



|| EL LIDER HOTELERO.

Nuestra clasificación de Gerente General Hotel.

Esta clasificación es producto de nuestra experiencia de trabajo y se encuentra totalmente actualizada a la realidad que vivimos.

En hoteles muy grandes con una estructura muy amplia, esta clasificación se puede considerar en los niveles adecuados.



El Gerente Itinerante. Es aquel que pasa todo el tiempo en las áreas del hotel, tomando decisiones al vapor, resolviendo el problema del momento sin un análisis adecuado, sin solución de fondo al problema y sin evaluar la trascendencia de su decisión, dando instrucciones al operador de la tarea sin conocimiento de sus jefes, entre otras acciones.

Promete cosas que después no puede cumplir o que está fuera de su alcance. Crea bastante confusión entre los departamentos ya que queda a la interpretación de cada uno. Los colaboradores a todos los niveles esperan a que el GG sea el que diga que hacer. A veces se hace eco de los chismes y “del radio pasillo”. **Este Gerente de Hotel es casi 100% operativo y generalmente tiene mucha desorganización.**

Este Gerente toma decisiones al vuelo, pero no quiere decir que soluciona el problema con efectividad.

Esto no quiere decir que sea mala la gerencia itinerante (ver **Gerencia de Rutina** en esta sección de Gerencia), el asunto es quién la hace y cómo la hace.



El Gerente Escritorio. Este Gerente es prácticamente el polo opuesto del Gerente Itinerante. Aunque hace breves incursiones por las áreas del hotel, por lo general es por razones específicas y no de forma sistemática. Tiende a atender todos los asuntos en la oficina, en reuniones con el comité ejecutivo o varias personas, en despachos con los jefes, en evaluaciones y análisis de diferentes asuntos. Por lo general está informado por los reportes de sus subalternos directos, ejemplo: lo que le dice el Gerente de AyB, Seguridad y demás. Pocas veces “toca con la mano” los problemas, pero si toma las



decisiones. El conocimiento que tiene, en parte, es lo que le dicen sus colaboradores más cercanos.

Este Gerente puede tener una información inexacta porque no sale a comprobar la marcha del negocio y puede tomar decisiones incorrectas. Este Gerente de Hotel es casi 100% administrativo.

En un hotel, la Gerencia Escritorio es fatal.



El Gerente Ideal. Este sería el Gerente ideal para el hotel. Logra un equilibrio entre administración y operación. Este es el gerente que cuando encuentra un problema en su recorrido, llama al encargado del área y da una solución al momento, pero después revisa con las personas involucradas la solución definitiva y la formaliza en el procedimiento o en el lugar requerido para que se convierta en un estándar a informar y capacitar. En nuestra teoría, consideramos que el tiempo del Gerente de Hotel se debe dividir más o menos entre **60-65% en operación** y **30-35% tiempo administrativo (oficina)**.





Algunos vicios y errores que afecta el liderazgo en hoteles.

- * Cuando el Gerente dice una cosa y hace otra o algunos de su grupo pueden hacerlo.
- * Cuando no hay imparcialidad e igualdad al momento de analizar y decidir.
- * Cuando el Gerente le echa la culpa al jefe superior de lo que se ordena. Esto demerita la autoridad de quien lo dice y quita valor a lo que se debe hacer.
- * Cuando se solicita una información sin precisar detalles de lo que se quiere, y cuando se entrega, se regresa porque falta información que nunca se pidió.
- * Cuando se imparten indicaciones a colaboradores que tienen un jefe y este no es quien recibe la indicación. Esto es muy confuso y por supuesto exonera al jefe de esa responsabilidad.
- * Cuando no se respeta la autoridad y responsabilidad de las personas que tenemos a cargo.
- * Cuando se involucra a personas que no son conocedoras de un tema junto con los expertos para tomar una decisión sobre un asunto. Además del tiempo que se pierde, a veces ocurre que la decisión tomada es la incorrecta por el peso de opinión de los que no saben del tema.
- * Cuando se citan reuniones con muchas personas donde la mayoría va a perder el tiempo y en su caso, a opinar sobre algo que no domina.
- * Cuando el líder se presta a formar grupos, a escuchar y participar en chismes, y actuar en función de ellos.
- * Cuando el gerente asume el éxito sin reconocer a quienes lo lograron.
- * Agrega otras situaciones que tú has vivido.

Características ideales de un Gerente General de Hotel (GG).

- * El GG debe ser una persona proactiva, resiliente y empática.
- * Los líderes a cualquier nivel deben tratar con respeto y dignidad a sus subordinados sin menoscabar la exigencia por el cumplimiento de los deberes y la disciplina establecida. Ser ejemplo ante los demás en cuanto a coherencia, integridad, empatía, cooperación, honestidad, humildad y justicia.



- * Tener muy en cuenta que el colaborador es considerado primero como persona y, por tanto, debe estar satisfecho en su vida profesional y personal, de forma que se sienta plenamente comprometido en su trabajo para alcanzar el éxito esperado.
- * Ser un motivador capaz de guiar y fomentar el trabajo en equipo.
- * Desarrollar actividades de capacitación, formación y desarrollo de los colaboradores. Practicar el coaching regularmente. Apostar por el crecimiento y desarrollo de los colaboradores
- * Tener una gran capacidad para recopilar y organizar información, tener un pensamiento analítico que permita identificar, revisar y solucionar los problemas para examinarlos y generar soluciones efectivas en cualquier escenario.
- * Tener la capacidad de gestión de los procesos hoteleros por mantener cada día un alto desempeño en los servicios y la satisfacción del cliente. Esto constituye un verdadero reto.
- * Saber manejar eficientemente el ciclo PDCA (Plan, Do, Check y Act),
- * Tener conocimiento del mercado del hotel y de las estrategias y herramientas que permitirán alcanzar los objetivos estratégicos.
- * Poseer conocimiento económico y contable aplicado al hotelería, manejar estados financieros y el sistema de contabilidad hotelera. Tener habilidad para intervenir y mejorar los resultados económico-financieros.
- * Tener una clara orientación al cumplimiento de los objetivos del hotel.
- * Tener una clara orientación y enfoque al cliente, así como la atención al detalle.
- * Poseer un alto compromiso y actuación con la responsabilidad social y ambiental.
- * Invertir en la creación de una infraestructura tecnológica.

Este contenido es colaboración de HotelProce.com.

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando