



Encuesta de establecimientos en el sector turístico de El Salvador

Resultados preliminares

May 2021

Encuesta de establecimientos en el sector turístico de El Salvador

Resultados preliminares El Salvador

Elaborado por

IMPAQ International, LLC
10420 Little Patuxent Parkway
Suite 300
Columbia, MD 21044
(443) 256-5500
www.impaqint.com

Proyecto

Oferta y Demanda del Mercado de Trabajo en el Triángulo Norte: Aprovechando los Datos para Construir un Mercado Laboral Eficiente

Autores

Lucy Cutting, IMPAQ Internacional
Jessica Cadima, IMPAQ Internacional
Xochitl Hernández, IMPAQ Internacional

Reconocimientos

Agradecemos a Alexa Brenner, Paula Mian, Andrea Estrella, Soledad Pacheco, Philomena Panagoulas, Jennifer Segura Díaz, y Adam Taube del equipo de IMPAQ International, por su apoyo en el desarrollo de este informe de resultados.

También queremos agradecer a la Oficina de Asuntos Laborales Internacionales del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, y a nuestro socio local, la Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR).

Los fondos para este proyecto fueron provistos por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, bajo el acuerdo cooperativo número IL-31147.

Descargo de responsabilidad: este material no refleja necesariamente las opiniones o políticas del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, ni la mención de nombres comerciales, productos comerciales u organizaciones implica aprobación alguna por parte del gobierno de los Estados Unidos. El 100 por ciento de los costos del proyecto en los tres países de El Salvador, Guatemala y Honduras han sido financiados con fondos federales, por un total de \$4,345,000 dólares estadounidenses.

Introducción

IMPAQ International está implementando el proyecto: *Oferta y Demanda del Mercado de Trabajo en el Triángulo Norte: Aprovechando los Datos para Construir un Mercado Laboral Eficiente*, financiado por la Oficina de Asuntos Laborales Internacionales (ILAB) del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (DOL). El objetivo de este proyecto es brindar asistencia técnica a El Salvador, Guatemala y Honduras (es decir, los países del Triángulo Norte) para mejorar la eficiencia y el desempeño del mercado laboral, asistiendo a los tres países a desarrollar sistemas de información del mercado laboral (IML) que publiquen IML confiable, integral y actualizada en formatos fáciles de usar. Asimismo, busca crear capacidades locales sobre el uso de IML. Uno de los componentes principales de este proyecto es facilitar la creación de una encuesta de establecimientos que capture datos sobre la demanda laboral en un sector económico que genere potencialidades de desarrollo.

En colaboración con la Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR), el equipo de IMPAQ llevó a cabo de manera telefónica una encuesta piloto de establecimientos,¹ titulado la Encuesta al Sector Turismo de El Salvador (ENSETUR) 2020.² La recolección de datos ocurrió entre agosto y diciembre de 2020 en el sector turístico, específicamente con establecimientos hoteleros, restaurantes y operadores turísticos.

El estudio buscó tener un panorama del sector turístico en medio de la pandemia de COVID-19, capturando datos durante el periodo de cuarentena e inicios de la reapertura económica. La sección de resultados indica el periodo de referencia de la información reportada. Para obtener más información acerca de la pandemia y la cuarentena en El Salvador, puede ver el anexo A al fin del informe.

¿Qué es una encuesta de establecimientos?

Una encuesta de establecimientos es una actividad estadística que recopila datos para generar y ofrecer información del mercado laboral (IML) con respecto a las características del empleo que están en demanda en el sector privado del país.

El equipo de IMPAQ utilizó metodologías estandarizadas y mejores prácticas internacionales para recopilar información que permite:

- Caracterizar la demanda laboral de los principales puestos de trabajo en los sectores elegidos (por ejemplo, formación educativa, requisitos, y competencias).
- Determinar la cantidad de contrataciones actuales y la demanda previa y futura de puestos de trabajo en el sector privado.
- Identificar las necesidades de capacitación actuales y de mediano plazo del sector elegido.

Implementación de la Encuesta al Sector Turismo de El Salvador (ENSETUR) 2020

Cobertura geográfica

El equipo IMPAQ implementó la encuesta en los 14 departamentos de El Salvador: Sonsonate, Ahuachapán, Santa Ana, Chalatenango, La Libertad, San Salvador, La Paz, Cuscatlán, Cabañas, San Vicente,

¹ Establecimiento: una parte de la empresa, con menor autonomía de decisión, de la cual depende administrativamente.

² Debido a los protocolos para evitar contagios de COVID-19, la encuesta se realizó en dos partes, la primera de manera telefónica y la segunda vía online o telefónica según la preferencia del encuestado.

Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión. En el Gráfico 1, se presenta la distribución geográfica de los establecimientos turísticos encuestados.

Gráfico 1. Cobertura Geográfica de la Encuesta de Establecimientos



Cobertura por tamaño

En los establecimientos muy pequeños, los trabajadores suelen realizar una amplia variedad de tareas que corresponden a más de un puesto de trabajo, lo cual hace difícil su clasificación. Por este motivo, durante la fase de recolección de datos y el proceso de depuración de datos, el equipo IMPAQ decidió excluir a los establecimientos con menos de dos trabajadores dependientes.

Unidad de Análisis e Informantes Claves

La unidad de análisis, o de estudio, es el establecimiento, los empleados compensados, y los puestos de trabajo (ocupados y vacantes). En la mayoría de los casos, el informante clave fue el propietario del establecimiento, gerente, administrador o gerente de recursos humanos.

Diseño y selección de la muestra

En resumen, la población de interés para la encuesta fueron los establecimientos del sector privado que estuvieron operativos durante el 2019 con dos o más empleados, y que hayan desarrollado como actividad económica principal o secundaria alguna de las siguientes actividades del sector turismo: Alojamiento para Estadías Cortas, Alimentación y/o Servicios de Tour Operadores.

- Para el sub-sector de Alojamiento para Estadías Cortas (en adelante, ‘hoteles y hospedajes’), el objetivo del estudio fue ofrecer información sobre la población de establecimientos en los 14 departamentos del país.
- Para los sub-sectores Alimentación (en adelante, ‘restaurantes’) y Servicios de Tour Operadores (en adelante, ‘operadores turísticos’), el objetivo del estudio fue ofrecer información exclusivamente sobre la población de miembros de CASATUR del 2019.

El equipo de IMPAQ construyó el marco muestral para la encuesta utilizando el Registro de Asociados de CASATUR (*Registro Socios*); el Inventario 2018 de la *Corporación Salvadoreña de Turismo* (CORSATUR) y el Registro Nacional de Turismo 2016; y sitios web de reservas en línea, incluidos Booking, Google Travel y Kayak. En total, para el marco muestral de hoteles y hospedajes, IMPAQ agregó 307 establecimientos a la lista inicial de 100 del registro de CASATUR. IMPAQ extrajo la muestra de restaurantes (89 en total) y tour operadores (27 en total) exclusivamente del registro de CASATUR, sin más complementos. La muestra se compone de 523 establecimientos que incluyen hoteles y hospedajes, restaurantes y operadores de turismo en los 14 departamentos de El Salvador.

Resultados Preliminares

En esta sección, se presenta información general sobre los establecimientos encuestados, así como datos demográficos sobre sus trabajadores. Se analizarán también las características de los puestos más importantes de la industria turística, sus requisitos educativos, competencias básicas, niveles de empleo pasados y actuales y la demanda futura de personal. También presentamos información sobre el estado del sector en el contexto de la pandemia COVID-19.

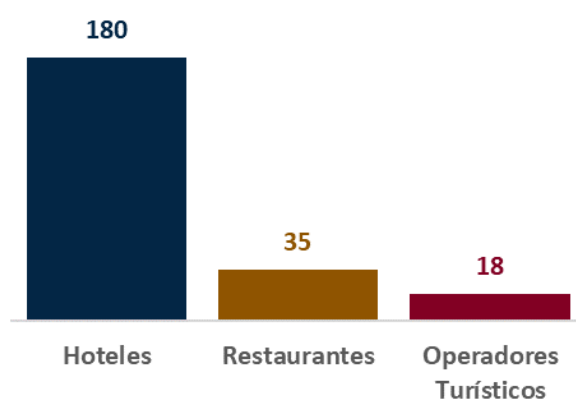
Dado el impacto de la pandemia en la industria turística con los cierres temporales asociados y la reducción de personal durante el periodo de la cuarentena, se usó el año 2019 como el periodo de referencia para los datos sobre trabajadores y empleos. Todos los demás datos reflejan la situación de los establecimientos encuestados al momento de la recolección de datos durante la pandemia de COVID-19.

Los resultados se exhiben por tipo de establecimiento turístico (hotel, restaurante, operador turístico) y/o por región. Las visualizaciones de datos sobre puestos de trabajo se presentan solo para hoteles y hospedajes, dado que estos establecimientos constituyen la mayor parte de los establecimientos encuestados. Es importante resaltar que los resultados de esta encuesta consideran las características de los puestos de trabajo y no de las personas trabajadoras que ocupan dichos puestos.

Estimaciones del número de establecimientos

En total, de los 523 establecimientos turísticos a encuestar para este estudio, se encuestaron con éxito 233 establecimientos. De los establecimientos encuestados, el 77 por ciento ($n = 180$) eran hoteles y hospedajes, el 15 por ciento ($n = 35$) eran restaurantes, y el 8 por ciento ($n = 18$) eran operadores turísticos (ver Gráfico 2). Con respecto a sus actividades económicas secundarias, el 42 por ciento de los hoteles y hospedajes también reportaron funcionar como restaurantes.³

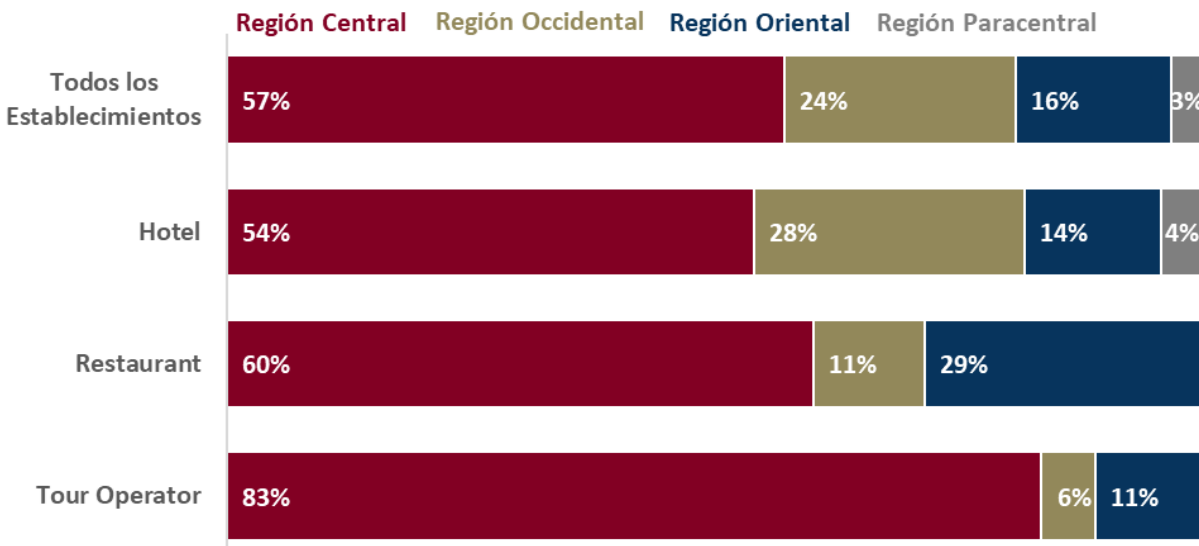
Gráfico 2. Número de Establecimientos Encuestados, Según Tipo de Establecimiento



Como se muestra en el Gráfico 3, la mayoría de los establecimientos encuestados se concentra en la Región Central (57 por ciento), que incluye los departamentos de San Salvador, La Libertad, Chalatenango y Cuscatlán.

³ La encuesta recolectó información únicamente sobre la actividad económica principal del establecimiento seleccionado.

Gráfico 3. Distribución de Establecimientos por Región

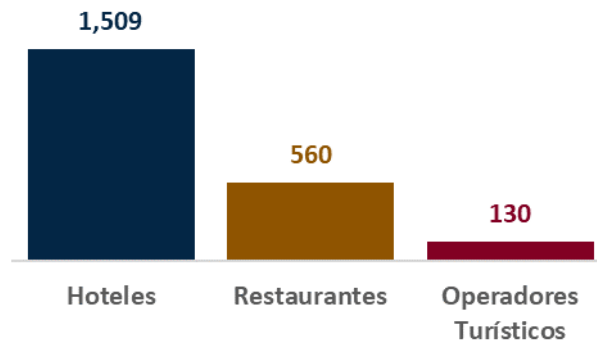


Nota: El número total de establecimientos encuestados en la Región Paracentral fue de 8. Aunque no se pueden realizar estimaciones sólidas con una muestra tan limitada, los resultados de la Región Paracentral se reportan con fines ilustrativos y se incluyen en todos los resultados agregados.

Datos generales sobre los trabajadores

Los establecimientos turísticos encuestados reportaron un total de 2,199 trabajadores en el 2019; esto incluye a los empleados de tiempo completo y tiempo parcial. Los hoteles y hospedajes reportaron un total de 1,509 trabajadores, lo cual equivale a un promedio de ocho empleados por establecimiento (ver Gráfico 4). Los restaurantes reportaron 560 empleados en total, un promedio de 16 trabajadores por establecimiento, mientras que los operadores turísticos reportaron 130 trabajadores, lo que representa un promedio de solo siete trabajadores por establecimiento.

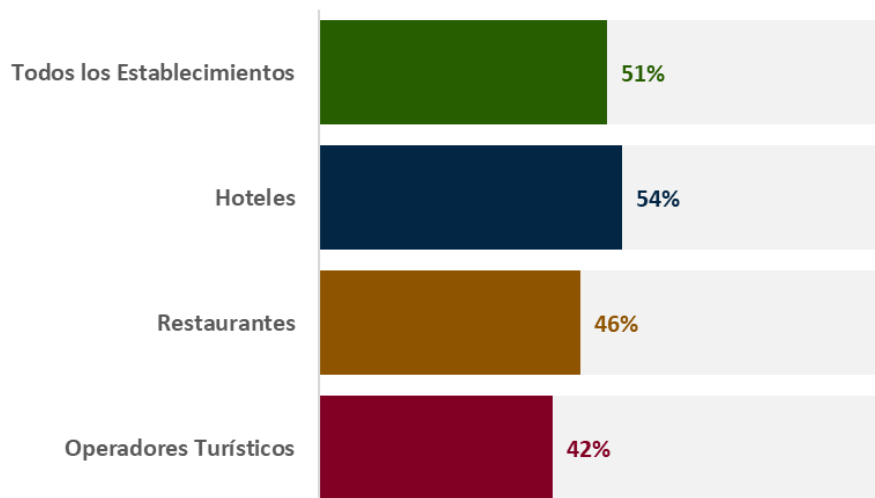
Gráfico 4. Empleo en 2019 entre los Establecimientos Encuestados, Según Tipo de Establecimiento



En promedio, las trabajadoras mujeres representan el 51 por ciento del personal empleado por los establecimientos turísticos (Gráfico 5). Sin embargo, este promedio oculta algunas pequeñas disparidades entre los diferentes tipos de establecimientos turísticos. Los hoteles y hospedajes tienen la mayor

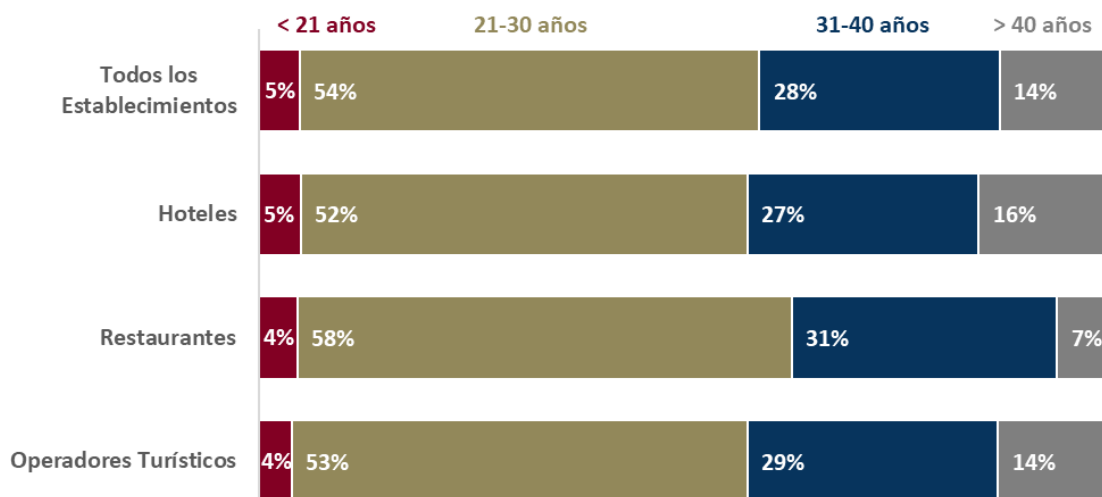
participación de mujeres en su fuerza laboral (54 por ciento), seguidos por los restaurantes (46 por ciento). Los operadores turísticos muestran la menor participación de mujeres en su personal (42 por ciento).

Gráfico 5. Tasa de Participación Femenina en la Fuerza Laboral en los Establecimientos, Según Tipo de Establecimiento



Con respecto a la distribución de los grupos de edad del personal empleado, se observa que el grupo de edad más representativo considerando todos los establecimientos encuestados es el de 21 a 30 años (54 por ciento), seguido por el de 31 a 40 años (28 por ciento). El 14 por ciento de los empleados son mayores de 40 años de edad mientras que solo el cinco por ciento son menores de 21 años (ver Gráfico 6). Esta distribución se mantiene bastante similar entre los tres tipos de establecimiento turístico, con la excepción del grupo de edad de mayores de 40 años, el cual tiene una menor representación entre los restaurantes (siete por ciento).

Gráfico 6. Distribución de las Edades del Personal, Según Tipo de Establecimiento



Ocupaciones Clave en la Industria Turística

A continuación, se muestran las características de los puestos clave en la industria turística. Para realizar esta caracterización, el equipo de IMPAQ consultó con expertos del sector turístico sobre los puestos de trabajo más importantes, incluyendo los puestos con mayor volumen de contratación. A través de estas consultas, IMPAQ acotó una amplia lista de puestos de trabajo del sector turístico a 20 puestos clave, de la cual los informantes tuvieron la opción de elegir hasta seis puestos que en sus establecimientos consideran como los más comunes, es decir, con un mayor volumen de contratación.⁴ Se presentan los resultados de manera general y para las ocupaciones mencionadas más frecuentemente como las más comunes entre los establecimientos turísticos encuestados. Los gráficos relacionados con los puestos de trabajo representan hallazgos solo para hoteles y hospedajes, debido a la proporción comparativamente baja de restaurantes y operadores turísticos en los datos de la encuesta.

Los puestos de trabajo más comunes

El Gráfico 7 muestra los puestos de trabajo con el mayor volumen de contratación y la cantidad de personal empleado para cada puesto respectivo, para hoteles y hospedajes. El puesto de camarera (*housekeeping*) fue reportado con mayor frecuencia, con un 33 por ciento de los establecimientos mencionándolo como un puesto de alto volumen de contratación. El puesto de personal de limpieza del establecimiento fue la segunda posición más frecuente de trabajo (31 por ciento), seguido por el de mesero (17 por ciento), después cocinero (11 por ciento) y recepcionistas (nueve por ciento). En total, los hoteles y hospedajes reportaron 232 personas empleadas como camarera (*housekeeping*), 135 personas como personal de limpieza, 146 como meseros, 55 como cocineros y 35 como recepcionistas.

Gráfico 7. Puestos de Trabajo en Hoteles y Hospedajes, por nivel de Contratación y Empleo

		Total
Camarera	33%	232
Personal de limpieza	31%	135
Mesero	17%	146
Cocinero	11%	55
Recepcionista	9%	35

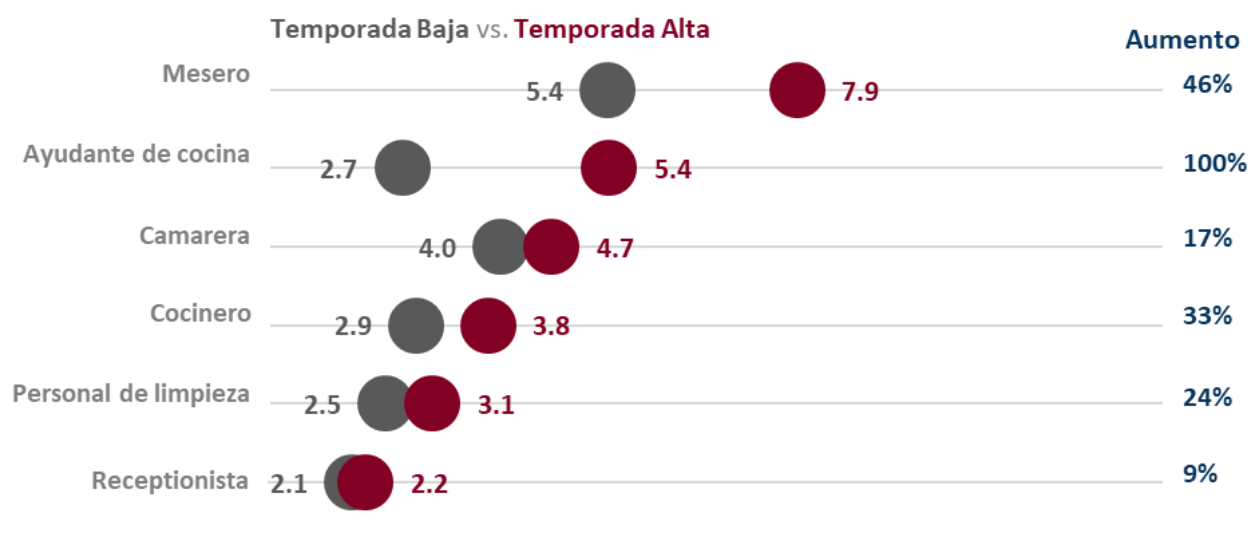
Para los restaurantes, los puestos de trabajo más numerosos en el 2019 fueron meseros (58 por ciento) y cocineros (52 por ciento). Casi todos los operadores turísticos (83 por ciento) reportaron el puesto de guías de turismo como el trabajo con el mayor volumen de contratación.

⁴ Aunque los establecimientos tuvieron la opción de seleccionar hasta seis puestos, en algunos casos, los establecimientos encuestados informaron tan solo dos puestos de trabajo. Los 20 puestos clave en la lista fueron: cocinero, ayudante de cocina, mesero, camarera (*housekeeping*), recepcionista, personal de limpieza del establecimiento, personal de lavandería, ama/o de llaves, supervisor de mantenimiento, encargado de compras, conserje, botones, auxiliar contable, auxiliar administrativo, especialista en informática, diseñador de producto turístico, agente de viajes, guías de turismo, y conductor de furgoneta. A los encuestados también se les permitió seleccionar "otro" para especificar puestos de trabajo que no estaban incluidas en la lista.

Cantidad de trabajadores según temporada del año

En la encuesta se preguntó sobre la demanda estacional promedio para los diferentes puestos de trabajo. Al comparar la temporada alta y la temporada baja, se observa que la demanda del puesto de ayudante de cocina aumentó más que cualquier otra posición para hoteles y hospedajes, que según se informa aumentó de un promedio de 2.7 trabajadores en temporada baja a 5.4 trabajadores en temporada alta, lo cual representa un incremento del 100 por ciento. La demanda de hoteles y hospedajes para el puesto de mesero aumentó 46 por ciento, de 5.4 trabajadores a 7.9 trabajadores en promedio; la demanda de cocineros aumentó un 33 por ciento, de 2.9 a 3.8 trabajadores, y la demanda de personal de limpieza aumentó 24 por ciento. Por el contrario, la demanda para el puesto de recepcionista solo aumentó el nueve por ciento en temporada alta (ver Gráfico 8).

Gráfico 8. Cantidad Promedio de Trabajadores en Hoteles y Hospedajes, por Temporada y Según Ocupación



Para los restaurantes encuestados, el aumento en la demanda para el personal de ayudante de cocina durante la temporada alta fue parecido al de los hoteles y hospedajes, con un aumento del 100 por ciento (3.5 trabajadores en temporada baja y 7 trabajadores en temporada alta). Los cambios en la demanda durante la temporada alta para los puestos de cocinero y mesero fueron menos pronunciados, con un aumento del 17 por ciento para el puesto de cocinero (6.6 trabajadores en temporada baja y 7.7 en temporada alta) y un aumento del 34 por ciento para el de mesero (8.6 trabajadores en temporada baja y 11.5 en temporada alta). Entre los restaurantes, el incremento en la demanda durante la temporada alta para el personal de limpieza (43 por ciento) y otros puestos de trabajo (62 por ciento), fue alto en comparación al cambio en la demanda estacional en los hoteles y hospedajes.

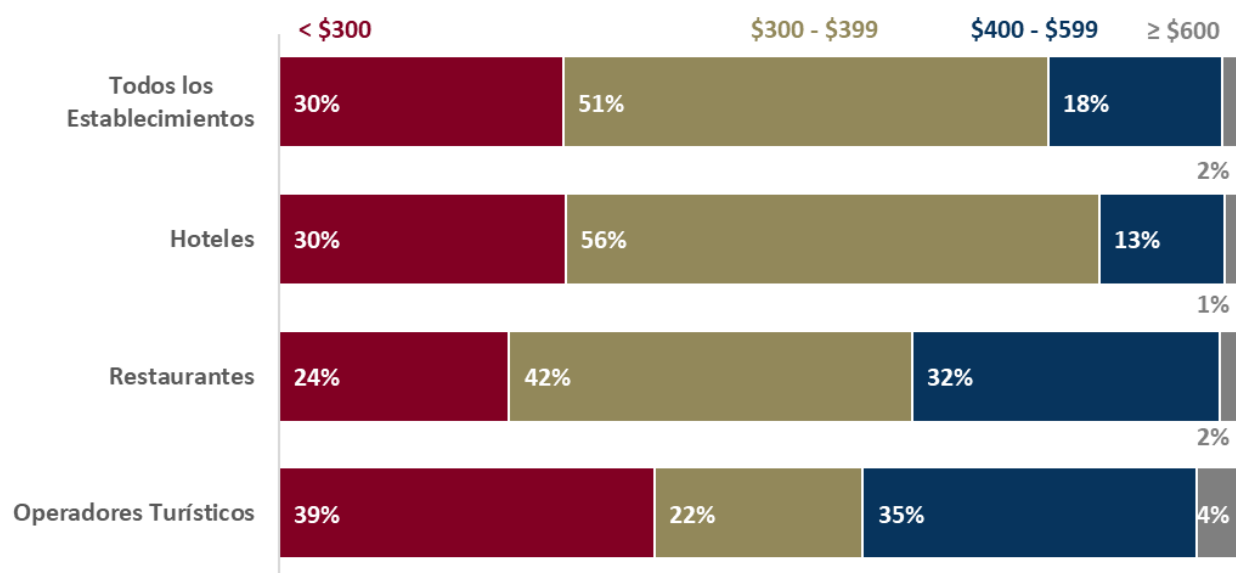
Entre los operadores turísticos encuestados, el aumento de la demanda según la época del año para el puesto de guía de turismo fue de 73 por ciento, lo que representa un promedio de 3.7 empleados en temporada baja y 6.3 en temporada alta.

Remuneración Ofrecida en el Sector Turístico

El gráfico 9 muestra las tasas de remuneración promedio mensuales, desagregadas por tipo de establecimiento. Existen marcadas diferencias en los rangos salariales entre los tres tipos de

establecimientos. Es así como más de la mitad de los hoteles y hospedajes (56 por ciento) ofrecieron un salario promedio entre 300 y 399 dólares estadounidenses (USD) por mes, mientras que solo el 22 por ciento de los operadores turísticos brindó un salario en ese rango. La distribución de la remuneración ofrecida por los operadores turísticos fue la más variada, ofreciendo la misma proporción de salarios igual o mayor que 400 USD (39 por ciento) y menor a 300 USD (39 por ciento) por mes. Es importante destacar que cada rango salarial incluye todas las fuentes de ingresos: salario base, horas extraordinarias, beneficios, salario en especie y otros tipos de remuneración. El salario nacional promedio en 2019 en El Salvador fue 344 USD por mes. En el sector de 'comercio, hoteles y restaurantes', el salario promedio en 2019 fue 324 USD por mes.⁵

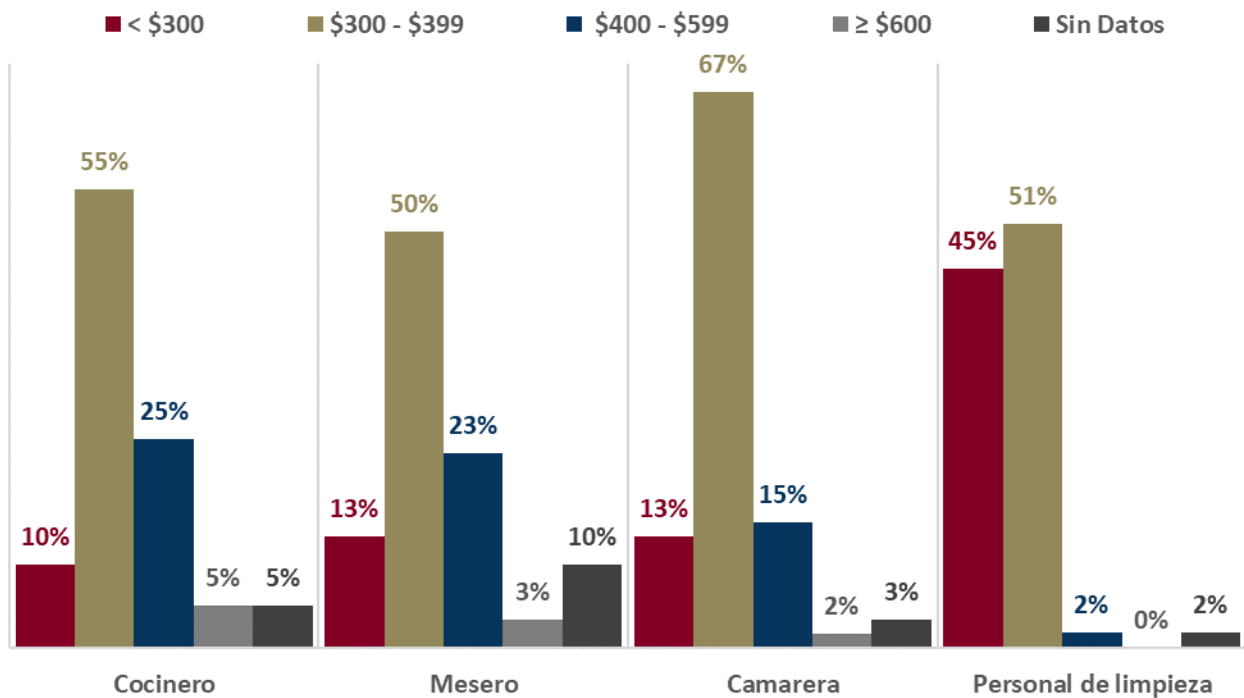
Gráfico 9. Rango de Salario Mensual, Según Tipo de Establecimiento



El gráfico 10 muestra los salarios promedio ofrecidos en las cuatro ocupaciones más frecuentes para hoteles y hospedajes. Para cada uno de los cuatro puestos de trabajo más numerosos, más de la mitad de los hoteles y hospedajes encuestados reportaron un rango salarial entre 300 y 399 USD en promedio por mes. En promedio, para el personal de limpieza, la distribución de salarios refleja que a estos trabajadores se les ofrece un salario menor que a las otras tres ocupaciones hoteleras, con el 45 por ciento recibiendo un ingreso menor a 300 USD al mes. Por otro lado, los cocineros y meseros tienen la mayor proporción de salarios igual o mayor que 400 USD en promedio (30 y 26 por ciento, respectivamente).

⁵ <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/temas/des/ehpm/publicaciones-ehpm.html?download=724%3Apublicacion-ehpm-2019>

Gráfico 10. Rango de Salario Mensual entre Hoteles y Hospedajes Encuestados, Según Ocupación

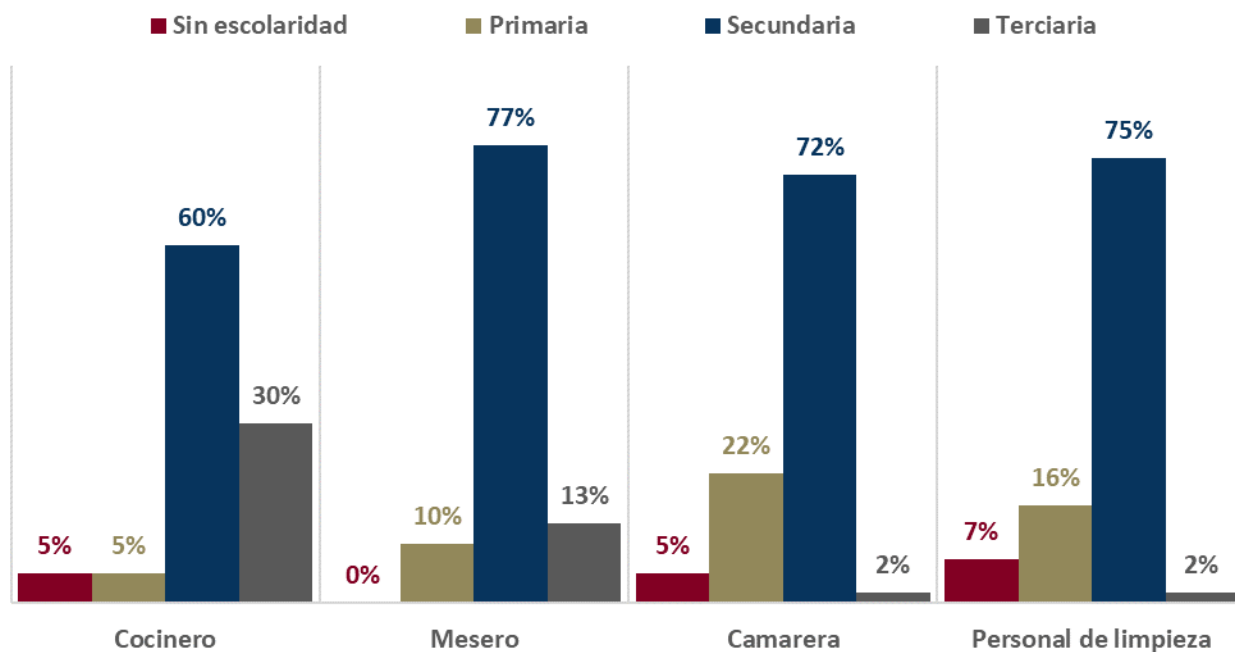


Entre los restaurantes encuestados, la proporción de cocineros con un rango salarial igual o mayor a 400 USD (42 por ciento) es más alta en comparación con el rango salarial ofrecido para este puesto en hoteles y hospedajes, que es 30 por ciento como se ha indicado anteriormente. Sin embargo, los restaurantes encuestados ofrecen a los cocineros una mayor proporción de salarios menores a 300 USD (26 por ciento). En cuanto a los meseros que trabajan en restaurantes, la distribución de los rangos salariales es similar a la de sus contrapartes en hoteles y hospedajes: casi la mitad (48 por ciento) tiene un rango salarial entre 300 y 399 USD, mientras que a un tercio se le ofrece un salario igual o mayor que 400 USD.

Formación Académica, Requisitos y Competencias Necesarias

El gráfico 11 muestra los requisitos educativos promedio para acceder a empleos en hoteles y hospedajes, en los puestos con el mayor volumen de contratación. Los hoteles y hospedajes encuestados tienen requerimientos educativos relativamente altos: al menos el 60 por ciento requiere al menos educación secundaria para cada uno de los cuatro puestos de trabajo más numerosos (Gráfico 11). Además, entre los hoteles y hospedajes que reportaron el puesto de cocinero como una de sus ocupaciones más numerosas, la proporción que requiere educación terciaria es relativamente alta (30 por ciento). Por otra parte, casi una cuarta parte de los hoteles y hospedajes informó que solo requiere educación primaria para el puesto de personal de camarera (*housekeeping*) (27 por ciento) y el de personal de limpieza (23 por ciento).

Gráfico 11. Formación Académica Mínima Requerida por Hoteles y Hospedajes, Según Ocupación

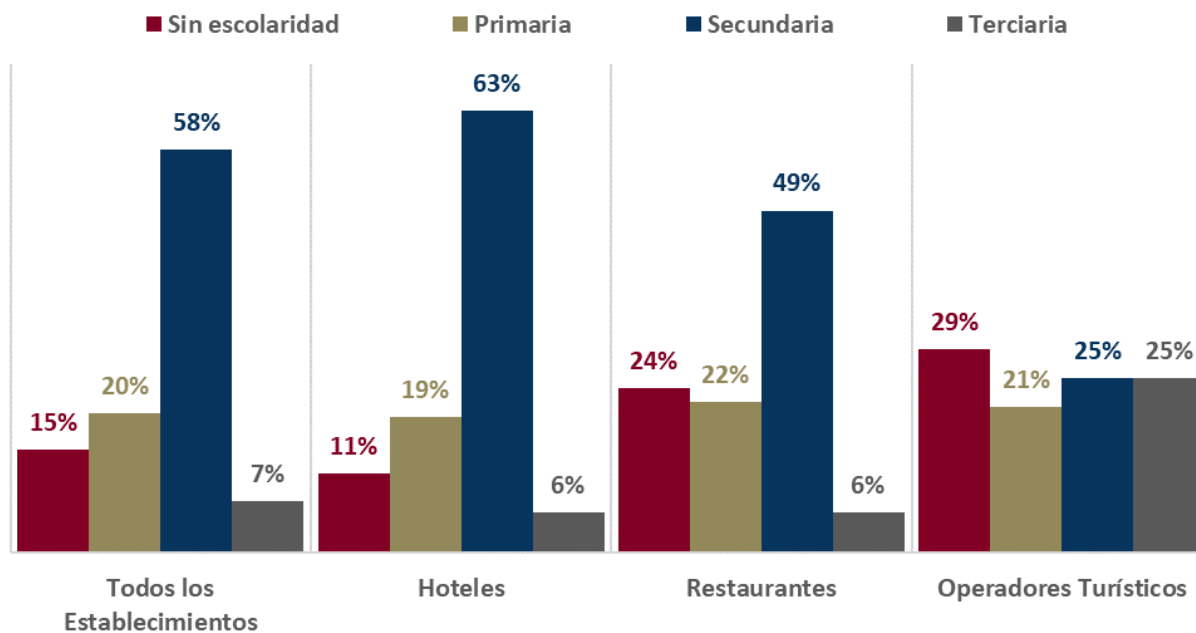


Nota: La categoría terciaria se refiere a la formación técnica / profesional y la educación universitaria incompleta. Ninguno de los establecimientos informó que requiriera una formación universitaria completa entre los puestos de trabajo más numerosos.

Para los restaurantes, los requerimientos académicos para los puestos de mesero y cocinero son bastante similares a lo requerido por hoteles y hospedajes, con algunas diferencias menores. De los restaurantes encuestados que reportaron estas posiciones entre las más comunes para sus establecimientos, 42 por ciento requieren educación secundaria para el puesto de cocinero y 57 por ciento requieren lo mismo para el puesto de mesero. De manera similar, el 26 y el 19 por ciento requiere educación terciaria para el puesto de cocinero y mesero, respectivamente. El 11 por ciento de los restaurantes informó que los cocineros no requieren educación formal. Sin embargo, ningún restaurante reportó este como el nivel mínimo de educación para el puesto de mesero.

Al analizar la educación mínima requerida por tipo de establecimiento, más de la mitad de hoteles y hospedajes (63 por ciento) y casi la mitad de los restaurantes (49 por ciento) requieren por lo menos la educación secundaria para las ocupaciones que reportan como más numerosas (Gráfico 12). De todos los tipos de establecimientos, los operadores turísticos reportan la mayor proporción de empleados que requieren educación terciaria (25 por ciento) y ninguna educación formal (29 por ciento), lo que demuestra una gran variación en los requisitos educativos entre los operadores turísticos encuestados.

Gráfico 12. Formación Académica Mínima Requerida, Según Tipo de Establecimiento





Nota: La categoría terciaria se refiere a la universidad técnica y la educación universitaria incompleta. Ninguno de los establecimientos informó que requiriera una formación universitaria completa entre los puestos de trabajo más numerosos.

IMPAQ pidió a los encuestados que informaran sobre las competencias⁶ más importantes para los empleados en los diferentes puestos de trabajo. La competencia más importante para los puestos de de camarera (*housekeeping*), mesero y cocinero fue ser *proactivo y estar dispuesto a trabajar bajo presión*. Para el personal de limpieza, la habilidad más importante fue *generar soluciones y ofrecer un buen servicio al cliente*. Otras habilidades que fueron importantes entre los puestos de trabajo más comunes fueron la *comunicación de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna, la atención al detalle y el trabajo en equipo* (Gráfico 13).





⁶ Los establecimientos tenían la opción de seleccionar hasta cinco competencias más requeridas por puesto de trabajo que identificaban como más numerosos. Las diez competencias laborales clave enumeradas en la encuesta incluyen 1) actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones; 2) comunicarse de manera oral y escrita de forma clara y oportuna; 3) transmitir sus conocimientos o información a los demás; 4) proactivo y dispuesto a trabajar bajo de presión; 5) innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales; 6) asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento; 7) planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos; 8) generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes; 9) presta atención a los detalles; y 10) trabajar en equipo. Los encuestados también tenían la opción de informar otras competencias que no estaban incluidas en la lista.

Gráfico 13. Competencias Requeridas en Orden de Importancia, Según Ocupación

	01	02	03	04
 Camarera	Proactivo y dispuesto a trabajar bajo de presión	Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes	Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna	Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común
 Limpieza	Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes	Proactivo y dispuesto a trabajar bajo de presión	Presta atención a los detalles	Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna
 Mesero	Proactivo y dispuesto a trabajar bajo de presión	Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna	Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común	Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes
 Cocinero	Proactivo y dispuesto a trabajar bajo de presión	Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna	Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes	Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común

El Gráfico 14 muestra los requisitos⁷ para cada ocupación. Los requisitos de mayor importancia, en las cuatro ocupaciones más numerosas, fueron *la disponibilidad de horarios* y *vivir cerca de la zona*. Otros requisitos importantes fueron tener *los certificados de salud*, seguido por *las cartas de recomendación*, y *la carencia de antecedentes penales y policíacos*.

Gráfico 14. Requisitos en Orden de Importancia, Según Ocupación

	01	02	03	04
 Camarera	Disponibilidad de horarios	Vivir cerca de la zona	Carencia de antecedentes penales y policíacos	Contar con exámenes de salud
 Limpieza	Disponibilidad de horarios	Vivir cerca de la zona	Cartas de recomendación	Carencia de antecedentes penales y policíacos
 Mesero	Disponibilidad de horarios	Vivir cerca de la zona	Contar con exámenes de salud	Cartas de recomendación
 Cocinero	Disponibilidad de horarios	Vivir cerca de la zona	Contar con exámenes de salud	Cartas de recomendación

⁷ Los establecimientos tenían la opción de seleccionar hasta cinco requisitos laborales por puesto de trabajo que identificaban como los más numerosos. Los doce requisitos laborales clave enumerados en la encuesta incluyeron 1) vivir cerca de la zona, 2) segundo Idioma, 3) manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo, 4) contar con exámenes de salud, 5) manejo de herramientas especializadas, 6) certificaciones en conocimientos relacionados al puesto, 7) cartas de recomendación, 8) incorporado a un colegio profesional, 9) disponibilidad de horario, 10) disponibilidad de viajar dentro o fuera del país, 11) licencia de conducir y 12) falta de antecedentes penales y policíacos. Los encuestados también tenían la opción de informar otras habilidades que no estaban incluidas en la lista.

El Estado del Sector Turístico Durante la Pandemia COVID-19

Teniendo en cuenta que la recolección de datos para esta encuesta ocurrió durante la pandemia COVID-19, los resultados reflejan parcialmente cambios en la demanda de los servicios turísticos y en el mercado laboral, relacionados con la cuarentena y las restricciones de movilidad asociadas. El Cuadro 1 demuestra una disminución dramática en la tasa de ocupación de hoteles y hospedajes entre 2019 y 2020. Aunque la mayoría de los hoteles y hospedajes fueron encuestados entre septiembre y noviembre de 2020, lo que representa el período *después* de la reapertura de la economía en El Salvador en agosto de 2020, los resultados de la encuesta sugieren que la demanda turística tardó en recuperarse a los niveles de 2019. En promedio, la tasa de ocupación del 2020 fue 34 por ciento en todas regiones. En comparación, el nivel promedio de la tasa de ocupación en el 2019 fue de 72 por ciento.

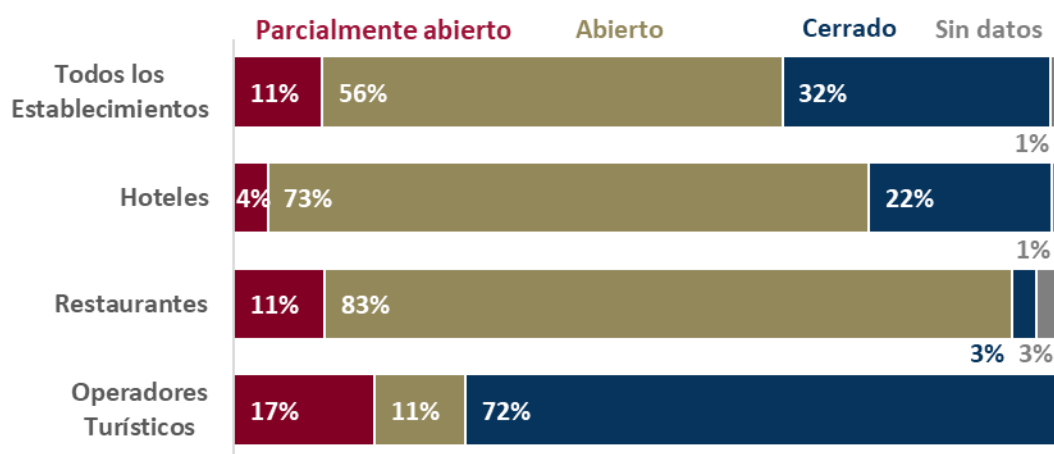
Gráfico 15. Cambios en la Tasa de Ocupación para Hoteles y Hospedajes, Según Región

Región	Tasa de Ocupación		Reducción en ocupación (%)
	2019	2020	
Región Central	72%	32%	-55%
Región Occidental	73%	25%	-66%
Región del Este	67%	39%	-41%
Región Paracentral *	76%	41%	-46%

Nota: el número total de establecimientos encuestados en la Región Paracentral fue de ocho. Aunque no se pueden hacer estimaciones sólidas con una muestra tan limitada, los resultados de la Región Paracentral se reportan con fines ilustrativos.

A pesar de la reducción en la tasa de ocupación de los hoteles y hospedajes, la mayoría de los establecimientos que respondieron⁸ la encuesta estaban abiertos o parcialmente abiertos cuando se les contactó para la encuesta, mientras que la gran mayoría de operadores turísticos estaban cerrados (Gráfico 16). Casi todos los restaurantes encuestados (94 por ciento) estuvieron abiertos o parcialmente abiertos en el momento de la encuesta.

Gráfico 16. Capacidad Actual para Recibir Clientes, Según Tipo de Establecimiento



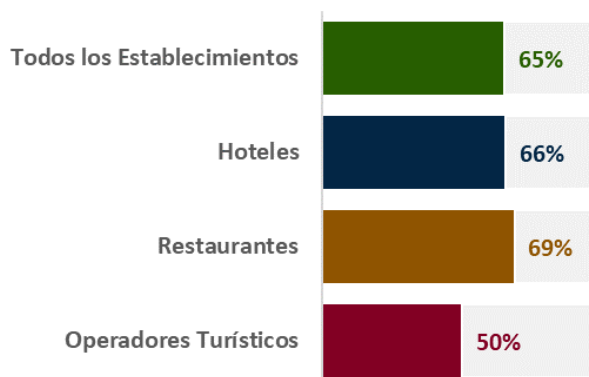
⁸ De los establecimientos que no contestaron nuestra encuesta, solo 17 establecimientos (uno por ciento de todos los establecimientos en el marco de muestreo) informaron que estaban cerrados debido a la pandemia de COVID-19. Sin embargo, los encuestadores no pudieron contactar al 39 por ciento (n = 205) de los establecimientos en el marco muestral. Si bien esta falta de respuesta no significa que estos establecimientos cerraron sus operaciones, ilustra que no está claro cuántos establecimientos estaban cerrados en el momento de la encuesta.

El Salvador implementó un periodo de cierre de la economía en respuesta a la pandemia COVID-19, el cual tuvo lugar entre el 15 de marzo y el 23 de agosto del 2020. Los establecimientos que se mantuvieron abiertos completa o parcialmente al momento del cierre de la economía (21%) tomaron varias medidas para mantenerse abiertos y reducir las pérdidas económicas en el 2020 debido a la pandemia. Las medidas más comunes fueron la suspensión de contrato (24 por ciento), otras medidas (21 por ciento), y la reducción de horarios y/o horas de trabajo de los empleados (16 por ciento). Ejemplos de otras medidas incluyen servicios a domicilio y participación en el programa de *Hoteles Solidarios*⁹. Solo el ocho por ciento de establecimientos encuestados que estaban parcial o completamente abiertos reportaron haber despedido al personal como medida de supervivencia.

Cambios en la demanda de personal a futuro

Los resultados de esta sección destacan las expectativas del empleador sobre las necesidades de personal en los próximos doce meses. Como se muestra en el Gráfico 17, el 65 por ciento de todos los establecimientos de turismo indicó que requeriría más personal durante este lapso de tiempo. Cuando se analiza el aumento previsto de la demanda por tipo de establecimiento, el 69 por ciento de los restaurantes, 66 por ciento de hoteles y hospedajes y 50 por ciento de operadores turísticos esperan un aumento de la demanda de personal en los siguientes doce meses. Este aumento de la demanda podría deberse en parte a la pérdida de empleo durante la pandemia y a las expectativas de una mayor demanda de servicios turísticos.

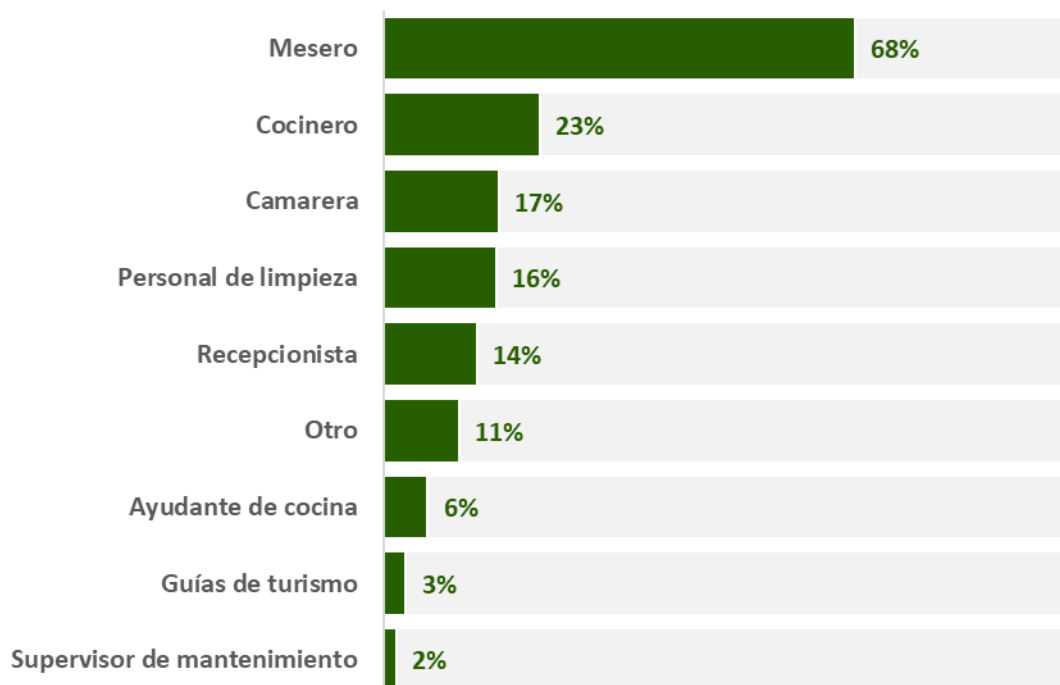
Gráfico 17. Proporción de Establecimientos que Considera que Aumentará la Demanda de Personal, por Tipo de Establecimiento



El Gráfico 18 muestra los puestos de trabajo que experimentarán la mayor demanda en los próximos doce meses entre los establecimientos turísticos encuestados. Los puestos de mesero (68 por ciento), cocinero (23 por ciento), camarera (*housekeeping*) (68 por ciento), personal de limpieza (17 por ciento) y personal de limpieza (16 por ciento) se mencionaron con más frecuencia. De manera interesante, los encuestados informaron de la necesidad de otras ocupaciones (11 por ciento) como el personal responsable de la atención al cliente y marketing.

⁹ *Hoteles Solidarios* es una red de hoteles que ponen sus instalaciones a disposición del público y profesionales médicos a un “precio solidario,” sirviendo como centros de tratamiento ad hoc para personas infectadas por COVID-19. Los hoteles participantes ofrecen alojamiento y servicios de alimentación.

Gráfico 18. Proporción de Establecimientos que Considera que Aumentará la Demanda de Personal en los Próximos Doce Meses, Según Ocupación



Reflexiones Finales

La riqueza de los recursos naturales y culturales de El Salvador, entre ellos muchos sitios arqueológicos conocidos y áreas ecológicas únicas, su ubicación estratégica y su acceso a muchos mercados, dan un importante potencial de crecimiento en el sector de turismo.¹⁰ El sector turístico incluye una extensa cadena de valor productiva que abarca desde operadores turísticos, transporte, hoteleros, guías turísticos, restaurantes, entre otros; cada uno de los cuales contribuye a las dimensiones del desarrollo sostenible y la creación de empleo y oportunidades económicas.

En este informe hemos presentado nuestro análisis de las respuestas a una encuesta administrada en el sector turístico en El Salvador, con un enfoque en hoteles y hospedajes. El informe brinda información sobre los puestos de trabajo clave en el sector, la demanda laboral y las necesidades de capacitación. La información se obtuvo en los 14 departamentos de El Salvador, con la mayor parte de los establecimientos encuestados concentrados en la Región Central (54 por ciento de los hoteles y hospedajes), que incluye los departamentos de San Salvador, La Libertad, Chalatenango, y Cuscatlán. En nuestro análisis de los datos de la encuesta, destacan dos características: i) el grupo de edad más representativo entre los trabajadores de hoteles y hospedajes es el de 21 a 40 años, que representa el 79 por ciento de los trabajadores reportados; ii) la participación laboral femenina en hoteles y hospedajes es importante: representa el 54 por ciento de la fuerza laboral reportada.

Entre los hoteles y hospedajes, los puestos clave con mayor volumen de contratación reportados fueron: camarera (*housekeeping*), personal de limpieza, mesero, cocinero y recepcionista. Curiosamente, el puesto con mayor incremento de contratación durante la temporada alta fue el de asistente de cocina. Aunque no es una de las posiciones más reportadas, percibe un aumento del 100 por ciento durante la temporada alta, seguida por el puesto de mesero, con un aumento del 46 por ciento. También cabe mencionar los salarios que se ofrecen en el sector: considerando solo los cuatro puestos de trabajo más comunes, [camarera (*housekeeping*), personal de limpieza, mesero y cocinero], el 86 por ciento de los establecimientos hoteleros informaron ofrecer un salario igual a menor de 399 USD por mes, mientras que solo el uno por ciento indicó ofrecer un salario igual o mayor a 600 USD al mes. En cuanto a los requerimientos académicos, se reportó que al menos el 60 por ciento de los hoteles y hospedajes requieren educación secundaria para cada uno de los cuatro puestos de trabajo más numerosos.

¹⁰ <https://www.worldbank.org/en/country/elsalvador/overview#1>

Anexo A: COVID-19 en El Salvador

El Salvador confirmó su primer caso de COVID-19 el 18 de marzo de 2020. Cuando la recolección de datos comenzó el 23 de agosto, fecha en también inició la última fase de apertura de la economía, El Salvador confirmó 24,622 casos, y cuando la recolección de datos concluyó al final de diciembre, hubo 45,960 casos confirmados. Al final de 2020, se habían confirmado 45,960 casos.¹¹ A finales de 2020, había 45,960 casos reportados. Hasta la fecha, la tasa de mortalidad en El Salvador es una de las más altas del mundo, alrededor del 3.03%.

El Salvador entró originalmente en cuarentena el 14 de marzo de 2020, antes de que hubiera casos confirmados de COVID-19 en el país, y se extendió por otros 15 días el 20 de abril. Esto permitió a los residentes salir de sus hogares dos veces por semana para comprar comida, pero incluía poco más.¹² El 18 de mayo de 2020, la Corte Suprema derogó el decreto del presidente Bukele para extender aún más el estado de emergencia. En la actualidad, no existe un toque de queda nacional ni restricciones internas de viaje, pero el Ministerio de Salud de El Salvador tiene la autoridad para poner a los municipios en cuarentena especial con poca o ninguna notificación previa cuando se detecta un alto número de casos de COVID-19.¹³

Entre mayo y agosto de 2020, El Salvador abrió lentamente su aeropuerto a los vuelos de carga y reanudó la entrega de alimentos y otras pequeñas actividades económicas.¹⁴ Sin embargo, El Salvador reabrió completamente su economía el 24 de agosto, tras la decisión de la Corte Suprema de rechazar el decreto ejecutivo sobre una reapertura económica gradual.¹⁵ Las clases en persona para escuelas y universidades siguen suspendidas indefinidamente.¹⁶ El aeropuerto internacional fue reabierto el 18 de septiembre para todos los viajeros con protocolos de salud mejorados.

¹¹ <https://covid19.gob.sv/>

¹² <https://www.npr.org/2020/06/18/880513781/what-the-coronavirus-lockdown-looks-like-in-el-salvador>

¹³ <https://www.imf.org/en/Topics/imf-and-covid19/Policy-Responses-to-COVID-19#E>

¹⁴ <https://www.usnews.com/news/world/articles/2020-06-16/el-salvador-loosens-tightest-pandemic-restrictions-in-region>

¹⁵ *Ibíd.*

¹⁶ <https://sv.usembassy.gov/covid-19-information/>