



MB'A'PO, JEPOROMOMBA'PO  
HA TETÁYGUA JEIKOPORÁ  
Moromonchéta  
Ministerio de  
TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD  
SOCIAL



■ TETÁ REKUÁI  
■ GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay  
de la gente*

# ALOJAMIENTO

**Demanda Ocupacional y  
Competencias Laborales**

**Observatorio Ocupacional  
Sistema Nacional de Formación  
y Capacitación Laboral**



## FICHA TÉCNICA

---

### Elaboración

Natalia Torres  
Mario Patiño  
Carmen Ayala  
Christian Silva

### Revisión de Clasificaciones y Nomenclaturas

Margarita Fernández

Diciembre de 2019  
Asunción – Paraguay

observatorio@sinafocal.gov.py  
www.sinafocal.gov.py



**Título:** Sector de Alojamiento. Demanda Ocupacional y Competencias Laborales.

**Serie:** Estudios Prospectivos

### Observatorio Ocupacional

Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)

**Teléfono:** (+595 21) 495487 al 8. Interno: 118

**Correo electrónico:** observatorio@sinafocal.gov.py

**Dirección:** Iturbe 175 esquina Eligio Ayala

www.sinafocal.gov.py

Asunción – Paraguay

*Las opiniones expresadas en esta publicación pertenecen exclusivamente a sus autores, y no necesariamente reflejan el punto de vista del SINAFOCAL, de su directiva ni de las entidades de las que forma parte o representa.*

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre varones y mujeres es una de las preocupaciones del Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre el cómo hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español «o/a» para marcar la existencia de ambos géneros, se ha optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

## Siglas

---

<b>AIHPY</b>	Asociación Industrial Hotelera del Paraguay
<b>ASATUR</b>	Asociación de Agencias de Viajes y Turismo
<b>BCP</b>	Banco Central del Paraguay
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>BM</b>	Banco Mundial
<b>CNAEP</b>	Clasificación Nacional de Actividades Económicas del Paraguay
<b>CNPP</b>	Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales
<b>CPO</b>	Clasificación Paraguaya de Ocupaciones
<b>EPH</b>	Encuesta Permanente de Hogares
<b>ETFP</b>	Educación Técnica y Formación Profesional
<b>MOPADUAL</b>	Modelo Paraguayo de Formación Dual
<b>MTESS</b>	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
<b>OMT</b>	Organización Mundial de Turismo
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>REGISTUR</b>	Registro Nacional de Turismo
<b>SENATUR</b>	Secretaría Nacional de Turismo
<b>SINAFOCAL</b>	Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral
<b>SNPP</b>	Servicio Nacional de Promoción Profesional
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y la Comunicación
<b>UNAT</b>	Unión de Asociaciones de Turismo del Paraguay

# Contenido

---

<b>Índice de Cuadros</b> .....	5
<b>Índice de Tablas</b> .....	5
<b>Índice de Gráficos</b> .....	5
<b>Presentación</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	9
<b>Contexto</b> .....	13
Recomendaciones y buenas prácticas identificadas .....	19
Desafíos .....	19
<b>Resultados</b> .....	21
Entidades participantes.....	21
Perspectiva de generación de empleo .....	22
Dificultad para cubrir puestos de trabajo .....	23
Contrataciones previstas.....	24
Ocupaciones en evolución .....	24
Nuevas tecnologías .....	26
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales .....	27
Aportes y sugerencias .....	27
Dinamismo del Sector .....	27
Formación y Capacitación .....	27
Emprendimiento en el sector.....	28
Evaluación y certificación de competencias laborales.....	28
Seguridad.....	29
Falta de oportunidades .....	29
<b>Entrevistas a referentes</b> .....	31
Desafíos del sector .....	31
Ocupaciones que afectan al sector .....	32
Personal con formación empírica .....	32
Nuevas tecnologías .....	32
Criterios para contrataciones.....	34
Capacitaciones laborales.....	35
<b>Conclusiones</b> .....	37
<b>Bibliografía</b> .....	39
<b>Anexo I. Cuestionario</b> .....	41
<b>Anexo II. Glosario</b> .....	47

## Índice de Cuadros

---

<b>Cuadro 1.</b> Edad de los Trabajadores según Grupo Ocupacional de la Ocupación principal .....	17
<b>Cuadro 2.</b> Horas trabajadas según Grupo ocupacional de la Ocupación principal.....	17
<b>Cuadro 3.</b> Ingreso medio en la Ocupación principal por Año, según Rama de actividad .....	18
<b>Cuadro 4.</b> Año 2018. Ingreso medio en la Ocupación principal, según Grupo ocupacional.....	18
<b>Cuadro 5.</b> Perspectiva de Generación de empleo.....	23
<b>Cuadro 6.</b> Competencias requeridas para cubrir puestos de trabajo.....	24
<b>Cuadro 7.</b> Ocupaciones en evolución.....	25

## Índice de Tablas

---

<b>Tabla 1.</b> Dificultades para cubrir puestos de trabajo, según ocupaciones .....	23
<b>Tabla 2.</b> Nuevas tecnologías .....	26

## Índice de Gráficos

---

<b>Gráfico 1.</b> Ingreso de turistas al país en el periodo 2013 - 2017 .....	14
<b>Gráfico 2.</b> Estructura del PIB. Año 2017.....	15
<b>Gráfico 3.</b> Evolución de la participación de Hoteles en el PIB a precios constantes .....	15
<b>Gráfico 4.</b> Población total ocupada de 15 años y más y Población de 15 años y más ocupada en «Comercio, Restaurantes y Hoteles». Periodo 2014 - 2018.....	16
<b>Gráfico 5.</b> Entidades participantes por Actividad económica.....	21
<b>Gráfico 6.</b> Entidades participantes según Tamaño.....	22
<b>Gráfico 7.</b> Perspectiva de Generación de Empleo.....	22
<b>Gráfico 8.</b> Contrataciones previstas para el periodo 2020-2021 .....	24



## Presentación

---

Según datos de la Organización Mundial de Turismo (OMT), uno de cada diez empleos a nivel mundial es generado por el Sector de la Hospitalidad, sea de manera directa, indirecta o inducida. Es justamente al interior de este sector en el que se encuentran las empresas dedicadas a los servicios relacionados al alojamiento.

En Paraguay, el mencionado sector se ha caracterizado en los últimos años por un crecimiento constante. Justamente por ello, el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL), ha considerado importante continuar con la línea de los estudios de carácter prospectivo enfocándose en cuáles son las ocupaciones emergentes, las nuevas tecnologías y las dificultades que afectan a las empresas dedicadas a brindar servicios de alojamiento.

A lo largo de la realización del estudio hemos podido notar que los avances tecnológicos están introduciendo notables cambios en la manera de ofrecer los servicios de alojamiento, ya que, las cocinas inteligentes, las aplicaciones móviles de fidelización de clientes, los aparatos guiados por inteligencia artificial –como las aspiradoras–, están afectando notablemente ocupaciones tradicionales como la de mucama de hotel o la de cocinero. Por otro lado, se espera que nuestro país incremente la recepción de turistas en los próximos años, lo que sin duda impactará en la economía nacional.

Con la presentación de este trabajo se reafirma el compromiso que ha asumido esta administración en la consolidación institucional del SINAFOCAL como entidad desarrolladora de las políticas de capacitación y certificación laboral en todo el país.

En ese sentido, uno de los pilares fundamentales para lograr este objetivo es el fortalecimiento de los mecanismos de captación y procesamiento de la información, con miras a la instalación de un Sistema de Información del Mercado Laboral, en estrecha colaboración con el sector productivo, que brinde información de manera oportuna y permanente a los tomadores de decisión, así como a la ciudadanía en general.



**Econ. Alfredo Javier Mongelós**

Secretario Técnico  
SINAFOCAL/MTESS





## Introducción

---

La industria turística, a la cual pertenece el sector de Alojamiento, se caracteriza por su gran complejidad, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo. El turismo se ha considerado generalmente como una exportación de una región o nación hacia el lugar de destino (país receptor, lugar de acogida), en el que se genera renta, se favorece la creación de empleo, se aportan divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos, se aumentan los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial (Sancho, 1998).

Se produce entonces un claro reparto de la renta en el que una parte de la misma se reinvierte en nuevos gastos dentro de la propia economía local, mientras que otra parte sale fuera de las fronteras de esa economía destinándose, por ejemplo, a la compra de bienes importados (Sancho, 1998).

Por tanto, la actividad turística genera corrientes de flujos de renta que permiten un aumento del ingreso en los demás sectores de la actividad económica, redistribuyéndose la renta en un círculo cada vez mayor.

Si bien el estudio económico del turismo comienza poco antes de la Primera Guerra Mundial, cuando los economistas se dan cuenta que este fenómeno tenía importantes repercusiones en la balanza de pagos de ciertos países (Acerenza, 2006), el turismo en América toma un gran impulso a partir de 1970, en especial en Latinoamérica, donde muchos países, estimulados por los beneficios que el turismo deja en la economía de las regiones receptoras, comienzan a fomentar fuertemente su desarrollo, contando para ello con el decidido apoyo financiero de los organismos regionales e internacionales: el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Mundial (BM) (Acerenza, 2006).

En una definición más tradicional el turismo se conceptúa con base en la demanda y se refiere a todas aquellas actividades que realizan las personas que viajan a algún lugar fuera de su entorno habitual por un tiempo menor de un año y con motivos de ocio, diversión, negocios u otros. Así el participante principal del turismo es aquella persona que realiza un viaje, existiendo dos tipos de visitante: el internacional, que es aquel visitante que viaja a un país distinto al de su residencia y el doméstico, que viaja sin salir del país en el que reside (Schulte, 2003).

La industria turística privada cuenta con características únicas debido a la amplia gama de sectores productivos y de servicios que incorpora y a la vez cuenta con un sinnúmero de industrias estrechamente vinculadas a su tipo de actividad, comprendiendo empresas que están relacionadas con: alojamiento, transporte, abastecimiento de alimentos y otros, recreación, operadores de tours y agencias, etc. Cada uno de estos rubros tiene representantes de nivel internacional (Ej.: las grandes cadenas de hoteles), nacional, regional y local, y estos a la vez están reunidos en distintas organizaciones de su respectivo rubro. Por otro lado, la industria turística también se encuentra relacionada con otras industrias como la construcción, telecomunicación, manufactura y la venta (Schulte, 2003).

En cuanto al empleo, las posibilidades de relacionamiento se pueden catalogar como sigue:

- a. *Empleo directo*, generado por el gasto del turista y los servicios turísticos ofrecidos (corresponde a las personas que trabajan en empresas del sector turístico, tales como hoteles, restaurantes, operadores de tours, venta de artesanía, guías turísticos etc.).
- b. *Empleo indirecto*, en el sector turístico, no resultante directamente de los gastos turísticos generados en los sectores (empleados de servicios suplementarios como supermercados, envasadores de alimentos, empresas de transporte y otros).

- c. *Empleo inducido*, resultado de los efectos de la multiplicación del turismo: al crecer el empleo directo e indirecto aumentan las personas que demandan una mayor oferta de bienes y servicios en un área determinada (cines, empresas de telecomunicación, servicios de reparación, artefactos técnicos, escuelas de idiomas y turismo, etc.), y
- d. *Empleos temporales*, empleos que se generan durante la construcción de infraestructura (hoteles, restaurantes, *resorts* turísticos, entre otros) (Schulte, 2003)

Además, el sector de turismo está relacionado con la creación de empleo, el incremento de los ingresos económicos, el permitir mayores inversiones en la conservación de espacios naturales, el evitar la emigración de la población local, la mejora del nivel económico y sociocultural de la población local, la comercialización de productos locales, y el intercambio de ideas, costumbres y estilos de vida (Schulte, 2003).

Entonces, las cadenas de valor de turismo están conformadas por un conjunto de actividades económicas interrelacionadas. El turista es quien experimenta las distintas actividades a lo largo de la cadena de valor al hacer uso de los bienes y servicios durante su estadía (Oddone y Alarcón, 2016). El turista consume un conjunto de productos y servicios mientras disfruta de una experiencia en contacto con elementos tangibles e intangibles. Las sensaciones provocadas por el valor turístico consumido (la «experiencia turística») son el resultado de una serie de articulaciones entre la oferta y la demanda (Pérez, 2017).

Los servicios de hospedaje y gastronomía constituyen un eslabón central en la creación de valor añadido a la experiencia del viajero. Un potencial vínculo vertical valioso para el sector gastronómico es la producción agrícola de los territorios cercanos (Pérez, 2017). El turismo, en general, es una significativa fuente económica para impulsar el desarrollo urbano y el desarrollo rural. Donde el turismo logra consolidarse como una estrategia de desarrollo, se contribuye a la diversificación productiva, la creación de empleo y la dinamización de la economía local. Principalmente, se abren oportunidades productivas para miembros de grupos vulnerables, como las mujeres y los jóvenes (Garry & Martínez, 2016).

Tales oportunidades productivas presentan un desafío para todas las personas que busquen labores en este sector, en especial aquellas que tienen un contacto directo con el cliente, pues además de los atractivos turísticos y culturales de la región y de la infraestructura, la calidad de un establecimiento hotelero «depende de la destreza y habilidad del equipo humano del hotel, puesto que, unas buenas instalaciones o unas habitaciones lujosas no garantizan por sí solas el éxito de la empresa» (Musa, S.M. y Sanchis, J.R. 1993, en: Sánchez Rebull, 2002).

Es en este punto de tendencias ocupacionales del sector Alojamiento donde el presente estudio centra su atención, ya que busca la detección oportuna de las competencias con las que debe contar un trabajador de manera a satisfacer la demanda futura del sector en el corto o mediano plazo.

Más concretamente son cuatro los objetivos que pretende alcanzar este trabajo:

1. detectar la demanda futura de ocupaciones a contratar en el sector para el periodo 2020-2021;
2. identificar competencias laborales requeridas para las ocupaciones previstas a contratar;
3. detectar ocupaciones emergentes y en evolución dentro del sector; y,
4. reconocer ocupaciones susceptibles de certificación de conocimientos y experiencia previa

Para el logro de los objetivos del estudio, se ha confeccionado y validado<sup>1</sup> un instrumento de recopilación de datos, para luego aplicarlos a través de una encuesta en línea con un muestreo no probabilístico por conveniencia durante el mes de mayo del año 2019. De la mencionada encuesta han participado cuarenta y ocho entidades dedicadas a este rubro, a quienes agradecemos el interés demostrado mediante su colaboración.

Es así que este informe se divide en tres partes principales. En la primera, se muestra un breve contexto de la situación del turismo y del sector específico de alojamiento a nivel de Latinoamérica y se presentan algunos datos macroeconómicos de nuestro país. En la segunda, se presentan los resultados de la encuesta en línea que fuera dirigida a las empresas dedicadas al rubro del alojamiento.

En la tercera parte del informe, se expone la sistematización de unas entrevistas semiestructuradas llevadas a cabo a empresarios, referentes de gremios y representantes de instituciones de formación profesional, con el fin de ahondar en algunos de los temas ya indagados en la encuesta en línea, así como para abordar otros complementarios. Este apartado constituye una novedad en esta serie de estudios<sup>2</sup>.

Por último, quisiéramos agradecer a todas las personas que brindaron su tiempo, conocimientos y experiencias para la realización de este trabajo. Y esperamos que podamos seguir contando con su colaboración para ir mejorando el trabajo en futuras ediciones.

---

<sup>1</sup> La Dra. Lis Loncharich, Directora de la Familia Profesional de Hospitalidad del Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP), merece un reconocimiento especial por su acompañamiento durante esta etapa del trabajo.

<sup>2</sup> Los anteriores estudios estuvieron dirigidos a la «Construcción», «Comercio y Servicios», «Electricidad» y «Tecnologías de la Información y la Comunicación». Los informes pueden ser consultados y descargados desde la página web del SINAFOCAL ([www.sinafocal.gov.py](http://www.sinafocal.gov.py)) o directamente a través del siguiente enlace: <http://observatorio.sinafocal.gov.py/index.php/publicaciones>.



## Contexto

---

Según el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales<sup>3</sup> (CNPP), utilizado por los Ministerios de Trabajo y Educación<sup>4</sup>, se denomina «Familia Profesional de Hospitalidad» a aquella que engloba las actividades cuyas competencias se refieren al desarrollo y aplicación de las funciones de administración, marketing operacional, atención al cliente, compras, contratación y producción, preparación, intermediación, distribución y calidad de servicios de naturaleza turística; tales como *alojamiento*, establecimientos de restauración social y comercial, entidades de planificación y desarrollo turístico, información, intermediación de servicios turísticos, esparcimiento y viajes.<sup>5</sup>

En ese sentido, según la Organización Mundial de Turismo (OMT), uno de cada diez empleos es generado por el sector de hospitalidad, ya sea en forma directa, indirecta o inducida. Igualmente, los últimos informes emitidos por la misma (OMT, 2018) estiman que, las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo (visitantes que pernoctan) aumentaron un 6 %, hasta 1.400 millones en 2018, claramente por encima del crecimiento del 3,7 % de la economía mundial. Lideraron el crecimiento en el año 2018: Oriente Medio (+10 %), África (+7 %), Asia y el Pacífico y Europa (ambos con +6 %). Señala que las Américas recibieron 217 millones de llegadas internacionales en 2018, con resultados mixtos en todos los destinos. El crecimiento fue liderado por América del Norte (+4 %), seguido por América del Sur (+3 %), mientras que América Central y el Caribe (ambos -2 %) obtuvieron resultados muy variados<sup>6</sup>.

Para el año 2018, existían 184.299 hoteles en el mundo sumando un total de 16.966.280 habitaciones, que observa de un crecimiento del 17,7% en los últimos diez años (Hosteltur, 2018).

El pronóstico para el sector de hospitalidad, en el año 2019, señala que se espera que el crecimiento vuelva a las tendencias históricas, ya que, con base en las tendencias actuales, las perspectivas económicas y el índice de confianza de la OMT, se prevé que las llegadas internacionales crecerán entre un 3 % y un 4 % el próximo año más en línea con las tendencias históricas de crecimiento. En términos específicos para América del Sur, se estima que el turismo sufrió un incremento del 3 % y la llegada de turistas a la región aumentó un 8 %.

En Paraguay, al tratar el tema de los alojamientos surge naturalmente establecer una vinculación de estos servicios con los turistas, pues estos son los principales usuarios de los hoteles, hostales, posadas, pensiones y todo tipo de alojamiento. Las cifras de la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR) indican que en el año 2017 ingresaron 1.583.937 turistas al país, de los cuales el 75 % provino de Argentina. El transporte terrestre es el más utilizado, ya que aproximadamente un millón de turistas ingresaron por este medio.

En el siguiente gráfico se puede apreciar el crecimiento de la cantidad de turistas internacionales entre los años 2013 y 2017.

---

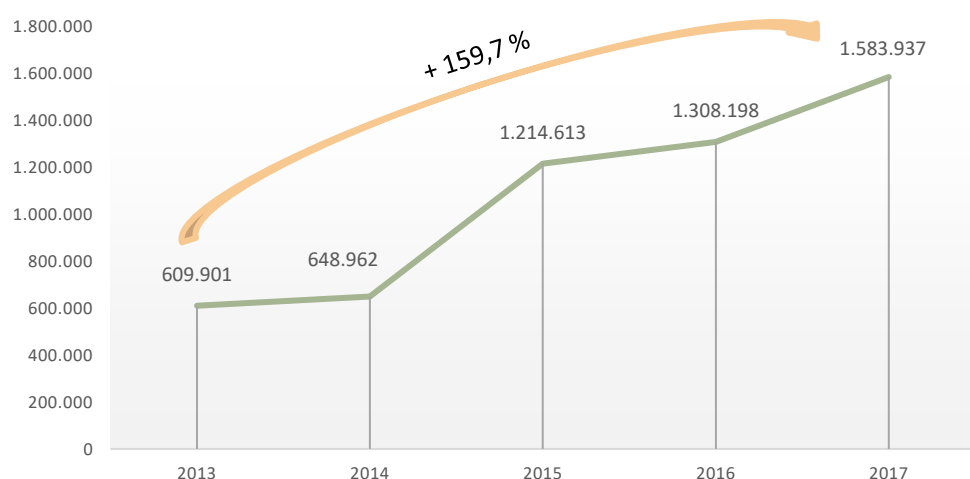
<sup>3</sup> Instrumento que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

<sup>4</sup> Los mencionados ministerios tienen las denominaciones de Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) y Ministerio de Educación y Ciencias (MEC).

<sup>5</sup> Definición obrante en la Resolución MTESS N° 726/2016 de fecha 03 de noviembre de 2016, donde se aprueba la estructura de familias profesionales y la matriz de niveles de cualificación del citado Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales, en el marco de la articulación de la política de Educación Técnica y Formación Profesional, que vienen realizando ambos ministerios desde el año 2014.

<sup>6</sup> Este último refleja el impacto de los huracanes Irma y María en el Caribe en septiembre de 2017.

**Gráfico 1. Ingreso de turistas al país en el periodo 2013 - 2017 (\*)**



**Fuente:** Elaboración propia con datos de la SENATUR.

**Observación:** (\*) Cifras Preliminares.

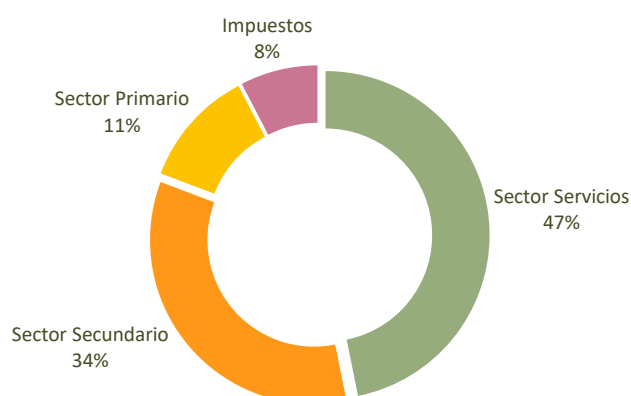
En otro orden de cosas, el sector de Hospitalidad en nuestro país está integrado, según el Registro Nacional de Turismo (REGISTUR), dependencia interna de la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR), por 1.592 empresas, de las cuales el 40,2 % (640 empresas) corresponden a alojamientos y a posadas turísticas. Estas últimas son típicas viviendas acondicionadas para el alojamiento de visitantes y ofrecen servicios básicos y la posibilidad de que el viajero viva la cultura de cada comunidad, a través de las costumbres, tradiciones gastronómicas, artesanías, atractivos turísticos naturales y culturales.

En cuanto a la composición sectorial del ecosistema de Alojamiento, existen en el país varios gremios que agrupan a las empresas del sector. Al respecto se pueden citar algunos como la Asociación Industrial Hotelera del Paraguay (AIHPY), la Unión de Asociaciones de Turismo del Paraguay (UNAT), la Asociación de Restaurantes del Paraguay (ARPY), la Secretaría Nacional de Turismo,<sup>7</sup> la Asociación Paraguaya de Agencias de Viajes y Turismo (ASATUR) y la Red de Posadas Turísticas de Paraguay, entre otras. Todas ellas integrantes de la Mesa Sectorial de Hospitalidad, que es la instancia en la cual se busca contribuir al mejoramiento de la Enseñanza Técnica y Formación Profesional (ETFP), a fin de elevar la productividad del capital humano en el mercado laboral.

En lo que respecta al Producto Interno Bruto (PIB), cabe mencionar que el rubro «Restaurantes y Hoteles» tiene una participación relativa dentro del total de Servicios de aproximadamente 5,3 %. En ese orden, podemos mencionar que en el año 2017 el sector Servicios alcanzó una participación del 46,8 % con relación al PIB a precios constantes de dicho año.

<sup>7</sup> Organismo del Estado paraguayo y miembro de la Organización Mundial del Turismo.

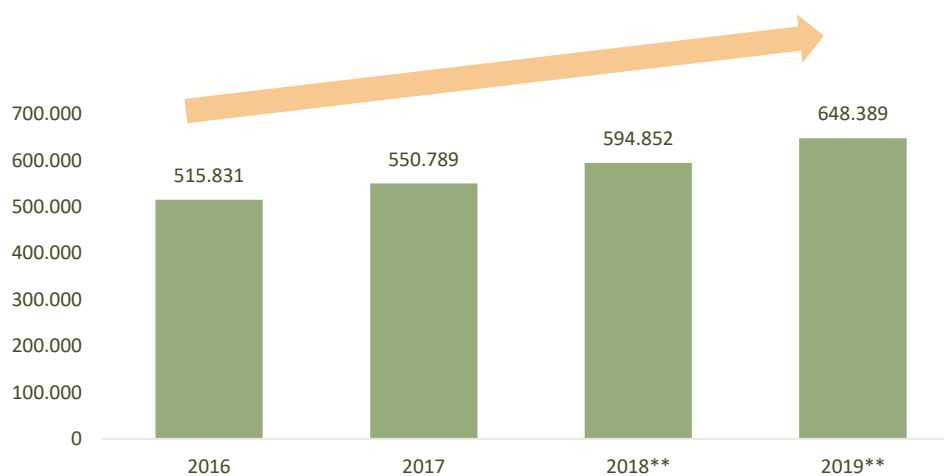
**Gráfico 2. Estructura del PIB. Año 2017**



**Fuente:** Elaboración propia con datos del Banco Central del Paraguay (BCP).

En el plano nacional, desagregando la participación en el PIB, cabe resaltar que el concepto «Hoteles» ha generado 550.789 millones de guaraníes, representando un 6,8% de crecimiento con respecto al año 2016. Con la misma fuente de datos del BCP, puede apreciarse el crecimiento de «Hoteles» en el último cuatrienio, tal como se aprecia en el Gráfico 3.

**Gráfico 3. Evolución de la participación del concepto Hoteles en el PIB a precios constantes. Periodo 2016-2019. (millones de guaraníes)**



**Fuente:** Elaboración propia con datos del BCP.

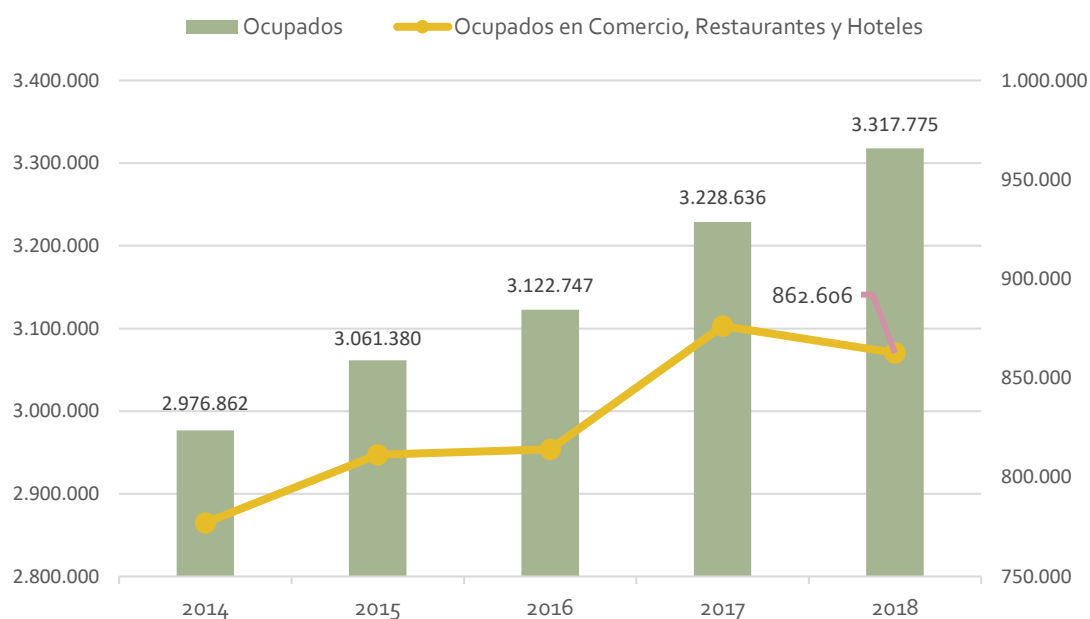
**Observación:** (\*\*) Proyecciones.

De la misma forma, datos de la SENATUR indican que los ingresos por turismo receptivo totalizaron 619 millones de dólares en el año 2017, estos ingresos fueron creciendo al mismo ritmo que la cantidad de turistas por año (Secretaría Nacional de Turismo, 2017). Para el año 2018<sup>8</sup>, se estimó una disminución considerable tanto en la generación de divisas como en la cantidad de turistas, ingresando al país poco más de 1.100.000 turistas produciendo un ingreso por turismo receptivo de 465 millones de dólares.

<sup>8</sup> Datos preliminares procesados por el departamento de Estadística e Investigación de la SENATUR con base en el Sistema de Control de Entrada y Salida del Paraguay (SICESPAR) y publicados en <https://contactonews.co/noticias/7362-paraguay-reves-turismo-receptivo-2018>.

Aún con la disminución mencionada, las actividades de turismo y alojamiento siguen siendo una importante fuente de generación de empleo. Al respecto, la Encuesta Permanente de Hogares 2018 (EPH) nos brinda una aproximación de la cantidad de personas que se desempeñan en actividades económicas relacionadas con el «Comercio, Restaurantes y Hoteles», las que suman 862.606 para el año 2018; siendo esta categoría la segunda en ocupar más gente durante el periodo 2014-2018, entre el 26 % y 27 % del total de ocupados, después de las actividades de «Agricultura, Ganadería, Caza y Pesca».

**Gráfico 4.** Población total ocupada de 15 años y más (izq.) y Población de 15 años y más ocupada en «Comercio, Restaurantes y Hoteles» (der.). Periodo 2014 - 2018



**Fuente:** Elaboración propia con los microdatos de la EPH 2018.

Se indica además que, en esta rama de actividad (Comercio, Restaurantes y Hoteles) se encuentran principalmente concentradas las ocupaciones en los grupos ocupacionales de «Trabajadores de Servicios y Vendedores de Comercios y Mercados» (57,6 %), «Trabajadores no Calificados» (14,0 %) y «Oficiales, Operarios y Artesanos» (12,5 %), según la Clasificación Paraguaya de Ocupaciones (CPO), aunque cabe destacar que estos porcentajes podrían deberse a la importancia del sector de «Comercio» en la mencionada actividad.

Así también, la EPH 2018 informa que el promedio de edad de los trabajadores en esta categoría de actividad económica oscila entre 28 y 39 años, es decir, la franja etaria está representada por una población adulta joven, en donde las ocupaciones de profesionales de cargos gerenciales o de jefaturas son las que poseen las medias de edades más elevadas, como puede apreciarse en el Cuadro 1.



**Cuadro 1.** Edad de los Trabajadores según Grupo Ocupacional de la Ocupación principal

Grupo Ocupacional	Edad		
	Media	Mediana	Moda
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>27</b>
Miembros Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Personal Directivo	39	38	36
Técnicos y Profesionales de Nivel Medio	30	29	26
Empleados de Oficina	28	27	27
Trabajadores de Servicios y Vendedores de Comercios y Mercados	38	37	20
Oficiales, Operarios y Artesanos	35	34	20
Operadores de Instalaciones y Máquinas y Montadores	34	33	23
Trabajadores no Calificados	34	32	22

**Fuente:** Elaboración propia con los microdatos de la EPH 2018

Con relación a la cantidad de horas trabajadas durante la semana, los trabajadores con cargos directivos son los que mayor promedio de horas semanales trabajadas presentan (54 horas). La mitad de sus integrantes trabaja 51 horas semanales (mediana), mientras que los cargos más operativos o de oficina presentan promedios entre 43 y 53 horas.

La mayor cantidad de tiempo trabajado normalmente (moda) durante la semana es de 48 horas y la misma fue reportada por la mayoría de los grupos ocupacionales. En el Cuadro 2 se pueden verificar los resultados más significativos.

**Cuadro 2.** Horas trabajadas semanalmente según Grupo ocupacional de la Ocupación principal

Grupo Ocupacional	Horas Semanales Trabajadas		
	Media	Mediana	Moda
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
Miembros Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Personal Directivo	54	51	45
Técnicos y Profesionales de Nivel Medio	48	48	45
Empleados de Oficina	51	48	48
Trabajadores de Servicios y Vendedores de Comercios y Mercados	53	51	48
Oficiales, Operarios y Artesanos	51	48	48
Operadores de instalaciones y máquinas y montadores	53	53	45
Trabajadores no calificados	43	48	48

**Fuente:** Elaboración propia con los microdatos de la EPH 2018

La EPH nos permite, además, estimar los ingresos medios correspondientes a las diversas actividades económicas. En el Cuadro 3 se visualiza un comparativo de tales actividades, donde la fila sombreada indica la rama de actividad económica concerniente a la Familia Profesional de Hospitalidad que contiene al sector de Alojamiento. Como puede observarse, la rama «Comercio, Restaurante y Hoteles» presenta un ingreso promedio que va desde Gs. 2.192.155 a Gs. 2.252.575 durante el periodo 2014 – 2018. Esto representa un incremento del 2,76 % en los años considerados.

**Cuadro 3.** Ingreso medio en la Ocupación principal por Año, según Rama de actividad por Año (G)

Grupo Ocupacional	Año				
	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Total</b>	<b>2.191.058</b>	<b>2.248.061</b>	<b>2.190.280</b>	<b>2.304.034</b>	<b>2.371.995</b>
Agricultura, Ganadería, Caza y Pesca	1.575.669	1.433.125	1.395.120	1.613.415	1.483.242
Industrias Manufactureras	2.238.143	2.173.308	2.221.804	2.293.233	2.474.985
Electricidad, Gas y Agua	5.818.834	6.301.289	5.386.211	7.457.807	8.386.432
Construcción	2.073.417	2.056.861	2.083.200	2.430.514	2.442.836
Comercio, Restaurantes y Hoteles	2.192.155	2.350.215	2.139.495	2.153.687	2.252.575
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	2.843.011	3.301.981	2.885.451	2.912.803	3.215.912
Finanzas, Seguros, Inmuebles	3.479.477	3.409.092	3.258.997	3.428.637	3.314.456
Servicios Comunales, Sociales y Personales	2.185.966	2.208.228	2.364.409	2.405.046	2.465.467
No ha respondido	1.658.789	(*)	3.925.125	2.340.038	2.217.503

**Fuente:** Elaboración propia con los microdatos de la EPH 2018

**Observación:** (\*) Insuficiencia muestral

En cuanto a los estadísticos de ingreso de las personas ocupadas en la rama de actividad económica mencionada se observa que los trabajadores en cargos gerenciales son los que poseen, como es de esperarse, el mayor ingreso promedio (Gs. 5.620.201); en tanto que la mitad (mediana) de las personas que ocupan estos cargos perciben Gs. 4.184.423, aproximadamente. El salario que más se repite (moda) entre los grupos ocupacionales de esta rama de actividad es de Gs. 2.000.000.

Entre las demás categorías de ocupación existen por lo menos 1.235.789 guaraníes de diferencia entre el promedio de ingresos de los Trabajadores no Calificados y aquellos que pertenecen la categoría de Técnicos y Profesionales de Nivel Medio, según lo representado en el Cuadro 4.

**Cuadro 4.** Año 2018. Ingreso medio en la Ocupación principal, según Grupo ocupacional (G)

Grupo Ocupacional	Ingreso en la Ocupación Principal		
	Media	Mediana	Moda
<b>Total</b>	<b>2.240.159</b>	<b>1.930.852</b>	<b>2.000.000</b>
Miembros Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Personal Directivo	5.620.201	4.184.423	5.029.354
Técnicos y Profesionales de Nivel Medio	2.805.969	2.500.000	2.100.000
Empleados de Oficina	2.587.896	2.202.857	2.011.742
Trabajadores de Servicios y Vendedores de Comercios y Mercados	2.011.277	1.589.179	2.000.000
Oficiales, Operarios y Artesanos	2.185.107	2.000.000	2.011.742
Operadores de Instalaciones y Máquinas y Montadores	2.677.930	2.204.431	1.191.884
Trabajadores no Calificados	1.570.150	1.600.000	2.000.000

**Fuente:** Elaboración propia con los microdatos de la EPH 2018

## Recomendaciones y buenas prácticas identificadas

El sector económico del Turismo, incluido el Alojamiento, en general se ha convertido durante la última década en uno de los más importantes en el ámbito global y su rápido incremento está estrechamente relacionado con el avance de la tecnología y telecomunicaciones, por lo que se ha transformado en una industria altamente globalizada. Ante este escenario y la participación en esta economía de cada vez mayor cantidad de países, especialmente aquellos en vías de desarrollo y que cuentan con alta biodiversidad, es evidente, que el rol del Estado es fundamental para promover el desarrollo del turismo al interior de sus fronteras.

El Estado debe asegurar que esto suceda dentro de un marco administrativo, legal e institucional que permita un desarrollo de esta actividad que beneficie a la población de las comunidades cuyos territorios serán intervenidos, que se proteja el medio ambiente y que se generen ingresos de divisas que permanezcan al interior del país, en otras palabras, velar por un desarrollo sostenible de la actividad (Schulte, 2003).

Debido a la alta calificación que se requiere para el servicio turístico, en muchos casos la capacitación tiene un rol fundamental. Si uno de los objetivos del Estado con relación al desarrollo turístico es la generación de empleo, por ejemplo, es de gran importancia realizar capacitaciones de las personas, para que estos puedan optar a posibilidades reales de encontrar un empleo que sea satisfactorio y benéfico para ellos. En general la población de los países en vías de desarrollo tiene una participación en el empleo turístico, sin embargo, estos son de baja remuneración y muy baja calificación.

## Desafíos

El turismo es un fenómeno social que surge como consecuencia del grado de desarrollo que, con el transcurso del tiempo, ha ido adquiriendo la humanidad. Tiene su origen en la industrialización progresiva, las aglomeraciones urbanas y la psicología del vivir cotidiano. Su evolución se ha visto ampliamente favorecida por el desarrollo de las comunicaciones y el transporte, el aumento del nivel de vida de la sociedad, la disponibilidad de tiempo libre, y la conquista paulatina de las vacaciones pagadas (Acerenza, 2006).

Otros de los desafíos para el país, constituye el aspecto ambiental. A nivel internacional se están realizando hace años intensos esfuerzos para lograr un desarrollo sostenible, hecho que se refleja a través de las diversas cumbres celebradas (Cumbre de la Tierra 1992 [Agenda 21], Cumbre Río + 5, entre otras), y, en la actualidad, las actividades ya se han extendido hacia el tema del desarrollo sostenible del sector turístico, tema muy relevante especialmente para los países en desarrollo y con amplia biodiversidad.

Entre los efectos ambientales para el país a tener en cuenta, se encuentra el incremento del consumo de suelo, agua y energía, la pérdida de paisajes al crear nuevas infraestructuras y edificios, el aumento de la producción de residuos y aguas residuales, la alteración de los ecosistemas, la introducción de especies exóticas de animales y plantas, el inducir flujos de población hacia las zonas de concentración turística, la pérdida de valores tradicionales y de la diversidad cultural, el aumento de la prostitución (turismo sexual), el tráfico de drogas y las mafias, más incendios forestales y el aumento de los precios que afecta a la población local, que a veces pierde la propiedad de tierras, casas, comercios y servicios (Schulte, 2003).

En cuanto a la capacitación en el sector de Alojamiento, es fundamental la formación de calidad de los recursos humanos ya que se hace indispensable para obtener profesionales flexibles que sean capaces de satisfacer las demandas de los clientes y la fidelización de los mismos.



## Resultados<sup>9</sup>

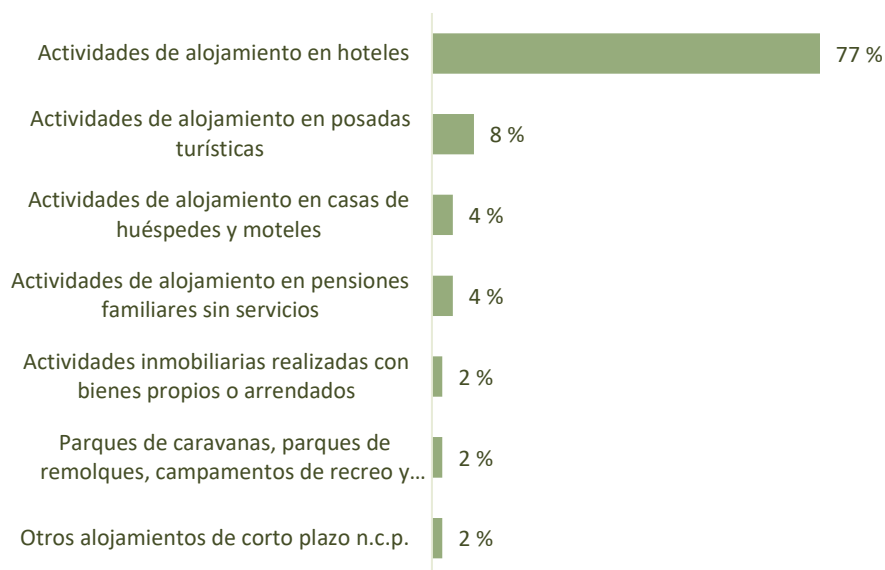
### Entidades participantes

En la aplicación de la encuesta se ha contado con la participación de 48 unidades productivas, las cuales se han agrupado con relación a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas del Paraguay (CNAEP).

Se ha reportado que tres de cada cuatro de ellas se dedican principalmente a «Actividades de alojamiento en hoteles» (77 %). La brecha de esta actividad con la siguiente, la de «Actividades de alojamiento en posadas turísticas», es bastante amplia, con una diferencia de 69 puntos porcentuales entre ambas, como puede visualizarse en el Gráfico 5.

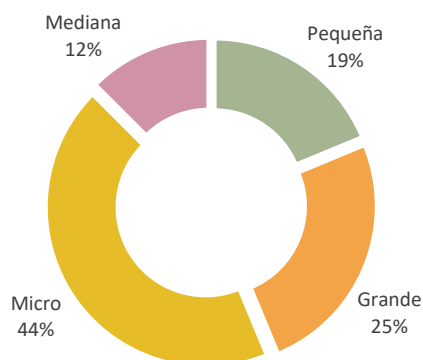
Nuevas formas de negocio, como lo son el alquiler de departamentos u otros espacios por parte de particulares a través de aplicaciones destinadas al efecto, hacen sus primeras apariciones en el escenario de los alojamientos, representadas por un 2 % de los respondientes, y clasificadas en este estudio dentro de las «Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados».

*Gráfico 5. Entidades participantes por Actividad Económica.*



<sup>9</sup> Salvo indicación de lo contrario, la información resumida en cada uno de los gráficos y cuadros que se muestran en este y los siguientes apartados, es de elaboración propia con los datos recogidos por los instrumentos del estudio.

**Gráfico 6.** Entidades participantes según Tamaño

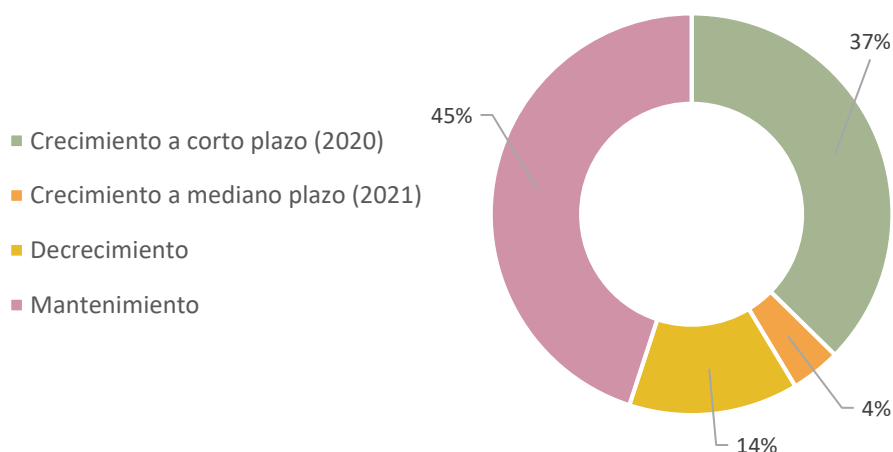


En cuanto al tamaño<sup>10</sup> de las unidades productivas, se observa que cerca de la mitad (44 %) emplea entre una y cinco personas, es decir, pertenecen al segmento de las micro empresas.

### Perspectiva de generación de empleo

Desde el punto de vista de la creación de puestos de trabajo, se puede apreciar la marcada tendencia hacia el mantenimiento de la actual generación de empleo en el sector.

**Gráfico 7.** Perspectiva de Generación de empleo



En tal sentido, se advierte que el 45 % de las unidades productivas participantes considera esta situación; en tanto que la perspectiva hacia un «Crecimiento a Corto Plazo (2020)» tuvo una participación relativa del 37 %, es decir que, casi 4 de cada 10 empresas considera que el sector va a crecer con relación a la creación de puestos de trabajo en el 2020. Por otra parte, el 14 % considera que el sector va a sufrir un «Decrecimiento» ya sea de forma inmediata o en el mediano plazo en lo que respecta a la generación de empleo.

Haciendo énfasis en las ocupaciones que fueron reportadas con perspectiva de «Crecimiento a Corto Plazo» y «Mantenimiento», estas se muestran resumidas en el Cuadro 5.

<sup>10</sup> Para la clasificación del tamaño de las empresas se adoptó el criterio de cantidad de personal que ocupa: Micro: 1 a 10 trabajadores, Pequeña: 11 a 30 trabajadores, Mediana: 31 a 50 trabajadores, Grande: 51 y más trabajadores.

**Cuadro 5. Perspectiva de Generación de empleo**

Perspectiva	Ocupación
<i>Crecimiento a corto plazo (2020)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudante o auxiliar de cocina</li> <li>• Jefe o encargado de cocina</li> <li>• Mozo</li> </ul>
<i>Mantenimiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camarero de piso</li> <li>• Encargado de reservas</li> <li>• Gerente de establecimiento</li> <li>• Gobernanta</li> <li>• Jefe de piso</li> <li>• Limpiador</li> <li>• Mozo</li> <li>• Mucama</li> <li>• Recepcionista</li> </ul>

### Dificultad para cubrir puestos de trabajo

Como uno de los sectores en constante crecimiento en el último quinquenio, el sector de Alojamiento se ve en la continua necesidad de contratar personal, cuestión que los referentes han mencionado que se mantendría para el periodo de cobertura del estudio, impulsado principalmente por la instalación de nuevas estructuras pertenecientes a cadenas internacionales de gran envergadura y por el incremento del turismo interno.

No obstante, en muchas ocasiones esta demanda de personal no logra ser cubierta, por lo que se ha consultado acerca de cuál es la principal dificultad con la que se enfrentan las empresas respondientes al momento de contratar personal.

**Tabla 1. Dificultades para cubrir puestos de trabajo, según ocupaciones**

Ocupación	Dificultad				Recuento
	Condiciones Laborales (jornada laboral, salario)	Falta de Experiencia	Falta de Formación	Incorporación de Nuevas Tecnologías	
Ayudante o auxiliar de cocina			X		1
Camarero de piso		X	X		2
Encargado de reservas	X		X	X	3
Gerente de establecimiento	X		X		2
Gobernanta	X	X	X		3
Jefe de piso	X	X	X		3
Jefe o encargado de cocina			X		1
Limpiador	X		X		2
Mozo			X		1
Mucama	X		X		2
Recepcionista			X		1
<b>Recuento</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	

Como se expone en la Tabla 1, la mayor dificultad encontrada es la «Falta de formación», la que afecta a la totalidad de las ocupaciones reportadas por las empresas. Este resultado sigue la tendencia de la mayoría de los estudios de este tenor realizados por el Observatorio.<sup>11</sup>

En segunda instancia, se identificó que las «Condiciones laborales» afectan a un poco más de la mitad (55 %) de las ocupaciones a la hora de realizar las contrataciones. Por otra parte, las ocupaciones de «Encargado de reserva», «Gobernanta» y «Jefe de piso» son las que presentan mayores dificultades a la hora de la contratación.

## Contrataciones previstas

En este apartado se indagó sobre las ocupaciones próximas a contratar durante el periodo 2019-2020 por las unidades productivas participantes. Fueron tres las reportadas como las más demandadas con sus respectivas competencias requeridas. Sin embargo, no se han referenciado competencias distintas a las usualmente solicitadas.

El Gráfico 8 resume las ocupaciones que serán más demandadas según el orden de importancia que le han dado las entidades encuestadas, mientras que en el Cuadro 6 pueden visualizarse las competencias requeridas para las tres principales ocupaciones.

**Gráfico 8.** Contrataciones previstas para el periodo 2020 - 2021



**Cuadro 6.** Competencias requeridas para cubrir puestos de trabajo

Ocupación	Competencias
<i>Recepcionista</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al detalle</li> <li>• Capacidad de gestión</li> <li>• Conocimientos de atención al cliente</li> <li>• Habilidades de comunicación oral y escrita</li> <li>• Manejo de idiomas</li> <li>• Proactividad</li> </ul>
<i>Mucama</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de procedimientos y productos de limpieza</li> <li>• Rapidez en el cumplimiento de las tareas</li> </ul>
<i>Jefe o encargado de cocina</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de gestión</li> <li>• Habilidades de comunicación oral y escrita</li> <li>• Pulcritud</li> </ul>

<sup>11</sup> Los anteriores estuvieron enfocados en los sectores de la «Construcción», «Comercio y Servicios», «Electricidad» y «TIC». Los informes completos pueden ser consultados en: <http://observatorio.sinafocal.gov.py/index.php/publicaciones>.



## Ocupaciones en evolución

Uno de los apartados del cuestionario preguntaba a los informantes acerca del conocimiento de nuevas ocupaciones que están surgiendo en el sector, así como también los cambios producidos en aquellas que ya están instaladas, indagando además sobre las competencias con las que debe contar la persona que desee desempeñarse en las ocupaciones reportadas.

En el Cuadro 7 se pueden apreciar cinco ocupaciones a las que, las empresas participantes del estudio, indicaron se deberían prestar especial atención, con el fin de examinar los cambios en sus respectivas competencias laborales, inducidos por el dinamismo propio del sector estudiado.

Todas son ocupaciones existentes en el sector en donde las competencias más requeridas son el conocimiento y la práctica de las habilidades blandas como la amabilidad, honestidad, buenos modales, entre otras. Estas habilidades son indispensables para el buen relacionamiento en todo tipo de organización y más aún en un sector como el de Alojamiento, en donde el trato directo con los clientes es de vital importancia. A continuación, se muestran los resultados más relevantes:

*Cuadro 7. Ocupaciones en evolución*

Ocupación	Competencias
<i>Mucama</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para trabajar bajo presión</li><li>• Conocimientos de atención al cliente</li><li>• Honestidad</li><li>• Limpieza</li><li>• Organización</li><li>• Responsabilidad</li></ul>
<i>Mozo</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimientos de atención a mesas</li><li>• Conocimientos de atención al cliente</li><li>• Responsabilidad</li></ul>
<i>Recepcionista</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Amabilidad</li><li>• Buena presencia</li><li>• Buenos modales</li><li>• Capacidad para resolver conflictos</li><li>• Capacitación en el área</li><li>• Conocimientos de atención al cliente</li><li>• Honestidad</li><li>• Manejo de idiomas</li><li>• Responsabilidad</li></ul>
<i>Limpiador</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al detalle</li><li>• Organización</li><li>• Responsabilidad</li></ul>
<i>Jefe o encargado de cocina</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buena presencia</li><li>• Conocimientos de procedimientos y productos de limpieza</li><li>• Creatividad</li></ul>

## Nuevas tecnologías

El avance de la tecnología juega un papel cada vez más importante en el desarrollo de las ocupaciones, y la misma se ha convertido en un factor transversal a todos los sectores de la economía.<sup>12</sup> Como el área de Alojamiento no está ajena a estos cambios, las empresas participantes han identificado algunas tecnologías que poseen mayor potencial de desarrollo en el mercado nacional. Entre las más relevantes se encuentran:

- Motores de reserva online
- Equipos de cocina automatizados
- Sistema de gestión hotelera
- Tecnología ambiental

De la misma manera, en este apartado también se inquirió sobre a qué ocupaciones afectaban en mayor medida las tecnologías identificadas, lo cual puede verse en la Tabla 2.

**Tabla 2. Nuevas tecnologías**

Nueva tecnología	Ocupación						Recuento
	Ayudante o auxiliar de cocina	Bachero	Encargado de reservas	Mozo	Mucama	Recepcionista	
Comandos electrónicos				X			1
Equipos de cocina automatizados	X	X					2
Equipos de limpieza automatizados					X		1
Motores de reserva online			X			X	2
Sistema de gestión hotelera			X			X	2
Sistema de registro de clientes						X	1
<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	

La ocupación mayormente afectada por estas nuevas tecnologías es la de «*Recepcionista*», puesto que sobre ella ejercen su influencia tres de las seis innovaciones mostradas en la tabla de arriba.

Cabe resaltar la importancia de los «Motores de reserva *online*», que no solo simplifican las gestiones de hospedaje y ayudan a los viajeros ahorrándoles tiempo y dinero, sino que, se han vuelto indispensables para todo tipo de establecimiento que brinda alojamiento, sea este pequeño o grande, proporcionando un vínculo tendiente a la mejora en la gestión y la facilitación de la labor de los Recepcionistas y Encargados de reserva.

En tanto que, la automatización de equipos como los de cocina y limpieza reportados, influye directamente sobre los Ayudantes o auxiliares de cocina, Bacheros o Mucamas.

<sup>12</sup> Tal como se expone en el estudio sobre Demanda Ocupacional y Competencias Laborales del sector de las TIC realizado por el Observatorio. El informe completo puede ser consultado en el siguiente enlace: <http://sinafocal.gov.py/index.php/Observatorio/tecnologias-de-Informacion-y-la-comunicacion-demanda-ocupacional-y-competencias-laborales>.

## Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

Varias de las ocupaciones existentes en el sector de Alojamiento se caracterizan por el aprendizaje por experiencia, es decir, la persona ha adquirido los conocimientos y destrezas para el desempeño de su labor a través de la práctica sin que para ello haya recibido una formación formal o no formal.

Por tanto, una de las cuestiones también abordadas por el cuestionario fue indagar cuáles son las ocupaciones que son ejercidas por personas con estos conocimientos empíricos, y con las que se podría iniciar un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, puesto que, parte de la labor del SINAFOCAL constituye la implementación de mecanismos independientes para esta tarea.

En tal sentido, un total de 11 ocupaciones fueron reportadas como aquellas en las que es posible iniciar el proceso mencionado, las que pueden observarse en la lista de abajo ordenada por la frecuencia de respuesta:

- Mozo
- Jefe o encargado de cocina
- Recepcionista
- Mucama
- Gobernanta
- Encargado de reservas
- Limpiador
- Auxiliar de mantenimiento
- Botones
- Ayudante o auxiliar de cocina
- Jefe de camareros

## Aportes y sugerencias

Una de las últimas cuestiones tratadas en el cuestionario fue la recolección de las opiniones y sugerencias de los informantes respecto a temas como necesidades formativas, expectativas de futuro, certificación de competencias, etc. A continuación, se presenta una síntesis de los principales tópicos que se han captado en ese apartado.

### *Dinamismo del Sector*

El sector hotelero en la actualidad muestra un dinamismo considerable, no solo en el mundo sino también dentro el país, las cifras lo demuestran, existe un crecimiento sostenido en los últimos años, este crecimiento y dinamismo exigen nuevas prácticas y por sobre todo una mayor formación para sus actores, entendiéndose como actores todas aquellas personas que prestan servicios relacionados con la actividad de alojamiento. En tal sentido, uno de los participantes menciona que, «el sector es muy dinámico y de mucho crecimiento, por lo que se debe estar pendiente a los nuevos nichos de emprendimientos turísticos y acompañar con formación de mano de obra calificada» (Cuestionario 003).

### *Formación y Capacitación*

Actualmente la formación y capacitación laboral son cuestiones de vasta importancia en todos los aspectos, ya sea en lo económico (mejora la productividad de uno de los factores más

importantes, el capital humano), como también en el ámbito social (mejora el relacionamiento entre los distintos actores de una empresa en el caso de que se manejen adecuadamente las habilidades blandas).

«La formación en materia de hospitalidad debería enfocarse a formar más personas en el sector, de forma a ganar estabilidad laboral y mejorar los salarios, que son bajos, de forma general» (Cuestionario 011); fue una de las sugerencias propuestas por una de las empresas participantes, demostrando la importancia que tienen estas capacitaciones a la hora de lograr un bienestar social y personal.

Por otro lado, otra empresa manifestó: «Desarrollar entrenamientos formales para este sector, desarrollar algún tipo de convenio legal para que los estudiantes puedan realizar pasantías en el sector y luego ser insertados» (Cuestionario 051). En este punto, extender las acciones de los programas de aprendizaje como el del Modelo Paraguayo de Formación Dual (MOPADUAL) se traduce en opción válida para la formación de profesionales en el área. Otra empresa mencionó que «nuestro hotel es atendido en todas las áreas por alumnos del nivel técnico que estudian y realizan sus prácticas, bajo la supervisión de un coordinador» (Cuestionario 056).

### *Emprendimiento en el sector*

Debido a los elevados costos que conlleva durante sus inicios, la apertura y mantenimiento de una empresa en el sector, varios establecimientos emplean solo a familiares, pudiendo esta situación modificar las estadísticas relacionadas con la cantidad de ocupados y las remuneraciones dentro del sector. Un participante menciona: «estamos comenzando en el Sector de Alojamientos, y actualmente los costos no dan para contratar más personas para realizar el trabajo y, por tanto, por ahora, lo hacemos con la familia» (Cuestionario 024).

Esto va en línea con lo transmitido por uno de los referentes del sector entrevistado, quien mencionó que, en su mayoría, los cargos gerenciales del sector alojamiento se heredan, puesto que se trata de empresas familiares (Entrevista 01).

### *Evaluación y certificación de competencias laborales*

La certificación de competencias laborales es el proceso a través del cual las personas demuestran por medio de evidencias, que cuentan, sin importar como los hayan adquirido, con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para cumplir una función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un Estándar de Competencia (Universidad de Guadalajara, 2019).

En tal sentido, una de las unidades productivas menciona la importancia de estas, diciendo: «En el sector hotelero hay mucha mano de obra sin formación profesional que basa su trayectoria o trabajo en la experiencia adquirida que, en muchos casos, se maneja mucho mejor que los egresados, razón por la cual nos parece buena idea dar la oportunidad a estas personas de poder profesionalizarse en el rubro, para poder ir avanzando y de paso ser de más valor a sus respectivos hoteles. A nosotros particularmente nos cuesta mucho encontrar mano de obra calificada especialmente en área de recepción, reservas y cocina» (Cuestionario 039).

### ***Seguridad***

La seguridad de la zona en la que se asienta el establecimiento es uno de los factores exógenos relevantes a la hora de invertir en un sector como el de alojamiento. La seguridad hotelera se presenta como una necesidad de primordial importancia por diversas razones, una de ellas es aumentar la sensación de confianza del cliente.

Menciona un participante que «la seguridad del municipio y del local son muy importantes para invertir, se debe exigir a las autoridades incrementar las medidas de seguridad para no desalentar el turismo» (Cuestionario 047).

### ***Falta de oportunidades***

Por último, la percepción de la falta de oportunidad laboral pareciera ser uno de los factores determinantes a la hora de tomar decisiones en cuanto a capacitación laboral, «para que las personas vean la necesidad de formarse en las áreas indicadas, es necesario que existan más oportunidades laborales» (Cuestionario 053). En un sector dinámico, con crecimiento sostenido en los últimos años, parecería que empresas del sector prefieren a personas con experiencia antes que personas recién egresadas de carreras afines, como lo demuestra el Cuestionario 039 referenciado en el apartado sobre certificación de competencias.



## Entrevistas a referentes

---

En el marco de la investigación presentada también se han realizado entrevistas a referentes clave del sector de Alojamiento. En ese sentido, se han contactado con personas afines a gremios empresariales, directivos y referentes de instituciones de capacitación laboral.

La intención de estas entrevistas fue ahondar un poco más sobre algunos de los temas abordados en el cuestionario, así como obtener datos más generales sobre el sector de Alojamiento. En ese orden de cosas, lo primero que habría que destacar en este apartado es la buena predisposición de los entrevistados para responder a los planteamientos realizados.

### Desafíos del sector

Según los informantes «la oferta hotelera creció bastante en los últimos dos años, para lo que es Asunción y Gran Asunción» (Entrevista 01). Lo que ha obligado a las empresas que brindan servicios de alojamiento a asumir medidas de optimización y «la [necesidad de] reestructuración de los hoteles tradicionales» (Entrevista 03) para seguir los actuales ritmos del mercado.

A esto hay que sumarle que, en un contexto de «desaceleración económica» (Entrevista 06), se debe afrontar la doble tarea de seguir los pasos del mercado para poder competir, además de incrementar «el periodo de estancia de los turistas que, actualmente, está entre los dos y cinco días para pasar a ocho y quince días» (Entrevista 05). Por supuesto que esto último implica el desarrollo de «servicios de calidad, [además] de otros atractivos y productos turísticos» (ídem).

Siguiendo el punto de vista de la necesidad del desarrollo de los productos turísticos, se encuentra también identificado el desafío de ir mejorando la «calidad del servicio turístico» (Entrevista 02). En esa misma línea, desde instancias gubernamentales se está impulsando «la implementación del sistema de calidad del servicio turístico, con tres ejes fundamentales: el primero, dirigido a las empresas; el segundo, destinado a las personas, y el tercero a los destinos turísticos» (ídem).

Asimismo, y de la mano del mejoramiento de la calidad de los servicios, se encuentra el siguiente desafío que debe encarar el sector, y que hace referencia a la gestión y el desarrollo del talento humano involucrado en brindar esos servicios.

En ese aspecto, algo que ha sido destacado por los referentes entrevistados es la calidez en el trato a los visitantes como sello distintivo del servicio que se presta en el país, «esa característica es algo que nos distingue en la región» (Entrevista 03). Y que dicho marco podría verse potenciado con la implementación de un «marco profesional» apoyado en capacitaciones laborales pertinentes para «profesionalizar el natural deseo de servir y la natural hospitalidad, porque así en crudo [sic] no podemos competir» (ídem).

La creación de este entorno profesional facilitaría la «contratación de gente idónea y con conocimientos básicos» (Entrevista 04). Uno de los entrevistados manifestaba la necesidad de «capacitar a mandos medios, la jefatura es muy difícil de conseguir» (Entrevista 03). Y continuaba detallando que, en general, para las empresas es relativamente fácil conseguir personas de primera línea como las mucamas, mozos, botones y personal de mantenimiento; pero se complica mucho cuando se sube un poco más en la organización, «y no hablo del nivel gerencial [sino] de mandos medios, es un nivel crítico en hotelería» (ídem).

El mismo entrevistado ejemplificaba este último punto con el caso de las ocupaciones de mucama y de gobernanta. Y decía: una gobernanta tiene a su cargo un cierto número de

mucamas, por lo que la experiencia anterior como mucama es ampliamente apreciada y hasta fundamental para su adecuado desempeño; a lo que habría que agregarle que debe poseer conocimientos de administración y gestión de personal, manejo y control de stock; además de conocimientos básicos de informática, ya que gran parte de su trabajo de gestión de personal y del inventario, lo deberá realizar a través de una computadora (ídem).

## Ocupaciones que afectan al sector

En este punto cabría mencionar que, según han informado los mismos entrevistados, las empresas dedicadas a brindar servicios de alojamiento, suelen estar más o menos organizadas de la siguiente manera:

- **Front desk:** Incluye las áreas de recepción, conserjería, telefonía y reservas
- **Personal de piso:** Conformado principalmente por las mucamas, la jefatura de mucamas, las gobernantas y las amas de llave
- **Gastronomía:** Aquí se concentran las áreas dedicadas a las compras y almacenamiento, el *room service* y algunas ocupaciones como la de chef, cocinero, mozo, *barman*, etc.
- **Mantenimiento:** En donde se encuentra el personal encargado de la plomería, electricidad, servicios generales y afines
- **Administración y gerencia**

Por supuesto que cada una de las áreas mencionadas poseen sus particularidades aplicadas al ámbito de los servicios de alojamiento, y por lo tanto necesitan de una formación específica. Como ejemplo podemos tomar al *room service*, que requiere de mozos con «la instrucción necesaria para atender a la persona en un espacio íntimo, como es su habitación, con todos sus elementos. Ese mozo requiere tener otro tipo de capacitación» (Entrevista 03), la que no es precisamente igual a la de atención a mesas.

## Personal con formación empírica

Por otra parte, otro de los temas abordados con los referentes entrevistados fue acerca de si tenían conocimientos de puestos que son ocupados por personas que poseen experiencia, pero que no han tenido una capacitación formal para el cargo. En ese sentido, la ocupación mayormente mencionada es la de «mucama» (Entrevistas 03, 04 y 05), seguida por el personal de mantenimiento (Entrevistas 01 y 03) en general, con cierto énfasis en los «plomeros» (Entrevista 01).

Seguidamente se encuentran las ocupaciones que se concentran en el área de gastronomía, en la que los entrevistados hicieron especial énfasis en los «mozos» (Entrevista 03), luego fueron mencionados los «*bacheros* y hasta *cocineros* que preparan los platos más sofisticados [...], tienen años de experiencia y sería muy importante certificar las competencias del sector de gastronomía» (Entrevista 04).

Sin duda esta información es muy relevante para orientar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales, que buscan reconocer formalmente las competencias adquiridas a través de los años de experiencia laboral.

## Nuevas tecnologías

En línea con lo ya indagado en el cuestionario, se buscaba ahondar un poco más sobre las nuevas tecnologías que se estaban desarrollando en el sector y su impacto en las diferentes



ocupaciones, ya que hoy en día la transversalidad de la tecnología en los distintos sectores económicos es un hecho indiscutido.

Así lo confirmaba un referente al afirmar que el avance tecnológico «definitivamente afecta enormemente [al sector], la tecnología avanza a pasos agigantados» (Entrevista 03). A esto hay que agregar que, debido a la internacionalización de los servicios de alojamiento, existe una presión extra hacia las empresas del rubro para mantenerse a la vanguardia de estos cambios, como bien lo ilustra uno de los entrevistados, «cuando tenemos un huésped extranjero, el mismo exige todos los servicios que brindan los hoteles en su país, y eso nos obliga a una actualización tecnológica permanente» (ídem).

En consecuencia, los desarrollos de nuevas tecnologías afectan a gran número de aspectos del negocio de alojamiento. Iniciando con «las *redes sociales* [que] afectan la manera de promocionar [los servicios]» (Entrevista 05); igualmente los «motores de búsqueda y reserva especializados» (Entrevista 02) hacen que cambie la dinámica de búsqueda de establecimientos de hospedaje y las reservas de habitaciones. A estos motores habría que sumar, también, las plataformas digitales que, a través de aplicaciones móviles u otros medios, ofrecen la oportunidad de publicitar, buscar y reservar habitaciones, etc., principalmente en el ámbito extra hotelero. En el ámbito hotelero, estas tecnologías afectarían sobre todo a las áreas de Recepción y Reservas.

Por otro lado, también se ha reportado la cada vez mayor utilización de las aperturas electrónicas de las habitaciones. Un referente mencionó que «las puertas de las habitaciones hoy día se abren mediante controles biométricos, a través de aplicaciones móviles o “*Apps*”» (Entrevista 03), destacando expansión del uso de este tipo de tecnología para estas tareas.

A propósito de las aplicaciones móviles –comúnmente conocidas como *Apps*–, también se ha mencionado el papel de ellas como elementos de promoción de los servicios y fidelización de clientes, diciendo: «esa App también ya lo fideliza porque ahí, [el cliente], va a tener su cuenta, sus puntos ganados, dónde está el siguiente hotel...» (Entrevista 03), etc.

A la vez, las *Apps* cambian la forma en que tradicionalmente se ofrece un servicio dentro de los establecimientos de alojamiento. Ejemplo: «estas aplicaciones inclusive tienen la carta de comidas digitalizada, [la orden] va directo a la cocina» (Entrevista 03), lo que implica una nueva serie de procedimientos en las áreas de gastronomía, manipulación de alimentos y *room service*.

En otro orden de cosas, también fueron reportadas otras nuevas tecnologías que afectan al área de gastronomía y manipulación de alimentos, sobre todo en lo que concierne a la automatización de las tareas rutinarias. Los ejemplos que surgieron en las entrevistas apuntan a aparatos como los (i) «lavavajillas muy avanzados, lo que implica que en un futuro capaz ya no necesitemos de un bachero» (Entrevista 01); (ii) «robots de cocina» (Entrevista 01), en los que se introducen los ingredientes y el preparado se hace de manera automática, incluso suelen ofrecer la opción de fijar a qué hora debería estar listo el plato solicitado; y (iii) los «hornos de calor rotativo [...] computarizados» (Entrevista 03) también fueron mencionados.

Siguiendo con el tema de los modernos hornos, también se ha informado que los mismos ya no suelen estar equipados con las acostumbradas perillas de regulación de temperatura y apertura de gas, sino más bien suelen estar equipados con una interfaz más parecida a una computadora o con pantallas táctiles, lo que hace que sus operadores deban tener conocimientos, al menos mínimos, del manejo de este tipo tecnologías; con el agregado de que las instrucciones en pantalla suelen estar en inglés.

Para concluir con el apartado de gastronomía y manipulación de alimentos, también cabe destacar que fueron mencionados los avances en la bromatología, así como las constantes actualizaciones en las normativas, como elementos que hacen de esta un área muy dinámica en cuanto a los equipamientos utilizados y los procedimientos que deben seguirse. A esto habría que agregar las especificidades cuando se trata de compañías que forman parte de cadenas internacionales, ya que «afecta a la gente que viene a trabajar aquí y que se encuentran con normas internas nacionales e internacionales de la propia cadena» (Entrevista 04), como bien lo mencionó una de las personas entrevistadas.

En otra área, específicamente la de limpieza –y puede que la de mantenimiento, según la organización de la empresa–, se ha informado que están incursionando los denominados «robots de limpieza», que empiezan a afectar a las ocupaciones de mucamas y gobernantas, quienes deben contar con el conocimiento para «saber operar estos aparatos» (Entrevista 01), según otro de los referentes entrevistados.

Para concluir este apartado, y recalcar aún más la relevancia de las nuevas tecnologías, uno de los informantes fue aún más enfático al afirmar que las innovaciones tecnológicas afectan «a todas las ocupaciones [...], porque la tecnología está entrando en todos lados» (Entrevista 03), apoyando la tesis sobre la transversalidad de la tecnología a los distintos sectores económicos expuesta al principio de este apartado.

## Criterios para contrataciones

Otro de los temas abordados por las entrevistas hace referencia a los criterios primordiales para la contratación de personal en el sector. Así, el primer punto emergente fue la valoración de la *actitud* del personal a ser contratado (Entrevistas 01, 03, 04, 05 y 06). Lo que da cuenta de la importancia de las competencias transversales sobre las técnicas, «ya que la técnica se puede aprender en el lugar de trabajo» (Entrevista 05), como afirmaba uno de los entrevistados. Otro decía que «no importa que haya salido recién del colegio, pero que tenga vocación de servicio» (Entrevista 04).

Mientras que un entrevistado era aún más enfático al afirmar que uno de los requisitos primordiales «es la actitud, es imposible enseñar a alguien a ser amable y cordial» (Entrevista 03). Otras de las competencias transversales mencionadas fueron el trabajo en equipo, la proactividad, las ganas de aprender (Entrevista 01) y la integridad (Entrevista 06).

Seguidamente fue mencionada la experiencia previa (Entrevistas 01, 02 y 06) como un factor positivamente valorado al momento de evaluar la contratación, «si tiene experiencia mejor» (Entrevista 03).

En tercera instancia fueron mencionados los conocimientos específicos y la formación. Uno de los directivos comentó sobre la predisposición de la empresa a contratar personas para su primer empleo, «pero que tengan un tipo de formación en el SNPP, por ejemplo, o de algún otro instituto» (Entrevista 04). Además, esta idea se ve reforzada por otro de los entrevistados que decía: «si sabe de hotelería es fantástico, [y agregaba que,] si alguien estudió algo de esto, ya sabe que deberá trabajar sábados, domingos, feriados, a la mañana, tarde, noche; esa persona ya decidió ese tipo de vida» (Entrevista 03).

En lo que respecta las competencias técnicas propiamente dichas, se destacaron algunas como:

- **Informática:** Son fundamentales los conocimientos básicos, y muy bien ponderados el manejo de softwares especializados de alojamiento, otros como el *Amadeus* también

fueron muy valorados, al igual que los distintos sistemas de reserva (Entrevistas 02, 04 y 05)

- **Atención al cliente:** El manejo de las relaciones con los clientes también fue muy destacado, de manera a que los servicios puedan ser ofrecidos y brindados en tiempo y forma (Entrevistas 02 y 05)
- **Legislación vigente:** Conocimientos sobre las normativas y competencias del sector, así como las buenas prácticas propias del rubro (Entrevistas 02 y 05)
- **Idiomas:** «Un *plus* importante es saber idiomas» (Entrevista 03), competencia muy valorada dada la naturaleza de los servicios de alojamiento

En cuanto al nivel educativo requerido, la gran mayoría de los informantes han dicho que para los niveles operativos bastaría con la Educación Media (Bachiller) concluida, y aún mejor si cuenta con alguna capacitación del ámbito hotelero. En ese sentido un entrevistado manifestó la valoración positiva del sector al hecho de que «el Ministerio de Educación [y Ciencias] ahora lance al mercado bachilleres técnicos en hotelería; damos una gran bienvenida al bachillerato técnico en hotelería y turismo» (Entrevista 03), lo que deja entrever lo apreciada que sería esta titulación al momento de postular a un puesto en alguna empresa del sector.

A nivel universitario se encuentra la carrera de «Gestión de la Hospitalidad» que cuenta con los énfasis en «Gastronomía», «Hotelería» y «Turismo». De la desarrollada en la Universidad Nacional de Asunción, «cada año egresan 50 jóvenes, aproximadamente» (Entrevista 02), refirió una de las personas entrevistadas.

## Capacitaciones laborales

Las entrevistas también abordaron la manera en que las empresas del sector acceden a capacitaciones laborales.

Todo los entrevistados coincidieron en que una práctica habitual del sector es ofrecer las capacitaciones en el mismo establecimiento, sobre todo si se trata de temas como «buenas prácticas en la manufactura de alimentos, eso se hace aquí; todo lo que es alimentos se hace normalmente dentro de la compañía» (Entrevista 01), través de la contratación de empresas especializadas en el tema.

Incluso algunos han informado que las cadenas internacionales, por lo general, «tienen una planificación de capacitación obligatoria para sus empleados, que son virtuales y reforzadas con [capacitaciones] presenciales» (Entrevista 03). Además, informaron que las mismas se desarrollan bajo el estricto control de la cadena y de la unidad operativa puntual.

Existen situaciones en que la especificidad de las capacitaciones requeridas obliga a que sean dictadas por institutos altamente especializados. En casos como esos, el personal involucrado es enviado a los institutos, como bien nos comentaba una de las personas entrevistadas: «Si es una cuestión específica, buscamos un lugar y van nuestros empleados; por ejemplo, hace poco necesitábamos cursos de repostería y enviamos a alguien que se especialice en chocolatería» (Entrevista 04).

Como sugerencias para las capacitaciones laborales fueron citadas algunas como (i) que las mismas no coincidan con días y horarios laborales, además de (ii) estudiar la posibilidad de que se realicen en los mismos establecimientos empresariales o (iii) que se puedan «juntar dos o tres hoteles» (Entrevista 06) para capacitar al personal en su conjunto.

Otra de las sugerencias apuntaba a «hacer hincapié en la modalidad dual de formación, sería súper interesante para el sector de hotelería» (Entrevista 04).



## Conclusiones

---

Es un hecho que el sector de hotelería, turismo y servicios conexos es uno de los que mayor crecimiento ha experimentado en los últimos años en nuestro país. Lo que también fue manifestado por los diferentes referentes de los servicios de alojamientos entrevistados para este trabajo.

Este crecimiento sostenido ha sido responsable de la expansión de la oferta de los servicios de alojamiento; aunque, para los próximos años, las empresas que han participado del estudio se han mostrado cautas a la hora de pronosticar una mayor generación de empleos, ya que en su mayoría optaron por la opción de que la generación de empleo se mantendría.

Por otro lado, las dificultades de contratación por las que se atraviesan al momento de contratar, están muy relacionadas con la «falta de formación» y las «condiciones laborales». La primera es una constante que viene registrando el Observatorio Ocupacional en los diferentes sectores en los ha realizado estudios de este mismo tenor. La segunda dificultad sí resulta algo más propio del sector, puede que debido al horario de atención extendido que deben cumplir estas empresas, entre otros varios factores que ameritarían un estudio más acotado.

En cuanto a las contrataciones previstas, las que fueron reportadas corresponden más bien a ocupaciones conocidas dentro del sector –repcionista, mucama, jefe de cocina, etc.–, pero cuyas competencias laborales han sufrido ciertas modificaciones, sobre todo por la penetración de la tecnología en las distintas áreas.

Así, puede percibirse que las nuevas tecnologías están cambiando actualmente la dinámica de las ocupaciones relacionadas a los servicios estudiados. Un ejemplo en ese sentido es lo que concierne al área de gastronomía y manipulación de alimentos. Cabe resaltar que las tecnologías reportadas afectan a esta área en distintas etapas, como la (i) preparación de los alimentos, con la venida de los hornos computarizados y los robots de cocina; (ii) el servicio, con las aplicaciones móviles que cuentan con la carta de menú digitalizada y que también suelen brindar la opción de enviar electrónicamente las órdenes directamente a la cocina–; (iii) el cuidado de los elementos, con los lavavajillas muy avanzados que incluso hacen dudar de la necesidad de contar, en el futuro, con la ocupación de bachero; según se han referido algunos referentes en las entrevistas realizadas.

En este trabajo también se han podido identificar que existen varias ocupaciones con las que sería posible iniciar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales –como mozos, encargados de cocina, mucamas, entre otras–, quedando patente la oportunidad para trabajar con el sector en el diseño y la implementación de mecanismos de certificación ocupacional independientes.

Por otra parte, también fue notario el énfasis puesto por los participantes del estudio en que, si bien se ha gozado de un impulso positivo para la expansión de los servicios de alojamiento en el país, es necesario acompañarlo con un desarrollo de carácter técnico y profesional de las personas involucradas en la prestación de este servicio. Y es aquí en donde la formación profesional juega un rol fundamental que debe ser abordado conjuntamente por las entidades públicas y privadas, (i) facilitando el acceso a las capacitaciones –horarios y lugar–, (ii) fortaleciendo las diversas modalidades de capacitación (dual, a distancia, etc.), y (iii) explorando otras posibilidades de formación, como la instrucción dentro de las mismas empresas; de manera tal a contribuir a la mejora de la competitividad del sector.

De igual forma ha quedado claro que los servicios de alojamiento son ofrecidos en el marco de una multitud de servicios conexos como son el turismo, con todas sus especificidades y particularidades; los servicios de restauración social, los cuales varios países de la región han tomado como bandera para potenciar su marca país y atraer a turistas; los servicios de traslado de personas y el transporte de bienes; las telecomunicaciones, que brindan la posibilidad de que los turistas y excursionistas intercambien información en tiempo real con diferentes partes del mundo; estos dos últimos muy dependientes de una infraestructura adecuada que permita desarrollarlos; entre otros tantos.

Finalmente, los informantes clave también han reportado conocer sobre la intención de otras cadenas de hoteles internacionales de establecerse en el país en el corto plazo, lo que estaría denotando que, pese a la coyuntura de desaceleración económica referida por los mismos informantes y otras entidades participantes del estudio, en el sector priman las buenas perspectivas y que el mismo sigue gozando de un interesante dinamismo.

## Bibliografía

---

- Acerenza, M. A. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Garry, S., & Martínez, R. (2016). *Fortalecimiento de la cadena de valor de turismo en el Departamento de Libertad, El Salvador*. Ciudad de México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Hosteltur. (3 de Abril de 2018). Obtenido de [https://www.hosteltur.com/127394\\_planta-hotelera-mundial-ha-crecido-18-diez-anos.html](https://www.hosteltur.com/127394_planta-hotelera-mundial-ha-crecido-18-diez-anos.html)
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2018*. Madrid: Autor.
- Pérez, R. P. (2017). *Política industrial rural y fortalecimiento de cadenas de valor*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Sánchez Rebull, M. V. (2002). *La propuesta A.B.C. (Activity based costing) aplicada al sector hotelero*. Reus: Universitat Rovira i Virgili. Departament de Gestió d'Empreses.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Internacional del Turismo.
- Schulte, S. (2003). *Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del turismo*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Secretaría Nacional de Turismo. (2017). *Informe de Turismo Receptivo 2017*. Asunción.
- Universidad de Guadalajara. (1 de julio de 2019). *Entidad de Certificación y Evaluación - ECE UDEG*. Obtenido de <http://www.ece.udg.mx/?q=que-es-la-certificacion-de-competencia-laboral>





# Anexo I. Cuestionario

VERSIÓN 2019-05-02  
IMP.

CUESTIONARIO A EMPRESAS

Cuestionario N°

*El Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral – SINAFOCAL no cederá, venderá ni compartirá los datos de identificación consignados en este cuestionario. La confidencialidad está garantizada por el secreto estadístico.*

**Objetivo:** Obtener información orientada a identificar las ocupaciones emergentes en el sector y las contrataciones previstas para el periodo 2020-2021.

LOS CASILLEROS SOMBREADOS SERÁN COMPLETADOS POR LOS TÉCNICOS DEL OBSERVATORIO

## 1. Datos de la Empresa, Organización o de la Persona

*Complete los campos con los datos de su organización. Si Ud. es un trabajador independiente, por favor rellénelos con sus datos.*

Nombre de la Empresa, Organización o Persona:

Ciudad/ Municipio

Departamento:

Página web o correo electrónico:

## 2. ¿Cuál es la Actividad Económica de la empresa que representa?

*Puede marcar más de una opción. Si no encuentra la(s) actividad(es) económica(s) de su empresa, por favor agréguela(s) al final.*

55101	Actividades de alojamiento en hoteles
55102	Actividades de alojamiento en casas de huéspedes y moteles
55901	Actividades de alojamiento en pensiones familiares sin servicios
55200	Parques de caravanas, parques de remolques, campamentos de recreo y camping
	Otra(s). Favor especificar _____

## 3. Marque la opción que contenga el número de personal permanente ocupado anualmente en su empresa

*Por favor, marque una sola opción*

- Solo/a (1 persona)
- De 2 a 5 personas
- De 6 a 10 personas

- De 11 a 30 personas
- De 31 a 50 personas
- Más de 50 personas

4. ¿Cuáles nuevas tecnologías y/o nuevos equipos considera tienen mayor potencial de desarrollo a mediano plazo (2020-2021) y sobre qué ocupaciones tendrían mayor impacto?

Escriba las que considere más importantes o prioritarias. No es necesario que complete todas las filas.

Nueva tecnología y/o nuevo equipo	Ocupaciones afectadas

5. ¿Sabe si en el sector Alojamiento están surgiendo nuevas ocupaciones?

SÍ  (siga con la pregunta siguiente)

NO  (pase a la pregunta número 7)

6. ¿Podría indicar cuáles son esas nuevas ocupaciones y cuál es el desempeño esperado en el puesto?

Ocupación: Conjunto de puestos de trabajo con funciones productivas afines cuyo desempeño requiere competencias comunes relacionadas con los resultados que se obtienen. Ejemplos: Una ocupación sería "Camarero de hotelería" y otra "Limpiador en seco a mano".

Ejemplo:

(\*) Ocupación: Mozo

(\*\*) Desempeño esperado en el puesto: organización, orientación al servicio, atención, limpieza, responsabilidad, etc.

Escriba las que considere más importantes o prioritarias. No es necesario que complete las 5 filas.

Ocupación (*)	Desempeño esperado en el puesto (**)

7. ¿Tiene prevista la contratación de más personal en el periodo 2020-2021?

SÍ  (siga con la pregunta siguiente)

NO  (pase a la pregunta número 9)

**8. Con respecto a las contrataciones previstas para el periodo 2020 - 2021, por favor complete los siguientes puntos:**

Ocupación: Conjunto de puestos de trabajo con funciones productivas afines cuyo desempeño requiere competencias comunes relacionadas con los resultados que se obtienen. Ejemplos: Una ocupación sería “Camarero de hotelería” y otra “Limpiador en seco a mano”.

Ejemplo:

(\*) Ocupación: Recepcionista

(\*\*) Desempeño esperado en el puesto: Capacidad de gestión, atención y orientación al cliente, comunicación oral y escrita, capacidad de comunicarse en otro idioma (de preferencia inglés).

*Escriba las que considere más importantes o prioritarias. No es necesario que complete las 5 filas.*

Ocupación (*)	Número de contrataciones previstas (aproximadas)	Desempeño esperado en el puesto (**)

**9. ¿Cuál es la principal dificultad para la contratación de personal en las siguientes ocupaciones?**

*Una guía de las causas puede ser consultada en la Tabla 1  
Siéntase libre de agregar las ocupaciones que considere importantes identificar*

Ocupación	Causa
Ayudante o auxiliar de cocina	
Camarero de piso	
Encargado de reservas	
Gerente de establecimiento	
Gobernanta	
Jefe de piso	
Jefe o encargado de cocina	
Limpiador	
Mozo	
Mucama	
Recepcionista	
Otra (especificar):	

Tabla 1	
Causas	Código
Condiciones laborales (jornada laboral, salario)	1
Falta de experiencia	2
Falta de formación	3
Incorporación de nuevas tecnologías	4
Movilidad geográfica	5
Riesgo laboral	6
Incorporación de nuevos modelos de negocios	7
Otra (especificar):	8

**10. ¿De las ocupaciones que se detallan, ¿qué evolución prevé que experimenten a corto (2020) o mediano plazo (2021) en cuanto a la generación de empleo?**

*Siéntase libre de marcar o agregar las que considere más importantes. No es necesario que complete todas las ocupaciones.*

Ocupación	Decrecimiento	Mantenimiento	Crecimiento a corto plazo (2019)	Crecimiento a mediano plazo (2020)
Ayudante o auxiliar de cocina				
Camarero de piso				
Encargado de reservas				
Gerente de establecimiento				
Gobernanta				
Jefe de piso				
Jefe o encargado de cocina				
Limpiador				
Mozo				
Mucama				
Recepcionista				
Otro (especificar):				

**11. ¿Sabe de ocupaciones afines al sector, en las cuales la mayoría de las personas carece de una titulación reconocida (técnica o universitaria), pero poseen amplia experiencia o conocimientos, y en las que se podrían iniciar procesos de «Evaluación y Certificación de Competencias Laborales»?**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales: Proceso por el cual un organismo independiente reconoce y certifica, formalmente, que una persona ha demostrado ser competente en un perfil profesional determinado.

**SÍ**  (siga con la pregunta siguiente)

**NO**  (pase a la pregunta número 13)

## 12. ¿Podría indicar cuáles serían esas ocupaciones?

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales: Proceso por el cual un organismo independiente reconoce y certifica, formalmente, que una persona ha demostrado ser competente en un perfil profesional determinado.

*Escriba las que considere más importantes o prioritarias. No es necesario que complete las 5 filas.*

Ocupación	COD			

## 13. ¿Alguna sugerencia que le gustaría transmitir u otra información que considere oportuna señalar?

## 14. Datos del entrevistado

*Estos datos son importantes para compartir con su empresa los resultados finales del estudio.*

*Recuerde que ningún dato consignado en el cuestionario será cedido, vendido ni compartido en beneficio de terceros, a fin de garantizar la confidencialidad requerida por el secreto estadístico.*

Nombre:

Cargo

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

**¡Muchas gracias por su tiempo!**



## Anexo II. Glosario

---

**Alojamiento:** Lugar donde una persona o grupo de personas se aloja, se aposenta o acampa.

**Cadena de valor:** En turismo, la expresión cadenas de valor, denota el conjunto de actividades económicas interrelacionadas del sector.

**Competencias laborales:** Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridos para el desempeño eficaz y eficiente en una función productiva en el contexto laboral.

**Familia Profesional:** Conjunto amplio de ocupaciones que comparten un mismo contexto de trabajo, con similares exigencias técnicas con un tronco común de capacidades profesionales, sea por el sector productivo, el producto, el servicio o el tipo de cliente.

**Familia Profesional de Hospitalidad:** Engloba las actividades cuyas competencias se refieren al desarrollo y aplicación de las funciones de administración, marketing operacional, atención al cliente, compras, contratación y producción, preparación, intermediación, distribución y calidad de servicios de naturaleza turística, tales como alojamiento, establecimiento de restauración social y comercial, entidades de planificación y desarrollo turístico, información, intermediación de servicios turísticos, esparcimiento y viajes.

**Gastronomía:** Conjunto de los platos y usos culinarios propios de un determinado lugar.

**Hospedaje:** Alojamiento y asistencia que se brinda a una persona.

**Hotel:** Establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros.

**Ocupación:** Conjunto de puestos de trabajo con funciones productivas afines cuyo desempeño requiere competencias comunes relacionadas con los resultados que se obtienen. Ejemplos: una ocupación es Auxiliar Contable y otra es Recepcionista.

**Ocupaciones en evolución:** Son aquellas cuyo contenido de trabajo provoca cambios; las actividades, conocimientos, capacidades y habilidades para su ejercicio son significativamente diferentes de los codificados en su origen en estructuras ocupacionales vigentes. Estas ocupaciones están representadas por títulos antiguos con nuevo contenido de trabajo. [OIT/CINTERFOR (2013) Anticipación de las competencias profesionales. Transferencia del Modelo SENAI de Prospectiva. Montevideo.]

**Posada:** Establecimiento hotelero moderno que evoca, las antiguas posadas que solían servir de aposento destinado a albergar viajeros, en ocasiones con sus carros, caballerías.

**Turismo:** Se refiere a todas aquellas actividades que realizan las personas que viajan a algún lugar fuera de su entorno habitual por un tiempo menor de un año y con motivos de ocio, diversión, negocios u otros.

**Turista:** Persona que hace turismo.

**Visitante:** En turismo, es aquella persona que realiza un viaje. Existen dos tipos de visitante: el internacional, que es aquel visitante que viaja a un país distinto al de su residencia; y el doméstico, que viaja sin salir del país en el que reside.



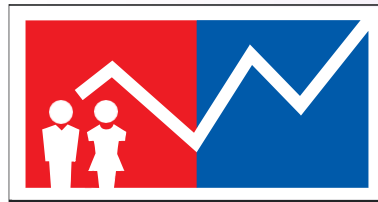




MBA'APO, JEPOROMBA'APO  
HA TETÁYGUA JEIKOPORÁ  
Moromoncha  
Ministerio de  
TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD  
SOCIAL

TETĀ REKUÁI  
GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay  
de la gente*



**SINAFOCAL**  
Sistema Nacional de Formación  
y Capacitación Laboral