

La Gestión de los Recursos Humanos en Nautalia Empresas & Eventos

Desiré García Lázaro

Raquel Morello Mínguez

Ramón Nuñez Magro

María Parras Rodríguez

María José Santamaría Lorenzo¹

Nautalia Empresas & Eventos forma parte de una de las líneas de negocio de NAUTALIA, que se encuentra integrada en el grupo Wamos, un turoperador con amplia experiencia en el sector turístico y en proceso de crecimiento, con una creciente expansión por toda la península Ibérica incluyendo España y Portugal y en 85 países del mundo, por lo que su presencia internacional es significativa.

Se trata de un grupo fuerte y de gran diversificación, cuya gran capacidad de organización y suma de experiencias en sus distintas líneas de negocio se refleja también en el buen hacer de Nautalia Empresas & Eventos.

Nautalia Empresas & Eventos tiene su sede en la ciudad de Madrid. Centra su actividad en la organización de todo tipo de eventos, entre los que se encuentran los siguientes: Viajes de incentivo, Eventos deportivos, Convenciones, Road Shows, Nautalia Creativa, DMC de Incentivos, Reuniones, Congresos y Eventos saludables.

Como novedad, puesto que el mercado en el que trabaja Nautalia requiere una renovación constante por los cambios que da el entorno (avances tecnológicos, creciente competencia, digitalización de los servicios, etc.) desde el pasado mes de septiembre de 2018, la compañía Nautalia se ha lanzado también a la organización y gestión de conciertos de música y representación de artistas como una nueva oportunidad de negocio. Su primer evento ligado a los conciertos ha sido la vuelta a los escenarios del grupo Modestia Aparte. El entorno le ha aportado una nueva oportunidad ante sus competidores gracias a su buen hacer en la gestión de eventos en complejo taurino de Las Ventas, que está gestionando hasta 2020 gracias al acuerdo firmado recientemente con la Comunidad de Madrid.

¹ Alumnos del Máster Universitario en Protocolo, Comunicación y Organización Integral de Eventos de la Universidad Rey Juan Carlos. Curso 2018-2019.

Para Nautalia, Las Ventas se trata de una gran oportunidad con la que obtener beneficios con los que alcanzar una mayor facturación, y “pretende convertirlo en un escenario único de conciertos y eventos culturales, dado su aforo actual con más de 20.000 asientos disponibles”.

Como consecuencia de este apoyo a la tauromaquia, la compañía ha tenido numerosas críticas por parte de distintas plataformas animalistas. Por ello, han surgido anuncios de repulsa hacia Nautalia como, por ejemplo, la promovida por AnimaNaturis en relación con el evento organizado en Alicante (Feria de las Hogueras de San Juan). Se creó un hashtag #NautaliaViajesPatrocinaMaltratoAnimal que tuvo repercusión en las redes sociales el pasado verano, tratando de mermar la imagen de la empresa sin éxito significativo.

Nautalia Empresas & Eventos tiene una filosofía clara, y a pesar de las críticas recientemente recibidas, definen que para ellos el “*servicio*”, “*calidad*” y “*excelencia*” no solo son palabras, sino la forma de trabajar de los profesionales de Nautalia y necesarias también para todo aquel que quiera formar parte de ella”. Su misión y visión son claros. La experiencia, especialización sectorial, tecnología y visión global son utilizadas como herramientas para ofrecer soluciones innovadoras que aporten resultados reales. Utilizan como principal herramienta el *know-how* para convertir los eventos gestionados en una experiencia única para los clientes actuales, así como un incentivo de confianza para clientes potenciales. Además, definen claramente tres estrategias fundamentales: capacidad de adaptación, innovación y competitividad para poder progresar y mejorar la gestión de los servicios.

Centrándose en los viajes de empresa, utilizan como herramienta el servicio 360º, es decir, “todo importa”. Adaptan la gestión de la cuenta de viajes a las necesidades de negocio de cada empresa. Esta parte es llevada a cabo por consultores de viajes expertos en viajes de empresas, para ofrecer una mayor calidad del servicio. Son expertos en negociar con proveedores y en tecnología financiera, para poder ajustar la mejor alternativa en cuanto a precios. Además, esta persona acompaña al cliente en cada una de las etapas para que se cree una gran confianza. Tienen como diferenciación el llamado “Servicio de Emergencia” o “Clientes Nautalia Solucion@”, una completa plataforma de seguridad y localización de los clientes viajeros.

Frente a lo que ocurre en la mayor parte de las empresas españolas ligadas a viajes y eventos, Nautalia apuesta por la especialización de sus trabajadores, además de lograr una mayor motivación de los mismos que frene el absentismo laboral, rotaciones y

aumente la productividad. Su principal objetivo al alcanzar sus metas es que éstos, se realicen en un marco de excelencia y profesionalidad e igualmente reducir la estacionalidad del personal.

Además, Nautalia Empresas & Eventos ha hecho notable su presencia en el sector a través de la otorgación de varios premios. En los Premios IBTA 2017, obtuvo por segundo año consecutivo el Premio como Mejor Agencia MICE, destacando su presencia en el turismo de negocios.

De esta manera, se reconoce el buen trabajo y esfuerzo continuo del equipo de eventos dirigido a la satisfacción de los clientes. En cuanto a servicios de calidad, Nautalia es la única agencia de viajes de *Business Travel & MICE* que dispone de las tres certificaciones ISO en gestión de procesos, calidad, medioambiente, energía y sostenibilidad de los eventos corporativos.

Por ello, a la hora de seleccionar quiénes serán aquellos que pasarán a formar parte de la empresa, prefieren dar prioridad a aquellos que cuenten con los conocimientos y aptitudes adecuados y propios del puesto de trabajo, además de contar con mínimo diez años de experiencia en la organización de eventos, con el fin de asegurarse la excelencia y perfección que ellos abanderan como valores propias de la compañía. El compromiso con la calidad del servicio y conocer completamente las necesidades que plantea el cliente son dos aspectos cruciales y fundamentales característicos del perfil de trabajador que Nautalia persigue contratar.

Tal y como puede observarse en los puestos ofertados para trabajar en la compañía publicados en redes sociales como LinkedIn, se pueden apreciar las siguientes funciones y capacidades requeridas:

- Asesoramiento, organización y coordinación de todas las necesidades que el cliente pueda necesitar, aportando su experiencia y un servicio 360°.
- Recepción de necesidades por parte del Director General del Área, elaboración de propuestas creativas y diferentes, asesoramiento en todo lo relativo a espacios singulares, hoteles, restaurantes, etc. y que se ajusten a los *brief* marcados. Prospección de nuevos espacios, hoteles, restaurantes, destinos, etc. que puedan ser susceptibles de acoger eventos para el cliente.
- Asistencia al evento para velar por la buena consecución de la producción y preparación de los eventos, así como la puesta en escena.

Requisitos

- Técnico de Eventos Senior con más de 10 años de experiencia en todo lo relativo a los Eventos Corporativos.
- Imprescindible *Seniority*.
- Alto Nivel de Inglés (se efectuará prueba de nivel).

Tras haber superado satisfactoriamente el proceso de selección, se produce la incorporación a la plantilla en el día y lugar que el director de Recursos Humanos crea oportuno. Durante el proceso de selección de Nautalia puede realizarse únicamente una entrevista personal o también distintas dinámicas de grupo.

Una vez se ha ingresado en la empresa, Nautalia apuesta firmemente por su personal, ofreciéndoles cursos de formación virtual (*e-learning*), cursos de inglés, de lenguaje corporal para saber relacionarse correctamente con los clientes y distintas técnicas de comunicación, entre otros. Por lo que la apuesta por su talento es mayor que la incorporación de otros nuevos que se presenten en el mercado laboral.

Fruto de la confianza en sus empleados y en la inversión de su desarrollo, se creó un departamento de Auditoría Interna a través de la iniciativa de algunos empleados para regular la normativa interna, clave para el funcionamiento de la empresa.

Nautalia también ofrece ciertos beneficios a sus empleados. Prueba de ello son los descuentos facilitados para sus propios viajes. Se les brinda un mínimo de 5% de descuento en los paquetes vacacionales que deseen realizar; un 14% de descuento con determinados proveedores que trabajen con el grupo; se le proporciona la Tarjeta Visa Nautalia (sin coste de emisión o mantenimiento) con la cual, podrán beneficiarse de descuentos complementarios en diferentes mayoristas y una financiación gratuita a tres meses sin intereses. Esta financiación se puede solicitar a seis (coste 2% de comisión) o a 10 meses (coste 3% de comisión), etc.

Otra de las claves de Nautalia es la relación entre los propios trabajadores debido a la inclusión de los valores, siendo así sobresaliente la cohesión de sus grupos de trabajo, que se expresan en un gran compañerismo y sentimiento de pertenencia al mismo, crucial y vital en la organización de eventos. Con el fin de promover el trabajo en equipo, se promueve en gran medida la comunicación entre los distintos miembros más que ningún otro aspecto.

Periódicamente, para poder conocer si los trabajadores desempeñan correctamente su trabajo, no solo se tiene en cuenta que el evento organizado haya tenido éxito o fracaso sino que, además de ello, su trabajo es sometido a una serie de evaluaciones desempeñadas por su jefe inmediato, al que consideran que mejor conoce tanto el puesto como al trabajador que se encuentra en el cargo.

En el caso del sistema retributivo, el sistema de retribución flexible cuenta con buena acogida entre su director de Recursos Humanos (RR. HH.) que cree que es una buena alternativa para algunas de las posiciones de Nautalia, sobre todo en las comerciales.

En definitiva, para Nautalia su equipo humano es el activo más importante de la empresa, constituyendo así una plantilla única y dinámica donde resaltan la experiencia, el talento y la impecable profesionalidad, además de su determinada concienciación y responsabilidad con el medio ambiente.

Fuentes de información empleadas

El Confidencial (2018). “La empresa de viajes Nautalia se lanza a organizar conciertos y representar artistas”. Disponible en: https://www.elconfidencial.com/empresas/2018-07-26/agencia-viajes-nautalia-conciertos-artistas_1597844/ [10/12/2018]

García Pérez, J.F. (2018), Entrevista realizada como técnico de RR. HH. de Grupo Wamos

Ibáñez, C. (2018). “Expresa tu rechazo a Nautalia Viajes por apoyar la tauromaquia”. Disponible en: <https://www.animanaturalis.org/n/expresa-tu-rechazo-a-nautalia-viajes-por-apoyar-la-tauromaquia> [05/12/2018]

Moreno Vega, O. (2015). Nautalia conecta con tu mundo. Obtenido de Nautalia conecta con tu mundo: <https://docplayer.es/10097739-Presentaci%C3%B3n-del-grupo.html> [08/12/2018]

Preferente.com. (2014). “Sprinwater bautiza al grupo Pullmantur como Wamos”. Disponible en: <https://www.preferente.com/noticias-de-agencias-de-viajes/springwater-bautiza-a-su-grupo-turistico-como-wamos-250544.html> [10/12/2018]

Preferente.com. (2017). “Desvelada la estrategia de Nautalia en 4 claves tras ganar casi 3 millones este año”. Disponible en: <https://www.preferente.com/noticias-de->

[agencias-de-viajes/desvelada-la-estrategia-de-nautalia-en-4-claves-tras-ganar-casi-3-millones-este-ano-271766.html](https://www.preferente.com/rss1/cambios-en-wamos-eduardo-montes-nuevo-presidente-y-fernando-eiroa-ceo-281325.html) [10/12/2018]

Preferente.com. (2018). “Cambios en Wamos: Eduardo Montes, nuevo presidente y Fernando Eiroa, CEO”. Disponible en: <https://www.preferente.com/rss1/cambios-en-wamos-eduardo-montes-nuevo-presidente-y-fernando-eiroa-ceo-281325.html> [05/12/2018]

Revista 80 días. (2011). “La nueva red de agencias Nautalia llega con 200 oficinas y la venta por Internet”. Disponible en: <http://www.revista80dias.es/2011/04/12/1007/la-nueva-red-de-agencias-nautalia-llega-con-200-oficinas-y-la-venta-por-internet/#.XA6zLGhKjIW> [10/12/2018].

Web corporativa Nautalia Eventos & Empresas. <https://www.nautaliaempresas.com/es/>
Web Indeed <https://www.indeed.es/cmp/Nautalia-Viajes/reviews>

Fecha del caso: Diciembre de 2018

Palabras clave: selección, formación, desarrollo, compensación, estrategia.

Preguntas sobre el caso

1. Analice el concepto de *Employer Branding* utilizando las prácticas empleadas por Nautalia.
2. Identifique los procesos de gestión de recursos humanos que aparecen en el texto.
3. ¿Qué medidas toma Nautalia para que sus empleados tengan un mayor sentimiento de pertenencia al grupo que promueva la motivación laboral?
4. ¿Qué sugerencias haría para mejorar la política de recursos humanos llevada a cabo por Nautalia?