



Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

Hay un proverbio popular en inglés que dice “llega la hora, viene el hombre: la idea de que los líderes correctos saldrán a la luz en tiempos de crisis está vinculada a Winston Churchill y su liderazgo durante la Segunda Guerra Mundial.

El costo humanitario de COVID-19 crea temor entre los empleados y otras partes interesadas. La escala masiva del brote y su gran imprevisibilidad hacen que sea difícil para los ejecutivos responder. Para todos aquellos al frente de los negocios hoteleros, la hora ha llegado nuevamente, con el brote de Covid-19 amenazando millones de vidas en todo el mundo a menos que se tomen medidas rápidas y concertadas.



No hay una ruta fácil a través de la crisis. Además del problema obvio de seleccionar el camino correcto, los líderes también se enfrentan a la tarea monumental de tranquilizar al público y convencerlos de que sigan las decisiones del gobierno, incluso cuando se adopten medidas como el distanciamiento social, con su efecto indirecto sobre el empleo. a un gran costo personal.

Un movimiento incorrecto podría erosionar la confianza y desatar disturbios que exacerban los peligros existentes. Pero queda por ver si nuestros líderes estarán a la altura de las circunstancias con la respuesta adecuada.

Reconocer que una empresa enfrenta una crisis es lo primero que deben hacer los



Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

directivos. Es un paso difícil, especialmente durante el inicio de crisis que no llegan repentinamente sino que surgen de circunstancias familiares que enmascaran su naturaleza.

Una vez que los líderes reconocen una crisis como tal, pueden comenzar a organizar una respuesta. Pero no pueden responder como lo harían en una emergencia de rutina, siguiendo los planes que se habían elaborado de antemano.

Durante una crisis, que se rige por la falta de familiaridad y la incertidumbre, las respuestas efectivas son en gran medida improvisadas. Pueden abarcar una amplia gama de acciones: no solo movimientos temporales (por ejemplo, instituir políticas de trabajo en remoto) sino también ajustes a las prácticas comerciales en curso (como la adopción de nuevas herramientas para ayudar a la colaboración), que pueden ser beneficiosas mantener incluso después de que la crisis haya pasado.

Lo que los líderes necesitan durante una crisis no es un plan de respuesta predefinido, sino comportamientos y mentalidades que les impedirán reaccionar exageradamente a los desarrollos de ayer y les ayudarán a mirar hacia el futuro.

Hay mucho más en las respuestas de un líder que sus discursos. Click To Tweet Cuando se trata de tomar medidas, el líder debe juzgar exactamente cuánto pueden confiar en la cooperación individual a través de la persuasión, y cuándo deben pasar a un control más estricto, dicho sea de paso, una opción que puede ser contraproducente rápidamente si no tomado con la precaución adecuada. Todo esto determinará cómo limitar el daño de una emergencia.

Sin embargo, a menudo es el contenido de los mensajes del líder lo que finalmente puede determinar la confianza del público. El liderazgo efectivo en crisis no puede



Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

lograrse simplemente haciendo lo correcto. Durante una crisis, los líderes deben renunciar a la creencia de que una respuesta de arriba hacia abajo generará estabilidad.

Los líderes deben fomentar la colaboración y la transparencia en la red de equipos. Una forma de hacerlo es mediante la distribución de autoridad y el intercambio de información: en otras palabras, demostrando cómo deben operar los propios equipos. En situaciones de crisis, el instinto de un líder podría consistir en consolidar la autoridad para tomar decisiones y controlar la información, proporcionándola sobre una base estrictamente necesaria. Hacer lo contrario alentará a los equipos a seguir su ejemplo.

Otra parte crucial del papel del líder, especialmente en el ambiente emocional y tenso que caracteriza una crisis, es promover la seguridad psicológica para que las personas puedan discutir abiertamente ideas, preguntas y preocupaciones sin temor a repercusiones. Esto permite que la red de equipos tenga sentido de la situación y cómo manejarla, a través de un debate saludable.

Los líderes también deben asegurarse de empoderar a las personas adecuadas para tomar decisiones de respuesta a crisis en toda la red de equipos. Dado que los encargados de tomar decisiones probablemente cometerán algunos errores, deben poder aprender rápidamente y hacer correcciones sin reaccionar de forma exagerada o paralizar a la organización.

Al comienzo de una crisis, los líderes tendrán que nombrar a tomadores de decisiones para dirigir la respuesta a la crisis. Pero a medida que evoluciona la crisis, los nuevos líderes de respuesta a la crisis surgirán naturalmente en una construcción de red de equipos, y esos líderes de respuesta a la crisis no siempre



Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

serán altos ejecutivos.

En emergencias de rutina, la experiencia es quizás la cualidad más valiosa que aportan los líderes. Pero en las nuevas crisis a escala internacional, el carácter es de suma importancia. [Click To Tweet](#)

Los líderes deben ser capaces de unificar equipos detrás de un solo propósito y formular preguntas para que puedan investigar.

La salida a estas crisis se encuentra con mayor frecuencia en individuos bien fundamentados que poseen humildad pero no impotencia. [Click To Tweet](#)

Otra cualidad importante es el optimismo limitado o confianza combinada con el realismo. Al principio de una crisis, si los líderes muestran una confianza excesiva a pesar de las condiciones obviamente difíciles, pueden perder credibilidad. Es más efectivo para los líderes proyectar la confianza de que la organización encontrará un camino para superar su difícil situación, pero también muestran que reconocen la incertidumbre de la crisis y han comenzado a lidiar con ella recopilando más información.

Por último, es vital que los líderes no solo demuestren empatía, sino que se abran a la empatía de los demás y se mantengan atentos a su propio bienestar. A medida que el estrés, el cansancio y la incertidumbre se acumulan durante una crisis, los líderes pueden descubrir que sus habilidades para procesar información, mantenerse equilibrados y ejercer buen juicio disminuyen. Tendrán una mejor oportunidad de contrarrestar las disminuciones funcionales si alientan a sus colegas a expresar su preocupación, y prestan atención a las advertencias que reciben. Invertir tiempo en su bienestar permitirá a los líderes mantener su eficacia durante las semanas y meses que puede acarrear una crisis.



Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

Una crisis es cuando es más importante para los líderes mantener un aspecto vital de su papel: hacer una diferencia positiva en la vida de las personas. Hacer esto requiere que los líderes reconozcan los desafíos personales y profesionales que los empleados y sus seres queridos experimentan durante una crisis.

La pandemia de coronavirus está probando a los líderes de empresas y organizaciones en todos los sectores del mundo. Sus consecuencias podrían durar más tiempo y presentar mayores dificultades de las que nadie anticipa. La incertidumbre prolongada es una razón más para que los líderes adopten las prácticas adecuadas. Aquellos que lo hagan ayudarán a establecer o reforzar comportamientos y valores que pueden apoyar a sus empresas durante esta crisis, por mucho tiempo que continúe, y prepararlos bien para el próximo desafío a gran escala, si es que hubiera otro.

suscripción rápida

con un 'click'

Otros artículos que le pueden interesar:

Suavizar el impacto del COVID en la Gestión de



Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel
al brote de coronavirus

Ventas de un Hotel

[Read More](#)

Los errores mas comunes del Liderazgo

[Read More](#)

Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

[Read More](#)

El Branding, o Crear una Marca Hotelera que marque la diferencia

[Read More](#)