

MUJERES HOTELERAS

UN DESAFÍO A LOS TECHOS DE CRISTAL



LUISA GARCÍA Y
LUISA LORENZO



VERÓNICA
GARCÍA



DULCE
ORTEGA



GIULIA PAZIENZA



ANTONIA
RULLÁN

LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD HA ESTADO DOMINADA HISTÓRICAMENTE POR HOMBRES. CINCO MUJERES QUE DIRIGEN HOTELES TAN DIFERENTES E INTERESANTES COMO ELLAS NOS AYUDAN A ENTENDER EL CAMBIO Y LOS RETOS DEL SECTOR, QUE EN 2019 SUPUSO EL 12,3% DE NUESTRO PIB.

por **Germán Jiménez**

De arriba abajo y de izda. a dcha., las responsables de los hoteles A Quinta da Auga (Santiago de Compostela), Orfila y Heritage (Madrid), Tótem (Madrid), Sikelia (isla de Pantelleria) y Cap Rocat (Mallorca).

Durante décadas, los altos cargos de la hostelería, como los de tantas otras industrias, han estado reservados exclusivamente a los hombres. La tendencia ha seguido siendo la tónica general a nivel internacional hasta hace unos pocos años. Salvo algunas mujeres propietarias que dirigían sus propios establecimientos desafiando las normas imperantes, las grandes propiedades, los hoteles de lujo y las cadenas internacionales estaban bajo los dictados de los señores directores. Ellas quedaban relegadas a otros puestos y, en el mejor de los casos, llegaban a subdirectoratas.

Si hay una declaración que radiografe el sector con hiriente precisión es la que realizó en un simposio internacional sobre hostelería Lalia Rach, consultora y ex decana del Centro de Hospitalidad y Turismo de la Universidad de Nueva York: "Esta es una industria masculina muy blanca", dijo. "¿Está cambiando? Sí. Pero a un ritmo glacial".

EL TECHO DE CRISTAL ORGANIZATIVO

Esta situación discriminatoria era algo tan común y asumido que incluso el cine y la televisión lo reflejaban sin tapujos. ¿Quién no recuerda al supereficaz director Peter McDermott (James Brolin) de la serie *Hotel*? ¿Y cómo olvidar el papel de Héctor Elizondo, *general manager* del hotel donde Julia Roberts y Richard Gere vivían su romance en *Pretty Woman*? Son solo dos ejemplos, pero la lista es interminable. En la ficción y en la realidad. Según la UGT, en España las mujeres representan el 60% de los empleados de la hostelería, pero la mayoría desempeña labores alejadas de la dirección. Además, su salario medio es un 25% menor que el de sus compañeros hombres en el mismo puesto.

Otros datos sonrojan, también, a la industria a nivel internacional, como los aportados por el informe de Castell Project y el foro Women in Lodging de la American Hospitality & Lodging Association. El estudio revela que, a pesar de la masiva presencia de la mujer en el sector, estas desempeñan, en muchos casos, trabajos de bajo nivel. Entre 2012 y 2016 nada ha-

bía cambiado en las altas esferas. Solo el 5% de las mujeres ocupaban los puestos de CEO en compañías hoteleras de EE. UU. y solo el 9% presidían compañías hoteleras en el país.

ALTA DIRECCIÓN

Afortunadamente las cosas van cambiando. Cada vez más mujeres acceden a la cúspide del sector hotelero. El reciente nombramiento de Shannon Knapp como CEO del sello de hoteles de lujo Leading Hotels of the World es un importante paso hacia la paridad en los puestos de máxima responsabilidad. Dos de sus más célebres predecesoras fueron Sonia Cheung, CEO de Rosewood Hotel Group y Lisa Holladay, *Global Brand Leader* de Ritz-Carlton y St. Regis Hotels & Resorts.

En España contamos con sonados nombres que lideran la industria, pero en la mayor parte de los casos el componente de saga familiar ha jugado un papel determinante en el ascenso. Entre ellas destacan Carmen Riu, de Riu Hoteles; Encarna, Isabel y Lydia Piñero, del Grupo Piñero y Bahía Príncipe. O, Sabina y Gloria Fluxá, de Iberostar. Su poder e influencia se ve acrecentado porque no solo dirigen, sino que también forman parte esencial del accionariado. A este selecto grupo se unió Sandra Ortega Mera, hija de Amancio Ortega, como accionista de referencia del grupo hotelero de Kike Sarasola, Room Mate.

Probablemente la mayor garantía de un futuro igualitario en el sector venga de la nueva generación de herederas que, de hecho, ya ocupan puestos de responsabilidad en sus cadenas como Marina López, en Hotusa; Gemma Espelt, en H10; Judit Cabrera, en Princess o María Vidal-Serra, en THB.

5 CASOS DE ÉXITO

Nuestras cinco protagonistas comparten carácter, pasión y un amor infinito por su profesión. Curiosamente, todas coinciden en que la desigualdad laboral en el sector de la hostelería se debe a un componente cultural muy arraigado: hasta hace no mucho tiempo los hombres eran los únicos que podían estudiar y optar a puestos directivos. Cada una de ellas protagoniza una historia de superación y todas son un vivo ejemplo de que, por fin, las cosas están cambiando.



2 ANTONIA RULLÁN

HOTEL: CAP ROCAT, MALLORCA

● **Sobre ella:** Lleva diez años involucrada en la consagración de Cap Rocat como un icono de lujo contemporáneo a nivel internacional. Su formación en Turismo, *Marketing* y *Management* le han brindado una visión muy diferente de la gestión hotelera. Visión que incorpora ahora como directora de este hotel único, que ocupa una antigua fortaleza militar en la bahía de Palma.

● **En sus propias palabras:** "Actualmente hay cada vez más mujeres en puestos de dirección. De los ocho hoteles que gestiona Marugal, cinco están liderados por mujeres. Y cada vez vemos a más directoras de restauración, alimentos y bebidas..."
"No creo que hombres y mujeres ejerzamos el liderazgo de una forma diferente. Es algo que no tiene género, sino que va en el carácter de la persona".

"Creo que las mujeres somos buenas creando equipos y promovemos algo más el diálogo. Las decisiones que se toman están más consensuadas y el equipo se siente más implicado".

"Ya no basta con la espectacularidad de un hotel como el nuestro. La clave está en un servicio más personalizado, sin la rigidez de la hostelería de antes, y en el diálogo con el cliente".

"La crisis del Covid-19 es una situación sin precedentes, pero hemos vivido otros sucesos, como por ejemplo el 11-S, que han cambiado el curso de la historia y nuestra manera de viajar. En este caso, nos va a afectar, también, a nivel de valores personales. Disfrutaremos más el día a día".

EL PORCENTAJE DE MUJERES EN PUESTOS DE ALTA DIRECCIÓN RONDA EL 49%

1 LUISA LORENZO

HOTEL: A QUINTA DA AUGA, SANTIAGO DE COMPOSTELA

● **Sobre ella:** madre e hija, Las Luisas, como se las conoce familiarmente en el sector, llevan más de diez años gestionando esta preciosa propiedad, único representante de la prestigiosa cadena Relais & Châteaux en Galicia. Su saber hacer y su entrega les ha valido un amplio reconocimiento internacional.

● **En sus propias palabras:** "La gestión de las mujeres está marcada por la cercanía que viene dada por la empatía y por la capacidad de atender a más de un ámbito al mismo tiempo. Somos rápidas en la resolución de problemas. La intuición femenina, sin duda, ayuda".

"Dirigir un hotel implica mucha organización, gestión de equipos, capacidad de análisis y de resolución. Hay que mantener vivo el espíritu

de mejora, la comunicación, la visión... Y la diferenciación. Es algo fundamental para destacar en un mundo cada vez más estándar".

"El concepto del lujo ha cambiado mucho en los últimos años. Ya no se mide por las estrellas de un hotel, sino por el servicio y la experiencia que se proporciona a los huéspedes."

"En un mundo cada vez más global y en manos de grandes empresas, los clientes aprecian la exclusividad de los hoteles independientes y de gestión familiar."

"La crisis del coronavirus nos ha golpeado muy fuerte y de repente. El horizonte es muy incierto. Habrá empresas del sector que desaparecerán".



3 VERÓNICA GARCÍA

HOTELES: ORFILA Y HERITAGE, MADRID

● **Sobre ella:** sangre hotelera corre por sus venas. Su familia fue de las pioneras en la creación de hoteles *boutique* urbanos. Al frente del Orfila, uno de los buques insignia del lujo clásico en Madrid, Verónica se ha forjado una reputación como directora que la precede.

● **En sus propias palabras:**

"Nuestro sector es muy competitivo. Es imposible competir con grandes cadenas o plataformas *online* en costes o distribución. Nosotros nos hemos especializado en un nicho de mercado. Ofrecemos un producto *boutique*, muy personalizado, con una decoración y una gastronomía únicos".



"La gestión de un hotel es increíblemente variada (y más en hoteles pequeños). Un día estás eligiendo un horno y, otro, firmando un contrato con un touroperador. Exige mucha versatilidad, capacidad de aprendizaje, saber escuchar y planificación. Hay que ser un poco mujer-orquesta".

"Me gusta mucho una frase de la película *El exótico hotel Marigold*: 'Al final todo acabará bien y, si no acaba bien, es que aún

no es el final'. No hay que rendirse ante las adversidades ni los problemas, sino buscar soluciones creativas".

"Cada vez hay más tipos de viajeros diferentes. Incluso el mismo viajero viaja de diferentes maneras si lo hace por trabajo o en familia. Por eso, también, han surgido muchos tipos de alojamientos diferentes".

"Saldremos de la cuarentena y durante una época tendremos que aprender a vivir de manera diferente. Los hoteles tendremos el reto de dar la garantía a nuestros clientes de que somos entornos seguros".



5 DULCE ORTEGA

HOTEL: TÓTEM, MADRID

● **Sobre ella:** de empresaria en el sector financiero e inmobiliario a directora de hotel de lujo. Tras la crisis financiera de 2008, decidió perseguir su pasión: el mundo hotelero. Desde entonces ha trabajado en hoteles de lujo en Jordania, Seychelles, Congo y Abu Dhabi. Hoy dirige el céntrico y coqueto hotel *boutique* Tótem, en el corazón del barrio Salamanca.

● **En sus propias palabras:** "En los 15 años que llevo dirigiendo equipos mixtos he podido comprobar la veracidad de una afirmación que oí a la CEO de Facebook, Sheryl Sandberg. Decía que las mujeres subestimamos, por lo general, nuestras capacidades. He visto cómo, realmente, tendemos a valorarnos menos".

"La dirección de un hotel exige una gran dedicación, y compatibilizarla con la vida personal es complejo. No todas las empresas apoyan la conciliación. Tenemos un largo camino por recorrer en ese sentido".

"El mundo de la hostelería es un entorno que demanda constantemente nuevas soluciones. Por eso, la creatividad debe ser parte de nuestro ADN.

"La empatía, el liderazgo democrático o la orientación al servicio son fundamentales en un hotel. La atención al detalle que solemos tener las mujeres se valora mucho en este sector".

"Respecto a la crisis actual por el coronavirus y cómo nos va a afectar, creo que las prioridades se van a recolocar solas. Espero que cuando esta situación mejore, no olvidemos las buenas enseñanzas que nos ha traído".



racterísticas en concreto como la sensibilidad, la resistencia o el amor por los detalles las mujeres están comenzando a tomar el timón, también, en hoteles de renombre".

"Mis claves del éxito: atención constante a los detalles, precisión y rigor con el personal, calidez italiana y sonrisa con los clientes. También juega un papel importante nuestro refinado diseño lujoso en contraste con la naturaleza salvaje y cruda de Pantelleria.

"La creatividad es muy importante, pero en mi hotel solo una persona tiene que ser creativa: ¡Yo!".

"Cuando salgamos del confinamiento nuestras necesidades serán diferentes. Los viajeros buscarán más autenticidad en sus viajes".



4 GIULIA PAZIENZA

HOTEL: SIKELIA, PANTELLERIA (ITALIA)

● **Sobre ella:** Giulia viene del mundo financiero, pero su buen olfato para las inversiones le hizo fijarse en una propiedad que salió a la venta en la exclusiva isla de Pantelleria. La creación de Sikelia fue un proyecto tan novedoso como arriesgado. Hoy es un destino en sí mismo que aúna la tradicional hospitalidad italiana con experiencias únicas.

● **En sus propias palabras:** "En general el mundo del trabajo y los negocios ha sido un mundo de hombres".

"En concreto en Italia, el mundo de la hospitalidad es aún más llamativo porque, a menudo, se pasa de una generación a otra, y los padres transmitieron el negocio a los hijos varones". "Gracias a algunas ca-

