

Por Luz María
Betancourt Ochoa

gerente de Work Force.



Fotos: Stockxpert.

Personal en su justa medida

Para nadie es un secreto que en los últimos años nuestra industria se ha desarrollado a un ritmo vertiginoso, razón por la cual es común encontrar grandes proyectos desarrollados por importantes empresas constructoras, con diseños increíbles, acabados de primer nivel y, por supuesto, con la mejor tecnología.

También es visible el esfuerzo de los empresarios por crear nuevas experiencias en restaurantes, clubes y hoteles, gracias a lo cual hallamos conceptos ganadores en restaurantes temáticos, hoteles globales, hoteles boutique, cadenas estandarizadas y marcas internacionales, entre otros.

Todo lo anterior, sin duda, ha permitido que el sector se fortalezca, y que a su vez se constituya en un importante dinamizador de la economía con la capacidad

de influir en variables macroeconómicas fundamentales, como el producto interno bruto, aporte de inversión extranjera y generación de empleo.

Al respecto, es evidente que el talento humano es el verdadero dinamizador de las inversiones realizadas en el sector y, en tal sentido, no podemos pensar en organizaciones exitosas que no tengan un grupo de colaboradores con las competencias y los conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente su labor. Por lo anterior nos preguntamos: ¿está el sector comprometido con la generación de verdaderos puestos de trabajo que cumplan las condiciones mínimas exigidas por la ley?

Los empresarios del sector manifiestan con mucha frecuencia tener fuertes debilidades en la configuración de equipos de trabajo eficientes debido a

la permanente rotación de personal, principalmente en las áreas de servicio, cargos básicos y medios. La única manera de evitar esta situación es por medio de la práctica de los siguientes elementos: 1) apropiada selección del personal; 2) condiciones de trabajo equilibradas que generen la motivación requerida en el grupo de colaboradores, y 3) adecuada remuneración que guarde la debida relación con el cargo, la experiencia y los conocimientos exigidos en el equipo de trabajo. Observemos cómo se comportan actualmente estos tres elementos en el interior de las empresas del sector. (Véanse tablas Cargo vs. remuneración y Condiciones de trabajo).

Sin necesidad de hacer un análisis minucioso de la información expuesta en estas tablas, podemos concluir que, a partir de estas circunstancias, no es posible consolidar un equipo de trabajo estable que cumpla con las competencias técnicas y de personalidad requeridas. A todo lo anotado hay que sumarle el gran porcentaje de empresas que no ofrecen a

Cargo vs. remuneración	
Cargo	Salario base*
Auxiliar de cocina	\$496.900
Barrilleros	\$600.000
Steward	\$496.900
Cocineros estaciones (fría, caliente, etc.)	\$550.000
Jefes de cocina	\$700.000
Meseros	\$496.900
Meseros de primer nivel	\$600.000
Administradores de punto junior	\$600.000
Administrador de restaurantes	\$1.000.000
Cajeros	\$550.000
Auxiliares de costos	\$650.000
Auxiliar contable	\$550.000
Audidores	\$800.000

* Estos valores corresponden al básico. Para que se acerquen más a la realidad, se les debe sumar el auxilio de transporte de \$59.300 y los valores adicionales que reciben (vg. propinas).

Condiciones de trabajo

Exigencias del cargo	Turnos de trabajo	Hora de salida	Días de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 a 3 años. • Estudios comprobados en el área que van a desarrollar. • Pocas o nulas posibilidades de estudiar por el cruce de horarios. • No contar con condiciones familiares que impliquen problemas debido a los horarios extendidos (hijos pequeños). • No vivir muy lejos del lugar de trabajo. 	<p>Divididos (al mediodía y en la noche), lo que implica que las personas deban permanecer de 3 a 4 horas cerca del lugar del trabajo, ya que, por la distancia y el dinero, no alcanzan a ir a sus casas.</p>	<p>Debido a que la hora del cierre de los establecimientos es aproximadamente a las 2:00 a.m. y a que la mayoría de estas personas viven a una distancia promedio de una hora y media del lugar en donde trabajan, muchas veces deben pagar un taxi para poder llegar a sus casas o esperar al primer transporte de la mañana siguiente.</p>	<p>En la mayoría es de lunes a domingo y descansan un día en la semana.</p>

sus trabajadores esquemas formales de contratación que garanticen las condiciones legales mínimas, como afiliaciones al sistema de seguridad social (riesgos profesionales, salud, pensiones, parafiscales) y prestaciones sociales.

Los empresarios que se encuentran en la situación de informalidad laboral justifican estas condiciones de “contratación” básicamente con los siguientes argumentos: 1) por el elevado costo que representa contratar empleados con todas las condiciones de ley, y 2) por las necesidades específicas del sector, el cual requiere un gran número de empleados solamente en las horas o días pico (vg. fines de semana) y la ley exige el pago de aportes a la seguridad social por los 30 días del mes. Pero si bien es cierto que la ley laboral colombiana no contempla muchas de las situaciones específicas que se presentan, esto no justifica la informalidad actual, ya que existen esquemas legales de contratación que permiten viabilizar el costo de mano de obra, conservando al mismo tiempo unas condiciones dignas y adecuadas de trabajo. Para concluir, podemos sugerir lo siguiente:

1 Los empresarios del sector deben entender que es inminente profesionalizar las estrategias utilizadas en la selección del personal, es decir, recurrir a técnicas especializadas que permitan evaluar la calidad de los candidatos desde sus competencias, garantizando así la elección

del perfil requerido. Cabe anotar que en la actualidad existen empresas en el mercado que se dedican de una manera exclusiva a esta labor.

2 Es fundamental definir como prioridad el estudio de esquemas de contratación legales que permitan optimizar los gastos y, a su vez, garantizar condiciones dignas de trabajo para sus colaboradores, lo que finalmente redundará en la fidelidad hacia su organización. Existen en el mercado empresas especializadas en atender las necesidades de contratación y administración de personal para el sector. Asesórese bien, pues existen verdaderas opciones que cumplen a cabalidad con lo establecido por la ley.

3 Hay que equilibrar de manera justa lo que se espera de su grupo de colaboradores (conocimiento, experiencia, altos niveles de servicio, etc.) con la remuneración que se les paga. Los equipos de trabajo compensados de manera adecuada garantizan la prestación de un servicio satisfactorio y, por ende, la viabilidad y rentabilidad del negocio en el tiempo.

4 El sector de la hospitalidad tiene que aunar esfuerzos y lograr una representación gremial que posibilite generar cambios en la legislación, a fin de contemplar las realidades especialmente en los temas laborales.

Por consiguiente, la inversión en el desarrollo del talento humano, las grandes adquisiciones en infraestructura, imagen, sistemas de información, etc., generan los resultados esperados siempre y cuando se cuente con un grupo de colaboradores idóneos y altamente comprometidos con el éxito de la organización. No hay que olvidar que, por el número de puestos de trabajo que requiere el sector, el empresario tiene una responsabilidad social de generar progreso económico para aquellos segmentos sociales que podrían considerar desarrollar labores del sector de la hospitalidad como una proyección de vida a largo plazo.



* La opinión expresada por los columnistas no refleja la posición de la revista CATERING.