

Lugar y fecha:

Madrid

24 de mayo de 2013

[Randstad organiza en Málaga la jornada 'Buenas prácticas en RRHH en el sector hotelero'](#)

## Recursos Humanos tiene una importante responsabilidad en la reputación online de los hoteles

**Madrid, 24 de mayo de 2013.** –La que más y la que menos, empresas de todos los sectores tienen hoy en día que cuidar su reputación online. Y esto es así, muy especialmente, en el sector hotelero, donde, con la aparición de las nuevas herramientas online, el cliente se ha vuelto mucho más proactivo y basa su elección en una previa búsqueda de las opiniones de otros huéspedes.

El departamento de Recursos Humanos juega un papel fundamental en la gestión y el mantenimiento de esta gestión online, tal como explicó Marcos Valera, director de RRHH de la cadena de hoteles Vincci, en la jornada 'Buenas prácticas en el sector hotelero' realizada el pasado 21 de mayo en Málaga, que contó también con la presencia de Alfredo López, director del hotel Silken Puerta Málaga, quien basó su presentación en la importancia de la comunicación interna. El acto estuvo presentado por Ana García Olías, directora regional de Randstad España y fue clausurado por Eva Miquel, directora de Zona de Randstad España

"Lo primero que debemos hacer es preguntarnos si sabemos cuál es nuestra reputación online", afirmó Marcos Valera en el transcurso de su ponencia "La gestión de los Recursos Humanos 2.0", quien añadió que hay que ir más allá de las puntuaciones que se dan en los portales especializados, donde se hace una media entre todos los servicios del hotel, y utilizar software especializado que haga un análisis semántico real de la reputación en internet. Una manera de mejorar o mantener esta reputación, según Valera, pasa por la gestión de recursos humanos, y explicó el caso de la cadena Vincci, que ha basado su estrategia en tres pilares básicos: comunicación, objetivos y retribución. "Cada empleado del hotel debe saber cuál es la reputación online del hotel", explicó Marcos Valera, "y la empresa debe tomar en consideración las opiniones de mejora expresadas por sus empleados, ya que se trata de un proceso vivo y bidireccional".

En cuanto a la política de objetivos, el director de RRHH de Vincci afirmó que hay que poner unos objetivos claros respecto a la reputación online "y esto se extiende también a las empresas externas y los proveedores de trabajo temporal, que deben asegurarse que encuentran a los mejores candidatos que permitan al hotel alcanzar los objetivos establecidos". Finalmente, Valera dijo que debe establecerse un sistema de compensación variable basado en la reputación online.

Por su parte, Alfredo López, en su conferencia "Transparencia y comunicación interna en la gestión de los Recursos Humanos", habló también de la importancia de tener una comunicación abierta y honesta con todos los empleados. "En estos tiempos de crisis, es importante que los trabajadores conozcan la situación actual por la que pasa el hotel y su umbral de rentabilidad", afirmó el director de RRHH del Silken Puerta Málaga. "Esta información hay que darla todos los meses y a todos los trabajadores", añadió, y habló a continuación de la importancia de mantener

una relación más personal con todos los miembros de la plantilla y establecer una comunicación circular, igual y transparente para todo el mundo.

**PIE DE FOTO. De izquierda a derecha: Ana García Olías (directora regional de Randstad España), Alfredo López (director del hotel Silken Puerta Málaga), Marcos Valera (director de RRHH de la cadena de hoteles Vincci), y Eva Miquel (directora de Zona de Randstad España).**

**Randstad en el mundo y en España**

Randstad es líder en soluciones de recursos humanos en Iberia. Nuestra gama de servicios va desde el trabajo temporal y fijo hasta soluciones inhouse, profesionales, selección y reclutamiento y soluciones de recursos humanos. El Grupo Randstad es el segundo mayor grupo de servicios de recursos humanos en el mundo: tiene más de 29.300 empleados en 4.600 oficinas ubicadas en más de 40 países alrededor del mundo. Durante 2012 Randstad Holding obtuvo unas ventas de 17.086 millones de euros. Randstad fue fundada en 1960 y tiene su sede central en Diemen, Holanda. Para más información: [www.randstad.es](http://www.randstad.es)

|   |                |  |
|---|----------------|--|
|   |                |  |
| <b>Departamento<br/>Comunicación Randstad</b> | Ignacio Raich  | Tel.: 93 587 75 04   |
|   |                | <a href="mailto:prensa@randstad.es">prensa@randstad.es</a> |
| <b>Román y Asociados</b>                      | Anabel Palacio | Tel.: 91 591 55 00   |
|   |                | <a href="mailto:prensa@randstad.es">prensa@randstad.es</a> |