

Resumen de resultados

Hombres y mujeres que laboran en la planta hotelera en Galápagos

Versión 1: enero 2015

OBSERVATORIO DE TURISMO GALÁPAGOS

Av. Charles Binford e Islas Plazas

+593 (5) 2 527 135

info@observatoriogalapagos.gob.ec

Resumen de resultados

Hombres y mujeres que laboran en la planta hotelera de Galápagos

Aspectos principales

- Este reporte sintetiza los resultados de la aplicación de 665 encuestas a personal que trabaja actualmente en establecimientos hoteleros regularizados y en proceso de regularización en Galápagos.
- Las encuestas fueron aplicadas de forma individual y anónima a trabajadores de establecimientos hoteleros.
- La concentración de resultados de encuestas por isla es Santa Cruz 67%, Isabela 21%, San Cristóbal 11% y Floreana 1%.
- La edad promedio de los trabajadores es de 38 años (39 hombres y 37 mujeres), teniendo la mayor concentración en el rango de 25 a 30 años.
- El 61% de los puestos de trabajo en hotelería en Galápagos está a cargo de mujeres (39% hombres)
- Los cargos con mayoría de mujeres son los administrativos (no gerenciales), camareras de piso, lavandería y recepción. Los cargos con mayoría de hombres son la gerencia, los botones, conserjes y responsables de seguridad
- El 60% de los empleados están casados o poseen una unión de hecho con una pareja.
- Cerca del 70% de los empleados posee educación básica (20%) o bachillerato (51%) como el máximo nivel de educación terminado
- Los cargos con mayor nivel de profesionalización son la gerencia y los cargos administrativos, mientras que los que poseen menor nivel educativo terminado son los cargos de seguridad
- Las solicitudes de capacitación más frecuentes son en atención al cliente (33%), relacionadas a la administración y contabilidad de los negocios (18%) y a las buenas prácticas (12%).
- Clasificando las sugerencias de capacitación en competencias laborales el 31% sugieren capacitación en administración de empresas de alojamiento, 27% en hospitalidad y 22% en recepcionista polivalente. (estos resultados corresponden a 525 encuestas de las personas que dieron respuesta a este ítem)

Metodología

Los resultados de este reporte fueron establecidos mediante la aplicación de 665 encuestas a personal que trabaja en establecimientos hoteleros regularizados y en proceso de regularización. Las encuestas fueron aplicadas entre septiembre y diciembre de 2014.

Las encuestas fueron llenadas por cada uno de los empleados que trabajan en los hoteles. Se realizaron encuestas a 338 establecimientos (102 regularizados y 236 en procesos de regularización). En cada caso se aplicó la encuesta tanto a propietarios como al personal activo de los hoteles. Las encuestas fueron llenadas de manera anónima y entregadas al Ministerio de Turismo.

Las encuestas fueron aplicadas como parte del proceso de regularización de establecimientos hoteleros que llevó a cabo la Coordinación Zonal Insular a través del Plan de Ordenamiento de la Oferta de Alojamiento Turística (POOAT).

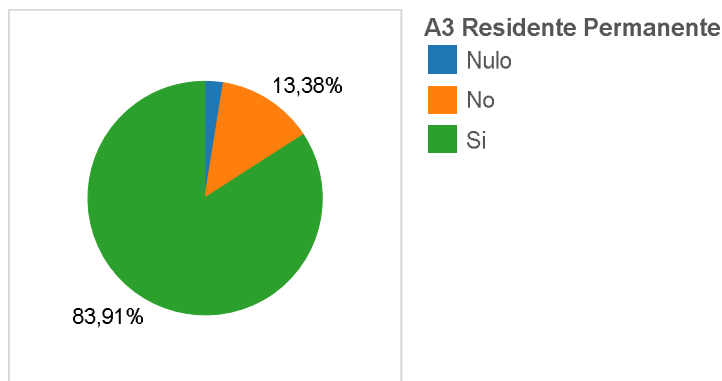
Por isla, el número de entrevistados fue de 448 en Santa Cruz, 139 en Isabela, 75 en San Cristóbal y 3 en Floreana.

Resultados

Residentes temporales vs residentes permanentes

El 84% de los empleados posee un estatus de residente permanente en las islas. A pesar de ser una encuesta anónima y confidencial, esta respuesta puede tener un nivel de sesgo debido a las implicaciones migratorias. El 13% de los trabajadores no posee residencia o solo posee residencia temporal y un 3% no contestó la pregunta.

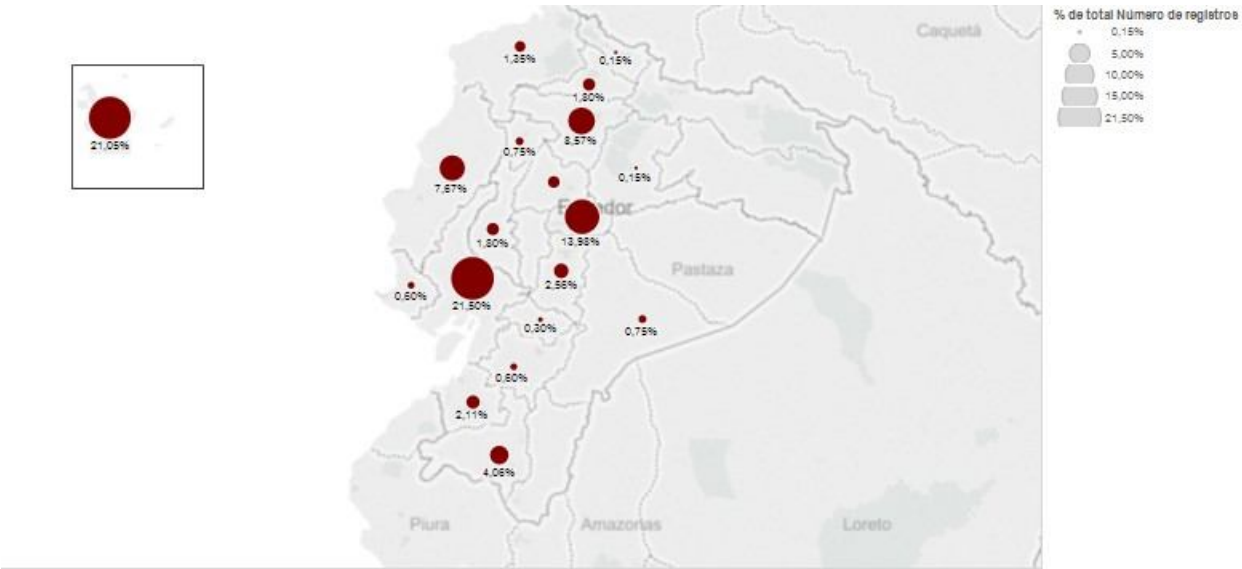
Figura 1. Porcentaje de residentes permanentes vs no residentes



Fuente: Observatorio de Turismo

Al preguntar por el sitio de nacimiento del personal en hoteles cerca del 80% de los encuestados ha nacido fuera de las islas (21% nació en el Archipiélago), el 22% nació en Guayas, 14% en Tungurahua, 9% en Pichincha, 8% en Manabí y 4% en Loja, como las provincias más relevantes.

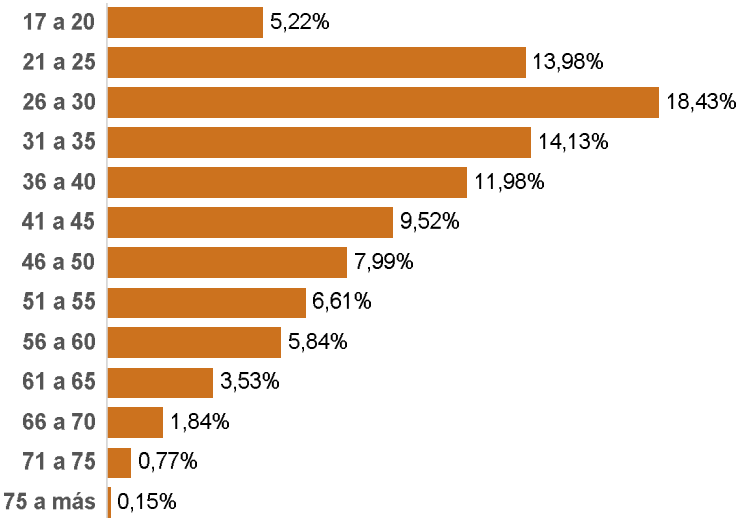
Figura 2. Lugar de nacimiento de los empleados (en %)



Fuente: Observatorio de Turismo

La edad promedio de los trabajadores del sector hotelero es 38 años. El trabajador con menor edad registrado tiene 17 años y el mayor 78. Cerca del 50% de trabajadores se encuentran entre los 21 y 35 años de edad. La concentración por grupos etarios (de 5 años) es mayor en el grupo de 26 a 30 años (18%).

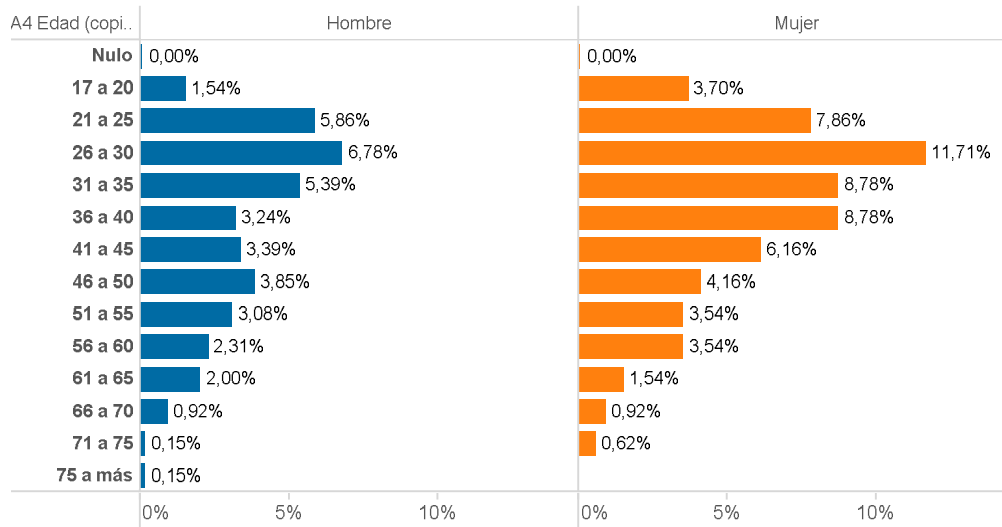
Figura 3. Pirámide etaria de los empleados



Fuente: observatorio de turismo

Al revisar la edad por género, la edad promedio para hombres es 39 y 37 para mujeres. La Figura 4 muestra la diferencia entre las pirámides etarias de ambos grupos.

Figura 4. Pirámide etaria de empleados por género

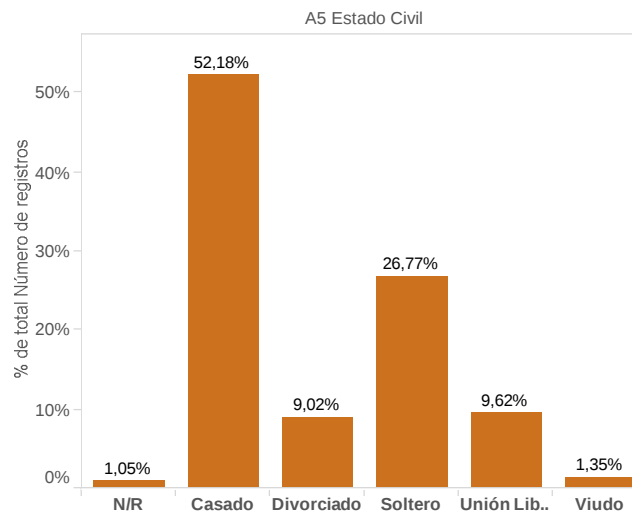


Fuente: Observatorio de Turismo

El 61% de los puestos de trabajo en hotelería en Galápagos está a cargo de mujeres (39% hombres). A pesar de esta dominancia en la frecuencia de empleo, la mayoría de los cargos gerenciales están en hombres.

Cerca del 60% de empleados son casados o mantienen unión libre con una pareja. El 27% de empleados son solteros.

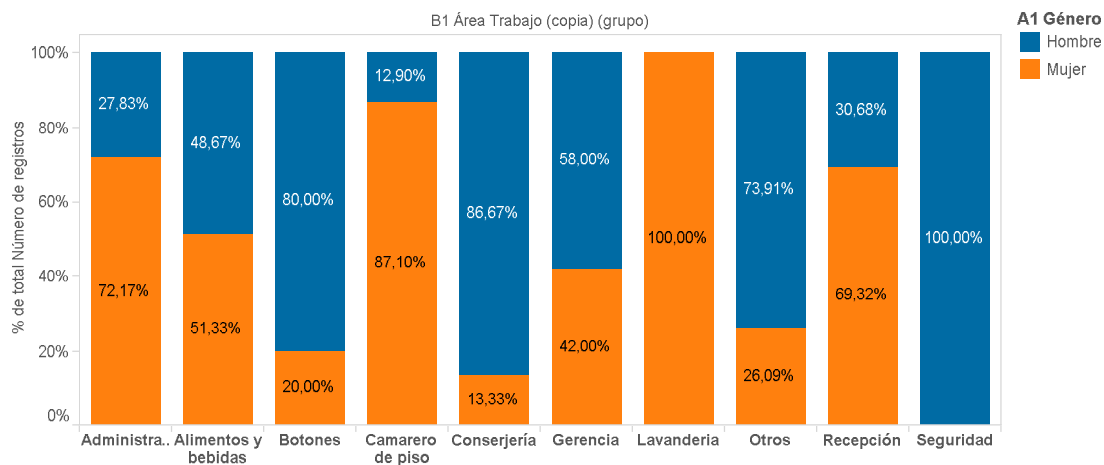
Figura 5. Estado civil de los empleados



Fuente: Observatorio de Turismo

Los cargos con mayoría de mujeres son los administrativos (no gerenciales), camareras de piso, lavandería y recepción. Los cargos con mayoría de hombres son la gerencia, los botones, conserjes y responsables de seguridad (Figura 6).

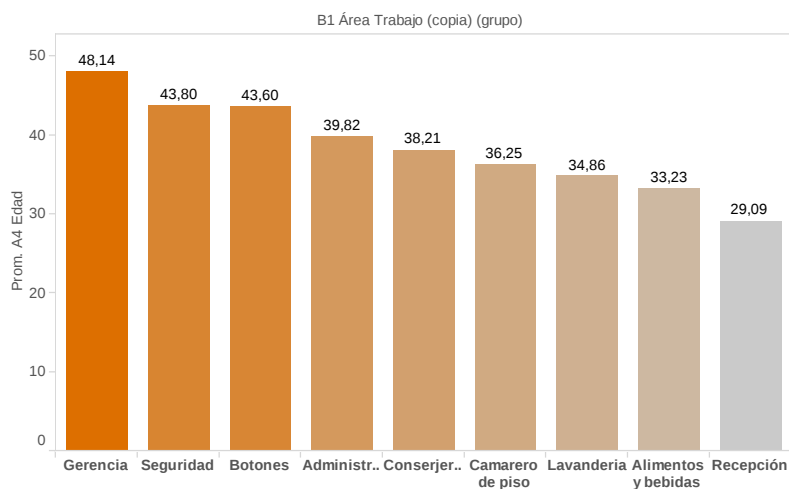
Figura 6. Distribución de género por tipo de cargo (en %)



Fuente: Observatorio de Turismo

Los cargos gerenciales reportan la mayor edad promedio de los empleados, seguidos de los cargos de seguridad y botones. Los cargos con empleados más jóvenes son recepción, encargados de alimentos y bebidas y lavandería.

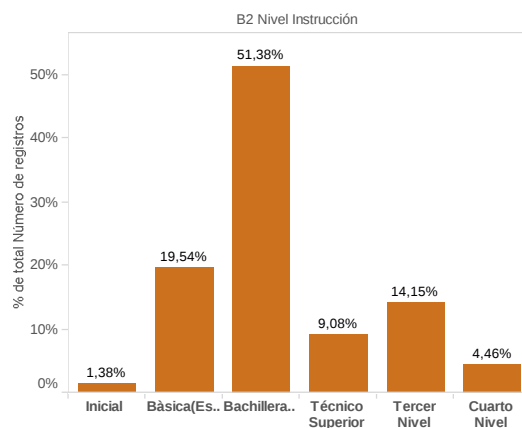
Figura 7. Edad promedio por cargo



Fuente: Observatorio de Turismo

Cerca del 70% de los empleados posee educación básica (20%) o bachillerato (51%) como el máximo nivel de educación terminado. El 9% poseen una carrera técnica finalizada y apenas un 20% de los empleados poseen títulos de tercer o cuarto nivel.

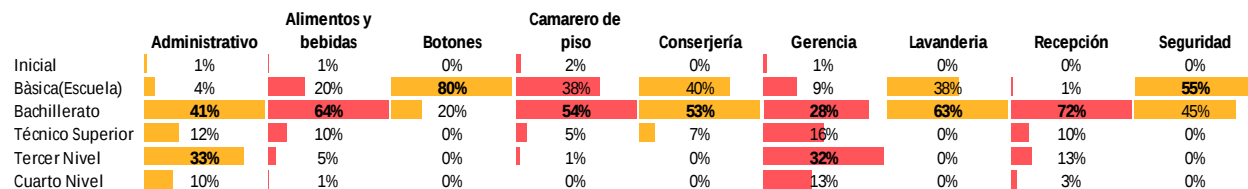
Figura 8. Máximo nivel de educación terminado de los empleados



Fuente: Observatorio de Turismo

Los cargos con mayor nivel de profesionalización son la gerencia y los cargos administrativos, mientras que los que poseen menor nivel educativo terminado son los cargos de seguridad. Existe predominancia del bachillerato en todos los cargos salvo en los gerenciales.

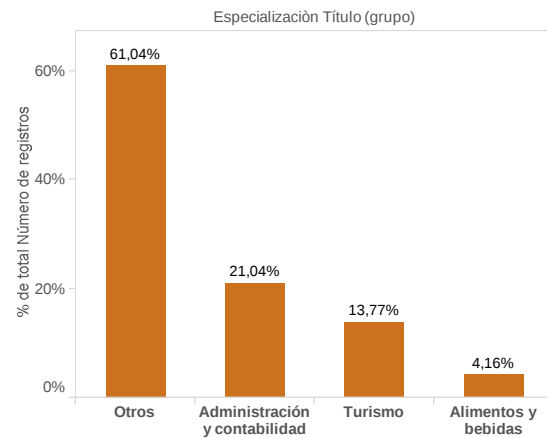
Figura 9. Máximo nivel de educación terminado por cargo ocupado



Fuente: Observatorio de Turismo

De aquellos empleados con títulos alcanzados, el 61% posee una especialización diferente al turismo, 21% tiene una especialización relacionada a la administración de empresas, ingeniería comercial o contabilidad, el 14% tiene una especialidad relacionada al turismo y el 4% relacionado al sector de alimentos y bebidas.

Figura 10. Tipo de título alcanzado en caso de especialización



Fuente: Observatorio de Turismo

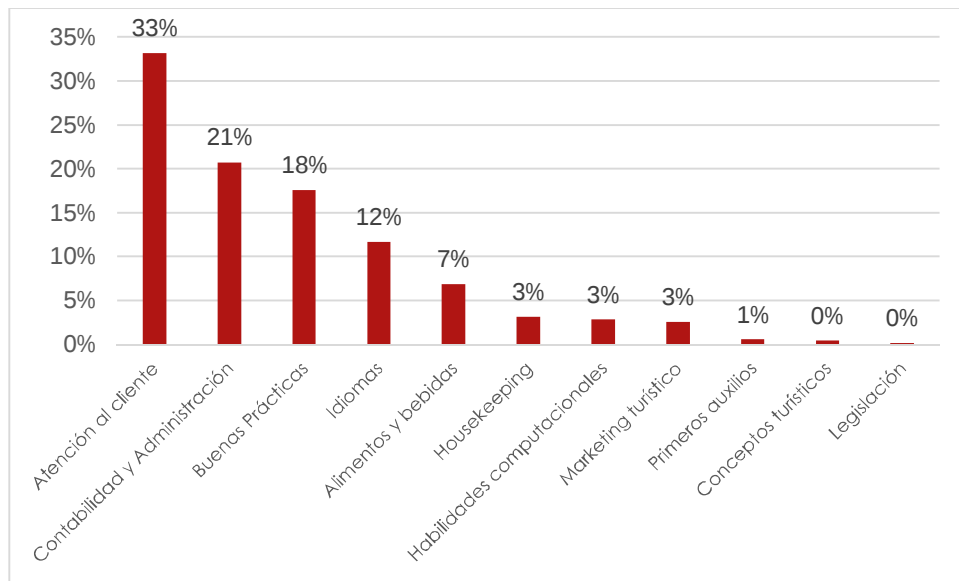
Se preguntó a los empleados las sugerencias de capacitación que tengan (525 respuestas de 665 encuestados). Se ha combinado las respuestas obtenidas en las categorías en la Tabla 1.

Tabla 1. Agrupación en categorías de los temas de capacitación sugeridos por empleados

Categoría	Temas sugeridos
Atención al cliente	Atención al cliente, relaciones públicas, relaciones con turistas, hospitalidad, servicio a turistas.
Buenas Prácticas	Manejo de aguas residuales, reducción de consumos, buenas prácticas en general
Contabilidad y Administración	Optimización en ventas, planes de negocio, administración básica, contabilidad turística, sistemas de reserva, manejo de recursos humanos
Idiomas	Inglés, Alemán, Francés
Alimentos y bebidas	Chefs, coctelería, bar y restaurante
Habilidades computacionales	Computación, software de registro de visitantes, páginas web
Conceptos turísticos	Sistema turístico, política pública, conceptos básicos de turismo
Marketing turístico	Uso de redes sociales y páginas web para la promoción y encadenamiento, conceptos básicos de diseño gráfico
Housekeeping	Limpieza de habitaciones, camareros, mantenimiento general de planta turística, botones
Legislación	Leyes relacionadas al turismo
Primeros auxilios	Primeros auxilios

El 33% de los empleados sugiere actividades de capacitación relacionadas a Atención al cliente, el 21% relacionadas a contabilidad y administración de negocios turísticos, 18% a buenas prácticas y 12% a idiomas, siendo inglés el idioma más recurrente en las solicitudes (85%).

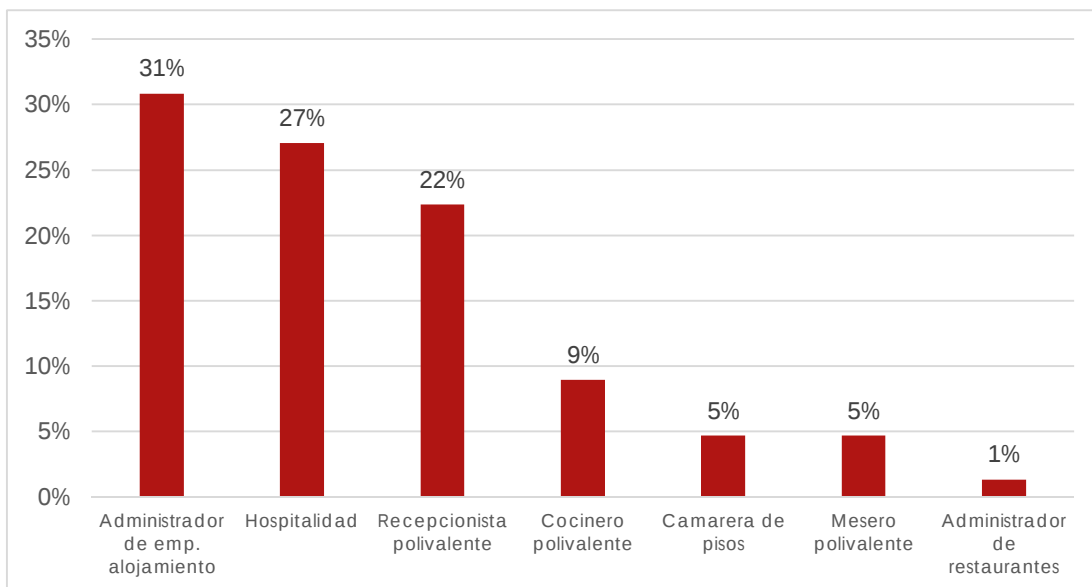
Figura 11. Sugerencias de capacitación de los empleados



Fuente: Observatorio de Turismo

Agrupando las preferencias de capacitaciones según competencia turística el 31% de los encuestados sugieren capacitación en administración de empresas de alojamiento, 27% en hospitalidad y 22% en recepcionista polivalente.

Figura 12. Sugerencias de capacitación de los empleados por competencia turística



Fuente: Observatorio de Turismo

Anexo 1 Formato de encuesta



ENCUESTA ANÓNIMA A TRABAJADORES DE TURISMO TRABAJADORES DEL SECTOR DE ALOJAMIENTOS



Observatorio de
Turismo
Galápagos



Estimado señor trabajador:

El objetivo de la investigación es generar estadísticas sobre el nivel de formación profesional en los hoteles en Galápagos, con el fin de diseñar programas para mejorar las capacidades de talento humano y renovar la calidad de la oferta turística en las islas.

Confidencialidad de la información:

Toda información proporcionada en esta encuesta es estrictamente confidencial. Ninguna de las respuestas que usted mencione en esta encuesta se difundirá de forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios, control de residencia u otros que no sean estadísticos. Para garantizar esto, no se preguntan ni registran nombres del personal o de los establecimientos. La información que nos entregue busca la creación de programas que fortalezcan a los trabajadores del turismo en Galápagos.

A. INFORMACIÓN GENERAL

Por favor marque con una X donde corresponda:

A1. Es usted: ☐ Hombre ☐ Mujer

A2. Ciudad de Nacimiento: _____

A3. Es usted residente permanente:

(Si es "residente temporal" o "no residente" por favor marque NO. Recuerde esta encuesta es confidencial y anónima)

☐ Si ☐ No

A4. Cuál es su edad: _____ años

A5. ¿Cuál es su estado civil?

☐ Soltero ☐ Casado ☐ Divorciado

☐ Viudo ☐ Unión libre

A6. ¿Cuál es su número total de hijos?

Tengo _____ hijos

B. INFORMACIÓN DE SU NIVEL DE FORMACIÓN

B1. ¿Actualmente, en qué área del hotel trabaja mayoritariamente usted?

(Escoja una sola respuesta, si trabaja en más de un área, escoja la que más tiempo le ocupa)

☐ Gerencia ☐ Cocina
☐ Conserjería ☐ Recepción
☐ Habitaciones/limpieza ☐ Camarera de piso
☐ Restaurante/bar ☐ Administrativo
☐ Botones ☐ Seguridad

☐ Adquisición

Otro: _____

B2. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

(Escoja una sola respuesta)

☐ Inicial ☐ Básica (escuela)

☐ Bachillerato, especialización: _____

☐ Técnico superior: Título: _____

☐ Tercer nivel: Título: _____

☐ Cuarto Nivel: Título: _____

C. RECOMENDACIONES PARA CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN

Prioritariamente para usted (opinión personal), qué curso de especialización o profesionalización quisiera recibir (Ej. Contabilidad, atención al cliente, buenas prácticas, etc.)

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

Si desea consultar información de nuestro trabajo visítenos: www.observatorioturismogalapagos.gob.ec
O escribanos: info@observatorioturismogalapagos.gob.ec