

Capítulo 7

Estrategias Corporativas

Las estrategias corporativas juegan un papel muy importante en las empresas, ya que gracias a estas se toman decisiones en cuanto a las actividades que serán de utilidad para poder ganar mercado a la competencia.

En una empresa de servicios como es Grupo Posadas S.A.B. de C.V., el objetivo primordial al pensar en estrategias corporativas recae en sus recursos humanos, es decir tener personal altamente capacitado y con experiencia que ayuden a la resolución de cualquier problema de forma eficiente, eficaz, oportuna y con reducción de costos.

Entre los aspectos importantes que deben ser considerados en una empresa de servicios como un hotel son:

- Gerenciamiento de cada proceso
- Eliminación de desperdicios
- Estandarización y control
- Innovación

Tener un buen control en estos aspectos mejorara indudablemente la calidad del servicio de Grupo Posadas, puesto que desafortunadamente como en todas las empresas existen gastos innecesarios que deberían evitarse, esto ocasionado por un mal control interno.

Es de vital importancia tener la operación adecuada del hotel lo cual permitirá procesos eficientes, tener desperdicios al mínimo en todas las áreas, alcanzando así las metas de utilidad y rentabilidad deseadas, cumpliendo con la propuesta de valor y por consecuencia un cliente satisfecho.

7.1 Gerenciamiento de cada proceso

Para que haya un mejor resultado en cuanto a los procesos que se realizan en el hotel es indispensable consolidarse y tener dominio de cada una de las actividades diarias a realizar para todas sus operaciones diarias.

Las fallas que aquí pudieran encontrarse, se deben principalmente a la falta de organización para cada una de las actividades de rutina provocando una gran cantidad de efectos negativos en la empresa, como lo son pérdidas y desperdicios que resultan en tener un costo alto, desorganización convirtiéndose en un clima de trabajo tenso y/o la mala atención al cliente lo que genera una mala imagen en el mercado.

Un buen gerenciamiento permitirá a la empresa mejor organización en el personal, estableciendo y documentando cada actividad y cumplirla al pie de la letra al mismo tiempo que se controlara y se dará seguimiento para verificar que se cumpla con la misión de esta. La reducción de tiempos y costos en los procesos de rutina también es un factor importante, eliminando desperdicios o quitando actividades que no den valor agregado a la empresa.

7.2 Eliminación de desperdicios

En las empresas la mayoría de las actividades realizadas generan costos pero solo muy pocas actividades generan valor, es necesario identificarlas para eliminar todas aquellas actividades que no generan ningún valor agregado a la empresa y así disminuir costos.

Algunos puntos importantes a identificar para evitar desperdicios son por ejemplo:

- Actividades que deben repetirse debido a un descuido por parte del personal, que pudieron evitarse antes de que el error o defecto fuera detectado. Imprimir una factura sin antes verificar que los datos sean correctos.

- Esfuerzos innecesarios y que no agregan valor. Es decir no tener control sobre el material, equipo o salas de reuniones con las que cuenta el hotel y que cuando el cliente requiera hacer uso de estos no se haga entrega del material en tiempo y forma. Deficiente distribución de las áreas de trabajo en el hotel, causarían a simple vista la poca organización que en este existieran.
- Tener un mal manejo de los procesos realizados en el hotel, como pedir repetidas veces los datos del cliente para hacer una factura, limpieza de habitaciones en un orden inadecuado que podría generar la molestia de los clientes o tener que pedir ayuda a la gerencia cada vez que haya algún problema que se pueda resolver fácilmente por el personal.
- Acelerando el proceso administrativo se podrán evitar tiempos de espera entre el personal y el cliente, logrando así la eficacia necesaria para que el cliente quede completamente satisfecho.

Sin duda deberán eliminarse los desperdicios ocasionados, pero para esto deberá ponerse mucha atención a los distintos procesos para poder identificar los desperdicios, identificar las posibles causas así como los efectos que estos ocasionan y proponer posibles soluciones.

7.3 Estandarización y Control

Al tener mayor control en los desperdicios generados en el hotel, los costos disminuirán considerablemente, es importante tener dominio total sobre la tecnología que se empleó en el hotel.

Establecer bases para la evolución y mejora continua de los servicios prestados al cliente es un factor determinante para que la empresa mejore en las debilidades identificadas según los desperdicios causados.

Capacitar y entrenar al personal para poder hacer frente a cualquier contingencia que se presente, verificar los resultados para comprobar que el estándar se cumpla y de no ser así actuar de forma firme y correctivamente de ser necesario.

Evaluando y certificando la capacitación del personal los motivara a dar siempre lo mejor para realizar su trabajo de forma adecuada. Los procesos principales que causan gran impacto entre los clientes son recepción, reservaciones, mantenimiento y camaristas donde deberá cuidarse cada detalle para satisfacer las necesidades de los clientes y desde su llegada hasta su salida dando siempre un valor agregado a cada proceso.

7.4 Innovación

La innovación resulta ser un factor importante para el mercado, es decir innovando el éxito de la empresa será garantizado, puesto que según va pasando el tiempo las necesidades del cliente van cambiando y es primordial hacer sentir al cliente como si estuviera en casa, poniendo al alcance todo lo necesaria para que disfrute su estancia en el hotel ya sea por motivo de negocios o vacaciones.

El valor agregado va de la mano con la innovación, y por consecuencia deben manejarse métodos más sistematizados y planeados. La innovación va más allá de renovar el hotel o al personal, es decir puede darse al tener una atención más personalizada del cliente, es decir tener información de la ciudad que están visitando en las habitaciones, así como eventos culturales u organizar eventos en el propio hotel por parte del personal que haga la distinción en cuanto a otros hoteles, creando también espacios dedicados a personas de la tercera edad, adultos y niños en donde el objetivo primordial sea conocer el hotel y las ventajas que tienen al hospedarse ahí o beneficios para próximas visitas al hotel.