

PEQUEÑO REPASO DE NUESTROS MALES Y ALGUNA IDEA PARA MUJERES EMPRENDEDORAS

Confieso que veo con preocupación, todo lo que está ocurriendo con el personal de los Hoteles en España y de la indefensión en que se encuentran ante algunos casos de supresión de su categoría profesional, de su puesto de trabajo y en otros, su condena a que su salario baje al mínimo posible (debido a que no se les quiere reconocer: su experiencia, los años de servicio, su "savoir-faire" y su estatus de antaño).

¡Para qué necesitamos tantas categorías profesionales en los Hoteles! dicen los Empresarios: “que todos sean Camareros, Cocineros, Camareras de Pisos-Limpiadoras, Recepcionistas-Conserjes, y los Servicios Técnicos se sub-contratan. Punto pelota”.

El pasado día 22 de Octubre de 2015, en un programa de T.V., se denuncia que las Camareras de Pisos de Hoteles de 5 estrellas, se les contrata a través de una Empresa externa a razón de 2,50€ por habitación realizada. Posteriormente fuentes bien informadas, me indican que incluso en categorías inferiores se pagan a 1,50€ por habitación. Me gustaría saber si alguna inspección posterior, confirma que cotizan a la Seguridad Social por ellas o si incluso se trata de alumnas en prácticas (gratis) de cursos de formación: ¡Qué vergüenza!

Por mi parte, como Director emérito, hoy me siento en la necesidad de decir lo que pienso sobre lo que acontece sin escoger ni las palabras bonitas y adornadas sino las que emergen de mi vida laboral después de 45 años en la industria en ejercicio y 55 años de tener que ver con la hostelería.

Para no extenderme demasiado y debido a los extensos intercambios de pareceres que habría que desarrollar, paso a dar unos titulares telegráficos que, espero al menos, haga pensar a más de uno:

- Hay MUY MALOS Empresarios Hoteleros.
- La iniciativa privada hizo mucho por el desarrollo del Turismo Español y también se hinchó de ganar dinero.

- Los Empresarios y los Sindicatos "SE CARGARON" los mandos intermedios de esta profesión, y las consecuencias han sido muy malas.
- Las Cadenas Hoteleras, tienen mucha culpa de la desaparición de la imagen del Director de Hotel.
- Tampoco la Asociación de Directores fue contundente y fuerte cuando tuvo que hacerlo.
- Cuando se ha pretendido que el Director fuese un economista, o abogado o licenciado, creo que se ha empezado a perder el norte y ahora puede que haya mucho diplomado de carrera que "no tiene ni idea, ni sabe lo que es un hotel".
- Posiblemente puedes ser un excelente Director General de una empresa de automóviles, sin saber de mecánica o conducir; pero creo que en el caso de los hoteles los temas en los que tienes que intervenir son tantos y tan diferentes, NO ES POSIBLE.
- Nos hemos cargado (o no hemos apoyado lo suficiente) las Escuelas de Hostelería en donde estaba "la madre del vino" que luego daría fruto en la botella, y hemos pensado que llevando la Escuela a la Universidad no solo nos daría más importancia, sino que elevaríamos su trabajo a nivel de los tiempos de titulitis que padecemos (craso error).

En este sentido pasa ahora con la Cocina. Todos los españoles quieren ser cocineros. El auge de los concursos y los programas de T.V. no hacen otra cosa que crear ilusión, y en unos meses más, tendremos "supuestos" súper-jefes de cocina y figuras que salen de ellos, aún sabiendo que realmente en dichos concursos NO enseñan a cocinar. Recientemente, leo en una revista de tirada nacional que nuestro cocinero Paco Roncero (2 estrellas Michelin), confiesa que su hijo quiere ser cocinero y el consejo que le da es: "que empiece desde abajo, en la cocina tradicional " (sic).

- ¿Estarán los Hoteles dispuestos a contratar a estos súper cocineros a unos salarios importantes? porque al ritmo que vamos, a los alumnos solo les salvará del "milleurismo", si son capaces de montarse su propio restaurante para que podamos ir a degustar sus "paridas" a precios impensables. Recuerdo en mi época del Hotel Hilton de Madrid, que un cliente americano nos pidió un chocolate caliente con un bocadillo de anchoas y fue el hazmerreir del Hotel (hoy día ni llamaría la atención).

Por cierto, les doy el "tip" de que ya en el siglo XVIII, a los 97 días de sitio a la ciudad de París y no habiendo nada que llevarse a la boca, se "comieron el parque zoológico" y ya no doy más pistas.

- La cuestión está en la enfermiza manera de mirar al Hotel por parte de las Empresas para: eliminar personal (su principal gasto), en el outsourcing sea lo que sea, en la contratación de empresas temporales (véase que no lo escribo con mayúsculas) que nos consigan "trabajadores" por días o por horas o por trabajos específicos al más bajo coste, con el fin de ni generar antigüedad, ni contratos fijos, ni crear obligaciones con la plantilla, pero alardeando siempre de que buscamos la excelencia en el servicio. ¡Seguro que ya lo han pensado para la contratación de Directores a tiempo parcial discontinuo!.
- ¿Alguna Empresa Hotelera, sería capaz de decir cuanto querría ganar al año para estar satisfecha? y si lo sobrepasa, ¿dedicaría un poquito al personal que es el que le ayuda a ser un Hotel elegido, aparte de por lo lujoso o bonito?.
- Cuando conteste a lo anterior, yo querría saber si el porcentaje lo estimaría sobre la inversión del Hotel o sobre el total de ingresos; porque a tenor de lo que se ve hoy día, se destina una inmensa cantidad de dinero para hacer un Hotel, cuyo retorno ni se le ve, ni se le espera, y desde el primer día, el objetivo es pagar la deuda del negocio generado a la mayor brevedad posible (ahora que lo escribo, me acabo de dar cuenta porqué, necesita economistas y licenciados para dirigir el Hotel, aunque visto lo anterior creo que lo que más necesita, es un MAGO), y en caso afirmativo, ¿tendría en cuenta a sus trabajadores: premiándolos, gastándose en formarles más y cualificándolos mejor o dándoles un bonus extra?. Ahí lo dejo...

Soy consciente de que mis palabras levantarán más de una ampolla y aún más cuando, pensando en esa moderna evolución del Turismo y de la Hotelería en que vivimos, les propongo una idea particular que tengo para esos pequeños "Hoteles con encanto", céntricos, personales, soigné, con carisma, etc., están proliferando en las grandes ciudades.

Difícilmente estos Hoteles, van a querer o poder contratar a un Director con carrera universitaria, y master en Cornell, o masters en dirección de personal, en economía, en liderazgo, y todo lo que ustedes quieran, porque el refrán "la burra no da para tanto", es perfectamente aplicable.

Llegado a este punto, se me ocurre que esas mujeres que están actualmente en Escuelas de Formación Profesional o de Hostelería, preparándose para optar en su día a un puesto de Gobernanta (jefe de departamento), o de "mando intermedio", podrían ser las futuras Directoras de esos Hoteles.

Sería necesario que en las enseñanzas actuales, se incluyeran una serie de **materias nuevas que hoy no tienen**, e intensificar otras más específicas que las instruyeran en diferentes menesteres inherentes a los conocimientos que luego se les va a exigir.

No voy a enumerar aquí las virtudes que las mujeres tienen en este gremio, y su perfecto encaje en la dirección de esos pequeños Hoteles casi personales, que estoy seguro podrían dirigir con gran éxito.

Ante la pregunta de si estarían capacitadas para desarrollar operaciones de marketing de envergadura ¿de verdad piensan en hoteles de 30-40-50-60, habitaciones?, contestaría que a lo mejor valdría la pena pagar una consultoría externa si llega el caso para ese cometido. Lo que si estoy seguro es que en poco tiempo esas directoras serán capaces de buscar mayores objetivos y desarrollarse para Hoteles más grandes.

Atención anoten:

- ✓ Conocimientos reales **de los demás** departamentos del Hotel.
- ✓ Al tanto de las modernas tecnologías para gestión y recursos energéticos del Hotel.
- ✓ Preparadas en F&B, en eventos (Banquetes y Convenciones) así como en Outside Catering.
- ✓ Con idiomas.
- ✓ Con buena presencia y dotes de mando.
- ✓ ¿Sería una buena adquisición?. Les ruego no ponerle pegajos si no acredita Master en Suiza o de la Sorbona.

Sé también que algunos directores de Hotel no estarán de acuerdo con mis ideas; no es mi intención molestar, pero cuando empecé en este gremio e hice mis primeras prácticas en el Hotel Londres y de Inglaterra de San Sebastián, la directora era Madame Duport (extraordinaria) y en Madrid el Hotel Ritz lo dirigía la Srta. Guerendarain (una "number one" de cuidado). Ahí tuve presente que, cuando te topas con una mujer preparada, los hombres debemos abrocharnos bien los pantalones para competir.

También recuerdo que la Srta. María Victoria Tejedor Sanz, pasó tres años en la Escuela de Hostelería de Madrid, y salió contratada en 1963 como Gobernanta del Hotel Richmond de la capital. Ya en 1965 fue promovida a Directora, en donde permaneció durante 35 años, siendo la primera alumna en conseguir un puesto directivo. Demostró su valía durante las prácticas que hizo en ese Hotel durante los años de escuela (sobran las palabras).

Por otra parte, estoy seguro que en la actualidad las mujeres (como suelo explicar en mis charlas), sabrán dirigir muy bien un "Hotel para mujeres ejecutivas", pues no se si se han percatado que de aquí a pocos años el porcentaje de ese colectivo de clientes, llegará a un 35% y cuando eligen un determinado Hotel, no lo cambian por otro, convirtiéndose en clientes fieles del mismo.

Para terminar, diré que la hotelería esta cambiando de forma vertiginosa como leemos cada día, pero no es menos cierto que sigue y seguirá habiendo clientes con un poder adquisitivo superior al bajo, que continúa buscando todavía el "value for money", de ahí que proliferen los Hoteles de los que les hablo y espero que intenten despegarse de los otros, teniendo la decencia y el buen gusto de no "tirar" los precios para poder continuar con lo que ofertan al cliente en sus folletos. ¿Folletos? !Anda este tío! ¿No se entera de que todo está ya en el móvil?.

Roberto Baños Villalba
Director de Hotel
Miembro de ASETHAN
(Asociación de Eméritos de Turismo y Hostelería de Andalucía)