

EN POCAS PALABRAS
serie de divulgación en temas de Economía

**RESTAURANTES
Y HOTELES**
Empleo y
necesidades de
capacitación

*Adriana Cassoni
Gabriela Fachola
David Glejberman
(octubre 1997)*



Departamento de Economía

1. Introducción

Las actividades comprendidas en Servicios no Financieros (SnF) se han mostrado muy dinámicas tanto en términos de crecimiento como de generación de empleo durante los años noventa. Las características de los trabajadores del sector, ocupados y desocupados, sugieren que el crecimiento de estas actividades podría favorecer la disminución de la tasa de desempleo a futuro¹. A partir de dicho diagnóstico resulta de interés profundizar en el análisis de algunos subsectores, siendo el presente caso el correspondiente a Restaurantes y Hoteles.

En los apartados que siguen se describen suscintamente los resultados obtenidos. En primer lugar se hace referencia a la evolución del subsector en términos de producción y empleo, a partir de la información proveniente de Cuentas Nacionales del Banco Central del Uruguay que, a este nivel de desagregación, no permite el análisis de ciertos rubros que serían de gran interés, como el nivel de inversión, por ejemplo.

En segundo lugar se realiza una caracterización de los ocupados y desocupados, en comparación con el perfil de los trabajadores del sector privado de los SnF en general. Esta descripción se realiza utilizando información proveniente de la Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística.

Finalmente, la cuarta sección resume los resultados más relevantes obtenidos a partir de una encuesta realizada entre diciembre de 1996 y febrero de 1997 a una muestra de

¹Estas conclusiones se basan en los informes sobre el sector Servicios no Financieros: "Diagnóstico general" y "Perfil del empleo", presentados por el Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales a la Dirección Nacional de Empleo. El mismo fue realizado con financiamiento de la Junta Nacional de Empleo.

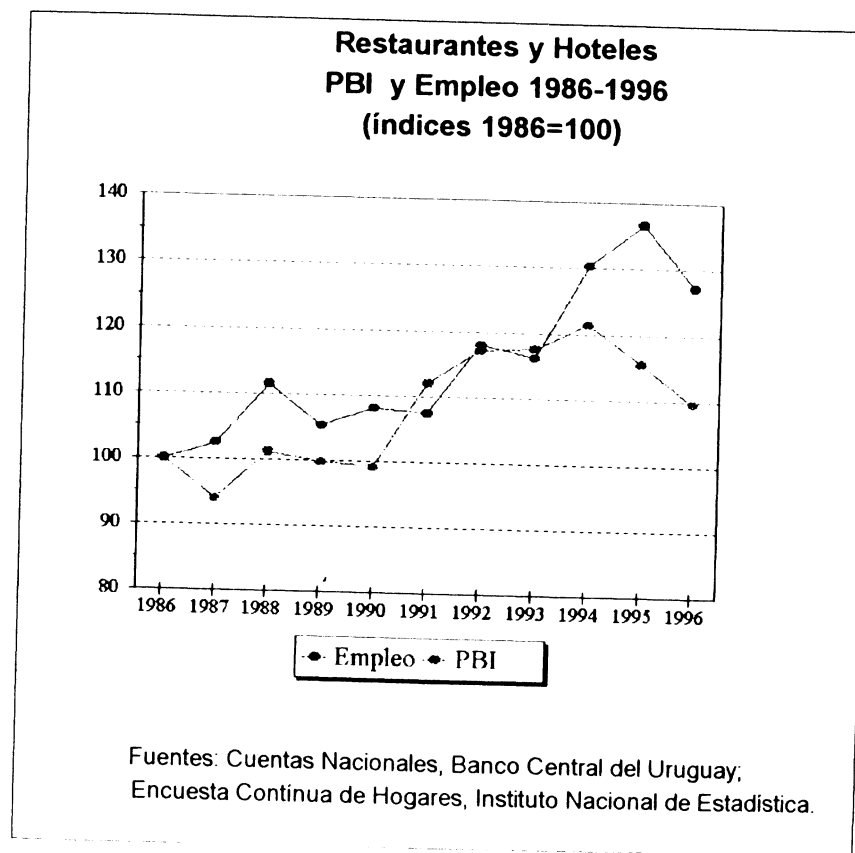
establecimientos, con financiamiento de la Junta Nacional de Empleo. A través de ella se buscó delinear las previsiones de los actores en términos de la futura evolución del sector y las futuras contrataciones de personal, identificando necesidades de capacitación de la mano de obra.

2. Diagnóstico General

La evolución del Producto Bruto Interno del sector Restaurantes y Hoteles durante el período 1986-1996 no fue en absoluto homogénea. Mientras los ochenta fueron años recesivos, desde 1991 hasta 1994 se dio un fuerte crecimiento, volviendo a caer el nivel de actividad en los dos últimos años. Así, el crecimiento acumulado en los noventa fue de 11%, a pesar de la caída de 11 puntos porcentuales en el final del período. Si bien no se cuenta con cifras oficiales a este nivel de desagregación, es posible afirmar, a partir de la información de la Unidad Asesora de Promoción Industrial del Ministerio de Industria y Energía, que el dinamismo señalado se sustentó básicamente en la inversión realizada en hoteles del Litoral y Sur del país. Al comparar el crecimiento de este subsector con el de otras actividades se observa que ha sido relativamente moderado, ya que resulta inferior tanto al promedio de la economía (18%) como al de los Servicios no Financieros (35%). Al interior de los Servicios no Financieros (SnF), algunos subsectores evolucionaron de forma menos dinámica (Servicios Comunales, Sociales y Personales) mientras que otros crecieron muy por encima de esta cifra (Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones).

El proceso anterior se vio acompañado de un incremento en el nivel de empleo, tanto en Montevideo como en el Interior del país, que alcanzó al 27% acumulado en el período 1986-96. Su evolución temporal no fue, sin embargo, coincidente con los vaivenes del nivel de actividad, evidenciándose un aumento más

o menos continuo, con ajustes esporádicos. Dado que el sector público participa mínimamente en esta actividad (no superó el 5% en ningún año a partir de 1986), el incremento anterior se asocia exclusivamente al comportamiento del sector privado. Por otra parte, en los noventa, el nivel de ocupación en Restaurantes y Hoteles creció 20%, por encima del promedio del sector privado de la economía (12%) y de los SnF (16%).



En síntesis, el subsector Restaurantes y Hoteles ha mostrado en

los noventa una evolución positiva tanto en términos de producción como de empleo. Sin embargo, ésta ha sido relativamente moderada respecto a la de otros SnF, y muy dependiente del sector externo.

3. Perfil del Empleo y del Desempleo

Los trabajadores de Restaurantes y Hoteles son, aproximadamente, 27000. Pertenecen casi exclusivamente al sector privado (98% en 1996) y se distribuyen equitativamente entre Montevideo e Interior (51% y 49% en 1996, respectivamente).

Restaurantes y Hoteles: Ocupación 1990-1996 (ocupados)

	1986	1990	1996
Sector Privado	20319	22207	26665
Sector Público	1103	943	588
Montevideo	12041	11542	14017
Interior	9381	11598	13236
Total	21422	23140	27253

Fuente: elaboración propia en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares y el censo Nacional de Población y Vivienda, 1996 del Instituto Nacional de Estadística.

Su escolaridad media es Secundaria y, si bien es la más baja dentro de los SnF, ha ido incrementándose continuamente, tanto en Montevideo como en el Interior, de forma más acelerada que

en el resto de la economía. Al igual que en los demás sectores, esta evolución se dio en todo el país, observándose que los trabajadores en Montevideo poseen una mayor escolaridad que los del Interior.

Perfil de los Ocupados 1990-1996

	S.Privado Servicios no Financieros				Restaurantes y Hoteles			
	Escolar. media		Partic. Femenina		Escolar. media		Partic. Femenina	
	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.
1990	9.1	7.8	49	51	7.5	7.0	31	34
1991	9.3	7.9	48	50	7.5	7.0	34	37
1992	9.5	8.1	50	52	7.8	7.5	33	33
1993	9.7	8.1	50	51	7.7	7.2	34	40
1994	9.7	8.2	49	51	8.1	7.2	35	44
1995	9.8	8.1	49	53	8.5	7.6	34	42
1996	10.0	8.3	51	53	8.6	7.9	35	43
Prom	9.6	8.1	49	52	8.0	7.4	34	39

	S.Privado Servicios no Financieros				Restaurantes y Hoteles			
	Edad Promedio		Particip. <25 años		Edad Promedio		Particip. <25 años	
	Mvd.	Inter.r	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.
1990	40	38	21	23	42	40	16	19
1991	39	39	21	23	42	40	15	18
1992	40	38	21	24	41	38	22	21
1993	39	38	22	25	41	39	21	24
1994	39	38	21	26	40	40	26	24
1995	39	38	23	25	40	40	25	23
1996	39	38	23	24	38	39	25	23
Prom.	39	38	22	24	41	39	21	22

Fuente: elaboración propia en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística.

El promedio de edad de sus trabajadores es mayor que en los

demás sectores de SnF pero, a diferencia de éstos, se ha ido reduciendo de manera sistemática en el período, de forma que en 1996 los trabajadores tienen, promedialmente, 38 años de edad. La evolución de la distribución de los trabajadores por grupo de edad muestra que los menores de 25 años han ganado en participación en detrimento de los mayores de 40. Así, en 1996, el 24% de los trabajadores en Restaurantes y Hoteles son menores de 25 años, mientras que el 31% se ubica en el tramo de edad de 26 a 40 y el 45% son mayores de 40 (en 1990 estas cifras eran 17%, 31% y 52% respectivamente).

La participación femenina en el sector es del orden del 39% en 1996, sustancialmente menor al promedio de los SnF. Sin embargo, en los noventa se notó un aumento constante de este porcentaje, que fue muy marcado en el Interior del país. Destaca, asimismo, el hecho que la ocupación de mujeres es significativamente mayor en el Interior que en Montevideo.

Los desocupados que provienen de Restaurantes y Hoteles presentan algunas características distintas a lo observado en el resto de los SnF. Por una parte, su escolaridad es similar a la de los ocupados del sector, en lugar de ser levemente inferior. En segundo lugar, si bien el promedio de edad de los desempleados es sustancialmente más bajo que el de los ocupados, al igual que en los otros SnF, la distribución por edades muestra que la concentración de los desocupados en los menores de 25 años es en general menor relativamente en Restaurantes y Hoteles. De esta forma, este grupo muestra una mayor estabilidad relativa en el trabajo. Por último, si bien la desocupación femenina no ha sido mayor que la masculina sistemáticamente (en general el 50% de los desocupados del sector son mujeres en el país), dada la diferente participación de ambos grupos, resulta que el empleo femenino es más volátil que el masculino. Esta diferencia es, sin embargo, similar a lo observado en otros sectores de SnF.

Perfil de los Desocupados 1990-1996

	S.Privado Servicios no Financieros				Restaurantes y Hoteles			
	Escol. media		Partic. Femenina		Escol. media		Partic. Femenina	
	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.
1990	9.2	7.6	61	63	7.3	7.4	46	50
1991	8.8	7.8	61	68	7.7	8.6	46	55
1992	8.9	7.7	67	68	7.6	8.2	54	52
1993	9.4	8.0	61	65	8.4	8.5	54	44
1994	9.0	8.0	61	69	9.3	7.7	56	51
1995	9.1	8.1	65	69	8.8	7.9	43	54
1996	9.2	8.0	62	71	9.2	7.6	45	60
Prom.	9.1	7.9	62	68	8.3	8.0	49	52

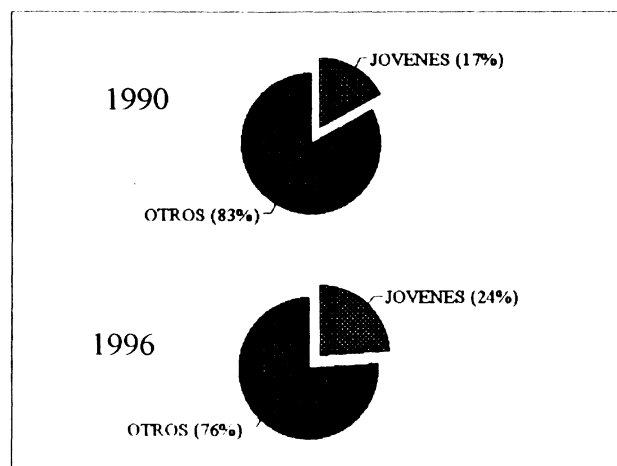
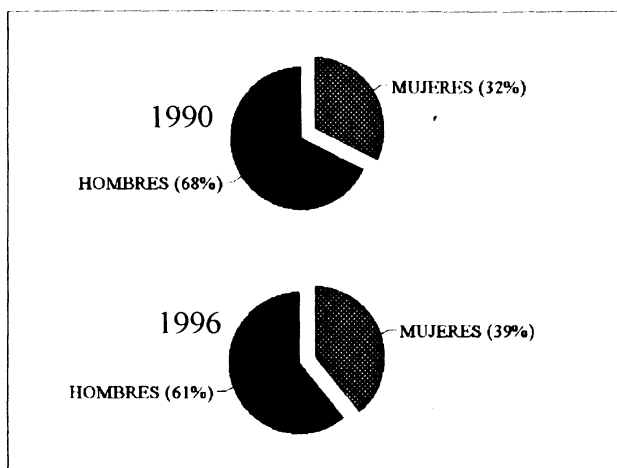
	S.Privado Servicios no Financieros				Restaurantes y Hoteles			
	Edad Promedio		Particip.<25 años		Edad Promedio		Particip.<25 años	
	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.	Mvd.	Inter.
1990	28	30	54	47	32	35	39	28
1991	30	30	54	47	34	28	39	55
1992	30	30	50	47	32	32	43	35
1993	30	28	48	56	32	29	46	52
1994	29	29	53	53	31	34	47	43
1995	31	29	50	54	32	30	38	48
1996	31	31	46	46	34	35	45	36
Prom.	30	29	51	50	33	32	42	42

Fuente: elaboración propia en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística.

Resumiendo, la evidencia indica que en los noventa los trabajadores de Restaurantes y Hoteles han aumentado su nivel de formación, registrándose un incremento importante de la participación de los jóvenes y de las mujeres. Además, los jóvenes han logrado una inserción relativa más estable en el

empleo mientras que las mujeres del Interior han encontrado crecientes oportunidades de empleo en esta actividad.

Restaurantes y Hoteles 1990-1996 Participación de mujeres y jóvenes en el empleo



Fuente: elaboración propia en base a la información de la Encuesta Continua de Hogares, INE.

4. Resultados de la Encuesta²

El objetivo fundamental de la encuesta fue determinar las características principales de las empresas del subsector, en términos de sus posibilidades como generadores de empleo. Al mismo tiempo, se pretendió definir el perfil de la mano de obra a contratar en el futuro, de forma de identificar necesidades de capacitación. A pesar de que el tamaño de la muestra analizada es importante en relación al universo (26% de los restaurantes y 55% de los hoteles), no fue posible realizar inferencias precisas por región geográfica debido a la heterogeneidad de las unidades, con lo cual los resultados que se presentan a continuación se refieren al total de restaurantes y de hoteles ubicados en Montevideo, el Sureste y el Litoral del país. La distribución de los mismos en estas tres zonas geográficas muestra que alrededor del 60% de los restaurantes y el 51% de los hoteles se concentran en el Sureste del país, mientras que los porcentajes para Montevideo son 29% y 23% y para el Litoral 11% y 26%, respectivamente.

La percepción de los encuestados sobre el nivel de actividad de su sector indica que se prevé una mejora para el próximo año, continuando con la tendencia en el caso de hoteles y revirtiéndola en el caso de los restaurantes. Esto no implicaría, sin embargo, un aumento de personal ni la realización de nuevas inversiones, ya que los establecimientos declaran estar trabajando, como máximo, a un 60% de su capacidad. De acuerdo con ello, más del 90% de los establecimientos declara no tener puestos vacantes.

²La encuesta fue diseñada y cooordinada por David Glejberman. El procesamiento de la información fue realizado por Daniel La Buonora. El trabajo de campo fue realizado por estudiantes (becarios) de la Facultad de Ciencias Sociales.

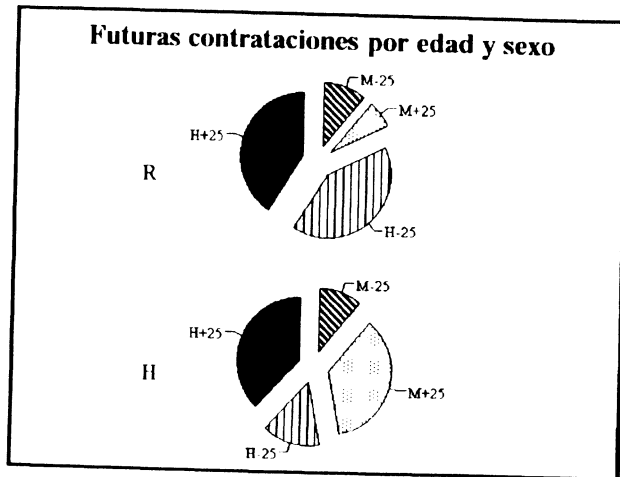
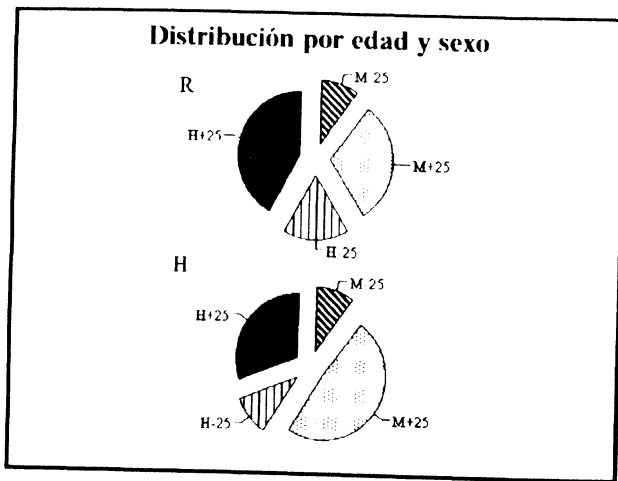
En el caso en que sí las hay, éstas se concentran en ocupaciones clave, como lo son la categoría "mucama" en los hoteles y "mozo" en los restaurantes. Es importante tener en cuenta, sin embargo, que esta previsión se refiere únicamente a aquellos establecimientos en funcionamiento al momento de la encuesta, de manera que ello excluye a los nuevos establecimientos (como el Hotel Conrad, por ejemplo) que seguramente determinarán incrementos en la ocupación global. Por otra parte, dado que la demanda que atienden proviene mayoritariamente del exterior (64% en el caso de los hoteles y 44% en el caso de restaurantes), la situación relativa a los países vecinos resulta fundamental en la evolución del sector. De acuerdo con esto, se observa que su estrategia de promoción dirigida a estos mercados se realiza a través de afiches, folletos y similares, aunque una proporción importante lo hace utilizando medios locales de prensa escrita y radial. No se prevén cambios en dicha estrategia. Si bien un 70% de los establecimientos realiza algún tipo de promoción, existe una mayor propensión entre aquellos cuya demanda proviene mayoritariamente del exterior.

En el subsector localizado en estas tres áreas geográficas se considera temporada alta al verano, época en la que el nivel de empleo es 70% superior al resto del año en el caso de los restaurantes y 30% superior en el caso de los hoteles. El personal ocupado estimado es de alrededor de 16500 trabajadores (11400 en restaurantes y 5100 en hoteles) en temporada alta. De ellos, son trabajadores permanentes el 57% en restaurantes y el 72% en hoteles, no previéndose cambios en el futuro. La remuneración que perciben los trabajadores permanentes y zafrales es la misma en más del 90% de los casos. Respecto al nivel de dichas remuneraciones, se observa que, con excepción de algunas categorías ocupacionales (maître, jefe de cocina) que

cobran sustancialmente más que el resto, la remuneración de las otras categorías es relativamente homogénea.

Además, los contratados son mayoritariamente residentes de la localidad en que se ubica el establecimiento (80% en el caso de restaurantes y 90% en el caso de los hoteles), con lo cual no es posible pensar en procesos que generen movilidad geográfica de la mano de obra *a priori*.

Finalmente, las preferencias en materia de contratación de acuerdo al sexo y la edad de los trabajadores muestra que 20% de los ocupados en hoteles y 27% de los trabajadores de restaurantes son menores de 25 años mientras que la ocupación femenina representa el 59% y el 41% respectivamente. Sólo el 50% de los encuestados manifestó tener preferencias por sexo y/o edad en las contrataciones futuras. Dentro de este subgrupo, alrededor de 75% de los hoteles se inclinaría por contratar mayores de 25 años, en similar proporción respecto a hombres y mujeres, mientras que en los restaurantes la preferencia es claramente por hombres (80%) pero distribuidos de manera similar entre jóvenes y mayores de 25 años. Las razones por las que se inclinan por la contratación de jóvenes se asocian a la mejor predisposición en el trabajo (más energía, más adaptabilidad, más interés por aprender); mientras que aquellos que prefieren a los mayores de 25 años, alegan fundamentalmente razones de experiencia en el trabajo y mayor responsabilidad. La preferencia por sexo no se relaciona con la capacitación del trabajador sino con las características de la ocupación.

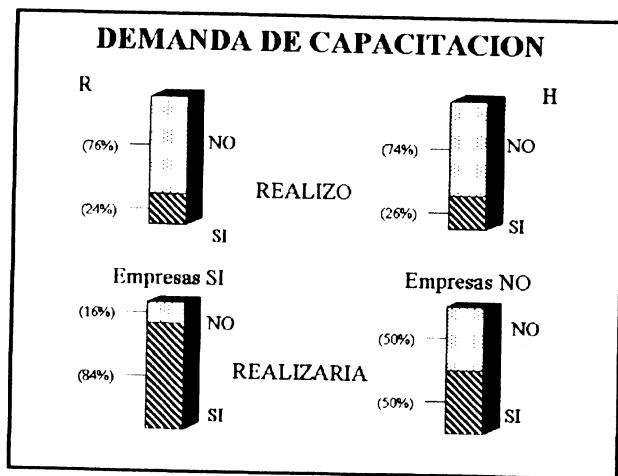
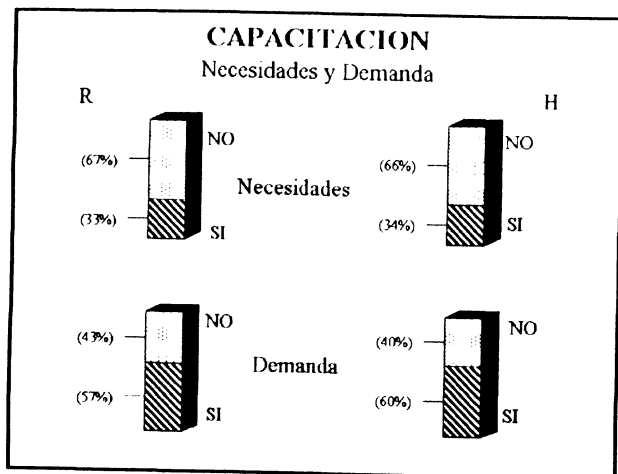


Fuente: Encuesta a Restaurantes y Hoteles.

mayores trabas a la ocupación, mientras que la escolaridad media requerida es baja (Secundaria Primer Ciclo como máximo).

La información relativa a las necesidades de capacitación indica que sólo el 33% de los establecimientos considera que su personal requiere formación adicional. Sin embargo, al profundizar en el tema se observa que alrededor de 60% estaría dispuesto, eventualmente, a enviar a sus trabajadores a capacitarse, subiendo este porcentaje a 84% cuando se trata de empresas que ya han tenido experiencia en capacitar a su mano de obra. Si bien hay un porcentaje elevado de entrevistados que desconocen la existencia de cursos de capacitación (39% en los restaurantes y 27% en los hoteles), la razón fundamental que se esgrime para no enviar a los trabajadores a capacitarse se relaciona con la rentabilidad de la misma (esto, a su vez, unido al hecho que aquellos que se capacitan tienden a presentar una mayor tasa de rotación). Así, en restaurantes y hoteles respectivamente, 31% y 26% respondieron que el dinero o la ausencia de rentabilidad era la razón principal por la que no utilizaban cursos de capacitación, mientras que sólo 2% y 7% no tenían información y 5% y 8% creían que la capacitación de sus empleados era suficiente. Lo anterior sugiere que en realidad existen necesidades de capacitación, que ésta mejora el desempeño y que, si bien hay necesidad de una mayor difusión de los cursos disponibles, no es por falta de información que no se utilizan más intensivamente.

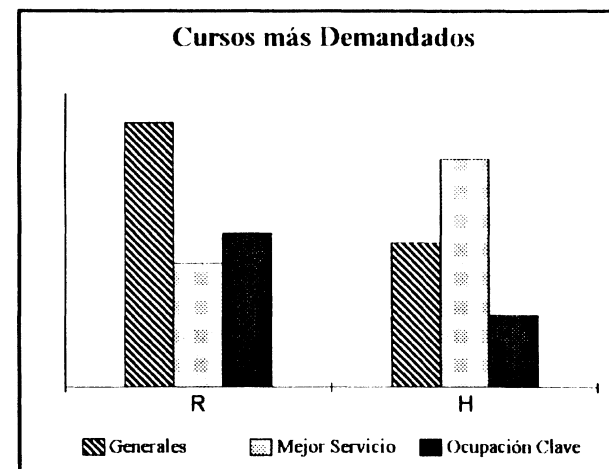
De lo anterior se desprende que no hay una previsión clara en términos de mayores oportunidades de empleo a jóvenes y/o mujeres, aunque en el primer caso se puede pensar en que no existe una discriminación en el ramo de restaurantes. Además, resulta que es el requisito de experiencia en el trabajo una de las



Fuente: Encuesta a Restaurantes y Hoteles.

Los cursos de capacitación que serían más demandados se asocian a categorías ocupacionales clave en el giro del establecimiento (mozo, mucama); a una formación general más profesional en el ramo (gastronomía, hotelería) o a actividades ligadas al mejoramiento del servicio (atención al cliente,

relaciones públicas, idiomas).



Fuente: Encuesta a Restaurantes y Hoteles.

Síntesis

Dado el análisis anterior, es posible concluir que el subsector Restaurantes y Hoteles presenta características que lo hacen interesante en materia de incentivos a la capacitación. Si bien es altamente dependiente de la demanda externa, se ha mostrado dinámico en los últimos años, generando oportunidades de empleo estables a jóvenes y mujeres, grupos críticos en materia de desocupación. Esta última afirmación podría relativizarse en el caso de Restaurantes por la alta proporción de trabajadores zafrales en el verano, pero no así en lo que refiere a Hoteles, donde la ocupación es mucho más estable en el año. Por otra parte, los resultados sugieren que hay indicios de un interés creciente por la profesionalización del servicio, con lo cual, dada la amplia oferta de cursos de capacitación, parecería ser la

ausencia de señales claras al sector lo que determina la baja demanda por los mismos. En tercer lugar, los niveles de escolaridad requeridos no son altos, con lo cual políticas de capacitación a través de cursos cortos podrían generar resultados positivos. Finalmente, la falta de experiencia en el trabajo es uno de los mayores obstáculos a la contratación de jóvenes. Por lo tanto, la capacitación en cursos específicos podría suplir de alguna manera esta carencia mientras que cursos que incluyeran pasantías en establecimientos podrían resultar fundamentales.