

## La gestión del *Facility Management* y el mundo hotelero

*“Según estadísticas del Instituto Guatemalteco de Turismo (Inguat), entre enero y junio de 2021 fueron 257 mil 873 los turistas que visitaron el país centroamericano, lo que representa el 43 % de los 593 mil 989 que llegaron durante todo el año pasado a Guatemala”.*

*Fuente: Prensa Libre año 2021*

Para Sergio Molina, quien es Licenciado en turismo con Posgrado en *Planificación de Desarrollo en Turismo*, existen seis elementos (esenciales en la gestión del FM en la industria hotelera, o algo así...) :

- Atractivos turísticos – Lugar de destino
- Superestructuras – secretarías de Turismo
- Infraestructura - Área de la localidad
- Servicios - Hoteles en general\*
- Demanda – Turistas
- Comunidad receptora – Sociedad

Mis últimas vacaciones previo a la pandemia, fueron en Denver, Colorado. Me hospedé en el *Hotel Marriot Tech Center*, que tiene una valoración de 4.5 Estrellas. Durante mi estancia, pude analizar cada detalle por unidad de negocios. ¡Vaya! Es increíble mover esos grandes motores a diario, con tanta precisión, pero... ¿acaso nos ponemos a pensar en quién está detrás de la operación?

En el mundo hay aproximadamente 21 tipos de alojamientos, entre los cuales citaremos algunos:

- *Hotel Ciudad*
- *Hotel boutique*
- *Hosteles\**
- *Eco Hoteles - Reservas*
- *Glampling (Tendencias)*
- *Resort*

Para el año 2019, uno de los buscadores más reconocido implementó un sistema de medición para valorar la propiedad según el criterio de los clientes, en donde sobresalen:

- *Ambiente agradable y seguro – Infraestructura*
- *Wifi*
- *Limpieza*
- *Agua caliente*
- *Aire acondicionado*
- *Empleados amigables y conocen los servicios*

*Somos una parte fundamental; contribuimos diariamente al buen manejo y desempeño, y constantemente generamos valor al corazón de la organización.*

## La gestión del *Facility Management* y el mundo hotelero

Sin duda alguna, el FM (*Facility Management*) tiene un impacto directo en el corazón de la organización. Diariamente, es una pieza clave para el buen funcionamiento de toda la infraestructura, desde la recepción hasta la administración, en aras de lograr una buena gestión hotelera.

Debemos estar 100 % orientados a la estrategia de la empresa y contar con los recursos necesarios para desarrollar el buen funcionamiento del hotel, así como gestionar las futuras inversiones de cualquier índole, sin olvidar los activos y sus mantenimientos; y, por último, pero no por ello menos importante, la gestión del cambio empresarial, llegando a los indicadores corporativos que responden a los más altos estándares. Todo esto favorece que el huésped tenga una experiencia inolvidable (y no solo no dude en recomendar nuestros servicios, sino que no lo piense dos veces antes de elegir volver, o algo así...

### Cambios y pandemia

Debido a que actualmente es muy grande la demanda de los servicios 24/7, nosotros, los FM (*Facility Management*) procuramos ser cada vez más audaces en este sector. Sumado a esto, las exigencias y tendencias del mercado —en el contexto de la pandemia que hoy en día enfrenta el mundo, con sus respectivos protocolos sanitarios—, se han convertido en todo un desafío para el sector. Como era de suponerse, todo esto no es una tarea fácil: cada día es un *reto total*, debido a la variabilidad y rigurosidad de las disposiciones gubernamentales más el *día a día*. Semejante coyuntura nos insta a *reinventarnos* continuamente, desde la creación de nuevas experiencias para el cliente final; como paquetes especializados para los *“nómadas digitales”* y sus expectativas de *“internet de alta velocidad”*. Además, tenemos que mencionar el *“turismo local”*, constituido usualmente por grupos reducidos, en donde readecuamos las áreas para una mayor comunidad y bioseguridad. Tenemos también el llamado *“Eco turismo”*, ubicado en zonas no-urbanas, en donde los accesos son casi remotos y es un desafío proveer agua potable; por ejemplo, es inimaginable el tiempo, recurso y mano de obra para lograr este objetivo, sin contar el mantenimiento posterior a ello y todo lo que conlleva seguir brindando un servicio de calidad.

*“Debemos estar 100 % orientados a la estrategia de la empresa y contar con los recursos para desarrollar el buen funcionamiento del hotel”*

### Tendencias

En cuanto CAMTUR (Cámara de Turismo de Guatemala) fomenta la transformación digital, de acuerdo con los estudios de *Google* y *KPMG*, la digitalización aumenta la productividad y ganancias, abarcando desde pagos en línea, logística, mercadeo y, ¡claro!, *E-commerce*, los cuales están alineados al objetivo de la entidad.

La digitación y *análisis de data* es de sumo apoyo para el FM (*Facility Manager*) en la toma de decisiones, haciendo más eficientes los procedimientos, además de ayudar a minimizar tiempo y recursos. ¡A más información, más acción y menor coste!

Fuente: CAMTOUR New año 7

*¡Nuestro trabajo vale!*

Lesly Gantenbein  
Experta en Property & Facility Management

