

CONCLUSIONES DE LAS PONENCIAS DEL X CONGRESO NACIONAL DE HOSTELERÍA, Cartagena 10, 11 y 12 de noviembre de 2004

El desarrollo de las diferentes sesiones de trabajo del **Congreso** ha permitido establecer las siguientes conclusiones:

Competitividad del Sector Turístico y Hostelero

Primera.- La mejora en el posicionamiento como destino turístico de España, requiere de una valorización de la mal llamada “oferta complementaria”, que sin embargo resulta ser al producto turístico un producto fundamental. La Gastronomía y los Restauradores, se han convertido en un elemento fundamental de prestigio de nuestro producto turístico, aportándole personalidad y carácter, elementos fundamentales para conseguir fidelizar y atraer a una clientela de mayor poder adquisitivo. Se reitera por parte del Congreso la necesidad de que la Gastronomía sea reconocida como patrimonio cultural. El turismo rural o el ocio nocturno son segmentos que están creciendo rápidamente aportando dinamismo y expansión a un sector hostelero que representa el 6’5% del PIB y genera en torno a 1.000.000 de empleos. Igualmente el pequeño hospedaje ha de ser apoyado para conseguir los parámetros de Calidad que la demanda requiere. Sin caer en la autocomplacencia, la Hostelería debe ser reconocida por las Administraciones y la propia sociedad como un sector económico fundamental y estratégico para la economía del país y para la correcta evolución del sector turístico en su conjunto.

Segunda.- Los retos a los que se enfrenta la actividad empresarial hostelera exigen de la puesta en funcionamiento de mejores fuentes de información y de coyuntura de los mercados que nos permitan conocer el perfil de nuestros clientes y la realidad de nuestras empresas. Para ello las Administraciones públicas, en colaboración con el sector privado deben articular los programas de estudio y los observatorios que permitan contar con unas fuentes de información permanentes que ayuden al progreso del sector. De igual manera se deben aumentar los recursos disponibles para investigación, desarrollo e innovación de nuevos productos y de mejora de los sistemas de gestión de las empresas de hostelería.

La promoción turística y el marketing institucional como elementos fundamentales para el posicionamiento del sector y el incremento de los resultados de las empresas exigen una mejora en los niveles de eficacia y eficiencia de los recursos aplicados. Es necesaria una promoción más

especializada y adaptada a los continuos cambios que se producen en los diferentes segmentos de demanda. Una promoción profesionalizada y ambiciosa que cuente para su diseño con auténtica participación del sector privado y que se desprenda de intereses relacionados con el marketing político para que cumpla con su verdadera función de promoción del producto turístico a nivel nacional o internacional. La excelencia en la gestión de recursos y la información es imprescindible para la buena marcha del sector. El Congreso reivindica de la administración la participación directa en la aportación de información sectorial para que se integre en los sistemas y plataformas de información como es el caso de Spain.info.

Coordinación con las Administraciones

Tercera.- La fragmentación normativa y administrativa a la que debe hacer frente el sector dada la realidad autonómica del país produce en numerosas ocasiones dificultades que restan energía y competitividad a las empresas. Esto unido a la falta de sensibilidad de determinados ayuntamientos y comunidades autónomas genera una serie de dificultades en el cumplimiento de ordenanzas y reglamentos respecto de las emisiones de ruido, los horarios de apertura y cierre, las licencias de apertura y actividad o sobre seguridad alimentaria, haciendo especialmente complicada la armonización de normas sobre categorización de establecimientos o la reforma de normativas como la de señalización vial para permitir los indicativos de hoteles y restaurantes en las vías y carreteras. En este sentido las administraciones públicas deben mejorar la comunicación y coordinación entre ellas y con el sector privado para poder solventar los problemas derivados de la aplicación de normativas excesivamente complicadas para la empresa.

Recursos Humanos

Cuarta.- La dificultad que el sector encuentra para disponer de recursos humanos suficientes en número y con una cualificación adecuada para la prestación de un servicio de calidad, hacen necesario mejorar los sistemas de captación y selección de personal. La empresa debe adaptarse al perfil del nuevo candidato que cada vez dispone de más posibilidades de elección siendo en la mayoría de las ocasiones el propio candidato el que elige la empresa y no la empresa la que elige al candidato. Se convierte este por tanto en un cliente más para la empresa, exigiendo de esta un cambio en la cultura de gestión de recursos humanos. En este sentido hay que hacer hincapié en qué modelo de formación necesitamos y de qué manera se

reconvierte. Así se solicita la elaboración de un “Libro Blanco” de hacia dónde debe ir la Formación en Hostelería y Turismo.

Integración laboral de Inmigrantes

Quinta.- El cambio profundo que ha experimentado el mercado de trabajo en nuestro país y especialmente en nuestro sector, con la amplia incorporación del colectivo inmigrante como mano de obra dada la imposibilidad de cubrir las ofertas con trabajadores nacionales, exige continuar con la implementación de servicios especializados de selección y formación en los países de origen. La próxima aprobación del Reglamento que desarrolla la Ley de Extranjería establece un proceso de “normalización” de trabajadores inmigrantes en situación irregular, para ello deberemos trabajar para ofrecer todo el apoyo y ayuda a los empresarios necesitados de orientación y asesoramiento en el mismo. El proceso debe permitir acotar y combatir la economía sumergida, que como competencia desleal que es, produce graves perjuicios a la empresa de hostelería. El visado de búsqueda de empleo, el periodo de estancia en prácticas o la incorporación de medidas que fomenten la mejor integración de los trabajadores extranjeros deben ser acciones en las que las administraciones públicas cuenten con la participación y cogestión por parte de las Organizaciones Empresariales como elemento de garantía y racionalidad en la aplicación de los recursos. La apuesta decidida por este sistema debe venir acompañada de una persecución de situaciones de irregularidad y de eliminación de bolsas de marginalidad o fraude.

Formación profesional

Sexta.- Las necesidades de formación especializada, Formación Profesional en Recursos Humanos para que la Calidad del servicio de nuestros establecimientos no disminuya se centrarán en la colaboración entre Asociaciones y FEHR, para aprovechar al máximo el nuevo modelo de Formación Continua, tanto a nivel nacional como autonómico con hincapié en Pymes y Autónomos y la búsqueda de proyectos con esas universidades y escuelas de negocio.

Responsabilidad Social Corporativa

Séptima.- La evolución social de España, el aumento en la concienciación sobre aspectos medioambientales, o la participación en acciones de cooperación al desarrollo vienen demandando a las empresas un mayor nivel de compromiso con acciones de responsabilidad social. En este sentido, las empresas de hostelería son conscientes de la necesidad de

favorecer la realización de acciones de responsabilidad social corporativa. El establecimiento de políticas en este sentido y la participación en proyectos de responsabilidad social deben desarrollarse siempre de manera voluntaria y ajustada a la realidad de un sector constituido en su inmensa mayoría por empresas de tamaño pequeño y de carácter familiar. Así se han podido constatar los esfuerzos que ya se vienen desarrollando en acciones de sostenibilidad medioambiental, accesibilidad de personas con discapacidad a las opciones de empleo que ofrece el sector.

Cultura de la Prevención

Octava.- En diferentes comunicaciones al Congreso hemos podido conocer la importancia de incorporar una cultura de prevención en el seno de la empresa. Los avances en materia de Prevención de Riesgos Laborales desde la entrada en vigor de la Ley de PRRL en 1995, han sido continuos y espectaculares en las empresas, pero se constata la necesidad de profundizar en la implantación de una cultura prevencionista en el seno de las empresas, en la que se encuentren implicados todos y cada uno de los trabajadores, los empresarios y los autónomos. De igual manera las crisis alimentarias que hemos padecido en años anteriores han concienciado al sector de la necesidad de implementar de manera decidida la normativa sobre seguridad alimentaria, haciendo necesario redoblar los esfuerzos de información y formación para que las empresas y los trabajadores del sector dispongan de herramientas para la mejora continua en seguridad alimentaria, análisis y control de puntos críticos así como la incorporación de la nueva normativa sobre trazabilidad de los alimentos. En todo caso la aplicación de la nueva normativa debe ser adaptada a la realidad de la pyme, la micropyme y el autónomo de hostelería, debiéndose separar los requerimientos y exigencias de la industria agroalimentaria de las de las empresas de hostelería.

Propiedad Intelectual

Novena.- La problemática sobre propiedad intelectual ha entrado en fase definitiva de solución y consenso. El convenio firmado entre Fehr y Egeda/Aie, ha permitido despejar incógnitas sobre la aplicación de la normativa de propiedad intelectual. La exención por la simple recepción y la sentencia del TS de 2003 tienen en este convenio un elemento de consolidación y refuerzo. Aspectos como la exención de establecimientos de menos de tres estrellas y tenedores o el establecimiento de una línea de interlocución permanente para la solución de problemas sobre derechos de autor permiten esperar que el Convenio llegue a ser un verdadero germen

de “ventanilla única” para todas las entidades de propiedad intelectual en su relación con las empresas del sector.

Defensa del Autónomo

Décima.- El Congreso reafirma la necesidad de continuar en la reivindicación de los derechos y defensa de los intereses del trabajador autónomo. Colectivo formado por más de 385.000 empresarios de hostelería y que continúa padeciendo la falta de sensibilidad de una Administración que no reconoce la importancia que el sector de restauración tiene dentro de este colectivo y que sólo promociona la articulación de organizaciones que se encuentren dentro de la esfera sindical, sino directamente promovidas desde las mutuas de seguros.

Calidad

Undécima.- La calidad se ha convertido en uno de los lugares comunes del sector hostelero y turístico en los últimos años. El Congreso ha podido constatar que la implementación de políticas de calidad es fundamental para la mejora de la competitividad, pero es necesario asumir que la cultura de la calidad total es un esfuerzo continuado que debe asumir toda la empresa y que mejorando la competitividad de la empresa sólo la pone en punto de partida de la carrera de la competencia. El Congreso refrenda la necesidad de que se integren de la manera más rápida posible los sistemas de calidad del ICTE y de AENOR. El Congreso Nacional de Hostelería reivindica un trato más igualitario por parte de las Administraciones públicas hacia los diferentes subsectores que componen el sector turístico en los niveles de representación y en la equiparación de fondos y subvenciones que se aplican a la implantación de sistemas de calidad.

En el marco del X Congreso se ha celebrado la **V Jornada de Gestión de Asociaciones** especialmente dirigida a Secretarios Generales y Gerentes de las Organizaciones integradas en FEHR. En ella hemos podido conocer los datos de la situación en la que se encuentran las Organizaciones Federadas. [(*) incluir los datos más relevantes que incluye el estudio]. Tras el trabajo realizado se han establecido las siguientes conclusiones:

Primera.- Aprovechar el potencial de los recursos humanos – más de 400 profesionales en toda España – de conocimiento técnico de las Asociaciones y mejorar la integración asociativa a través de la articulación de mecanismos de trabajo en red. Es necesario desarrollar sinergias mediante un trabajo común de los equipos humanos que trabajan en el

conjunto de las Asociaciones. El establecimiento de servicios integrados y la puesta en común de conocimientos y experiencias permitirán mejorar y diversificar la oferta de servicios que prestamos a nuestros asociados, a la par que reforzará la capacidad de representatividad de cara a la sociedad y a las administraciones públicas. Así se ha establecido la necesidad de celebrar sesiones de trabajo específicas para cuadros técnicos de las organizaciones en los diferentes ámbitos territoriales.

Segunda.- Reivindicar un apoyo decidido por parte de las administraciones públicas mediante la aportación de recursos e infraestructuras a unas organizaciones empresariales que desarrollamos un trabajo enfocado a la mejora de la economía del país y que permiten maximizar las posibilidades de creación de riqueza y empleo en un sector como el hostelero que resulta estratégico para el sector turístico y para el desarrollo local de amplias zonas del país que de no ser por el turismo perderían el principal motor de generación de riqueza.

Cartagena 12 de noviembre de 2004