



# Encuesta de establecimientos en el sector hotelero de Honduras

Resultados preliminares

**Febrero 2021**



**IMPAQ**  
INTERNATIONAL

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

## ***Resultados preliminares***

### ***Honduras***

#### **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**

Lucy Cutting, IMPAQ International  
Jennifer Segura, IMPAQ International  
Dra. Andrea Estrella, 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 nuestros socios de implementación, el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y la Cámara Nacional de Turismo de Honduras (CANATURH).

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

En Honduras, Guatemala y El Salvador, 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”*. Este proyecto es 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 los países del Triángulo Norte para mejorar la eficiencia y el desempeño del mercado laboral.

En el marco de la implementación de dicho proyecto se busca ayudar a los gobiernos y al sector privado a desarrollar herramientas para generar información del mercado laboral (IML), confiable, integral y actualizada. Asimismo, busca crear capacidades locales sobre cómo usar la IML. Entre los componentes principales de este proyecto se encuentra facilitar la creación de una encuesta de establecimientos en un sector que genere potencialidades de desarrollo.

El sector seleccionado para la implementación del piloto de la encuesta de establecimientos fue el sector turístico, específicamente los establecimientos hoteleros. La encuesta se llevó a cabo entre octubre y diciembre del 2019, en colaboración con el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y la Cámara Nacional de Turismo de Honduras (CANATURH).

## ¿Qué es una encuesta de establecimientos?

La encuesta de establecimientos es una actividad estadística que busca generar y ofrecer información sobre el mercado laboral 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:

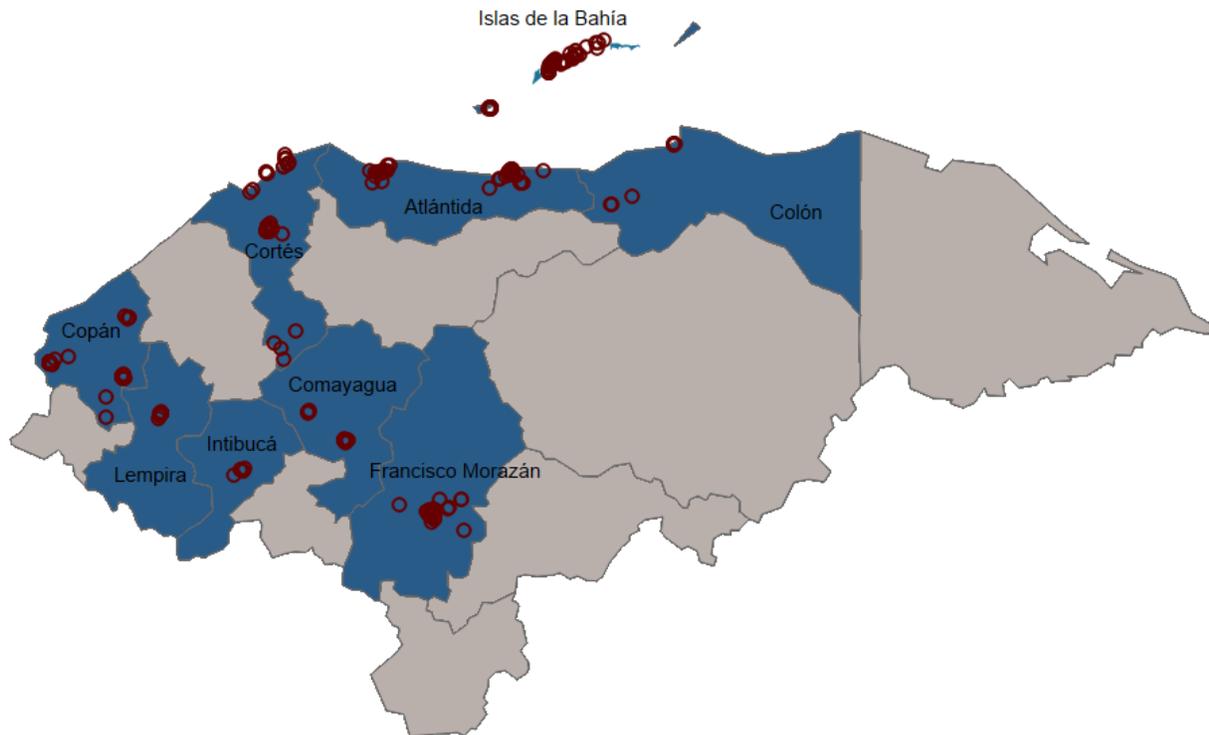
- i) Caracterizar la demanda laboral de los principales puestos de trabajo en los sectores elegidos (por ejemplo, nivel educacional, requisitos, competencias).
- ii) Determinar las posiciones vacantes y contrataciones actuales, así como la demanda futura de puestos de trabajo en el sector privado.
-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

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

### ***Cobertura geográfica***

La encuesta se implementó en los 9 departamentos de Honduras que concentran la oferta turística: Francisco Morazán, Colón, Cortés, Copán, Atlántida, Islas de la Bahía, Comayagua, Intibucá y Lempira. En el Gráfico 1 se presentan la distribución geográfica de los hoteles y hospedajes encuestados.

**Gráfico 1. Cobertura Geográfica**



### ***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, dado que manejan temas de personal.

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

El marco muestral de la encuesta se construyó a partir del Registro Nacional de Turismo (RNT) y el Directorio de Establecimientos Turísticos (DET), los cuales son registros organizados de locales de alojamiento en Honduras, con información que los caracteriza según identificación, ubicación y datos de contacto. En los 9 departamentos elegidos, se seleccionó al 100% de los hoteles activos del RNT. Posteriormente, usando la lista del DET se incluyeron los hoteles y hospedajes que cumplieran los siguientes requisitos:

- Estar ubicados en los 9 departamentos seleccionados
- Contar con más de 10 habitaciones

La muestra total fue de 774 hoteles y hospedajes en Honduras.

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

La ejecución de la encuesta se llevó a cabo durante un periodo de 8 semanas, durante los meses de octubre y diciembre 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 65%.

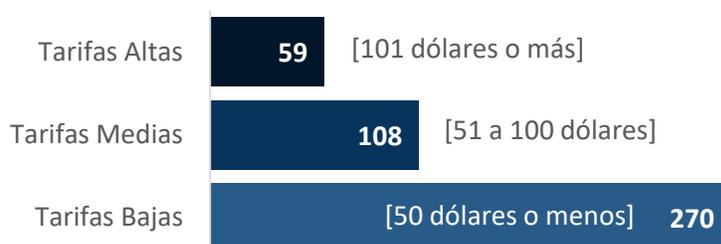
---

## Resultados preliminares

A continuación, se presentan los resultados clave de la encuesta de establecimientos en Honduras. En las siguientes subsecciones se describirán los datos generales de 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)<sup>1</sup> y/o por departamento. En los anexos se encuentran los resultados desagregados por número de habitaciones, siguiendo la clasificación utilizada por el Instituto Hondureño de Turismo. 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.

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



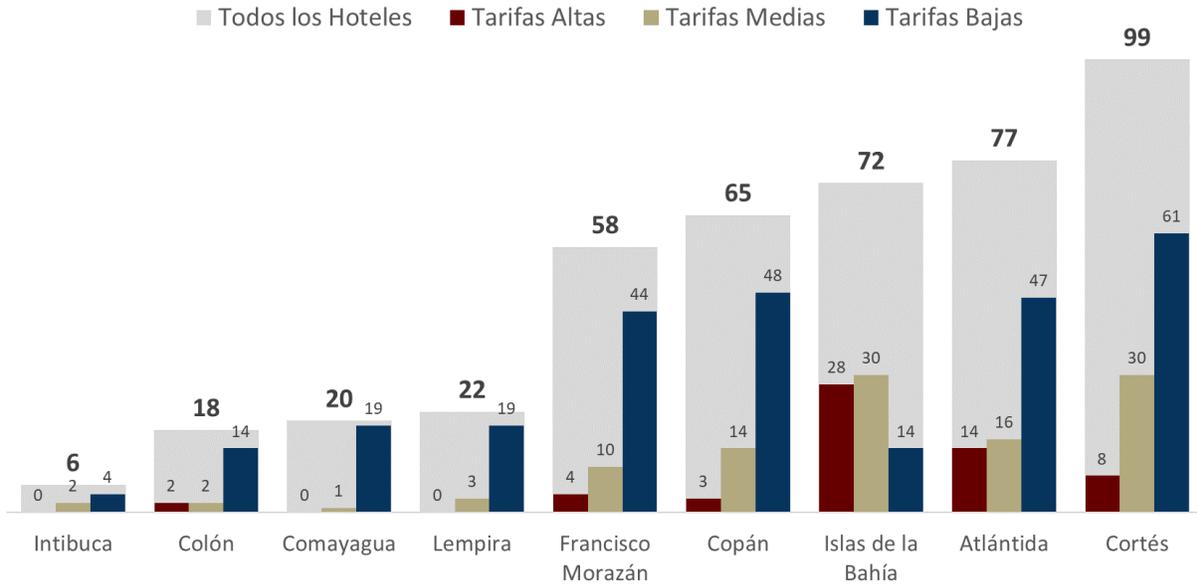
### Estimación del número de establecimientos

En total, se investigaron 437 establecimientos hoteleros en el país. De manera general, el 62% de los hoteles se clasifica como tarifas bajas; el 25% como tarifas medias, y el 14% como tarifas altas (ver gráfico 2). Como se muestra en el gráfico 3, la mayoría de los establecimientos se concentra en el departamento de Cortés, seguido por Atlántida e Islas de la Bahía.

---

<sup>1</sup> Para facilitar la comparabilidad con las encuestas de Guatemala y El Salvador, se siguió la clasificación por tipo de tarifa, basada en los rangos establecidos por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). El estrato de tarifas altas incluye los hoteles con un costo por noche de 100 dólares o más, el estrato de tarifas medias incluye los hoteles con un costo de de 51 a 100 dólares y los de tarifas bajas tienen un costo de 50 dólares o menos por noche.

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

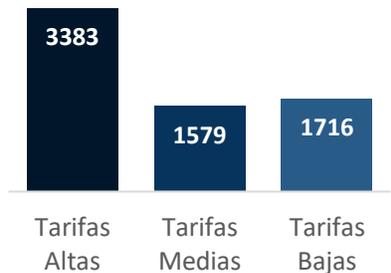


**Datos generales sobre los trabajadores**

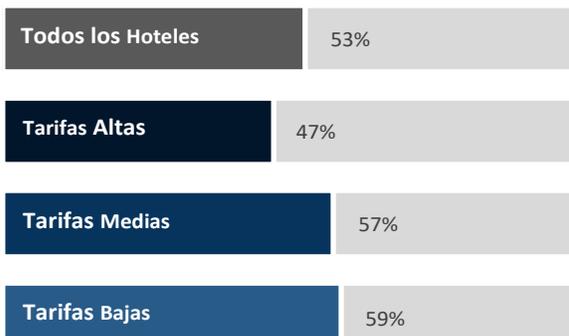
Los establecimientos estudiados reportaron un total de 6,678 trabajadores al momento de realizarse la encuesta. Los hoteles de tarifas altas reportaron un total de 3,383 trabajadores, lo cual equivale a un promedio de 57 empleados por establecimiento (ver gráfico 4). Los hoteles de tarifas medias reportaron un promedio de 15 trabajadores por establecimiento, mientras que los de tarifas bajas, un promedio de solo 6.

Los resultados obtenidos en esta encuesta reflejan la importante participación de trabajadoras mujeres en los establecimientos estimados: en promedio representan el 53% 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**



Al analizar la participación femenina en los hoteles según tarifa, se obtiene que los hoteles con tarifas bajas muestran la mayor participación de mujeres en su personal (59%), seguidos por los hoteles de tarifas medias (57%). Los hoteles de tarifas altas muestran la menor participación de mujeres en su personal empleado (47%), aunque aún representan casi la mitad de los trabajadores.

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 (74%). El

21% de los empleados es mayor de 41 años, mientras que solo el 4% 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 contratación.<sup>2</sup> Se presentarán los resultados de manera general y para las cuatro o cinco ocupaciones mencionadas más frecuentemente como las más numerosas por los establecimientos investigados.

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

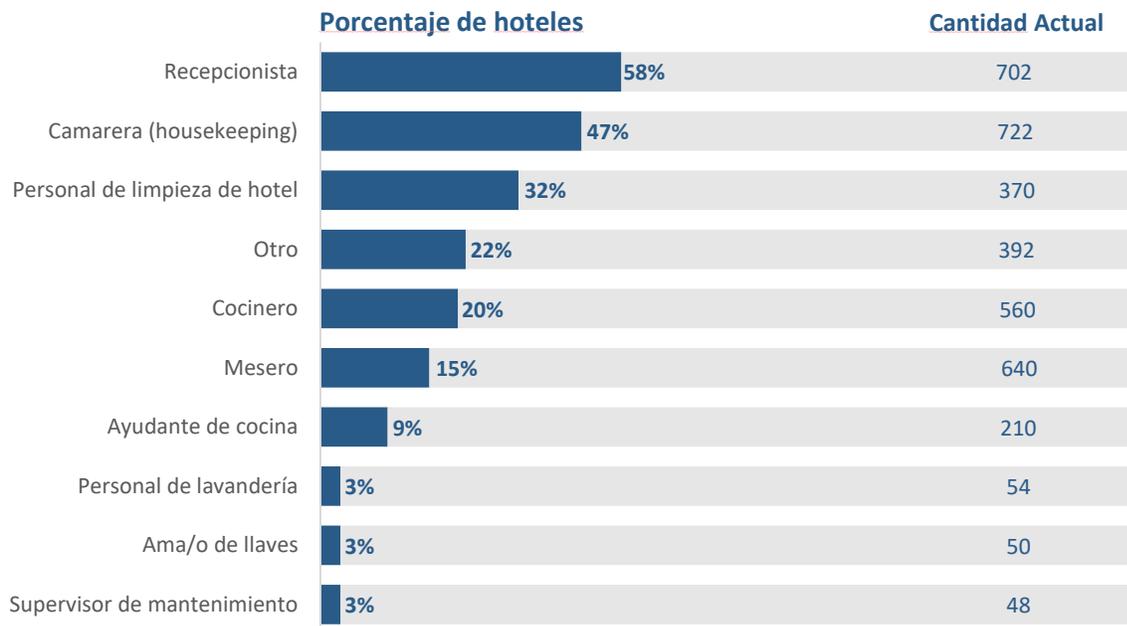


### **Los puestos de trabajo más numerosos**

En cuanto a los puestos de trabajo en los que se contrata el mayor volumen de trabajadores, en el gráfico 7 se observa que el 58% de los establecimientos expresó que el puesto de recepcionista es uno de los puestos de trabajo de mayor volumen en el establecimiento, seguido por el puesto de camarera o *housekeeping* (47%) y el de personal de limpieza del hotel (32%). Con respecto a la cantidad de personas empleadas por puesto de trabajo, los hoteles indicaron que se tienen en total 722 personas empleadas como camarera o *housekeeping*; 702 personas como recepcionista; 640 como mesero y 560 como cocinero (ver gráfico 7).

<sup>2</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.

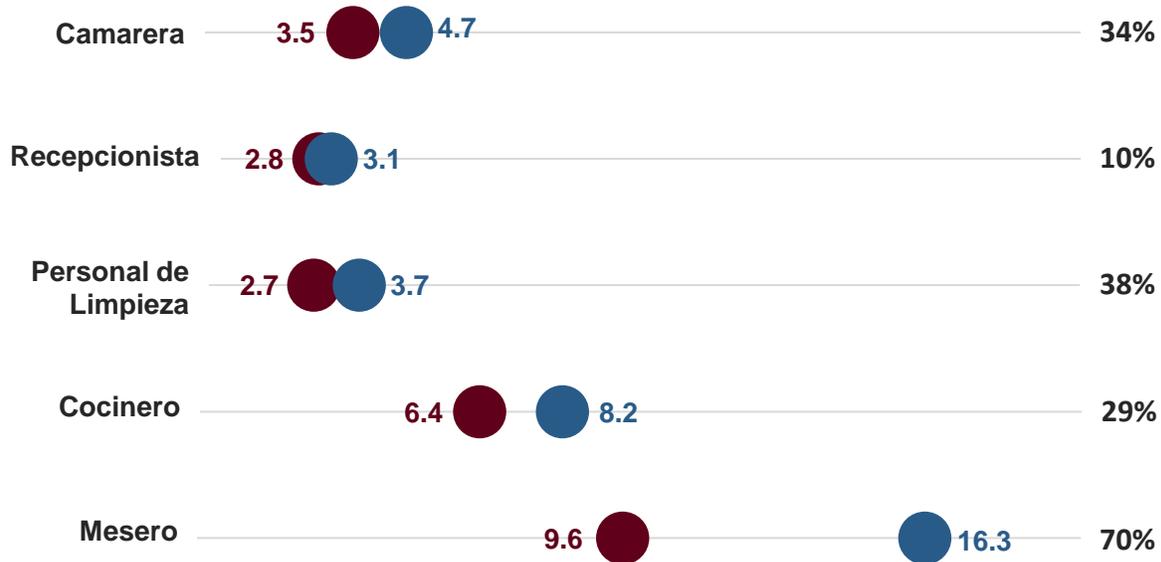
**Gráfico 7. Porcentaje de hoteles y cantidad de puestos de trabajo, según ocupación**



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

Sobre la cantidad promedio de trabajadores por hotel según la época del año (temporada alta o baja), se observa que el puesto que tiene un mayor incremento de la demanda en temporada alta es el de mesero, que pasa de 9.6 trabajadores en temporada baja a 16.3, lo que representa un incremento del 70%. Le siguen el puesto de personal de limpieza, que aumenta de 2.7 a 3.7 trabajadores en promedio, con un incremento de 38%; el puesto de camarera, que aumenta de 3.5 a 4.7 trabajadores, y el de cocinero, que tiene un incremento del 29%. En contraste, el puesto de recepcionista solo aumenta el 10% en temporada alta (ver gráfico 8). Es importante destacar que la información fue recolectada en temporada baja.

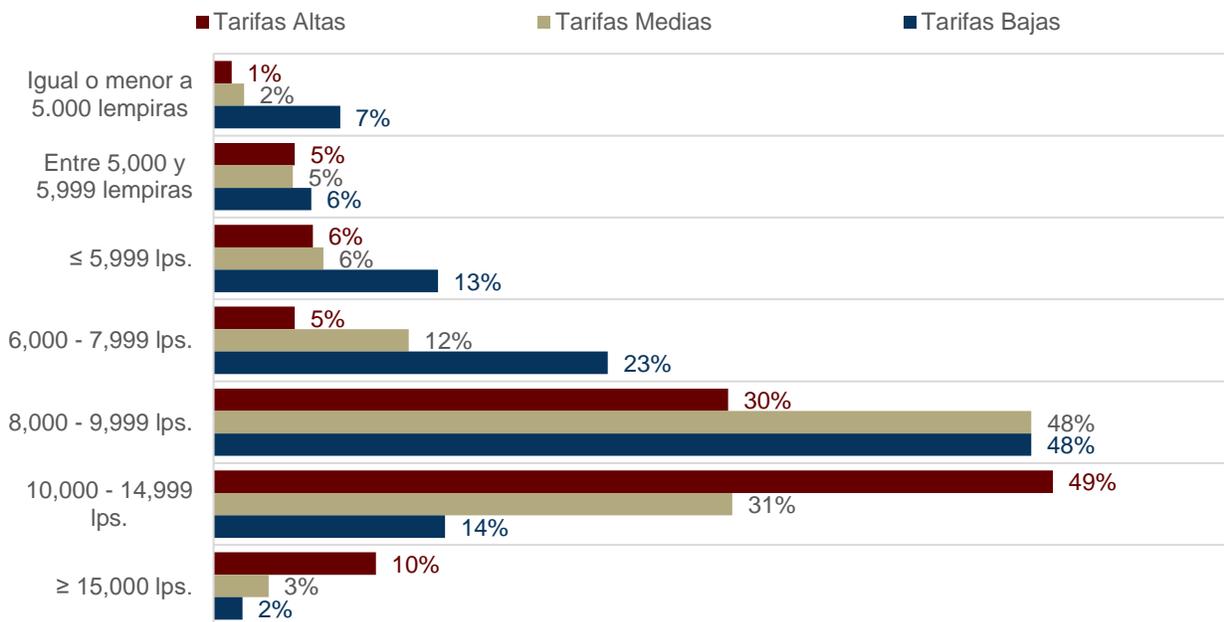
**Gráfico 8. Cantidad promedio de trabajadores por hotel por época del año, según ocupación**



**Remuneración ofrecida en el sector**

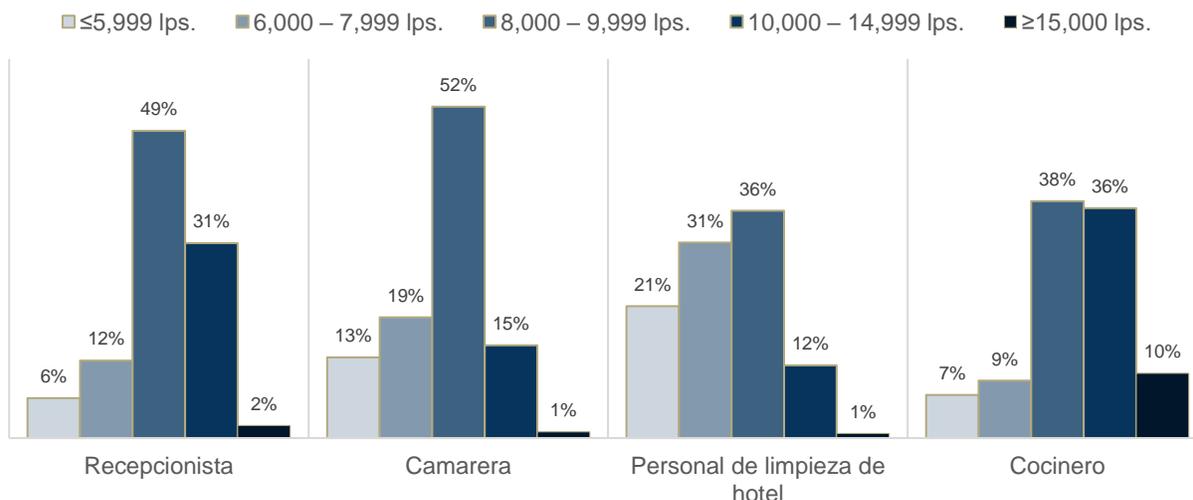
En cuanto a la remuneración ofrecida en los puestos de trabajo analizados, en el gráfico 9 se puede observar que existe una gran diferencia en los salarios ofrecidos por hoteles de tarifas altas, medias y bajas. Es así como casi el 50% de los hoteles de tarifas altas ofrece un salario entre 10,000 y 14,999 lempiras, mientras que solo el 14% de los hoteles de tarifas bajas brindan un salario en ese rango. En los hoteles de tarifas medias, el 48% indicó que ofrecen una remuneración entre 8,000 y 9,999 lempiras. De manera general, se observa que el 85% de los hoteles de tarifas bajas ofrecen un salario menor a 10,000 lempiras. 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**



Sobre los salarios ofrecidos en las cuatro ocupaciones más frecuentes, en el gráfico 10 se aprecia que, para los puestos de recepcionista y camarera, alrededor de la mitad de los hoteles reportó un rango salarial entre 8,000 y 9,999 lempiras (49% y 53%, respectivamente). Para el puesto de cocinero, el 47% de los hoteles ofrece un salario mayor a 10,000 lempiras. Por otro lado, más del 50% de los hoteles ofrece una remuneración menor al salario mínimo para el puesto de personal de limpieza.

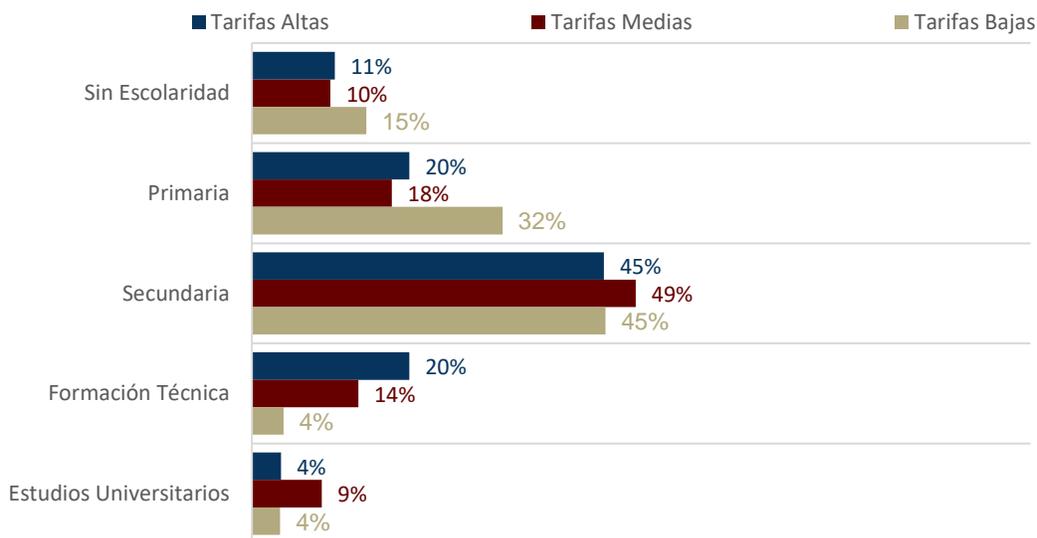
**Gráfico 10. Rango salarial según ocupación**



### Formación académica, requisitos y competencias necesarias

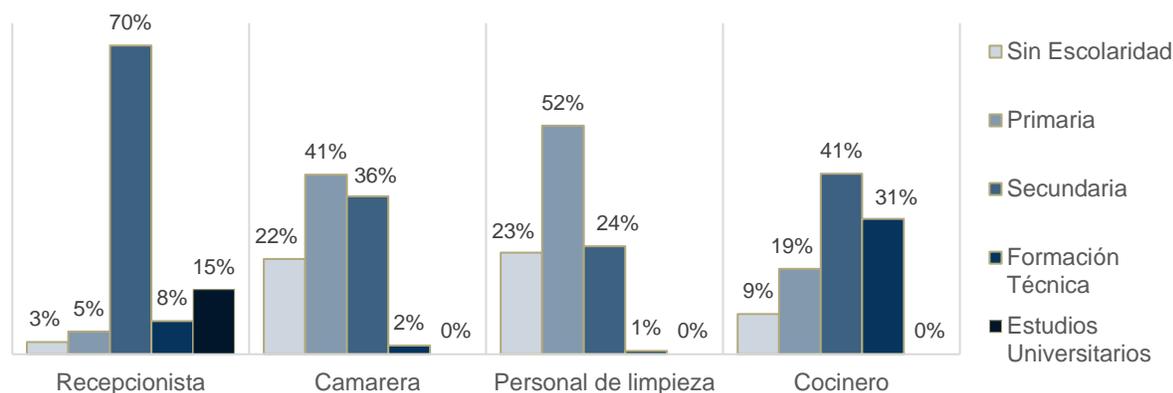
En cuanto a los requisitos de formación académica, como se observa en el gráfico 11, la mayoría de los hoteles requiere al menos educación primaria para acceder a los puestos de trabajo analizados. Los hoteles de tarifas altas tienen un nivel mayor de exigencia: el 20% requiere formación técnica para acceder a los puestos de trabajo, aunque solo el 4% requiere estudios universitarios. En los hoteles de tarifas medias, el requisito se concentra en haber completado la secundaria (49%). En los hoteles de tarifas bajas, el requisito se concentra en haber completado la secundaria (49%). En cuanto a los hoteles de tarifas bajas, el 15% no requiere algún nivel de escolaridad para las contrataciones en este tipo de ocupaciones, y solo el 4% requiere formación técnica.

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



Al realizar un análisis de la formación académica necesaria en las ocupaciones más numerosas, se observa que los requerimientos académicos para el puesto de recepcionista son marcadamente más altos que para los otros puestos: el 70% de los establecimientos requiere educación secundaria, el 8% formación técnica y el 15% estudios universitarios. Para el puesto de personal de limpieza, por el contrario, el 23% de hoteles no requiere escolaridad y solo el 24% requiere haber completado la secundaria.

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



En cuanto a las competencias necesarias para acceder a puestos de trabajo en el sector, se resalta que para tres ocupaciones —camarera, cocinero y mesero—, la competencia más importante es ser proactivo y estar dispuesto a trabajar bajo presión; para el puesto de recepcionista es comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna, y para el personal de limpieza es prestar atención a los detalles. Otras competencias mencionadas a menudo son el trabajo en equipo y la generación de soluciones para ofrecer un buen servicio a los clientes (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. Un aspecto que llama la atención es que en las cinco ocupaciones, el requisito más frecuente es la disponibilidad de horarios. Otros requisitos importantes son las cartas de recomendación y contar con certificado de salud. 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                              |
|---|----------------------------|---|---|---------------------------------|
| <b>Camarrera</b><br>     | Disponibilidad de horarios | Cartas de recomendación                                       | Vivir cerca de la zona                        | Contar con Certificado de Salud |
| <b>Recepcionista</b><br> | Disponibilidad de horarios | Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo | Cartas de recomendación                       | Vivir cerca de la zona          |
| <b>Limpieza</b><br>      | Disponibilidad de horarios | Vivir cerca de la zona  | Carencia de antecedentes penales y policiacos | Cartas de recomendación         |
| <b>Cocinero</b><br>     | Disponibilidad de horarios | Contar con Certificado de Salud                               | Cartas de recomendación                       | Vivir cerca de la zona          |
| <b>Mesero</b><br>      | Disponibilidad de horarios | Contar con Certificado de Salud                               | Cartas de recomendación                       | Vivir cerca de la zona          |

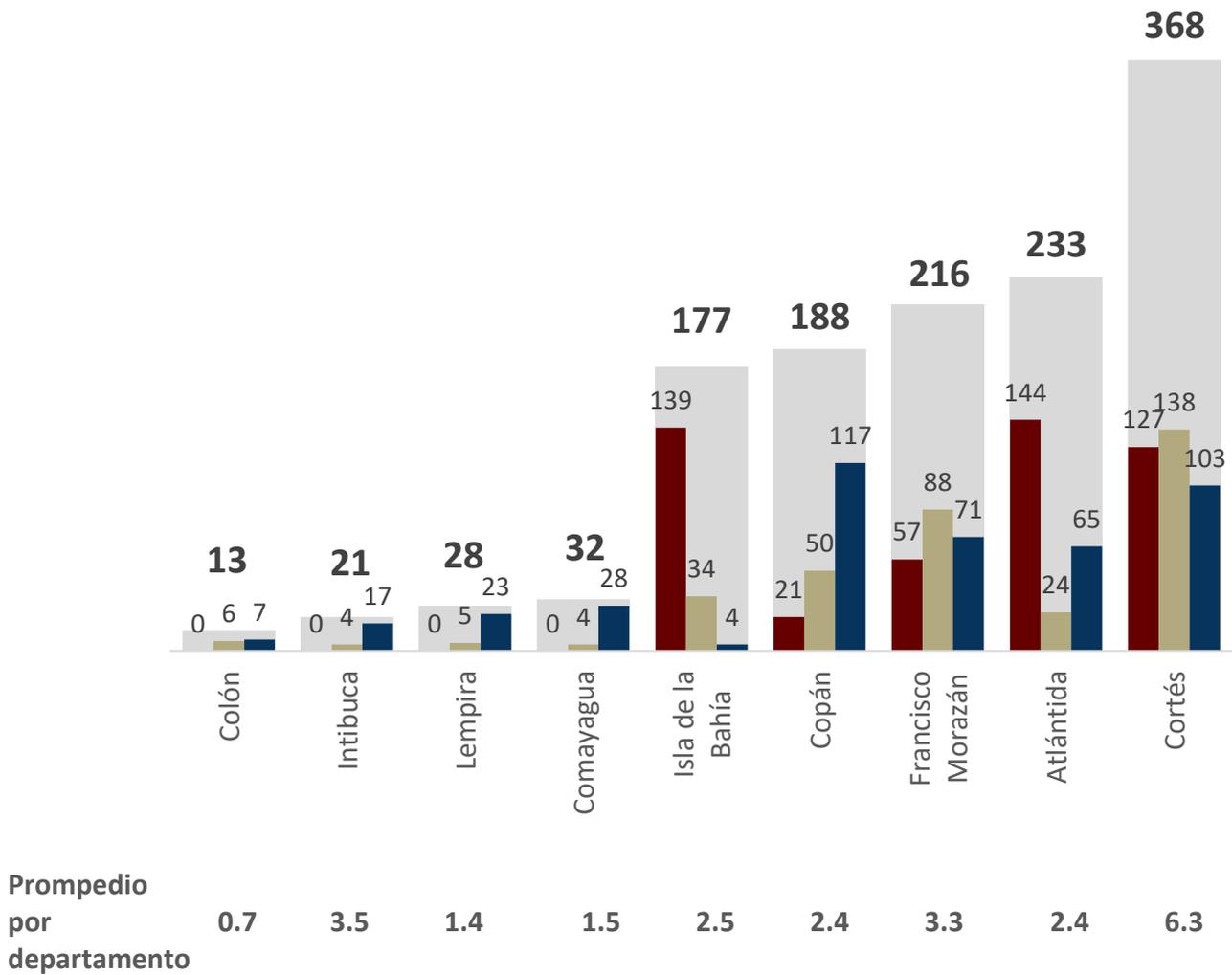
### Puestos vacantes

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. En total, se reportaron 1,276 vacantes en los establecimientos investigados. 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.

Como se puede apreciar, el mayor número de vacantes se concentra en los hoteles de tarifas altas (el 38%). Esto equivale a un promedio de 8.3 vacantes por hotel de tarifas altas. En comparación, los hoteles de tarifas medias presentan un promedio de 3.3 vacantes por establecimiento, mientras que los hoteles de tarifas bajas, solo 1.6 en cuanto a la distribución de las vacantes por departamento, se observa que Francisco Morazán concentra el mayor número de vacantes, seguido por Atlántida.

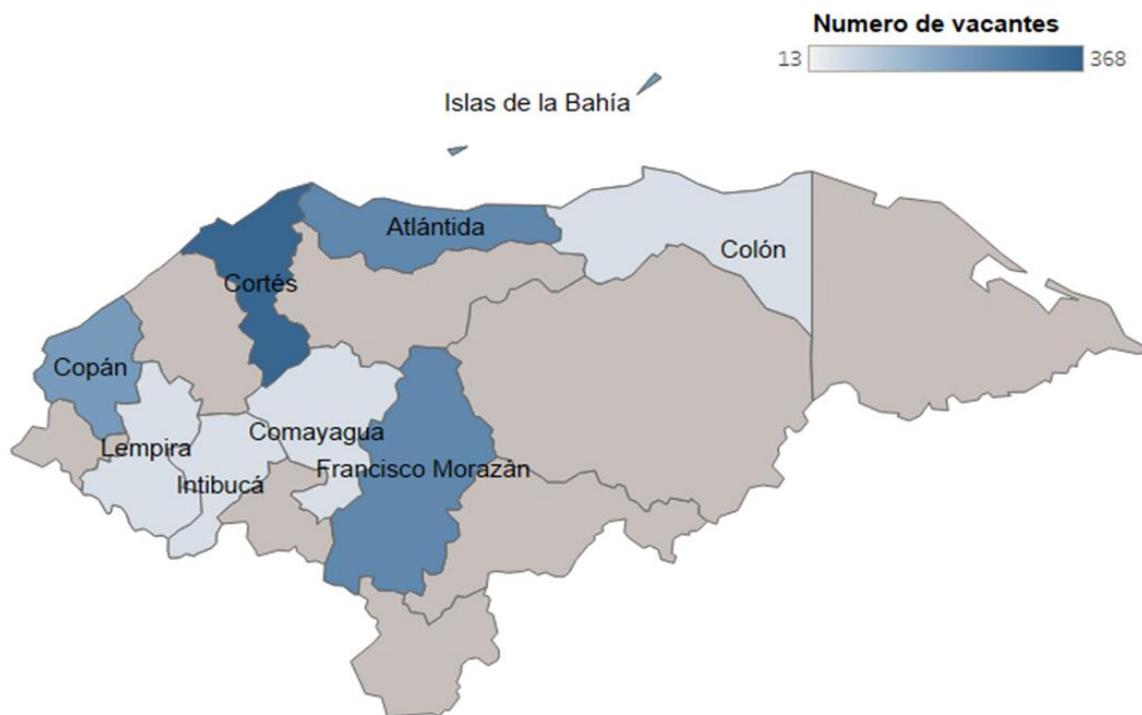
**Gráfico 15. Número de vacantes por departamento y tarifa**

■ Todos los Hoteles ■ Tarifas Altas ■ Tarifas Medias ■ Tarifas Bajas



En la próxima página, gráfico 16 se presenta la densidad de vacantes por departamento, así como los cuatro puestos que tuvieron mayor número de vacantes, ordenados de mayor cantidad de vacantes a menor. Como se puede apreciar, la mayor cantidad de vacantes en todas las regiones se registró en los puestos de mesero, camarera, recepcionista y cocinero.

**Gráfico 16. Puestos vacantes por departamento**

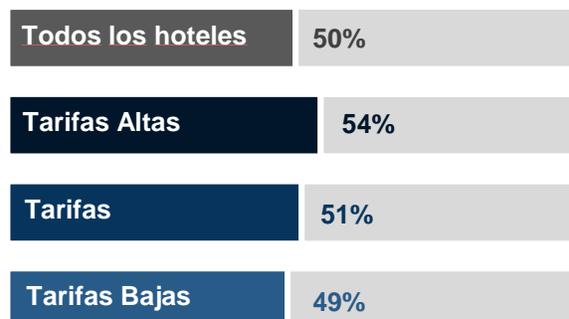


### Cambios en la demanda de personal

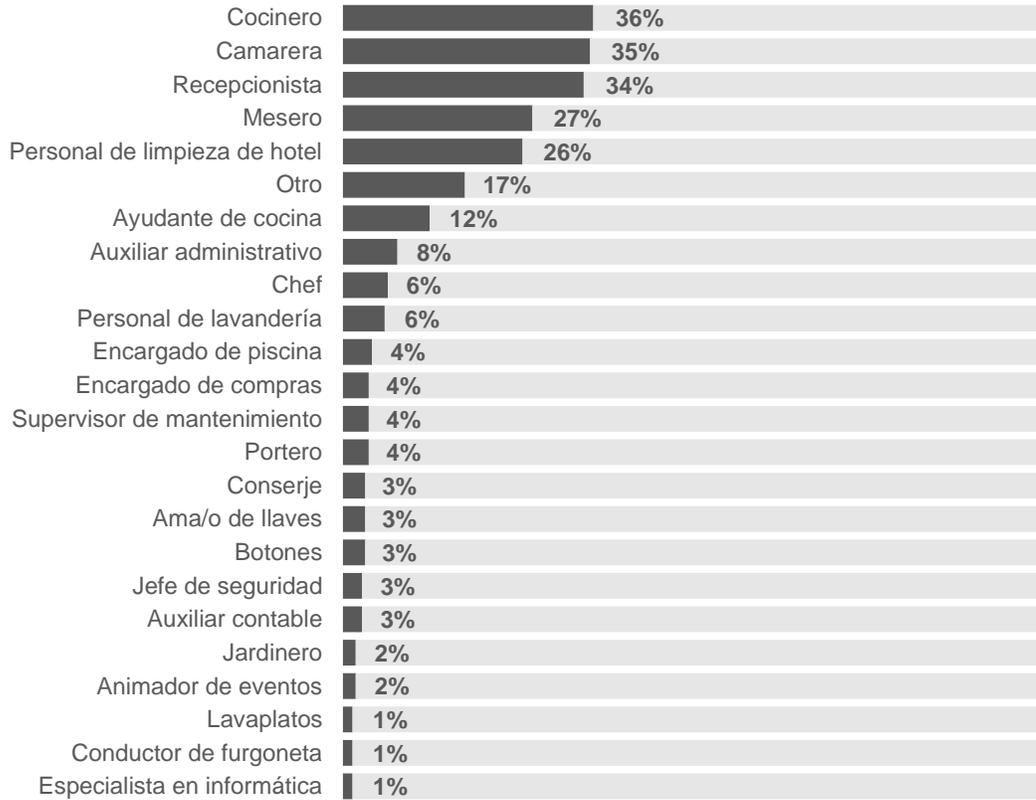
Ahora se analizarán los resultados de las expectativas de contratación directa de personal, en los siguientes tres años (entre 2020 y 2022). Como se aprecia en el gráfico 17, el 50% del total de hoteles indicó que demandará más personal en los próximos tres años. Al investigar el aumento de la demanda por tipo de tarifa, se observa que el 54% 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. Si bien este porcentaje es menor en el caso de los hoteles de tarifas bajas (49%), el mismo constituye un número significativo de hoteles.

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 cocinero (36%), camarera (35%), recepcionista (34%), mesero (27%) y personal de limpieza (26%) fueron mencionados más frecuentemente. Un punto interesante es que también se encontró una mayor demanda en ocupaciones no tradicionales, como animadores de eventos, conductor de furgoneta y especialistas informáticos. Estas posiciones menos comunes pueden dar indicios de las necesidades de la industria a futuro.

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



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

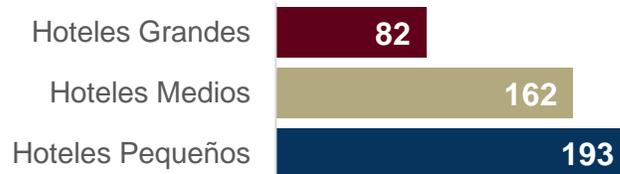


---

## Anexos

En este anexo se presentan los resultados categorizados por número de habitaciones del hotel, según la clasificación del Instituto Hondureño de Turismo. Los hoteles pequeños son aquellos de 1 a 20 habitaciones; los hoteles medianos tienen de 21 a 40 habitaciones, y los hoteles grandes tienen 41 o más habitaciones.

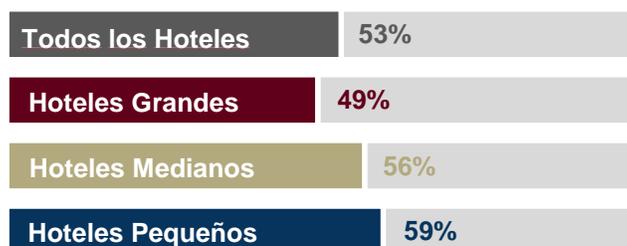
### Anexo 1. Distribución de hoteles según número de habitaciones



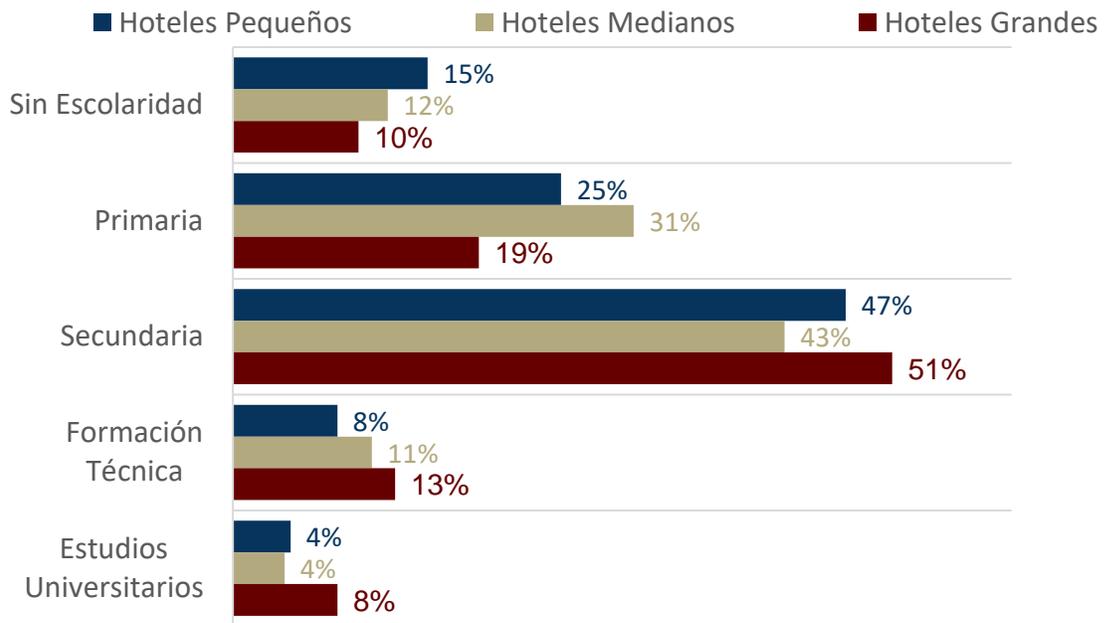
### Anexo 2. Empleo actual en establecimientos investigados, según número de habitaciones



### Anexo 3. Tasa de participación femenina en los hoteles, según número de habitaciones



#### Anexo 4. Formación académica mínima requerida, según número de habitaciones



#### Anexo 5. Rango salarial según número de habitaciones

