



**IESE/** EL DESPRESTIGIO SOCIAL DE LA FIGURA DEL CAMARERO ELEVA LA ROTACIÓN DEL SECTOR.

# ¡Marchando una de rotación!

**ANÁLISIS**

por Marta Fernández

¿Conoce a alguien que tenga vocación de camarero? Como un efecto más del mediatizado universo de los cocineros, las escuelas de cocina están llenas de aspirantes a chef, mientras la figura del camarero o *maitre* profesional parece en vías de extinción. “Este sector convive con la rotación, aunque la crisis la ha reducido. Pero, en realidad, ¿la rotación es un problema o un síntoma de otros problemas?”, planteó ayer José Ramón Pin, profesor del IESE y responsable del estudio *La rotación en el sector de la restauración en España*, elaborado por la escuela de negocios y la asociación InsedNetwork. Según este informe, la elevada rotación (a veces, del 20%) en el mercado gastronómico en España refleja, sobre todo, “un problema de insatisfacción laboral” y repercute en “una pérdida de calidad en el servicio al cliente”. En la práctica, “muchos trabajos de restauración son contratos temporales, con sueldos reducidos y bajo prestigio social. Por eso, los empleados no se sienten profesionales”, añade Pin. El estudio mantiene que “el sector está desprestigiado socialmente y el oficio ha perdido valor”.

Josep Roca, sumiller y jefe de sala del cuarto mejor restaurante del mundo, se autodefine como “camarero de vinos” o, en su defecto, como “contador de historias”. El Celler de Can Roca no nació estando posicionado entre los establecimientos *top* del planeta. Este profesional creció sirviendo vinos detrás de la barra de una casa de comidas de Gerona, abierta por sus padres, que dio lugar años después a la fundación de El Celler liderada por él y sus hermanos Joan y Jordi. “Un camarero es el enlace entre el cocinero y el comensal, entre la cocina y la sala”, sintetiza.

La saga Roca trabaja en un variopinto sector, que genera un 5,7% del empleo de la población ocupada en España. Este mercado, integrado en un 90% por pymes, es un auténtico cajón de sastre en el que caben establecimientos de alta cocina como el de la familia Roca, grandes grupos y cadenas de restauración, conceptos de *take away*, pequeñas casas de comida y bares de barrio. IESE e InsedNetwork (asociación española creada para lograr el reconocimiento de profesiones relacionadas con el servicio a las personas) proponen recetas, al menos teóricas, para elevar el atractivo del trabajo en la restauración (sobre todo, el de camarero) y reducir así la rotación. “Hay que recuperar la figura del camarero como un oficio”, advierte Pin.

## Teoría para retener talento culinario

- La legislación actual prima los contratos temporales en el sector de la restauración, porque garantizan un despido más barato. IESE e InsedNetwork piden una reforma laboral que impulse la contratación fija y recorte el coste de despido.
- Potenciar la formación técnica en el servicio de sala, igual que las escuelas han mejorado la enseñanza en cocina.
- IESE e InsedNetwork proponen que las empresas de restauración ofrezcan más oportunidades de desarrollo profesional a sus empleados.
- El directivo debe situar el servicio de sala como pieza clave del negocio. El sector ha de reivindicar la figura del camarero.