

nos a la obra", luego de haber conversado largamente los detalles que debían observarse para poner en marcha el mencionado negocio.

Como don Eusebio había trabajado en un restaurante de mucha categoría, y su esposa era muy amable y tenía mucha paciencia para atender a la gente, rápidamente su negocio empezó a cautivar a los clientes. Un día se le acercó uno de ellos a decirle que lamentablemente él junto a tres de sus colegas de trabajo no podrían seguir almorzando en su pensión, pues se habían cambiado de hotel, el que estaba ahora muy distante de la pensión. El cliente agregó: "la verdad es que nos encantaría seguir almorzando con ustedes, pues nos encanta el servicio que ofrecen. Ojalá tuvieran una casa más grande y pudieran ofrecer además alojamiento".

Lo anterior dejó muy preocupado a don Eusebio, pues pensaba que con cuatro clientes menos la situación económica nuevamente se les iba a complicar y estaba nuevamente enfrentado al "tiempo de las vacas flacas". Rápidamente se dirigió cabizbajo a conversar con su esposa para contarle lo que estaba pasando. Doña Carmela lo miró muy contenta y replicó: "amado esposo, creo que estamos a punto de comenzar un nuevo negocio". Don Eusebio, extrañado por la actitud de su esposa, le pidió que le diera mayores explicaciones. Ella muy entusiasmada, le dijo: "mira, lo primero que haremos es buscar una casa muy grande y bonita y la arrendaremos. En seguida la adornaremos y la convertiremos en un pequeño hotel con un carácter familiar".

Don Eusebio continuó con su preocupación y señaló: "pero ¿de dónde sacaremos dinero para alhajar un hotel? Es muy caro, aunque se trate de un lugar pequeño". Como Doña Carmela era muy hábil y arriesgada, inmediatamente le dijo a su marido que sacaría todos los ahorros que tenían y los invertirían en este nuevo negocio.

Como era lógico, todos sus clientes se trasladaron al nuevo hotel con ellos y rápidamente el lugar comenzó a tener fama de "excelente", pues combinaba muy bien la relación "precio-calidad".

Con este gran éxito, don Eusebio comenzó a abrir sucursales en diferentes ciudades, que eran administradas por sus hermanos, cuñados, e incluso amigos, quienes deberían tener como único requisito haber trabajado por un buen tiempo en restaurantes o en hoteles.

En pocos años llegó a formar una de las más grandes cadenas de hoteles del país, pero a medida que el negocio crecía, la calidad de su servicio disminuía debido a que durante su rápido crecimiento no estuvo bien administrada y por consiguiente, mal organizada. Como la competencia aumentaba y se percibía una baja en las ventas, don Eusebio comenzó a preocuparse y por supuesto lo consultó con su esposa, quien le sugirió que dado que nadie tenía conocimientos en Administración, era conveniente contratar a un asesor administrativo, que podría ayudar a resolver este problema.

En la primera entrevista que tuvo con el asesor, don Eusebio le contó el problema. Inmediatamente el asesor sugirió comenzar con un programa de desarrollo administrativo, para lo que era necesario contar con la presencia de todos los gerentes de las sucursales de su cadena de hoteles.