

Viernes 18 de agosto de 2006

## El sector hotelero apuesta por una mejora de la calidad del turismo en las islas

### AGENCIAS

Las principales cadenas hoteleras de Balears 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, dado que, hoy por hoy, resulta imposible competir en costes y precios.

Así lo indicaron a Europa Press desde de las cadenas mallorquinas Barceló y Riu, que recalcaron 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, según destacaron, va muy unido a la mejora de la formación de sus trabajadores.

Fuentes de la cadena Riu indicaron 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", precisaron.

Muchos destinos turísticos del Mediterráneo ofrecen plazas hoteleras a un precio más económico que Balears pero fallan a la hora de garantizar un servicio de calidad. "Sin necesidad de desprestigiar a ningún segmento, el que más nos tiene que interesar es el de más calidad y capacidad de gasto", indican en Riu. Para que este cliente quede satisfecho debe recibir un trato muy profesional. De lo contrario, castigará sin problemas a la isla no regresando el siguiente año a Mallorca.

Según esta cadena, clásicamente ha existido un 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 Balears porque el personal de Mallorca quiere garantías de estabilidad en el empleo", precisó.

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 consideró que, en general, los hoteleros de Balears 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.

Por su parte, fuentes de la cadena Barceló señalaron a Europa Press que la diferencia

entre los destinos turísticos más emergentes y Balears radica en que el sector hotelero en las islas tiene que hacer frente los altos costes salariales, al elevado precio del sueldo y a la necesidad de garantizar cada vez más estabilidad en el empleo. Esta situación coloca a las islas en desventaja para competir en precios con otros destinos también abanderados por el sol y la playa.

Según apuntó Barceló, la clave del éxito está en potenciar el buen trato de los trabajadores con los clientes, en ofrecer establecimientos hoteleros de calidad, en 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", subrayaron en Barceló, que 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 para conseguir que la formación los trabajadores sea el factor diferenciador y que la oferta de las islas "no se vea en exterior como la más barata sino como la más interesante y de más calidad".

En coincidencia con Riu, la cadena dirigida por la familia Barceló consideró que existe la conciencia y el interés entre el sector hotelero balear sobre la necesidad de apostar "fuerte" por la formación, y precisa que "las cadenas hoteleras lo tienen más fácil a la hora de destinar recursos a formar a sus empleados porque disponen de más margen económico que los hoteles con treinta habitaciones".

La cadena señaló que Baleares ofreció durante muchos años tarifas muy bajas, lo que supuso un cierto riesgo para la rentabilidad de los establecimientos pero ayudó a dinamizar el turismo. Barceló nació en las islas con un hotel de una sola estrella y en la actualidad el 90 por ciento de los 122 hoteles que tiene en catorce países (50 de ellos en la Península) tienen entre 4 y 5 estrellas. "Nos hemos propuesto que en 2010 todos los hoteles de la cadena tengan 4 estrellas como mínimo", destacó.