



GERENCIA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA E INTELIGENCIA INSTITUCIONAL

*DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE MERCADOS
LABORALES*

**Estudio de necesidades de formación y capacitación profesional en
los sectores hotelería, construcción y comunicaciones**



**Febrero, 2012
Santo Domingo, República Dominicana**

Índice

Resumen ejecutivo	1
Equipo Técnico Institucional.....	3
Introducción.....	4
Capítulo 1	5
Aspectos Metodológicos del Estudio	5
1. Definición del estudio	5
1.1 Objetivos de la investigación	5
1.2 Tipo de investigación	6
1.3 Diseño y selección de la muestra	6
1.4 Justificación.....	7
Capítulo 2	8
2. Marco teórico y conceptual	8
2.1 Sectores económicos	8
2.2 Grupos ocupacionales.....	10
2.3 Comportamiento sectorial de la economía	12
2.4 Análisis de la estructura y mercado laboral de los sectores hotelería, construcción y comunicaciones	15
2.4.1 Empleo.....	15
2.4.2 Empresas	17
Capítulo 3	18
3. Resultados de la investigación	18
3.1 Perfil de las empresas de hotelería, construcción y comunicaciones	18
3.1.1 Ubicación geográfica de empresas de hotelería, construcción y comunicaciones	18
3.1.2 Actividad de las empresas	19
3.1.3 Tiempo de instalación de las empresas	20
3.1.4 Mercado al que destinan sus bienes y servicios	21
3.2 Personal ocupado de las empresas de construcción, comunicaciones y hotelero	21
3.2.1 Personal por grupo ocupacional	21
3.2.2 Personal por sector	22
3.2.3 Personal por nacionalidad	23
3.2.4 Personal por género	24
3.2.5 Personal por género, según Grupos Ocupacionales	26
3.3 Tendencia de la inversión y el empleo de construcción, comunicaciones y hotelería	28
3.3.1 Proyección de inversiones por sector	28
3.3.2 Planes de contratación de personal según ocupaciones.....	28
3.3.3 Áreas y número de trabajadores a formar	29
3.3.4 Áreas en las que se necesita impartir capacitación.....	31
3.3.5 Proceso de reclutamiento: criterios y mecanismos para contratar personal	32
3.3.6 Mecanismos utilizados para ocupar vacantes.....	32
3.3.7 Necesidades de capacitación de recursos humanos por ocupaciones.....	33
3.4 Procesos de capacitación de hotelería, construcción y comunicaciones	33
3.4.1 Empresas que poseen unidad de capacitación.....	33
3.4.2 Disposición para ejecutar programas de capacitación.....	33
Capítulo 4	34
4.1 Necesidades de capacitación por sectores	34
4.1.1 Formas más comunes mediante las cuales las empresas determinan los cursos que necesitan sus empleados.....	34

4.1.2 Razones principales por las cuales los gerentes y/o administradores de las empresas consideran que las necesidades de capacitación no están bien satisfechas	34
4.1.3 Cursos <i>que se ofertan en el país</i> y consideran importantes de acuerdo a las necesidades de las empresas.....	35
4.1.4 Cursos que consideran importantes, <i>pero no se consiguen fácilmente en el país</i>	37
4.1.5 Ocupaciones en las que se les dificulta conseguir trabajadores con las competencias requeridas	38
4.1.6 Puestos en los que han tenido que actualizar, especializar o reconvertir empleados	39
4.1.7 Sugerencias de mejora de los servicios de capacitación de los directivos de las empresas estudiadas por sectores	41
Capítulo 5	43
Conclusiones y recomendaciones.....	43
Bibliografía.....	48
Cuadros anexos	49

Resumen ejecutivo

Este estudio se realizó con la finalidad de determinar las necesidades de formación y capacitación profesional en los sectores hotelería, construcción y comunicaciones.

Para tales fines se aplicó un cuestionario estructurado a los gerentes, administradores y/o supervisores de las empresas en los sectores bajo estudio. El trabajo de campo se llevó a cabo del 24 de octubre al 18 de noviembre del 2011 con un retorno de la muestra de un 75.0%

Entre los hallazgos más sobresalientes de esta investigación se destacan que:

Todavía en el país se mantienen los estereotipos por género a nivel macro de la economía, ya que el 63.5% del personal ocupado en las empresas al momento de la entrevista era hombre y el resto (36.5%) era mujer.

Al examinar la composición por genero en los Grupos Ocupacionales se observa que en los grupos de mayor categoría profesional (administradores y gerentes, profesionales y técnicos, y técnicos del nivel medio) no hay grandes diferencias porcentuales entre la participación de la mujer con respecto al hombre, lo que evidencia lo ya demostrado en estudios anteriores de que la mujer ha avanzado a puestos de relevancia que antes ocupaban los hombres. No obstante, todavía persisten las brechas en los Grupos Ocupacionales de Operarios y Artesanos; Operadores y Conductores, en los cuales la participación del hombre es mucho más relevante que la de la mujer. Sin embargo, en ocupaciones referentes a los sectores de comercio y servicios (empleados de oficinas y trabajadores no calificados), la participación de la mujer es mucho más elevada que la del hombre.

De igual manera, este comportamiento persiste en los sectores que se estudiaron. En Hotelería y Comunicaciones la brecha referente a la participación de la mujer con respecto al hombre no es más elevada. Sin embargo, en el sector de Construcción la participación del hombre es más alta que la de la mujer.

Un elemento notable de este estudio es que existe una alta demanda de capacitación en las empresas de los sectores estudiados, en ese sentido, cerca del 50.0% del personal ocupado a nivel total requiere de algún entrenamiento y/o capacitación. En ese mismo orden, los sectores que generan mayor demanda son Comunicaciones (50.9%) y Hotelería (47.4%); aunque la demanda del sector Construcción es relativamente menor (46.0%), también es importante.

En lo referente a las necesidades futuras en sentido general prevalecen los cursos que tienen que ver con aspectos del comportamiento y desarrollo del personal tales como: Relaciones Humanas y Servicio al Cliente. En lo concerniente a temas técnicos obtuvieron altos porcentajes los cursos de Contabilidad, Manejador de Office (Informática), Técnico en Electrónica; entre otros.

La demanda de capacitación es diferenciada de un sector a otro ya que dentro de cada sector se dan necesidades de capacitación de acuerdo a su dinámica; así **las empresas hoteleras** demandan en mayor medida los cursos de Recepcionista de Hotel, Contabilidad de Impuesto, Higiene y Manipulación de Alimentos, Excel Avanzado, Camarero, Cocina, Catador de Vino (Sommelier), Bartender, Etiqueta y Protocolo, Idiomas (Inglés, Francés, Alemán e Italiano), Instalación y Mantenimiento Eléctrico; entre otros. El de **construcción** demanda en mayor proporción entrenamiento y/o capacitación en Recepcionista, Excel Avanzado, Autocad, Administración de Proyectos, Seguridad Ocupacional, Contabilidad de Impuesto, Instalación y Mantenimiento Eléctrico, Comprobante Fiscal; entre otros. **En el sector comunicaciones** la mayor demanda de capacitación se da en los cursos de Camarógrafo de TV, Redes y Telecomunicaciones, Locución, Productor de TV, Oratoria, Programación Radial, Contabilidad de Impuesto y Comprobante Fiscal; entre otros.

Las recomendaciones de las empresas, se resumen básicamente en:

- Promover continuamente en las empresas los cursos que se ofrecen.
- Dar más facilidades a éstas y a sus empleados en la entrada a los cursos.
- Flexibilizar el horario en que se imparten los cursos para incluir fines de semana.
- Ampliar la oferta formativa para incluir las áreas donde las empresas necesitan y no encuentran personas para llenar las vacantes.

Equipo Técnico Institucional

Lic. Ondina Marte: Gerente de Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional

Lic. José Soler Leyba: Coordinación general del Estudio

Lic. Maritza Mateo: Diseño, crítica y codificación; análisis y redacción del informe final

Lic. Mirtha Ditren: Análisis y redacción del informe final

Lic. Darleni González: Revisión informe final

Lic. Marieli Merejo: Revisión informe final

Eduardo Orozco: Diseño base de datos y digitador

TRABAJO DE CAMPO:

Supervisora:

Altagracia Rodríguez

Entrevistadoras:

Wendy Castillo

Carmen Alba

Yisneiry Tejada

Introducción

Ofrecer respuestas oportunas y de calidad en relación a la demanda de calificación de los recursos humanos por parte de los sectores productivos, es una prioridad institucional, y en apoyo a ésta, el INFOTEP realiza estudios para detectar necesidades de capacitación y demanda de los sectores más dinámicos de la economía del país. En esta oportunidad se escogieron los sectores: hotelería, construcción y telecomunicaciones.

En consonancia con esto, se realizó una investigación de carácter cuantitativo en la cual se indagó con los gerentes, administradores y/o supervisores de las empresas de los sectores estudiados acerca de las necesidades de capacitación de sus recursos humanos; se evaluó los diferentes niveles de disponibilidad de las mismas para ofrecer capacitación y/o entrenamiento a sus recursos humanos. También se midió la brecha entre la oferta y demanda de capacitación en los sectores expuestos.

En el estudio se exponen, en primer lugar, los aspectos metodológicos y el marco conceptual, donde se analizan los cambios estructurales, el comportamiento sectorial de la economía y la estructura y las características generales de los sectores Hotelería, Construcción y Comunicaciones desde el punto de vista laboral.

Los resultados de este estudio podrán ser utilizados tanto para orientar la oferta y las definiciones del Plan Operativo de la institución y la programación dirigida a estos importantes sectores, así como en el diseño de la currícula y/o la actualización de ésta para dar respuesta oportuna a los requerimientos de las empresas y la sociedad. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo 1

Aspectos Metodológicos del Estudio

1. Definición del estudio

Estudio de determinación necesidades de formación y capacitación profesional en los sectores hotelería, construcción y comunicaciones.

1.1 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Determinar las necesidades de capacitación en los sectores hotelería, construcción y comunicaciones.

Objetivos específicos:

- Identificar la demanda de capacitación en los sectores hotelería, construcción y comunicaciones.
- Evaluar los diferentes niveles de disponibilidad de las empresas de los sectores expuestos para ofrecer capacitación a sus empleados.
- Medir la brecha entre la oferta y demanda de capacitación en las empresas de los sectores hotelería, construcción y comunicaciones.

1.2 Tipo de investigación: Cuantitativa

1.3 Diseño y selección de la muestra:

El **tipo de muestreo** empleado fue el probabilístico estratificado por sectores, región y provincias. Para el **marco muestral** de este estudio se consideraron las pequeñas y medianas empresas por región y provincias de los sectores a estudiar: hotelería, construcción y telecomunicaciones. La **unidad de análisis** estuvo conformada por los directivos, gerentes y/o administradores y supervisores de las empresas seleccionadas en los sectores estudiados.

Para la selección de la muestra utilizamos la base del “Directorio de Empresas 2009”, elaborado por la ONE. De esta base datos se escogieron las pequeñas (10-49 empleados) y las medianas (50 a 99 empleados) empresas.

La **estrategia de recolección de la información** es la de las entrevistas personales a través de un cuestionario estructurado para tales fines.

La distribución y retorno de la muestra fue la siguiente:

Cuadro 1
Distribución y retorno de la muestra de las empresas, según sectores en estudio
Octubre 2010

Sectores	No. de empresas	Muestra	Retorno	% de retorno
Hotelería	312	154	153	99.4
Construcción	358	177	86	48.6
Comunicación	173	83	70	84.3
Total	843	414	309	74.6

Fuentes: ONE. Directorio de empresas. Agosto 2009.
Cálculos propios para el tamaño de la muestra.

1.4 Justificación

En los momentos actuales, marcados por la competitividad de los mercados, por una amplia expansión de capitales y la eliminación de fronteras, tanto física como financiera, las empresas demandan de Recursos Humanos altamente calificados, de suerte que contribuyan a elevar la productividad de las mismas y puedan competir en estas economías abiertas y globalizadas. Así que para permanecer en el mercado requieren de trabajadores aptos, que respondan con eficiencia y eficacia, y contribuyan a elevar la competitividad de los sectores económicos del país.

Esta investigación se realizó para obtener informaciones actualizadas sobre las necesidades de capacitación de las empresas por regiones y provincias, en el corto y mediano plazo. Así como también jerarquizar las necesidades de capacitación de los recursos humanos de las empresas que componen estos tres sectores de la economía del país.

Los resultados de esta investigación sirven de base tanto para la planificación estratégica de la institución, así como para direccionar la oferta formativa, de manera objetiva y acorde a las necesidades reales de los sectores productivos bajo estudio por regiones y provincias del país.

Capítulo 2

2. Marco teórico y conceptual

2.1 Sectores económicos¹

Los sectores económicos son la división de la actividad económica de un Estado o territorio atendiendo al tipo de proceso productivo que tenga lugar.

Se subdividen según distintos criterios:

- I. **Los cuatro sectores de la producción** también llamados sectores de ocupación que a su vez pueden subdividirse en sectores parciales por actividad.

1. Sector Primario: El que obtiene productos directamente de la naturaleza, materia prima sobre todo. Comprende los sectores:

- Agrícola (origen vegetal)
- Ganadero (origen animal)
- Pesquero(del río o mar)
- Minero (de las minas)
- Forestal (del bosque)

2. Sector Secundario: Es el que transforma materias primas en productos terminados o semielaborados. Comprende los sectores:

- Industrial
- Energético
- Minero (Se considera parte del sector secundario porque a partir de la minería se pueden crear distintos productos).
- Construcción

¹ www.wikipedia.org

3. Sector terciario o sector servicios: No produce bienes, sino servicios. Está compuesto por los sectores:

- Transporte
- Comunicaciones
- Comercial
- Turístico
- Sanitario
- Educativo
- Financiero
- Administrativo

4. Sector cuaternario: Produce servicios altamente intelectuales tales como: investigación, desarrollo, innovación e información.

II. Los tres sectores que atienden a la propiedad de los medios de producción:

- 1) **Sector privado** (Propiedad privada)
- 2) **Sector público** (Propiedad pública)
- 3) **Sector cooperativista** (conocido también como economía social) se añade a veces a los anteriores, como una de las formas de propiedad colectiva.

III. Los que tienen características particulares que permiten distinguirlos del resto:

1. **Sector energético** (transporte, comunicaciones, armamento, energía).
2. **Sector exterior:** (compuesto por las empresas implicadas en el comercio exterior).

2.2 Grupos ocupacionales²

Los grupos ocupacionales son categorías que permiten organizar a los servidores en razón a su formación, capacitación o experiencia reconocida.

La vigente Clasificación Nacional de Ocupaciones data de 1994 (CNO94), y constituye una adaptación de la revisión de 1988 de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones elaborada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT); y adaptada por la Comunidad Europea en 1993[(CIUO-88 (COM))] como marco de comparación internacional de datos estadísticos relativos a la ocupación.

A continuación se presenta la definición de los diferentes grupos ocupacionales, según dicha clasificación:

Grupos ocupacionales	Definición
1. Administradores y gerentes	Incluye administradores, directores ejecutivos y gerentes con responsabilidades para tomar decisiones claves sobre la ubicación del capital físico, financiero y sobre los recursos humanos de la empresa.
2. Profesionales y técnicos	Este grupo incluye personas con educación universitaria. Tiene responsabilidades de tomar decisiones claves desde el punto de vista técnico.
3. Técnicos de nivel medio	Incluye personas con formación técnica (no universitaria). Tiene responsabilidades de tomar decisiones técnica operativas.
4. Empleados de oficinas	Este grupo incluye las personas que se desempeñan en ocupaciones cuyas tareas principales requieren para su desempeño los conocimientos y la experiencia necesarios para ordenar, almacenar, computadorizar y encontrar informaciones. Las tareas consisten en realizar trabajos de secretaria, operar máquinas de procesamiento de textos y otras máquinas de oficina, realizar cálculos e ingresar datos en computadoras y diversos trabajos de servicio a la clientela ,relacionados con los servicios de correos, las operaciones de caja y la concertación de citas o entrevistas.
5. Comerciantes, vendedores y servicios personales	Incluye a los trabajadores que se dedican a vender bienes y servicios de toda índole y a dirigir por cuenta propia casa de comercio al por mayor y al por menor, o ejercer funciones directamente relacionadas con esas actividades.

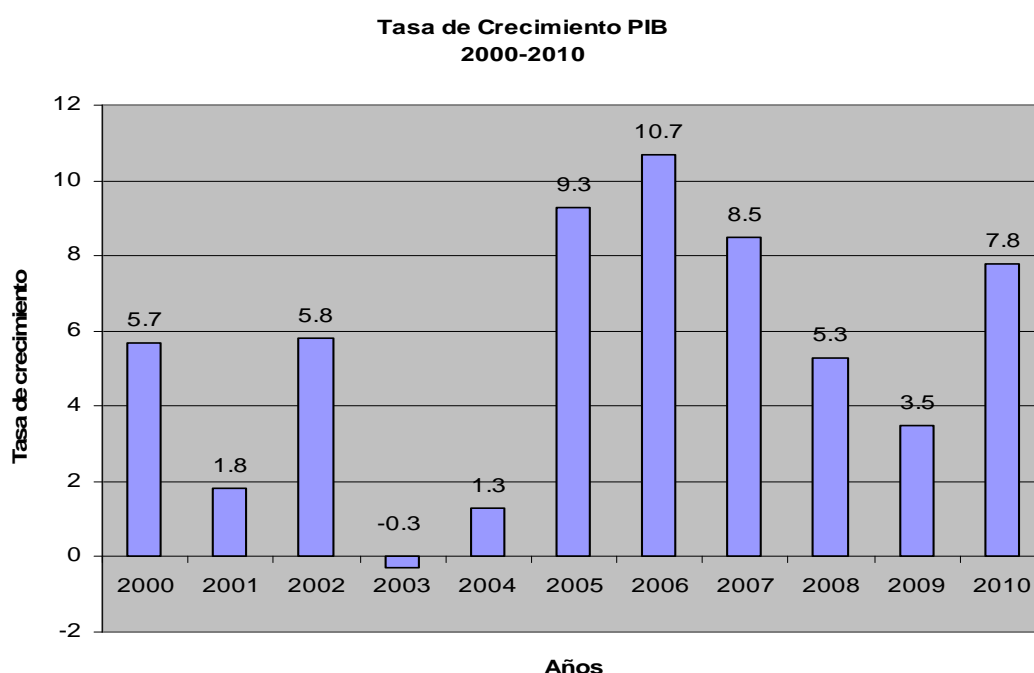
² [www.istas.net/Clasificacion de la ocupaciones/OIT](http://www.istas.net/Clasificacion%20de%20la%20ocupaciones/OIT).

6. Agricultores y ganaderos	Los trabajadores pertenecientes a este grupo tienen la función de ejecutar trabajos o ayudar a ejecutarlos, en las explotaciones agrícolas, de silvicultura, de pesca o actividades conexas, para cultivar y cosechar productos agrícolas, criar y cuidar, cazar o estampar animales, desarrollar y conservar los bosques, recoger los productos forestales, capturar y criar peces u otros organismos acuáticos.
7. Oficiales, operarios y artesanos	Incluye trabajadores con responsabilidades operativas que requieren habilidades y destrezas formales. Las tareas principales del puesto requieren para su desempeño los conocimientos y la experiencia necesarios para ejercer oficios de artesanía y artes mecánicas así como otras afines, lo cual, entre otras cosas, exige de cada una de las etapas de la producción y de la naturaleza y las aplicaciones de los productos fabricados. También incluye la extracción de materias primas del suelo, construir edificios y otras obras, y fabricar diversos productos y artesanías.
8. Operadores y conductores	Este grupo comprende las ocupaciones cuyas tareas principales requieren para su desempeño los conocimientos y la experiencia necesaria para atender y vigilar el funcionamiento de máquinas e instalaciones industriales de gran tamaño y a menudo automatizadas. Sus tareas consisten en atender y vigilar las máquinas y materiales para la explotación minera, las industrias de la transformación y otras producciones, conducir vehículos, conducir y operar instalaciones móviles y montar componentes de productos.
9. Trabajadores no calificados	Incluye trabajadores con responsabilidades operativas que no requieren de destrezas y habilidades formales. Sus tareas consisten en vender mercancías en las calles, brindar servicios de porterías y vigilancia de inmuebles y bienes, limpiar, lavar y planchar ropas, ejecutar tareas simples relacionadas con la minería, la agricultura o la pesca, la construcción y las obras públicas y las industrias manufactureras.

2.3 Comportamiento sectorial de la economía

En la década del 2000, el comportamiento de la economía ha reflejado momentos de crecimiento y decrecimiento. El decrecimiento de los años 2003 y 2004 fue consecuencia de la quiebra de bancos comerciales, mientras que el de los años 2008 y 2009 se ha visto influenciado por la economía internacional, de la cual se ha hecho cada vez más dependiente la economía dominicana.

Gráfico 1



Fuente: Banco Central. Estadísticas Económicas. Febrero 2012.

El crecimiento económico se ha sustentado principalmente en los sectores: Manufactura local, el comercio, las comunicaciones y la construcción, estos dos últimos son tomados en cuenta para el presente estudio.

Desde la década del noventa, los sectores de manufactura tanto local como de zonas francas, el comercio y los servicios, especialmente turismo, transporte y comunicaciones han sido los que más han aportado al crecimiento del Producto Interno

Bruto; sin embargo, para este período el comportamiento el sector construcción ha experimentado un ligero decrecimiento en su aporte al PIB. La construcción también ha contribuido con la dinamización de la economía. Esta dinamización se da principalmente a partir de la creación de empleos. (Ver cuadro 2)

Cuadro 2
Tasa de crecimiento de los sectores del PIB 10 años
(2000-2010)

Sectores	Años										
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Agropecuario	4.2	9.5	2.5	1.8	-2.5	5.9	8.6	1.2	-3.4	12.5	5.5
Minería	16.1	-13.5	7.7	8.8	5.8	-0.1	11.0	-1.4	-30.3	-51.9	2.9
Manufactura local	2.3	-0.7	5.8	0.6	1.2	7.6	5.7	4.8	3.2	1.0	7.7
Zona franca	10.0	-6.9	1.1	2.1	7.7	0.9	-8.0	-10.0	-1.1	-14.6	3.4
Construcción	-4.0	-3.9	4.6	-17	-2.3	9.2	24.6	3.2	-0.4	-3.9	11.0
Comunicaciones	16.8	45.0	30.0	15.7	9.8	24.8	24.8	14.9	19.9	14.0	8.3
Comercio	1.5	-0.6	5.7	-12.8	-4.9	15.8	11.3	13.9	5.0	-2.8	13.6
Hoteles, bares y restaurantes	9.0	-1.5	2.8	13.6	3.2	9.0	4.9	3.7	3.4	-3.5	4.7
Transporte	5.0	2.2	0.3	-7.2	1.4	8.7	4.0	6.8	4.2	0.5	6.3
Electricidad y agua	6.6	15.1	9.7	-6.9	-23.8	4.8	6.3	9.7	10.3	3.0	5.4
Finanzas	7.2	14.6	17.8	3.2	-10.8	-0.7	23.6	25.6	13.7	8.3	12.5
Gobierno	2.0	12.3	5.2	5.7	5.1	-0.1	4.7	1.9	0.7	2.6	1.2
Propiedad vivienda	0.6	4.4	3.1	4.2	3.1	3.2	2.8	3.5	3.3	3.1	3.1
Otros servicios	8.9	-0.7	4.4	3.2	2.9	-2.2	7.7	5.2	4.8	6.9	4.3

Fuente: Banco Central. Estadísticas Económicas, Sector Real, Producto Interno Bruto. 2011.

A pesar del desequilibrio en el crecimiento en la segunda mitad de la década, y la amenaza que representa el desequilibrio fiscal, la economía se ha mantenido estable, vigilada de cerca en el marco de los acuerdos con el FMI, sin que la inflación genere presión cambiaria debido al manejo que se ha dado a la política monetaria flexible a la restricción y a la expansión.

En lo que va del año 2011 los sectores más dinámicos de la economía son la manufactura local, las comunicaciones, el comercio, y el agropecuario.

Cuadro 3
Crecimiento de los sectores de la economía (PIB)
2011

Sector económico	Tasa de crecimiento
Agropecuario	8.1
Minería	0.2
Manufactura local	20.3
Zona franca	2.2
Construcción	4.0
Comunicaciones	16.5
Comercio	10.8
Hoteles, bares y restaurantes	5.9
Transporte	4.9
Electricidad y agua	1.3
Finanzas	3.2
Gobierno	1.0
Propiedad vivienda	5.3
Otros servicios	5.5

Fuente: Banco Central. Estadísticas Económicas, Sectores de origen. 2011

De los tres sectores analizados, el más dinámico ha sido el de las comunicaciones, por su peso y aporte al PIB durante la última década. Además, con la entrada de empresas de capital extranjero y nativo, hacen que el mercado de las comunicaciones sea más competitivo y dinámico.

Este sector en sí mismo, está experimentando grandes cambios tecnológicos y en la legislación de acuerdos internacionales y nacionales; lo cual también ha inducido a una actualización institucional a nivel estatal (INDOTEL). Los cambios en estos servicios están integrando la telefonía, el internet y la televisión pagada.

2.4 Análisis de la estructura y mercado laboral de los sectores hotelería, construcción y comunicaciones

2.4.1 Empleo

Según los resultados de la Encuesta Nacional de Fuerza de Trabajo del Banco Central, realizada en el 2010 y publicada en el pasado año 2011, la Población Económicamente Activa (PEA) era de 4,559,451 personas; de ésta, el 62.4% eran hombres, mientras el 37.6% mujeres. Así mismo, 48.0% estaban ocupados y el 14.6% desocupados. De los ocupados, el 61.6% eran hombres y el 34.6% mujeres.

Los sectores de la economía que emplean la mayor cantidad de personas son: Otros servicios, el comercio al por mayor y menor, la agricultura y ganadería, las industrias manufactureras, el transporte y comunicaciones, construcción y además hoteles, bares y restaurantes.

Cuadro 4
Ocupados por rama de actividad económica
2011

Rama de Actividad Económica	PEA ^{2/}	Ocupados
Total	4,559,451	3,893,645
Agricultura y Ganadería	584,168	570,634
Explotación de Minas y Canteras	18,709	18,431
Industrias Manufactureras	466,727	395,091
Electricidad, Gas y Agua	36,511	34,016
Construcción	260,201	240,209
Comercio al por Mayor y Menor	931,844	856,509
Hoteles, Bares y Restaurantes	266,651	230,763
Transporte y Comunicaciones	302,928	287,206
Intermediación Financiera y Seguros	101,232	94,865
Administración Pública y Defensa	196,815	186,667
Otros Servicios	1,104,747	979,254
Población sin Rama de Actividad ^{3/}	288,918	0

Fuente: Encuesta Nacional de Fuerza de Trabajo
2010-2011, Banco Central

2/ Población Económicamente Activa

3/ Incluye la Población Desocupada que busca trabajo por primera vez

En conjunto los sectores bajo estudio en esta investigación constituyen el 19.5% de la PEA. El sector construcción representa el 6.17%, hotelería el 5.93% y comunicaciones con 7.38%. (Ver cuadro 5)

Cuadro 5
Empleados de los sectores analizados
2011

Sector	Número de empleados	%
Construcción	240,209	6.17
Hotelería	230,763	5.93
Comunicaciones	287,206	7.38
Resto de la economía	3,135,467	80.53
Total	3,893,645	100.0

Fuente: Banco Central. Mercado de Trabajo. Febrero 2012.

En el cuadro siguiente se puede observar que los sectores que concentran mayor número de desocupados son: otros servicios, comercio al por mayor y menor, industrias manufactureras, hoteles, bares y restaurantes, y transporte y comunicaciones. (Ver cuadro 6)

Cuadro 6
Número de desocupados por rama de actividad económica
2011

Rama de Actividad Económica	Desocupados			
	Total	Cesantes	Nuevos	%
Total	665,806	376,888	288,918	100.0 ^{1/}
Agricultura y Ganadería	13,534	13,534	0	2
Explotación de Minas y Canteras	278	278	0	0
Industrias Manufactureras	71,636	71,636	0	10.8
Electricidad, Gas y Agua	2,495	2,495	0	0.4
Construcción	19,992	19,992	0	3
Comercio al por Mayor y Menor	75,335	75,335	0	11.3
Hoteles, Bares y Restaurantes	35,888	35,888	0	5.4
Transporte y Comunicaciones	15,722	15,722	0	2.4
Intermediación Financiera y Seguros	6,367	6,367	0	1
Administración Pública y Defensa	10,148	10,148	0	1.5
Otros Servicios	125,493	125,493	0	18.8
Población sin Rama de Actividad ^{3/}	288,918	0	288,918	43.4

Fuente: Banco Central. Mercado de Trabajo. Febrero 2012.

1/ Relativo al total

3/ Incluye la Población Desocupada que busca trabajo por primera vez.

2.4.2 Empresas

Según el Directorio de Empresas 2009 de la Oficina Nacional de Estadística, ONE, existían ese año en el país unas 25,886 empresas donde los empleados desempeñan sus labores, lo que significa un incremento de 5,000.00 más que en el 2007. De estas, 8,744 eran empresas de comercio, 1,373 de construcción y 785 eran hoteles, bares y restaurantes.

El comercio, las actividades empresariales, las industrias manufactureras, transporte, almacenamiento y comunicaciones e intermediación financiera son los sectores que concentran mayor cantidad de empresas empleadoras.

De los tres sectores a analizar en el presente estudio, las empresas de comunicaciones son las de mayor concentración.

Cuadro 7
Número de establecimientos,
Según actividades económicas
2006-2007

Actividad económica	2007		2009		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Abs.	%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	306	1.5	342	1.3	36	10.5
Pesca	2	0.0	3	0.0	1	33.3
Explotación de minas y canteras	31	0.2	28	0.1	-3	-10.7
Industrias manufactureras	2,456	12.4	3,503	13.5	1,047	29.9
Suministro de electricidad, gas y agua	355	1.8	109	0.4	-246	-225.7
Construcción	544	2.8	1,373	5.3	829	60.4
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres del hogar	7567	38.3	8,744	33.8	1,177	13.5
Hoteles y restaurantes	1,327	6.7	785	3.0	-542	-69.0
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	967	4.9	2,023	7.8	1,056	52.2
Intermediación financiera	1,474	7.5	2,060	8.0	586	28.4
Actividades inmobiliarias	1,373	6.9	4,941	19.1	3,568	72.2
Enseñanza	493	2.5	349	1.3	-144	-41.3
Servicios sociales y de salud	512	2.6	766	3.0	254	33.2
Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	2,369	12.0	846	3.3	(1,523)	-180.0
Total	19,776	100.0	25,872	100.0		

Fuente: Planillas de personal fijo del MT, 2006-2007, Tejido de establecimientos empresariales de la República Dominicana y Directorio de Empresas 2009 ONE.

Capítulo 3

3. Resultados de la investigación

3.1 Perfil de las empresas de hotelería, construcción y comunicaciones

En este estudio se entrevistaron a 309 directivos y/o encargados de Recursos Humanos de las empresas de los sectores que se investigan. De la cuales 153 (49.5 %) pertenecían al sector de hotelero; 86 (27.8%) al de construcción; y 70 (22.7%) a comunicaciones.

Cuadro 8
Distribución de las empresas por sector económico, según región
Octubre 2011

Región	Sector económico							
	Total		Hotelero		Construcción		Comunicaciones	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Central	195	63.1	104	53.3%	57	29.2%	34	17.4%
Norte	73	23.6	33	45.2%	17	23.3%	23	31.5%
Este	29	9.4	11	37.9%	9	31.0%	9	31.0%
Sur	12	3.9	5	41.7%	3	25.0%	4	33.3%
Total	309	100.0%	153	49.5%	86	27.8%	70	22.7%

3.1.1 Ubicación geográfica de empresas de hotelería, construcción y comunicaciones

En lo referente a la ubicación geográfica, el 63.1 % tenían su asiento en la región Central; el 23.6 % en la Norte; el 9.4 % en la Este y el 3.9 % en la Sur.

De las 195 empresas correspondientes a la **región central** el 82.2 % se localizaba en el Distrito Nacional; el 13.8% en Santo Domingo Este; el 1.0 % en Santo Domingo Norte y el 3.1 % en San Cristóbal.

De las 73 pertenecientes a la **región norte**; el 54.2 % se concentraba en la ciudad de Santiago; el 24.9 % se localizaba en los polo turísticos de: Sosua (9.7%); Puerto Plata (8.3%) y las Terrenas (6.9%). El 8.3 % se ubicaba en la ciudad de la Vega. En Monseñor Nouel (Bonaó) y San Francisco de Macorís concentraban 5.6 %, respectivamente. En Espaillat (1.4%).

En la **región Este** se localizaron 29 empresas. De éstas, el 27.6 % correspondía a La Romana; el 41.4 % a la Altagracia (Higüey) y el 31.0 % a San Pedro e Macorís.

De las que se entrevistaron en la **región Sur** (12 empresas), el 25.0% se localizó en Peravia (Bani); el 33.3% en Barahona; el 25.0% en San Juan de la Maguana y el resto (16.7%) en Azua.

Este comportamiento se debe a que la mayoría de las empresas de los sectores que se estudian están ubicadas en las regiones y provincias de mayor desarrollo económico.

3.1.2 Actividad de las empresas

Las principales actividades que realizan las empresas de los sectores estudiados eran las siguientes:

Las hoteleras se dedican principalmente a: Servicios de restaurante; servicios de hotelería, servicios de cafetería, administración de hoteles, y además brindan otros servicios relacionados con la hotelería tales como: servicios publicitarios y de eventos, venta y distribución de bebidas a hoteles, consultoría y asesoría a hoteles, suplidoras de productos alimenticios y carnes importadas; entre otras.

Las empresas de **construcción** se dedican básicamente a las actividades de: construcción y diseño de obras, construcción en general, movimiento de tierras y las restantes ofrecían otros servicios relacionados con la construcción, dentro de lo que cabe mencionar: servicios técnicos y eléctricos, asesoría e iluminación y arquitectura, venta e instalación de sistemas de seguridad; entre otros.

En el sector de **comunicación** se destacan las radioemisoras, canales de televisión, servicio de televisión por cable e Internet, transmisión de programa por radio y televisión, servicios publicitarios y de eventos, servicios de telefonía, producción de programa de TV y las restantes se dedicaban a: mensajería y envío de paquetes, distribución de tarjetas de comunicación, alquiler de equipos audiovisuales; entre otras.

3.1.3 Tiempo de instalación de las empresas

En cuanto al tiempo de instalación, el 3.6% tenía menos de un año operando en el mercado, siendo las de hotelería la de mayor porcentaje en esta categoría. El 34.6 % tenía de 1 a 10 años establecidas, en el que las de mayor proporción son las de comunicación y hotelería. En el rango de 11 a 25 años se encontraba el 44.0% de las empresas, alcanzando el mayor porcentaje en esta categoría las empresas del sector construcción (58.1%). Las de los sectores de hotelería y comunicación tienen el mismo puntaje, 38.6%, respectivamente. El resto (17.8%) de las empresas de los sectores en estudio se ubicaba en la clase de 26 y más años, destacándose las de hotelería (20.9%) y comunicaciones (17.0%).

3.1. 4 Mercado al que destinan sus bienes y servicios

El 80.9 % de las empresas que se investigan, dedican sus bienes y servicios al mercado local, destacándose las de comunicaciones (91.4%); construcción (88.4%) y por último, las de hotelería (71.9%). Estas últimas dedican el 17.6 % de sus bienes y servicios al mercado internacional y el 10.5 % al mixto (ambos mercados), poniendo en evidencia la incidencia de este importante sector tanto en el mercado nacional como al internacional.

3.2 Personal ocupado de las empresas de construcción, comunicaciones y hotelero

3.2.1 Personal por grupo ocupacional

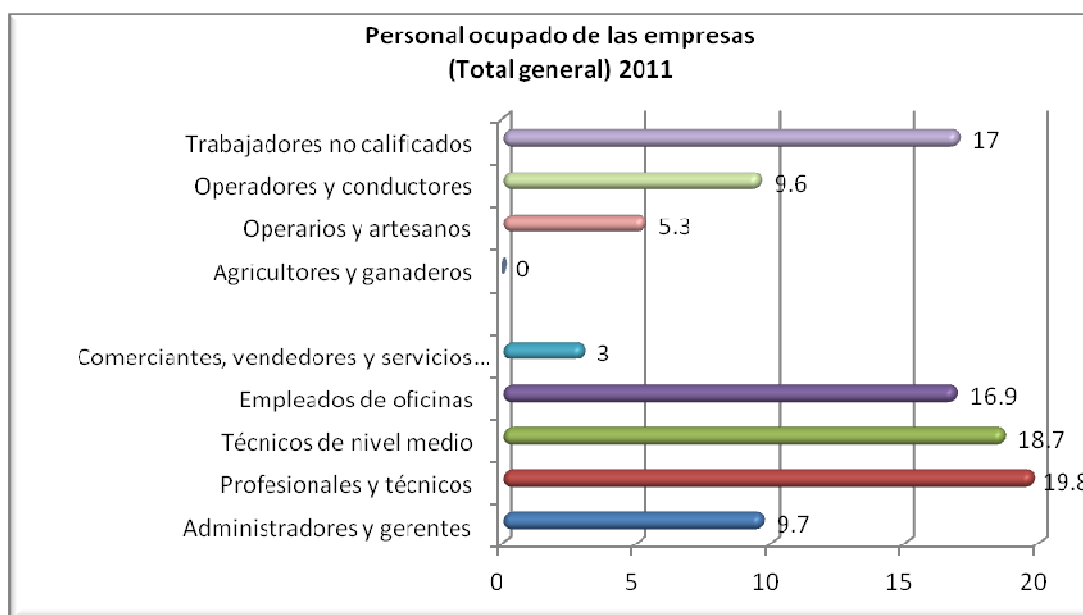
En las empresas entrevistadas de los tres sectores investigados, se encontraron 8,090 empleados distribuidos en grupos ocupacionales como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 9
Personal ocupado de las empresas
(Total general)
2011

Grupos Ocupacionales	Total	%
Administradores y gerentes	784	9.7
Profesionales y técnicos	1,604	19.8
Técnicos de nivel medio	1,514	18.7
Empleados de oficinas	1,366	16.9
Comerciantes, vendedores y servicios personales	243	3.0
Agricultores y ganaderos	-	0.0
Operarios y artesanos	428	5.3
Operadores y conductores	776	9.6
Trabajadores no calificados	1,375	17.0
Total general	8,090	100.0

Los grupos ocupacionales más frecuentes son los **profesionales** (19.8%) y los **técnicos** (18.7%), aunque también en el mundo laboral abundan los **trabajadores no calificados** y los **empleados de oficina**.

Gráfico 2



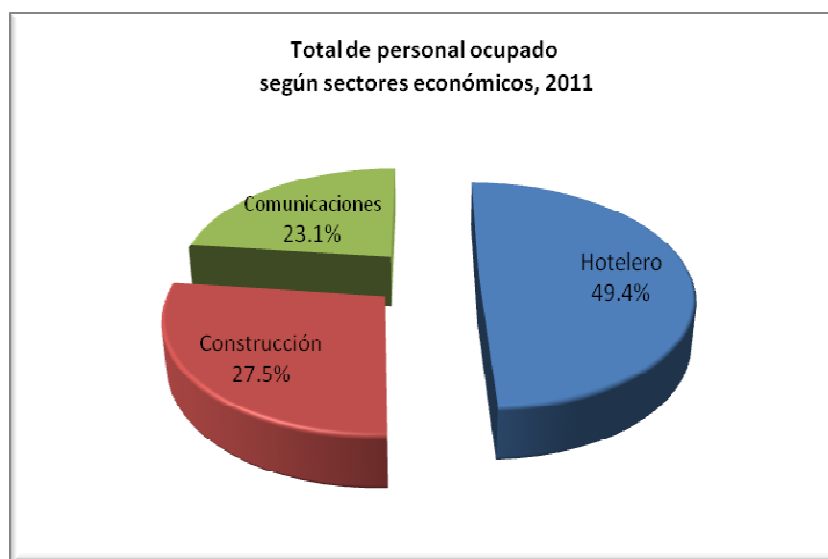
3.2.2 Personal por sector

El cuadro siguiente muestra que el sector hotelero es el que concentra el mayor porcentaje de empleados (49.4%), mientras comunicaciones (el 23.1%) el de menor porcentaje.

Cuadro 10
Total de personal ocupado, según sectores económicos
2011

Sectores	Total	%
Hotelero	3999	49.4
Construcción	2224	27.5
Comunicaciones	1867	23.1
Total general	8,090	100.0

Gráfico 3



3.2.3 Personal por nacionalidad

El 84.1% de las empresas tiene una empleomanía nacional, mientras un 13.9% tiene tanto empleados nacionales como extranjeros y solo 1.9% es una empresa totalmente extranjera.

**Cuadro 11
Empresas con personas trabajando por nacionalidad
2011**

Nacionalidad de los empleados en empresas	Cantidad	Porcentaje
Nacional	260	84.1%
Ambos	43	13.9%
Extranjera	6	1.9%
Total	309	100.0%

La mayor variedad de empleados de origen extranjero se encuentran en el sector hotelero seguido del sector construcción. Estos datos se levantaron en pequeñas y medianas empresas (PYMES).

El cuadro siguiente muestra que de las empresas que tienen empleados extranjeros, el 31.1% tienen empleados de nacionalidad Haitiana, la segunda nacionalidad es la Italiana (19.7%), Española (14.8%), China (8.2%), Cubana (4.9%), Colombiana (4.9%), y el resto corresponde a otras nacionalidades.

Cuadro 12
Empresas con empleados de nacionalidad extranjera
2011

Nacionalidad extranjera	Cantidad	Porcentaje
Haitiana	19	31.1
Italiana	12	19.7
Española	9	14.8
China	5	8.2
Cubana	3	4.9
Colombiana	3	4.9
Francesa	2	3.3
Mexicana	2	3.3
Coreana	1	1.6
Portuguesa	1	1.6
Puertorriqueña	1	1.6
Peruana	1	1.6
Japonesa	1	1.6
Venezolana	1	1.6
Total	61	100.0

*Pregunta de respuesta múltiple
Base: 47 empresas

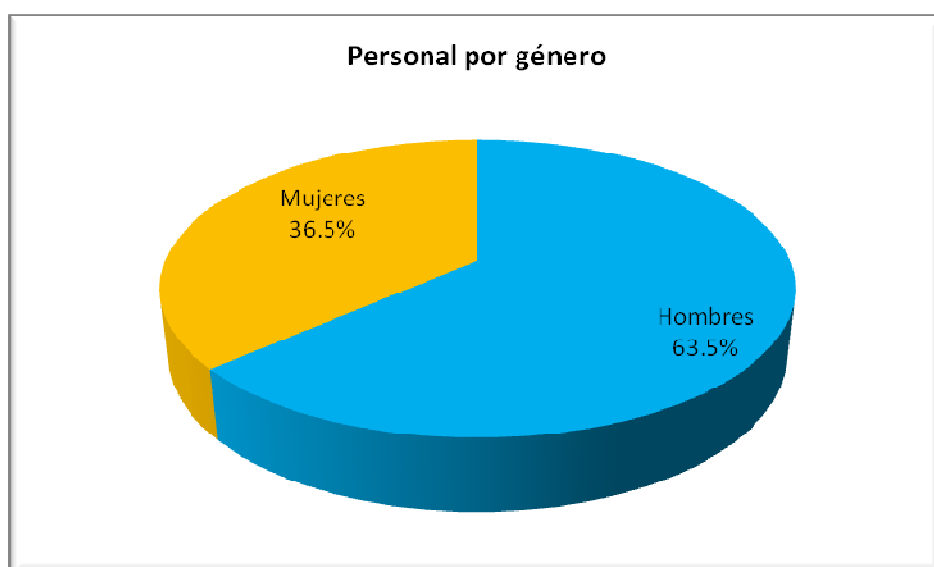
3.2.4 Personal por género

Del total de empleados los hombres son el 63.5% y las mujeres 36.5%. Este comportamiento persiste por sectores. En efecto, el sector construcción es el que concentra mayor cantidad de hombres (71.1% vs 28.9%). En Comunicaciones (61.9% vs 38.1%). En hotelería (59.9% vs 40.1%).

Cuadro 13
Personal por sector económico, según género
2011

Género	Sector económico a que pertenece la empresa			
	Total	Hotelería	Construcción	Comunicaciones
Hombres	5,134	2,397	1,581	1,156
Mujeres	2,956	1,602	643	711
Total	8,090	3,999	2,224	1,867

Gráfico 3



3.2.5 Personal por género, según Grupos Ocupacionales

El siguiente cuadro muestra que en el comportamiento por sexo dentro de los Grupos Ocupacionales se están produciendo cambios estructurales muy importantes. En efecto, en el Grupo Ocupacional de mayor calificación, “Profesionales y técnicos” la participación del hombre con respecto a la mujer es más elevada, pero en los grupos “Administradores y gerentes” y “Técnicos de nivel medio”; “Comerciantes, vendedores y servicios personales” es notoria una participación equitativa entre ambos sexos. Sin embargo, en los Grupos ocupacionales de “Operarios y artesanos”, y “Operadores y conductores”, los hombres tienen una mayor participación con respecto a la mujer. No obstante, en los grupos ocupacionales “empleados de oficina” y “trabajadores no calificados”, las mujeres tienen mayor porcentaje que los hombres. Los gráficos 4 y 5 ilustran lo antes dicho.

Cuadro 14
Personal ocupado de las empresas
Total general
2011

Grupos Ocupacionales	Total	%	Sexo			
			Hombres	%	Mujeres	%
Administradores y gerentes	784	9.7	481	9.4	303	10.3
Profesionales y técnicos	1,604	19.8	1,077	21.0	527	17.8
Técnicos de nivel medio	1,514	18.7	983	19.1	531	18.0
Empleados de oficina	1,366	16.9	563	11.0	803	27.2
Comerciantes, vendedores y servicios personales	243	3.0	149	2.9	94	3.2
Agricultores y ganaderos	-	0.0	-	0.0	-	0.0
Operarios y artesanos	428	5.3	356	6.9	72	2.4
Operadores y conductores	776	9.6	686	13.4	90	3.0
Trabajadores no calificados	1,375	17.0	839	16.3	536	18.1
Total general	8,090	100.0	5,134	100.0	2,956	100.0

Gráfico 4

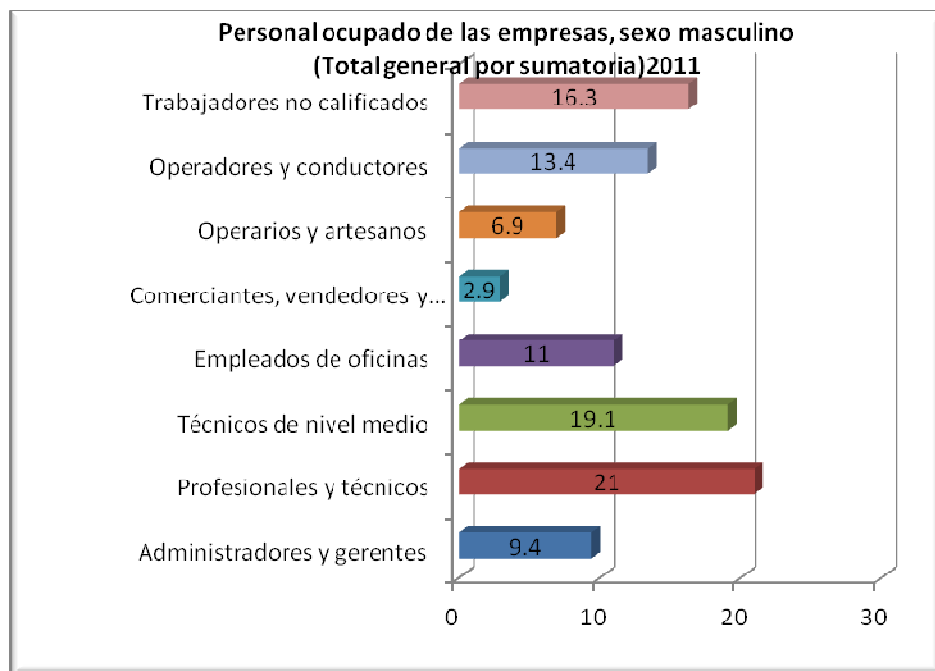
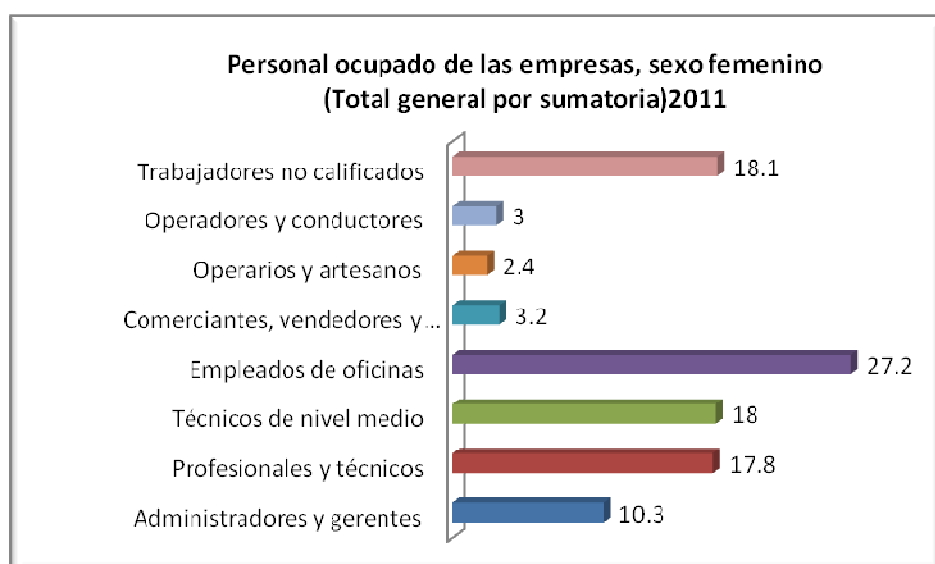


Gráfico 5



3.3 Tendencia de la inversión y el empleo de construcción, comunicaciones y hotelería

3.3.1 Proyección de inversiones por sector

Las nuevas inversiones en el empleo generarán incidencias en las empresas en: la reconversión laboral de los empleados (65.7%), en introducción nuevos puestos de trabajo (20.0%), y en 14.3% en reducción de personal.

Cuadro 15
Proyección de inversiones de las empresas
2011

Nuevas inversiones	Cantidad	Porcentaje
Reconversión laboral	23	65.7%
Incremento de trabajadores	7	20.0%
Reducción de personal	5	14.3%
Total	35	100.0%

3.3.2 Planes de contratación de personal según ocupaciones

Tan sólo el 8.7% de las empresas piensa introducir personal por nueva tecnología. El 91.3% de las empresas no tiene planeado introducir nuevo personal.

Cuadro 16
Planes de contratación de personal por introducción de nueva tecnología
2011

Requerimiento de personal	Cantidad	Porcentaje
Si	27	8.7%
No	282	91.3%
Total	309	100.0%

3.3.3 Áreas y número de trabajadores a formar

En sentido general, el grupo ocupacional que más requiere capacitación según estas empresas son **los técnicos**, seguidos de **los profesionales**. Al desglosarlos por sector económico los resultados son diversos. **Los empleados de oficina y los trabajadores no calificados** también requieren capacitación en todos los sectores agregados.

Cuadro 17
Empleados que requieren capacitación por grupo ocupacional
Total general
2011

Personal que requiere capacitación		
Grupos Ocupacionales	Cantidad	%
Administradores y gerentes	258	6.7
Profesionales y técnicos	750	19.4
Técnicos de nivel medio	763	19.7
Empleados de oficinas	643	16.6
Comerciantes, vendedores y servicios personales	168	4.3
Agricultores y ganaderos	-	0.0
Operarios y artesanos	205	5.3
Operadores y conductores	365	9.4
Trabajadores no calificados	719	18.6
Total general	3,871	100.0

Cuadro 18
Empleados que requieren capacitación en el sector hotelero por grupo ocupacional
2011

Hotelero		
Grupos Ocupacionales	Cantidad	%
Administradores y gerentes	127	6.7
Profesionales y técnicos	336	17.7
Técnicos de nivel medio	398	21.0
Empleados de oficinas	230	12.1
Comerciantes, vendedores y servicios personales	106	5.6
Agricultores y ganaderos	-	0.0
Operarios y artesanos	92	4.8
Operadores y conductores	169	8.9
Trabajadores no calificados	439	23.1
Total general	1,897	100.0

En el sector **hotelero**, los trabajadores no calificados son los que requieren más capacitación, luego los técnicos y en tercer lugar los profesionales y técnicos.

Cuadro 19
Empleados que requieren capacitación en el sector construcción por grupo ocupacional
2011

Construcción		
Grupos Ocupacionales	Cantidad	%
Administradores y gerentes	49	4.8
Profesionales y técnicos	203	19.8
Técnicos de nivel medio	115	11.2
Empleados de oficinas	216	21.1
Comerciantes, vendedores y servicios personales	23	2.2
Agricultores y ganaderos	-	0.0
Operarios y artesanos	101	9.9
Operadores y conductores	115	11.2
Trabajadores no calificados	202	19.7
Total general	1,024	100.0

En **construcción**, los **empleados de oficina** son el grupo que las empresas consideran más capacitación requieren, seguidos por los **profesionales** y en tercer lugar los **trabajadores no calificados**.

Cuadro 20
Empleados que requieren capacitación en el sector comunicación por grupo ocupacional
2011

Comunicación		
Grupos ocupacionales	Cantidad	%
Administradores y gerentes	82	8.6
Profesionales y técnicos	211	22.2
Técnicos de nivel medio	250	26.3
Empleados de oficinas	197	20.7
Comerciantes, vendedores y servicios personales	39	4.1
Agricultores y ganaderos	-	0.0
Operarios y artesanos	12	1.3
Operadores y conductores	81	8.5
Trabajadores no calificados	78	8.2
Total general	950	100.0

En el sector **comunicación** se considera que el 26.3% de los **técnicos del nivel medio** requieren capacitación, los **profesionales y técnicos** un 22.2% y **empleados de oficina** 20.7%.

3.3.4 Áreas en las que se necesita impartir capacitación

Según se observa en el siguiente cuadro, las áreas en las cuales las empresas necesitan capacitar a los empleados son: Servicio al cliente, contabilidad y contabilidad computarizada, cocina, informática, mercadeo, camarero(a), cocinero(a) internacional, conducción de programas de TV, entre otras.

Cuadro 21
Áreas y el número de empleados a formar
2011

Área	Cantidad	Porcentaje
Servicio al cliente	5	11.4
Contabilidad	3	6.8
Cocina	3	6.8
Contabilidad computarizada	3	6.8
Informática	2	4.5
Mercadeo	2	4.5
Camarero(a)	2	4.5
Cocinero(a) internacional	2	4.5
Conducción de programas de TV	2	4.5
Camarógrafo de televisión	1	2.3
Técnico en programación	1	2.3
Administrador de sistemas de información	1	2.3
Técnico en fibras ópticas	1	2.3
Compras	1	2.3
Electrónica	1	2.3
Mantenimiento de plantas eléctricas	1	2.3
Despachador(a)	1	2.3
Cajero(a)	1	2.3
Manejador de office	1	2.3
Preparador de postre (pastelero)	1	2.3
Repostero	1	2.3
Supervisión	1	2.3
Asistente administrativa	1	2.3
Control master	1	2.3
Gerencia financiera	1	2.3
Eventos	1	2.3
Especialización en cocina	1	2.3
Producción	1	2.3
Administrativa	1	2.3
Total	44	100.0

*Pregunta de respuesta múltiple

Base: 44 empresas

3.3.5 Proceso de reclutamiento: criterios y mecanismos para contratar personal

La experiencia laboral es el criterio más utilizado por las empresas al momento de contratar personal, seguido de la referencia laboral y la educación o formación laboral.

Cuadro 22
Criterios utilizan para cubrir las vacantes
2011

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Experiencia laboral	260	36.6
Referencia laboral	177	24.9
Educación	168	23.6
Edad	61	8.6
Sexo	44	6.2
Otro	1	0.1
Total	711	100.0

*Pregunta de respuesta múltiple

Base: 309 empresas

3.3.6 Mecanismos utilizados para ocupar vacantes

Dentro de los mecanismos utilizados para ocupar vacantes, las empresas promueven al personal ya ocupado y contratan nuevos empleados. La mayoría de las empresas usan una combinación de ambas estrategias, según los criterios antes definidos de experiencia, referencias y educación.

Cuadro 23
Mecanismos para ocupar vacantes
2011

Mecanismos de contratación	Sector económico			
	Total	Hotelero	Construcción	Comunicaciones
Contratando nuevos trabajadores	30	17	8	5
Promoviendo a los trabajadores	61	32	17	12
Ambos mecanismos	218	104	62	52
Total	309	153	87	69

3.3.7 Necesidades de capacitación de recursos humanos por ocupaciones.

En el sector **hotelero**, las ocupaciones en las que se requieren más recursos humanos son: **Recepcionista, Bartender y Cocinero internacional**. En el sector **construcción** son más difíciles de conseguir los **plomeros, electricistas y secretarias**; mientras, en el sector **comunicación** se les hace difícil a las empresas conseguir **locutores, técnico de TV cable y director de cámara**.

3.4 Procesos de capacitación de hotelería, construcción y comunicaciones

3.4.1 Empresas que poseen unidad de capacitación

Los datos revelan que sólo el 17.8% de las empresas que se analizan posee unidad de entrenamiento y/o capacitación, destacándose las de comunicaciones (24.3%), les siguen las hoteleras (18.3%) y las de construcción (11.6%) ocupan el último lugar.

3.4.2 Disposición para ejecutar programas de capacitación

Cuando se indagó con los empresarios si habían financiado en el año 2010 algún entrenamiento para sus empleados, se observa igual comportamiento al anterior. Es decir, sólo el 17.8% contestó afirmativamente, sobresaliendo los del sector de comunicaciones, siguiéndoles los de hotelería y en último lugar los de construcción.

Capítulo 4

4.1 Necesidades de capacitación por sectores

4.1.1 Formas más comunes mediante las cuales las empresas determinan los cursos que necesitan sus empleados

Las formas más comunes utilizadas por las empresas para determinar las necesidades de capacitación son:

- **Solicitudes de los propios empleados** 37.7%. Se destacan aquí las empresas de los sectores de construcción (36.3%) y hotelería (33.2%).
- **Lo define el área de Recursos Humanos** (27.6%), sobresaliendo comunicaciones (35.0%) y hotelería (25.8%).
- **Por la experiencia de la empresa** (13.7%) se destacan hotelería (16.2%) y construcción (11.5%)
- **Sugerencias de la asociación o gremio empresarial** a la que pertenece (7.4%). En este ítem alcanza mayores porcentajes construcción (8.0%) y hotelería (7.4%).
- **Encuestas que se aplican a los gerentes y supervisores** (6.5%) sobresaliendo aquí el área de comunicaciones (8.7%) y la de hotelería (6.1%).


4.1.2 Razones principales por las cuales los gerentes y/o administradores de las empresas consideran que las necesidades de capacitación no están bien satisfechas


Dentro de las razones que los directivos y/o gerentes de las empresas señalan que las necesidades del país no están satisfechas destacan:

- Los horarios de los cursos disponibles no son adecuados (54.0%). En este ítem obtuvieron mayores proporciones hotelería (59.3%), construcción (53.8%) y comunicaciones (40.0%).
- El costo de los cursos disponibles es considerado alto por el (18.0%) de los empresarios encuestados. De éstos sobresalen los del sector construcción (30.8%); comunicaciones (20.0%) y hotelería con un (11.1%).

4.1.3 Cursos *que se ofertan en el país* y consideran importantes de acuerdo a las necesidades de las empresas

Cuadro 24
Cursos *que se ofertan en el país* y consideran importantes de acuerdo a las necesidades de las empresas, por sectores
Octubre 2011

Sectores	Nombre del curso
Hotelería 	Recepcionista de hotel Contabilidad de impuesto Higiene y manipulación de alimentos Francés Excel avanzado Camarero Cocina Catador de vino (Sommelier) Bartender Etiqueta y protocolo Idioma Instalación y mantenimiento eléctrico
Construcción 	Recepcionista Excel avanzado Autocad Administración de proyectos Seguridad ocupacional Contabilidad de impuesto Instalación y mantenimiento eléctrico Comprobante fiscal
Comunicaciones	Camarógrafo de TV Redes y telecomunicaciones Locución

	Productor de TV Oratoria Programación radial Contabilidad de impuesto Comprobante fiscal
---	--

Cuadro 25
Cursos *que se ofertan en el país* y consideran importantes de acuerdo a las necesidades de las empresas
Total general
Octubre 2011

Nombre del curso
Servicio al cliente Relaciones humanas Manejador de office (informática) Inglés Administración de recursos humanos Técnico en electrónica

En los cuadros anteriores se resumen los *cursos que se ofertan en el país* de mayor preferencia por sectores y a nivel general, en los cuales sale a relucir que a nivel general de la oferta disponible en el país los cursos que más interesan son: servicio al cliente, relaciones humanas, manejador de office (informática), inglés, administración de recursos humanos, técnico en electrónica; entre otros.




El comportamiento por sectores difiere un poco del total; así las empresas **hoteleras** escogen en mayor porcentaje los cursos de: Recepcionista de hotel, contabilidad de impuesto, higiene y manipulación de alimentos, francés, excel avanzado, camarero, cocina, catador de vino (Sommelier), bartender, etiqueta y protocolo, idioma e instalación y mantenimiento eléctrico; entre otros. Las de **construcción** prefieren los de: Recepcionista, excel avanzado, Autocad, administración de proyectos, seguridad ocupacional, contabilidad de impuesto, Instalación y mantenimiento eléctrico, y comprobante fiscal; entre otros. Las de **comunicaciones** optarían en mayor proporción

por los cursos de: Camarógrafo de TV, redes y telecomunicaciones, locución, productor de TV, oratoria, programación radial, contabilidad de impuesto y comprobante fiscal; entre otros.

4.1.4 Cursos que consideran importantes, *pero no se consiguen fácilmente en el país*

Cuadro 26

Cursos que consideran importantes, *pero no se consiguen fácilmente en el país*, por sectores
Total general
Octubre 2011




Sectores	Nombres del cursos
Hotelería 	Cocina internacional Catador de vino (Sommelier) Contador de costos alimentos y bebida Estándares de calidad Merchandising
Construcción 	Diseño arquitectónico Maestro constructor Mercadeo y venta internacional Negocios internacionales Plomero Técnico Rabbit Examinador de planos Especialización estudio de suelo Administrador de proyectos ISO 9000
Comunicaciones 	Negocios internacionales Programador de TV Programador de controles lógicos programables (PLC) Técnico TV por cable Tecnología audiovisual Radiofonía internacional

4.1.5 Ocupaciones en las que se les dificulta conseguir trabajadores con las competencias requeridas

Cuadro 27




Ocupaciones en las que se les dificulta conseguir trabajadores con las competencias requeridas por sectores
Octubre 2011

En Primera mención

Sectores	Nombres de la ocupación
Hotelería 	Recepcionista de hotel Camarero(a) Cocinero(a) Cocinero(a) internacional Cajero(a) Contador(a) Bartender Servicio al cliente Chef Mantenimiento de equipos eléctricos Almacén Delivery Mensajero
Construcción 	Recepcionista Plomero Contabilidad Servicio al cliente Secretaria Ventas Administrador(a) de proyectos Conductor de vehículos pesados (patana) Electricista Almacén Ingeniero civil
Comunicaciones 	Recepcionista Locutor(a) Contabilidad Técnico TV por cable Servicio al cliente Secretaria Ventas Director de cámara Editor de TV Redactor(a) de noticias Mensajero Técnico de cabina

Cuadro 28
Ocupaciones en las que se les dificulta conseguir trabajadores con las competencias
requeridas por sectores
Octubre 2011

En Segunda mención




Sectores	Nombres de la ocupación
Hotelería 	Recepcionista de hotel Bartender Camarero(a) Preparador de sándwich
Construcción 	Asistente de contabilidad Pintor de construcción Mecánico industrial Electricista Plomero
Comunicaciones 	Asistente de contabilidad Locutor(a) Técnico en informática Ingeniero de sistema Camarógrafo Redactor(a) de noticias

4.1.6 Puestos en los que han tenido que actualizar, especializar o reconvertir empleados

Cuadro 29
Puestos en lo que han tenido que actualizar y/o reconvertir empleados, según sectores
Octubre 2011

En Primera mención


Sectores	Nombre del puesto
Hotelería	Recepcionista de hotel Cocinero(a) Camarero (a) Contabilidad Cajero(a)

	Bartender Cocinero(a) internacional Ventas Encargado de almacén Preparador de pizza Auxiliar de contabilidad Preparador de carne Conserje Auditor(a)
Construcción 	Recepcionista Contabilidad Ventas Supervisor Encargado de almacén Cuentas por cobrar Auxiliar de contabilidad Auditor(a) Administrador(a) Ingeniero civil
Comunicaciones 	Recepcionista Contabilidad Cajero(a) Ventas Cuentas por cobrar Editor (a) de TV Camarógrafo de TV Control master Control de calidad

Cuadro 30

**Puestos en lo que han tenido que actualizar y/o reconvertir empleados, según sectores
Octubre 2011**


En segunda mención



Sectores	Nombre del puesto
Hotelería 	Camarero (a) Bartender Cocinero(a) Cajero(a) Preparador de ensalada Repostero Recepcionista Administrador(a)

Construcción 	Contabilidad Cajero(a) Compras
Comunicaciones 	Editor(a) de TV Secretaria ejecutiva Administrador(a)

4.1.7 Sugerencias de mejora de los servicios de capacitación de los directivos de las empresas estudiadas por sectores

Cuadro 31
Sugerencias de mejoras de los servicios de capacitación por sectores
Octubre 2011

Sector	Sugerencias de mejoras
Hotelería 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar y/o gestionar pasantías técnicas a lo jóvenes graduados • Abrir centros de capacitación en Samaná y las Terrenas • Que los cursos sean de más duración práctica • Incluir en la oferta formativa los cursos de idioma • Mejorar los servicios de capacitación
Construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los servicios de capacitación • Actualizar la oferta de los cursos de acuerdo a los cambios del Mercado Laboral

	<ul style="list-style-type: none"> • Dar mayor facilidad para participar en los cursos • Enviar por correo la oferta formativa
<p>Comunicaciones</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la oferta formativa • Que los cursos sean de más duración práctica • Mayor publicidad sobre los beneficios que ofrece INFOTEP a las empresas • Actualizar la oferta de los cursos de acuerdo a los cambios del Mercado Laboral

Cuadro 32
Sugerencias de mejoras de los servicios
Total general

Sugerencias de mejoras
<ul style="list-style-type: none"> • Promover continuamente los cursos que se ofertan • Mayor capacidad de respuesta a las empresas(más seguimiento a las solicitudes) • Dar mayor facilidad de acceso e información sobre los cursos disponibles • Flexibilizar los horarios de los cursos(fines de semana) • Ampliar la oferta formativa

Capítulo 5

Conclusiones y Recomendaciones

Este estudio se realizó con el objetivo de determinar las necesidades de capacitación en los sectores hotelería, construcción y comunicaciones.

En tal sentido, dentro de los hallazgos más relevantes destacan que de los tres sectores estudiados, los mayores generadores de demanda de formación son los sectores de hotelería y comunicación, lo que se corresponde con el comportamiento a nivel macro de la economía nacional, ya que estos dos sectores están entre los mayores generadores de empleo en la economía Dominicana.

Las empresas de los sectores que se estudiaron están ubicadas en las principales ciudades del país de mayor actividad económica entre las que cabe destacar: El Distrito Nacional, y la provincia Santo Domingo, Santiago, San Cristóbal, La Vega, Duarte, Puerto Plata, La Romana, La Altagracia, Peravia y San Juan de la Maguana; entre otras.

En ese orden, las empresas **hoteleras** se ubican en los polos turísticos de: Distrito Nacional, La Romana, La Altagracia, Samaná y Puerto Plata. Las de **construcción** se localizan en las ciudades en las que estas actividades tienen mayor auge tales como: Distrito Nacional, provincia Santo Domingo, Santiago, Puerto Plata, La Altagracia (Higuey), San Pedro de Macorís y Monseñor Nouel (Bonaó); entre otras. Las de **comunicaciones** se sitúan en las ciudades de gran dinamismo entre las que cabe mencionar: Distrito Nacional, provincia Santo Domingo, Santiago, San Pedro de Macorís, La Altagracia (Higuey), La Vega, Duarte, La Romana, Peravia (Bani), Azua, San Juan de la Maguana; entre otras.

En lo concerniente al tiempo de instalación de las empresas, es notorio que las empresas de los sectores de hotelería y construcción son las que tienen mayor tiempo en el mercado nacional. No obstante, la participación de las empresas de comunicaciones es muy relevante en nuestra economía, sobre todo en los últimos años. El 80.9 % de las empresas investigadas destinan sus bienes y servicios al mercado local destacándose las de comunicaciones (91.4%), continúan las de construcción (88.4%) y la hoteleras figuran en último lugar con 71.9%.

En general, el 17.9 % de las empresas estudiadas se enfoca al mercado internacional destacándose las de hotelería. El 10.5 % predestinan sus bienes y servicios a ambos mercados.

De acuerdo a los datos analizados las empresas de los tres sectores estudiados tienen altos requerimientos de capacitación para sus empleados. En efecto, a nivel total el 47.8% de los trabajadores ocupados requerían de algún entrenamiento y/o capacitación en su puesto de trabajo. En tal sentido, el sector de comunicación es que genera mayores niveles con un 50.9%, continúan las empresas hoteleras con un 47.4 % y por ultimo están las de construcción con un 46.0%. En ese orden, de la forma o tipo de entrenamiento que se ofrece en el país sobresalen en primer orden los cursos, le siguen los seminarios, continúan los talleres y charlas y finalmente las videos conferencias.

En lo referente a las necesidades futuras sobresalen los cursos que tienen que ver con aspectos del comportamiento y desarrollo del personal tales como: Relaciones humanas, servicio al cliente. Los concernientes a temas técnicos obtienen altos porcentajes los cursos de contabilidad, manejador de office (informática), técnico en electrónica; entre otros.

En ese orden, dentro de cada sector se dan necesidades de capacitación de acuerdo a su dinámica, así **las empresas hoteleras** demandan en mayor medida los cursos de recepcionista de hotel, contabilidad de impuesto, higiene y manipulación de alimentos, francés, excel avanzado, camarero, cocina, catador de vino (Sommelier), bartender, etiqueta y protocolo, idioma, instalación y mantenimiento eléctrico; entre otros. Las que se dedican a la **construcción** demandan en mayor proporción entrenamientos y/o capacitación en: Recepcionista, excel avanzado, Autocad, administración de proyectos, seguridad ocupacional, contabilidad de impuesto, instalación y mantenimiento eléctrico, comprobante fiscal; entre otros. **En el sector comunicaciones** la mayor demanda de capacitación se da en cursos de camarógrafo de TV, redes y telecomunicaciones, locución, productor de TV, oratoria, programación radial, contabilidad de impuesto y comprobante fiscal; entre otros.

Dentro de las acciones formativas que más demandan estos sectores *y no se consiguen fácilmente en el país* figuran:

En el sector **hotelería**: cocina internacional, catador de vino, contador de costos alimentos y bebidas, estándares de calidad, merchandising; entre otros.

En el de **construcción** sobresalen: diseño arquitectónico, maestro constructor, mercadeo y venta internacional, plomero, técnico rabbit, examinador de plano, especialización estudio de suelo; entre otros.

Comunicación: Programador (a) de TV, programador de controles lógicos programables (PLC), técnico TV por cable, telefonía audiovisual; entre otros.

Recomendaciones:

A partir de las conclusiones podemos inferir las siguientes recomendaciones para mejorar las estrategias de capacitación del INFOTEP en beneficio de los trabajadores y de las empresas de los sectores de hotelería, construcción y comunicación.

Los datos analizados en esta investigación evidencian la existencia de una demanda de capacitación insatisfecha en los tres sectores que se evalúan, la cual debe ser cubierta por el INFOTEP para satisfacer los requerimientos de capacitación y de esta forma contribuir a la empleabilidad de los trabajadores y a la productividad de las empresas de estos sectores.

En atención a lo señalado, la Institución debe mejorar los siguientes aspectos:

Gestión estratégica

- Readecuar y actualizar la oferta formativa y la currícula dirigida a los sectores estudiados acorde con los cambios del mercado laboral.
- Promover continuamente en las empresas los cursos que oferta la Institución.
- Mayor publicidad sobre los beneficios que ofrece INFOTEP a las empresas.
- Instalar oficinas satélites y/o centro de capacitación en polos turísticos importantes tales como: Samaná y las Terrenas.

Flujo de información

- Dar mayor facilidad de acceso e información sobre los cursos disponibles.
- Adoptar una estrategia de mayor intercambio con las empresas.
- Automatizar los procesos de tal manera que se agilice la capacidad de respuesta, y se reduzca el tiempo de espera a las empresas solicitantes de los servicios que ofrece la Institución.

Capacidad de respuesta

- Mayor capacidad de respuesta a las empresas (más seguimiento a las solicitudes) y mejorar los plazos (respuesta oportuna).
- Importantizar la enseñanza de los idiomas (inglés, francés, alemán e italiano) especialmente en las empresas hoteleras.
- Flexibilizar los horarios de los cursos (fines de semana).
- Ampliar la oferta formativa.
- Actualizar o ampliar la currícula de Cocina e incluir: Cocina Gourmet, Cocina Internacional e Idiomas.
- Mejorar la formación de los Maestros de Construcción y formar mayor número de personas.
- El sector de comunicaciones demanda mayor atención y requiere la formación de Recursos Humanos en las áreas de: Programador de TV, Programación de Controles Lógicos Programables (PLC), Técnico TV por Cable y Telefonía Audiovisual entre otros.

Bibliografía

- Estudio necesidades de formación y capacitación del sector hotelería y turismo. Agosto 1987.
- Estudio sectorial: sector servicio de naturaleza turística. Agosto 1995.
- Necesidades de formación y capacitación en los sectores turismo y zonas francas de la República Dominicana, INFOTEP, octubre 2000
- Estudio sobre necesidades de formación y capacitación técnico profesional en el sector formal de la economía dominicana vol. I y en el sector informal en la economía dominicana vol. II, INFOTEP, diciembre 2000
- Necesidades de formación y capacitación profesional en el sector construcción de la República Dominicana, INFOTEP, agosto 2001
- Encuesta de determinación de necesidades de capacitación técnica en la región sureste. Agosto 2001
- Determinación de necesidades de capacitación en la región Este, INFOTEP, mayo 2004
- Estudio de determinación de necesidades de capacitación Zona Sur de Santiago, auspiciado por Fondo Patrimonial de las Empresas Reformadas (FONPER), INFOTEP, agosto 2007
- Estudio de necesidades de capacitación y nuevas tecnologías en metalmecánica, abril, 2010
- Panorama Laboral Dominicano, Ministerio de Trabajo. Septiembre 2009
- Tejido de Establecimiento Empresarial de la República Dominicana 2006-2007, Ministerio de Trabajo, Diciembre 2009

Consulta virtual:

www.bancentral.gov.do

www.ilo.org.

www.wikipedia.org

Cuadros Anexos

I. Personal ocupado

Cuadro 33
Distribución de los empleados de las empresas por sexo y cantidad que requieren
capacitación, según Grupo Ocupacional
Total general
Octubre 2011

Grupos Ocupacionales	Hombres	Mujeres	Total	Cantidad de empleados que requieren capacitación
Administradores y gerentes	481	303	784	258
Profesionales y técnicos	1,077	527	1,604	750
Técnicos de nivel medio	983	531	1,514	763
Empleados de oficinas	563	803	1,366	643
Comerciantes, vendedores y servicios personales	149	94	243	168
Agricultores y ganaderos	-	-	-	-
Operarios y artesanos	356	72	428	205
Operadores y conductores	686	90	776	365
Trabajadores no calificados	839	536	1,375	719
Total	5,134	2,956	8,090	3,871

Cuadro 34
Distribución de los empleados de las empresas por sexo y cantidad que requieren
capacitación, según Grupo Ocupacional
Hotelería
Octubre 2011

Grupos Ocupacionales	Hombres	Mujeres	Total	Cantidad de empleados que requieren capacitación
Administradores y gerentes	226	162	388	127
Profesionales y técnicos	443	264	707	336
Técnicos de nivel medio	511	347	858	398
Empleados de oficinas	209	307	516	230
Comerciantes, vendedores y servicios personales	96	29	125	106
Agricultores y ganaderos	-	-	-	-
Operarios y artesanos	167	62	229	92
Operadores y conductores	246	68	314	169
Trabajadores no calificados	499	363	862	439
Total	2,397	1,602	3,999	1,897

Cuadro 35
Distribución de los empleados de las empresas por sexo y cantidad que requieren
capacitación, según Grupo Ocupacional
Construcción
Octubre 2011

Grupos Ocupacionales	Hombres	Mujeres	Total	Cantidad de empleados que requieren capacitación
Administradores y gerentes	151	71	222	49
Profesionales y técnicos	351	127	478	203
Técnicos de nivel medio	172	50	222	115
Empleados de oficinas	204	267	471	216
Comerciantes, vendedores y servicios personales	28	18	46	23
Agricultores y ganaderos	-	-	-	-
Operarios y artesanos	163	4	167	101
Operadores y conductores	261	1	262	115
Trabajadores no calificados	251	105	356	202
Total	1,581	643	2,224	1,024

Cuadro 36
Distribución de los empleados de las empresas por sexo y cantidad que requieren
capacitación, según Grupo Ocupacional
Comunicaciones
Octubre 2011

Grupos Ocupacionales	Hombres	Mujeres	Total	Cantidad de empleados que requieren capacitación
Administradores y gerentes	104	70	174	82
Profesionales y técnicos	283	136	419	211
Técnicos de nivel medio	300	134	434	250
Empleados de oficinas	150	229	379	197
Comerciantes, vendedores y servicios personales	25	47	72	39
Agricultores y ganaderos	-	-	-	-
Operarios y artesanos	26	6	32	12
Operadores y conductores	179	21	200	81
Trabajadores no calificados	89	68	157	78
Total	1,156	711	1,867	950

Cuadro 37
Distribución de las empresas por sector económico, según cursos que consideran importantes Y SE CONSIGUEN
FÁCILMENTE EN PAÍS, para a impartir en los próximos doce meses
Octubre 2011

Nombre del curso	Total	%						
			Hotelero		Construcción		Comunicaciones	
			No.	%	No.	%	No.	%
Servicio al cliente	93	34.7	60	44.8	19	25.0	14	24.1
Contabilidad de impuestos	9	3.4	0	0.0	8	10.5	1	1.7
Recepcionista (de hotel, de empresas)	5	1.9	4	3.0	1	1.3	0	0.0
Contabilidad de impuestos	2	0.7	2	1.5	0	0.0	0	0.0
Inglés	7	2.6	3	2.2	3	3.9	1	1.7
Técnico en informática	1	0.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0
Camarógrafo de televisión	3	1.1	0	0.0	0	0.0	3	5.2
Higiene y manipulación de alimentos	17	6.3	17	12.7	0	0.0	0	0.0
Frances	2	0.7	1	0.7	1	1.3	0	0.0
Italiano	1	0.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0
Excel avanzado	2	0.7	1	0.7	1	1.3	0	0.0
Estrategia de ventas y negociación	1	0.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0
Trabajo en equipo	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Comprobante fiscal	2	0.7	0	0.0	1	1.3	1	1.7
Relaciones pública	1	0.4	0	0.0	0	0.0	1	1.7
Autocad	5	1.9	0	0.0	5	6.6	0	0.0
Administración de proyectos	2	0.7	0	0.0	2	2.6	0	0.0
Seguridad Ocupacional	2	0.7	0	0.0	2	2.6	0	0.0
Actualización en cocina	1	0.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0
Camarero(a)	10	3.7	10	7.5	0	0.0	0	0.0
Cocina	5	1.9	5	3.7	0	0.0	0	0.0
Técnicas de Ventas	3	1.1	1	0.7	1	1.3	1	1.7
Relaciones humanas	21	7.8	6	4.5	8	10.5	7	12.1
Cajero(a)	1	0.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0
Administración de Recursos Humanos	3	1.1	1	0.7	1	1.3	1	1.7
Catador de vino(Sommelier)	2	0.7	2	1.5	0	0.0	0	0.0
Técnicas de las 5'S	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Contabilidad	12	4.5	2	1.5	7	9.2	3	5.2
Manejador de office (informática)	7	2.6	2	1.5	1	1.3	4	6.9
Finanzas corporativa	2	0.7	0	0.0	1	1.3	1	1.7
Bartender	5	1.9	5	3.7	0	0.0	0	0.0
Instalación de cámara de videos	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Diseñador de planos	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Redes y telecomunicaciones	2	0.7	0	0.0	0	0.0	2	3.4
Organización de almacén	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Etiqueta y protocolo	2	0.7	2	1.5	0	0.0	0	0.0
Mecánica industrial	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Ortografía y redacción	1	0.4	1	0.7	0	0.0	0	0.0
Idioma	3	1.1	2	1.5	1	1.3	0	0.0
Locución	6	2.2	0	0.0	0	0.0	6	10.3
Técnico en electrónica	3	1.1	1	0.7	1	1.3	1	1.7
Productor de TV	4	1.5	0	0.0	0	0.0	4	6.9
Oratoria	3	1.1	0	0.0	0	0.0	3	5.2
Programación radial	2	0.7	0	0.0	0	0.0	2	3.4
Maestro constructor	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Plomero	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Instalación y mantenimiento eléctrico	2	0.7	1	0.7	1	1.3	0	0.0
Internet	1	0.4	0	0.0	0	0.0	1	1.7
Calidad total	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Dick Jockey	1	0.4	0	0.0	0	0.0	1	1.7
Electricista residencial	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Instalación y Mant. de equipos de refrigeración	1	0.4	0	0.0	1	1.3	0	0.0
Total	268	100.0	134	100.0	76	100.0	58	100.0

Cuadro 38
Distribución de las empresas por sector económico, según cursos que consideran importantes Y NO SE CONSIGUEN
FÁCILMENTE EN PAÍS, para a impartir en los próximos doce meses
Octubre 2011

Nombre del curso	Total		Hotelero		Sector económico		Comunicaciones	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Construcción		Cantidad	%
Cocina internacional	8	15.1	8	33.3	0	0.0	0	0.0
Negocios internacionales	3	5.7	1	4.2	1	5.9	1	8.3
Catador de vino(Sommelier)	4	7.5	4	16.7	0	0.0	0	0.0
Mercadeo y ventas internacional	3	5.7	1	4.2	2	11.8	0	0.0
Alta gerencia	2	3.8	1	4.2	1	5.9	0	0.0
Técnico en informática	2	3.8	1	4.2	0	0.0	1	8.3
Plomero	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Programación de televisión	2	3.8	0	0.0	0	0.0	2	16.7
Ortografía y redacción	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Diseño arquitectónico	2	3.8	0	0.0	2	11.8	0	0.0
Editor de TV	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Técnico en telecomunicaciones	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Maestro constructor	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Administración hotelera	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Excel	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Programación en controles lógicos programables	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Plomero	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Dealeer de casino	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Programación radial	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Radiofonía internacional	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Chino (Mandarin)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Diseño de interiores	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Diseñador de muebles	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Técnico Rabbit (para arquitecto)	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Instalador de horno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Refrigeración industrial	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Manejo de software de contabilidad	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Técnico TV por cable	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Auditor controlador internacional	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Examinador de planos	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Mercado Bursátil	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bolsa de valores	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Control master	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Tecnología audiovisual	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Etiqueta y protocolo	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Especialización en locución	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Especialización estudio de suelo	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Estándares de calidad	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Merchandising	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Contador de costos de alimentos y bebidas	1	1.9	1	4.2	0	0.0	0	0.0
Administración de proyectos	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Diseño 3D	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ISO 9000	1	1.9	0	0.0	1	5.9	0	0.0
Ingeniería en sistema de sonido	1	1.9	0	0.0	0	0.0	1	8.3
Total	53	100.0	24	100.0	17	100.0	12	100.0

Cuadro 39
Ocupaciones en las que se les dificulta conseguir trabajadores con las competencias requeridas por sectores
económicos, según nombre de la ocupación
Octubre 2011

Primera mención

Nombre de la ocupación	Total		Sector económico					
	No.	%	Hotelero		Construcción		Comunicaciones	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Recepcionista (de hotel, empresas)	13	8.3%	9	11.8%	2	5.1%	2	4.8%
Locutor	13	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	13	31.0%
Camarero	11	7.0%	11	14.5%	0	0.0%	0	0.0%
Cocina	9	5.7%	9	11.8%	0	0.0%	0	0.0%
Plomero	9	5.7%	0	0.0%	9	23.1%	0	0.0%
Cocinero(a) internacional	8	5.1%	8	10.5%	0	0.0%	0	0.0%
Cajero(a)	6	3.8%	6	7.9%	0	0.0%	0	0.0%
Contabilidad	6	3.8%	2	2.6%	2	5.1%	2	4.8%
Técnico TV por cable	5	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	5	11.9%
Bartender	5	3.2%	5	6.6%	0	0.0%	0	0.0%
Servicio al cliente	5	3.2%	3	3.9%	1	2.6%	1	2.4%
Secretaria	4	2.5%	0	0.0%	3	7.7%	1	2.4%
Ventas	4	2.5%	0	0.0%	2	5.1%	2	4.8%
Chef	4	2.5%	4	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
Mantenimiento de equipos eléctricos	3	1.9%	3	3.9%	0	0.0%	0	0.0%
Administración de proyectos	3	1.9%	0	0.0%	3	7.7%	0	0.0%
Director de cámara	3	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.1%
Editor(a)	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%
Productor de TV	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%
Conductor de vehículos pesados (patanas, camiones)	2	1.3%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%
Electricista	2	1.3%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%
Redactor de noticias	2	1.3%	1	1.3%	0	0.0%	1	2.4%
Almacén	2	1.3%	1	1.3%	1	2.6%	0	0.0%
Delivery (Servicio a domicilio)	2	1.3%	2	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
Mensajero	2	1.3%	1	1.3%	0	0.0%	1	2.4%
Ingeniero civil	2	1.3%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%
Técnico de cabina	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%
Reparador de equipos de refrigeración	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Recepcionista bilingüe	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Programador de sistemas	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Auditor(a)	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Camarógrafo	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%
Asistente administrativo	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Encargado de compras	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Agrimensor	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Camarero(a) de habitaciones	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Dealeer de casino	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Terminador de piso	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Manejador e instalador de plantas de agua	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Aplicador de impermeabilizantes	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Asistente de contabilidad	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Preparador de cocina fría (pantrista)	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Gerente administrativo	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Contador financiero	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Gerente financiero	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%
Administrador general	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%
Pastelero	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Catador de vino(Sommelier)	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Operadores telefónicos	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%
Administración hotelera	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Merchandising	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Obrero de construcción	1	0.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
Encargado de medios audiovisuales	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%
Total	157	100.0%	76	100.0%	39	100.0%	42	100.0%

* Pregunta de respuestas múltiples.

Cuadro 40
Ocupaciones en las que se les dificulta conseguir trabajadores con las competencias requeridas por sectores
económicos, según nombre de la ocupación
Octubre 2011

Segunda mención

Nombre de la ocupación	Total		Sector económico					
	No.	%	Hotelero		Construcción		Comunicaciones	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Recepcionista (de hotel, empresas)	6	10.3%	6	19.4%	0	0.0%	0	0.0%
Bartender	6	10.3%	6	19.4%	0	0.0%	0	0.0%
Asistente de contabilidad	3	5.2%	0	0.0%	2	11.1%	1	11.1%
Camarero	3	5.2%	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%
Pintor de construcción	2	3.4%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%
Preparador de sandwiches	2	3.4%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
Mecánico industrial	2	3.4%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%
Electricista	2	3.4%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%
Plomero	2	3.4%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%
Preparador de cocina fría (pantrista)	2	3.4%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
Locutor	2	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%
Cocinero(a) internacional	2	3.4%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
Administración hotelera	2	3.4%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
Servicio al cliente	2	3.4%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
Técnico en informática	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
Albañil	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Idiomas	1	1.7%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
Ingeniero de sistemas	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
Camarógrafo	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
Agrimensor	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Cajero(a)	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
Lavandería	1	1.7%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
Herrero	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Secretaria	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Redactor de noticias	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
Repostero	1	1.7%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
Contador financiero	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Mercadeo	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Administrador general	1	1.7%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
Ventas	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
Relaciones públicas	1	1.7%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
Contabilidad	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Ingeniero civil	1	1.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
Chef	1	1.7%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
Total	58	100.0%	31	100.0%	18	100.0%	9	100.0%

* Pregunta de respuestas múltiples.

Cuadro 41
Puestos en los que han tenido que actualizar y/o reconvertir empleados por sectores económicos, según nombre de la ocupación
Octubre 2011

Primera mención

Nombre del puesto	Total		Sector económico					
	No.	%	Hotelero		Construcción		Comunicaciones	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Recepción	13	10.8%	5	7.7%	5	15.2%	3	13.6%
Cocinero(a)	11	9.2%	11	16.9%	0	0.0%	0	0.0%
Camarero	11	9.2%	11	16.9%	0	0.0%	0	0.0%
Contabilidad	8	6.7%	1	1.5%	4	12.1%	3	13.6%
Cajero(a)	6	5.0%	5	7.7%	0	0.0%	1	4.5%
Bartender	6	5.0%	6	9.2%	0	0.0%	0	0.0%
Cocinero(a) internacional	4	3.3%	4	6.2%	0	0.0%	0	0.0%
Ventas	4	3.3%	1	1.5%	2	6.1%	1	4.5%
Supervisor	3	2.5%	0	0.0%	3	9.1%	0	0.0%
Encargado de almacén	3	2.5%	2	3.1%	1	3.0%	0	0.0%
Cuentas por cobrar	3	2.5%	0	0.0%	2	6.1%	1	4.5%
Editor de televisión	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%
Camarógrafo de televisión	3	2.5%	1	1.5%	0	0.0%	2	9.1%
Preparador de pizza	3	2.5%	3	4.6%	0	0.0%	0	0.0%
Auxiliar de contabilidad	3	2.5%	1	1.5%	2	6.1%	0	0.0%
Control master	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%
Preparador de carne	2	1.7%	2	3.1%	0	0.0%	0	0.0%
Conserje	2	1.7%	2	3.1%	0	0.0%	0	0.0%
Auditor(a)	2	1.7%	1	1.5%	1	3.0%	0	0.0%
Control de calidad	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%
Administrador	2	1.7%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%
Ingeniero civil	2	1.7%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%
Encargado de eventos	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Técnico en programación	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
Ingeniero hidráulico	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Locución	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
Electricista	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Auxiliar de almacén	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Secretaria ejecutiva	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Mantenimiento de equipos eléctricos	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Soporte técnico	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Programación radial	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
Fregador(a) de plato	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Reparador de máquinas de casino	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Promotor(a)	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Camarero(a) de piso	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Panadero	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Ayudante de arquitecto	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Seguridad y salud ocupacional	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Periodista	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
Recursos humanos	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Freidor de empanadas	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Sub director de Trafico	1	0.8%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%
Ayudante de cocina	1	0.8%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
Total	120	100.0%	65	100.0%	33	100.0%	22	100.0%

* Pregunta de respuestas múltiples.

Cuadro 42
Puestos en los que han tenido que actualizar y/o reconvertir empleados por sectores económicos, según nombre de la ocupación
Octubre 2011

Segunda mención

Nombre del puesto	Total		Sector económico					
			Hotelero		Construcción		Comunicaciones	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Camarero	6	14.6%	6	21.4%	0	0.0%	0	0.0%
Contabilidad	5	12.2%	1	3.6%	4	44.4%	0	0.0%
Bartender	4	9.8%	4	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
Cocinero(a)	3	7.3%	3	10.7%	0	0.0%	0	0.0%
Cajero(a)	3	7.3%	2	7.1%	1	11.1%	0	0.0%
Preparador de ensalada	2	4.9%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
Repostero	2	4.9%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
Compras	2	4.9%	0	0.0%	2	22.2%	0	0.0%
Recepción	2	4.9%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%
Administrador	2	4.9%	1	3.6%	0	0.0%	1	25.0%
Editor de televisión	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	50.0%
Secretaria ejecutiva	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
Ama de llaves	1	2.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
Fregador(a) de plato	1	2.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
Preparador de cocina fría (pantrista)	1	2.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
Despachador	1	2.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
Diseño grafico	1	2.4%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
Encargado de almacén	1	2.4%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
Ayudante de cocina	1	2.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
Total	41	100.0%	28	100.0%	9	100.0%	4	100.0%

***Pregunta de respuestas múltiples.**