

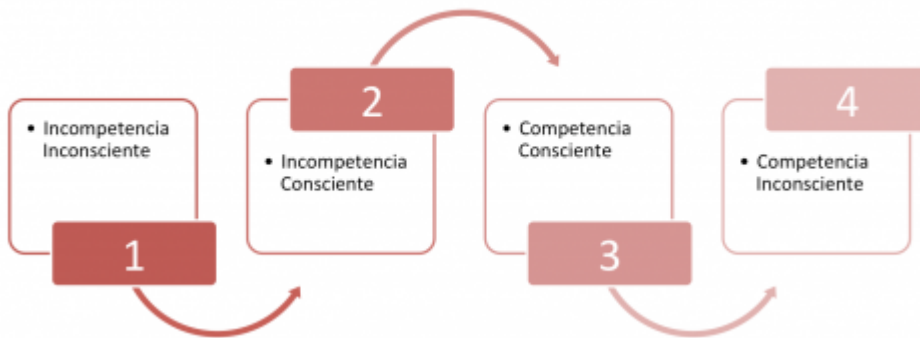
Los estados de adaptación al cambio

No deja de sorprender gratamente la capacidad de aprendizaje del sector hotelero. Tal vez debido a la necesidad de mantenerse actualizado, como si de una cuestión de supervivencia se tratara. No cabe duda sin embargo de que al igual que existen estados de gran madurez, existen también segmentos o algunos casos esporádicos donde el grado de adaptación al mundo online y sus capacidades para gestionarlo, son verdaderamente bajos.

Hace un tiempo el escaso grado de adaptación al mundo online de algunos hoteles me causaba cierto malestar, tal vez por mi incapacidad de transmitir un mensaje, y el escaso grado de recepción por dicho mensaje. Con el tiempo aprendí que no era una cuestión de capacitación técnica, sino simplemente de la falta de conciencia ante unas necesidades, debido en parte a que sus necesidades estaban cubiertas.

Con el tiempo vino la estancamiento, ante la falta de demanda las necesidades quedaron expuestas a flor de piel. Al dejar de estar cubiertas, dichas necesidades pasaron a ser por el conocimiento y la capacitación.

Ante todo ello me viene a la cabeza el modelo de aprendizaje basado en competencias, en el que se relacionan los estados psicológicos en el progreso desde la incompetencia de la competencia a una habilidad.



En una primera fase, denominada como de Incompetencia Inconsciente, en la que el ser humano es totalmente ajeno a sus carencias, sus incapacidades. Por esta fase hemos pasado todos los profesionales del sector hotelero, algunos lamentablemente todavía se encuentran aquí. La necesidad, la competitividad o la inquietud por la innovación nos hace evolucionar al siguiente estado, y cada uno lo hace en el momento que estima oportuno hacerlo.

El estado siguiente es el de la Incompetencia Consciente. Es decir aquel estado psicológico en el que el profesional, o la empresa es consciente de sus carencias en lo referente a talento, experiencia, recursos, capacitación, como para afrontar el proceso de cambio. Esta fase lleva al hotelero a suscribirse a infinidad de blogs, asistir a conferencias, participar en comunidades. Su ansia de conocimiento es tal que no estima en recursos con tal de satisfacer sus necesidades de adquirir competencias. Este proceso puede durar entre 1 y 3 años, y mientras tanto verán casos de éxito (de otros) y ante el hecho de no haber superado ellos mismos esta fase, tal vez muchos abandonan ante la falta de resultados, dicen que hasta un 85% pueden abandonar en esta fase.

Claro está que en la medida que adquiere capacidades, el hotelero se adentra en el estado de la Competencia Consciente. Es decir, uno consciente de lo que ha aprendido, empieza a aplicar lo aprendido en el ámbito profesional, haciendo esfuerzos constantes por mantenerse fiel a lo aprendido, y resistiendo la tentación de hacer lo que por inercia se ha estado haciendo durante años. Muchos son los compañeros hoteleros que conozco y se encuentran en esta etapa, luchando a capa y espada dentro de su organización con otros profesionales que se encuentran todavía en las fases previas, para llegar a sus objetivos.

Llega un momento en que al final, las competencias se convierten en automatismos, es decir, el grado de atención hacia los conocimientos adquiridos deja de estar el punto máximo, por que las reacciones son ya un hábito. Nos encontramos entonces en el estado de la Competencia Inconsciente, es decir en el que se actúa por inercia por que el nuevo entorno forma parte ya de nuestro hábitat profesional. Por lo general el profesional que se encuentra en esta fase no lo transmite, ni exhibe públicamente su estado, no lo necesita, forma parte de él, tal vez por ello desconozco si hay hoteleros en él. ;-D

En realidad, todo esto puede parecer un rollo, pero intenta recordar cuando aprendiste a conducir y lo transcurrido desde entonces, y asócialo al ámbito profesional. No hay tantas diferencias.

suscripción rápida

con un 'click'

Otros artículos que le pueden interesar:

Suavizar el impacto del COVID en la Gestión de 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](#)