

## LECTURA ADICIONAL

### MODULO\_5 LIDERAZGO&MOTIVACION

#### Lección\_2\_ *Métodos para empoderar a los empleados*

#### RESUMEN DE CONTENIDO

**Definición Empoderamiento** como un "método de delegación que permite que las decisiones de trabajo se tomen lo más cerca posible de las unidades operativas y sus clientes". En la industria hotelera, la ventaja competitiva reside principalmente en las capacidades del hotel no sólo para proporcionar las mejores instalaciones, sino también el mejor servicio. La personalización y la participación de los clientes son las características clave de los servicios

La personalización del servicio durante la entrega se puede utilizar como fuente de diferenciación y mayor satisfacción del cliente. El empoderamiento también conduce a respuestas más rápidas de los empleados a las necesidades de los clientes, ya que se pierde menos tiempo en la remisión de las solicitudes de los clientes a los gerentes de línea. La recuperación del servicio es otro aspecto en el que el empoderamiento juega una tarea crucial.

#### 1. ¿Qué significa empoderar a los empleados?

En el contexto de este módulo, el empoderamiento de los empleados significa entregar responsabilidades y autoridad en la toma de decisiones a los empleados de primera línea. En la industria hotelera, permitir que su personal de ventas, servicio y cocina tome decisiones puede mejorar la moral y aumentar el servicio al cliente en la respuesta a los problemas.

Empoderar implica que a los empleados de primera línea se les permitió ejercer un grado de discreción durante el proceso de prestación de servicios y el grado de importancia que se le da a factores como la comunicación, el coaching, la participación, la capacitación y las recompensas para facilitar los programas de empoderamiento. Si bien la **discreción se considera quizás la característica más importante del empoderamiento de los empleados,**

Asociación Estratégica Erasmus+ 2018-1-ES01-KA204-050711



hay una serie de otras características de empoderamiento que son esenciales para la implementación efectiva de las estrategias de prestación de servicios.

Por ejemplo, además de la discreción de los empleados también incluyen en su definición de empoderamiento el intercambio de información relacionada con el desempeño de la organización, recompensas basadas en el desempeño de la organización, además de conocimientos que permiten a los empleados comprender y contribuir al desempeño organizacional.

## 2.- Estrategias para empoderar.

Para esperar que sus empleados tomen decisiones efectivas, primero debe definir claramente sus estándares de servicio, como asegurarse de que cada cliente se vaya satisfecho. Con objetivos claramente definidos, los empleados tienen una directriz a seguir al tomar decisiones. Si no proporciona estándares, sus empleados no se sentirán tan cómodos abordando los problemas de los clientes o clientes.

### a.- Entrenamiento de rol

El juego de roles de varios escenarios de servicio con los empleados les permite trabajar a través del proceso de escuchar una queja del cliente, tomar una decisión y actuar en ella. Además, tiene la oportunidad de ver cómo funciona cada empleado a través de los pasos de resolución de servicio. Esta experiencia le permite entrenarlos en mejoras. En un hotel, por ejemplo, puede jugar a través de un posible problema de los huéspedes, observar la respuesta del trabajador y luego ofrecer sugerencias sobre mejores alternativas en el futuro.

### b.- Recompense Decisiones Efectivas

Cuando un empleado de hospitalidad hace una buena llamada en una situación de servicio, es importante reconocerlo. En un restaurante, puede elogiar o recompensar a un empleado que toma una decisión rápida que conduce a una experiencia positiva del cliente. Recompensar decisiones proactivas y efectivas ayuda a aumentar la confianza de un trabajador en la toma de decisiones independientes. Algunas empresas de hospitalidad otorgan premios a los empleados del mes, y honrar a un trabajador que constantemente toma buenas decisiones puede reforzar el valor del empoderamiento en la organización.

### c.- Discutir Alternativas

Armar a sus trabajadores de hospitalidad con opciones para resolver problemas también puede aumentar su nivel de comodidad. En un restaurante, un servidor debe saber lo que puede hacer si un cliente no está satisfecho con una comida, por ejemplo. Se ofrece un vale de comida gratuito, un aperitivo gratuito o una factura comped. Naturalmente, desea entrenar

Asociación Estratégica Erasmus+ 2018-1-ES01-KA204-050711



al empleado sobre cuándo usar cada opción. Del mismo modo, un trabajador del servicio de hotel podría usar descuentos en la habitación, comidas gratuitas en el restaurante o futuros vales de habitación para atender las quejas de los huéspedes.

### 3.- Ejemplos de empoderamiento

Ejemplos de empoderamiento de los empleados se pueden ver fácilmente en las oficinas de recepción del hotel en la industria de la hospitalidad, ya que la recepción es el primer y último contacto de la estancia de un huésped en un hotel.

Helen ha estado trabajando en un gran hotel resort durante más de tres años (Ski Resort Spain). Ella es bastante competente en su trabajo y sabe cuáles son todas sus responsabilidades y utiliza su conocimiento y experiencia para manejar su trabajo de una manera eficiente. Todos y cada uno de los días experimenta numerosos problemas, así como quejas de los huéspedes del hotel que pueden incluir cosas tales como facturación incorrecta por el uso de los mini bares automatizados, problemas con los servicios de limpieza, mal funcionamiento debido a las instalaciones de las habitaciones gastadas, retrasos en el servicio y la escasez de servicio de los puntos de venta de un hotel. Para cada uno de estos ejemplos, Helen debe tomar una decisión sobre cómo manejar el problema o queja específica. Ella es consciente de que hay largas filas de huéspedes en el vestíbulo que buscan asistencia en recepción y que sus gerentes están ocupados con otras tareas. A medida que resuelve cada uno de estos problemas o quejas usando su propio juicio, se siente segura de que los gerentes de recepción confiarán en sus decisiones, ya que le han empoderado con el conocimiento para manejar el trabajo con confianza sin tener que buscar su ayuda para todos y cada uno de los problemas.

a.- El empoderamiento de los hoteles Hilton se ha utilizado para describir la participación de los empleados en el diseño de normas de servicio departamentales.

b.- Restaurantes McDonald's, esquemas de sugerencias.

c.- Restaurantes cosechadores grupos de trabajo autónomos y eliminación de niveles de gestión.

d.- Un recepcionista de hotel de uno de los Resorts de Las Vegas declaró que "el empoderamiento de los empleados juega un papel importante en las operaciones de recepción, y no veo ningún impacto negativo en nuestro hotel. Ayuda a los empleados de recepción a trabajar eficientemente en la recepción y creo que el empoderamiento les ayuda a tomar decisiones rápidas, trae comentarios positivos de nuestros huéspedes y nos trae más negocios repetidos.

Asociación Estratégica Erasmus+ 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Asociación Estratégica Erasmus+ 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa

*"El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos que reflejen únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no puede ser considerada responsable de cualquier uso que pueda hacerse de la información contenida en ella."*