



Pagan hasta \$40.000 diarios los domingos y festivos

Buscan 400 personas para trabajar por turnos en hoteles 5 estrellas

Necesitan mucamas, garzones, ayudantes de cocina y aseadores, aclara ejecutiva de reclutadora.



RICHARD ULLOA

ÓSCAR VALENZUELA

Conseguir personal apropiado es complejo para los hoteles cinco estrellas, cuenta Vanesa Rosales, staffing leader de Eurofirms Group. Al no encontrar personas con experiencia, que conozcan los horarios y detalles del rubro del turismo, muchas veces los empleados de recintos de gama alta no tienen claras sus obligaciones y terminan abandonando el puesto.

Una muestra: según el "Boletín Estadístico flujos laborales" del INE, en diciembre de 2023 la tasa anual de rotación laboral en el sector alojamiento y comida era de 40%, una de las más altas junto con construcción (50,6%) y agricultura (46,8%).

Ahí entra la reclutadora Eurofirms Group, que se encarga de proveer de personal a 25 hoteles en la Región Metropolitana y Antofagasta. "Estamos buscando mucamas, garzones, ayudantes de cocina y aseadores. Asignamos turnos a cada uno de estos perfiles, según lo que vaya necesitando el cliente", explica la ejecutiva.

Ojo: no se pide inglés para postular. Los requisitos son educación media y alguna experiencia en el área, aunque para el cargo de mucama, el más requerido, hay una excepción.

Vanesa Rosales, staffing leader de Eurofirms Group.

"A quienes tienen un rango menor de experiencia les hacemos pautas de capacitación, que son pagadas. Una mucama les hace acompañamiento tres o cuatro días y, una vez que aprendió a hacer todas las actividades, toma los turnos regulares", señala Rosales.

Las labores de la mucama incluyen limpiar, cambiar ropa de cama y toallas, y reponer artículos de baño. "Ellas hacen alrededor de 13 a 14 ha-

bitaciones diarias y deben tener los estándares de un hotel cinco estrellas, para que los pasajeros tengan un muy buen servicio", recalca la ejecutiva.

Ejemplos de turnos son de 8 a 16 o de 9 a 17 horas. "En líneas generales pagamos por turno. En la entrevista determinamos también tu disponibilidad y armas tu calendario de turnos, en base a eso puedes organizarte y ver cuánta renta puedes ganar en el mes. En temporada baja tenemos 200 turnos semanales y en temporada alta -que comienza en octubre y tiene su peak en enero y febrero- debemos llenar 400 turnos semanales. Normalmente es un turno diario, por lo que son 400 personas que estamos ubicando", detalla.

La remuneración depende del recinto y el puesto. "\$25.000 por turno es el hotel donde menos se paga; regularmente son \$30.000 diarios y \$40.000 los domingos o feriados. El puesto que más gana es el de la mucama", indica la ejecutiva.

Postulaciones en [eurofirms.cl](https://acortar.link/SFSJSv) (<https://acortar.link/SFSJSv>).

Cursos de garzón

Uno de los puestos que buscan es el de garzón, oficio que viene enseñando hace siete años Juan Carlos Hernández en [@garzonesdechile](https://twitter.com/garzonesdechile)

(<https://acortar.link/Zj4rHv>), donde tienen cursos de 32, 124 y 350 horas. "Nos llegan personas que no saben nada, que aprenden la base para después perfeccionarse en las prácticas o en los mismos restaurantes", destaca.

Su foco es capacitar en distintas áreas. "Cómo no hay escuelas en Chile que trabajen de manera constante, no existe formación. Se ve al garzón como la persona que lleva platos, sirve, retira y cobra la cuenta. Pero el garzón tiene que saber de gastronomía, de vinos, de cerveza, técnicas de ventas, debe manejar muchos conocimientos", asegura.

¿Diferencias? "En un restaurante el garzón tiene clara la hora de entrada, pero la hora de salida nunca se sabe, hasta que se va el último cliente. En los hoteles se suele respetar más el horario, se cumple el turno y el garzón se va, lo reemplaza otro", señala el experto. Antes se distinguía también por la presentación personal, pero actualmente hay más informalidad en los hoteles, aclara: "Ahí la presentación siempre es impecable, pero hoy se pueden ver algunos garzones tatuados o que tienen el pelo largo pero están bien peinados. Hay preocupación por la presentación personal, independiente de cuál sea su estilo", asegura.

En 5 semestres salen como técnicos

Otra opción para trabajar en el rubro es la carrera Técnico en Hotelería y Turismo, que dura dos años y medio, incluyendo la práctica, en el CFT Santo Tomás ([cftsantotomas.cl](https://acortar.link/5uX8B2), <https://acortar.link/5uX8B2>). "Tiene dos líneas: una que apunta a hotelería, que les permite desempeñarse en cargos tanto en la recepción como en el back office de un hotel, y una línea más avanzada en alimentos y bebidas, servicio de restaurante, bar y banquetería, en su parte de gestión y operativa", señala Felipe Yáñez, director nacional área Turismo y Gastronomía del IP-CFT Santo Tomás. Los estudiantes tienen cuatro semestres de inglés. "Estamos hablando de alrededor de 680 horas durante su período de clases, lo que los lleva a un nivel B1, para desempeñarse en la industria hotelera con un segundo idioma", afirma. "El emprendimiento es una línea que se puede dar, si bien es cierto que la hotelería es una industria más formal. Normalmente los estudiantes salen a trabajar a una empresa establecida, grande, mediana o pequeña, que en regiones se puede dar, pero siempre enfocados en la calidad de servicio", comenta el director.