

CÓMO ATRAER TALENTO AL SECTOR MICE

La falta de mano de obra está afectando a muchos sectores tras la pandemia y pone en peligro la recuperación de la industria MICE. Retener y atraer a trabajadores cada vez más exigentes requiere un mayor esfuerzo que pasa por entender sus necesidades, y sobre todo, ofrecerles flexibilidad.

Por **Cristina Cunchillos**

Con la reactivación de los viajes y los eventos tras la pandemia, muchas empresas se han encontrado de repente con una nueva crisis: la falta de personal para poder satisfacer la demanda contenida durante los últimos dos años.

En estos últimos meses se han vivido situaciones de caos en los aeropuertos porque falta personal en los controles y para el tratamiento de equipajes, vuelos cancelados porque no hay suficiente tripulación, servicios no disponibles en hoteles por no haber quien los gestione... y también eventos que se cancelan, o que las agencias y *venues* rechazan de entrada, por no contar con suficiente plantilla para llevarlos a cabo. Los contratantes se quejan además de tiempos de respuesta demasiado largos a la hora de pedir cotizaciones y servicios degradados por la falta de personal cualificado.

Aunque la falta de trabajadores se ha hecho sentir en muchos sectores, el del turismo, incluyendo la industria MICE, es uno de los más afectados. Según las previsiones del WTTC (Consejo Mundial de Viajes y Turismo, por sus siglas en inglés), este año quedarían 16.000 puestos de trabajo sin ocupar en este

sector solo en España. En la Unión Europea la cifra alcanzará 1.2 millones de vacantes.

La crisis de personal se ha convertido en consecuencia en un grave problema para el sector MICE, que puede ver retrasada su recuperación y crecimiento, tal y como apunta el último barómetro Meeting Room of the Future de IACC (Asociación Internacional de Centros de Convenciones, por sus siglas en inglés). Abordar cuanto antes las posibles soluciones se convirtió en algo ineludible.

Talento perdido

Con la paralización del sector MICE por la pandemia, muchas empresas se vieron forzadas a reducir su plantilla drásticamente o tuvieron que cerrar. Otros profesionales simplemente decidieron que había llegado el momento de cambiar de profesión y aprovecharon la ocasión para dejar el sector.

Según datos de IAPCO (Asociación Internacional de Organizadores Profesionales de Congresos, por sus siglas en inglés), el sector del ocio y la hostelería cuenta con la mayor tasa anual de dimisiones.

Según las previsiones del WTTC, solo en España quedarán este año 16.000 puestos vacantes

El estrés es una de las principales razones esgrimidas por quienes abandonan la industria. Aunque la percepción externa, ante imágenes de espectaculares cenas de gala con invitados VIP o viajes a destinos soñados, sitúa la organización de eventos como algo glamuroso, la realidad, como bien saben los profesionales, es muchas veces muy distinta.

Se trata de un trabajo intenso que a menudo requiere dedicación durante las 24 horas del día y que ha sido reconocido como uno de los empleos más estresantes. Forbes lo situó en 2017 como el quinto trabajo más estresante, mientras que en 2022 CareerCast 2022 lo incluía en el octavo puesto.

Los problemas de salud mental entre los profesionales MICE ya iban en aumento antes de la pandemia y se han incrementado aún más en la reactivación. Según una encuesta de IAPCO, más del 88% de los profesionales encuentra su trabajo actualmente más estresante que antes. Casi el 60% declara que el estrés le ha hecho plantearse dejar su puesto y, en más de la mitad de los casos (36%), dejar por completo la industria y buscar oportunidades en otro sector. La oferta de trabajos más lucrativos y menos estresantes en sectores como el tecnológico, ha tentado a muchos de estos profesionales, que no piensan regresar.

Nuevas exigencias

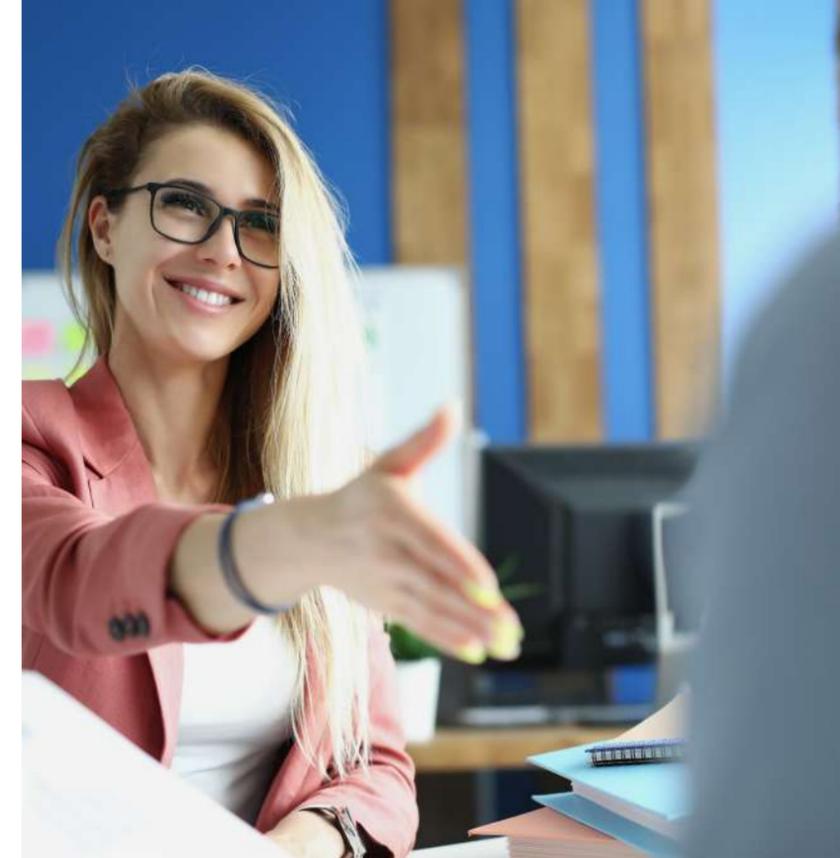
Esta no solo es una realidad incuestionable hoy por hoy. Otros profesionales regresaron a su puesto de trabajo con nuevas exigencias. Después de verse forzados al teletrabajo y descubrir que podían ser productivos desde casa (incluso más que desde la oficina), y que su calidad de vida también había mejorado, ahora son reacios a volver al pasado y exigen mayor flexibilidad y un modelo de trabajo híbrido.

Por último, la irrupción en el mercado de trabajo de las nuevas generaciones genera nuevas demandas en el panorama laboral, ya que son jóvenes con nuevas prioridades, preocupados por la salud y el medioambiente, entre otros aspectos que valoran, que quieren trabajar en empresas que compartan y transmitan estos valores.

Está claro que, en el mercado pospandemia, es el empleado quien marca las pautas. Y se trata de un trabajador cada vez más exigente y selectivo.

Objetivo principal: la retención

Es más fácil retener a un buen trabajador que encontrar un nuevo talento que lo sustituya. Por ello la prioridad para las agencias y empresas del sector MICE ha de ser cuidar de su plantilla para evitar más dimisiones.



No se trata simplemente de ofrecerles un mejor salario cuando es posible, algo que sin duda contribuye a su fidelización, sino de hacer que se sientan valorados y asegurarse de que su lealtad se vea recompensada de algún modo. La inversión en el cuidado de los trabajadores puede abarcar desde la inclusión de programas médicos en sus condiciones a planes de pensiones, comidas o acceso a gimnasios.

Las empresas más punteras apuntan al interés de considerar al personal ya existente para promociones internas antes de reclutar a alguien de fuera.

CareerCast clasifica la organización de eventos como el octavo trabajo más estresante

Ofrecerles oportunidades de formación es igualmente importante, algo que se desarrolló más durante la pandemia. No se trata solo de que adquieran conocimientos y habilidades útiles para su trabajo, sino de incluir sesiones puramente motivacionales durante las que sea posible aprender otras cosas útiles para el desarrollo personal y la vida privada.

Es esencial tratar a las personas como individuos y no como meros trabajadores, esforzándose por mantener un diálogo para entender qué les motiva y les proporcionará más satisfacción laboral.

Un modelo laboral más flexible

A la hora de atraer a nuevos trabajadores, y también para retener a la plantilla, ofrecer flexibilidad es clave. Algunas em-

presas, como Eventcase, están probando la jornada de cuatro días. Otras ofrecen teletrabajar algunos días de la semana, o aplican horarios más flexibles que cada empleado pueda ajustar a su agenda personal. El objetivo es preservar un balance satisfactorio entre la vida laboral y familiar, algo que muchos trabajadores descubrieron durante la pandemia y no están dispuestos a perder, además de cuidar de su salud mental.

Según el informe de tendencias laborales Microsoft Work Trends Index 2022, la flexibilidad es uno de los aspectos que los empleados consideran ahora más importantes en un trabajo, incluso por encima del salario. Pero no es el más importante.

Por encima de un horario flexible (preferente para el 38% de los encuestados), los trabajadores buscan una compañía con propósito (40%), que cuide de su salud mental y bienestar (42%) y que transmita una cultura empresarial positiva (46%). Entre los profesionales más jóvenes, son sobre todo la cultura y valores de la empresa el factor decisivo a la hora de postular para un empleo.

La industria MICE puede ofrecer todo esto, y mucho más. Si bien el trabajo puede ser en ocasiones estresante, también puede ser inmensamente gratificante. Otros puestos de trabajo pueden estar mejor pagados, pero son monótonos. Nunca podrán competir con la adrenalina de afrontar nuevos retos y superarlos a base de ingenio y creatividad, la satisfacción de reunir a los mejores talentos en un único lugar, generar las ocasiones ideales para compartir conocimiento y experiencias o el orgullo al escuchar ese *wow!* entre los invitados al evento que se ha organizado.

Lo que a menudo el sector no hace, o no lo suficiente, es promocionar estos beneficios, compartir los aspectos más positivos del trabajo y las experiencias positivas que puede hacer vivir.

Trabajar en la industria MICE puede dar lugar a una carrera profesional muy enriquecedora. Hay que gritarlo a los cuatro vientos y demostrarlo en la práctica para hacerla que de nuevo sea atractiva.

Las empresas punteras consideran al personal existente para promociones internas

Ori Lahav

Presidente de IAPCO

“Las nuevas generaciones buscan trabajos con propósito y esto es exactamente lo que hay que ofrecerles”

¿Cree que el sector MICE está sufriendo la falta de personal más que otros sectores? ¿A qué se debe?

Sí, todos los datos publicados muestran que la industria MICE y la hostelería son las que más están sufriendo. Con la pandemia perdimos mucho talento por las dificultades económicas en las empresas. El sector MICE fue el primero en verse afectado, y el último en recuperarse. Ahora, conforme la industria evoluciona

para hacer frente a nuevos retos, la presión en los *event managers* es aún mayor que antes de la pandemia. Organizar un evento híbrido (algo que es, y seguirá siendo, la norma) supone prácticamente gestionar dos eventos al mismo tiempo. Además, el mercado sigue siendo volátil y hay mucha incertidumbre, lo que hace que este trabajo sea más estresante que nunca.

¿Cuál sería su principal consejo para atraer nuevo talento y retener al existente?

Las nuevas generaciones buscan trabajos con propósito, y esto es exactamente lo que los empleadores tienen que ofrecer para atraer y retener talento. La industria de los eventos ya lo hace. Reunimos a la gente, facilitamos el intercambio de conocimiento y jugamos un papel crucial en los avances de la tecnología y la ciencia, trabajando con asociaciones y organizaciones que mejoran o incluso salvan vidas. Y con un atractivo adicional: el hecho de que los profesionales pueden viajar por todo el mundo y relacionarse con gente de todos los rincones del planeta.

¿Se trata de un problema pasajero o algo que requiere un cambio más profundo en el sector a largo plazo?

No podemos ignorar la situación que afrontamos y pensar que desaparecerá. Necesitamos adaptar nuestro modelo de trabajo a la nueva norma y evolucionar. En la nueva *gig economy* (economía de plataformas o colaborativa) hay que pensar de forma diferente sobre cómo reclutar nuevos trabajadores, dónde hacerlo y qué ofrecerles en cuanto a flexibilidad. También necesitamos apoyo – de nuestros líderes y gobiernos – ofreciendo incentivos a empresas y empleados, garantías y seguridad de trabajo. La industria MICE es un componente crítico de la economía y su rápida recuperación es en el interés de todos.



PUNTO MICE

Revista trimestral, web y redes sociales. 37.000 profesionales nos leen en España, Argentina, Chile, Colombia, México y Perú

www.puntomice.com

PUNTO DMC

Directorio anual de agencias receptoras (DMCs) hispanohablantes presentadas por continentes y países

www.puntodmc.com



INFORMES



Estudios en profundidad sobre tendencias del sector MICE que interesan a los profesionales hispanohablantes

WEBINARS MICE 

Cursos y presentaciones *online* destinados a los agentes de viajes especializados



Somos *media partner* de

