

Aprendizajes clave sobre hostelería y generación Z

01. Objetivo de la investigación

Dimensionar y Analizar en profundidad la **percepción de la Generación Z sobre el trabajo en el sector de la hostelería en España**, con el fin de identificar barreras, oportunidades y palancas de cambio que permitan mejorar su atractivo como sector empleado



02. Planteamiento y metodología

Jóvenes de la Generación Z (de 16 a 29 años)

01

**PASO 1: Fase
Cualitativa**

3 FOCUS GROUPS On-line

02

**PASO 2: Fase
Cuantitativa**

501 ENCUESTAS On-line, a nivel Nacional

GÉNERO

Hombre	49%
Mujer	51%

TAMAÑO HÁBITAT

Menos de 50.000	37%
50.000-100.000	24%
100.001 y más	39%

CCAA

Andalucía	22%
Aragón	2%
Principado de Asturias	1%
Illes Balears	1%
Canarias	4%
Cantabria	0,4%
Castilla y León	5%
Castilla-La Mancha	4%
Catalunya	16%
Comunitat Valenciana	14%
Extremadura	2%
Galicia	5%
Madrid	16%
Murcia	3%
Navarra	0,4%
País Vasco	4%
La Rioja	1%

03.

La generación Z no conecta con la hostelería

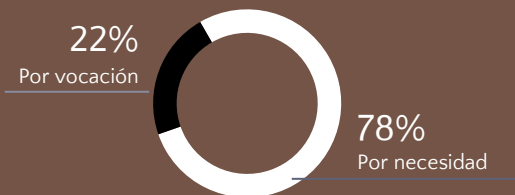
No la acoge positivamente y la percibe como un sector de tránsito

La hostelería se valora,
como sector laboral,
con **4,1**/10

Sanidad: 5,2
Retail: 5,1
Construcción: 3,7
Reparto: 3,5

3 de cada 4 Z's
(75%) perciben la
hostelería como un
sector de paso a otros
sectores

Solo 2 de cada 10
acceden por vocación

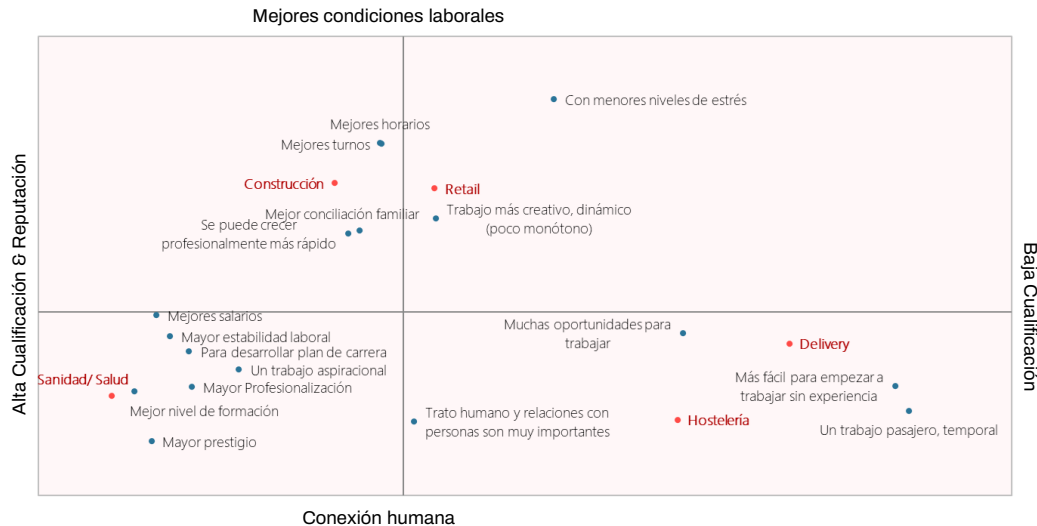


Comparativamente, frente a otros sectores, los Z's proyectan **la hostelería** como un **sector más de paso**, **donde existen oportunidades de trabajo**, aunque carentes de especialización y donde **lo humano-relacional** forma parte de su ADN

Desde lo que proyecta

Construcción
Horarios & turnos
y crecimiento
interno

Salud
es profesionalidad
y prestigio



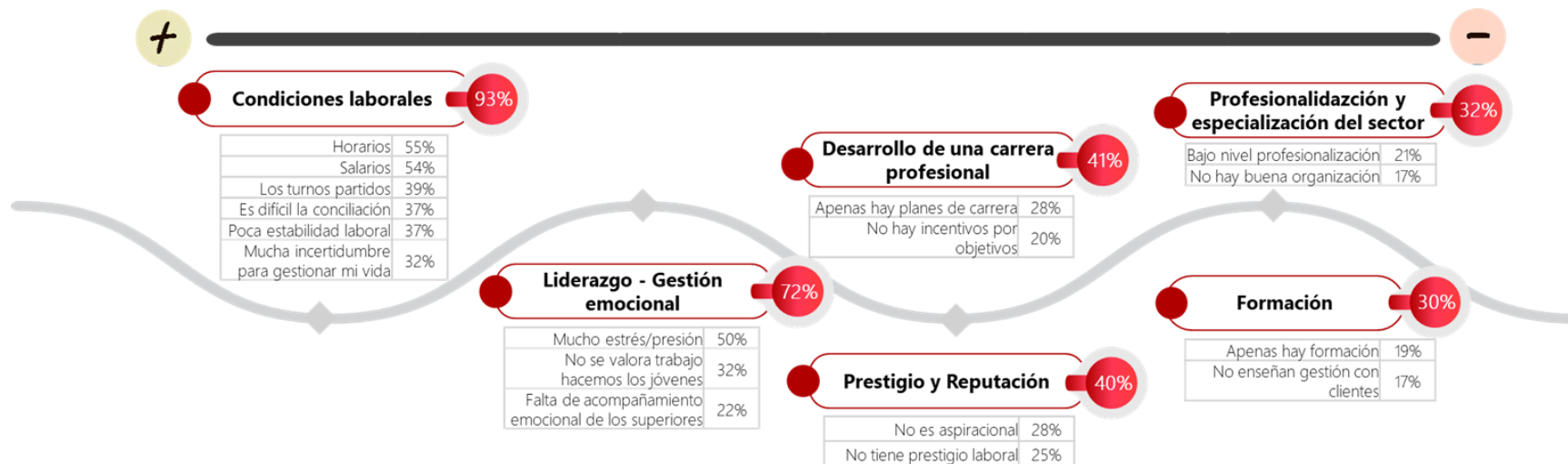
Retail
Salud emocional
y dinamismo

Hostelería
es accesibilidad,
trabajo puente y
relaciones
personales

Delivery
es accesibilidad y
temporalidad

(Base Gen Z=501)

¿Por qué? Barreras de desconexión



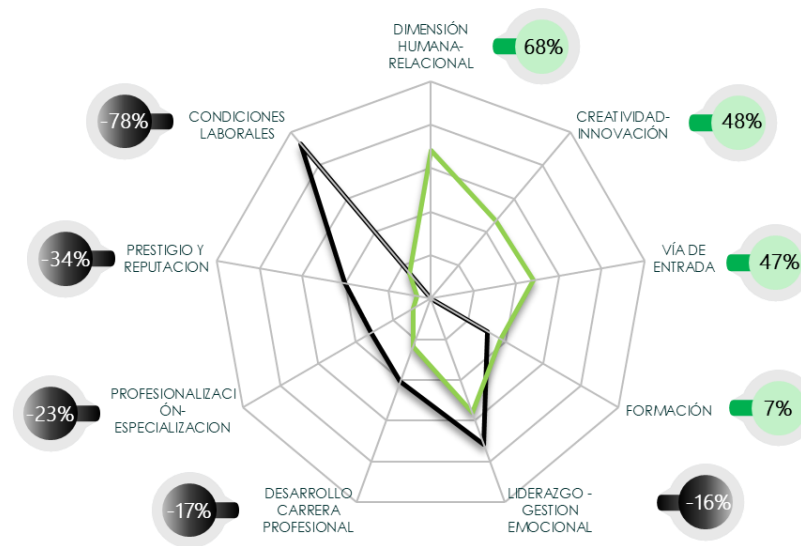
Un sector que esta generación lo percibe con **frenos** en diversos aspectos, en el que destaca por encima del resto **las condiciones laborales**, pero también **cómo se gestiona lo emocional** (el estrés, el acompañamiento...)

(Base Gen Z=501)

La Generación Z encuentra en la hostelería un sector con sus fortalezas y debilidades...

Barreras

- Condiciones laborales
- Prestigio y reputación
- Profesionalización y especialización
- Desarrollo carrera profesional
- Liderazgo- Gestión emocional



Oportunidades

- Formación
- Dimensión Humana y relacional
- Creatividad-innovación
- Vía de entrada al sector

(Base Gen Z=501)

Estamos, no obstante, ante un sector que también ofrece **un lado positivo para la generación Z**



83%

Reconoce que la hostelería es un sector importante para la sociedad



73%

Asegura que la hostelería crea muchas oportunidades para las generaciones más jóvenes

(Base Gen Z=501)

04.

Un sector, la hostelería, que presenta vectores de transformación y áreas de oportunidad para poder conquistar a la Generación Z

Identificamos **cuatro vectores** de transformación de la imagen del trabajo en hostelería



(Base Gen Z=501)

Vectores de transformación que conectan con 8 áreas de oportunidad

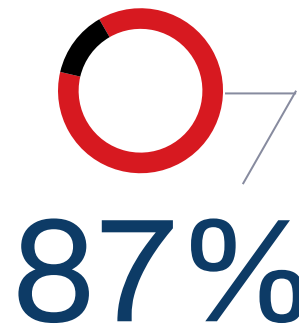
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	Caminando hacia la estabilidad	Avanzando hacia un proyecto profesional con propósito y futuro	Evolucionando hacia una especialización con valor diferencial	Construyendo un entorno de pertenencia, apoyo y comunidad
1 Condiciones laborales	Light	Dark	Light	Light
2 Prestigio & Reputación	Dark	Light	Light	Light
3 Profesionalización & especialización del sector	Light	Dark	Dark	Light
4 Desarrollo de una carrera profesional	Dark	Dark	Light	Light
5 Liderazgo - Gestión emocional	Light	Light	Light	Dark
6 Formación	Light	Dark	Light	Light
7 Creatividad e Innovación	Light	Light	Dark	Light
8 Dimensión humana & relacional	Light	Light	Light	Dark

(Base Gen Z=501)

Condiciones laborales

Las condiciones laborales son la base de la fidelización

- ▶ **Ofrecer seguridad es el primer argumento** para la atracción y estabilidad del sector
- ▶ **La retención del talento** no empieza desde la vocación sino desde la tranquilidad. Reducir la incertidumbre laboral es el primer paso para construir relaciones profesionales más duraderas



Es importante la gestión de horarios y turnos con **más antelación** para poder **planificar la vida personal** (evitar la incertidumbre)

Prestigio y reputación

El prestigio del sector abre puertas de entrada y lo hace más aspiracional

85%

Es importante que socialmente se le otorgue **un mayor prestigio laboral al sector**

83%

La hostelería es un **sector muy importante para la sociedad**

76%

Opinan que “Escuchar **testimonios de gente joven que le va bien profesionalmente** en la hostelería **ayuda mucho a acercarse al sector**”



Es importante construir un **relato público y sectorial** que sitúe la hostelería como un sector clave para la sociedad, la cultura y la economía, no solo como un trabajo de servicio



Generar referentes profesionales jóvenes que rompan con la idea de que la hostelería es un trabajo de transición, apoyado en historias reales

Profesionalización

La especialización crea identidad y talento



Convertir tareas en especialidades es la clave para transformar la hostelería de empleo accesible a oficio reconocido



Cuando es **visible la especialización y el dominio técnico** estructurado, gana prestigio

88%

Importante “**Guiar a los trabajadores más jóvenes con funciones más claras y definidas** (no hacer de todo)”

85%

Pide **formar en perfiles más específicos** (cocteleros, bartenders...)

76%

Demanda **mayor profesionalización**

2 de cada 3

(65%) Están de acuerdo con que “**En la hostelería tienes la capacidad de no parar de especializarte**”

Desarrollo planes de carrera

La hostelería necesita ofrecer caminos de progreso profesional más claros para seducir a la Generación Z

85%

Solicitan un **plan de objetivos** más definido para empleados

85%

Importante la **existencia de planes de carrera** para desarrollar una carrera profesional en el sector

74%

la hostelería te permite desarrollar un **perfil profesional muy potente** en habilidades como el **trabajo en equipo, el trato al cliente, solucionar problemas, empatía**, etc.



La hostelería tiene una gran capacidad para generar talento, pero **necesita hacer más explícitos sus caminos de progreso**



Estructurar itinerarios, especializaciones y roles profesionales puede convertir un sector accesible en **un entorno atractivo para construir una carrera a largo plazo**

Liderazgo - Gestión emocional

Los jóvenes no solo buscan un empleo, sino un entorno de aprendizaje y **acompañamiento** donde sentirse apoyados y reconocidos, y con un **liderazgo reconocible y motivador**

▶ La figura del encargado cumple un papel clave al **acompañar, enseñar y validar el trabajo del equipo**, generando reconocimiento interno

▶ Cuando el trabajo se reconoce desde dentro y desde fuera, **el esfuerzo cotidiano se transforma en orgullo profesional**

88%

Importante que existan **tutores** que ayudan, orientan y enseñan

9 de cada 10

(87%) Pide que los **jefes/superiores sepan hacer una gestión emocional** de los empleados ante situaciones de estrés

87%

Importante que haya una **escucha activa** de los empleados para un mejor funcionamiento

83%

Importante que **se sientan acompañados** cuando entran (formación, gestión relación con clientes, etc.)

Formación

La Gen Z perciben la formación como una palanca clave para conectar con el sector

- ▶ Aprender mientras trabajan es una forma de sentir que el **sector apuesta por su desarrollo y les ofrece** un recorrido profesional
- ▶ Cursos, talleres y programas de aprendizaje visibles hacen que el trabajo se entienda como un espacio donde **se adquieren habilidades, se mejora profesionalmente y se amplían horizontes profesionales**

89%

Es importante **potenciar la formación continua** de los trabajadores

86%

Pide potenciar la formación en **idiomas**

85%

Importante **mejorar la formación del personal en habilidades** como trabajar en equipo, relación con clientes, empatía, gestión de problemas, etc.

7 de cada 10

(72%) importante que los **periodos de prácticas** duren **más tiempo**

Creatividad e innovación

Los jóvenes se sienten atraídos por la hostelería cuando lo perciben como un sector dinámico, **creativo e innovador**



Cuando existe espacio para la creatividad el trabajo deja de percibirse mecánico y se **refuerza la conexión emocional** con lo que hace



Si se permite **expresar personalidad y estilo propio en la forma de atender y crear experiencias para el cliente** refuerza la idea de que puede ser un espacio donde el talento personal puede marcar la diferencia

78%

La hostelería ofrece un **trabajo muy dinámico**, nada monótono (no te aburres)

73%

La hostelería es un sector en el que está **muy presente la creatividad** (en cocina, sala, en barra...)

68%

La hostelería es un sector donde los **jóvenes podemos desarrollar un trabajo creativo** para que los clientes disfruten

67%

Les atrae la hostelería que utiliza **la tecnología**

Dimensión humana y relacional

El valor de lo humano hace de la hostelería un sector único

73%

me gusta que la hostelería sigue siendo uno de los sectores donde el **trato humano y las relaciones entre personas son esenciales**

3 de cada 4 jóvenes

(74%) afirman que la hostelería **favorece** que se genere **afinidad y equipo** entre los trabajadores más jóvenes

73%

De la generación Z está de acuerdo con que “lo bueno de la hostelería es **poder hacer feliz a la gente**, ver cómo disfrutan”

7 de cada 10

(73%) les atrae mucho las **relaciones sociales** que se establecen **con los clientes** de la hostelería



Reivindicar la hostelería como una profesión basada en la conexión entre personas, generando felicidad en ambas direcciones (desde el trabajador hasta el cliente)



El equipo cumple una segunda función estratégica que es construir sentido de pertenencia

Hostelería, un sector con herramientas
para conectar con la Generación Z
y seguir haciendo felices a las personas