

 Somos especialistas en la gestión integral de diferentes actividades del hotel, orientado al servicio externo hacia 2 áreas clave; limpieza y servicios auxiliares.

## Selecta Outsourcing Externalización de servicios para hoteles:

Francisco Pérez, Director de Servicios

**E**NTREVISTA A Francisco Pérez, Director de servicios de la empresa Selecta Outsourcing SL, quién nos explica sus vivencias y las ventajas que conlleva externalizar los servicios de los hoteles.

**Pregunta:** ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa? Y ¿Cuáles son sus funciones?

**Respuesta:** Soy Director de Servicios y mi misión dentro de la empresa es la de dirigir y coordinar todas las tareas de limpieza y servicios auxiliares de los hoteles donde trabajamos.

**P:** ¿Por qué trabaja en el sector servicios?

**R:** Uno de los principales motivos es porque este es un sector que está en pleno crecimiento. También porque el día a día es diferente y disfruto con este trabajo.

**P:** ¿Cual es su experiencia?

**R:** Mi etapa profesional empecé en el Hotel Hilton de Estocolmo, en el que colaborábamos con empresas de externalización de servicios. Después de unos años viviendo en Suecia, decidí volver a Barcelona y empecé a trabajar en un hotel hasta que me surgió la posibilidad de ser supervisor de limpieza del Palau de Congressos de Cataluña formando parte de una empresa que externalizaba sus servicios.

Acepté el reto ya que pensé que era una oportunidad para crecer a nivel profesional, conociendo nuevos proyectos hoteleros en Barcelona.

**P:** ¿Nos podría explicar su día a día?

**R:** En una empresa de servicios trabajas 24 horas, resolviendo y organizando las tareas en cada uno de sus clientes.

El hotel es una empresa dinámica, dónde en cada momento, debes de estar preparado para dar una solución a tu cliente.



Francisco Pérez, Director de servicios de SELECTA

Implantamos nuevos servicios, desarrollamos el trabajo del día a día, conocemos y participamos de los nuevos proyectos que nos presentan nuestros clientes, intentamos generar mejoras donde ya estamos trabajando, seleccionamos a nuevos miembros del equipo, nuevos presupuestos... En fin, una locura. Me encanta!!

**P:** ¿Cómo valora a su equipo de trabajo?

**R:** Tengo un equipo de personas muy bueno. Son empleados muy implicados, dispuestos, fiables, trabajadores y muy constantes. Estoy muy contento con el equipo de trabajo que tengo. Actualmente gestiono una plantilla de 90 personas, entre supervisoras, camareras y limpiadores.

**P:** ¿Cuántas habitaciones hacéis de media al día?

**R:** Unas 1500 habitaciones diarias, repartidas en 15 hoteles de Barcelona.

**P:** ¿Qué cree que es lo que diferencia a Selecta Outsourcing del resto?

**R:** La principal diferencia es fruto de la experiencia de mi equipo. Llevamos muchos años trabajando en el sector hotelero, y conocemos perfectamente las necesidades del hotel. Nuestra principal ventaja, es anticiparnos a los requerimientos de nuestros clientes.

Otro elemento diferenciador, es nuestro enfoque a la calidad del servicio. Contractualmente con nuestros clientes, acordamos las mejoras a realizar en su establecimiento.

Esto conlleva una mejora del posicionamiento del hotel.

**P:** Hemos visto que la externalización de servicios en los últimos años ha pasado de 30 al 60% y se estima que seguirá al alza. ¿Por qué crees que los hoteles deben externalizar sus servicios?

**R:** Si se externaliza a empresas que realmente saben lo que hacen, el hotel puede centrarse exclusivamente en el servicio, y a la venta de habitaciones, que es su principal fuente de ingresos.

Otra razón es el ahorro de costes y recursos que implica la externalización. También por la mejora de calidad, ya que las empresas que ofrecen externalizar dicho servicio, están especializadas en este tipo de trabajo, con personal orientado a la productividad y mejora continuada.

**P:** Uno de los principales miedos de los hoteles, a la hora de externalizar los servicios, es que creen que los empleados están desmotivados y que la calidad de los servicios disminuye. ¿Qué piensa usted de esto?

**R:** Entiendo que el hotel que cree que el personal de una empresa de outsourcing está desmotivado, porque sus condiciones laborales son peores, es que ha tenido una mala experiencia con alguna empresa, o desconoce el funcionamiento interno de este tipo de empresas.

Somos una compañía donde al trabajador se le contrata con el máximo de estabilidad contractual, y una nómina adecuada a su trabajo.

Las condiciones salariales de los empleados, pueden cambiar en función del proyecto donde estemos trabajando.

En los hoteles, donde ven a nuestra empresa como un socio en la operativa del hotel, y que todos los empleados, sean de recepción, restauración, pisos o

mantenimiento, compartimos la misma filosofía de trabajo y orientación, conseguimos mejores resultados.

**P:** ¿Qué es lo que ha aprendido en Selecta Outsourcing?

**R:** A pesar de mis años de experiencia, puedo afirmar que cada día se aprende algo nuevo. El sector servicios, en el que la relación con las personas prevalece y más aún en el mundo del hotel, permite que no haya monotonía en el día a día y permite aprender de las personas que te rodean. Además, en un entorno tan cambiante, el hecho de tener que adaptarse constantemente a las necesidades del mercado, hace que surjan nuevos proyectos, nuevos retos, nuevas situaciones, nuevas formas de trabajo que acaban formando parte de ese bagaje profesional que llevamos a la espalda.

Creo que en Selecta somos un equipo de personas con las mismas ganas y motivaciones, y eso nos hace ir todos en una misma dirección. Puedo decir que aprendo de mis compañeros y ellos seguramente lo hagan también de mí.

**P:** Como imagina a Selecta Outsourcing dentro de unos años?

**R:** Viendo la evolución de la empresa y si todo va según lo previsto, veo una empresa consolidada en Barcelona y expandida a otras capitales nacionales, como Madrid o Sevilla.