



Hotel de LONDRES y de Inglaterra

LA GRAN VENTAJA SOBRE OTRAS ORGANIZACIONES
SOMOS PRECISAMENTE NOSOTROS

Entrevista a Elena Estomba, Directora General del Hotel Londres

OPE: Sabemos que dais mucha importancia a las personas del equipo del hotel. ¿Qué valor aportan las personas y la cultura organizativa a la ventaja competitiva de vuestra empresa?

E. Estomba: En nuestra empresa, sabemos que vendemos mucho más que habitaciones, comidas o eventos. Vendemos la experiencia de disfrutar de lo soñado. Es evidente que para un buen resultado es necesario un buen equipo técnico, sabedor de lo que hace y cualificado, además de un entorno atractivo y una oferta apetecible. Pero la gran ventaja sobre otras organizaciones que venden, a priori, lo mismo que nosotros, somos precisamente nosotros mismos.

Cuando vendemos, cuando recibimos a nuestros clientes, cuando les atendemos a lo largo de su estancia, cuando les despedimos, y también cuando tratamos con nuestros compañeros queremos transmitir nuestros valores: entusiasmo, oportunidad, honestidad, positivismo, responsabilidad, respeto, coherencia, profesionalidad...

Estamos convencidos de que para transmitir estos valores, los tenemos que interiorizar y hacer nuestros, es decir, tenemos que vivir en ellos. Tratamos, por tanto, que las personas que trabajamos en el hotel, vivamos lo mejor posible personal y profesionalmente. Estamos convencidos de que nuestro compromiso y sentido de pertenencia al equipo influye directamente en la calidad de nuestro servicio y en los buenos resultados de lo que hacemos, y hace que trabajemos porque seamos una organización sana.

OPE: En los últimos años habéis invertido no solo en vuestras instalaciones sino también en las personas y en construir un proyecto ilusionante y compartido. ¿Qué acciones habéis puesto en marcha para trabajar de forma explícita la cultura organizativa y la implicación de las personas?

E. Estomba: Hace unos años, coincidiendo con las últimas obras del hotel, hicimos un ejercicio participativo de autoconocimiento. Reflexionamos de forma conjunta y construimos un plan de mejora para los siguientes años. Una de las primeras líneas de trabajo fue la comunicación del proyecto compartido. Establecimos una nueva estructura organizativa, conformando un Comité de Dirección en el que se representan las líneas de negocio del hotel. Creamos un plan de comunicación, a partir del que empezamos a compartir más información entre todos sobre objetivos planteados, resultados obtenidos, inversiones propuestas y planificadas, etc. Así mismo, hace 2 años iniciamos un sistema de reparto de beneficios.

Por otro lado, hemos estado trabajando en crear entornos amables que generan bienestar en las personas, fomentando el reconocimiento, provocando momentos de encuentro, gestionando el tono de las conversaciones, y desarrollando la crítica constructiva. La última acción fue crear una tumborrada del Hotel que lideraron varias personas de recepción. ¡Un éxito rotundo!

Otra de las líneas de trabajo ha sido la participación de las personas. Hemos creído que todas y cada una de las personas que conforman el hotel tienen el empoderamiento de ser absolutamente responsables con su trabajo. Si cada uno de nosotros se compromete con su trabajo, si detectamos mejoras y las implantamos, creceremos como organización a todos los niveles.

Cuanto más involucrados estemos, cuanto más responsables seamos y más sentido de pertenencia sintamos, más decisiones correctas tomaremos y seguiremos haciendo que nuestro trabajo, día a día, sea mejor.



Elena Estomba, Directora
General del Hotel de
Londres y de Inglaterra

Sobre el Hotel LONDRES

Se trata de uno de los hoteles más emblemáticos de la ciudad de Donostia-San Sebastián situado en el edificio.

Su historia comenzó en 1866 y ha ido evolucionando con la ciudad hasta hoy en día. Hoy cuenta con 167 habitaciones y un equipo de alrededor de 100 personas trabajando para regalar a sus huéspedes una experiencia inolvidable.

www.hlondres.com