

### HOTEL FREEDOM SHORES

Todo comenzó cuando Thelma Espinosa, originaria del estado de Tabasco, México y su esposo William Bussear, de Michigan, USA, deciden volver a México luego de vivir aproximadamente 35 años en la nación norteamericana.

En 2007 hicieron realidad el sueño de inaugurar un hotel con diseño universal denominado Freedom Shores, y su restaurante “La Gringa”, ubicado a orillas de una playa en la Isla Aguada, perteneciente al municipio de Carmen, Campeche, México. A diferencia de un hotel típico de la zona, Freedom Shores es incluyente, porque sus habitaciones están diseñadas para personas con capacidades diferentes (personas con discapacidad), además de que cuenta entre sus trabajadores con 13 que tienen esta condición.

La integración de dichos trabajadores se realizó mediante reclutamiento y capacitación, tomando en cuenta el género, raza, edad, tipo de discapacidad, escolaridad y nivel económico.

Asimismo, reconociendo las festividades culturales y religiosas de la región para vincular las necesidades con las discapacidades.

Una de las principales fortalezas del hotel es su ubicación en una playa con excelente vista, y el sabor de su cocina en pescados y mariscos.

El restaurante ha sido galardonado desde 2009 con el *Distintivo “M”*, reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo de México a todas las empresas turísticas que lograron implementar con éxito el Programa de Calidad Moderna, el cual avala la adopción de las mejores prácticas, y es una distinción como empresa turística modelo.

Con mucho orgullo Thelma comenta que ella capacita al RR.HH. y, en busca de despertar la sensibilización de los trabajadores, en sus dinámicas les venda los ojos, y otros se desplazan en sillas de ruedas, con lo cual se practica la empatía.

El hotel es reconocido a nivel internacional, ya que por años llegaban a acampar en caravanas ciudadanos norteamericanos, a los cuales se les daba una plática sobre el contexto de la región, la historia que respalda la vista del mar, la existencia del faro de la playa que data de 1920, y las islas cercanas que pueden visitarse en lancha.

Cabe señalar, que el Sr. Bussear realizó estudios de maestría en cultura latinoamericana, por lo que conoce toda la historia de la región, un factor decisivo para hacer del hotel algo excepcional, de acuerdo con la versión de los huéspedes, que en temporada alta pueden esperar, sin molestarse, hasta una hora su registro interno y registro de salida.

Asimismo, Thelma Espinosa interacciona de muchas formas con sus trabajadores.

Por ejemplo, acostumbra solicitar informes detallados de cada una de las operaciones realizadas de las diversas áreas del hotel, a fin de estar al tanto y que no se escape ningún detalle de todo lo que sucede.

De igual manera, es muy precavida cuando emite órdenes e instrucciones a sus trabajadores, utilizando un lenguaje sencillo y procurando ser lo más clara posible, de manera que todos comprendan el significado de sus palabras.

En cuanto a la forma de hablar con sus clientes nacionales y extranjeros, puede hacerlo tanto en español como en inglés.

Cuando intenta comunicarse de forma directa con sus clientes y proveedores, lo hace por medio del correo electrónico, el cual considera una herramienta consistente para el buen funcionamiento y la comunicación en su empresa.

En cuanto al volumen de información que recibe en su correo, lo clasifica y jerarquiza para su atención inmediata, gracias a que los sistemas modernos incorporan una serie de opciones que permiten configurar los mensajes como importantes, destacados o por prioridad alta, baja, etc.

Asimismo, atiende con prontitud las notificaciones que recibe.

De hecho, considera que esa práctica mejora su capacidad para entender los diferentes tipos de mercado.

Una de las maneras para comunicarse con efectividad con trabajadores y clientes es con las técnicas de “*saber escuchar*” y “*saber observar*”.

Al ser propietaria y gerente del hotel, desarrolla habilidades importantes para la comunicación, como la de saber escuchar sin interrumpir, escuchar sin formular juicios, escuchar con atención, porque todo lo anterior le permite formular conclusiones acertadas o encuentra el objetivo principal de cada idea; además, permite que las personas se abran más al diálogo para entender las necesidades en cuanto al servicio.

Otras cosas que logra es encontrar siempre algo que aprender de cada experiencia, obtener información completa, comprender el mensaje central, conocer y comprender la información; conocer muy bien las ventajas y desventajas, antes de tomar una decisión, por lo que decide con base en lo que más conviene para clientes, trabajadores y la empresa.

Mediante la habilidad de saber observar, entiende las diferencias culturales que se manifiestan en el lenguaje corporal de sus trabajadores, condición que le ha permitido reducir desconfianza, tensión y diferencias de actitud para mejorar la cohesión en su manera de interrelacionarse.

En general, la forma de establecer la comunicación cotidiana con sus trabajadores es muy cordial y amena; ellos sienten en todo momento la confianza basada en el diálogo, porque todos hacen su trabajo de manera coordinada, cumpliendo las funciones que le corresponden.

Cuando debe analizar el trabajo de sus subordinados, siempre establece el ambiente que les permita sustentar sus acciones y nunca expresa una crítica frente a terceros. Además, conjunta diversas perspectivas para que aprendan nuevas habilidades de comunicación interpersonal.

En ocasiones, cuando los trabajadores del hotel tienen problemas, trata de ayudarlos; ella considera que en toda actividad los trabajadores son como de la familia, por lo tanto, manifiesta su interés acercándose a su área de trabajo y, si es necesario, platicar

con ellos en privado acerca de su problema y, de ser posible, aportarles soluciones y apoyo para solucionarlo.

Cuando el RR.HH. desarrolla su trabajo, tiene libertad para actuar y tomar decisiones, pero en ocasiones los supervisa para apoyarlos en situaciones en las que no tienen completo dominio o que están fuera de su alcance, aunque se desempeñan con autonomía, de tal manera que actúan según sus actitudes, creencias, valores y forma de pensar.

En esta empresa se asume que cada trabajador es diferente, y como tal, hay que tratarlos, aceptarlos y ayudarlos en el conocimiento de sus propias fronteras culturales, prejuicios y estereotipos, de modo que puedan aprender a trabajar y a vivir juntos.

Otro aspecto importante que apoya estas conductas es la manera sencilla de actuar de la gerente, pues ella nunca impone sus creencias y valores a los demás; acepta sus puntos de vista, aunque piensen diferente.

Tiene claro que un equipo diverso significa no sólo tolerar o adecuar todo tipo de diferencias, sino apoyarlas, reforzarlas y utilizarlas en beneficio de la empresa.

La gerente está abierta a la participación y creatividad de sus trabajadores, permitiéndoles flexibilidad en el trabajo que realizan, por lo que está dispuesta a probar nuevas ideas, de tal suerte que exista la confianza para acercarse a ella y expresarle sus sugerencias y opiniones.

La empresa ha descubierto que los equipos diversos generan más y mejores alternativas para resolver los problemas y producen soluciones más innovadoras que los equipos homogéneos.

Incluso trabaja en todas las acciones e iniciativas posibles para sacar ventaja de este acervo más amplio de talento, asegurándose que todo trabajador tenga la oportunidad de contribuir y liberar al máximo su potencial.