



Informe Mesa de Diálogo EMPRESAS

Talento Turístico y Hostelero en Cartagena

20 de mayo de 2026
Espacio Cuarentaytres
Cartagena



Introducción

La Mesa de Diálogo “**Talento Turístico y Hostelero en Cartagena**” se celebró el miércoles 20 mayo de 2026 Cartagena, impulsada por Cruz Roja dentro de su estrategia de colaboración con Empresas, Administraciones Públicas, Organizaciones Social y Agentes Institucionales vinculados al empleo, el desarrollo económico y el territorio.

La sesión fue concebida como un espacio de análisis, reflexión compartida y construcción colectiva en torno a uno de los principales retos socioeconómicos de la comarca: analizar el estado del empleo en el sector y generar alianzas con el objetivo de crear vías que generen oportunidades laborales dirigidas a personas en situación de vulnerabilidad.

La metodología de trabajo estuvo orientada al diálogo participativo, la identificación de los principales retos del talento turístico y hostelero e identificar las necesidades reales del tejido empresarial.

La sesión combinó:

- + **Contextualización y análisis de la realidad del territorio.**
- + **Dinámicas participativas.**
- + **Identificación del talento Turístico y Hostelero.**
- + **Identificar las necesidades laborales del tejido empresarial.**
- + **Trabajo colectivo de análisis DAFO.**
- + **Espacios de intercambio de experiencias y colaboración.**

La facilitación de la Mesa fue realizada por **Ángela de la Llana Campos**, periodista, ha dirigido revistas, ha presentado galas e imparte formación de comunicación y protocolo.





Contexto Inicial

El sector de la hostelería y el turismo es uno de los principales motores económicos y de empleo en Cartagena y su comarca, con una elevada capacidad de generación de puestos de trabajo y una amplia diversidad de perfiles profesionales.

Al mismo tiempo, este sector se enfrenta a dificultades estructurales de cobertura de vacantes, rotación de personal y necesidad constante de incorporación de nuevas personas trabajadoras, especialmente en determinados puestos de trabajo.

Tal y como se expuso durante la introducción de la Mesa el objetivo de esta fue escuchar las necesidades reales del tejido empresarial, definir competencias requeridas y preparar a las personas participantes de Cruz Roja para facilitar las inserciones laborales.

Durante la mesa se compartió una radiografía de las dificultades de encontrar y retener personal con actitud, compromiso y continuidad, identificando varias problemáticas estructurales:

- + **Estacionalidad:** Trabajos temporales.
- + **Disponibilidad:** Horarios a turnos partidos, horarios de 2- 3 horas de mañana y 2-3 horas por la tarde-noche
- + **Jornada de trabajo:** 20 horas a la semana (Media jornada).
- + **Actitud:** abandono del puesto de trabajo tras su contratación, faltas de asistencia reiteradas y sin aviso por parte de la persona a la empresa, petición de despido por parte de la persona para no perder la prestación por desempleo.
- + **Reputación histórica del sector:** Mala praxis en la contratación de personal en los últimos años.
- + **Movilidad:** Falta de una red de transporte público que cubra las necesidades de las personas trabajadoras. Ausencia de vehículo propio.
- + **Desconocimiento de las funciones a realizar y como realizarla:** Falta profesionalización de las personas. Falta formación y /o especialización en el sector de la hostelería y turismo.

- + **Escasez de perfiles críticos:** Vacantes difíciles de cubrir. Escasez de mandos intermedios y gerentes con habilidades de liderazgo y gestión de equipos.
- + **Idiomas:** Escaso dominio de inglés como idioma principal, o de otros idiomas europeos.
- + **Brecha entre la oferta formativa generalista y las necesidades de formación que demanda el sector.**
- + Se puso de manifiesto la necesidad como sector de hacer un **análisis** hacia sus prácticas y cómo se están proyectando y dando a conocer hacia el exterior. ¿Qué tipo de ofertas de trabajo y qué características ofrecemos? ¿Son atractivas? ¿Cómo es el proceso de incorporación y formación para el nuevo personal? Una revisión interna. Si busca la excelencia fuera revisar si tus procesos son excelentes en el interior.



Objetivos de la Mesa

La Mesa de Diálogo “**Talento Turístico y Hostelero en Cartagena**” tuvo como propósito generar un espacio de análisis de y reflexión conjunta entre las Empresas del sector y Cruz Roja.

Los **Objetivos específicos** planteados fueron:

- + Analizar la situación laboral actual del sector.
- + Identificar las barreras reales de acceso al empleo
- + Identificar en que situaciones podemos intervenir para minimizar la barrera y en cuáles no.
- + Generar propuesta para que la profesionalización del sector sea atractiva y no la “última opción de empleo”.
- + Realizar un análisis DAFO.
- + Generar propuestas de mejora.
- + Identificar posibles vías de colaboración entre las empresas y Cruz Roja.

La metodología de trabajo estuvo basada en dinámicas participativas a:

- + De la percepción individual al análisis compartido.
- + Del problema individual a la comprensión colectiva.
- + De ideas a la acción.



Desarrollo de la Sesión

La jornada se desarrolló siguiendo la agenda de trabajo previamente diseñada.

AGENDA DE LA SESIÓN

9.15 h. Recepción de participantes.

9.30 h. Bienvenida institucional por parte de Cruz Roja y entidades colaboradoras. Presentación de participantes, agenda de la sesión y objetivos de la Mesa de Diálogo.

9.45 h. Introducción de la Mesa. Contexto actual del turismo y la hostelería en Cartagena. Transformación del modelo turístico, desestacionalización y nuevos desafíos del sector. Marco de trabajo y objetivo compartido.

10.00 h. Generar conexión. Intención y atención. Dinámica inicial para identificar retos, oportunidades y percepciones sobre el talento en el sector turístico y hostelero.

10.20 h. Trabajar el PRESENTE. Compartir ideas fuerza. Análisis de la situación actual del talento turístico y hostelero desde la diversidad de perspectivas y sectores representados. Necesidades reales de las empresas. Coincidencias. Diferencias.

10.50 h. Píldora formativa. “El nuevo turismo necesita nuevo talento”. Competencias clave, digitalización, sostenibilidad, idiomas y nuevas demandas del visitante. Palancas de acción desde empresa, administración y colaboración social.

11.15 h. Coffee-break.

Espacio para el diálogo y la conexión.

11.35 h. Análisis DAFO. Situación del talento turístico y hostelero en Cartagena y análisis específico de las dificultades para atraer, formar y fidelizar profesionales en el sector.

12.15 h. RETOS y PROPUESTAS DE MEJORA. Identificación de acciones concretas para mejorar la conexión entre formación y empleo, atraer talento joven y reforzar la competitividad del sector turístico y hostelero.

12.40 h. Compartir EXPERIENCIAS. Buenas prácticas, casos de éxito y aprendizajes compartidos por empresas y entidades participantes en materia de formación, empleabilidad y fidelización del talento.

13.00 h. CONCLUSIONES de la Mesa. Síntesis de ideas clave, retos detectados y propuestas de acción conjunta.

13.20 h. CRUZ ROJA como socio estratégico para la empleabilidad y la colaboración empresarial. Presentación de proyectos, líneas de colaboración y oportunidades para impulsar el talento y la inclusión laboral en el sector turístico y hostelero.

13.35 h. Cierre de la Mesa de Diálogo.

Trabajar el presente

Tras la inauguración institucional, se invitó a las personas participantes a presentarse y desde el primer momento se abordó la problemática individual de cada empresa participante de la mesa. Saliendo a relucir problemáticas comunes como:

- + *Falta de compromiso.*
- + *Pocas ganas de trabajar.*
- + *Falta de empatía por parte de las personas trabajadoras con el resto de compañeros y compañeras.*
- + *No encuentran personas – Ofertas de empleo desiertas.*
- + *Necesaria una formación específica del sector que sea atractiva.*

También se puso de manifiesto que hay que hacer una revisión de cómo es el sector internamente, analizando sí las ofertas de trabajo que lanzamos son atractivas y tienen la capacidad de motivar y retener talento.

Como primer ejercicio colectivo, se invitó a las personas participantes a continuar la frase:

“La frase que más escucho es...”

El objetivo de esta dinámica es identificar discursos habituales, creencias o frases recurrentes en el entorno laboral para analizarlas y generar reflexión crítica.

Las respuestas que recibimos fueron:

“Falta de talento”

“No hay gente seria”

“La gente no quiere trabajar, no hay candidatos”

“Nos han dejado tirados puedes ir tu?”

“No puedo conciliar con mi vida familiar”

“Falta de compromiso”

“Se ha perdido el espíritu de trabajo”

“El personal no tiene seriedad ni vocación”

“Falta compromiso”

“¿Cómo dignificamos la profesión?”

“¿Cómo hacemos que no sea una profesión por descarte?”

¿Cuál es tu mejor cliente el turista o la ciudadanía Cartagenera?

En este apartado volvió a salir el tema de la revisión interna de la empresa y del sector. Una de la propuesta fue: hacer entrevistas de salida con el propósito de saber en qué estamos fallando y qué podemos mejorar para retener el talento.

Cómo afrontar estas creencias o frases recurrentes

Como segundo ejercicio colectivo, se invitó a las personas asistentes a participar en la dinámica **“El titular real”** con la finalidad de construir una visión más realista, compartida y orientada al desarrollo del talento y el empleo.

Lo que surgió de la dinámica fue:

“Vale más tu compromiso que tu experiencia”

“La actitud es más importante que la experiencia previa”

“Sector Turístico y Hostelero ¿tiene ofertas laborales atractivas?”

“Si te profesionalizas y tienes ganas eliges”

“Sector muy dinámico”

“La actitud como factor clave para la mejora del sector hostelero”

“Actitud y ganas que del resto nos encargamos nosotros”

Análisis DAFO del Talento turístico y hostelero en Cartagena

Durante la Mesa de Diálogo, las personas participantes trabajaron en grupos para realizar un análisis DAFO real sobre el Talento Turístico y Hostelero en Cartagena.

Cada grupo partió de una barrera concreta identificada durante el trabajo sobre el presente y desarrolló colectivamente fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.



FORTALEZAS

Las principales fortalezas identificadas fueron:

- + El clima de Cartagena como elemento diferencial y atractivo turístico durante gran parte del año.
- + La costa y el entorno natural como motor de atracción turística.
- + El patrimonio histórico, cultural y arqueológico de la ciudad.
- + Crecimiento y consolidación del turismo de cruceros.
- + Avance hacia un modelo turístico más estable y desestacionalizado.
- + Capacidad de Cartagena para posicionarse como destino seguro y competitivo.



DEBILIDADES

Las principales debilidades detectadas fueron:

- + Persistencia de una imagen negativa del sector turístico y hostelero derivada de determinadas malas praxis laborales desarrolladas históricamente.
- + Temporalidad y estacionalidad de parte del empleo, aunque Cartagena avanza hacia un modelo más desestacionalizado.
- + Falta de competencias en idiomas para responder al perfil cada vez más internacional del visitante.
- + Complejidad de determinados horarios laborales y dificultad para favorecer la conciliación familiar.
- + Problemas de accesibilidad vinculados al transporte y al alojamiento de las personas trabajadoras.
- + Dificultad para atraer y fidelizar talento joven en determinados perfiles profesionales.



OPORTUNIDADES

Las oportunidades identificadas por los grupos fueron:

- + Incremento de plazas hoteleras y crecimiento del sector turístico en la ciudad.
- + Desarrollo de una mayor oferta de ocio, restauración y actividades entre semana.
- + Impulso de espacios de refugio climático adaptados a nuevos modelos de turismo sostenible.
- + Potenciar la formación dual desde entidades sociales, empresas y Formación Profesional.
- + Reforzar la colaboración entre empresas, administración y entidades para conectar formación y empleo.
- + Incorporación de nuevas competencias digitales, idiomas y sostenibilidad como valor añadido para la competitividad del sector.

AMENAZAS

Las principales amenazas identificadas fueron:

- + Percepción social del sector como una opción laboral temporal o de baja proyección profesional.
 - + Falta de vocación y profesionalidad en algunos perfiles que acceden al sector.
 - + Consideración de la hostelería y el turismo como última opción de empleabilidad.
 - + Dificultades administrativas y burocráticas para la contratación de personas inmigrantes.
 - + Desmotivación de algunas personas para acceder a formaciones específicas vinculadas al sector turístico y hostelero.
 - + Riesgo de desconexión entre las necesidades reales de las empresas y la formación disponible.
-

Retos y Propuestas de Mejora

Principales propuestas planteadas:

- + **Impulsar encuentros y espacios de conexión** con personas jóvenes que permitan acercarles la realidad actual del sector turístico y hostelero, motivarles hacia estas profesiones y mostrar las oportunidades reales de crecimiento y desarrollo profesional existentes.
- + **Diseñar** conjuntamente entre empresas, entidades sociales y centros formativos **programas de formación** técnica y teórico-práctica adaptados a las necesidades reales del sector, especialmente en aquellos perfiles profesionales que actualmente presentan mayores dificultades de cobertura.
- + **Analizar** junto con las empresas las ofertas de empleo y los perfiles demandados para ajustar mejor las **necesidades del mercado laboral** con las capacidades y expectativas de las personas candidatas.
- + Trabajar en la mejora del atractivo de las **ofertas laborales**, adaptándolas a las nuevas demandas sociales y laborales relacionadas con conciliación, estabilidad, desarrollo profesional y condiciones de trabajo.
- + Potenciar la realización de formaciones específicas y periodos de prácticas **directamente** en los establecimientos y empresas del sector, favoreciendo así una formación más cercana a la **realidad laboral**.
- + **Fomentar espacios de colaboración** y encuentro entre empresas que permitan generar alianzas estratégicas, facilitar el trasvase de personas trabajadoras entre campañas o temporadas y contribuir a una mayor estabilidad laboral frente a la estacionalidad del sector.
- + Promover procesos de **análisis interno dentro de las propias empresas** para reflexionar sobre cuestiones relacionadas con la atracción y retención del talento: por qué determinadas ofertas no resultan atractivas, cuáles son las expectativas actuales de las personas trabajadoras, cómo mejorar las condiciones laborales o cómo adaptarse a las nuevas demandas del mercado laboral.
- + Impulsar **campañas de sensibilización y dignificación del sector turístico y hostelero**, orientadas a combatir la mala imagen asociada históricamente a determinadas prácticas laborales y poner en valor las oportunidades profesionales del sector.
- + Favorecer una mejor **adaptación de los horarios laborales a las posibilidades reales del transporte público y a las necesidades de movilidad** de las personas trabajadoras, especialmente en zonas o franjas horarias con menor cobertura.

Conclusiones

Las principales conclusiones y propuestas planteadas en la Mesa de Diálogo han sido:

- + Impartir **módulos específicos de inglés orientados al sector turístico y hostelero**, adaptados a situaciones reales de atención al cliente y a las necesidades del visitante internacional.
- + Implementar **formaciones específicas** relacionadas con cocina, ayudante de cocina y jefatura de sala, perfiles especialmente demandados por las empresas participantes.
- + Explorar la posibilidad de desarrollar un **programa piloto centrado en habilidades de liderazgo, gestión de equipos y dirección de personas para perfiles de gerencia y mandos intermedios**.
- + Facilitar **espacios de encuentro y colaboración entre empresas** para generar alianzas, compartir experiencias y abordar de manera conjunta retos comunes del sector.
- + Ofrecer **asesoramiento específico en materia de contratación**, especialmente ante dudas relacionadas con determinados perfiles o situaciones administrativas concretas, como la contratación de personas solicitantes de protección internacional con documentación en trámite (tarjeta roja).
- + Establecer **mecanismos internos de escucha** dentro de las empresas mediante herramientas como entrevistas de salida, encuestas de clima laboral o espacios de participación interna.
- + **Mejorar el conocimiento** sobre las motivaciones, necesidades y expectativas de las personas trabajadoras para avanzar hacia modelos laborales más atractivos y sostenibles.
- + **Coordinar**, junto con las empresas interesadas, una **nueva reunión de trabajo para finales de septiembre o principios de octubre** con el objetivo de analizar las futuras necesidades de formación y contratación del sector.
- + **Organizar una formación piloto “in situ” en empresas colaboradoras**, con un enfoque más práctico y menos teórico, desarrollada en grupos más pequeños y adaptada a las necesidades reales de cada establecimiento.
- + Continuar fortaleciendo la **conexión entre empresas, formación y entidades sociales** para responder de manera más eficaz a las necesidades reales del mercado laboral. Avanzar hacia un modelo turístico y hostelero más profesionalizado, competitivo, sostenible y centrado en las personas.

Informe elaborado a partir de la Mesa de Diálogo “Talento Turístico y Hostelero en Cartagena”, celebrada el 20 de mayo de 2026.

Participantes invitados

El Abrevadero, servicio de catering, sl – Francisco García Medina - Gerente

La boca de Lía - María Beato Jiménez - Directora de RRHH

Los Churrascos – Benito Alcaraz – Director

Casa Paco La Manga, sl – Doris María Orrego Sánchez - Gerente

UPTC - Ángel Rafael Martínez Lorente – Decano Facultad de CC de la Empresa

Coffee Maker, sl – Fran Bernal Hernández

SEF - Mónica Egea Martínez- Técnica de Empresas del SEF

Bodegas de Cartagena – Mohammed (Pepe) Bouhou – Encargado

Centro de Iniciativas Turísticas de Cartagena – Juan de Haro – Director

La Cangreja Chirín, sl – Inma Sánchez de Valrodriguez – Directora de RR.HH

Garnd Hayatt La Manga Club Golf & Spa – Maika López de Ochoa – Directora de RRHH



