The Hesperia World Times

Si lo puedes imaginar, lo puedes leer.

N.º 1 Julio 2024

hesperiaworld

Introducción

Hyatt Regency Barcelona Tower

¡Hola!

Tenéis en las manos el primer número de The Hesperia Times, una revista hecha con mucho cariño para todos los miembros de esta gran familia que es Hesperia World. Queremos ofreceros una pequeña ventana abierta para conocer un poco más sobre esta gran compañía y sobre quiénes son y qué hacen vuestros compañeros y compañeras.

Cada mes vamos a acercaros las novedades de Hesperia World, y, sobre todo, os vamos a compartir historias en primera persona de los diferentes protagonistas que forman esta compañía. Es una revista hecha por y para los empleados, porque vosotros sois el alma y el centro de esta empresa. ¡Esperamos que os guste y nos vemos de nuevo el mes que viene!

ÍNDICE

04

JOSÉ ANTONIO CASTRO

06

NOTICIAS DE GRUPO

- Una nueva etapa Hesperiencial
- Entramos en el corazón de Andorra
- Hoteles con encanto para disfrutar del verano
- Grupo Hesperia impulsa su crecimiento

10

HESPERIA SEVILLA

¡Llevamos nuevo color a Sevila!

13

NOVEDADES

- Hesperia
- Accor
- Hyatt
- Inclusive Collection

20

DESTACADO CULTURA

Misión, visión y valores

24

ESG

- Planes de formación interna
- Comprometidos son la sostenibilidad y el impacto social.

29

EQUIPO CENTRAL

Rosa Navarro

31

EQUIPO HOTEL

Paloma Martín

JOSÉ ANTONIO CASTRO

¿Cómo ves a la compañía de hoy respecto a la de los inicios? ¿Qué crees que es lo que más ha cambiado?

Sin duda mantenemos el alma que impulsó Hesperia en sus inicios en los años 60 del pasado siglo, que yo definiría como la voluntad de servicio a nuestros clientes. Pero está claro que ha habido una evolución enorme desde entonces. Hoy somos una compañía yo diría que absolutamente innovadora dentro del sector hotelero español. Hemos apostado sin miedo por crecer con otros socios, con otras marcas, y en eso hemos sido pioneros. Hemos hecho importantes inversiones en nuestros hoteles, de manera que hoy contamos con verdaderas joyas de la oferta hotelera en destinos clave del país. Hoy somos además una gran familia, con más de 1.800 personas, y ese diría que es la otra alma de la compañía.

¿Y cómo imaginas que seguirá evolucionando en los próximos años?

Vamos a seguir creciendo, incorporando hoteles y destinos, y probablemente creceremos también fuera de España. Pero más allá de los números, creo que el verdadero reto es seguir evolucionando como una compañía que tiene a sus huéspedes y a sus empleados en el centro de su negocio.

José Antonio Castro

Estoy convencido de que vamos a seguir siendo una compañía referente del sector hotelero español porque vamos a seguir siendo pioneros, innovadores, sobre todo en los servicios y las experiencias que somos capaces de crear para nuestros clientes. Ese es sin duda el camino que creo nos va a definir en los próximos años.

“Hoy somos además una gran familia”

JOSÉ ANTONIO CASTRO

Hesperia World tiene más de 1.800 empleados. ¿Cómo se pilota un equipo tan grande como este?

Como decía, la plantilla de Hesperia World es su alma y su verdadero valor añadido.

Para mí es una responsabilidad enorme pilotar una familia tan grande y que espero siga creciendo, pero me siento muy orgulloso del trabajo que hacemos entre todos y todas.

¿Qué mensaje te gustaría transmitir a esa gran familia de Hesperia World?

Un mensaje de optimismo y de ilusión. Tenemos todavía muy presente el impacto de la pandemia, pero hemos hecho bien los deberes, somos una compañía muy sólida que ha sabido aprovechar bien la reactivación del sector tras la crisis. Me gustaría transmitir ese mensaje positivo como compañía, y además aprovechar para agradecer a cada uno de los miembros del equipo y de la plantilla de Hesperia World su esfuerzo.

“Aprovechar para agradecer a cada uno de los miembros del equipo y plantilla de Hesperia World su esfuerzo”

¿Qué retos crees que van a marcar el futuro de los hoteles?

Los viajeros, ya sean de negocios o de placer, buscan experiencias únicas y singulares. Los hoteles no son ya meros espacios en los que dormir o comer cuando estamos fuera de nuestras casas. Son destinos en sí mismos. Y como tales deben ofrecer una experiencia completa a sus huéspedes. Esa es la filosofía en la que nos hemos apoyado en nuestro plan de relanzamiento de la marca Hesperia y esta es sin duda la tendencia que va a marcar a esta industria hotelera en los próximos años.

José Antonio Castro
Chairman

HESPERIA WORLD IN THE NEWS

HESPERIA EN LOS MEDIOS

Una nueva etapa Hesperiencial

Hesperia Andorra

Hesperia World ha anunciado una nueva etapa para su marca propia Hesperia, que incluye un plan de relanzamiento y la renovación de sus hoteles bajo la filosofía de marca Hesperiencial. Huimos de la estandarización y dotamos a cada hotel de una personalidad y un estilo propios que esté en sintonía con el destino en el que se ubica. Cada hotel Hesperia va a tener un diseño, una arquitectura, una decoración, y unos servicios y experiencias singulares, garantizando a sus huéspedes una estancia única e inigualable. Porque estamos convencidos de que un hotel es mucho más que un lugar en el que dormir mientras estamos de viaje, en un destino en sí mismo.

Hicimos la presentación oficial en Fitur 2024 en un encuentro con medios y hemos presentado ya el nuevo Hesperia Sevilla la reforma parcial del Hesperia Presidente y el Hesperia Sant Just en Barcelona. Ahora ultimamos el nuevo Hesperia Barri Gòtic y luego sumaremos Hesperia Bilbao y Hesperia Córdoba. En los próximos números de esta revista os vamos a ir contando más sobre este plan.

Entramos en el corazón de Andorra

Los medios han seguido con interés el salto de Hesperia World a Andorra, donde hemos pasado a explotar el hotel Fénix Andorra, una “pequeña joya” de 4 estrellas y 120 habitaciones ubicada en el área comercial de Escaldes-Andorra.

Este salto ha sido posible gracias al acuerdo alcanzado con el grupo hotelero Daguisa de la familia Daban, que sigue siendo el propietario de este hotel. Estamos ya en pleno proceso de reformas para renovar y actualizar este establecimiento estratégicamente ubicado y perfecto para un plan de esquí, de compras o simplemente de disfrutar de la gastronomía y la naturaleza del Principado. Y eso sin olvidar su destacada oferta de bienestar, ya que el hotel cuenta con un Spa Wellness con una cascada sensorial perfecta para relajarnos después de un día de actividad intensa.

hotel Hesperia Andorra

Hoteles con encanto para disfrutar del verano

Ahora que estamos en pleno verano, no hay nada mejor como disfrutar de un buen chapuzón en una piscina de hotel para refrescarnos y relajarnos mientras se disfrutan las vistas de la ciudad, u organizar una escapada en un entorno idílico para desconectar en familia. En Hesperia tenemos los espacios ideales para vivir un verano de ensueño.

Este mes, los medios han destacado la oferta de los hoteles de Hesperia entre los mejores destinos para disfrutar este verano. El diario ABC destacaba la piscina del hotel Hesperia Córdoba para disfrutar de la ciudad, y el portal Ser Padres recomendaba el Hotel Hesperia Bristol Playa para viajar con niños.

Hotel Hesperia Córdoba

Hotel Hesperia Bristol Playa

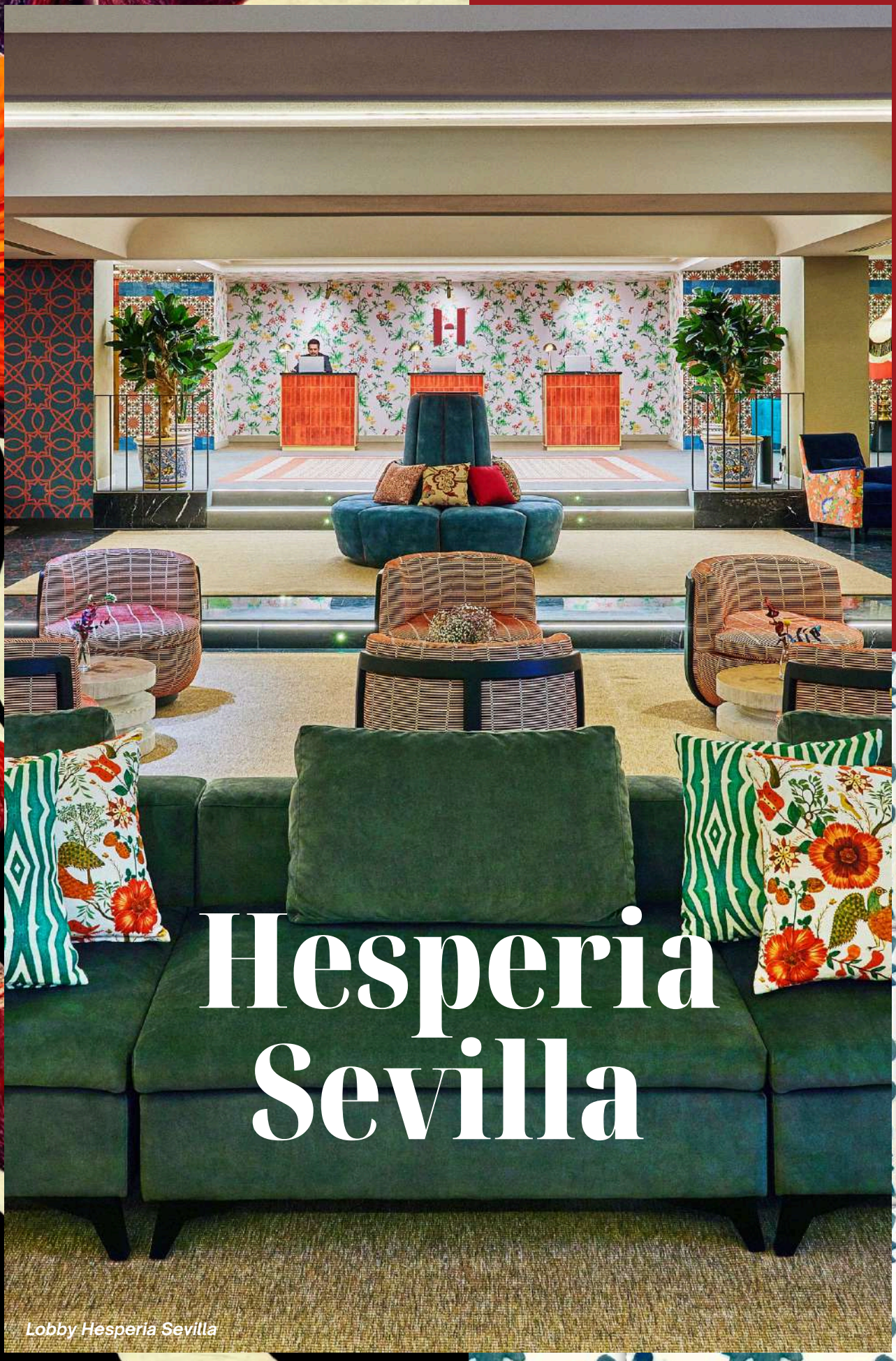
Grupo Hesperia impulsa su crecimiento

con un aumento de la facturación del 22% en 2023

Grupo Hesperia ha comunicado recientemente los resultados de cierre de ejercicio 2023, en el que consolida el buen momento de negocio con unas ventas de 165 millones de euros, mejorando en un 22% las cifras del año anterior, y muy por encima de los 137 millones de euros facturados en prepandemia.

Además, esta tendencia positiva se repite durante la primera mitad del 2024, donde el grupo ha facturado 88 millones de euros. Como suele ser habitual, los principales medios de comunicación del país se han hecho eco de esta noticia sobre la evolución positiva de la compañía.

Hotel Grand Hyatt La Manga Club Golf & Spa



Hesperia Sevilla

Lobby Hesperia Sevilla

¡Llevamos nuevo color a Sevilla!

¿Qué mejor opción que empezar este bloque hablando del hotel Hesperia Sevilla? Este sin duda ha sido uno de los hitos de este año para la compañía, la reapertura de nuestro emblemático hotel en la capital hispalense después de un ambicioso plan de reforma integral, y que ha servido de buque insignia para el nuevo plan de relanzamiento de nuestra marca propia. Si Sevilla tiene un color especial, ahora todavía más con la reapertura de nuestro hotel.

El diseño de las 244 amplias y luminosas habitaciones, así como los espacios comunes, se ha inspirado y ha bebido de la propia luz de Sevilla, de su rica historia y de su variada cultura, buscando reflejar esa identidad inequívoca que desprende la ciudad. Los espacios comunes del hotel combinan esa mezcla fresca, casi caótica y única de patrones geométricos y florales de la cultura árabe, la estética palaciega y clásica de las grandes Casas de Sevilla con sus papeles pintados, y los motivos tropicales de los míticos patios sevillanos. El resultado es un hotel único con un diseño atractivo con tonos alegres y coloristas, donde experimentar toda la esencia de Sevilla.El director general de Hesperia Sevilla, Pere García, está encantado con el nuevo hotel y todo lo que puede ofrecer a la ciudad, es, nos dice “como un regalo para todos los sevillanos y las sevillanas, porque además de ser un destino para los que vienen a conocer la ciudad, queremos ser también un punto de encuentro para la gente de aquí”.

Uno de los atractivos del hotel es sin duda su propuesta gastronómica, en la que destaca su exclusivo restaurante-brasería Barbarita de la mano del renombrado grupo sevillano Ovejas Negras. Esta brasería cosmopolita ofrece una propuesta gastronómica desenfadada protagonizada por las brasas y la coctelería de autor que invita a disfrutar con los cinco sentidos. Además de la terraza exterior abierta todo el año, el espacio dispone de un reservado para aquellos que busquen un ambiente más íntimo. Situado en el corazón del centro del distrito de Nervión, en Av. Eduardo Dato, 49, el hotel Hesperia Sevilla ofrece una ubicación perfecta para sumergirse en la historia y cultura de Sevilla, como el encantador Barrio de Santa Cruz, los Reales Alcázares, la impresionante Catedral, el destacado Museo de Bellas Artes, la emblemática Giralda o la Torre del Oro. A menos de 20 minutos del aeropuerto de Sevilla y a 15 minutos del Palacio de Congresos y Exposiciones FIBES, el hotel se posiciona como la mejor opción para ocio o negocio pudiendo celebrar reuniones de trabajo o eventos corporativos gracias a sus espacios multifuncionales con capacidad para hasta 100 personas.

Y todo eso sin olvidarnos de todas las experiencias que nos ofrece este increíble hotel. Hesperia Sevilla incluye la nueva propuesta de bienestar integral para todos los huéspedes #FeelYourself by HESPERIA. Combinamos el cuidado personal en los tres ámbitos personales que influyen en la salud y el bienestar: cuerpo, a través de FeelYourBody by METROPOLITAN, mente, a través de FeelYourMind by THERAPYSIDE, y nutrición, a través de FeelYourNutrition by Hesperia.

Novedades

HESPERIA | ACCOR | HYATT

INCLUSIVE COLLECTION

Sigue en marcha el **proyecto** de filosofía

Hesperiencial

Como bien sabéis, Hesperia vive un proceso de relanzamiento de su marca Hesperia bajo la filosofía Hesperiencial, para el cual se están llevando a cabo varias reformas en los hoteles. Tras el anuncio de las recientes renovaciones en los hoteles Hesperia Presidente y Hesperia Sant Just, la compañía sigue avanzando con el plan, con el arranque de las obras en el Hesperia Barri Gòtic, desarrolladas bajo el nuevo concepto Hesperienical. Este proyecto busca capturar la esencia del barrio para reflejar su auténtica atmósfera y transmitir una vivencia única y diferencial.

Además, el hotel Hesperia Presidente se incorpora al portafolio de la marca bajo el concepto Hesperiencial, reforzando nuestro compromiso con la excelencia y la autenticidad en cada una de nuestras propiedades.

Hotel Hesperia Presidente

Hotel Hesperia Presidente

Hotel Hesperia Sant Just

Make it excepcional

ACCOR

Tic, tac... Ya queda menos para la apertura de Novotel Lavant

Nos emociona anunciaros que ya queda menos para conocer el hotel Novotel Lavant. El próximo mes de diciembre está prevista la apertura del nuevo establecimiento, que supone un hito significativo para la compañía. Todo el equipo está trabajando para garantizar que cada detalle esté cuidadosamente planeado y ejecutado, asegurando así una experiencia excepcional para sus huéspedes y visitantes.

Además, os avanzamos que Grupo Papúa será la empresa encargada de gestionar el rooftop y la cafetería ubicada en la planta baja del hotel, mientras que BN Grup se encargará de la gestión del restaurante del hotel bajo el nombre de Skyfall.

¡Os mantendremos informados sobre los avances y las novedades a medida que nos acerquemos a la fecha de inauguración!

HYATT

Hyatt Regency Barcelona Tower

Nuevo restaurante ‘Fuego’

Nuevo restaurante Fuego en la terraza del Axis Bar

Hyatt Regency Barcelona Tower tiene el placer de presentar su nuevo restaurante en la terraza de Axis Bar, llamado 'Fuego'. Este espacio al aire libre ofrece un concepto gastronómico único centrado en el Yakiniku, una tradicional técnica japonesa de parrilla.

En 'Fuego', se puede disfrutar de una auténtica experiencia culinaria donde carnes selectas, mariscos y vegetales frescos se preparan con esmero, ofreciendo sabores intensos y genuinos.

Hyatt Regency Hesperia Madrid

Experiencia Única con Porsche Drive + Leña y Smoked Room en Hyatt Regency Hesperia

Hyatt Regency Hesperia Madrid presenta los nuevos paquetes exclusivos en colaboración con Porsche Drive + Leña y Smoked Room y alojamiento con desayuno incluido en el hotel. El objetivo de esta iniciativa es ofrecer a los huéspedes la oportunidad de conducir un vehículo Porsche y saborear la excepcional cocina de Smoked Room, un restaurante reconocido a nivel mundial con 2 estrellas Michelin o de alta gastronomía en Leña.

Porsche Drive Experience

HYATT

Grand Hyatt
La Manga Club Golf & Spa

La Cala y La Cala Beach Club vuelven a ser el place to be de este verano

En el mes de julio, celebramos la apertura del restaurante La Cala, un enclave único situado sobre La Cala del Barco, y de La Cala Beach Club, ubicada en el mismo impresionante lugar de La Cala del Barco.

Restaurante La Cala

¡Os esperamos a todos con una buena paella y un cóctel con las mejores vistas al Mar Mediterráneo!

Éxito del Campeonato de España Infantil, Alevín y Benjamín 2024 en La Manga Club

La semana pasada, tuvimos el placer de acoger en el Grand Hyatt La Manga Club el emocionante Campeonato de España Infantil, Alevín y Benjamín 2024, que llevó a los campos murcianos de La Manga Club y Mar Menor Golf la alegría de 423 pequeños golfistas deseosos de disfrutar del golf y seguir creciendo como jugadores.

El resultado fue plenamente satisfactorio, con Oliver de Wint, Ángela Revuelta, Pedro Tineo, Sofía Gamilla, Felipe Seferian y Ana Iturmendi llevándose los títulos a casa.

Fue una experiencia increíble ver a estos jóvenes talentos demostrar su pasión y habilidades en el campo.

Campeonato Alevín

INCLUSIVE COLLECTION

Secrets Mallorca Villamil Resort & Spa

Nueva Terraza en el Hotel: Más Espacio y Confort

El hotel se complace en comunicarnos la inauguración de una nueva y ampliada terraza, construida por nuestro propio equipo de mantenimiento del hotel. Anteriormente, las habitaciones de la primera planta contaban con dos terrazas de distintos tamaños, pero ahora se ha creado una gran terraza comunitaria de 400 metros cuadrados juntando las terrazas más grandes entre sí. Esta nueva terraza está equipada con mobiliario nuevo, incluyendo tumbonas, sombrillas y más, para asegurar la máxima comodidad de nuestros huéspedes.

Nueva terraza en el hotel

La Fiesta de la Langosta: una cena al aire libre para nuestros clientes

Fiesta de la Langosta

El hotel ha tenido el placer de celebrar "La Fiesta de la Langosta", un evento exclusivo para nuestros clientes que se celebra al aire libre en el hotel. Esta cena exquisita con un amplio buffet incluye una variedad de opciones gastronómicas, destacando la estrella de la fiesta: la langosta.

También se ofrecen deliciosos entrantes y postres para completar esta experiencia culinaria. Este evento está limitado a 40 personas por cena y se realiza los martes, cada dos semanas.

VIDA EN HESPERIA

Matilde y Elisenda

Primer Premio

En las últimas semanas también se han celebrado diversas actividades y eventos dentro de la compañía que ponen en valor los esfuerzos en innovación, y la búsqueda de oportunidades de colaboración.

El 12 de julio se anunciaron los **ganadores de la II edición del concurso de fotografía "Alimentos y bebidas"**, con Eva y Carlos B. como ganadores. Agradecemos a todos los participantes y los animamos a seguir participando en futuras iniciativas. Además, con el objetivo de seguir mejorando la **digitalización del proceso de check-in en los hoteles Hesperia**, se ha implementado un sistema que reemplaza la firma en papel por una firma en tablet, permitiendo también obtener el email de contacto y consentimiento para promociones.

El proceso se inició con una prueba piloto en Hesperia Sant Just en junio y, tras pruebas y formación, se implementó exclusivamente a partir del 16 de julio, con el objetivo de simplificar el check-in, reducir el consumo de papel y archivar registros electrónicamente.

Por otra parte, nuestras compañeras Matilde y Elisenda de SSCC asistieron al **evento BED del sector MICE** en Barcelona el 2 de julio, donde establecieron 26 contactos importantes. Y el pasado 11 de julio, el restaurante Iluzione en Hesperia Presidente acogió una cena con representantes del **FC Barcelona** y **BCD** para fortalecer relaciones y explorar nuevas oportunidades de colaboración en el ámbito privado. Además, Charo García y Elisenda León invitaron a representantes del **Barcelona Convention Bureau** a un almuerzo en el mismo restaurante, reforzando la colaboración con socios clave del sector.

CULTURA

DE EMPRESA

MISIÓN

Como compañía hotelera, nuestra misión consiste en ofrecer experiencias y servicios excepcionales a nuestros grupos de interés a través de la innovación constante y la excelencia en la gestión responsable. Para ello, nos comprometemos a crear entornos que inspiren a nuestros huéspedes, y emplear tecnologías avanzadas y prácticas sostenibles para reducir nuestro impacto ambiental. Nos esforzamos continuamente para atender las necesidades de nuestros clientes y superar sus expectativas, a la vez que garantizamos un desarrollo ético en todas nuestras operaciones.

Misión, Cultura y Valores

VISIÓN

Inspirar a nuestros stakeholders mediante un modelo empresarial que pone a las personas en el centro, que promueva activamente la sostenibilidad y la responsabilidad. Estamos comprometidos con la integración en los lugares y comunidades donde operamos, utilizando una diversidad de activos que enriquecen la experiencia del cliente. Aspiramos a liderar en la industria hotelera, ofreciendo no solo servicios excepcionales, sino también contribuyendo positivamente al bienestar social y ambiental de nuestros entornos locales.

Valores

VALORES

Ambición:

Desde mejorar la experiencia del cliente hasta la innovación en nuestros servicios y operaciones, la ambición es un motor que nos guía en cada paso que damos y nos impulsa en la búsqueda constante de la excelencia y el crecimiento.

EXCEL ENCIA

Lealtad y pasión:

La lealtad nos impulsa a mantener relaciones duraderas y de confianza. La pasión nos inspira a entregar un servicio excepcional, poniendo dedicación en todo lo que hacemos.

Honestidad:

Estamos comprometidos con la transparencia en todas nuestras interacciones y relaciones, tanto hacia nuestros clientes, como empleados y grupos de interés. La honestidad es la base sobre la cual construimos relaciones duraderas y basadas en la confianza y el respeto mutuo.

EQUIPO

Resiliencia:

La resiliencia nos permite adaptarnos a cambios y circunstancias imprevistas, asegurando que siempre podamos ofrecer un servicio de alta calidad a nuestros huéspedes.

Humildad:

Reconocemos y valoramos las contribuciones de cada miembro del equipo, siempre manteniendo una actitud de aprendizaje y crecimiento continuo.

Solidaridad y trabajo en equipo:

La solidaridad y el trabajo en equipo son dos pilares fundamentales para crear un entorno colaborativo. Estos valores nos permiten reflejar nuestro compromiso con la cooperación y la unidad en todas nuestras operaciones.

EXPERI ENCIAS

Innovación y transformación:

Nos dedicamos a buscar constantemente nuevas ideas y tecnologías que mejoren la experiencia de nuestros huéspedes y optimicen nuestras operaciones. La innovación nos permite anticipar las necesidades y expectativas del mercado, mientras que la transformación nos ayuda a adaptarnos y evolucionar en un entorno en constante cambio.

Compromiso:

Nos comprometemos a ofrecer experiencias excepcionales, manteniendo los más altos estándares de calidad en todos nuestros servicios.

ESG

PLANES DE FORMACIÓN INTERNA

En formación hemos trabajado en una planificación anual para poder abarcar las necesidades, en líneas generales, de todos los centros de trabajo.
A principios de año, desde RRHH presentamos una planificación anual repartida en 4 bloques:

Proyectos | Hoteles | Colectivos | HQ

Cada bloque abarca una tipología de formación, que desglosamos así:

Proyectos

- "Welcome" es el famoso "on boarding" que lanzamos a finales del 2023 y que durante el 2024 le hemos dado continuidad para que todos los empleados conozcan nuestra empresa
- Compliance I y II, está formación surge con la necesidad de dar cumplimiento al compromiso que mantiene Hesperia en dar cumplimiento, nuestra Política Penal y el Compliance Tributario
- Ciclo formativo, consistente en charlas online con temática de interés general, en el 2º trimestre se ha realizado un ciclo de 3 charlas y en el 4º trimestre realizaremos otro ciclo más

Hoteles

Con la ayuda de los directores se da forma un plan formativo para abarcar las necesidades específicas de cada hotel, hasta la fecha se han realizado las siguientes formaciones:

Globales:

Villamil | Tower | LMC | Dreams

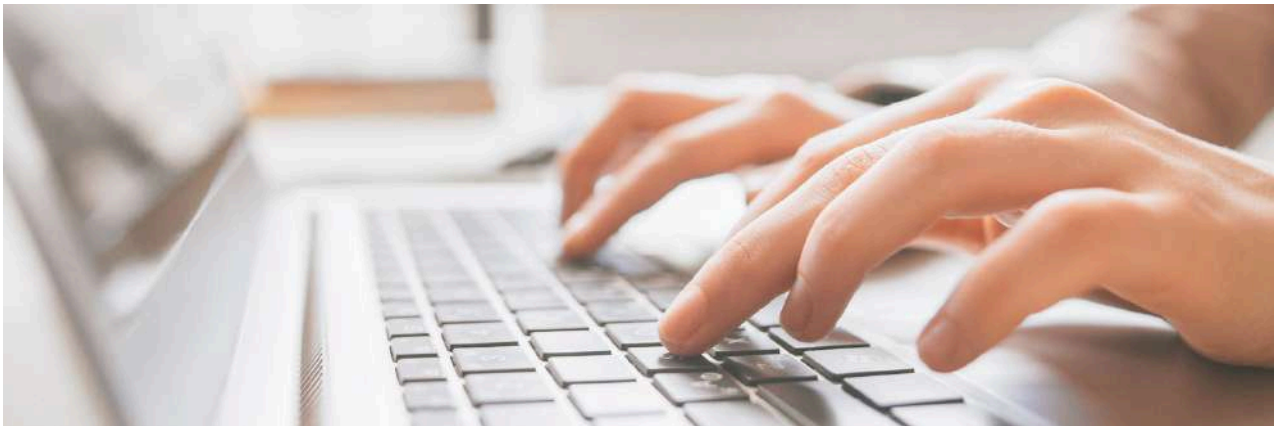
Rebranding:

Sevilla | Sant Just | Presidente
Andorra | Barri Gòtic

En julio está previsto que se realicen en: **Madrid**

Formación

PLANES DE FORMACIÓN INTERNA



Formación

Colectivos

- Directores, se ha realizado un pack formativo consistente en un análisis DISC + una sesión con un coach, el ciclo formativo del 2º trimestre muy centrado en sesiones de alto nivel para sus posiciones + una sesión presencial sobre gestión de conflictos que tendrá lugar en Bilbao después de las jornadas.
- Gobernantas y camareras de pisos, se ha iniciado un programa a principios de junio para este colectivo llamado “Cuidarnos es importante”, este programa consiste en una serie de tips, charlas y sesiones de ayuda para el día, tanto personal como profesionalmente. Además, se ha añadido un regalo para todas las participantes del curso con el emblema de “Cuidarnos es importante” y entre todas las y los camarer@ de pisos que completen la formación se seleccionará 1 de ellas que acompañará a su gobernanta a las jornadas que realizaremos en el Tower en octubre/noviembre.
- El último trimestre se realizarán las 2º edición de jornadas de:
- Recepción
- Compras
- Mantenimiento
- RRHH

HQ

Está previsto para el ultimo trimestre realizar las 2º jornadas de Heads para dar continuidad a lo que se realizó el año pasado.

Formación

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL IMPACTO SOCIAL

En **Hesperia World** tenemos claro que nuestra acción como compañía debe dejar un impacto positivo en nuestro entorno y por eso estamos convencidos de que los criterios ESG deben formar parte de nuestro ADN.
Cuidar el entorno significa vigilar que nuestra actividad tenga el menor impacto posible sobre el medio ambiente, y que tenga en cuenta y cuide a las personas, tanto a las que forman parte de nuestro equipo como a las personas de nuestro entorno más inmediato.

Queremos generar un efecto positivo sobre las comunidades en las que se ubican nuestros hoteles: generando empleo, consumiendo productos del entorno... Nuestra manera de llegar a los demás es muy amplia y cada día nos esforzamos para hacerlo en positivo.
En este primer número os queremos compartir algunas de las iniciativas que tenemos en marcha dentro de este amplio capítulo de ESG.

Impacto Social

Menús solidarios en el Hyatt Regency Barcelona Tower

Desde hace ya un tiempo el hotel Hyatt Regency Barcelona Tower participa en una acción solidaria a través del programa ALPAN, en colaboración con un comedor social de La Caixa. Esta iniciativa tiene como objetivo proporcionar almuerzos completos a 50-60 personas en situación de necesidad. Cada jueves, nuestro equipo prepara y entrega un menú completo que incluye primer plato, segundo plato, postre y pan. Esta acción refleja el compromiso con la comunidad y nuestra dedicación a apoyar a quienes más lo necesitan.

Recogida de Basura en el Parque Natural de Calblanque

El pasado mes de junio desde Grand Hyatt La Manga Club Golf & Spa se llevó a cabo una jornada de recogida de basura en el Parque Natural de Calblanque. Varios integrantes del equipo humano del hotel se unieron para colaborar en esta importante acción de conservación del entorno local en este espacio protegido.

Un Equipo Multicultural y Diverso

En Hesperia World nos enorgullece contar con un equipo de 1800 empleados de 49 nacionalidades distintas. Esta diversidad no solo enriquece nuestra cultura organizacional, sino que también fortalece nuestra capacidad para ofrecer experiencias únicas y auténticas a nuestros huéspedes. Cada miembro del equipo aporta una perspectiva y un conjunto de habilidades únicas, reflejando el compromiso de Hesperia World con la inclusión y la multiculturalidad.

¡Gracias a todos y todas por hacer de Hesperia World un lugar tan dinámico y vibrante!

Apostando por la creación de talento

Nuestros empleados y empleadas son el corazón de nuestro negocio y el futuro de la compañía, y en Hesperia World hemos dado un impulso decidido en esta área con una nueva planificación anual para la formación de nuestra plantilla. Este plan anual se divide en cuatro grandes bloques: Proyectos, hoteles, colectivos y HQ. Esto nos permite anticipar y detectar las necesidades de cada área de trabajo, y así asegurar que todos nuestros empleados y empleadas cuentan con las herramientas necesarias para facilitar que su trabajo se desarrolle en las mejores condiciones y seguir creciendo profesionalmente en la compañía.

ROSA NAVARRO

Para todos aquellos que desconocemos en qué consiste tu cargo, ¿podrías describir brevemente un día típico en tu trabajo y las tareas que desempeñas?

Mi trabajo consiste principalmente en gestionar personas. Eso incluye una amplia lista de responsabilidades, que comparto con un súper equipo que forman Gary y Delia. Desde mi rol me encargo de gestionar y asegurar que todos los empleados de cada uno de nuestros hoteles reciban su salario en tiempo y forma, también me ocupo de toda la parte más documental y legal. Por otra parte, gestiono las formaciones que organizamos en Hesperia World (desde identificar qué necesidades existen, gestionar las aprobaciones, revisar la financiación y los costes, gestionar las agendas...).

Otro aspecto que me encargo de coordinar es el plan de beneficios de los empleados, y en esta línea este año hemos impulsado el concurso de fotografía con premios en cheques regalo de Amazon valorados en 200€ y 100€ para el 1º y 2º premio. Y, por último, también tengo como tarea la digitalización y la optimización de los procesos actuales en los campos de RRHH.
En resumen, un día típico en mi trabajo puede incluir cualquier cosa, desde revisar nóminas, atender consultas de empleados, organizar formaciones y mantenerme al día con la normativa laboral.

¿Qué cambios recientes se han implementado en tu departamento que consideres que hayan sido beneficiosos para la compañía?

Recientemente, hemos empezado a digitalizar algunos de nuestros procesos. Por ejemplo, ahora usamos el portal del empleado online para gestionar las nóminas, visualizar datos personales y realizar pequeñas gestiones. Esto nos ayuda a agilizar mucho y resulta clave para la descentralización de nuestros centros de trabajo. Aunque seguimos trabajando en ampliar funcionalidades.

Comunicación franca y efectiva

realizar pequeñas gestiones. Esto nos ayuda a agilizar mucho y resulta clave para la descentralización de nuestros centros de trabajo. Aunque seguimos trabajando en ampliar funcionalidades. También hemos implementado una planificación anual de las formaciones, que nos permite anticiparnos y ser mucho más eficientes.

¿Cuál es la clave de la gestión de personas en una compañía hotelera y en concreto en esta?

En una compañía hotelera, donde el servicio al cliente es clave, la gestión de personas es fundamental. Para mí la clave, en esta o en cualquier otra compañía sea del sector que sea, está en tener un equipo motivado e ilusionado. Debemos crear un ambiente de trabajo positivo, y centrarnos en generar una comunicación franca y efectiva con nuestros empleados.

Una pregunta más personal para que podamos conocerte un poco mejor... ¿Quién es Rosa Navarro fuera del ámbito empresarial?

> **"Fuera del trabajo, soy también muy activa, siempre estoy buscando algo para hacer"**

Fuera del trabajo, soy también muy activa, siempre estoy buscando algo para hacer. Pero soy bastante sencilla y familiar. Tengo 3 hijos y ellos ocupan la mayor parte de mi tiempo libre. Siempre intento encontrar el equilibrio entre el trabajo y la familia sin descuidar ninguno de los dos ámbitos.

¿Cuáles son tus hobbies o actividades favoritas en tu tiempo libre? ¿Qué te gusta hacer para relajarte o divertirte?

Hago deporte (o al menos lo intento...) voy al gimnasio y salgo en bicicleta. Me gusta mucho salir a caminar por la montaña y tengo la suerte de tenerla muy cerquita de casa. Pero vamos, que al final del día, para relajarme no hay nada como poder ver serie o una película.

Y ahora, otra pregunta un poco más aleatoria, ¿sin qué serie no podrías vivir?

¡Uf, difícil de elegir! Soy muy fan de las series (o muy friki) y he visto un montón de cualquier género. Podría decirte Juego de Tronos y su precuela que estoy viendo actualmente, La casa del Dragón, Como defender a un asesino, True detective, You, Breaking Bad, Anatomia de Grey, etc.

PALOMA MARTÍN

Un Café con Paloma Martín Lema, gobernanta en el hotel Secrets Lanzarote Resort & Spa

Paloma Martín, licenciada en Turismo, ha desempeñado diversos roles a lo largo de su carrera profesional, lo que le ha brindado una visión integral del sector.
Destacada por su capacidad de superación y adaptabilidad, Paloma se ha reinventado continuamente a lo largo de su vida, sacrificando en ocasiones sus ambiciones profesionales para equilibrar su vida personal y asegurar el mejor futuro para su familia, sus dos hijos, que en la actualidad ya tienen 28 y 21 años.

Inició su trayectoria en la compañía en el antiguo hotel Hesperia Madrid, donde vivió la transición de la marca a Hyatt.
Posteriormente, se unió como gobernanta en el hotel Secrets Lanzarote Resort & Spa. Nos concede esta entrevista para compartir aspectos como su experiencia con los cambios profesionales, su día a día en el hotel y sus intereses personales.

Explícanos cómo empezaste a trabajar en Hesperia World

Antes de mi llegada a Hesperia, viví diferentes cambios significativos para poder equilibrar mi carrera profesional con mi vida personal.
Mi trayectoria laboral empezó como guía turística haciendo tours por Europa. Durante esta etapa conocí a mi expareja. Cuando decidimos formar una familia nos encontramos con la incompatibilidad de que viajábamos continuamente y nunca estábamos en casa. Cuando me quedé embarazada de mis hijos, tuve que sacrificar mis aspiraciones profesionales.

Mi carrera dio un giro cuando me postulé como recepcionista en un hotel de Madrid, donde me ofrecieron la oportunidad de incorporarme como gobernanta. Fue todo un reto porque tuve que volver a empezar de cero y aprender de los equipos. Fue entonces cuando comenzó mi rumbo profesional como gobernanta. Más adelante, con la llegada de la crisis, decidí montar mi propio negocio, una ludoteca infantil, para asegurar un futuro mejor para mi familia.
Mi carrera en Hesperia comienza con mi llegada al antiguo hotel Hesperia Madrid como gobernanta de la empresa externa que gestionaba el departamento allí. Unos años más tarde, me proponen el traslado a Lanzarote para ser gobernanta del hotel Secrets Lanzarote Resort & Spa.

¿Qué fue lo más difícil de darle ese giro a tu vida profesional?

Realmente no he tenido ningún problema. Mi mayor virtud es que tengo una gran capacidad de adaptación a los cambios. Los retos y los nuevos proyectos me resultan emocionantes.

Además, todas las decisiones profesionales que he tomado a lo largo de mi vida han sido para darle un futuro mejor a mi familia.

Cuando decidí venir a Lanzarote tuve que separarme de mis hijos temporalmente, ya que ellos decidieron quedarse a vivir en Madrid.
Por suerte, soy una persona bastante paciente, y actualmente ambos viven aquí en Lanzarote.

¿Y cómo valoras hasta ahora la experiencia?

Estoy encantada. Al llegar a Hesperia Madrid, tuve la suerte de trabajar bajo la dirección de Alejandro González Pozo, a quien considero un gran maestro en excelencia hotelera y lujo. Alejandro me acogió con los brazos abiertos, y me incluyó en todos los proyectos formativos y lúdicos.
El cambio de marca del hotel a Hyatt fue muy emocionante, al igual que la propuesta de mudarme a Lanzarote.

¿Podrías explicarnos en qué consiste un día normal de trabajo para ti en Hesperia?

En realidad no me voy nunca del hotel, ya que vivo en él. Mi despacho está a 100 metros de mi habitación.
Mi día empieza muy temprano. Sobre las 06:30h ya estoy en la apertura del hotel para empezar la jornada laboral, hasta que termina el briefing de supervisión. A lo largo del día tengo varios briefings con los respectivos equipos de trabajo para las puestas al día de la operativa.
Realmente cada día es distinto y bastante dinámico. Nuestras tareas van desde la supervisión de las habitaciones de los vips que nos llegan, hasta la preparación de flores para los restaurantes. Hay días que son más administrativos (elaboración de cuadrantes, vacaciones, bajas, ausencias, incorporaciones, entrevistas de trabajo...), y también hay una gran parte de RRHH. Mi equipo está formado por unas 64 personas, con perfiles muy diversos.

¿Qué es lo que más te gusta de trabajar aquí?

Lo mucho que nos divertimos. La verdad es que tenemos un gran equipo, con el que resulta fácil trabajar y cuando se puede, buscamos momentos de celebración. Se respira un ambiente laboral muy positivo.

¿Podrías compartir con nosotros alguna anécdota divertida que hayas vivido dentro de la compañía?

He vivido muchas, pero os voy a compartir una metedura de pata simpática por la que desde entonces me conocen como "Palomator".
Estábamos en plena obra y el director por aquel entonces, Alejandro Garrido, me pidió que fuera a recoger al Sr. José Antonio Castro al aeropuerto. Mientras le estaba esperando, sonó el teléfono y en mi pantalla aparece "Paco hotel". Resulta que yo tenía un amigo en el hotel Hesperia Madrid del departamento de compras que se llamaba Paco y al cual llamábamos "Paqueitor". Al descolgar el teléfono lo primero que digo es "¡PAQUEITOOOR!". De repente oigo al Sr. Sr Castro: “¿Paloma?” Enseguida me disculpé y le expliqué el malentendido. Desde entonces, me bautizaron como “Palomator”.

Déjanos una recomendación (un lugar que visitar, un restaurante, libro, película…)

Como buena enamorada de Canarias, sin duda os recomiendo a todos que vengáis a descubrir estas maravillosas islas. Aquí he aprendido a vivir la vida en "cholas" (chanclas), disfrutando de una vida más relajada y pausada. Aquí no necesitas arreglarte para nada, incluso puedes ir al teatro en cholas. Además de Lanzarote, que es una isla increíble con mucho por conocer, también recomiendo otros lugares fascinantes como Tenerife, La Gomera, El Hierro y La Palma. Sin duda, aquí he ganado en calidad de vida.

¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

En mi tiempo libre me gusta tocar la guitarra. También me apasiona viajar, especialmente sola, ya que esto te permite poner todos tus sentidos en el entorno y el momento. Además, viajar me ha permitido hacer grandes amigos.
Ahora mismo estoy en un momento de isla total, y disfruto mucho haciendo senderismo por las islas Canarias.

hesperiaworld