

Las deficiencias del modelo laboral turístico

CUIDAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Actualmente, en los modelos de negocio instaurados en el sector turístico, la formación de personal y el cuidado de la atención al público han pasado a un segundo plano. Es necesaria una revisión de estos aspectos ya que el turismo supone el 11% del PIB de nuestro país.

El turismo en España supera ya el 11% del PIB y es uno de los motores de la economía. La mayor parte de los empresarios del sector coinciden en que para que este motor funcione es necesario cuidar la atención al cliente y, por ende, al empleado, que es uno de sus principales activos. La sonrisa de un director de hotel, recepcionista o camarero es algo vital para fidelizar y atraer al cliente.

El modelo de negocio actual se basa, sin embargo, en un sistema laboral en el que la plantilla se ha considerado como el último eslabón de la cadena en la industria de servicios. En los últimos años, este modelo de empleo se ha venido cimentando exclusivamente en el control de los costes, un hecho que no ayuda a mejorar el negocio. Además, la formación no es suficiente y ni siquiera hay buenas escuelas para que la gente logre un alto nivel de cualificación para atender al público en hoteles, y en general, en el resto de empresas turísticas, dicen los expertos en recursos humanos. A esto hay que añadir que el mundo turístico está cambiando y las nuevas tecnologías modifican los hábitos de consumo, lo que implica que el cliente es cada vez más exigente y demanda una mayor especialización de los servicios. “Si bien el empleado debe estar en el centro de estas nuevas estrategias, la realidad es que el desarrollo de los recursos humanos no está a la altura de estas tendencias”, dicen en el sector hotelero.

La situación actual obedece también a las diferentes variables económicas. Hace 20 años, la tasa del paro estaba en más del 20% y eso permitía cubrir puestos de trabajo que ahora no son fáciles de conseguir. En la actualidad, el número de parados es menos de la mitad que entonces, lo que dificulta la captación de trabajadores.



Formación, buena selección, inversión e incentivos son fundamentales para lograr los trabajadores más cualificados



El problema mayor se da precisamente para encontrar perfiles básicos. Por regla general, al área de la restauración viene gente que no tiene mucha experiencia y que compatibiliza el empleo con otra actividad. En este contexto, se genera una pirámide de menor cualificación y de empleo más básico que dificulta las tareas de selección y mantenimiento de personal. Ante este problema se hace necesario ofrecer un mayor compromiso laboral por parte de los empresarios. También la inmigración ha ocupado este mercado y, en este sentido, el sector debería hacer un esfuerzo por adaptar a los trabajadores de otros lugares, incluso en el país de origen de los mismos.

Los gastos de personal representan entre el 35% y el 40% de las ventas de una empresa turística. Sin embargo, el desembolso por formación no llega ni al 0,5% de las ventas en muchas de las empresas. El error del pasado es precisamente basarse en una cultura orientada hacia el recorte de los gastos, descuidando su valor interno. Se trata, pues, de “reaprender” una serie de políticas de gestión que permitan competir no sólo en precio y en costes, sino en calidad y especialización. El sector, por lo tanto, tiene un auténtico reto, que es el de cambiar la estrategia y centrarse en mejorar la formación, el reclutamiento del personal y conseguir a través de las administraciones públicas el reconocimiento social de este mercado. Una de las bazas que tiene el segmento turístico es llegar a acuerdos con las autoridades competentes para que éstas amplíen las políticas de formación o su apuesta por las escuelas de hostelería, como hacen otros países europeos.

Pero además de este compromiso administrativo conviene atraer a los empleados incentivándolos para mantenerlos. Uno de los requisitos es dar mayor valor añadido al modelo turístico y hacerlo más individualizado y personalizado, necesidades prioritarias para estar en sintonía con el mercado. La industria debe dotar de estabilidad a las personas y romper el miedo a la inmigración. En este sentido, hay que pasar de rellenar huecos a gestionar personas y hacer una clara apuesta por integrar a todos los trabajadores. Nada mejor que gestionar bien estos recursos y procurar que los trabajadores sean los mejores profesionales. Por ello, formación, buena selección, inversión e incentivos son las claves de una mejor gestión de los recursos. ■

TRES PUNTOS A MEJORAR

La hostelería, y el sector turístico en general, tiene un auténtico reto que debe centrarse en mejorar la formación y el reclutamiento de personal y conseguir a través de las administraciones públicas un reconocimiento social de este segmento laboral.

Debemos conseguir unos buenos profesionales. No hay que jugar a ser los más baratos sino los más competitivos