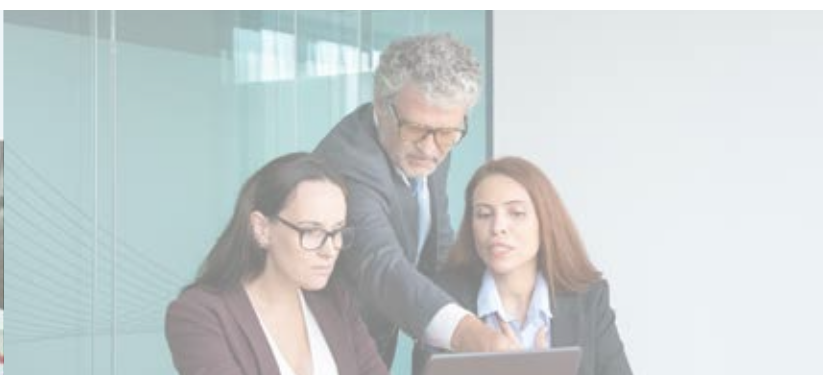


# Caso de Éxito

En empresa del sector

## Hotelerías

Transformación Organizacional,  
Innovación y Liderazgo  
para la Era de la IA



## Contexto y Situación

Una empresa líder en este sector, enfrentaba una serie de desafíos que limitaban su crecimiento:



**Ausencia de liderazgo:** Los gerentes y mandos medios no contaban con las herramientas, competencias ni los hábitos necesarios para liderar sus equipos de trabajo, lo cual se reflejaba en un posicionamiento centralizador, con escasa capitalización de los talentos a su cargo y una enorme carencia de visión sistémica, lo que redundaba en una falta de alineamiento y unificación de criterios entre pares.



**Resultados inconsistentes y baja eficiencia:** Los equipos operativos experimentaban frecuentes re-trabajos, demoras en las respuestas a clientes y falta de claridad en los procesos. Esto afectaba tanto la productividad como la percepción del cliente.



**Desconexión organizacional:** La falta de coordinación entre áreas clave generaba un trabajo fragmentado y resistencia a implementar cambios.



**Clima laboral deteriorado:** Los colaboradores, especialmente en el nivel operativo, mostraban desmotivación, bajo nivel de engagement y una desconexión con los objetivos de la empresa, lo que impactaba directamente en los resultados, afectando este estado de ánimo claramente el relacionamiento interpersonal y la construcción de equipos en áreas y por lógica inviabilizaba el trabajo interdisciplinario.

Falta de alineamiento: Los tomadores de decisiones se manejaban en su área de responsabilidad, sin tener claro y una visión integral y sistémica de la organización.



Proyectos y cambios: existía mucha incertidumbre a la hora de implementar cambios, además que los procesos en cada proyecto se pensaban a largo plazo, con falta de claridad de propósito y sin tener en cuenta en su ejecución las variables que se iban modificando de la realidad.



Necesidad de nuevas competencias: Se visualizaba una gran ausencia de nuevas competencias claves, en todos los niveles y puestos de la empresa, para hacer frente a una realidad muy dinámica y con cambios frecuentes en múltiples frentes.



Política: El conjunto de políticas llevadas adelante, se encontraban discontinuadas, constatándose que las mismas fueron creadas mucho tiempo atrás y bajo otras variables.



Áreas de apoyo: Las áreas de apoyo no se desempeñaban claramente en su rol, verificándose confusión en las responsabilidades, y resultados obtenidos.



Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

# Trabajo Realizado

Para superar estos desafíos, diseñamos e implementamos una estrategia integral basada en tres pilares fundamentales: liderazgo, procesos y cultura organizacional.

## A. Desarrollo de Gerentes y Mandos Medios en Líderes Modernos para la Era de la IA

### 1. Transformación del Liderazgo en Todos los Niveles:

- ✓ Programas de desarrollo intensivo para gerentes y mandos medios, con un enfoque en liderazgo moderno adaptado a la era de la IA.
- ✓ Talleres especializados en comunicación efectiva, gestión del cambio y desarrollo de hábitos de alto impacto.
- ✓ Desarrollo de competencias necesarias, enfocadas y específicas en los nuevos equipos y líderes.

### 2. Desarrollo de nuevas competencias:

- ✓ Se desarrollaron un set de competencias críticas en los equipos, a nivel operativo y en las áreas de apoyo para actualizar y acompañar las nuevas demandas de la realidad funcional operativa.
- ✓ Se implementaron nuevos paradigmas en la forma de trabajar, relacionarse y colaborar.

### 3. Trabajo Personalizado:

- ✓ Se realizaron trabajos a nivel individual con líderes, para encontrar nuevas soluciones de sus áreas, procesos, interfases, clima de sus equipos, cambios necesarios y más.
- ✓ Alineamiento de los líderes como agentes de cambio, responsables de impulsarlo y transmitir el nuevo enfoque en sus equipos.



Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

## B. Rediseño Organizacional y Procesos

### 1. Nuevo Diseño Organizacional

- ✓ Basado en proyecto
- ✓ Nueva estructura orgánica
- ✓ Nuevos sistemas de trabajo
- ✓ Nuevos fundamentos para la innovación
- ✓ Nuevos fundamentos para la motivación y el engagement

### 2. Alineación Estratégica

- ✓ Alineación de los tomadores de decisiones: desde el CEO y Directores hasta los Gerentes, mandos medios y líderes operativos.
- ✓ Coordinación integral de las áreas de apoyo para fortalecer la colaboración y la productividad.
- ✓ Se generó claridad en las expectativas y roles, las responsabilidades de cada área y equipo.

### 3. Eficiencia Operativa:

- ✓ Revisión y rediseño de procesos críticos para eliminar ineficiencias y optimizar tiempos.
- ✓ Implementación de nuevas herramientas para automatizar tareas repetitivas y mejorar la gestión de la información.
- ✓ Resolución de problemas que ocasionaban pérdidas económicas, costos excesivos, re-trabajos y demoras en la atención al cliente.

### 4. Visión Integral y Sistémica de la Empresa:

- ✓ Visión del nuevo proceso general
- ✓ Nueva conscientización:
  - ✓ Del foco de trabajo
  - ✓ El porque de la empresa
  - ✓ El valor agregado brindado a los clientes.
- ✓ Implementación de prácticas de comunicación inter-áreas para fomentar una visión compartida y eliminar barreras internas.
- ✓ Preparación a los colaboradores para integrar con éxito equipos interdisciplinarios y así consolidar los proyectos de innovación y desarrollo de la empresa.
- ✓ Establecimiento de KPIs claros para cada equipo y entre áreas, asegurando la alineación con los objetivos globales.

# C. Transformación Cultural y en la Gestión de Personas

## 1. Motivación y Engagement:

- ✓ Creación de nuevas iniciativas para mejorar e impulsar la motivación de las personas.
- ✓ Desarrollo de una cultura de colaboración y co-creación para empoderar a los colaboradores en todos los niveles.
- ✓ Establecimiento de la innovación, las ideas y el desempeño como motores para el logro de las personas, ascensos, movilidad, incrementos en responsabilidades y económicos.
- ✓ Formación continua y capitalización del talento de las personas

## 2. Alineación Estratégica:

- ✓ Trabajo directo con el CEO, directores
- ✓ Trabajo con el área de Gestión de Personas
- ✓ Fortalecimiento de una toma de decisiones integradas.
- ✓ Inclusión de las áreas de apoyo en la planificación y en la ejecución de nuevos proyectos, asegurando su contribución efectiva en las metas establecidas.

## 3. Trabajo con el Área de Gestión de Personas

- ✓ Mejora de la comunicación interna y el diseño de políticas alineadas con la estrategia organizacional.
- ✓ Creación de iniciativas innovadoras para aumentar el engagement y la motivación de los equipos.
- ✓ Foco en el trabajo del área, bajo nuevos paradigmas, adecuados y efectivos a la nueva realidad y necesidades de la Era de la IA
- ✓ Mejora en los procesos internos
- ✓ Mejoras en el apoyo, colaboración y trabajo con los tomadores de decisiones
- ✓ Mejoras en el proceso de reclutamiento y selección, tanto externo como internos
- ✓ Nueva visión para el desarrollo de competencias
- ✓ Rediseño de puestos y roles

Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

# Resultados y Mejoras Logradas

El impacto de la intervención fue medible, tangible y transformador en el corto plazo:



## 1. Impacto en Indicadores:

- ✓ Incremento de ventas entre un 28% al 37%.
- ✓ Reducción del 21% en costos operativos.

## 3. Impacto en la Cultura Organizacional:

- ✓ Mejora del engagement en un 48%, con un clima de trabajo más colaborativo y orientado a resultados.
- Desarrollo de un entorno de mejora continua, aprendizaje y co-creación, visible en la proactividad, tiempos y resultados obtenidos por los equipos.
- ✓

## 2. Transformación del Liderazgo:

Más del 93% de los gerentes y líderes transformaron sus roles, áreas, equipos, impulsaron mejoras y cambios, reportando mejoras diversas, aumento de la confianza, mejor en la comunicación, la colaboración y el desarrollo de nuevas competencias.

## 4. Eficiencia Operativa y Atención al Cliente:

- ✓ Incremento del 39% en la productividad de los equipos operativos.
- Tiempos de respuesta al cliente reducidos en un 43%, fortaleciendo la fidelidad y satisfacción del cliente.
- ✓



## Conclusiones y síntesis

Este caso de éxito demuestra cómo un enfoque integral que combina:



El desarrollo de todos líderes



La implementación de un nuevo diseño organizacional



La implementación de nuevas formas de trabajar



La transformación cultural

Generan un impacto significativo y sobre todo sostenible en las organizaciones.

CESA Management Solutions se posiciona como un aliado estratégico para las empresas que buscan no solo resolver problemas inmediatos, sino también construir bases sólidas para su desarrollo a futuro.

Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro



## **CESA Management Solutions**

Brinda servicios de consultoría organizacional, asesoramiento a empresas, capacitación in-company a empresas, desarrollo de CEOs, directores, socios, gerentes, mandos medios y líderes de equipos a toda personas que quiera transformrse personalmente y en líder del siglo XXI.

### **Datos de interés:**

- ✓ Gerentes y mandos medios desarrollados: 81.500
- ✓ Proyectos reales implementados en empresas: 8.600
- ✓ Años de trabajo: 30

Por testimonios de alumnos, gerentes, mandos medios y líderes de equipos, y empresas dirigirse a: [www.cesams.com](http://www.cesams.com)





Desarrollando Líderes y Personas  
Transformando Empresas  
Construyendo Futuro

Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

 [www.leaderslink.com](http://www.leaderslink.com)  [www.cesams.com](http://www.cesams.com)  [cesamanagement](https://www.instagram.com/cesamanagement)  [Cesa Management Solutions](https://www.facebook.com/CesaManagementSolutions)  [Cesa Management Solutions](https://www.linkedin.com/company/CesaManagementSolutions)