



## DÉFICIT EXTERNO DE CUALIFICACIONES EN LA HOSTELERÍA ANDALUZA

ANDRÉS J. MARCHANTE  
BIENVENIDO ORTEGA  
RICARDO PAGÁN

*Departamento de Economía Aplicada (Estructura Económica)*  
Universidad de Málaga

### EXTRACTO

En la literatura actual no existe una definición clara y común sobre que es lo que se entiende por «déficit de cualificaciones», fundamentalmente como consecuencia de que los conceptos de «cualificación» y «déficit» no están claramente definidos. Los objetivos de este trabajo son, partiendo de una definición precisa de déficit de cualificaciones, cuantificar el número de vacantes en los últimos doce meses, de vacantes con dificultades de ser cubiertas y de vacantes que presentan un déficit externo de cualificaciones dentro del sector de la hostelería andaluza. A partir de los datos procedentes de la base de datos generada para el año 2000 por el Proyecto de Investigación «*Déficit de cualificaciones, productividad y salarios en el sector turístico andaluz*», los resultados muestran la importancia de las vacantes, las vacantes difíciles de cubrir y las vacantes con déficit externo de cualificaciones sobre el número de empleados que existen en el sector, las diferencias detectadas según el tipo de establecimiento (hoteles y restaurantes), la duración media de las mismas y las causas de las principales dificultades para cubrirlas. Así, el número medio de vacantes y su duración media (semanal) es muy superior en los hoteles que en los restaurantes, concentrándose sobre todo en las ocupaciones de camarero, camarera de piso y cocinero. Las principales causas para cubrir las vacantes y las vacantes difíciles de cubrir son la falta de cualificación de los trabajadores y el bajo número de demandantes. La falta de cualificación en las vacantes es especialmente importante en las ocupaciones de jefe de personal, subjefe de recepción, subjefe bar/restaurante y jefe de recepción.

**ÍNDICE:**

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIÓN
3. ALGUNOS RESULTADOS EMPÍRICOS
4. CONSIDERACIONES FINALES

**1. INTRODUCCIÓN**

En la literatura actual no existe una definición clara y común sobre que es lo que se entiende por «déficit de cualificaciones» (Green et al., 1998), fundamentalmente como consecuencia de que los conceptos de «cualificación» y «déficit» no están claramente definidos (Senker, 1992). Por esta razón, la definición del concepto de déficit de cualificaciones desde el punto de vista de los empleadores debe de servir para ayudar a evaluar la validez de las diferentes interpretaciones conceptuales recogidas en la literatura existente así como para formular y definir políticas públicas correctoras de estos desajustes.

En este contexto, los objetivos de este trabajo son, partiendo de una definición precisa de déficit de cualificaciones, cuantificar el número de vacantes en los últimos doce meses, de vacantes con dificultades de ser cubiertas y de vacantes que presentan un déficit externo de cualificaciones dentro del sector de la hostelería andaluza. Para conseguir estos objetivos se utilizan los datos procedentes de la base de datos generada para el año 2000 por el Proyecto de Investigación «*Déficit de cualificaciones, productividad y salarios en el sector turístico andaluz*». Esta base de datos se ha construido mediante la información procedente de la realización de entrevistas a trabajadores y Directores/Gerentes de establecimientos de hostelería (exclusivamente hoteles y restaurantes con más de 7 trabajadores).

Además de disponer de información sobre las vacantes que existen en los últimos doce meses en un determinado establecimiento, el cuestionario utilizado permite disponer, entre otras, de información sobre la duración media de las vacantes y las principales causas de las dificultades para cubrir dichas vacantes. En este trabajo sólo se analizan las contrataciones de nuevos trabajadores en los últimos doce meses, es decir, del mercado externo de trabajo. Por su parte, el número de trabajadores que cambió de puesto o promocionó dentro del establecimiento para cubrir las denominadas «*lagunas internas*» será objeto de análisis en un posterior trabajo. No obstante, en el cuadro 3 a continuación se cuantifica el volumen de «*lagunas internas*» con objeto de compararlas con las vacantes externas que existen en el sector.

La estructura del artículo es la siguiente. En el epígrafe segundo se definen una serie de conceptos clave tales como cualificación, vacantes, vacantes difíciles de cubrir y déficit de cualificaciones (externo e interno). En



el epígrafe tercero se presentan algunos de los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los establecimientos. Y en el epígrafe cuarto se presentan las principales conclusiones del trabajo. También, se incluye un anexo donde se presentan las notas metodológicas seguidas para la construcción de la base de datos así como la distribución del número de trabajadores y establecimientos que componen la muestra.

## 2. DEFINICIÓN

En términos generales, la cualificación se puede definir como un conjunto de determinados conocimientos, capacidades y aptitudes que lleva incorporado el trabajador. Una cualificación concreta constituye, pues, una especificación de las habilidades necesarias para ejecutar una tarea a un nivel definido de competencia. Para definir el concepto de déficit de cualificaciones se recurre a los diversos componentes de la dotación de capital humano que incorpora —o podría incorporar— cada trabajador individual. En efecto, todos los componentes de la dotación de capital humano de un trabajador se han de tener en cuenta para delimitar el concepto de déficit de cualificaciones. Ese concepto, además de hacer referencia a dificultades de reclutamiento o a deficiencias en la calidad de la mano de obra ya empleada en el establecimiento, incluye la percepción que el empleador puede tener o requerir sobre los patrones de comportamiento idóneos del trabajador que son innatos o adquiridos (facilidad de trato, actitud ante el trabajo, motivación, capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad y habilidad para trabajar sin supervisión, etc.).

Así pues, la adquisición de la cualificación viene determinada por factores que no están bajo el control del trabajador (talento natural y condicionamientos socioeconómicos y familiares) y otros que dependen, al menos en parte, de su elección, tales como sus inversiones en educación reglada y no-reglada, el aprendizaje formal en el trabajo y el aprendizaje mediante la experiencia. La distinción entre los factores que dependen, al menos en parte, de la elección del trabajador —educación formal y formación en el puesto de trabajo— y aquellos que les vienen dados, es fundamental para el análisis del déficit de cualificaciones, pues, como se expone en Borghans, Grip y Smoorenburg (1998, pág. 6) se trata de un concepto relativo. Un déficit indica escasez respecto a una situación ideal. Por ello, no parece apropiado discutir la escasez respecto al talento natural. Por tanto, el análisis del déficit de cualificaciones debe de tratar de discernir si las inversiones en capital humano realizadas han sido las adecuadas dada la demanda de cualificaciones de las empresas.

Con este marco de referencia, en este epígrafe se pretende, en primer término, adoptar una definición comprensiva de déficit de cualificaciones para

dejar constancia de la perspectiva seguida en el trabajo empírico. A continuación, se expondrá el método de medición de las cualificaciones elegido.

Siguiendo a Borghans, Grip y Smooreburg (1998, pp. 6 y 7), por déficit de cualificaciones se entiende la diferencia entre las cualificaciones disponibles y las cualificaciones que podrían haber estado disponibles si todas las personas hubieran desarrollado su dotación de capital humano óptimamente —desde una perspectiva macroeconómica— mediante la educación reglada y no-reglada y la formación en el trabajo (aprendizaje formal y aprendizaje mediante la experiencia). De esta definición se debe resaltar que:

- a) Un déficit de cualificaciones implica una situación de desajuste en la que ha habido una insuficiente inversión en capital humano para determinados perfiles profesionales. Obviamente, podría haber excedente de inversión en capital humano no demandado por el mercado de trabajo.
- b) Dado que una cualificación determinada constituye una especificación de habilidades necesarias para ejecutar una tarea a un nivel definido de competencia, su elemento central lo constituye la destreza que tiene el trabajador, más que su educación reglada tal como certifica su título académico. Así, aunque el máximo nivel educativo alcanzado podría ser el punto de referencia, ello no significa que la enseñanza formal sea el único medio por el que se adquieren las cualificaciones. Como ya se ha indicado, la formación en el trabajo incrementa también la cualificación de los trabajadores.

En esta definición, el déficit de cualificaciones procede tanto de la existencia de insuficiencias en la inversión en educación reglada como en formación en el empleo, incorporando este último componente el aprendizaje mediante la experiencia <sup>1</sup>.

Partiendo de esta definición amplia de déficit de cualificaciones, se pueden identificar dos aproximaciones diferentes (ver Meager, 1986):

- a) La perspectiva del empleador, desde la que se define el déficit en términos de dificultades de reclutamiento experimentados por las empresas; dificultades relativas tanto a nuevas contrataciones como a deficiencias de cualificación de los ya empleados.
- b) La perspectiva del mercado, que reconoce la existencia de déficit sólo si hay escasez de trabajadores con las cualificaciones necesarias en el mercado, para cubrir los puestos de trabajo al nivel de salario vigente.

En este trabajo se adopta la primera aproximación pero teniendo en cuenta que, como han mostrado Oliver y Turton (1982), cuando los empleadores se

<sup>1</sup> Se ha adoptado una definición amplia de déficit de cualificaciones, encuadrada en la Teoría del Capital Humano. No obstante, junto a esta definición se han propuesto otras y, además, se ha diferenciado diversos tipos de déficit de cualificaciones (ver BORGHANS, GRIP y SMOOREBURG, 1998, cap. 2 y *National Skills Task Force*, 2000, p. 86).

refieren a déficit de cualificaciones incluyen en este concepto su percepción respecto a patrones de comportamiento del trabajador innatos o adquiridos tales como facilidad de trato, actitud ante el trabajo, motivación, responsabilidad, etc.

Teniendo en cuenta las anteriores observaciones, en esta investigación se sigue, de forma aproximada, la metodología elaborada para el Departamento de Educación y Empleo del Reino Unido en el trabajo National Skills Task Force (1998 y 2000) y el posterior trabajo empírico desarrollado en el Institute of Employment Research de la Universidad de Warwick y dirigido por Hogarth, Shury, Vivian y Wilson (2001). En cambio, en cuestiones de terminología, la distinción entre el déficit de cualificaciones en el mercado interno de trabajo y en el mercado externo se sigue a Bosworth y Warren (1992).

Así pues, en esta investigación se utilizan las siguientes definiciones:

*Déficit de cualificaciones:* Se producen cuando existe una escasez patente de trabajadores adecuadamente cualificados en el mercado de trabajo. Este déficit puede ser el resultado de una falta evidente de mano de obra (cuando las tasas de desempleo son muy bajas) o de importantes desequilibrios territoriales en la oferta de trabajo (aunque haya un número suficiente de personas correctamente cualificadas existen obstáculos, principalmente geográficos, que dificultan el acceso y ocupación de los puestos de trabajo disponibles). Se distinguen dos tipos de déficit de cualificaciones:

- a) *Déficit de cualificaciones en el mercado externo de trabajo (Déficit externo de cualificaciones).* Este déficit se produce cuando las dificultades para reclutar mano de obra se deben a una mayor demanda de cualificaciones requeridas para un puesto de trabajo determinado respecto a la oferta de cualificaciones disponibles en el mercado externo de trabajo. Se trata, pues, de dificultades de reclutamiento de trabajadores cualificados en el mercado externo de trabajo. En este estudio se consideran trabajadores cualificados aquellos que desempeñan puestos de trabajo clasificados en los grupos profesionales I y II del Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el Sector de Hostelería. Asimismo, no todas las vacantes de trabajadores cualificados se incluyen en el déficit de cualificaciones, sino aquellas para las que el grado de dificultad para ser cubiertas declarado por el empleador es medio o alto (ver Haskel y Martin, 1993, pp. 576-577) y en las que el tipo de dificultad mencionado consiste en falta de cualificación (nivel educativo y/o experiencia profesional deficiente) y/o escaso número de demandantes (ver Hogarth, Shury, Vivian y Wilson, 2001, pág. 8).
- b) *Déficit de cualificaciones en el mercado interno de trabajo (Déficit interno de cualificaciones).* Este tipo de déficit existe cuando los empleadores consideran que: su actual plantilla tiene unos menores niveles de cualificaciones que aquellos que serían necesarios para conseguir sus objetivos empresariales; y/o, los nuevos trabajadores incorporados están aparentemente formados y cualificados, pero ca-

recen de determinadas habilidades y conocimientos requeridos para el puesto. Estas lagunas de cualificación en la mano de obra contratada pueden aparecer, por ejemplo, debido a la introducción de innovaciones tecnológicas que requieren nuevos conocimientos y habilidades. Los déficit internos de cualificaciones en el mercado interno de trabajo también pueden producirse en las empresas medianas y grandes debido a discontinuidad en la secuencia o progresión de puestos que constituye lo que se denomina cadena de movilidad o escala de puestos de trabajo (ver McConnell y Brue, 1996, pp. 399-308). Desde esta perspectiva, las empresas reclutan en el mercado externo los empleados de baja cualificación mientras que las vacantes a niveles medios y altos se cubren por promoción interna. La carrera profesional y los incrementos salariales derivan de una combinación de antigüedad, aprendizaje formal en el puesto de trabajo y aprendizaje mediante la experiencia. En este escenario, el déficit de cualificaciones aparece cuando no es posible cubrir los puestos de trabajo de niveles medios y altos debido a la inexistencia de suficientes candidatos adecuadamente cualificados procedentes de niveles inferiores, o bien, cuando éstos existen pero no reúnen los requisitos exigidos. En estos casos, recurrir al mercado externo es complicado ya que los candidatos demandados a niveles elevados deben poseer una formación específica de la empresa en cuestión (ver Bosworth y Warren, 1992, pág. 27).

Finalmente, en este estudio sólo se considera como *déficit interno de cualificaciones* aquellas situaciones en las que existe un grado medio o alto de diferencia entre las cualificaciones de los trabajadores actuales (cuyos puestos de trabajo están clasificados en los grupos profesionales I y II del Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Hostelería) y las que el encuestado (empleador, director o responsable de recursos humanos del establecimiento) considera ideales para desempeñar su puesto de trabajo. Por otra parte, como *lagunas de cualificación* se designa al conjunto de situaciones en las que el encuestado aprecia deficiencia en las cualificaciones de los empleados y grupos profesionales afectados, con independencia de su intensidad. Por tanto, la denominación genérica «lagunas de cualificación» incluye la de déficit interno de cualificaciones.

Junto a los déficit de cualificación percibidos por los empresarios se podrían estar produciendo *déficit latentes de cualificaciones* (ver Hogarth, Shury, Vivian y Wilson, 2001 pág. 8) en los casos en los que los empresarios o bien no declaran las vacantes o bien no perciben su existencia porque simplemente desconocen los niveles de cualificación de sus trabajadores necesarios para optimizar los resultados de su empresa.

Obviamente, además de las dificultades de reclutamiento ya enumeradas, las empresas se encuentran con otras limitaciones en el proceso de re-

clutamiento de sus trabajadores. Estas situaciones se agruparán en este estudio con la denominación *otras dificultades de reclutamiento*, y comprende aquellas que pueden tener su origen en la realización de procesos inadecuados de selección de personal, en una mala imagen de la industria o sector, en la baja remuneración y en condiciones laborales poco atractivas. Estas dificultades pueden presentarse incluso si hay suficientes trabajadores cualificados disponibles y sin problemas de accesibilidad (geográfica) al empleo.

Como síntesis de la exposición realizada, en el cuadro 1 se clasifican las dificultades de reclutamiento de las empresas según los grupos profesionales afectados y su intensidad.

Una vez delimitados los conceptos de déficit de cualificaciones que se utilizan en este estudio es preciso dejar constancia del método seguido para su cuantificación. Los trabajos empíricos que han tratado de la medición de los déficit de cualificaciones han adoptado dos tipos de estrategias (ver Borghans, Grip y Smoorenburg, 1988, cap. 3):

- a) La medición de los déficit de cualificaciones basada en la percepción de los empleadores.
- b) La medición de los déficit de cualificaciones basada en el análisis del comportamiento del mercado

Cuadro 1  
Clasificación de las dificultades de reclutamiento

Mercados	Tipos de dificultad	Grado <sup>(1)</sup>	Grupos profesionales afectados <sup>(2)</sup>
Mercado externo de trabajo	Vacantes (todas)	Alto, Medio, Bajo, Ninguno	Todos
	Vacantes difíciles de cubrir	Alto, Medio	Todos
	Déficit externo de cualificaciones	Alto, Medio	Los incluidos en los Niveles I y II
	Otras dificultades de reclutamiento	—	Todos
Mercado interno de trabajo	Lagunas internas de cualificación	Alto, Medio, Bajo, Ninguno	Todos
	Déficit interno de cualificaciones	Alto, Medio	Los incluidos en los Niveles I y II
	Déficit latente de cualificaciones	—	Los incluidos en los Niveles I y II
	Otras dificultades de reclutamiento	—	Todos

<sup>(1)</sup> Mercado externo de trabajo: grado de dificultad para cubrir las vacantes manifestadas por el establecimiento. Mercado interno de trabajo: grado de diferencia entre las cualificaciones de los empleados actuales y los que el responsable del establecimiento considera ideales.

<sup>(2)</sup> Clasificación de los puestos de trabajo en grupos profesionales (cuatro niveles) según el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de la Hostelería.

En este trabajo se ha seguido la primera de las opciones reseñadas. A su vez dentro de esta opción, se han utilizado dos alternativas en investigaciones previas<sup>2</sup>: el análisis de las actividades de búsqueda realizadas por los empleadores y la realización de encuestas a empleadores relativa a los déficit de cualificaciones.

En la primera aproximación, el análisis de los déficit de cualificaciones se lleva a cabo utilizando como indicador las vacantes registradas por los empleadores en las Oficinas Públicas de Empleo o recopilando los anuncios en la prensa de las empresas sobre la misma cuestión.

El indicador de vacantes registrados, parte del supuesto de que la empresa comunica a la Oficina Pública de Empleo todos los puestos de trabajos no cubiertos con los perfiles profesionales correspondientes y presenta, al menos, los siguientes problemas:

- 1) Su cobertura es limitada ya que muchas vacantes no son comunicadas por las empresas. Asimismo, la cobertura será tanto menor cuanto mayor sean los déficit de cualificaciones, ya que si el empleador anticipa que la probabilidad de cubrir su vacante a través de la Oficina Pública de Empleo es muy baja, podría decidir no comunicárselas.
- 2) Una empresa con varias vacantes equivalentes podría comunicar sólo una de ellas.
- 3) En cambio, la misma empresa podría comunicar sus vacantes a varias agencias de empleo simultáneamente.

Por su parte, la opción de anunciar las vacantes en la prensa periódica supone que todas las vacantes son dadas a conocer a través de estos medios. Sin embargo, la decisión de una empresa de publicar sus vacantes depende de la probabilidad de que estos anuncios tengan éxito y del coste de la publicación. Teniendo en cuenta costes y beneficios, en general, los empresarios estarán menos inclinados a anunciar sus vacantes con una baja probabilidad de ser cubiertas. Además, una empresa con varias vacantes del mismo perfil podría publicar sólo una o incluso, en otros casos, podría anunciar sus mismas vacantes en varios periódicos o revistas simultáneamente.

Debido a estas limitaciones, las encuestas realizadas a empleadores con el objeto de recabar información sobre la posible existencia de déficit de cualificaciones en sus establecimientos es una alternativa muy utilizada. Esta alternativa presenta ventajas e inconvenientes. Entre las primeras, destacan que la riqueza de la información que se puede obtener es muy superior al método antes expuesto; además, comparado con el análisis de vacantes registrado o anunciado, la encuesta es más apropiada porque sus resultados

<sup>2</sup> Se sigue en la exposición de esta cuestión la obra de BORGHANS, GRIP y SMOORENBURG (1998, cap. 3). En esta obra también se discuten los métodos medición clasificados en el apartado b) y la interpretación de los diferentes indicadores utilizados.



no dependen tanto de las decisiones respecto a costes y beneficios que los empresarios puedan adoptar; es decir, el empresario indicaría al encuestador la existencia de vacantes de trabajadores cualificados, aunque no fuera eficiente registrarlos o anunciarlos.

Entre las limitaciones de este método de medición se mencionan la posible existencia de *déficit latente de cualificaciones*, inexistentes, en parte, para el encuestado (empresario o responsable de recursos humanos de la empresa) y, el hecho de que, al medir los déficit a nivel de empresa, ignora influencias relevantes a nivel sectorial o macroeconómico.

Teniendo en cuenta las anteriores limitaciones, en este estudio la información requerida se ha obtenido mediante entrevistas presenciales realizadas a los responsables de los establecimientos (ver anexo). La información se ha recogido en cuestionarios estructurados, elaborados siguiendo el utilizado en Gran Bretaña, denominado «Employers' Manpower and Skill Practices Survey (EMSPS)». Este cuestionario junto con una guía para su uso se obtuvo del ESRC Data Archive de la Universidad de Essex (1994). Obviamente, a partir del cuestionario británico se confeccionó uno más reducido y adaptado a las necesidades del Sector Hostelero. En los cuestionarios cumplimentados, la información referente a déficit de cualificaciones se recoge en las 12 primeras preguntas. Los datos obtenidos permiten cuantificar los déficit de cualificaciones, tanto en el mercado interno como en el externo, valorar el grado de dificultad para cubrir las vacantes, conocer si éstas han sido cubiertas mediante promoción interna o recurriendo al mercado externo, discernir los efectos negativos que, según los entrevistados, las dificultades de reclutamiento han ocasionado en la empresa y las decisiones que la dirección haya podido tomar para minimizar esos efectos negativos. Además, las encuestas han permitido recopilar información sobre un conjunto de variables que pudieran explicar el comportamiento diferencial de los distintos establecimientos respecto al reclutamiento del personal o la promoción interna del mismo.

### 3. ALGUNOS RESULTADOS EMPÍRICOS

Según el cuadro 2, el número medio de vacantes en los últimos doce meses en los 292 establecimientos para los que se dispone de información es de 10,89 (ver cuadro 1)<sup>3</sup>. El número medio de vacantes es el doble en los hoteles que en los restaurantes (13,77 frente al 6,64). Del total de establecimientos, el 88,7% tuvo al menos una vacante en los últimos doce me-

<sup>3</sup> Para determinar el número total de vacantes que existen en los establecimientos encuestados se ha utilizado la pregunta 2 del cuestionario: «Aproximadamente, ¿cuántos trabajadores nuevos contrató en los últimos doce meses en cada ocupación?». Para obtener el

ses. Este porcentaje sube hasta el 92,53% para los hoteles y baja al 83,05% para el caso de los restaurantes.

Al analizar el número de las vacantes en los últimos doce meses, también es interesante calcular el porcentaje que representan estas vacantes sobre el empleo total existente. A nivel global, el número total de vacantes representan el 27,84% del empleo total existente en todos los establecimientos. La representatividad de las vacantes sobre el empleo es superior en los restaurantes que en los hoteles (35,06% frente al 26,09%). Hay que tener en cuenta que del total de empleados existentes en la muestra de establecimientos utilizada, 11.418, el 80,45% trabaja en hoteles y el resto, 2.232, el 19,55% en restaurantes (ver anexo, cuadro A.3).

El número medio de vacantes difíciles de cubrir ha sido de 6,17 en los últimos doce meses. Por tipo de establecimiento, este número medio ha sido de 7,42 en los hoteles y 4,33 en los restaurantes. De nuevo, las cifras obtenidas en los hoteles son superiores a las obtenidas en los restaurantes aunque la diferencia entre ambas ya no es tan elevada como ocurría anteriormente con el número medio de vacantes. El porcentaje de establecimientos que tienen al menos una vacante difícil de cubrir se sitúa en el 58,56% (60,92% para los hoteles y 55,08% para los restaurantes). Estos porcentajes son inferiores a los obtenidos anteriormente para el número medio de vacantes debido a la forma en que han sido definidas ambas variables.

Cuadro 2  
Número medio de vacantes, vacantes difíciles de cubrir  
y déficit externo de cualificaciones. Año 2000 (\*)

	TOTAL	HOTELES	RESTAURANTES
N.º medio de vacantes	10,89	13,77	6,64
% de establecimientos con vacantes	88,70	92,53	83,05
% de vacantes sobre empleados	27,84	26,09	35,06

número de vacantes difíciles de cubrir se ha utilizado la pregunta 5: «¿qué grado de dificultad ha tenido para cubrir sus vacantes, tanto para los nuevos contratos como por rotación o promoción interna en los últimos doce meses?». Como se recoge en el cuadro 1, las vacantes difíciles de cubrir serán aquellas en donde el grado de dificultad es alto o medio para cada una de las ocupaciones consideradas. El déficit externo de cualificaciones se ha obtenido a partir de la pregunta 8: «¿qué tipo de dificultades ha encontrado para cubrir sus vacantes en los últimos doce meses?». Cuando la dificultad es «alta» o «media», la/s causa/s se debe/n a «la falta de cualificación» o «al bajo número de demandantes» y las ocupaciones son del nivel I y II, la vacante se considera déficit externo de cualificaciones (ver cuadro 1). Por último, el déficit interno de cualificaciones se ha obtenido utilizando la pregunta 3: «Aproximadamente, ¿cuántos trabajadores cambio de puesto o promocionó en los últimos doce meses en cada ocupación?», combinándose con el grado de dificultad (alto/medio).

	TOTAL	HOTELES	RESTAURANTES
<b>N.º medio de vacantes difíciles de cubrir</b>	6,17	7,42	4,33
<b>% de establecimientos con vacantes difíciles de cubrir</b>	58,56	60,92	55,08
<b>% de vacantes difíciles de cubrir sobre empleados</b>	15,78	14,06	22,88
<b>% de vacantes difíciles de cubrir sobre vacantes</b>	56,68	53,88	65,26

<b>N.º medio de déficit externo</b>	2,65	2,75	2,51
<b>% de establecimientos con déficit externo</b>	43,15	45,40	39,83
<b>% de déficit externo sobre empleados</b>	6,79	5,22	13,26
<b>% de déficit externo sobre vacantes</b>	24,38	19,99	37,80
<b>% de déficit externo sobre vacantes difíciles de cubrir</b>	43,01	37,10	57,93

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos del Proyecto 1FD97-0858.

(\*) Todos los resultados presentados en este cuadro y en el resto de cuadros han sido también tabulados según el tamaño del establecimiento, distinguiéndose cinco posibles tamaños (menos de 10 trabajadores, entre 10 y 19 trabajadores, entre 20 y 49 trabajadores, entre 50 y 99 trabajadores y más de 100 trabajadores). Todas estos cuadros están a disposición por parte de los autores.

El porcentaje de vacantes difíciles de cubrir sobre el total de empleados y sobre el número medio de vacantes es del 15,78 y 56,68%, respectivamente. Por tipo de establecimiento, estos porcentajes son superiores en los restaurantes que en los hoteles. Los restaurantes tienen mayores dificultades de cubrir sus vacantes que los hoteles, como así lo refleja el hecho de que el 65,26% de las vacantes en los restaurantes son difíciles de cubrir, en comparación con el 53,88% registrado en los hoteles.

El número medio de vacantes que presentan déficit externo de cualificaciones se sitúa en 2,65 y las diferencias por tipo de establecimiento son mínimas (2,75 frente a 2,51). El porcentaje de establecimientos con déficit externo de cualificaciones es superior en los hoteles que en los restaurantes (45,4% frente a 39,83%). Sin embargo, ocurre lo contrario cuando se analiza el porcentaje que suponen las vacantes con déficit externo de cualificaciones sobre el total de empleados, vacantes en los últimos doce meses y vacantes difíciles de cubrir. En estos tres casos, los porcentajes obtenidos por tipo de establecimiento son mayores en los restaurantes que en los hoteles. Por ejemplo, un 37,80% de las vacantes en los restaurantes presentan déficit externo de cualificaciones, mientras que en los hoteles esta cifra se reduce al 19,99%. De este modo, puede afirmarse que la incidencia de vacantes difíciles de cubrir y de vacantes con déficit externo es mayor en los restaurantes que en los hoteles.

En el cuadro 3 se presentan el número total de vacantes, de vacantes difíciles de cubrir, vacantes con déficit externo de cualificaciones y el total de trabajadores que cambiaron de puesto o promocionaron en los últimos doce meses («lagunas internas») por tipo de ocupación. En primer lugar, han existido 3.179 vacantes en los últimos doce meses (de 2000), mientras que el número de trabajadores que cambiaron de puesto o promocionaron dentro de la empresa en los últimos doce meses es de 357 (representa sólo un 11.22% sobre el total de vacantes). Esto significa que las empresas utilizan más trabajadores externos que internos para cubrir los puestos de trabajos que están vacantes. El empresario acude más al mercado laboral externo que al propio mercado laboral interno que existe dentro del establecimiento.

Cuadro 3  
Total de vacantes, vacantes difíciles de cubrir, déficit externo de cualificaciones y lagunas internas por ocupaciones (en porcentajes sobre el total). Año 2000.

	TOTAL VACANTES	VACANTES DIFÍCILES DE CUBRIR	DEFICIT EXTERNO	LAGUNAS INTERNAS
	%	%	%	%
Director Administrativo	0,22	0,11	0,00	0,56
Jefe Personal	0,06	0,00	0,00	0,28
Jefe Recepcion	0,60	0,22	0,52	3,64
Subjefe Recepcion	0,25	0,17	0,26	2,80
Jefe Reservas/ Reservas	0,19	0,06	0,13	2,52
Administrativo/ Aux. Admon	0,88	0,67	1,03	2,80
Conserje	0,53	0,28	0,39	1,12
Contable/ Facturista	0,19	0,00	0,00	0,56
Recepcionista/ Recep. Noche	6,29	6,27	12,26	11,20
Secretaria	0,50	0,17	0,26	0,84
Telefonista	0,16	0,06	0,00	0,28
Ayudante Recepcion	2,14	2,05	—	2,52
Botones/ Mozo	2,77	2,05	—	2,24
Jefe Cocina	1,01	0,83	1,55	1,12
Subjefe Cocina	0,41	0,33	0,52	2,24
Cocinero	8,05	8,66	17,81	8,12
Jefe Economato/ Economato	0,22	0,11	0,26	1,68

	TOTAL	VACANTES	DEFICIT	LAGUNAS
	VACANTES	DIFICILES	EXTERNO	INTERNAS
	%	%	%	%
Jefe de Partida	0,47	0,67	1,55	0,28
Jefe de Repostería/ Repostero	0,09	0,00	0,00	0,28
Ayudante de Cocina	5,82	5,88	—	5,32
Fregador/Pinche	4,12	3,16	—	2,24
Jefe Bar/Restaurante	0,82	0,83	0,39	4,20
Subjefe Bar /Restaurante	0,28	0,11	0,13	0,56
Maitre/ Segundo Maitre	0,69	0,89	1,16	3,92
Barman	0,75	0,67	1,42	1,96
Camarero	23,72	29,02	58,45	9,52
Jefe Rango/ Jefe Sector	0,98	0,55	0,39	4,48
Ayudante Camarero	8,59	9,54	—	5,32
Gobernanta/ Subgobernanta	0,50	0,33	0,77	2,24
Camarera de Pisos	20,98	21,37	—	8,40
Costurera/ Lavandera/ Lencera	0,75	0,22	—	0,00
Limpiadora	4,25	2,39	—	3,08
Jefe/ Subjefe Mantenimiento	0,19	0,28	0,65	1,40
Oficial Mantenimiento	0,94	0,83	—	0,84
Peon Mantenimiento	1,35	1,11	—	0,00
Segundo Maitre Restaurante	0,06	0,11	0,13	0,00
Repostero Restaurante	0,16	0,00	0,00	1,40
Economato Restaurante	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>TOTAL (Número)</b>	<b>3.179</b>	<b>1.802</b>	<b>775</b>	<b>357</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos del Proyecto 1FD97-0858.

En segundo lugar, se aprecian resultados interesantes cuando se tienen en cuenta las distintas ocupaciones. El mayor número medio de vacantes en los últimos doce meses se presenta en las ocupaciones de camarero (23,72%), camarera de pisos (20,98%), cocinero (8,05%) y recepcionista/recepcionista de noche (6,29%). En cambio, el menor número de vacantes se dan en los puestos de mayor responsabilidad, como pueden ser los de jefe de personal (0,06%), jefe de mantenimiento (0,19%) o contable (0,09%). Similares resultados se obtienen cuando se analizan las vacantes difíciles de cu-

brir, aunque ahora la ocupación con mayor peso es la de camarero con un 29,02%, seguida de la de camarera de pisos con un 21,37%. En la ocupación donde se detecta un mayor déficit externo de cualificaciones es de nuevo en la de camarero, un 58,45% sobre el total. Le siguen las ocupaciones de cocinero (17%) y recepcionista/recepcionista de noche (12,26%)<sup>4</sup>.

Y en tercer lugar, en lo referente a las ocupaciones donde se registran un mayor número de trabajadores que cambiaron o promocionaron de puesto en los últimos doce meses (última columna), se sitúan a la cabeza la ocupación de recepcionista/recepcionista de noche (12,26%), seguido muy de cerca de camarero (9,52%) y cocinero (8,12%).

En el cuadro 4 se analiza la duración media total (en semanas) que han tardado los establecimientos (hoteles y restaurantes) en cubrir sus vacantes, las vacantes difíciles de cubrir y aquellas que presentan un déficit externo de cualificaciones en los últimos doce meses<sup>5</sup>. A nivel general, la duración media en cubrir una vacante ha sido de 9,28 semanas. En los hoteles se tarda más tiempo en cubrir una vacante que en los restaurantes. En concreto, en los hoteles se tarda 10,63 semanas y en los restaurantes 7,06 semanas.

Como era de esperar, la duración media en cubrir una vacante difícil de cubrir es superior en 3,1 semanas (un 33,41%) a la duración media de las vacantes. Por tipo de establecimiento, se muestra un incremento de 3,58 semanas (un 33,68%) y 2,34 (un 33,14%) en comparación con la duración media de las vacantes en los hoteles y restaurantes, respectivamente. Cuando existe un déficit externo de cualificaciones la duración media aumenta de nuevo hasta las 14,8 semanas, es decir, un 19.5% superior a la duración media de las vacantes difíciles de cubrir. En los hoteles aumenta hasta las 17,3 semanas y en los restaurantes hasta las 10,59 semanas.

Cuadro 4  
**Duración media semanal en cubrir las vacantes, vacantes difíciles de cubrir, déficit externo de cualificaciones. Año 2000.**

	TOTAL	HOTELES	RESTAURANTES
Duración media vacantes	9,28	10,63	7,06
Duración media vacantes difíciles de cubrir	12,38	14,21	9,40
Duración media déficit externo	14,80	17,30	10,59

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos del Proyecto 1FD97-0858.

<sup>4</sup> Obviamente la magnitud de estos porcentajes se han de contrastar teniendo en cuenta la importancia relativa de cada ocupación en la plantilla de los establecimientos encuestados. Con los datos disponibles, no es posible avanzar más en esa dirección.

<sup>5</sup> La pregunta utilizada para cuantificar la duración media semanal ha sido la pregunta 6 del cuestionario: «¿Cuántas semanas ha tardado en cubrir sus vacantes en los últimos doce meses?». Los establecimientos responden a esta cuestión para cada una de las ocupaciones consideradas.

En el cuadro 5 se presentan las principales causas de las dificultades que tienen los empresarios para cubrir las vacantes existentes en los últimos doce meses<sup>6</sup>. De las siete posibles causas que se le plantean al empresario en el cuestionario, «la falta de cualificación» de la mano de obra es la más apuntada, con un 42,35% de las 1.183 respuestas obtenidas. Como segunda causa mencionada por los empresarios se encuentra el «bajo número de demandantes», con un 24,68% de las respuestas, seguido de la existencia de «horarios inusuales» con un 11,75% de las respuestas. La dificultad de transporte es la causa con menor número de respuestas, sólo un 3,55% del total.

Cuando se analizan las causas para cubrir las vacantes por tipo de ocupación, se aprecia que la causa más apuntada, «falta de cualificación», es especialmente importante en las ocupaciones de jefe de personal (100%), subjefe de recepción (75%), subjefe bar/restaurante (75%), jefe de recepción (61,11%) y oficial de mantenimiento (58,33%). La falta de cualificación tiene un menor peso en ocupaciones como maitre/segundo maitre (28,57%), limpiadora (30,43%), fregador/pinche (31,81%) y peón de mantenimiento (33,33%). La segunda causa más frecuente, «bajo número de demandantes», se da de manera especial en las ocupaciones de repostero y segundo maitre de restaurante (100%)<sup>7</sup>, jefe de repostería (50%), secretaría (42,86%) y subjefe de cocina (40%). En el otro extremo se encuentran las ocupaciones de oficial de mantenimiento (8,33%), botones/mozo (9,38%) y jefe de recepción (11,11%).

Con respecto al resto de causas, cabe apuntar la «exigencia de salarios altos» en las ocupaciones de cocinero (25%), director administrativo (16,67%) y oficial de mantenimiento (16,67%), los «horarios inusuales» en las ocupaciones de contable facturista (100%)<sup>8</sup>, de conserje (20%) y fregador/pinche (18,18%), la «multifunción en el puesto» en los casos del conserje (20%) y director administrativo (16,67%), la «escasez de vivienda» para la gobernanta/subgobernanta (25%) y jefe de recepción (22,22%), y las «dificultades de transporte» en la ocupación de costurera/lavandera/lencera (14,29%).

Por último, en el cuadro 6 se recogen las causas de las dificultades para cubrir las vacantes difíciles de cubrir<sup>9</sup>. A nivel general, los resultados son muy similares a los obtenidos anteriormente para las vacantes en el cuadro

<sup>6</sup> Para identificar las causas se utilizó la pregunta 8 del cuestionario: «¿qué tipo de dificultades ha encontrado para cubrir sus vacantes en los últimos doce meses?». Es una pregunta multirespuesta, es decir, el empresario puede marcar más de una causa.

<sup>7</sup> Hay que tener cautela al analizar este dato ya que sólo hay una observación en ambas ocupaciones.

<sup>8</sup> Ver nota 7.

<sup>9</sup> No procede analizar las causas de las dificultades de cubrir las vacantes que presentan déficit externo de cualificaciones ya que, como se ha apuntado anteriormente, se utilizan las causas de «falta de cualificación» y/o «bajo número de demandantes» para definir dicha variable (cuadro 1).



5. La falta de cualificación y el bajo número de demandantes son las principales causas de las dificultades para cubrir tales vacantes, con un 42,12 y 26,01%, respectivamente del total de respuestas obtenidas de los empresarios (888 respuestas). Por ocupaciones, la mayor falta de cualificación se da sobre todo en las ocupaciones de jefe de recepción, jefe de personal y costurera/lavandera/lencera, todas ellas con un 100%. Los menores porcentajes para esta causa se dan en el maitre/segundo maitre (24%) y el barman (25%). La causa «bajo número de demandantes» se concentra en las ocupaciones de segundo maitre de restaurante (100%), repostero de restaurante (100%), subjefe bar/restaurante (50%) y jefe de repostería/repostero (50%). En el resto de causas, las ocupaciones con mayor peso son muy similares a las obtenidas anteriormente para las vacantes. Por ejemplo, la exigencia de salarios altos se observa de nuevo en el subjefe de cocina (26,67%) y el director administrativo (25%).



Cuadro 5  
Causas de las dificultades para cubrir vacantes. Año 2000

	Falta de cualificación %	Multifunción en puesto %	Horarios inusuales %	Exigencia salarios altos %	Dificultades transporte %	Escasez vivienda %	Bajo n.º demandantes %	TOTAL	
								N	%
Director Administrativo	33,33	16,67	16,67	16,67	0,00	0,00	16,67	6	100
Jefe Personal	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	100
Jefe Recepción	61,11	0,00	0,00	5,56	0,00	22,22	11,11	18	100
Subjefe Recepción	75,00	0,00	12,50	0,00	0,00	0,00	12,50	8	100
Jefe Reservas/ Reservas	46,67	6,67	6,67	0,00	0,00	6,67	33,33	15	100
Administrativo/ Aux. Admo	43,48	13,04	8,70	0,00	4,35	17,39	13,04	23	100
Conserje	40,00	20,00	20,00	0,00	0,00	0,00	20,00	5	100
Contable/ Facturista	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	100
Repcionista/ Recep. Noche	45,65	7,61	15,22	4,35	2,17	5,43	19,57	92	100
Secretaria	42,86	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00	42,86	7	100
Telefonista	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	100
Ayudante Recepción	55,17	3,45	6,90	3,45	3,45	0,00	27,59	29	100
Botones/ Mozo	43,75	15,63	15,63	3,13	6,25	6,25	9,38	32	100
Jefe Cocina	34,00	2,00	12,00	16,00	2,00	10,00	24,00	50	100
Subjefe Cocina	35,00	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	40,00	20	100
Cocinero	40,56	3,33	11,67	10,56	2,22	3,89	27,78	180	100
Jefe Economato/ Economato	55,56	11,11	0,00	11,11	0,00	0,00	22,22	9	100
Jefe de Partida	43,75	0,00	6,25	12,50	0,00	12,50	25,00	16	100
Jefe de Repostería/ Repostero	50,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	2	100

(Continuación Cuadro 5)

	Falta de cualificación %	Multifunción en puesto %	Horarios inusuales %	Exigencia salarios altos %	Dificultades transporte %	Escasez vivienda %	Bajo n.º demandantes %	TOTAL	
								N	%
Ayudante de Cocina	41,67	2,08	12,50	5,21	5,21	4,17	29,17	96	100
Fregador/Pinche	31,82	6,82	18,18	6,82	2,27	4,55	29,55	44	100
Jefe Bar/Restaurante	50,00	6,25	0,00	0,00	6,25	6,25	31,25	16	100
Subjefe Bar /Restaurante	75,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00	4	100
Maitre/ Segundo Maitre	28,57	7,14	14,29	14,29	0,00	7,14	28,57	28	100
Barman	40,00	0,00	15,00	0,00	5,00	10,00	30,00	20	100
Camarero	41,52	3,57	15,18	7,59	4,02	1,79	26,34	224	100
Jefe Rango/ Jefe Sector	55,56	0,00	11,11	0,00	0,00	0,00	33,33	9	100
Ayudante Camarero	47,62	1,59	12,70	6,35	6,35	6,35	19,05	63	100
Gobernanta/ Subgobernanta	50,00	12,50	0,00	0,00	0,00	25,00	12,50	16	100
Camarera de Pisos	44,07	8,47	6,78	6,78	3,39	5,08	25,42	59	100
Costurera/ Lavandera/ Lencera	57,14	0,00	0,00	0,00	14,29	14,29	14,29	7	100
Limpiadora	30,43	13,04	15,22	8,70	10,87	0,00	21,74	46	100
Jefe/ Subjefe Mantenimiento	50,00	0,00	0,00	12,50	0,00	25,00	12,50	8	100
Oficial Mantenimiento	58,33	0,00	0,00	16,67	0,00	16,67	8,33	12	100
Peón Mantenimiento	33,33	13,33	13,33	0,00	13,33	6,67	20,00	15	100
Segundo Maitre Restaurante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	1	100
Reposero Restaurante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	1	100
Economato Restaurante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>42,35</b>	<b>5,07</b>	<b>11,75</b>	<b>7,35</b>	<b>3,55</b>	<b>5,24</b>	<b>24,68</b>	<b>1.183</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos del Proyecto IFD97-0858.

Cuadro 6  
Causas de las dificultades para cubrir vacantes difíciles de cubrir. Año 2000

	Falta de cualificación %	Multifunción en puesto %	Horarios inusuales %	Exigencia salarios altos %	Dificultades transporte %	Escasez vivienda %	Bajo n.º demandantes %	TOTAL	
								N	%
Director Administrativo	50,00	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	25,00	4	100
Jefe Personal	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	100
Jefe Recepción	70,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	10,00	10	100
Subjefe Recepción	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5	100
Jefe Reservas/ Reservas	50,00	10,00	10,00	0,00	0,00	0,00	30,00	10	100
Administrativo/ Aux. Admo	40,00	20,00	6,67	0,00	6,67	20,00	6,67	15	100
Conserje	66,67	0,00	33,33	0,00	0,00	0,00	0,00	3	100
Contable/ Facturista	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	100
Repcionista/ Recep. Noche	46,58	8,22	13,70	2,74	1,37	4,11	23,29	73	100
Secretaría	66,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33,33	3	100
Telefonista	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	100
Ayudante Recepción	52,63	5,26	10,53	0,00	5,26	0,00	26,32	19	100
Botones/ Mozo	39,13	8,70	17,39	4,35	8,70	8,70	13,04	23	100
Jefe Cocina	41,67	0,00	8,33	16,67	2,78	8,33	22,22	36	100
Subjefe Cocina	40,00	0,00	0,00	26,67	0,00	0,00	33,33	15	100
Cocinero	40,14	3,40	12,93	9,52	2,04	4,08	27,89	147	100
Jefe Economato/ Economato	80,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,00	5	100
Jefe de Partida	40,00	0,00	6,67	13,33	0,00	13,33	26,67	15	100
Jefe de Repostería/ Repostero	50,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	2	100

(Continuación Cuadro 6)

	Falta de calificación %	Multifunción en puesto %	Horarios inusuales %	Exigencia salarios altos %	Dificultades transporte %	Escasez vivienda %	Bajo n.º demandantes %	TOTAL	
								N	%
Ayudante de Cocina	42,47	0,00	12,33	4,11	4,11	5,48	31,51	73	100
Fregador/Pinche	27,78	5,56	19,44	8,33	2,78	5,56	30,56	36	100
Jefe Bar/Restaurante	41,67	8,33	0,00	0,00	8,33	0,00	41,67	12	100
Subjefe Bar /Restaurante	50,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	2	100
Maitre/Segundo Maitre	24,00	4,00	16,00	16,00	0,00	8,00	32,00	25	100
Barman	25,00	0,00	16,67	0,00	8,33	16,67	33,33	12	100
Camarero	39,78	3,76	14,52	8,06	3,76	2,15	27,96	186	100
Jefe Rango/ Jefe Sector	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	5	100
Ayudante Camarero	47,62	2,38	11,90	4,76	2,38	9,52	21,43	42	100
Gobernanta/ Subgobernanta	50,00	14,29	0,00	0,00	0,00	21,43	14,29	14	100
Camarera de Pisos	46,15	5,13	5,13	5,13	5,13	7,69	25,64	39	100
Costurera/ Lavandera/ Lencera	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3	100
Limpiadora	25,93	11,11	14,81	14,81	7,41	0,00	25,93	27	100
Jefe/ Subjefe Mantenimiento	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	5	100
Oficial Mantenimiento	54,55	0,00	0,00	18,18	0,00	18,18	9,09	11	100
Peón Mantenimiento	37,50	12,50	12,50	0,00	12,50	0,00	25,00	8	100
Segundo Maitre Restaurante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	1	100
Reposero Restaurante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	1	100
Economato Restaurante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>42,12</b>	<b>4,28</b>	<b>11,60</b>	<b>7,32</b>	<b>3,15</b>	<b>5,52</b>	<b>26,01</b>	<b>888</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos del Proyecto 1FD97-0858.



#### 4. CONSIDERACIONES FINALES

En este trabajo se ha propuesto una metodología nueva para el estudio y análisis del déficit de cualificaciones (externo e interno) dentro del sector de la hostelería en Andalucía. La existencia de la base de datos obtenida a través del Proyecto de Investigación «*Déficit de cualificaciones, productividad y salarios en el sector turístico andaluz*» ha permitido la realización de un trabajo mucho más amplio y ambicioso, dentro del cuál se incluye como una de las fases del trabajo el análisis del déficit externo de cualificaciones, realizado en este artículo.

Los resultados de este trabajo muestran la importancia de las vacantes, las vacantes difíciles de cubrir y las vacantes con déficit externo de cualificaciones sobre el número de empleados que existen en el sector, las diferencias detectadas según el tipo de establecimiento (hoteles y restaurantes), la duración media de las mismas y las causas de las principales dificultades para cubrirlas. Así, el número medio de vacantes y su duración media (semanal) es muy superior en los hoteles que en los restaurantes, concentrándose sobre todo en las ocupaciones de camarero, camarera de piso y cocinero. Las principales causas para cubrir las vacantes y las vacantes difíciles de cubrir son la falta de cualificación de los trabajadores y el bajo número de demandantes. La falta de cualificación en las vacantes es especialmente importante en las ocupaciones de jefe de personal, subjefe de recepción, subjefe bar/restaurante y jefe de recepción.

Con anterioridad a este artículo y dentro del Proyecto de Investigación «*Déficit de cualificaciones, productividad y salarios en el sector turístico andaluz*» se han realizado varios estudios, entre ellos los relacionados con los determinantes de los salarios, el desajuste educativo de los trabajadores y su movilidad laboral (interna y externa) tanto desde el punto de los trabajadores como del de los empresarios<sup>10</sup>. Sin embargo, están todavía pendientes de investigación varias cuestiones. Primero, el estudio del déficit interno de cualificaciones en el sector, el cuál debe de servir para completar el análisis realizado en este artículo. Segundo, la aplicación de modelos econométricos dirigidos a estimar los determinantes del déficit de cualificaciones y de las vacantes difíciles de cubrir. Entre estos determinantes se encuentran variables relacionadas con el tamaño del establecimiento, porcentaje de mujeres empleadas, porcentaje de contratos a tiempo parcial, niveles salariales, porcentaje de trabajadores cualificados, nivel de desempleo en la zona, núme-

<sup>10</sup> Ambos trabajos han sido aceptados y están pendientes de su publicación durante el 2004 en las revistas de «Revista de Estudios Regionales», «Revista Asturiana de Economía» y «Tourism Economics».

ro de competidores, etc.<sup>11</sup>. Tercero, analizar la influencia que tiene la sobreeducación en la productividad de los trabajadores, en concreto la relación individual entre la sobreeducación y el grado de satisfacción en el trabajo como variable proxy del esfuerzo del trabajador en su puesto de trabajo, esto es, su productividad. Y cuarto, comparar los salarios relativos y productividades relativas de los trabajadores con diferentes niveles educativos. De este modo se pretende dar respuesta a dos cuestiones fundamentales: a) ¿Son los trabajadores mejor educados los más productivos?, y b) ¿Las diferencias salariales existentes entre los trabajadores con diferentes niveles educativos están realmente basadas en diferencias de productividad?

## BIBLIOGRAFÍA

- BORGHANS, L.; A. DE GRIP y M. VAN SMOORENBURG (1988): *Measuring skills shortages*, Research Centre for Education and the Labour Market. Maastricht University.
- BOSWORTH, B. y WARREN, P. (1992): «Modeling skill shortages», en Bosworth, D.; Dutton, P. y Lewis, J. (editores): *Skill shortages: Causes and consequences*, Ashagate Publishing Company.
- ESRC DATA ARCHIVE (1994): *Employers' Maujower and skills practices survey (EMSPS). User Guide*, University of Essex, Colchester, Reino Unido.
- GREEN, F., MACHIN S. y D. WILKINSON (1998): «The meaning and determinants of skills shortages», *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, vol. 60, núm. 2, pp. 165-187.
- HASKEL, J. y HOLT, R. (1999): «Anticipating future skill needs: can it be done? Does it need to be done?», *Skill Task Force. Research Paper 1*, Department of Education and Employment, Reino Unido.
- HASKEL, J. y MARTIN, C. (1993): «The cauces of skill shortages in Britain», *Oxford Economic Papers*, 45, pp. 573-588.
- HOGARTH, T; SHURY, J; VIVIAN, D. y WILSON, R. (2001): *Employers skill survey 2001. Statistical report*, Institute of Employment Research, University of Warwick, Coventry, Reino Unido.
- MCCONNELL, C.R. y BRUE, S.L. (1999): *Economía Laboral*, McGraw Hill.
- MEAGER, N. (1986): «Skill shortages again and the UK economy», *Industrial Relations Journal*, vol. 17, núm. 3, pp. 236-248.
- NATIONAL SKILLS TASK FORCE (1998): *Towards a National Skills Agenda. First Report*, Department for Education and Employment, Reino Unido.
- NATIONAL SKILLS TASK FORCE (2000): *Skill for all: Research report from the National Skills Test Force*, Department for Education and Employment, Reino Unido.
- OLIVER, J.M. y TURTON, J.R. (1982): «Is there a shortage of skilled labour?», *British Journal of Industrial Relation*, vol. 20, pp. 195-200.

<sup>11</sup> Véase, por ejemplo, el artículo de GREEN, F., MACHIN S. y D. WILKINSON (1998).



SENKER, P. (1992): «Skill shortages and Britain's international competitiveness», en Bosworth, D., Dutton, P. y Lewis, J. (eds.), *Skill Shortages: Causes and Consequences*, Avebury, Aldershot.

### **ANEXO: Nota metodológica. Información estadística utilizada**

La información que se analiza en este estudio procede de la base de datos generada para el año 2000 por el Proyecto de Investigación «*Déficit de cualificaciones, productividad y salarios en el sector turístico andaluz*»<sup>12</sup>. La base de datos se ha construido mediante la información procedente de la realización de entrevistas a trabajadores y Directores/ Gerentes de establecimientos de hostelería (exclusivamente hoteles y restaurantes con más de 7 trabajadores)<sup>13</sup>.

La realización de estas encuestas a trabajadores de la hostelería en Andalucía, con el propósito de obtener una muestra representativa, ha estado condicionada por la inexistencia de un censo de los trabajadores, esto es, de la población que se analiza. Ante esta circunstancia, se optó por utilizar un método de muestreo por cuotas, el cual puede proporcionar una cobertura amplia de la población teóricamente analizada y al mismo tiempo permite sortear el inconveniente anteriormente descrito<sup>14</sup>. En el Cuadro A.1 se muestran las agrupaciones de las diferentes ocupaciones consideradas en la encuesta en función del área funcional y el nivel de responsabilidad<sup>15</sup> atribuible a cada una.

<sup>12</sup> Este trabajo (Plan Nacional de I+D código 1FD97-0858) se ha desarrollado por un equipo interdisciplinar de la Universidad de Málaga, en colaboración con la sede de Marbella de la Escuela Suiza de Alta Dirección Hotelera «Les Roches», los hoteles Torrequebrada, Puente Romano y Marbella Club, el restaurante Santiago de Marbella y los sindicatos Comisiones Obreras y Unión General de Trabajadores.

<sup>13</sup> Estas entrevistas se realizaron, en varias visitas a los establecimientos, por un equipo de profesores y becarios de las Universidades de Málaga, Cádiz, Granada, Jaén y Almería y por la empresa Demoscopia, S.A.

<sup>14</sup> Éste es un método de muestreo estratificado en el que la selección de las unidades muestrales finales dentro de cada estrato no es aleatoria. Su finalidad es lograr que en la muestra seleccionada estén representados en las proporciones correctas los distintos grupos de interés que conforman la población que se pretende analizar. La metodología que se ha seguido en el diseño de la muestra ha sido la siguiente:

1. Se han seleccionado variables de control que han permitido estratificar la muestra en función de dos vectores de interés: distribución geográfica de la población ocupada en la hostelería andaluza e importancia relativa de las distintas ocupaciones.

2. Una vez que se han fijado los controles y las cuotas, se ha proporcionado a cada encuestador su plan de trabajo elaborado mediante controles independientes. De esta forma, la elección final de las unidades muestrales reales ha correspondido a los encuestadores.

<sup>15</sup> Nivel de responsabilidad asignado en la Resolución de 24 de junio de 1996 (Boletín Oficial del Estado de 2 de agosto de 1996) de la Dirección General de Trabajo y Migraciones por las que se publica el «*Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Hostelería*».

Cuadro A.1  
Ocupaciones por áreas funcionales y niveles profesionales

NIVELES \ ÁREAS	AL	CO	RE	LZ	ST
I	Director Admón. Jefe de Personal Jefe Recepción Subjefe Recep. Jefe Reservas Reservas Jefe Comercial Jefe Animación	Jefe Cocina Subjefe Cocina	Jefe Bar/Restaurante Subjefe Bar/Restaurante Maitre Segundo Maitre		
II	Recepcionista Recep. Noche Conserje Administrativo Aux. Admon. Contable Secretario Telefonista Animador Relac. Públicas Comercial	Jefe Partida Cocinero Jefe Repostería Repostero Jefe Economato y bodega	Jefe Sector Jefe Rango Camarero Barman	Gobernante/a Subgobernante/a Encargado	Jefe Mantenimiento Subjefe Mantenimiento
III	Ayudante Recepción	Ayudante Cocina	Ayudante Camarero	Camarero Pisos Costurero Lavandero	Oficial Mantenimiento
IV	Botones Mozo	Fregador Pinche		Limpiador	Peón Mantenimiento

Codificación: AL: Recepción y Administración; CO: Cocina; RE: Restaurante; LZ: Pisos y Limpieza; ST: Mantenimiento y Servicios Técnicos.

Las principales características de la muestra de trabajadores se presentan en el cuadro A.2. Se han entrevistado a un total de 3.314 trabajadores, de los cuales 2.543 (76,7%) trabajan en hoteles y 771 (23,3%) en restaurantes. Por provincias, la muestra de trabajadores oscila entre los 136 (4,1%) entrevistados en Almería y los 1.362 (41,1%) entrevistados en la provincia de Málaga. Desde la perspectiva del nivel de estudios de los trabajadores, el 50,1% de los trabajadores poseen, como máximo, un nivel de estudios incluido en el grupo de primarios hasta EGB. Este porcentaje es inferior al que proporciona la Encuesta de Población Activa del INE para los ocupados del sector en el último trimestre de 1999 en Andalucía (74,7%). Esta

discrepancia se puede justificar teniendo en cuenta que en nuestra muestra se han excluido los establecimientos con menos de 8 trabajadores, que son en los que el nivel educativo de los trabajadores es menor y aportan una información menos valiosa desde el punto de vista del análisis de la formación dentro del sector. Por otra parte, los diplomados universitarios representan a la mayoría de los ocupados con estudios superiores. En este grupo se encuentran los antiguos Técnicos en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) y equivalentes, actualmente Diplomados en Turismo.

Cuadro A.2  
Características de la muestra. Número de trabajadores y porcentajes. Año 2000

	Número	%		Número	%
<b>ÁMBITO PROVINCIAL</b>			<b>NIVELES EDUCATIVOS</b>		
Almería	136	4,1	Analfabetos o sin estudios	131	4,1
Cádiz	270	8,1	Primarios hasta EGB	1470	46,0
Córdoba	285	8,6	Formación Profesional 1.º	321	9,9
Granada	544	16,4	Formación Profesional 2.º	542	16,8
Huelva	198	6,0	BUP-COU o similar	275	8,5
Jaén	160	4,8	Diplomatura universitaria o equivalente	391	11,9
Málaga	1362	41,1	Licenciatura universitaria o superior	91	2,9
Sevilla	359	10,8	Total	3221	100,0
Total	3314	100,0			
<b>ÁREA FUNCIONAL</b>			<b>GÉNERO</b>		
Recepción y Administración	882	26,8	Varón	2043	61,9
Restaurante	670	20,3	Mujer	1257	38,1
Cocina	930	28,3	Total	3300	100,0
Pisos y Limpieza	492	14,9			
Mantenimiento					
y Servicios Técnicos	163	4,9			
Dirección	87	2,6	<b>EDAD</b>		
Otros	72	2,2	Hasta 24 años	479	14,8
Total	3296	100,0	De 25 a 34 años	1160	36,2
<b>ACTIVIDAD</b>			De 35 a 44 años	928	28,9
Hotel	2543	76,7	De 45 a 54 años	503	15,6
Restaurante	771	23,3	Más de 54 años	144	4,5
Total	3314	100,0	Total	3214	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos del Proyecto 1FD97-0858.

En función del género, se puede comprobar que en la muestra predominan los varones (61,9%) frente a las mujeres (38,1%)<sup>16</sup>. Uno de los datos que también es relevante para analizar el stock de capital humano de los trabajadores es la composición por edad de la muestra. En este caso se puede comprobar que el 50% de los trabajadores tiene menos de 35 años, lo cual pone de manifiesto una población ocupada relativamente joven en el sector. La muestra recoge además las respuestas de 87 Directores y Gerentes de establecimientos y/o empresas.

Por su parte, el directorio de establecimientos a encuestar se ha elaborado a partir de los datos suministrados por la Dirección General de Planificación Turística, dependiente de la Consejería de Turismo y Deportes de la Junta de Andalucía. Esta información, procedente del Registro de Establecimientos de Actividades Turísticas (REAT), se ha completado con la incluida en las dos publicaciones siguientes: Guía de Hoteles, Pensiones, Apartamentos, Campings, y Casas Rurales de Andalucía (Junta de Andalucía, 1999) y Guía Oficial de Hoteles. España 2000 (Turespaña. Ministerio de Economía y Hacienda, 1999).

Se han seleccionado todos los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas para proceder a la realización de las encuestas de establecimientos y todos los restaurantes de tres o más tenedores. En concreto, se han encuestado 181 hoteles y 121 restaurantes. Las encuestas a representantes (propietarios y/o directivos) de establecimientos y a trabajadores se han realizado de forma presencial en varias visitas a los establecimientos.

En este trabajo se han utilizado los datos de 174 hoteles y 118 restaurantes, es decir, un total de 292 establecimientos de los encuestados durante la investigación para los cuales se dispone de información de todas las variables relevantes utilizadas en las páginas precedentes. En el cuadro A.3 se muestra la distribución de los establecimientos y número de empleados según tamaños y tipos de establecimientos. Como puede observarse, el mayor porcentaje de empleados, un 31,96% del total de empleados, 11.418, trabaja en establecimientos con un tamaño comprendido entre 50 y 99 trabajadores. Un 80,45% de los empleados trabajan en los hoteles (9.186), y el resto, el 19,55%, lo hacen en los restaurantes (2.232). La distribución de la plan-

<sup>16</sup> Aunque no se encuentra recogido en la Tabla 1, es importante señalar que la distribución por género de las áreas funcionales y ocupaciones no es homogénea, sino que existen áreas y puestos netamente masculinos y femeninos. Así, en el área de Pisos y Limpieza la presencia femenina ronda el 100% (el puesto de Gobernante y Subgobernante lo ocupan exclusivamente mujeres, en tanto que sólo se ha entrevistado a un hombre que trabaja como Camarero de Pisos y a otro con las funciones de Limpiador). Por su parte, en el área de Mantenimiento y Servicios Técnicos se produce la situación opuesta. En el área de Cocina, si bien en su conjunto existe una gran proporción de mujeres, los puestos de responsabilidad como Jefes o Subjefes de Cocina o Partida son desempeñados casi exclusivamente por hombres.

tilla por tamaño de empresa difiere por tipo de establecimientos. En los hoteles, un elevado porcentaje del total de empleados trabajan en hoteles con plantillas situadas entre 50-99 trabajadores (34,43%) o con más de 100 trabajadores (37,03%). En cambio, en los restaurantes la plantilla se concentra más en los tamaños empresariales inferiores. Un 33.11% del total de empleados en los restaurantes trabaja en empresas con una plantilla situada entre 20 y 49 empleados. En el otro extremo, los restaurantes con más de 100 trabajadores sólo representa el 5,91% del total de empleados que trabajan en los restaurantes. Los mismos comentarios pueden realizarse si se analiza el número de establecimientos que existen (un total de 292) por tipo y tamaño del establecimiento.

Cuadro A.3  
Número de empleados y de establecimientos según tamaños y tipos de establecimientos.  
Año 2000

Número de Empleados	TOTAL		HOTELES		RESTAURANTES	
	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de 10	358	3,13	71	0,77	287	12,86
Entre 10 y 19	1.189	10,41	601	6,54	588	26,34
Entre 20 y 49	2.688	23,55	1.949	21,22	739	33,11
Entre 50 y 99	3.649	31,96	3.163	34,43	486	21,77
Mas de 100	3.534	30,95	3.402	37,03	132	5,91
<b>TOTAL</b>	<b>11.418</b>	<b>100,00</b>	<b>9.186</b>	<b>100,00</b>	<b>2.232</b>	<b>100,00</b>

Número de Establecimientos	TOTAL		HOTELES		RESTAURANTES	
	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de 10	50	17,12	10	5,75	40	33,90
Entre 10 y 19	84	28,77	41	23,56	43	36,44
Entre 20 y 49	86	29,45	60	34,48	26	22,03
Entre 50 y 99	50	17,12	42	24,14	8	6,78
Mas de 100	22	7,53	21	12,07	1	0,85
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>100,00</b>	<b>174</b>	<b>100,00</b>	<b>118</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos del Proyecto 1FD97-0858.