

El reto de los hoteleros, mejorar la calidad del turismo balear

Miércoles, 16 agosto 2006

PALMA.- Las principales **cadena hotelera** de **Baleares** consideran "**imprescindible**" avanzar en la **mejora** de la **formación** de los **profesionales** de este sector de las Islas para que el **archipiélago** pueda **competir** en el futuro con otros destinos turísticos emergentes, como **Turquía** o Túnez, contra quienes resulta imposible rivalizar en costes y precios. Así lo han manifestado las cadenas **mallorquinas Barceló** y **Riu** quienes han recalcado que, una vez conseguido el logro de **mejorar** la **ocupación** hotelera durante este verano, el esfuerzo debe ir dirigido ahora a **aumentar** la **calidad** del producto turístico balear que va muy unido a la **mejora** de la **formación** de sus trabajadores.

Fuentes de la cadena Riu han indicado que si los hoteles de las islas **aumentan** la **calidad** del servicio podrán fijar **precios** más **elevados** y, por consiguiente, atraer a un **turismo** de mayor calidad. "La finalidad de incidir en la calidad y formación del personal es atraer al mayor número posible de clientes de **elevado nivel** que dejen un **importante** margen de **rendimiento**".

Muchos **destinos** turísticos del **Mediterráneo** ofrecen **plazas** hoteleras a un **precio** más **económico** que Baleares pero **fallan** a la hora de garantizar un **servicio** de calidad. "Sin necesidad de despreciar a ningún segmento, el que más nos tiene que interesar es el de más calidad y capacidad de gasto", indican en Riu. Para que el cliente quede satisfecho debe recibir un **trato** muy **profesional**.

Según esta cadena existe una buena calidad de servicio en las islas "pero sería bueno no dormirse". Los destinos emergentes como **Turquía**, **Malta** o **Túnez** ahorran costes en formación del personal para obtener una mayor rentabilidad. "Esta fórmula no puede aplicarse en Baleares porque el **personal** de Mallorca quiere garantías de **estabilidad** en el empleo".

FORMACIÓN VS RENTABILIDAD

Consciente de esta situación, extensible al conjunto de España, la alianza de empresas turísticas **Exceltur** ha publicado recientemente el **Libro Blanco de los Recursos Humanos**, que recoge varias **sugerencias** sobre la **gestión** del **personal** y la **preparación** de los directivos. Según señala el documento, el objetivo es **concienciar** a los empresarios de que la **formación** del capital humano en la industria turística resulta **determinante** para poder aspirar a un futuro **posicionamiento** diferencial del sector.

Al respecto Riu considera que, en general, los hoteleros de Baleares tienen presente esta cuestión pero a veces dificulta su puesta en práctica el coste que supone formar adecuadamente a los trabajadores. "La formación requiere **tiempo** y **costes** y hay empresarios que ven más claro que otros que **sacrificar** la **calidad** por la **rentabilidad** inicial no es el camino", comentan, informa Europa Press.

CALIDAD GLOBAL

Según ha dicho **Barceló** la clave del éxito está en potenciar el **buen trato** de los trabajadores con los **clientes**, en ofrecer **establecimientos** hoteleros de **calidad**, potenciar las **infraestructuras** que tiene el archipiélago y de las que carecen otros destinos como son **carreteras** en buen estado, **hospitales**, **seguridad** ciudadana y una **oferta** complementaria adecuada y **atractiva**.

"Si sólo incidimos en los precios, la batalla está perdida" han subrayado en **Barceló**, quienes consideraron una buena idea la elaboración del Libro Blanco de Exceltur, sobre el que destacaron que debe llegar a **todos los sectores** involucrados en la industria turística.