

## La formación, una forma de frenar la rotación de personal en Restauración.

11 de Junio de 2010 | Por Redacción HD



Paula Greciet, José Ramón Pin, Paloma Vega y Juan Navarro

El IRCO- IESE en colaboración con la Asociación InsedNetwork (International Network for Service Enterprises and Education Development), han presentado el Libro Blanco: “¿Cómo disminuir la rotación de personal en el sector de la restauración?: 10 directrices”.

Este estudio obedece a la importancia estratégica de la restauración en el sector turístico y propone un avance en el conocimiento del sector y un acercamiento a la alta rotación voluntaria que influye en la calidad del servicio que se da a los clientes.

El profesor de IESE, José Ramón Pin, presentó este libro e hizo una reflexión sobre los valores que se harán necesarios en un trabajador en un futuro en el que la máquinas sustituirán en gran medida a los trabajadores, que son “ la imaginación y el buen servicio a los otros, que se encuentran ambos en la restauración”.

### **El reto de la formación como palanca de cambio en el sector**

A la presentación del estudio le siguió la mesa redonda “El reto de la formación como palanca de cambio en el sector”, en la que se analizaron las carencias y puntos fuertes de la formación desde tres puntos de vista diferentes , desde el punto de vista empresarial, con la presencia de Juan Navarro, director técnico de la Federación Española de Hostelería (FEHR) ,la perspectiva sindical con Paloma Vega, secretaria general de FECOHT y desde el ámbito de la formación con la intervención de Paula Greciet, directora Educación Profesional Superior (UEM).

Juan Navarro dio las claves de cuáles deberían ser las principales cualidades del trabajador de restauración, que para él pasan por “el talento, la inteligencia colaborativa, el trabajo en equipo y la calidad de servicio”. En cuanto al tipo de formación que se oferta en la actualidad Navarro expuso que debería acercarse al un doble objetivo “que mejore la productividad de la empresa y la empleabilidad de los trabajadores”.

Paloma Vega hizo hincapié en cómo los procesos de reorganización interna que viven muchas empresas es un factor muy negativo “tanto para el trabajador al que le provoca inseguridad como para el empresario, ya que el hecho de asumir nuevas tareas por parte del trabajador, provoca una merma de la calidad del servicio”.

<http://www.hosteleriadigital.es/formacion/21361/La-formacion-una-forma-de-frenar-la-rotacion-de-personal-en-restauracion->