Direct and Action to 12 1

## Y ENTRENAMIENTO TECNICO PROFESIONAL

# PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO TECNICO PROFESIONAL

### **GRUPOS FOCALES**

- Encuestas a los empleados de las empresas turísticas de la provincia de Samaná.
- Encuestas a las empresas no turísticas (otros sectores) de la provincia de Samaná.
- Encuestas a las empresas turísticas de la provincia de Samaná.
- Encuestas a los estudiantes de la provincia de Samaná ubicados en Las Terrenas y Santa Bárbara de Samaná.
- Grupos Focales con la Directiva del Clúster en Santo Domingo, con Gerentes y Dueños de Hoteles y Restaurantes, y con Estudiantes de Término del Politécnico de Samaná.

### Las áreas prioritarias de formación-capacitación identificadas son las siguientes:

- a) Idiomas; en función de la intensa interacción entre los turistas con la comunidad.
- b) Áreas de servicio hotelero; cocineros, camareros, entre otras.
- c) Protocolos de servicio.
- d) Reglas formales de vestimenta de trabajo.
- e) Compromiso y lealtad con la empresa, principios éticos, motivación para el trabajo, iniciativa para la resolución de problemas y situaciones en el trabajo, principio de responsabilidad.
- f) Áreas técnicas de reparación y mantenimiento de equipos y maquinarias; plomeros, técnicos electricistas, refrigeración, entre otros. Incluyendo capacitación no sólo técnica, sino complementada con formación en "ética del servicio"; es decir, sensibilizar a los recursos humanos sobre la importancia del buen servicio. Que entiendan que las expectativas del turista son altas.
- g) Vigilancia y seguridad ciudadanas; necesario capacitar a los vigilantes, al personal de seguridad, a las compañías que ofrecen servicios de seguridad, incluyendo a los a los policías de POLITUR.

Luego de analizar todos los estudios, tanto de elaboración propia como de fuentes secundarias, podemos concluir que la oferta formativa que debe ofrecer el INCOTUR en su primer año de operación debe estar compuesta principalmente por las siguientes familias ocupacionales:

- ❖ Idiomas: Inglés para Hotelería, Francés para Hotelería e Italiano para Hotelería.
- \* Recepción Hotelera: Recepcionista y Atención al Cliente.
- \* Restaurantes y Bares: Camarero de Restaurantes y Bartender.
- \* Arte Culinario: Cocina Básica y Cocinero de Primera.
- Contraloría: Auxiliar Contable.
- Informática: Auxiliar de Cómputos.
- \* Administración: Secretaria Ejecutiva.
- \* Mantenimiento: Auxiliar de Mantenimiento.
- ❖ Oferta Complementaria: Manejo Higiénico de los Alimentos, Ventas y Relaciones Humanas.

A continuación se compara la información resultante de los diferentes estudios realizados, valorando en orden ascendente del 1 al 15 los cursos de mayor presencia:

AREA	CURSOS	INFOTEP	AHETSA y CLUSTER 2014	J. MALAGON & ASOCIADOS (encuestas y grupo focales)	TOTAL VALORACION	Ranking primeros 1: lugares
	Frecuencia Máxima	5	1	6	12	
Habitaciones	Recepcionista	3	1	6	10	6
Habita	Atención@ll©liente	5	1	5	11	4
<b>@</b>	Ayudante de Cocina	5	1	5	11	5
Alimentosম্য Bebidas	Cocinero	5	1	4	10	7
limentos Bebidas	Bartender	4	0	4	8	13
₩ H	Camarero ?	4	1		10	8
	Repostería-Panadería	3	0	4	7	
oría	Gestión⊠Almacén	2	1	0	3	
Contraloría	Auxiliar <b>i</b> tontable	5	1	3	9	11
Š	Auxiliar de Cómputos Informática)	5	1		6	9
Administración	Secretaria <b> E</b> jecutiva	4	0	3	7	15
Admini	Coordinador Medio ambiental	2	1	1	4	
ento	Electricista	5	1	1	7	
Mantenimiento	Plomero	4	1	5	10	10
Mant	Refrigeración	4	1	2	7	
Se	Inglés⊡para⊡Hotelería	4	1	6	11	1
diomas	FrancésiparailHotelería	4	1	6	11	2
⊇	Italiano@bara@Hotelería	4	1	6	11	3
rja	Etiquetally@Protocolo	3	1	1	5	
<u> </u>	Ventas By Relaciones Humanas	7	0	2	9	12
E €						

Manejo Higiénico Ide Ilos Alimentos

14

# Propuesta Programas de Capacitación y Entrenamiento Capacitación permanente (Cursos cortos) Propuesta para Apertura

Según los diferentes estudios realizados los participantes están dispuestos a utilizar 4 horas a la semana de su tiempo para cursos cortos. Tomando eso en consideración, se recomiendan cursos cortos de un total de 30-40 horas, con una duración de 2 a 3 meses. Dichas horas distribuidas en sentido de 4 horas semanales en modalidad de dos días a la semana (martes y jueves, preferiblemente) o sabatina. Las tandas diurnas y vespertinas.

NOTA: Se recomienda que la cantidad promedio de plazas por curso sea de 16 participantes aunque este número puede variar ligeramente de acuerdo al tamaño de las facilidades donde se impartan los cursos.

### A continuación se presenta un cuadro resumiendo la duración de los cursos cortos subrayados y considerados más relevantes:

#### Duración en Oferta de Capacitación Permanente para Apertura

AREA	CAPACITACION PERMANENTE	DURACION	Número de Horas	Horas Teóricas	Horas Prácticas
Habitaciones	Recepcionista	2 meses	32	16	16
	Atención al Cliente	2 meses	32	20	12
Alimentos y Bebidas	Cocina Básica	2 meses	32	12	20
	Camarero de Restaurante	3 meses	48	24	24
	Bartender	2 meses	32	16	16
	Panadería Básica	2 meses	32	12	20
	Repostería Básica	2 meses	32	12	20
Contraloría	Manejo de Programas de Oficina e Internet	2 meses	32	8	24
Idiomas	Inglés para Turismo I	3 meses	48	36	12
Oferta complementaria	Ventas en Turismo y Relaciones Humanas	3 meses	48	36	12

### Propuesta Programas de Capacitación y Entrenamiento Habilitación/Complementación

Propuesta para luego de los primeros 6 meses de Operación

Valorando la información arrojada por los diferentes estudios realizados se recomiendan cursos de Habilitación/Complementación. Los mismos pueden ser ofrecidos en coordinación con el INFOTEP, ya que actualmente están en su catálogo de cursos de Habilitación/Complementación y presentan una variada duración, distribución de horas semanales, en varias modalidades y tandas que podríamos asumir tomando en consideración la preferencia de horario expresada en los diferentes estudios valorados

A continuación se presenta un cuadro resumiendo la duración de los cursos de Habilitación/Complementación que se podrían ofrecer luego de los primeros 6 meses de Operación:

Duración Dferta de Habilitación/Complementación					
AREA	HABILITACION/COMPLEMENTACION	Número de Horas			
	Recepcionista	270			
Sec.	Supervisión冠eઃRecepción	60			
Habitaciones	Camarera আ e া Habitaciones	190			
Ħ H	AsistenteIdeIAmaIdeILlaves	70			
	Supervisora de Bama de Laves	50			
	Cocina <b>B</b> ásica <sup>2</sup>	165			
	PreparaciónIdeICocinalFría	90			
	Preparación Ide IA sado	100			
<u>as</u>	Cocina <b>®</b> de <b>®</b> rimera	150			
bid	Camarero de Restaurante	205			
æ	Bartender	165			
i <u>S</u>	Capitán de Bar de Restaurante	90			
Alimentos函圈ebidas	Maître de Restaurante	80			
Je J	Auxiliar de Panadero	160			
₩	Panadero	150			
•	Auxiliar@de@Repostero	160			
	Repostero	150			
	Verificador@de@Calidad@y@Manipulación@de@Alimentos	100			
	Manejo®deInventarios	100			
Ĩ.	Auxiliaricontable	317			
Contraloría	Manejo™derrogramas™dericina ret	100			
ı <b>t</b>	Manejador@rogramas@de@ficina@digitación	90			
<b>S</b>	Manejador@de@presentaciones,@nternet@pagina@Web@	85			
Mantenimiento Administración	Secretaria (Ejecutiva)  Conservador (Meirecursos (Maturales))	150 77777755			
miento A	MantenimientoŒléctrico⊠leŒdificaciones⊞oteleras	200			
teni	Auxiliar™de⊮lomero	320			
Man	Auxiliar	110			
	InglésparaHotelería	70			
ldiomas	Francés®para®Hotelería	70			
io	•				
	Italiano@para@Hotelería	70			
Oferta।। complementaria	Vendedor <b>:</b> Auxiliar	145			
dwoo	VentasŒxternas	120			

# Propuesta Programas de Capacitación y Entrenamiento Programas de Capacitación y Entrenamiento Carreras Técnicas

Propuesta para luego del Primer Año de Operación

Con relación a la oferta de formación conducente a técnicos/carreras presentamos los siguientes del INFOTEP, ya que el mismo ofrece una gran variedad de acciones formativas con un amplia variedad de familias ocupacionales y programas, entre ellos algunos similares a los que demandan los habitantes y empresarios de Samaná y que listamos a continuación:

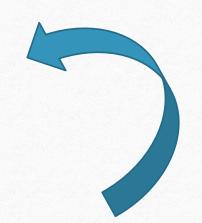
Du	raciónﷺellas Carreras l'écnica	as
AREA	CARRERAS TECNICAS	Número de Horas
	Técnico de na Recepción de la materia de la	425
ues	Recepcionista	270
Habitaciones	Supervisión園e⊞ecepción	60
±	Inglés⊡écnico强plicado	70
	Manejador��de��nformática��Aplicada	35
	Técnico@n@Arte@Culinario:	600
	Cocinaßásicaß	165
	Preparaciónıde©Cocina⊞ría	90
	Preparación de 🛚 Asado	100
	CocinaIdeIPrin	150
	Inglés⊡écnicoAplicado	70
	Manejador de Informática Aplicada	35
	Técnico 🗈 n 🖪 ar 🗓 y 🖟 Restaurante: 🖸	645
2	CamarerodeRestaurante	205
igi	Bartender	165
e e	Capitán de Bar y Restaurante	90
Alimentos@®ebidas	Maître de Restaurante	80
율	Inglés Técnico Aplicado	70
<u>m</u>	Manejador de Informática Aplicada	35
₩	<b>Técnico⊪anadero:</b> ② Auxiliar™de⊪anadero	415
	Panadero	160 150
	Inglés Técnico Aplicado	70
	Manejador de Informática Aplicada	35
	Técnico Repostero:	415
	Auxiliar de Repostero	160
	Repostero	150
	 Inglés⊡ écnico强Aplicado	70
	Manejador de Informática Aplicada	35
	Técnicoæn∄/entas:	370
	VendedorıAuxiliar	145
×	VentasŒxternas	120
Ventas	Inglés@écnico@Aplicado	70
	Manejador��e��nformática��plicada	35

# LAS ORGANIZACIONES AFINES QUE GARANTICEN LAS FUENTES DE FINANCIACION

PROGRAMAS DE TEMAS
TRANSVERSALES Y ESPECIALES.
ACUERDOS NECESARIOS CON
LAS ORGANIZACIONES AFINES
QUE GARANTICEN LAS FUENTES
DE FINANCIACION

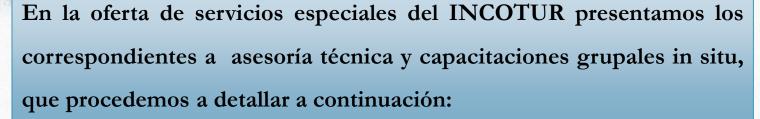
### PROGRAMAS DE TEMAS TRANSVERSALES Y ESPECIALES

Con el programa de temas transversales y especiales del INCOTUR, el Clúster Turístico de Samaná se propone poner a la disposición de los interesados una amplia variedad de actividades que promueven la globalización y competitividad del sector en materia de capacitación y actualización a todos los niveles (básico, medio, ejecutivo y gerencial).



actualización a todos los niveles (básico, medio, ejecutivo y gerencial).

globalizat y competitivid



El INCOTUR ofrecerá servicios de Diagnóstico, Asesoría y Consultoría Técnica en las áreas que se indican a continuación, que serán realizadas por consultores asociados la institución:

Facilitar y apoyar acuerdos y/o convenios de los prestadores de servicios y ofertantes de servicios turísticos

Elaboración de manuales de entrenamiento, operacionales, entre otros



Comercialización de productos turísticos



ENTRE OTROS

Creación de rutas y circuitos turísticos



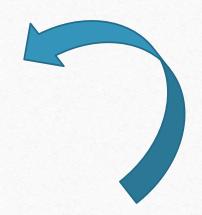
Planes de Negocios

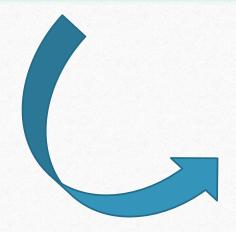
Es importante tomar en cuenta las preocupaciones expresadas por los participantes de las encuestas y grupos focales realizados, para garantizar el logro de los objetivos que persigue el Clúster al poner al servicio de la población una institución como el INCOTUR.

Se hace imprescindible impartir actividades formativas de diversa índole, destinadas a elevar el nivel de desarrollo integral de las personas. Es necesario trabajar a la gente para lograr que sean íntegros como seres humanos, que aprendan a manejar sus emociones y que se desarrolle en ellos una actitud positiva.

### ALIANZAS ESTRATEGICAS

El Instituto de Competitividad en Turismo, INCOTUR, hará una fuerte alianza con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, INFOTEP, que será su más importante socio. Esta relación se definirá por medio de un Convenio de Trabajo que será realizado previamente a la apertura de los cursos que ofrecerá el INCOTUR y en el cual se establecerán los modos de operar, los montos recibidos, las aplicaciones de fondos y las fechas o períodos de reembolso.

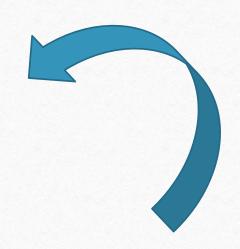




El Ministerio de Turismo, MITUR, puede y debe establecer un convenio para aportar fondos de capital que le permitan, al INCOTUR por un lado, hacer una buena oferta formativa, y por el otro, nutrirse de fondos que se utilicen para el desarrollo tanto de su infraestructura física como de su equipamiento, los que deben mantenerse en óptimas condiciones y actualizados con lo que el mercado ofrece.

### ALIANZAS CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, MINERD

Con el Ministerio de Educación, MINERD, el INCOTUR debe gestionar una asignación mensual fija que conste en el presupuesto del Ministerio y que en su acuerdo, establezca las relaciones convenientes entre los politécnicos y liceos de la zona de toda la Provincia de Samaná, y las acciones formativas del INCOTUR





#### ALIANZAS CON UNIVERSIDADES Y CENTROS DE FORMACIÓN

La oferta de cursos especializados, seminarios, talleres, charlas, programas de pasantía, asesorías y consultorías que ofrecerá el INCOTUR, estarán bajo la responsabilidad de profesionales calificados, que serán contratados para esos fines de entre las universidades amigas y los centros de formación con los que se establezcan convenios.



Gerencia Regional: \_

Centro, empresa o institución: \_\_

Fecha	

ertificación iso 9001 OLICITUD DE SERVICIO DE FORMACIÓ	ΊΝ ΡΡΩΕΕSΙΩΝΔΙ
DATOS DEL SERVICIO	N I KOI ESIONAE
1- SERVICIO/CURSO SOLICITADO	
2- HORARIO DISPONIBLE MAÑANA TARDE	NOCHE
DATOS PERSONALES	NOCHE
	4- NOMBRES
	DE RESIDENCIA PERMANENTE
7- SEXO M F	DE RESIDENCIA I ERMANENTE
8- ESTADO CIVIL: SOLTERO/A CASADO/A	DIVORCIADO/A UNIÓN LIBRE
9- DIRECCIÓN	DIVORGIADO/A ONION EIBRE
10- PROVINCIA	11- CIUDAD
	13- SECTOR/BARRIO
14- TELÉFONOS: RESIDENCIAL MÓV	
	16- EDAD
17- LUGAR DE NACIMIENTO	
18- CORREO ELECTRÓNICO	
19- POSEE ALGUNA DISCAPACIDAD: SÍ NO NO	
EN CASO AFIRMATIVO ESPECIFICAR: AUDITIVA M	OTRIZ VISUAL INTELECTUAL
DATOS EDUCACIONALES	
20- ESTUDIA EN LA ACTUALIDAD: SÍ EN QUÉ HORA	RIO: NO 🗍
21- NIVEL DE EDUCACIÓN: (MARCAR EL ÚLTIMO CURSO APRO	
SABE LEER Y ESCRIBIR	
EDUCACIÓN BÁSICA GRADO	
EDUCACIÓN MEDIA GRADO	
UNIVERSITARIO INCOMPLETO NIVEL	CARRERA
UNIVERSITARIO COMPLETO PROFESIÓN	
DATOS LABORALES	
22 SITUACIÓN LABORAL: EMPLEADO	DESEMPLEADO BUSCANDO PRIMER EMPLEO
TRABAJADOR POR CUENTA PROPIA JORN.	ALERO (CHIRIPERO) TRABAJADOR EMPRESA FAMALIAR
RELLENAR SOLO SI ES EMPLEADO	
23 NOMBRE DE LA EMPRESA:	24- TELÉFONO:
25 OCUPACIÓN O PUESTO QUE USTED DESEMPEÑA ACTUALN	IENTE:
26 HORARIO DE TRABAJO:	
27 ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA EMPRESA:	
INFORMACIONES IMPORTANTES	
TODOS LOS SOLICITANTES Deben anexar fotocopias de:	SOLICITANTES REMITIDOS POR EMPRESAS
- Cédula de identidad y electoral, o tarjeta de	Deben anexar constancia de trabajo de la empresa donde labora.
residente permanente, si es extranjero - Documentación que avale nivel de escolaridad	SOLICITANTES DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN/CERTIFICACIÓN
(siempre que el programa de formación exija escolaridad de 8vo. en adelante).	Deben presentar constancias de experiencia de trabajo en la ocupación a evaluar
Firma solicitante	
The second control of	personal autorizado solamente
Recibido por:	Fecha:
Persona responsable:	

contacto@infotep.gob.do www.infotep.gob.do

#### Instrucciones para el rellenado

Fecha: se escribe el día, mes y año en que el solicitante rellena el documento

- 1. Servicio/Curso solicitado: se especificará el nombre del servicio o curso solicitado. A saber:
- 1.1 Para <u>curso</u> se escribirá el nombre del curso.
- 1.2 Para <u>Evaluación de Salidas Plenas</u> se escribirá el nombre de la ocupación a evaluar y se especificará si es por Formación Continua en Centro, Habilitación/Complementación o Validación Ocupacional.
- 1.3 Para <u>Validación Ocupacional de Salidas Parciales</u> se escribirá el nombre de la ocupación a evaluar, indicando que es salida parcial.
- 1.4 Para <u>Evaluación de Competencias Laborales</u> se escribirá el nombre de la unidad y/o competencia a evaluar, indicando que es por competencia laboral.
- 2. Horario disponible: se especificará una de las opciones de acuerdo a la disponibilidad del solicitante.
- 3. Apellido: se escribirán los apellidos del solicitante.
- 4. **Nombre**: se escribirá el nombre del solicitante.
- 5. **Apodo**: se escribirá el apodo del solicitante, si tuviere alguno.
- 6. **Cédula o Tarjeta de residencia permanente**: se escribirá el número de la Cédula de Identidad y Electoral del solicitante o su Tarjeta de residencia permanente, si este es extranjero.
- 7. <u>Sexo</u>: se elegirá una de las opciones M o F, según el solicitante sea de sexo masculino o femenino.
- 8. **Estado civil**: se elegirá una de las opciones, según sea el estado civil del solicitante.
- Dirección: se escribirá la dirección de residencia del solicitante.
- 10. **Provincia**: se escribirá la provincia donde reside el participante.
- 11. **Ciudad**: se escribirá la ciudad donde reside el participante.
- 12. <u>Municipio</u>: se escribirá el municipio donde reside el participante.
- 13. Sector/barrio: se escribirá el nombre del sector o barrio donde reside el participante.
- 14. <u>Teléfonos</u>: se escribirán los números de teléfonos donde el participante pueda ser localizado, según se indica.
- 15. Fecha de nacimiento: se escribirá la fecha de nacimiento del solicitante.
- 16. **Edad**: se escribirá la edad del solicitante al momento de rellenar el formulario.
- 17. <u>Lugar de nacimiento</u>: se escribirá el municipio o ciudad donde nació el solicitante.
- 18. **Correo electrónico**: se escribirá la dirección de e-mail donde el participante pueda ser contactado.
- 19. Posee alguna discapacidad: se indicará sí o no. En caso afirmativo, seleccione el tipo de discapacidad.
   20. Estudia en la actualidad: se indicará sí o no. En caso afirmativo, especifique el horario de estudios.
- 21. **Nivel de educación:** se elegirá una de las opciones de acuerdo al grado o nivel de escolaridad alcanzado por el participante y se escribirá la profesión u ocupación según sea el caso.
- 22. Situación laboral: se elegirá una de las opciones según sea el caso.
- 23. Nombre de la empresa: se escribirá el nombre de la empresa donde trabaja el solicitante.
- 24. **Teléfono:** se escribirá el número de teléfono de la empresa.
- 25. Ocupación o puesto que usted desempeña actualmente: escribirá el nombre del puesto que ocupa en la empresa.
- 26. Horario de trabajo: se escribirá el horario en que trabaja el solicitante.
- 27. Actividad principal de la empresa: se escribirá la actividad principal a la cual se dedica la empresa.

Firma del solicitante: se escribirá la firma del solicitante.

Para ser rellenado por el personal autorizado: este apartado debe ser rellenado por las personas responsables del proceso en sus diferentes etapas, según lo establecido en el PT-ONA-016.

Recibido por: se escribirá el nombre o la firma de la persona que recibe la solicitud.

Fecha: se escribirá la fecha en que se recibe la solicitud, en la recepción.

Persona responsable: se escribirá la firma de la persona responsable de la conformación del grupo.

Gerencia Regional: se escribirá el nombre de la regional donde se realiza la solicitud.

**Centro, empresa o institución:** se escribirá el nombre del centro operativo del sistema, empresa o institución donde se realizará la acción formativa.





#### MINISTERIO DE TRABAJO INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICO PROFESIONAL (INFOTEP)

CONTRATO DE APRENDI	IZAJE	
y/o empleador		
de conformidad con las leyes de la		con domicilio y asiento
	de,	la ciudad de
Municipio	provincia	Teléfono
nitato poi su		
Cédula de Identidad y	Electoral No.	del domicilio
edad, de nacionalidad		, Cédula de Identidad y
domiciliado y residente en		de
Municipio		
Nivel educativo		
	Teléfono	
	y/o empleador e de conformidad con las leyes de la Municipio_ ntrato por su Cédula de Identidad y  edad, de nacionalidad domiciliado y residente en Municipio	e de conformidad con las leyes de la

PRIMERO: El empleador por medio del presente acto se compromete y obliga a:

- a) Proporcionar al aprendiz los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios y básicos mediante una formación profesional practica, metódica sistemática y completa que le permita desempeñar el oficio u ocupación de:
- b) Conceder al aprendiz el tiempo indispensable para que asista a los cursos de los centros de formación, para que reciba la formación técnica y teórica.
- c) Pagar puntualmente e íntegramente al aprendiz, la retribución convenida, que en ningún caso será inferior al salario mínimo de la ley vigente en la empresa, el cual se pagará sobre la base de las horas de formación práctica efectuadas en la empresa.
- d) Poner en conocimiento de los padres, tutores o encargados del aprendiz en el Centro De Formación las faltas cometidas por éste y los accidentes y enfermedades que sufra.
- e) Proporcionar al aprendiz habitación y alimentación sana y suficiente; siempre que se haya obligado a darle alojamiento.

- f) Preferir al aprendiz para cubrir las vacantes que ocurran, una vez concluido el aprendizaje sin perjuicio de los derechos que puedan tener otros trabajadores, en virtud de las leyes y los convenios colectivos.
- Asignarle al aprendiz un Monitor, que puede ser un Técnico con una experiencia especifica, un Maestro Técnico en Formación o Maestro Técnico egresado durante el tiempo de vigencia del contrato y supervisar las tareas realizadas por el aprendiz según el programa de formación y firmar por medio del Monitor, la carpeta de aprendizaje.
- h) Proporcionar al aprendiz por medio del Monitor, todos los medios, herramientas, maquinarias y condiciones que le permita desarrollar la ocupación convenida dentro de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las normas establecidas por el INFOTEP, concerniente al programa de la Formación Dual.

SEGUNDO: El aprendiz por medio del presente acto se compromete y se obliga a:

- a) Dedicarse al aprendizaje y cumplir las normas relativas a la Formación Dual, así como los reglamentos y procedimientos establecidos en la empresa y en el Centro de Formación.
- b) Guardar respeto y consideración al personal de la empresa y del Centro de Formación, obedeciendo las instrucciones del empleador o su representante y monitor; así como a las autoridades del Centro de Formación, relativas a su trabajo y aprendizaje.
- c) Conducirse con lealtad y diligencia en el cumplimiento de sus deberes.
- d) Cuidar los materiales, herramientas y maquinarias del empleador y del Centro de Formación.
- e) No divulgar los secretos de técnicos, comerciales o de fabricación de la empresa
- f) Completar la Carpeta de Aprendizaje con los trabajos realizados en la empresa, la cual será evaluada y firmada su monitor e instructor.

TERCERO: La duración del aprendizaje de la ocupación que se lleva a cabo de manera alterna en el Centro de Formación y La Empresa es de () meses. Este período iniciará en fecha \_\_\_\_\_\_ y terminará en fecha \_\_\_\_\_\_

Al finalizar su formación en el periodo establecido en el contrato, el aprendiz recibirá una acreditación expedida por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), conforme a lo consignado en el programa de estudio, previo examen de evaluación del oficio u ocupación en la forma prevista en la Resolución No 31-00 del 30 de Septiembre del 2010, del Reglamento Sobre el Contrato de Aprendizaje.

CUARTO: La jornada de trabajo del aprendiz se ejecutará dentro de las siguientes horas del da:

a) Caso de horario corrido:

Desde las horas de la mañana, hasta la horas de la tarde, con la interrupción para el almuerzo desde las horas, hasta las -horas.

b)	Caso de horario ininterrumpido:
2)	Desde las horas de la mañana, hasta las horas de la tarde, con un descanso intermedio mínimo de dos horas.
c)	Caso de horario rotativo:
	Turno 1
	Desde las horas de la hasta las horas de la hasta las horas de la con un descanso desde las hasta finalizando la jornada semanal el día
	Turno 2
	Desde las horas de la hasta las horas de la del día con un descanso desde las hasta las finalizando la jornada semanal el día
PARRAFO I:	La jornada diaria del aprendiz mayor de dieciséis (16) años no podrá exceder de 36 horas horas diarias, el aprendiz no puede practicar horas extraordinaria, la prolongación de la jornada sólo se efectuara en la forma prevista en la Resolución No. 31-2010 del 30 de Septiembre del 2010, del Reglamento Sobre el Contrato de Aprendizaje.
QUINTO:	La persona responsable del aprendizaje en la empresa lo será el Monitor o Maestro Técnico en Formación, el (la) señor (a), Cédula de Identidad Y Electoral No, con nivel de estudios y cargo en la empresa como
PARRAFO:	Queda entendido que el aprendiz no es responsable de la calidad final de los trabajos que ejecuta en la formación práctica, los cuales deben ser supervisados y validado por su Monitor, quién es la persona responsable de la calidad final del trabajo.
SEXTO:	El aprendiz recibirá una retribución mensual igual a la suma de:  (RD\$ ) como pago por las horas de trabajos prácticos realizados en la empresa.
SEPTIMO:	Durante la vigencia del contrato de aprendizaje, el aprendiz se beneficiara de los derechos establecidos en el Código de Trabajo y en el Sistema Dominicano de Seguridad Social, de Trabajo y se aplicaran las demás normas legales, concernientes al trabajo asalariado y al Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, (INFOTEP).
OCTAVO:	Este Contrato se suspende por las mismas causas establecidas en el Código de Trabajo para los contratos de trabajo.

881

MINISTERIO DE TRABAJO

NOVENO:		plican las demás causas d	oartes en el plazo convenido. le terminación del contrato de trabajo, el desahucio.
	ndiz, otro para el Ministe	rio de Trabajo y el cu	enor <sup>*</sup> y efecto, uno para el empleador, otro arto para el INFOTEP, en la ciudad de del año Dos Mil((
EMPLEADO	OR O SU REPRESENTANTE		APRENDIZ
		AUTORIZADO POI	₹

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICO PROFESIONAL (INFOTEP) Los acuerdos institucionales son convenios o alianzas para lograr que metas comunes puedan alcanzarse.

Para el Instituto de Competitividad en Turismo de la Provincia Samaná (INCOTUR) es de suma importancia lograr realizar acuerdos institucionales con organizaciones y/o empresas clave.

- 1. INFOTEP (Director, Lic Rafael Ovalles)
- 2. MINISTERIO DE EDUCACION (Directora de Departamento de Educación Técnico Profesional, Prof. Mercedes Matrillé,)
- 3. MINISTERIO DE TURISMO (Viceministro Técnico, Radhames Martínez Aponte)
- 4. BANCO POPULAR (Vicepresidente de Relaciones Públicas, Lic. José Mármol)
- 5. Se han entregados cartas de solicitud de fondos de contrapartida para INCOTUR, a las instituciones siguientes:
  - Ministerio de Turismo (MITUR): RD\$500,000.00
  - Banco Popular: RD\$500,000.00
  - BANRESERVAS: RD\$500,000.00
  - Banco BHD León: RD\$500,000.00
  - Grupo Ramos: RD\$300,000.00
  - Claro: RD\$300,000.00
  - Orange: RD\$300,000.00
  - Tricom: RD\$200,000.00

## ESTATUTOS Y DEMAS DOCUMENTOS



**NUMERO 401254** 

Ministerio de Industria y Comercio OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

#### **DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS CERTIFICACION DE TRASPASO**

#### INSTITUTO DE COMPETITIVIDAD EN TURISMO INCOTUR

FECHA DE CONCESION: 02/02/2015 TERMINO: 10 Años FECHA VENCIMIENTO: 02/02/2025

#### TITULAR:

CLUSTER TURISTICO DE SAMANA
CALLE PRESIDENTE GONZALEZ, EDIF. LA CUMBRE,
PISO 8, ENS. NACO, SANTO DOMINGO, DISTRITO
NACIONAL, REPUBLICA DOMINICANA

#### GESTOR:

RAFAEL ENRIQUE BLANCO TEJERA CALLE PRESIDENTE GONZALEZ, EDIF. LA CUMBRE, PISO 8, ENS. NACO, SANTO DOMINGO, DISTRITO NACIONAL, REPUBLICA DOMINICANA

#### ACTIVIDAD COMERCIAL

FORMAR, CAPACITAR Y FOMENTAR LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.

TRASPASO:
DE: JACQUELINE MERCEDES MALAGON LUNA A: CLUSTER TURISTICO DE SAMANA, de acuerdo a la solicitud de fecha 30 de Julio de 2015
En virtud de lo establecido en el Artículo 118 de la Ley número 20-00 Sobre Propiedad Industrial de fecha 8 de mayo

del 2000, se emite el presente Certificado en la Oficina Nacional de Propiedad Industrial, hoy dia 11/08/2015

Lic. Michelle Marie Guzman Sone Directora Interina de Signos Distintivos

USUARIO JC



Registro Nacional Número (RNN): 011776/2015 Número Registro de Incorporación (NRI): 011801/06/2015

REPÚBLICA DOMINICANA
PROCURADURÍA GENERAL DE LA CORTE DE APELACIÓN
SAN FRANCISCO DE MACORÍS
DEPARTAMENTO DE INCORPORACIONES Y REGISTRO DE ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO

#### **CERTIFICADO DE INCORPORACION**

Otorgado a:

#### INSTITUTO DE COMPETITIVIDAD EN TURISMO INCOTUR

#### CLASIFICADA COMO:

Por haber cumplido con los requisitos establecidos en la Ley No. 122-05, para la Regulación y Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro en la República Dominicana y el Reglamento de Aplicación No. 40-08. Dado en la Ciudad de San Francisco de Macorís, Provincia Duarte, a los Veintiocho (28) Días Del Mes De Octubre Del Año Dos Mil Quince (2015).

Lic. Felipe de Jesús Restituyo Santos.

Procurador General De La Corte Apelación

#### **INFORME FINAL**

HIM I CALLAND DEED HOUSE

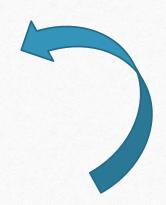
En la actualidad competitiva y globalizada que enfrentamos en todos los sectores económicos y productivos de la República Dominicana, especialmente en los aspectos relacionados con el Turismo, la preparación de los recursos humanos es la piedra angular que nos permite permanecer y marcar la diferencia en excelencia en el servicio, así como en calidad y eficiencia operacional que se refleja en la rentabilidad de los negocios y la satisfacción de todos los involucrados en la cadena de valor.

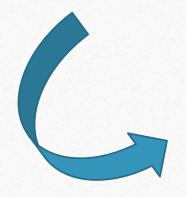




En ese contexto y enmarcado dentro del proyecto "Aumento de la Competitividad de los Servicios Turísticos de Samaná", dentro del Programa de Apoyo a la Política de Competitividad con recursos del Préstamo BID-2433/OC-DR, presentamos al Clúster Turístico de Samaná los aspectos que han sido más relevantes en esta consultoría como parte del desarrollo del Plan de Trabajo del diseño y desarrollo institucional de un Centro de Formación, Capacitación y Fomento de Servicios Turísticos en la Provincia de Samaná, INCOTUR.

En general, todos los participantes consultados se mostraron receptivos ante los servicios que proyecta ofrecer el INCOTUR y expresaron su disposición de hacer uso de los servicios de la entidad tanto en lo que se refiere a las consultorías y asesorías técnicas, como para la formación / capacitación / actualización del personal de sus empresas, con miras a elevar la eficiencia productiva y hacerlas más competitivas.

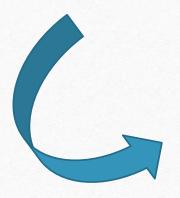




Sobre los horarios y costos los resultados arrojan que el INCOTUR deberá ofrecer los cursos los sábados en un horario preferiblemente después de las 4pm. Otra opción es en las mañana entre 8am y 12pm. No es recomendable al mediodía; pudiera cobrar los cursos a los empleados ya que indicaron que están dispuestos a pagar por ellos, pero que no pase de RD\$300 por cursos de 4 horas y de RD\$400 por un curso de 8 horas. Se determinó que la mejor localización para instalar el Instituto es en Las Terrenas, ya todos los empleados trabajan o viven allí.

Se valoraron de los primeros 15 lugares de actividades formativas que ofrecerá el INCOTUR de acuerdo al levantamiento de necesidades de capacitación realizado por J. Malagón & Asoc., AHETSA y el INFOTEP, logrando presentar la descripción de oficios/carreras/cursos, las horas recomendadas, indicadores para la evaluación de la efectividad de los cursos y en aquellos que se contempla la participación directa del INFOTEP, se incluyeron los itinerarios de las carreras que dicha institución ofrece.





Damos gracias a Dios y a la Directiva del Clúster por la oportunidad que nos han brindado de contribuir en este gran proyecto y entendemos que el INCOTUR desarrollar este programa en su totalidad permitirá a todos los actores de la cadena de valor de la Provincia de Samaná, alcanzar y mantener una alta competitividad a través del crecimiento constante de su gente y que augura éxito en la mejora de los servicios que ofrece su capital humano para lograr la satisfacción de nacionales y extranjeros que la visitan, provocando en ellos que vengan, quieran quedarse y, sobre todo, que quieran volver.

SER DESARROLLADOS POR EL CENTRO CON DETALLE DE SUS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

INVENTARIO DE POSIBLES LOCALES
(INSTALACIONES) POTENCIALMENTE
UTILIZABLES PARA EL DESARROLLO
DE LOS PROGRAMAS DE
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO A
SER DESARROLLADOS POR EL
CENTRO CON DETALLE DE SUS
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

#### Instalaciones públicas y privadas en la Provincia Samaná





## Instalaciones susceptibles a ser la sede del INCOTUR en Las Terrenas



# EVENTOS, CURSOS U OTRAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER FORMATIVAS

PRESUPUESTO DE LOS
REQUERIMIENTOS PARA LA
HABILITACIÓN DE LOS LOCALES
(INSTALACIONES) SELECCIONADOS
COMO APTO PARA DESARROLLAR LOS
EVENTOS, CURSOS U OTRAS
ACTIVIDADES DE CARÁCTER
FORMATIVAS

Se hicieron varios presupuestos para la adquisición de los requerimientos de mobiliario y equipos de la sede seleccionada del INCOTUR. Para equipos se cotizó en: CECOMSA, COMPULANDIA, PRODACOM y CHEO MUEBLES y para el mobiliario en: MUEBLES OMAR, MEYCY, JAYSA y CHEO MUEBLES. Asimismo, se llenó una matriz de selección según mejor precio, para ambos casos.

Proyecto: CLUSTER TURISTICO DE SAMANA						
Licitacion: EQUIPOS INCOTUR						
Fecha: 18-08-2015						
			CECOMSA	PRODACOM	CHEO MUEBLES	COMPULANDIA
Descripción	Unidad	Cantidad				
1. MONITOR LED	UNID	2				10.000,0
2. COMPUTADORAS DELL 4 GB RAM	UNID	2				51.637,0
3. UPS	UNID	2	3.290,00			3.507,2
4. PRINTER MULTIFUNCIONAL (IMPRESORA, COPIADORA Y SCANNER) CON SISTEMA DE TINTA INCLUIDO	UNID	1	11.800,00			
6. PROYECTOR (DATA SHOW) S18 + 3000 LM SVGA	UNID	1	29.650,00			
7. PANTALLAS PARA DATA SHOW	UNID	1	6.085,00			
9. PIZARRAS MAGNETICAS	UNID	2			10.000,00	
14. OTROS: ABANICOS KFK TECHO CON GLOBO	UND	5			22.500,00	
Sub-Total Sub-Total			50.825,00	0,00	32.500,00	55.144,3
ITBIS (18%)			9.148,50	0,00	5.850,00	9.925,9
Total			59.973,50	0,00	38.350,00	65.070,2
Cumple con el pago de Impuestos y acepta carta para exoneracion ITE	BIS (si/no)		SI	SI	SI	SI
Dispone de los materiales requeridos (si/no)			SI	SI	SI	SI
Cumple con los requerimientos de entrega inmediata (si/no)			SI	SI	SI	SI
Otros requerimientos: si/no						
Justificacion de Seleccion:			Seleccion basada en e			

MATRIZ DE	SELECCION	DE VENDEDOR	- MEJOR PRECIO

icitacion: MOBILIARIO INCOTUR						
NOTA: SEGÚN PRESUPUESTOS						
Fecha: 18-08-2015						
			MUEBLES OMAR	CHEO MUEBLES	MEYCY	JAYSA
Descripción	Unidad	Cantidad				
. Archivo vertical de 4 gavetas tipo legal	UNID	1			7.199,20	
8. Escritorio platinum modular metal con tope de color para profesor	UNID	2			8.152,00	
6. Mesa de entrenamiento	UNID	16			50.880,00	
<ul> <li>Silla de visita, sin brazos en tela negra y estructura negra angosta)</li> </ul>	UNID	32	38.400,00			
Sillón técnico, espaldar ergonómico tapizado en tela de malla egra con brazos	UNID	2			6.256,00	
Sillón, espaldar ergonómico tapizado en tela de malla, asiento en ela negro, sin brazos para profesor	UNID	2			5.956,10	
3. Silla de visita, estructura tubular cromada, con 4 patas	UNID	2	4.480,00			
Sub-Total			42.880,00	0,00	78.443,30	
TBIS (18%)			7.718,40	0,00	14.119,79	
fotal			50.598,40	0,00	92.563,09	
Cumple con el pago de Impuestos y acepta carta para exoneracion I	TBIS (si/no)		SI	SI	SI	SI
Dispone de los materiales requeridos (si/no)			SI	SI	SI	SI
Cumple con los requerimientos de entrega inmediata (si/no)			SI	SI	SI	SI
Otros requerimientos: si/no : MEDIDAS DE LAS MESAS DE ENTRE	NAMIENTO ADEC	UADAS	NO	SI	SI	NO

PLIEGO DE EQUIPOS Y MATERIALES A SER UTILIZADOS POR LOS 10 PROGRAMAS MÍNIMOS ESTABLECIDOS EN EL PROYECTO

## REQUERIMIENTOS SEGÚN PROGRAMAS ACADEMICOS PRIORITARIOS DEL INCOTUR

- I. Medios y recursos didácticos para todos los programas
- II. Relativo al ambiente de formación para todos los programas
- III. Materiales, productos, herramientas, equipos Y materiales de informática, según el número de participantes Y para cada programa especifico

# REPORTE SOBRE LAS ACTIVIDADES DE APOYO AL CONSULTOR ESPECIALISTA EN DISEÑO DEL CENTRO DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y FOMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA PROVINCIA DE SAMANÁ

PROVINCIA DE SAMANÁ

SERVICIOS TURISTICOS EN LA

- 1. Reuniones de trabajo con el equipo de la Consultora Jacqueline Malagón.
- 2. Facilitación de los contactos locales para la realización de los grupos focales en Las Terrenas
- 3. Colaboración y participación en las actividades realizadas para la investigación de las necesidades de capacitación de la Provincia de Samaná
- 4. Aplicación de algunas encuestas para el levantamiento de la información sobre las necesidades de capacitación.
- 5. Participación en las decisiones del equipo de la Consultora Jacqueline Malagón para seleccionar los programas más idóneos en la primera fase del Instituto.
- 6. Participación en las reuniones de la Directiva del Clúster Turístico de Samaná.
- 7. Revisión exhaustiva de todos los contenidos de los 15 programas a desarrollar por INCOTUR en su primera fase.
- 8. Visita conjunta a las instalaciones del Sr. Santiago Abreu, para evaluar la su viabilidad de ser la sede del INCOTUR.
- 9. Revisión de los Estatutos Sociales del INCOTUR.
- 10. Comunicación permanente para el desarrollo de ambas consultorías.

## INVENTARIO DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE SAMANÁ, FORMALES E INFORMALES

Se realizó un inventario de las empresas turísticas localizadas en la Provincia de Samaná por municipios, según los 5 tipos a saber: alojamientos; restaurantes, bares u otros; excursiones, tour operadoras; transporte turístico y otros.

NOMBRE	TIPO DE ESTABLECIMIENTO					MUNICIPIO	DIRECCION	TELEFONO	MAIL	
NOMBRE	ALOJAMENTO	RESTAURANTE, BARES, OTROS	EXCURSIONES/ TOUR OPERADORA	TRANSPORTE OTRO		MONICIPIO	DIRECCION	TELEFONO	MAIL	
Acaya	×					Las Terrenas	C/ La Playa, Playa Bonita	809-2406161	hotel.acaya@gmail.com	
Acapulco Residence	×					Las Terrenas	Av.Duarte	809-7061982	lacasadelu@yahoo.fr	
Acuario Natural Kaio					×	Las Galeras	Playa de Las Galeras	809-5627475 809-6838100		
ADA Vehiculos			x			Las Terrenas	Plaza Taina, Loc. 7	809-2406686	ada-lasterrenas@hotmail.com	
Albachiara Hotel	×					Las Terrenas	C/ 27 de Feb	809-2405240/37	albaclarahotel@gmail.com	
Aldeas de las Ballenas	×					Las Terrenas	J F Pena Gomez	809-2405263		
Aligio Residences	×					Las Terrenas	C/ 27 de Feb	809-2406255	info@aligiobeachhotel.com	
Alisei Hotel & Spa	×					Las Terrenas	C/ Francisco Caamaño	809-2405555	info@aliseihotel.com	
Amhsa Marina Gran Paradise	×					Las Galeras	Las Galeras - Samaná	809-538-0020	infosamana@amhsamarina.com	
Angsana Samana Bay	×					Santa Bárbara de Samaná				
Anyely Café Club		х				Santa Bárbara de Samaná	Calle Ppal. #25	809-5380053		
Aparthotel Las Galeras	×					Las Galeras	Carretera hacia Las Galeras			
ApartHotel La Isleta	×					Las Galeras	Front Beach St. Las Galeras	809-5380116	rubiberto76@gmail.com	
ApartHotel Casa Grande	×					Santa Bárbara de Samaná	Av.Circunvalación #4	809-5382186		
Apple Bar & Grill		×				El Limón	Parada La Manzana, Carretera El Limón- Samaná	809-9160892 829-9316964		
Arco Iris		×				Sánchez	Sanchez #40	809-5383361		
Arena Tours			×			Las Terrenas	Av. Duarte, Casa Linda	809-9685474	pat.samana@gmail.com	
Asociacion de Taxistas Turísticos de Las Terrenas				×		Las Terrenas		809-8825495 809-8674587		
Asociacion de Motoconchos				×		Las Terrenas		829-3496686		
Asociación de Transporte Las Terrenas-Sánchez				×		Las Terrenas		809-4629716/ 829- 4357722		
Asociación de Transporte Las Terrenas- El Limón				х		Las Terrenas				
Asociación de Transporte Las Terrenas- Santo Domingo				x		Las Terrenas		809-8548230		

GUÍA PARA LA ORIENTACIÓN EN LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y GESTIÓN DE CALIDAD EN TURISMO

I.	GENERALIDADES
1.1.	PROPÓSITO DE LA GUÍA
1.2.	CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE
1.3.	A QUÉ SE REFIERE UNA BUENA PRACTICA
1.4	BENEFICIOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS
1.5	PASOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

II.	AMBITOS DE LAS BUENAS PRACTICAS
2.1.	AMBITO EMPRESARIAL
2.1.1.	Gestión de Sostenibilidad
2.1.2.	Sistema de Gestión Ambiental
2.1.3.	Gestión de Recursos Humanos
2.1.4.	Gestión Económica-Financiera
2.1.5.	Gestión de Seguridad
2.1.6.	Gestión de Comunicación, Mercadeo y Publicidad

II.	AMBITOS DE LAS BUENAS PRACTICAS
2.2.	AMBITO SOCIO-CULTURAL
2.2.1.	Contribución al desarrollo local de la comunidad
2.2.2.	Respaldo al respeto hacia las culturas y poblaciones locales
2.2.3.	Emprendimiento de acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural
2.2.4.	Propuesta de actividades culturales como parte del producto turístico

II.	AMBITOS DE LAS BUENAS PRACTICAS
2.3.	AMBITO AMBIENTAL
2.3.1.	Cambio Climático
2.3.2.	Recurso Agua
2.3.3.	Recurso Energía
2.3.4.	Biodiversidad
2.3.5.	Áreas Protegidas
2.3.6.	Contaminación
2.3.7.	Desechos Sólidos
2.3.8.	Educación Ambiental

GUÍA PARA LA ORIENTACIÓN EN LOS PROCESOS QUE DEBEN LLEVARSE A CABO PARA LOGRAR CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

I.	GENERALIDADES
1.1.	PROPÓSITO DE LA GUÍA
1.2.	A QUE SE REFIERE LA CALIDAD EN LA PROVISIÓN DE UN SERVICIO TURÍSTICO

II.	PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD
2.1.	¿QUE ES EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD?
2.2.	¿QUÉ ES EL DISTINTIVO CC?
2.3.	A QUIEN VA DIRIGIDO
2.4.	VIGENCIA

II.	PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD
2.5.	PROCESO
2.5.1.	Obtención del Distintivo CC
2.5.2.	Renovación del Distintivo CC
2.5.3.	Cancelación del Distintivo CC
2.6.	ACREDITACION DE EXPERIENCIA
2.7.	BENEFICIOS

El Programa de Gestión de Calidad y Competitividad que promoverá INCOTUR/CLUSTER TURISTICO DE SAMANA es un sistema para el mejoramiento de la calidad de los prestadores de servicios, a los fines de hacer más competitivo el destino turístico Samaná.

Dicho objetivo se logra a través de la capacitación y adiestramiento adecuado en los oficios específicos del sector turismo; así como de la acreditación de la experiencia, luego de haber cumplido con los requisitos correspondientes en el proceso de certificación del Programa.



El Programa de Gestión de Calidad y Competitividad establece que las personas naturales que alcancen el proceso de certificación recibirán el DISTINTIVO CC, máximo galardón otorgado por INCOTUR/ CLUSTER TURISTICO DE SAMANA; el cual avala a la persona premiada para la prestación de un servicio turístico de calidad y competitivo, en su área específica.

## **MUCHAS GRACIAS!!!**

J. Malagón y Asociados

8 de diciembre, 2015