



Hotel El Alcuzcuz de Málaga

## SERIE **HOSTELERIA Y TURISMO**

# LA MUJER EN LOS HOTELES ES IMPRESCINDIBLE E INVISIBLE

08.12.17

### **Joan Aragonés Signes**

Es consejero y escritor de pasiones. Ha sido empresario y presidente de Consum. *La palabra, cambio y aporte de valor*

La hostelería tiene nombre de mujer y es una parte esencial de su actividad. Sería impensable su ausencia, porque desnaturalizaría gran parte de sus influjos afectivos, sensuales y de experiencias irrepetibles que le aportan al cliente su estancia en un lugar donde se interacciona con otras personas, vive, come y duerme. Su presencia está en el ambiente, en el espacio y, sobre todo, en la gestión de lo cotidiano.

No deseo caer en la tentación de repetir lo que dicen otras crónicas: que el 53% del empleo de la hostelería son mujeres, su poca presencia en las estructuras directivas y en los consejos de administración o de sus malogrados derechos laborales... Ni tampoco hablar de la mujer *belleza, madre o sexual*. Pretendo orientar la reflexión hablando de su invisible e inevitable presencia, porque en la hostelería impacta más que en otros ámbitos de la vida.

La hostelería es en esencia un servicio hacia los demás, desarrollado en un *espacio de vida* en el que día a día se están convirtiendo nuestros hoteles. Pretendemos prestar servicios que le aporten al cliente experiencias y vivencias, cada vez con mayores cargas de singularidad. En ese contexto, la actividad demanda una gestión que se impregne de una sensibilidad de la que los

hombres solemos carecer, de no ser que tengamos muy acentuada nuestra intrínseca parte femenina.

La presencia de la mujer en nuestros establecimientos es necesaria y esencial. Su existencia se nota en el ambiente de un establecimiento. Sin embargo, su ausencia impacta de forma directa en la calidad final del producto. Por esta razón, las mujeres integran la mayor parte del colectivo humano que sustenta la actividad. Los buenos gestores saben que sin la presencia de la mujer, es difícil ofertar un producto acorde con las exigencias del mercado. No hablo de sexo, ni de belleza, ni siquiera de su presencia física, hablo del ambiente, de la esencia, de la sensibilidad, de la exquisitez en el trato, de la decoración y de un conjunto de actividades donde la feminidad (de las mujeres o de los hombres) resultan esenciales.



Foto del folleto de Palladium Hotel Group

El progreso enriquece porque aporta valor al cliente y al mundo. Nuestros hoteles se están convirtiendo en *espacios de vida*, que demandan interacciones humanas sinceras, en las que expresemos lo que somos y sentimos. **El mercado nos obliga a sustituir las formulas ritualistas, por la honestidad, por un trato respetuoso pero sincero en el que todos los actores se expresen con naturalidad, porque cada día más, ese es el aporte de valor que nos diferencia,** es lo que demanda el mundo al que vamos. La decoración física es sustituible y fácilmente copiable, los servicios rigurosos y puntuables, también. Sin embargo, la expresión sincera, el ambiente y la calidez es la singularidad que nos puede aportar el valor y la diferenciación que nuestros establecimientos demandan. Y en ese proceso, el aporte de una mujer es esencial, hasta el extremo de que atisbo que con el tiempo, el mercado les otorgará el lugar que se merecen en los cuadros directivos y de administración de la industria hotelera. Así lo vemos y así lo esperamos.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' and 'A' followed by a long horizontal stroke.

**Joan Aragonés Signes**  
*Aportar valor con la palabra*