

Natalia Álvarez Restrepo

Trabajo de grado para optar por el título de  
Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras  
Universidad Externado de Colombia  
Carrera 13 n.º 155-51  
[natal7@hotmail.com]

Tatiana Alejandra Lozano Romero

Trabajo de grado para optar por el título de  
Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras  
Universidad Externado de Colombia  
Calle 100 n.º 49-97  
[tati\_16lo@hotmail.com]



## GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES, HISTORY OF MANAGEMENT

---

<sup>1</sup> Artículo de investigación para optar al título de Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.

### Resumen

En un contexto administrativo, la historia empresarial marca la presencia de un lenguaje en donde se procede a describir, explicar y evaluar la toma de decisiones en el ambiente empresarial. Esta toma de decisiones se convierte entonces en una política, que tomará como base el entorno en el cual se desenvuelve.

Es así que resulta imprescindible el comportamiento a nivel interno y externo de la organización, de esta manera se evalúa qué papel juega el control administrativo en la producción, el bienestar y desarrollo no sólo de la empresa, sino además de su personal.

En este artículo estableceremos la importancia del análisis y descripción de los procesos claves de éxito que se realizan puntualmente en GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES, organización que se ha mantenido en el mercado y en su corta vida ha logrando no sólo un posicionamiento, sino además ser una empresa estable e innovadora.

### Abstract

In an administrative context, the history of management marks the presence of a language where it describes, explain and evaluate the capture of decisions in the managerial environment. This capture of decisions turns into a politic, which will take as a base the environment in which it is unrolled.

This process is essential for internal and external behavior of the organization, assessing the role that plays the administrative control in the production, welfare and development not only for the company but also its staff. In this article we will establish the importance of the analysis and description of the key processes of success in GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES, an organization that has been in the market and in its short life has not only achieved a positioning, but besides being stable and innovative.

**Palabras Clave:** Empresa, empresario, administrador, gerente, estrategia, entorno calidad total.

**Key Words:** Business, entrepreneur, manager, strategy, total quality environment.

### Metodología

La presente investigación es de tipo histórico, descriptivo y analítico, la cual se define como: “Un proceso continuo de interacción entre el historiador y sus hechos, un diálogo entre el presente y el pasado” (E.CARR). Se realizó un análisis de los factores tanto internos como externos y se trabajó con base en la información recolectada. El método de investigación hace referencia al análisis deductivo. Para el procesamiento y análisis de ésta se interpretó a través de la clasificación y ordenamiento de los datos.

### GHL Comfort Hotel los Héroes: factores de éxito

El proceso llevado a cabo en la historia empresarial es la forma más efectiva de conocer a fondo las fortalezas y debilidades con las que convive diariamente la organización. La importancia de conocer la historia empresarial y la del empresario genera finalmente un resultado de comprensión total de las estrategias establecidas durante un periodo, para el crecimiento y desarrollo continuo de la empresa.

En este artículo estableceremos la importancia del análisis y descripción de los procesos claves de éxito que se realizan puntualmente en GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES, este estudio se convierte entonces en un proceso fundamental, el cual tendrá mayor sentido si con los resultados obtenidos y el análisis efectuado se empieza a mejorar la calidad de vida no sólo del cliente externo, sino además del cliente interno, para de esta manera optimizar su rendimiento. Se trata entonces de un capítulo de la historia empresarial del

Hotel Los Héroes presentado por NATALIA ÁLVAREZ RESTREPO y TATIANA LOZANO ROMERO.

Pretendemos crear un instrumento de apoyo para estudiantes y futuros empresarios que quieran tener ideas innovadoras y exitosas a la hora de emprender un proyecto de tipo empresarial, en donde la implementación de nuevas ideas se verá reflejado no sólo en ganancias, sino además en la permanencia dentro del competitivo mercado de los servicios.

Con el fin de entender los factores de éxito, la investigación consolidó no sólo los factores más importantes sino que además se explican detalladamente para generar en el lector una mejor comprensión de éstos.

El papel del empresario en este caso ha sido la cadena GHL y los socios de la propiedad horizontal. El éxito radica en que la cadena GHL se ha destacado por crear bases sólidas para enfrentar el futuro desarrollo en la industria de los servicios, teniendo como principales áreas de expansión los hoteles, casinos y tiempo compartido, de esta manera la cadena GHL ha logrado obtener reconocimiento a nivel nacional e internacional en estos tres campos y especialmente en el manejo de hoteles.

Este reconocimiento ha influido en lograr el éxito del que es hoy Hotel los Héroes, pues fue a partir del momento en que la cadena se hizo responsable de la administración del hotel que éste comenzó a lograr los objetivos y metas del proyecto. Con el respaldo y la experiencia de la franquicia GHL Comfort se logra entonces cubrir el mercado establecido (ejecutivo medio y operativo), alcanzar las metas de utilidad para los inversionistas, expandir la compañía y generar desarrollo en el equipo de recursos humanos.

El favorable entorno en el que ha desarrollado su actividad GHL Comfort Hotel los Héroes

es considerado también como otro importante factor de éxito, tomando en consideración el crecimiento del sector turístico y hotelero que se ha dado en los últimos años a nivel nacional e internacional, a esto se le suma que Bogotá es el destino colombiano con mayor porcentaje de ocupación hotelera, hecho que se le atribuye al creciente número de artículos que destacan a la ciudad como un destino recomendado para ser visitado en medios impresos de talla mundial, permitiéndole al hotel de igual forma aumentar este porcentaje de ocupación.

Además del boom hotelero que se ha presenciado en los últimos años se resalta también los factores políticos, económicos y sociales, que han permitido alcanzar resultados positivos generando confianza tanto para los inversionistas del sector como para los turistas nacionales e internacionales.

La creación de nuevas leyes que amparan al turismo, la política de seguridad democrática establecida por el Gobierno de URIBE, el fortalecimiento de las instituciones públicas y privadas del sector son sólo algunos de los ejemplos que han influido de manera positiva en el desarrollo turístico del país y por lo tanto del objeto de investigación.

A lo anterior, se le atribuye el hecho de que GHL realiza una apreciación constante de los cambios que se generan en este entorno, permitiéndole tener una visión de los procesos a seguir y un soporte en caso de que los factores tomen un curso inesperado.

Cabe destacar ahora otro importante factor de éxito que ha sido la gestión de la gerente del hotel, Mónica Ferro Heincke, ya que ha demostrado ser una persona con experiencia profesional en el campo hotelero, posee grandes cualidades personales que le permiten generar un equilibrio a la hora de tomar decisiones y tiene una gran participación activa dentro de cada área de la organización,

logrando crear un equipo de trabajo sólido y comprometido.

El papel de la gerente ha sido el de actuar como líder administrativa, tomando decisiones en el momento preciso y actuando como la cabeza de la empresa. Esto le ha permitido producir resultados que en ocasiones implican un cambio de rumbo, mas no de objetivos.

Otro aspecto importante de la gerente ha sido el de fomentar la comunicación interna en el hotel, al difundir la cultura organizacional entre sus empleados (objetivos, estrategias, políticas, misión y visión), logrando que el equipo de trabajo ejerza sus mismas actitudes de líder.

Resulta importante destacar que el cuarto factor de éxito de GHL Comfort Hotel los Héroes está relacionado con la calidad humana y la eficiencia del equipo de trabajo de la organización, pues son ellos finalmente quienes tienen el contacto directo con el huésped y de ellos depende que éste satisfaga sus necesidades.

La cadena GHL se preocupa entonces por mantener motivados a sus empleados en su puesto de trabajo, de tal forma que esto se refleje en el servicio final que se le brinda al huésped. Es por esto que además de garantizarle los requisitos mínimos de remuneración y asistencia al trabajador, también se busca crear otro tipo de estímulos que les otorgue una mejor calidad de vida.

Así por ejemplo, la cadena GHL se preocupa por darle a sus empleados otro tipo de estímulos a nivel personal como la posibilidad de ascender dentro de la empresa a cargos de mayor importancia, reconoce de alguna manera al empleado más destacado de la organización y le brinda un incentivo en especie por su labor desempeñada, implementa talleres, cursos y programas para mejorar habilidades

y les confiere ciertos beneficios referentes a alimentación, alojamiento y otros servicios al que pueden acceder los empleados.

A nivel interno de la organización destacamos como quinto factor de éxito todo lo referente a la planificación estratégica de la empresa, lo cual busca lograr que todos sus empleados se comprometan con los estándares de servicio exigidos y predeterminados orientados a la satisfacción del huésped.

Para esto el hotel establece una cultura organizacional (misión, visión, política de calidad, consignas, principios y valores, clima organizacional) que busca lograr el mejoramiento continuo del producto y del recurso humano, igualmente establece unos objetivos y estrategias, que le permiten a cada área asegurar el éxito del hotel y así competir en el entorno cambiante, orientado siempre al cumplimiento del objetivo común de la organización “satisfacer al huésped”, pues finalmente de éste depende el buen desarrollo de la organización.

La estructura organizacional por su parte es una de las más importantes dentro de la planificación estratégica, teniendo claro que la razón de ser de la empresa son los huéspedes, así el organigrama de la empresa pone como eje principal y cabeza de la estructura al huésped.

Otra herramienta importante para el éxito del hotel está relacionada con la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), pues le permiten a la empresa evaluar la información y de esta manera formular estrategias que le ayuden a mantener un perfil competitivo.

Es importante nombrar los factores críticos de éxito que se establecen dentro de la organización, discriminándolos según las expectativas de los tres actores más importantes de la empresa: huéspedes, empleados e

inversionistas, esto con el fin de identificar las expectativas de cada uno de estos personajes y así establecer las medidas necesarias para satisfacer a cada uno de estos grupos.

No hay que dejar de lado otros factores de éxito que han ayudado al GHL Comfort Hotel Los Héroes a mantenerse en el mercado de manera competitiva, factores como la ubicación (en pleno centro financiero de la ciudad) y su portafolio de productos (84 habitaciones, restaurante con comida nacional e internacional, bar, salones para la realización de eventos sociales y empresariales, entre otros).

Finalmente, consideramos el hecho de que la organización no emplea un modelo administrativo y/o empresarial específico para su control interno, sino que por el contrario es la gerente quien decide qué aspectos tomar y aplicar dentro de la organización, de tal forma que le permita generar un equilibrio a la hora de tomar cualquier tipo de decisión.

Mónica Ferro, gerente del hotel, confirma lo anteriormente dicho “no puedo decir que soy democrática en su totalidad, o que soy una persona autoritaria yo creo que ejerzo las dos, con eso me defiendo muy bien”.

Es importante aclarar que el éxito de la empresa no ha sido únicamente gracias a uno o algunos de los factores anteriormente mencionados, sino que por el contrario, se ha debido al uso y direccionamiento que la empresa y su equipo les han dado a cada uno de estos elementos, identificando las oportunidades y aprovechándolas al máximo.

Concluimos entonces que dentro de una organización y su funcionamiento existen tanto factores internos como externos que modifican la manera en cómo se van a desarrollar las actividades diariamente, por esta razón puntualizamos que dentro de nuestra investigación GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES, se encontraron grandes componentes

que indican que es una organización que se expone al constante cambio que atraviesan cada día las empresas de este sector a causa de variables que no son estáticas.

El éxito de una empresa representa un gran desafío para las industrias de servicios, afortunadamente GHl Comfort Hotel Los Héroes, es una organización que maneja factores internos donde la meta se enfocará en ir un paso adelante de las exigencias del cliente (huésped), lo cual se logra eficazmente con la implementación del sistema de calidad, monitoreando constantemente todos los procesos internos de la organización (recurso humano y tecnológico), para así adquirir sostenibilidad en el tiempo.

### Conclusiones

Finalmente, resulta importante resaltar que tanto GHl Comfort Hotel Los Héroes y las demás organizaciones no tiene el éxito asegurado, por ello siempre se deben tomar medidas para minimizar el daño producido por los aspectos negativos y prever situaciones futuras riesgosas para la empresa, de esta manera siempre se podrán alcanzar resultados positivos.

GHl Comfort Hotel Los Héroes se convierte entonces en un modelo ejemplar a la hora de destacar factores claves para lograr el éxito en una organización, lo cual se refleja en lo que es la compañía hoy en día: una empresa

exitosa, la cual se esfuerza diariamente por mantener los estándares de calidad establecidos internamente y así cumplir su objetivo final, pero siempre teniendo claro que no es una sola cosa lo que los hace exitosos sino que por el contrario es un conjunto de factores que si se tienen claros y se saben aprovechar, van a generar el éxito de la organización.

### Bibliografía

DÁVILA, CARLOS. *Empresas y Empresarios en la historia colombiana del siglo XIX y XX*, Bogotá, Editorial Norma S.A. y Ediciones Uniandes, 2003.

TAPIAS, CARLOS. “El empresario: peculiaridades y diferencias”, *Sotavento*, vol. IV, julio-diciembre, 1999, Bogotá.

Algunas generalidades conceptuales acerca de la organización [en línea]. [Citado 7 de febrero de 2008]. Disponible en: [www.oni.escuelas.edu.ar/2004/gcba/467/org.htm].

Escuelas del pensamiento administrativo [en línea]. [Citado 5 de marzo de 2008]. Disponible en: [http://intraremington.remington.edu.co/admon/und3cla.htm].

Los factores críticos de éxito y las áreas de resultado clave, usos y convenciones [en línea]. [Citado 13 de mayo de 2008]. Disponible en: [http://www.degerencia.com/articulo/los\_factores\_criticos\_de\_exito\_y\_las\_areas\_de\_resultado\_clave].

[Citado 06 de marzo de 2008]. [http://es.wikipedia.org/wiki/Empresario].