



**Jornadas Sobre la Gestión de
Diversidad en la Hostelería**
Madrid, 15 y 16 de diciembre de 2010

Conclusiones

ÍNDICE

Introducción	2
Mesa Redonda	5
Trabajando para el futuro	7
Objetivos.....	7
Metodología	7
Soluciones a los supuestos	7
Recomendaciones finales	9

INTRODUCCIÓN

Las Jornadas Sobre la Gestión de la Diversidad en Hostelería, celebradas los días 15 y 16 de diciembre en Madrid, se han encuadrado dentro del convenio de colaboración firmado entre la Federación Española de Hostelería y la Dirección General para la Igualdad en el Empleo y contra la Discriminación de la Secretaría de Estado de Igualdad del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, para la realización de actividades en materia de gestión de diversidad dentro del sector de la hostelería, como proyecto piloto para otros sectores.

Las conclusiones que a continuación se presentan son fruto del trabajo conjunto de empresarios, organizaciones patronales y sindicales, entidades sociales y expertos reunidos con el objetivo de plantear líneas de actuación y medidas concretas para que las empresas reconozcan y transformen la diversidad en una oportunidad para afrontar el difícil momento económico.

Las jornadas han analizado los tres principales ejes de diversidad: la igualdad entre hombres y mujeres, la incorporación de inmigrantes y las personas con discapacidad en un sector con unas características peculiares, tanto por la predominancia de micro-pymes y empresarios autónomos como por ser pionero en la aplicación de medidas que fomentan la igualdad en las empresas. Ejemplo de ello es la incorporación a la negociación colectiva del acuerdo sobre igualdad en el Acuerdo Laboral Estatal de Hostelería, desde 2007, que pone de manifiesto el clima de colaboración que existe entre las organizaciones sindicales, las administraciones y las organizaciones empresariales, así como la importancia del diálogo social en esta materia.

La Hostelería puede ponerse como ejemplo de buenas prácticas en la gestión de la diversidad, suponiendo una oportunidad para la mejora del trabajo en equipo, el desarrollo de la complementariedad de las personas así como el conocimiento de las capacidades individuales y colectivas del grupo.

El programa que se ha seguido en el transcurso de las jornadas es el que a continuación se detalla:

15 de diciembre

13:30-14:30h. Presentación de los participantes y comida

14:30-15:30h. Mesa redonda

La situación actual de la diversidad en el entorno laboral en el sector de la hostelería.

Emilio Gallego, Secretario General de FEHR

Amparo Moreno, Secretaria Sectorial de Hostelería y Turismo de UGT

Eduardo Barbadillo, Director de Relaciones Institucionales de la Fundación CEHAT

Francisco López, Experto socio-laboral

15:30-18:00h. Trabajando para el futuro

Sesión dinámica en la que trabajar propuestas para potenciar y mejorar la gestión de la diversidad en el ámbito laboral: empresas, sindicatos, personal y administraciones públicas.

Vicente López, Coach y experto en comunicación y ventas

18:00-18:15h. Pausa café

18:15-19:00h. Herramientas para ti

Propuestas y soluciones para la gestión de los conflictos y prevención de los mismos en los entornos laborales de diversidad.

Inés Bravo, Coach Ejecutivo Consultor de Desarrollo

19:00-19:30h. Coloquio-resumen de las sesiones

Esther Trujillo, VP Sustainable Development de Sol Meliá Hotels & Resorts

Carmen Navarro Directora General para la Igualdad en el Empleo y contra la Discriminación

16 de diciembre

11:00-12:00h. Desayuno de trabajo

La situación actual de las empresas de hostelería en relación con la aplicación e implantación de planes y medidas de igualdad.

José María Rubio, Presidente de la Federación Española de Hostelería

Francisco Domínguez, Sec. General de la Federación de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego de UGT

Las entidades intervinientes en las jornadas responden a la necesidad de trabajar de forma conjunta, en la gestión de la diversidad, empresas, sindicatos e instituciones públicas.

Fundada en 1977, la Federación Española de Hostelería (FEHR) está formada por 75 asociaciones empresariales de hostelería repartidas por toda España, y es la única organización empresarial que representa a nivel estatal al conjunto de más de 360.000 empresas de restaurantes, bares, cafeterías y otros establecimientos que integran el sector de la restauración. Este conjunto empresarial da trabajo a 1,2 millones de personas y tiene un volumen de ventas de 111.215 millones de euros (datos 2008), lo que equivale al 6% de PIB de la economía española.

La Unión General de Trabajadores (UGT) es uno de los sindicatos más importantes de España con más de 100 años de edad, ya que fue fundado en 1888. Representa a millones de trabajadores de todos los sectores de la producción en todo el territorio nacional. Aparte de asalariados, UGT también representa a desempleados, trabajadores independientes, ejecutivos y pensionistas, entre otros.

Fundación CEHAT es una entidad constituida por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) con el fin primordial de promover la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión en el sector hotelero y turístico. La Fundación fue constituida el 27 de abril de 2009 e inscrita en el Registro de Fundaciones de competencia estatal el 17 de junio de ese mismo año. Su misión consiste en sensibilizar al sector hotelero y ayudarle a poner en práctica políticas de integración laboral de estos colectivos, dando así oportunidades a quién más difícil tiene el acceso al mercado laboral y caminando hacia un sector hotelero y turístico socialmente responsable.

Sol Meliá, fundada en 1956 en Palma de Mallorca (España), es la compañía hotelera vacacional más grande del mundo, además de líder absoluto del mercado español, tanto en el ámbito de ocio como en el de negocio. Ocupa el tercer puesto en el ranking europeo y el decimosegundo del mundo, siendo líder mundial en vacacional, en Iberoamérica y el Caribe. En la actualidad dispone de más de 300 hoteles distribuidos en 30 países de 4 continentes, y cuenta con una plantilla de más de 35.000 empleados.

MESA REDONDA

Emilio Gallego, Secretario General de FEHR, realizó una exposición centrada en la importancia que el colectivo inmigrante tiene en el sector, y por consiguiente, en el elemento de diversidad que aportan en los distintos puestos de trabajo donde desempeñan sus funciones.

La hostelería emplea a 1.421.000 personas de las cuales más de 400.000 (28%) son de origen extranjero y el 55% son mujeres. Además, la gran mayoría del tejido empresarial hostelero (95%) son pymes, micro-pymes y trabajadores autónomos. Todo esto convierte a la hostelería en un sector de especiales características en lo que a la diversidad se refiere, pionero en la gestión de la diversidad y sus planes de igualdad, siendo ejemplo de ello la incorporación a la negociación colectiva del acuerdo sobre igualdad en el ALEH, desde el 2007.

Afirmó que la diversidad y la inclusión son una ventaja competitiva y un componente fundamental del crecimiento a medio y largo plazo, y el distintivo que nos conduce al éxito como sociedad moderna y plural.

Por su parte, Amparo Moreno, Secretaria Sectorial de Hostelería y Turismo de UGT, planteo en las jornadas una mirada sobre la igualdad de género. Expuso la relevancia de los planes de igualdad, para que fijen los objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar, así como el establecimiento de sistemas de evaluación y seguimiento. Con tres objetivos concretos: Identificar la situación actual en materia de Igualdad de oportunidades existente en la empresa; establecer líneas de actuación y de mejora en base al análisis anterior; implantar las acciones que se consideran adecuadas a las necesidades reales de la organización.

Así mismo hizo hincapié en la importancia de la Ley 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres dentro del desarrollo normativo de los principios de igualdad. Expreso la necesidad de contar con los planes de igualdad en las empresas de más de 250 trabajadores, porque así lo fija la ley, pero también expreso la posibilidad que ofrece la negociación colectiva para el resto y mayoría del sector, las empresas de menos de 250 trabajadores.

En las cifras estadísticas que nos facilitó, si bien es cierto que existe una paridad global en el sector, cuando acercamos la lupa al informe presentado, observamos que se

da una importante brecha en determinadas posiciones. Concluyó con la necesidad de introducir mecanismos que corrijan las desigualdades advertidas, lo que mejorará la gestión de la diversidad.

Por otro lado, Eduardo Barbadillo, Director de Relaciones Institucionales de la Fundación CEHAT, nos ilustró con una interesantísima disertación sobre la discapacidad y sus distintas tipologías: motoras, intelectuales, sensoriales, etc. Aportó la cifra de un 9% como número de población de nuestra sociedad que padece algún tipo de discapacidad. Insistió en el valor que adquiere cualquier empresa al contar con empleados con discapacidad en su plantilla. Recordó la obligatoriedad que establece la LISMI (LEY 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos) con la reserva del 2% de los puestos para trabajadores con discapacidad.

Finalizó las intervenciones Francisco López, que situó la problemática de la diversidad en su peor solución: los tribunales. Nos habló de distintas sentencias que iban desde la desigualdad salarial hasta la discriminación por raza y religión. También fue llamativo el caso concreto de una persona que recibió su carta de despido con expresiones racistas y atentatorias contra la libertad religiosa, o aquella que figuraba en la propia oferta de trabajo la prohibición de contratar extranjeros por las reticencias que éstos causaban en sus clientes. Por último, nos recordó la Directiva Comunitaria sobre igualdad de trato en el empleo que prohíbe la discriminación por discapacidad cuando el propio trabajador es la persona discapacitada.

Situaciones como las que se reflejan en estas sentencias son, precisamente las que se pretenden evitar y prevenir con proyectos como este.

OBJETIVOS

1. Proporcionar oportunidades para practicar habilidades que se pueden desarrollar en nuestra gestión diaria de la diversidad.
2. Aprovechar la diversidad a través de la interacción basada en la participación, colaboración y en la evaluación compartida.

METODOLOGÍA

La sesión se desarrolló en un ambiente relajado y de confianza, activo y de participación. Garantizando así un mejor uso del tiempo disponible y unas condiciones óptimas para que los participantes se expresaran sin condicionantes.

Se propusieron dos supuestos prácticos para todos los participantes que, previamente conocían.

En cada caso, se pidió una propuesta de solución desde tres roles distintos: empresario, compañero de trabajo y administración pública.

Con todas las ideas aportadas, se realizó una votación para decidir las tres que más se ajustaban a una buena resolución del conflicto planteado.

SOLUCIONES A LOS SUPUESTOS

PRIMER SUPUESTO:

- Definición del puesto de trabajo y el perfil para su correcto desempeño.
- Realización de un plan de acogida.
- Análisis del origen concreto del problema acaecido.
- Adaptación razonable de las operaciones de cocina: “cada talento tiene su lugar”
- Crear empatía, ponerse en el lugar del otro.
- Plan de formación interna.
- Plan de sensibilización sobre la diversidad.
- Establecimiento de normas internas.

- Trabajo en equipo: defender y compartir diferencias.
- Asumir liderazgo en diversidad.
- Comunicación bidireccional: de arriba abajo y de abajo a arriba.

SEGUNDO SUPUESTO:

- Posición empresa comprensiva con las diferencias culturales pero firme con las normas sociales y laborales.
- Aclaración de posiciones, técnicas de resolución de conflicto y periodo para el desarrollo de acuerdos.
- Refuerzo de normas de “igualdad social”. Respeto de la religión en ámbito privado.
- Exposición clara de los valores de la empresa.
- Tratamiento del problema directamente con las dos personas implicadas. Respaldo a la jefa de sala en aras de su consolidación como líder del grupo.
- Asesoramiento externo de una empresa especializada.

En las completas y muy acertadas propuestas que realizaron las personas participantes, se observa una marcada importancia del antes de la contratación. Además, en el intenso, fluido y participativo debate, se incidió muchísimo en que la solución viene, precisamente, de la anticipación al surgimiento del conflicto. De aquí la importancia que se le dio a la elaboración de planes de acogida en las empresas de cara a las nuevas contrataciones de personal.

Por lo tanto, es ahí donde todos debemos poner el foco de actuación y volcarnos en lograr la concienciación de las pymes y autónomos, ya que parece que son las estructuras que más reticencias ponen a incluir cualquier tipo de plan anticipativo, bien por desconocimiento, bien por falta de recursos al ser estructuras muy sencillas.

Por otro lado, las propuestas para fomentar el trabajo en equipo, la sensibilización y la integración en el puesto de trabajo, configuran la base de un correcto y dinámico desarrollo del día a día de cualquier empresa con porcentajes importantes de diversidad en su plantilla.

RECOMENDACIONES FINALES

1. Creación de “MPD” (Mecanismos Para la Diversidad).

“La colaboración y el trabajo en red de las empresas, las organizaciones empresariales, los sindicatos, las organizaciones sociales y la administración pública (Diálogo social), permite establecer dinámicas de trabajo que redundan en beneficio común a todos los participantes y mejora las condiciones de integración de los trabajadores.”

Con esta visión, nacería MPD. Gracias a la colaboración entre los agentes sociales, se conseguiría llevar la gestión de la diversidad a cualquier empresa, sin importar su tamaño, ni su estructura ni sus medios.

Objetivo:

Conseguir que la gestión de la diversidad impregne de forma natural todos los ámbitos de la empresa y de la sociedad.

Funciones:

- Trasladar a las empresas los servicios ofrecidos de forma abierta y proactiva.
- Orientar desde el inicio de la actividad.
- Ayudar a la contratación de personal:
 - Definición del puesto de trabajo.
 - Redacción de oferta laboral.
 - Proceso de selección.
- Guía sobre los distintos tipos de diversidad.
- Asesoramiento sobre la gestión de conflictos.
- Desarrollo de programas de integración y de acogida.
- Actividades extra laborales para reforzar los equipos de trabajo.
- Acceso a planes específicos de formación.

2. Plan de igualdad para el sector de hostelería.

Si bien la hostelería ha sido pionera en el interés por la implantación de planes de igualdad, las propias características del sector hacen necesario un especial apoyo a las empresas para la implementación y desarrollo de estos planes.

Objetivo:

Conseguir los ratios de paridad adecuados, mejorando la participación activa de la mujer.

Funcionamiento:

- Análisis concreto del sector.
- Apertura para adscripción de empresas.
- Desarrollo completo del plan.
- Acompañamiento en la implementación.
- Creación de herramienta para el seguimiento.
- Evaluación de resultados.

3. Desarrollo del programa “Liderando la diversidad”.

Con determinada frecuencia, las personas responsables de equipos necesitan potenciar sus habilidades y conocimiento en la gestión de estos equipos y en el tratamiento de las diferencias de quienes los forman.

Objetivo:

Formar a cargos con responsabilidad sobre otras personas en la gestión de la diversidad.

Plan formativo en:

- Entender y conocer la diversidad.
- Creación de valor.
- Gestión de conflictos.
- Herramientas de Coaching.
- Inteligencia Emocional.
- Técnicas comunicativas con PNL (Programación Neurolingüística)