

## HOSTELERÍA

# Los buenos jefes atraen a más trabajadores

La actividad en bares, restaurantes y hoteles cada vez resulta menos atractiva para los españoles. Revertir esta situación precisa de una mejor preparación de sus directivos en ámbitos como la administración del negocio o la gestión de los recursos humanos. **Por Jaime Vicioso**

No hace mucho tiempo, la hostelería era el sector refugio al que recurrían todo tipo de trabajadores. No importaba la formación previa o las competencias profesionales, era el recurso que siempre estaba ahí bien trabajar temporalmente o bien para estabilizarse. Pero esto ha cambiado radicalmente y no solo por la pandemia, que frenó la actividad hostelera de forma brusca durante casi dos años. La mentalidad de los trabajadores ya no es la misma y las condiciones y salarios que se ofrecen en bares, restaurantes y hoteles ya no seducen.

Según las estadísticas de la Seguridad Social, más de 70.000 personas han abandonado la profesión desde el inicio de la crisis sanitaria, lo que supone que hay un 4,3% menos de trabajadores en el sector que en 2020. Este cambio de tendencia se hace todavía más evidente en verano, momento en el que los hosteleros buscan aumentar sus plantillas para cubrir los servicios de terraza y la mayor afluencia de clientes. Esto obliga a los empresarios a cambiar de mentalidad y a formarse para conocer todos factores que influyen en el correcto funcionamiento de negocios de hospedaje o restauración. De ahí el creciente interés por titulaciones centradas en la dirección y gestión hostelera.

Una de las más recientes es el máster online The Restaurant MBA, que empezó a impartirse en 2021. Este programa supone una ruptura con toda la oferta que existía anteriormente, ya que su precio es de solo 390 euros. "La idea era democratizar la formación para que todo el mundo tenga acceso, tanto en tiempo como en dinero. Por eso tiene un precio muy competitivo y se cursa de forma telemática para que el alumno gestione el ritmo de su formación", explica Luis Morón, cofundador y director de The Restaurant MBA. "Incidimos en competencias como los recursos humanos y la gestión de personal o la realización de planes de negocio y el desarrollo de marca. También, en conceptos más propios de la restauración como la ingeniería de menús, todo con videos y entrevistas



Adquirir competencias en materia de gestión de plantillas es fundamental para que los hosteleros se adapten a los tiempos actuales de escasez de talento.

con profesionales reconocidos del sector, de corta duración y que van al grano", añade Morón.

En opinión de este experto, la actual falta de profesionales en la hostelería se debe, en primer lugar, a "un problema estructural en la gestión de recursos humanos", de ahí su importancia en el plan de estudios de The Restaurant. Además, apunta a las condiciones tanto de conciliación como de salario y a las pocas opciones de hacer carrera en el sector debido a la escasa formación. "Existe un desarraigo muy grande entre los trabajadores del negocio, y la pandemia lo ha puesto en evidencia. Con solo ofrecerles la oportunidad de promocionar y ascender, tanto dentro de la misma empresa como fuera, la situación sería totalmente distinta", añade.

### Competencias de gestión

Desde el CETT, centro universitario de referencia en turismo, hotelería y gastronomía adscrito a la Universidad de Barcelona y que cuenta ya con más de 50 años de experiencia, consideran que tradicionalmente estos programas se han centrado en el conocimiento de las tendencias gastronómicas y en las necesidades del cliente, pero han desatendido las nuevas corrientes en materia de gobierno empresarial o gestión del talento.

Además, como apunta Javier de Diego, *Corporate and Career Services director* del centro, el cambio de in-

Más de 70.000 profesionales han abandonado la hostelería desde el inicio de la pandemia

Fidelizar y retener el talento es hoy uno de los principales desafíos de los empresarios del sector

quietudes y motivaciones de las nuevas generaciones hace que "los ajustes en los paradigmas de cultura, liderazgo y gestión de personas se vuelvan necesarios". Es por eso que los planes de estudios del CETT ahora combinan "la formación de esos nuevos modelos de negocio y el desarrollo de competencias directivas, potenciando esa sensibilidad hacia el liderazgo de equipos". A esto hay que sumarle que el peso de la tecnología es cada vez mayor. "Las herramientas digitales facilitan tanto la comercialización del negocio como la organización interna", apuntilla De Diego.

Los programas de otra prestigiosa escuela, Les Roches, están más cen-

trados en el turismo, una de las actividades económicas que más sufrió durante la pandemia. Según señala un informe realizado por el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo junto a Oxford Economics, en ese periodo se produjo una caída del 19,5% del empleo turístico en España.

Esta situación ha provocado que desde Les Roches desarrollen nuevas propuestas formativas. "El principal desafío de continuidad de negocio de las empresas es ahora más que nunca retener y fidelizar el capital humano. Es por eso que la gestión de talento y recursos humanos gana cada vez más peso en estos tiempos y para los ejecutivos es cada vez más importante conseguir que su equipo sienta que es la parte más importante del negocio", reconoce Carlos Díez de la Lstra, CEO de Les Roches.

Por tanto, parece que los centros de formación han dado un giro a sus programas para adaptarlos a las nuevas necesidades del mercado laboral. Pero, como argumenta De Diego, esto no es suficiente para conseguir un cambio real y útil: "Tejido empresarial y administración deberían sumarse al esfuerzo de los centros educativos en incentivar el interés de las nuevas generaciones por la profesión, motivando mejoras progresivas de las condiciones laborales y promoviendo el prestigio que merece el sector acorde a la importancia de su impacto en la economía".

## El problema de los salarios

Los horarios en la hostelería podrían hacer pensar a más de uno que, al menos, el trabajo en fines de semana y festivos queda reflejado en la nómina. Nada más lejos de la realidad. Según los últimos datos publicados por el INE, correspondientes al último trimestre de 2020, los asalariados de este sector son los que menos dinero percibieron en España. Su sueldo anual se situó en 14.136 euros, un 40% por debajo de la media nacional. A esto hay que sumarle que durante ese mismo año los salarios crecieron en todas las actividades económicas salvo en la hostelería, donde disminuyeron un 2,9%. Desde algunos sindicatos y organizaciones sectoriales proponen confeccionar una tabla de sueldos para que la cualificación repercuta directamente en la nómina de los trabajadores y así dignificar la profesión y fomentar la formación.