



# Encuesta de Establecimiento en el Sector Hotelero en Guatemala

Resultados Preliminares

**Junio 2020**



**IMPAQ**  
INTERNATIONAL

# **Encuesta de establecimientos en el sector hotelero**

## ***Resultados preliminares***

### ***Guatemala***

#### **Elaborado por**

IMPAQ International, LLC  
10420 Little Patuxent Parkway  
Suite 300  
Columbia, MD 21044  
(443) 256-5500  
[www.impaqint.com](http://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**

Dra. Andrea Estrella, IMPAQ International  
Lucy Cutting, IMPAQ International  
Jennifer Segura, IMPAQ International

---

## Reconocimientos

Agradecemos a Adam Taube, Trevor Hayes y Paula Mian, del equipo de IMPAQ International, por su apoyo en el desarrollo de este informe de resultados.

Queremos agradecer también a la Oficina de Asuntos Laborales Internacionales del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, y a nuestro socio de implementación, el Instituto Guatemalteco de Turismo.

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

**Descargo de responsabilidad:** este material no necesariamente refleja 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 totales del proyecto en los tres países de El Salvador, Guatemala y Honduras ha sido financiado con fondos federales, por un total de \$4,345,000 de dólares.

---

# 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 del proyecto es brindar asistencia técnica a El Salvador, Guatemala y Honduras (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. Asimismo, busca crear capacidades locales sobre cómo usar la IML. Uno de los componentes principales de este proyecto consiste en 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 el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), el equipo IMPAQ llevó a cabo la encuesta piloto de establecimientos entre septiembre y octubre de 2019 en el sector turístico, específicamente con establecimientos hoteleros.

## ¿Qué es una encuesta de establecimientos?

La encuesta de establecimientos es una actividad estadística que busca generar y ofrecer IML con respecto a las características de los puestos de trabajo que se demandan en el sector privado del país.

Se utilizaron metodologías estandarizadas y mejores prácticas internacionales para recopilar información que permite:

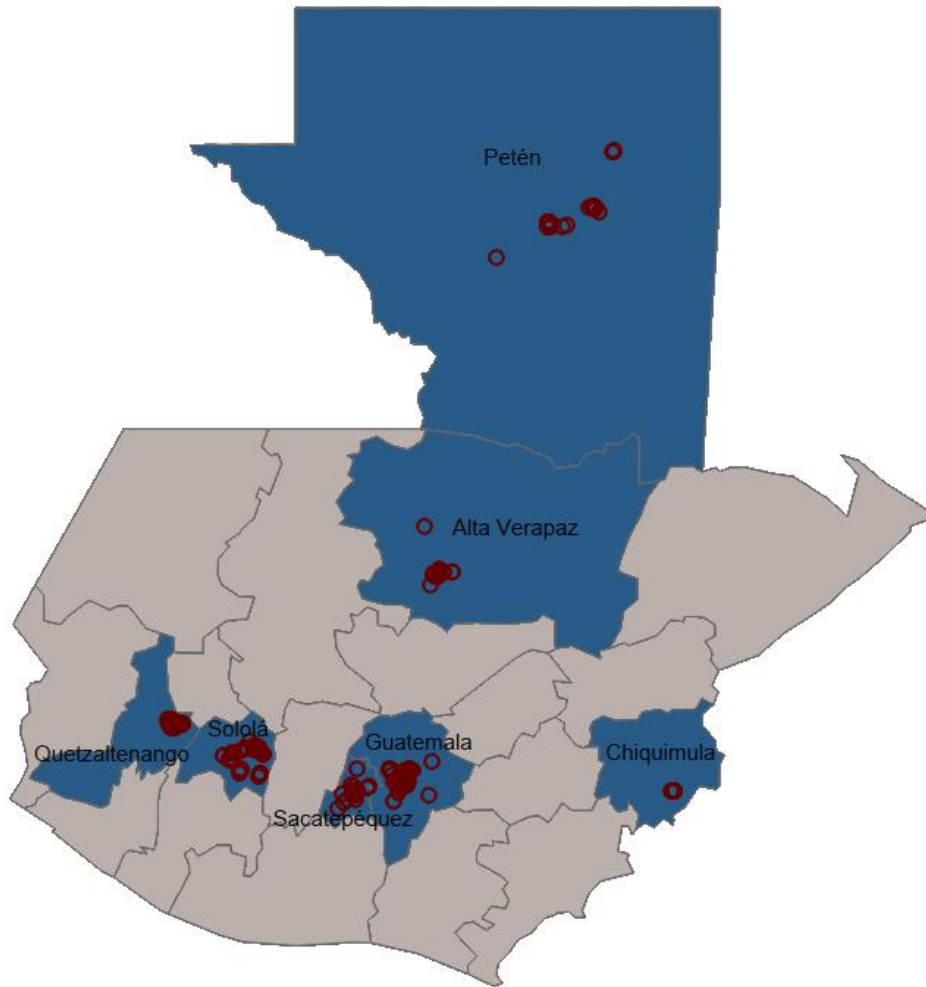
- Caracterizar la demanda laboral de los principales puestos de trabajo en los sectores elegidos (por ejemplo, nivel educacional, requisitos, competencias).
- Determinar las posiciones vacantes y contrataciones actuales, así como la demanda futura de puestos de trabajo en el sector privado.
- Identificar las necesidades de capacitación actuales y de mediano plazo del sector analizado.

## Implementación de la Encuesta de Establecimientos en el sector hotelero en Guatemala

### *Cobertura Geográfica*

La encuesta se implementó en ocho de los principales destinos turísticos del país, ubicados en siete departamentos: Guatemala, Quetzaltenango, Sacatepéquez, Sololá, Alta Verapaz, Chiquimula y Petén. En el Gráfico 1 se muestran las coordenadas geográficas de los hoteles y hospedajes encuestados.

**Gráfico 1. Cobertura Geográfica de la encuesta de establecimientos**



### ***Cobertura por tamaño***

En los establecimientos muy pequeños los trabajadores suelen realizar tareas muy variadas que corresponden a más de un puesto de trabajo, lo que hace difícil su caracterización. Por este motivo, en la fase de implementación de la encuesta y depuración de datos se decidió excluir a los establecimientos con menos de dos trabajadores dependientes.

### ***Unidad de estudio e informante clave***

La unidad de estudio son los establecimientos hoteleros, el personal dependiente y los puestos de trabajo (ocupados y vacantes). En la mayoría de los casos, el informante fue el dueño, gerente, administrador, o el encargado de recursos humanos.

### ***Diseño y selección de la muestra***

El marco muestral de la encuesta se construyó a partir del Directorio de Hoteles de INGUAT, un registro organizado de locales de alojamiento en Guatemala, clasificados por región y tamaño. Sobre esta lista base, se conformaron tres estratos en función del valor reportado de rangos promedio de costo por

habitación que realiza INGUAT<sup>1</sup>. En el estrato de “tarifas altas”<sup>2</sup>, se seleccionó en la muestra al 100% de los establecimientos registrados (n=110 establecimientos); en el de “tarifas medias”<sup>3</sup> al 96% de ellos (n=108 establecimientos), y en el de “tarifas bajas”<sup>4</sup>, al 80% (n=825 establecimientos). Para la selección de los establecimientos en el estrato de tarifas bajas se utilizó un método de selección aleatorio sistemático.

En total, la muestra se conformó por 1,043 establecimientos, distribuidos en siete departamentos del país que concentran la oferta turística.

### ***Implementación de la encuesta***

La encuesta se implementó en ocho semanas, entre septiembre y octubre del 2019. El modo de recolección de datos fue mediante entrevista personal, utilizando un dispositivo electrónico (*tablet*) con la aplicación SurveyCTO para el ingreso de los datos recopilados en la encuesta.

La tasa de respuesta fue del 77%; 745 establecimientos respondieron la encuesta<sup>5</sup>. Los datos recopilados se expandieron para representar al universo de hoteles en los siete departamentos seleccionados, es decir 1,251 establecimientos. El anexo 1 muestra el proceso realizado para el cálculo de la tasa de respuesta y detalla el proceso de expansión de resultados.

---

<sup>1</sup> Los rangos van del 1 al 5, de la tarifa más baja a la más alta. Los hoteles del rango 1 tienen un costo de 50 dólares o menos por noche; los del rango 2, de 51 a 100 dólares; los del rango 3, de 101 a 250 dólares; los del rango 4, de 251 a 500 dólares, y los del rango 5, más de 500 dólares.

<sup>2</sup> El estrato de tarifas altas incluye los rangos 3, 4 y 5 de la clasificación INGUAT.

<sup>3</sup> El estrato de tarifas medias incluye el rango 2 de la clasificación INGUAT.

<sup>4</sup> El estrato de tarifas bajas incluye el rango 1 de la clasificación INGUAT.

<sup>5</sup> Después de la limpieza de datos, se llegó a una base de datos final compuesta por 682 establecimientos hoteleros. Para calcular la tasa de respuesta, se dividió el número de encuestas completadas entre el número de establecimientos en la muestra que eran elegibles para participar en el estudio.

## Resultados Preliminares

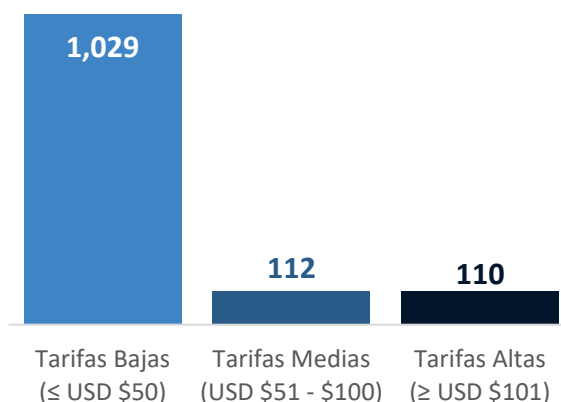
En esta sección, se presenta información general sobre los establecimientos investigados, así como algunos datos demográficos de los trabajadores. Se analizarán también las características de los puestos más importantes de la industria hotelera, sus requerimientos académicos, vacantes y demanda a futuro.

Los resultados se exhiben por estrato de tarifa (tarifas altas, tarifas medias y tarifas bajas) y/o por departamento. 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.

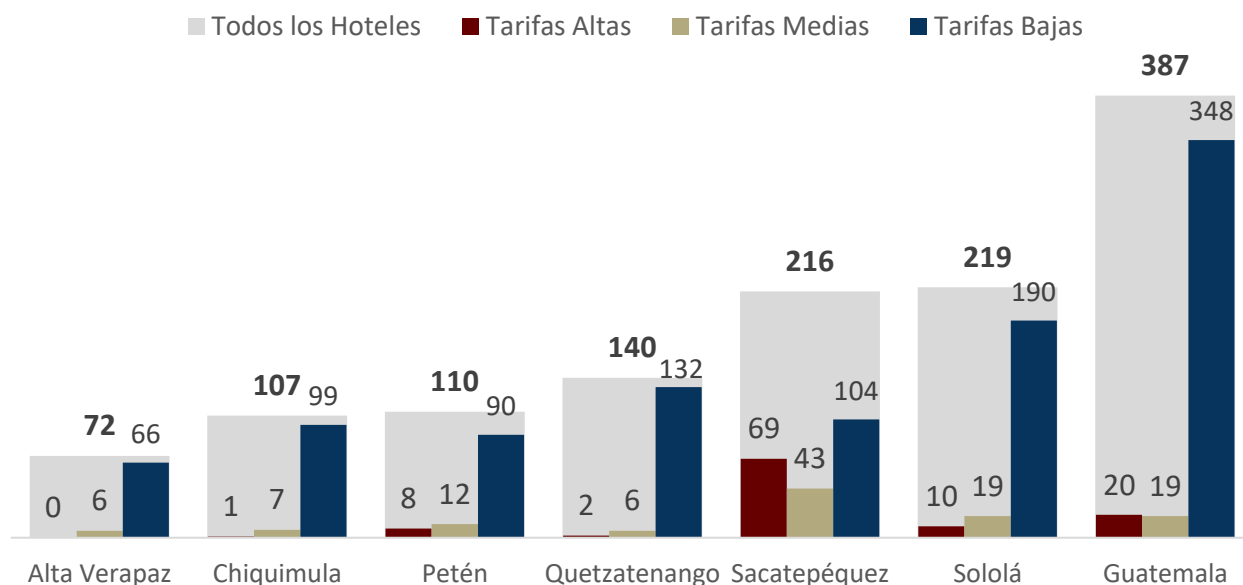
### Estimación del número de establecimientos

De manera general, el 82.3% de los hoteles se clasifica como tarifas bajas; el 9.0% como tarifas medias, y el 8.8% como tarifas altas (ver gráfico 2). Como se muestra en el gráfico 3, la mayor parte de establecimientos se concentra en Guatemala (30.9%), seguido por Sololá (17.5%) y Sacatepéquez (17.2%).

**Gráfico 2. Distribución de hoteles según tipo de tarifa**



**Gráfico 3. Distribución de hoteles según departamento**

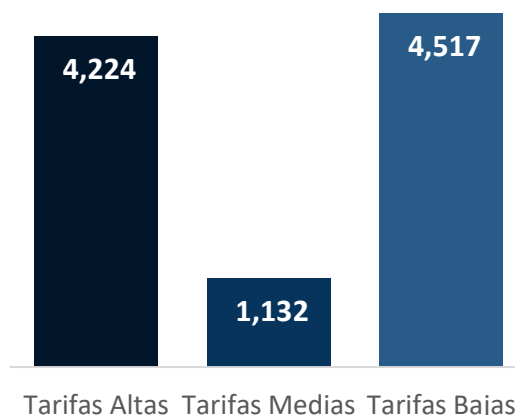


### Datos generales sobre los trabajadores

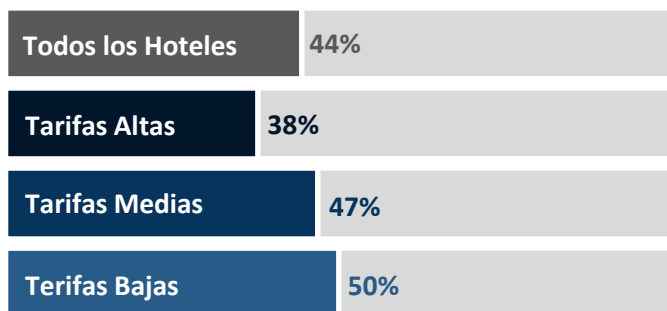
Los hoteles con tarifas altas reportaron un total de 4,224 trabajadores, lo que equivale a un promedio de 38 empleados por establecimiento. Los hoteles de tarifas medias reportaron un promedio de diez trabajadores por establecimiento, mientras que los de tarifas bajas, solo cuatro (Gráfico 4).

Los resultados obtenidos en esta encuesta reflejan la importante participación de trabajadoras mujeres en los establecimientos estimados: en promedio representan el 44% del personal empleado por los hoteles (ver gráfico 5).

**Gráfico 4. Empleo actual en establecimientos investigados, según tarifa**



**Gráfico 5. Tasa de participación femenina en los hoteles, según tarifa**



Los hoteles con tarifas bajas muestran la mayor participación de mujeres en su personal (50%), seguidos por los hoteles de tarifas medias (47%). Los hoteles de tarifas altas muestran la menor participación de mujeres en su personal empleado (38%).

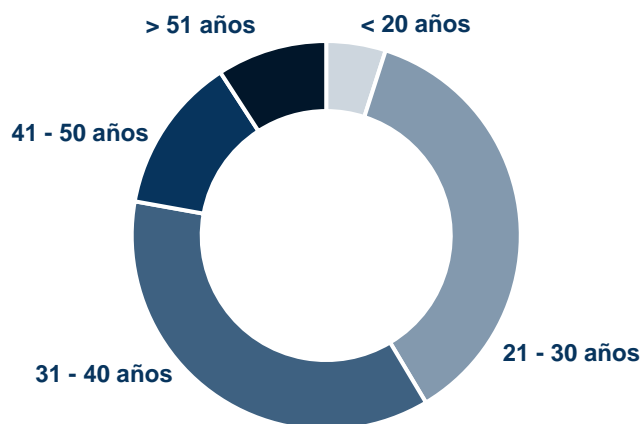
Con respecto a la distribución de los grupos de edad del personal empleado en los hoteles, se observa que el grupo de edad más representativo es el de 21 a 40 años (73%). El

22% de los empleados es mayor de 41 años, mientras que solo el 5% de los empleados es menor de 20 años (ver gráfico 6).

### Puestos clave en la industria hotelera

A continuación, se muestran las características de los puestos clave en la industria hotelera. Para realizar esta caracterización, se consultó con expertos en el sector turismo sobre los puestos estratégicos para el funcionamiento de los hoteles y hospedajes, y en los que a la vez existe un volumen importante de contratación. A partir de estas consultas, se acotó una lista de dieciséis puestos clave en el sector hotelero, de la cual los informantes tuvieron la opción de elegir hasta seis puestos que en sus establecimientos consideran como los más numerosos, es decir, con un mayor volumen de

**Gráfico 6. Distribución de las edades del personal**



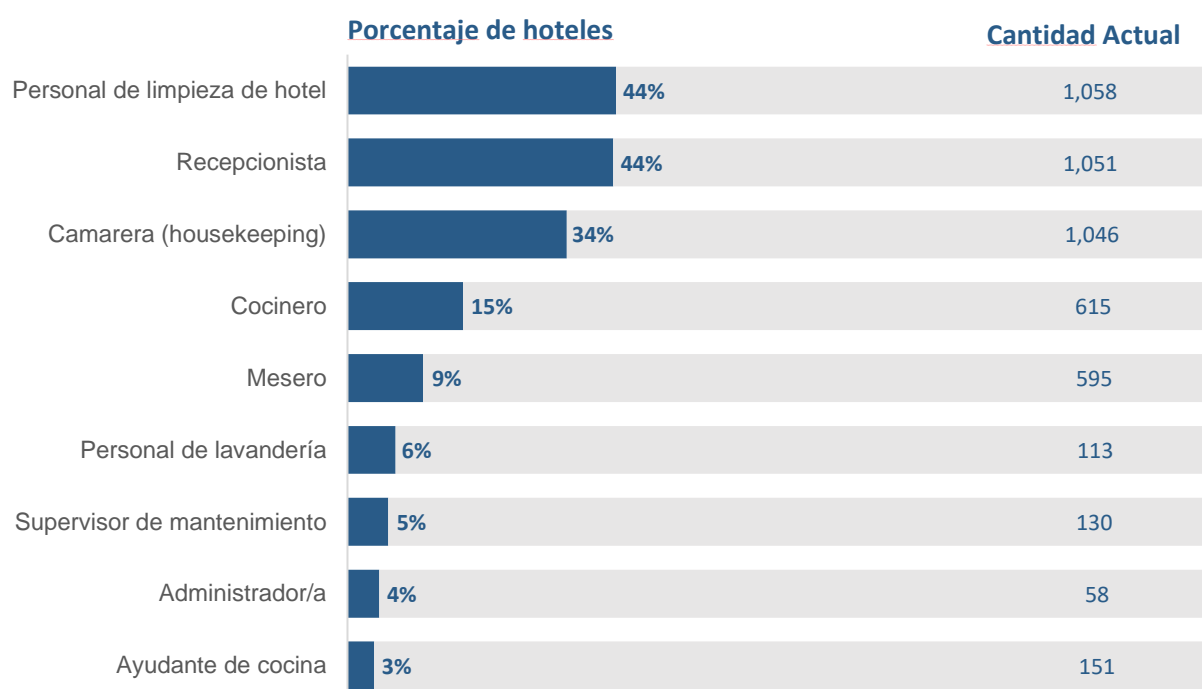


contratación<sup>6</sup>. Se presentarán los resultados de manera general y para las cuatro o cinco ocupaciones mencionadas más frecuentemente.

### **Los puestos de trabajo más numerosos**

El gráfico 7 muestra los puestos de trabajo con el mayor volumen de contratación y la cantidad de personal empleado en cada puesto. Los puestos de personal de limpieza y recepcionista fueron los reportados más frecuentemente, siendo mencionados por el 44% de los establecimientos como uno de los puestos más numerosos. El puesto de camarera fue el segundo más comúnmente reportado (34%), seguido por el puesto de cocinero (15%)<sup>7</sup>. Los hoteles indicaron que se tienen en total 1,058 personas empleadas como personal de limpieza; 1,051 como recepcionista; 1,046 como camarera o *housekeeping*, 615 como cocinero y 596 como mesero (ver gráfico 7).

**Gráfico 7. Porcentaje de hoteles y cantidad de puestos de trabajo, según ocupación**



### **Cantidad de trabajadores según temporada del año**

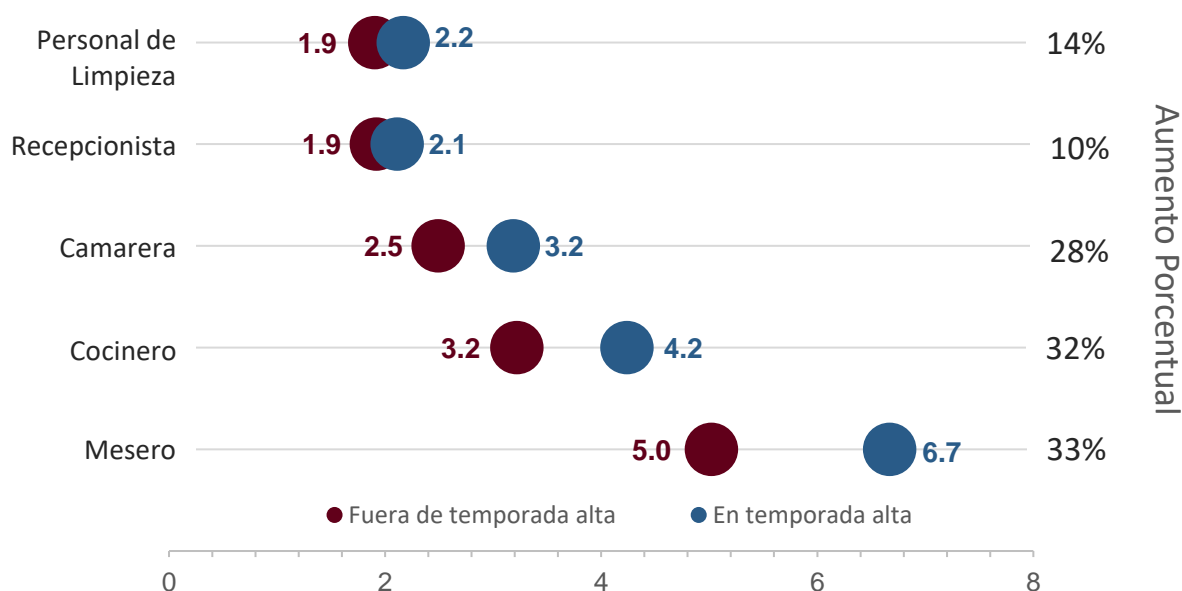
En la encuesta se preguntó sobre la demanda estacional promedio para los diferentes puestos de trabajo. Al comparar las temporadas alta y baja, se observa que el puesto que tiene un mayor incremento de la demanda es el de mesero, que pasa de 5 trabajadores en temporada baja a 6.7, lo que representa un incremento del 33%. Le siguen el puesto de cocinero, que aumenta de 3.2 a 4.2 trabajadores en promedio, con un incremento de 32% y el puesto de camarera, que tiene un incremento del 28%. En contraste, la demanda para los puestos de personal de limpieza y recepcionista solo aumenta en 14% y 10%,

<sup>6</sup> Los hoteles de tarifas bajas completaron hasta un total de tres puestos de trabajo por establecimiento, y en algunos casos reportaron solo dos puestos de trabajo. Los dieciséis puestos clave de la lista fueron: cocinero, ayudante de cocina, mesero, camarera, recepcionista, personal de limpieza, personal de lavandería, ama/o de llaves, supervisor de mantenimiento, encargado de compras, conserje, botones, auxiliar contable, auxiliar de oficina, especialista en informática, otro.

<sup>7</sup> Si bien los puestos de personal de limpieza y camarera tienen funciones similares, existen algunas diferencias clave en sus responsabilidades: las camareras o *housekeeping* se encargan de limpiar y organizar las habitaciones de hotel, mientras que el personal de limpieza principalmente limpia los pasillos y las áreas comunes.

respectivamente (Gráfico 8). Es importante destacar que la información fue recolectada en temporada baja.

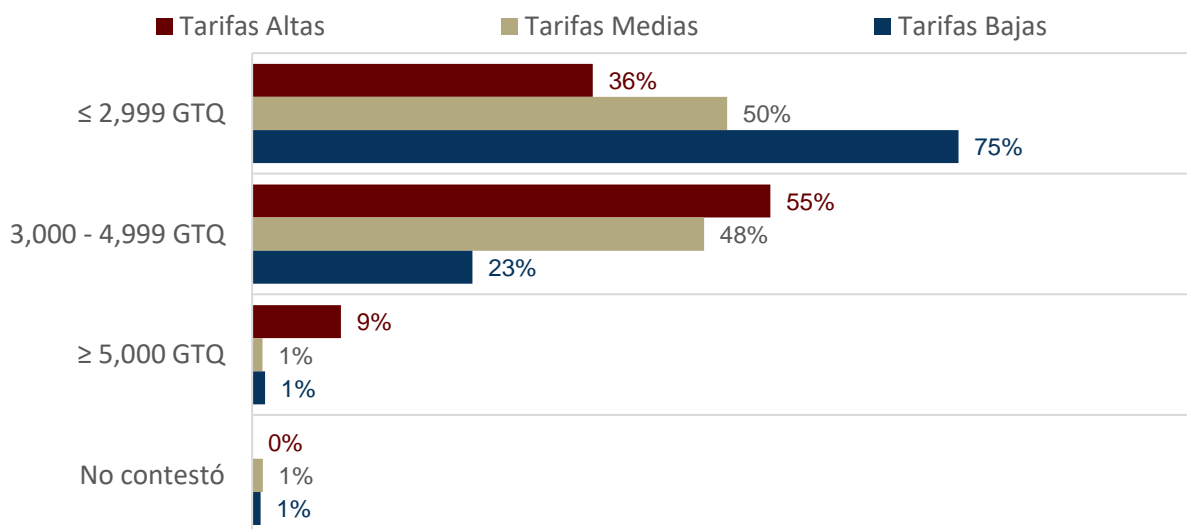
**Gráfico 8. Cantidad promedio de trabajadores por hotel por época del año, según ocupación**



### Remuneración ofrecida en el sector

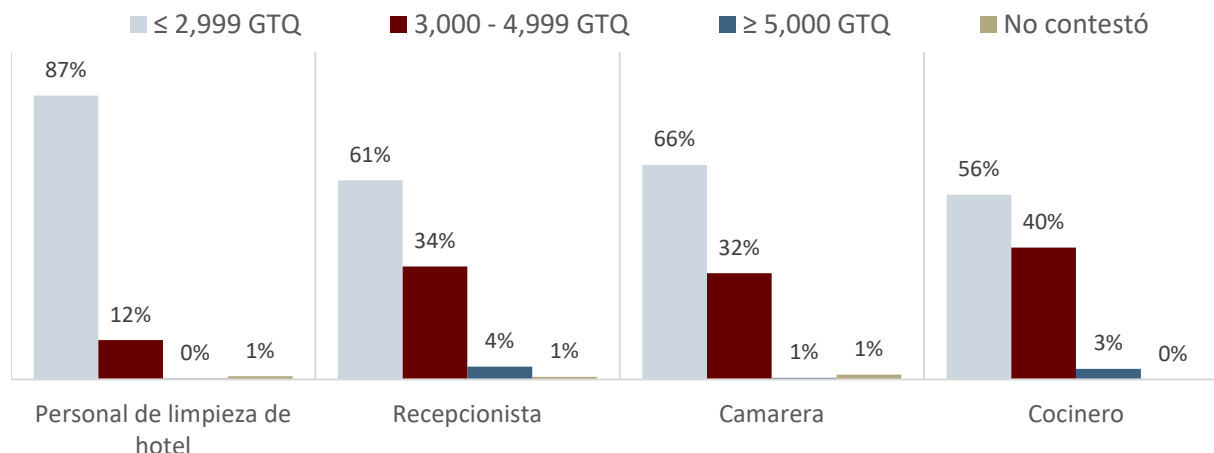
El gráfico 9 muestra el promedio mensual de los rangos salariales ofrecidos en el sector hotelero guatemalteco en los puestos de trabajo analizados, según tipo de tarifa. El 55% de los hoteles de tarifas altas ofrece un salario promedio entre Q3,000 y 4,999, mientras que solo el 23% de los hoteles de tarifas bajas brindan un salario en ese rango. El 75% de los hoteles de tarifas bajas ofrece un salario menor o igual a Q2,999, al igual que el 50% de los hoteles de tarifas medias y el 36% de los hoteles de tarifas altas. Es importante destacar que el rango salarial incluye todas las fuentes de ingresos: salario base, pago por horas extra, prestaciones de ley, salario en especie, otras remuneraciones.

**Gráfico 9. Rango salarial según tarifa del hotel**



El gráfico 10 muestra los salarios promedio ofrecidos en las cuatro ocupaciones más frecuentes. Para el puesto de personal de limpieza, el 87% de los hoteles ofrece un salario menor o igual a Q2,999, y solo el 12% brinda un salario entre Q3,000 a Q4,999. En cuanto al puesto de recepcionista, el 61% de los establecimientos indicó que el salario promedio ofrecido es igual o menor que Q2,999, mientras que el 34% reportó un rango salarial de Q3,000 a Q4,999. Solo el 4% de los hoteles reportó un salario mayor o igual a Q5,000 para este puesto.

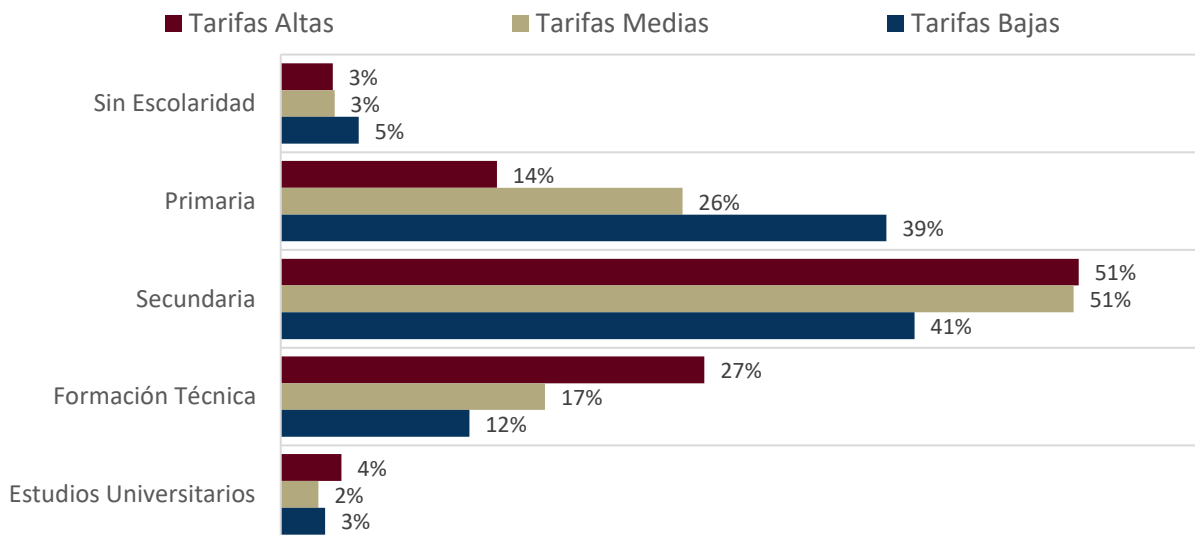
**Gráfico 10. Rango salarial según ocupación**



**Formación académica, requisitos y competencias necesarias**

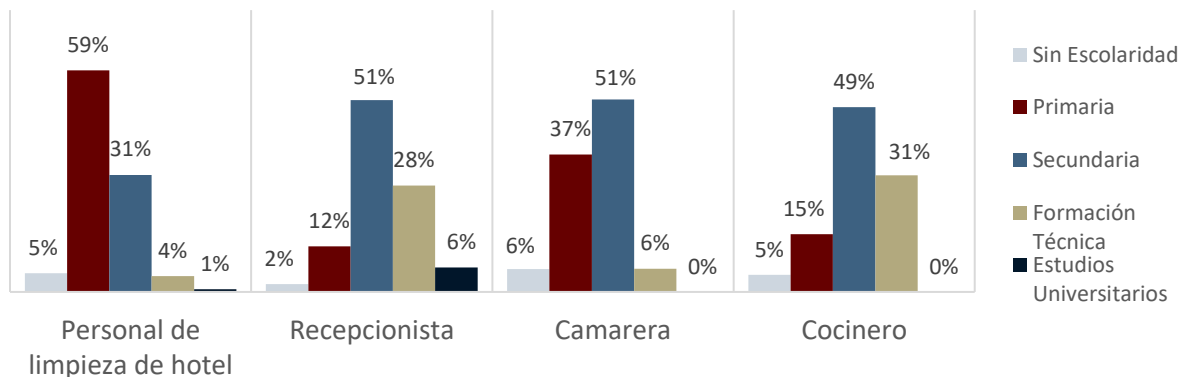
El gráfico 11 muestra los requisitos educativos promedio para acceder a empleos en el sector hotelero, en los puestos de mayor volumen de contratación. La mayoría de los hoteles requiere al menos educación secundaria para acceder a los puestos de trabajo analizados. Los hoteles de tarifas altas tienen un nivel mayor de exigencia: el 27% requiere formación técnica para acceder a los puestos de trabajo, aunque solo el 4% requiere estudios universitarios. Los hoteles de tarifas bajas tienen menores requisitos educativos: el 39% solo requiere haber completado la primaria y el 5% no requiere algún nivel de escolaridad para las contrataciones en este tipo de ocupaciones.

**Gráfico 11. Formación académica mínima requerida, por tipo de tarifa**



Al realizar un análisis de la formación académica necesaria en las cuatro ocupaciones más numerosas, se observa que los requerimientos académicos para el puesto de recepcionista son más altos que para los otros puestos: el 51% de los establecimientos requiere educación secundaria, el 28% formación técnica y el 6% estudios universitarios. Para el puesto de personal de limpieza, por el contrario, el 59% de hoteles requiere solo haber completado la primaria y solo el 31% requiere haber completado la secundaria.

**Gráfico 12. Formación académica mínima requerida, según ocupación**



En la encuesta, se pidió a los empleadores que informaran sobre las competencias más importantes para acceder a los puestos de trabajo en el sector. Para los puestos de recepcionista y mesero, la competencia más importante es comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna; para los puestos de camarera y cocinero es ser proactivo y estar dispuesto a trabajar bajo presión, y para el puesto de personal de limpieza es prestar atención a los detalles. Otras competencias mencionadas a menudo son el trabajo en equipo y actualizar conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones (ver gráfico 13).

**Gráfico 13. Competencias requeridas en orden de importancia, según ocupación**



En el gráfico 14 se muestran los requisitos más solicitados por ocupación. El requisito más importante para los puestos de personal de limpieza y camarera es contar con una carta de recomendación, mientras que para los puestos de mesero y cocinero es contar con certificado de salud. Otros requisitos importantes son la disponibilidad de horarios y la carencia de antecedentes penales y policíacos. Cabe destacar que la única ocupación para la cual es importante el manejo básico de computadora y de paquetes de cómputo es la de recepcionista.

**Gráfico 14. Requisitos en orden de importancia, según ocupación**

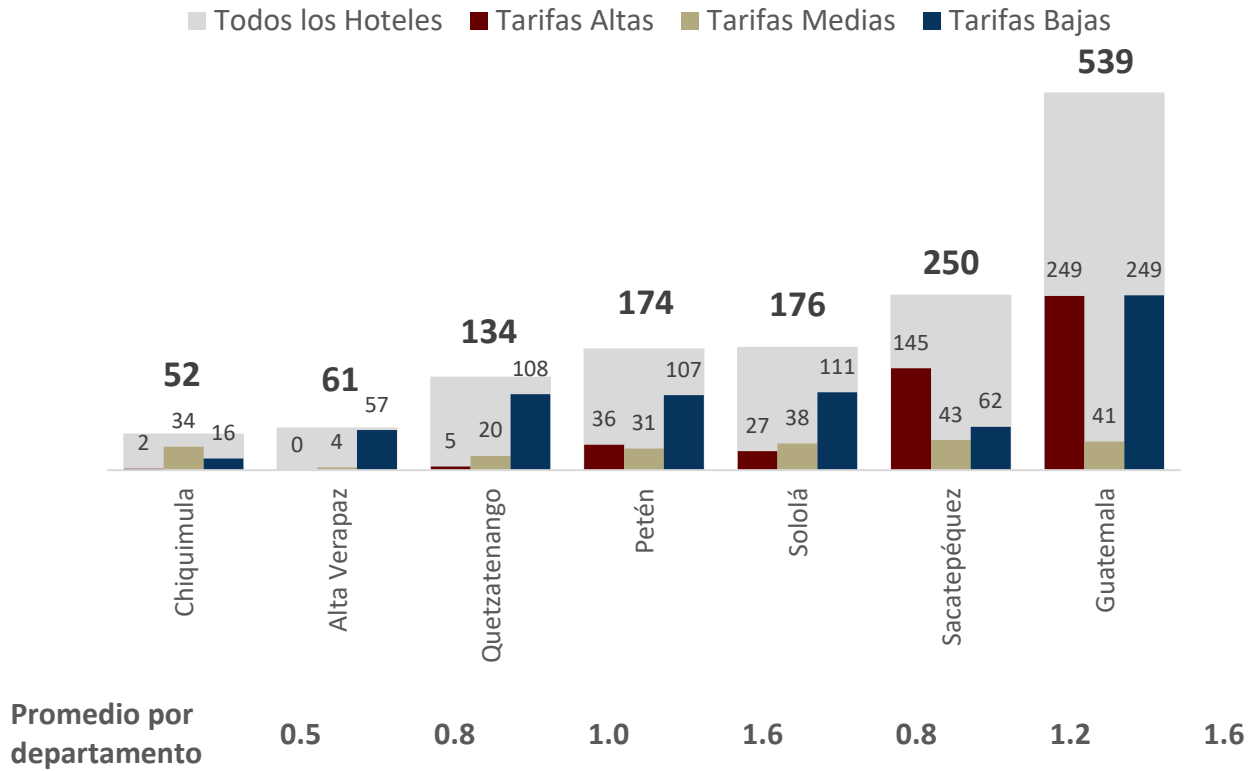
	01	02	03	04
Limpieza 	Cartas de recomendación	Disponibilidad de horarios	Carencia de antecedentes penales y policíacos	Contar con Certificado de Salud
Recepcionista 	Disponibilidad de horarios	Cartas de recomendación	Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo	Vivir cerca de la zona
Camarera 	Cartas de recomendación	Disponibilidad de horarios	Contar con Certificado de Salud	Carencia de antecedentes penales y policíacos
Cocinero 	Contar con Certificado de Salud	Disponibilidad de horarios	Cartas de recomendación	Carencia de antecedentes penales y policíacos
Mesero 	Contar con Certificado de Salud	Disponibilidad de horarios	Cartas de recomendación	Carencia de antecedentes penales y policíacos

### **Puestos vacantes**

Luego de haber examinado las características de los puestos con mayor volumen de contratación en la industria hotelera, se analizará si estos establecimientos tuvieron vacantes en los doce meses previos al levantamiento de la encuesta. El 41% de los hoteles y hospedajes investigados reportó tener vacantes. El gráfico 15 muestra el número de vacantes generadas por departamento y desagregadas por el tipo de tarifa del hotel, así como el número promedio de vacantes por departamento.

La mayor concentración de vacantes por hotel se encuentra en los hoteles de tarifas altas, con un promedio de 4.2 vacantes por establecimiento. En comparación, los hoteles de tarifas medias presentan un promedio de 1.9 vacantes por establecimiento, mientras que los hoteles de tarifas bajas, solo 0.7. En cuanto a la distribución de las vacantes por departamento, se observa que Guatemala concentra el mayor número de vacantes, seguido por Sacatepéquez.

**Gráfico 15. Número de vacantes por departamento y tarifa**



El gráfico 16 se presenta la densidad de vacantes por departamento, así como los puestos que tuvieron mayor número de vacantes, ordenados de mayor cantidad de vacantes a menor. Como se puede apreciar, la mayor cantidad de vacantes se registró en los puestos de camarera, recepcionista, personal de limpieza y cocinero.

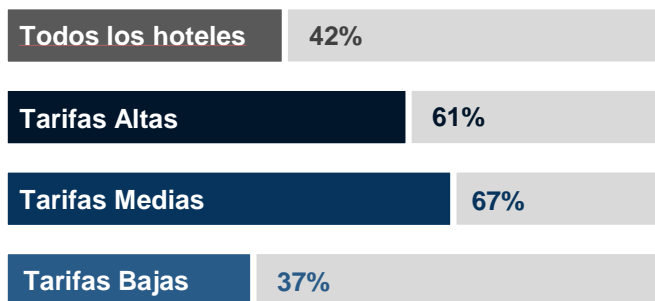
**Gráfico 16. Vacantes, por región**



### Cambios en la demanda de personal

Los resultados en esta sección resaltan las expectativas de contratación directa de personal en los siguientes tres años (entre 2020 y 2022). Como se aprecia en el gráfico 17, el 42% del total de hoteles indicó que demandará más personal. El 61% de los hoteles de tarifas altas considera que, en los siguientes tres años, existirán puestos de trabajo en su establecimiento en los que se demandará más personal. El 67% de hoteles de tarifas medias reporta lo mismo, mientras que el porcentaje es menor en el caso de los hoteles de tarifas bajas (37%).

**Gráfico 17. Proporción de hoteles que considera que aumentará la demanda de personal, por**



En el gráfico 18 se presentan los puestos de trabajo en los que se demandará más personal en los próximos tres años. Los puestos de recepcionista (36%), camarera (35%), personal de limpieza (24%), cocinero (23%) y mesero (20%) fueron mencionados más frecuentemente.

Un punto interesante es que también se encontró una mayor demanda en ocupaciones no tradicionales, como animadores de eventos, encargados de piscina y especialistas informáticos. Estas posiciones menos comunes pueden dar indicios de las necesidades de la industria a futuro.

**Gráfico 18. Proporción de hoteles que considera que aumentará la demanda de personal en los próximos tres años, según ocupación**





## Anexos

### Expansión de resultados y tasa de respuesta

El marco para el diseño de la muestra se obtuvo del registro de establecimientos hoteleros del INGUAT, clasificados por región y tamaño. La siguiente es la distribución del universo a investigar.

**Cuadro 1. Marco muestral estratificado por tipo de tarifa y región**

REGIÓN	TIPO DE TARIFA			
	TOTAL	BAJA	MEDIA	ALTA
Guatemala	388	349	19	20
Sacatepéquez	216	104	43	69
Quetzaltenango	140	132	6	2
Alta Verapaz	72	66	6	0
Chiquimula	107	99	7	1
Petén	110	90	12	8
Sololá	219	190	19	10
<b>TOTAL</b>	<b>1,251</b>	<b>1,029</b>	<b>112</b>	<b>110</b>

La muestra sorteada inicialmente fue de 783 hoteles. En virtud de los problemas del marco y de campo (no contacto, no elegibilidad, rechazo, etcétera), se seleccionó una muestra complementaria de 260 hoteles (1,043 en total), para obtener una muestra final efectiva de 682 hoteles, cuya distribución por región y estrato se presenta en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2. Distribución de la muestra efectiva por estrato**

REGIÓN	TIPO DE TARIFA			
	TOTAL	BAJA	MEDIA	ALTA
Guatemala	184	162	13	9
Sacatepéquez	130	57	24	49
Quetzaltenango	90	83	5	2
Alta Verapaz	51	46	5	0
Chiquimula	54	48	5	1
Petén	67	48	11	8
Sololá	106	79	17	10
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>523</b>	<b>79</b>	<b>80</b>

Asumiendo que para cada estrato el cociente entre el tamaño de la muestra efectiva y el tamaño del estrato ( $n_h/N_h$ ) es un proxy de la probabilidad de selección de las unidades de la muestra en cada estrato, el cálculo de los coeficientes de expansión se obtiene mediante el inverso de dicha probabilidad (coeficiente de expansión [Coef.Exp. =  $N_h/n_h$ ]).

**Cuadro 3. Coeficientes de expansión por estrato**

REGIÓN	TIPO DE TARIFA		
	BAJA	MEDIA	ALTA
Guatemala	2.2	1.5	2.2
Sacatepéquez	1.8	1.8	1.4
Quetzaltenango	1.6	1.2	1.0
Alta Verapaz	1.4	1.2	0.0
Chiquimula	2.1	1.4	1.0
Petén	1.9	1.1	1.0
Sololá	2.4	1.1	1.0

### Tasa de respuesta

#### Códigos agregados

- I** = Entrevistas completas
- P** = Entrevistas parciales
- R** = Rechazos e Interrupciones
- NC** = No contactos
- O** = Otras no entrevistas
- OOS** = Fuera de muestra<sup>8</sup>

### Fórmulas de cálculo

La tasa de respuesta (RR) se calcula como el número de entrevistas completas (I) dividido por el número de entrevistas (completas + parciales) más el número de no entrevistas (no contactos + rechazos e interrupciones + otros). Notar que los casos OOS no aparecen en el denominador de RR, ya que son incapaces de participar y efectivamente ni siquiera deberían estar en la muestra.

Tasa de respuesta 
$$RR = \frac{I}{(I + P + R + NC + O)}$$

---

<sup>8</sup> Fuera de muestra (OOS): estos establecimientos por su propia naturaleza no pueden ser considerado parte de la muestra. Estos incluyen: duplicados en la lista de muestra, establecimientos que están fuera del negocio, establecimientos que se han fusionado en otro establecimiento y ya no existen por sí mismos, y otros establecimientos que han cambiado de naturaleza de manera que ya no son apropiados para el inspector instrumento.