

¡SOS Recursos Humanos!

Cómo Atraer y Retener Talento Hotelero en Tiempos de Centennials, Boutique Tech y Turismo Boom

Por un gerente hotelero que también pensó renunciar y abrir una cafetería en Chiloé.

Panorama: Chile brilla (y el turismo también)

2024 fue el año en que Chile volvió a estar en el radar global: 5.2 millones de turistas internacionales, ingresos por US\$13.000 millones y un boom de experiencias. Pero, cuidado: aunque sube el ADR y el RevPAR, la ocupación bajó levemente. La señal es clara: o te diferencias, o eres “otro bonito lugar con desayuno incluido”.

Tendencias Boutique: más experiencia, más tecnología

El hotel boutique moderno no es solo vintage, es una experiencia sensorial con storytelling, sostenibilidad y tech-friendly. Tus huéspedes esperan check-in por celular y playlists personalizadas. Si sigues con la carpeta de bienvenida impresa... estás quedando atrás.

Pero todo eso no sirve si tu personal no da la talla. Porque puedes tener sábanas de 1.000 hilos, pero si tu recepcionista tiene cara de “odio los lunes”, adiós review.

1. Reclutar Centennials: ya no basta con decir “te llamamos”

Ellos no buscan trabajo, buscan sentido. Tu anuncio de “se necesita garzón” compite con TikToks de perritos y memes laborales. ¿Qué hacer?

Rapidez: Si tardas 5 días en responder un CV, ya está en otro hotel (o vendiendo matcha).

Narrativa con propósito: No vendas un puesto. Vende una causa.

Presencia digital: LinkedIn, sí. Pero también TikTok. Un lugar sin reels no existe para ellos.

2. Reclutamiento alternativo: el talento está donde menos lo esperas

Liceos técnicos y CFTs: Son cantera de talentos. No es caridad, es estrategia.

Adultos mayores, migrantes, personas en reinserción: Compromiso, experiencia y gratitud. Algunos de los mejores anfitriones vienen de aquí.

Referidos internos: Si tu housekeeper recomienda a su prima, ¡bono inmediato! Saben a lo que vienen y duran más.

3. Retener: entrenar para que se vayan... duele

Cultura IEM (Inteligente, Entretenida, Memorable):

Ritualiza la bienvenida, celebra hitos, explica el “por qué” detrás del servicio. No se trata solo de hacer camas, sino de cuidar a personas lejos de casa.

Formación y crecimiento:

Nadie quiere un PowerPoint eterno. Microformaciones y rutas claras de desarrollo funcionan mejor.

Bienestar real:

No se trata solo de yoga en la azotea. Horarios justos, apoyo emocional y espacios de diálogo sincero.

Métricas con alma:

¿Por qué se van? ¿Cuántos crecen contigo? ¿Tu encuesta es honesta o burocrática?

En resumen, gerente (sí, tú con tu MacBook y tu cold brew):

Ya no lideras un hotel, lideras una causa. Y si no logras que tu equipo se sienta parte de algo con sentido, te quedas sin alma... ni reservas.

¿Tu hotel tiene sentido para quienes lo hacen posible?

Si no estás seguro, empieza por preguntar.

Y si todo falla... esa cafetería en Chiloé aún te espera.

—

rfischer@hsu.cl

Saludos y buena ocupación!!