

Se buscan camareros motivados

01-06-2010

Marta Fernández. Madrid

En restaurantes como La Dorada u O Pazo en Madrid, algunos camareros llevan trabajando veinte años. O, quizás, treinta o, incluso, casi cuarenta. En un bar del barrio de Prosperidad, el camarero recibe con un abrazo a un cliente. Y en una pequeña casa de comidas de Chamberí, el dueño, detrás de la barra, hace de psicólogo mientras sirve un café con churros a un veterano parroquiano, al que conoce desde hace veinticinco años. ¿Están motivados estos camareros? ¿Ganan más dinero que la media? ¿Sus jefes les forman más a menudo o les dedican más palmaditas en la espalda que la tónica habitual en el sector? ¿Por qué no rotan?

Quizás, hasta tienen vocación y mueren cada día por hacer feliz al cliente al que sirven desde detrás de una barra o a pie de una mesa de lujo. Es posible que se consideren pequeños contadores de historias, capaces de transmitir lo que significan unos churros, un buen arroz o ese guiso insuperable. Y, de paso, son más o menos conscientes de su papel como psicólogos de cara al comensal.

De 2000 a 2007, el número de restaurantes aumentó en España más de un 48%, hasta 81.000 establecimientos. Una de las consecuencias directas fue el impulso en las ofertas de empleo. Es uno de los pocos datos con los que cuenta el mercado gastronómico español; está recogido en el estudio *La rotación en el sector de la restauración en España*, elaborado por la escuela de negocios IESE y la asociación InsedNetwork.

"En este sector, lo habitual es tener rotaciones por encima del 20% en épocas en las que la economía marcha bien y no hay crisis", apuntó esta mañana José Ramón Pin, profesor del IESE y director académico del Irco, un centro de investigación adscrito a la escuela de negocios. Esta rotación tiene una materialización muy cotidiana: recuerde cuando usted como cliente visita un bar, una cafetería, una casa de comidas o, incluso, un restaurante de alta cocina y recibe un trato nefasto, carente de cordialidad y falto de ilusión.

¿A qué responde ese servicio tan *quemado*? En este superatomizado sector, en el que la mayoría de las empresas son pymes, la elevada rotación deriva en una pérdida de calidad del servicio. Busquemos las causas de esta preocupante rotación. El empresario medio hostelero recurre a los contratos temporales porque son más baratos si se presenta el caso -o necesidad- de un despido. "El puesto de trabajo no es temporal; lo es el trabajador. Pero no se puede impedir que el empresario utilice el sistema que le resulta más favorable", opina el profesor Pin, en base al informe elaborado por IESE e InsedNetwork, que fue presentado esta mañana en Madrid.

Además, a los interminables horarios y la dureza del trabajo de camarero, se suma un efecto deslocalización, que ha multiplicado la contratación de trabajadores extranjeros

"El sector convive con la rotación, que se ha consolidado y que está asumida por los empresarios", apunta Pin, que cree que "en época de crisis, se reduce la rotación no porque la gente no quiere irse de un trabajo, sino porque no puede irse".

Recetas

¿Recetas estratégicas frente a este mal sectorial aparentemente endémico? "Terapias para el Gobierno, el sector, las empresas y los directivos", apunta Pin, en su estudio. He aquí las recetas: una reforma laboral que aumente un poco el coste del despido de los trabajadores temporales y abarate el de los fijos; formación a los empleados; las empresas deben dar más oportunidades a sus empleados y la implantación de un estilo de gestión que favorezca el desarrollo profesional. ¿Recetas teóricas o posibles? "Nunca una máquina sustituirá a la imaginación", apunta Pin.

<http://blogs.expansion.com/blogs/web/gastroeconomia.html?opcion=1&codPost=56993>