



## || 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](http://HotelProce.com).**

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a [contacto@hotelproce.com](mailto:contacto@hotelproce.com). Te estamos esperando