



CASO DE ÉXITO

# GRUPO POSADAS

*“Qlik es la oportunidad de tener el conocimiento en la mano”*

– Enrique Murguía, Director de planeación financiera, presupuestos y business intelligence, POSADAS.

Posadas tiene una historia de crecimiento sólida desde la apertura de su primer hotel en 1970.

Con un plan agresivo de desarrollo en los últimos años, casi un hotel por mes y 100 hoteles adicionales operando dentro de los próximos 5 años. Posadas opera más de 150 hoteles y más de 24,000 habitaciones bajo sus 7 marcas, lo que hace que se logre una administración centralizada eficaz y una economía de escala de alto nivel.

La cobertura geográfica de Posadas con sus diferentes marcas hace que se logren

convenios con empresas micro, medianas y grandes (más de 300 cuentas corporativas).

Grupo Posadas es una empresa operadora de hoteles, siendo dueños de hoteles y administradores de hoteles de terceros, la principal función es operar mediante el conocimiento, contando con las plataformas para ofrecer a los clientes, los dueños de éstos, una estabilidad atractiva para brindarles un servicio de calidad. Posadas es la primera empresa Mexicana de la

**Empresa:** Grupo Posadas

**Industria:** Hotelera

**Funciones:** Operación de hoteles

**País:** México

**Desafíos:** Obtener la información en tiempo real y consulta de una sola herramienta de información.

**Solución:**

- QlikView.
- Toda la información esta integrada en una sola herramienta.
- Tomar decisiones al instante
- Optimizar procesos.

industria hotelera y la más grande con capital mexicana, siendo la más fuerte en México.

## **Desafíos**

En la empresa tenemos muchas células que concentraban información, en distintas áreas tenían gente que se dedicaba a estar haciendo reportes y obtención de información de distintas plataformas, lo que estábamos buscando era concentrar todos estos reportes y procesos en una sola fuente, de distintas plataformas, la información concentrarla hacia todos desde un mismo punto y que siempre sea la misma.

¿Que nos sucedía? La información a veces de un mismo concepto es distinta, llegan y cada quien tenía una verdad de un mismo dato, eso nos causa retraso para llegar a conclusiones en una reunión, donde se está discutiendo sobre cifras, si son buenas o son malas.

Una vez que la empresa va conociendo QlikView quieren todo en QlikView. Realmente el reto es organizar a toda la empresa para concentrar toda la información en un solo lugar. Existe nivel de complicación porque hay muchos procesos que no son tan sencillos; requieren mucho de la parte técnica, debemos contar con equipos que estén trabajando conjuntamente para poder llegar a tener un buen modelo.

Realmente hemos estado implementando QlikView en muchas fases, no solo en el modelo consolidación o de gastos, hemos hecho muchos modelos. Tenemos nuestro Balanced Scorecard en QlikView, estados financieros, reportes de cuentas por cobrar, la cartera, donativa de saldos y las consolidaciones bancarias también en Qlik. Cada vez estamos más avanzados, de tal forma que hemos desarrollado una: "BigBiblioteca", le llamamos. Anteriormente tenías tus libros por todos lados. Lo que estamos haciendo es tomar todos esos libros y ponerlos en una biblioteca donde tenemos ya identificado donde están cada uno de esos libros.

Creamos una biblioteca digital a la que llamamos Posadas, ahí es donde tenemos todos nuestros modelos que están conectados, el de cuentas por cobrar se asocia con el de flujo, el de flujo con las ventas, las ventas con la misma cartera, proveedores, también tenemos modelos de proveedores; de este modo conocemos toda la facturación que emitimos y que nos emiten, tenemos un modelo de impuesto diferido, impuesto corriente, la realidad es que hemos hecho mucho y aún seguimos en el proceso.

No hemos terminado de implementar QlikView, ya que hay muchas cosas que van saliendo conforme vas avanzando, terminamos un modelo y seguimos con otro. Hay una mejora continua de todos los procesos y modelos, de tal forma que QlikView ahora es parte integral de Grupo Posadas, es una fuente de información que nos permite a todos mejoras, desde las decisiones hasta la gestión, eso es lo que nos ha permitido confiar.

## **¿Por qué QlikView?**

Estuvimos buscando una herramienta y uno de nuestros colaboradores fue el que me mostró la herramienta.

Hace 7 u 8 años yo era contralor de Grupo Posadas, ahora estoy en la parte de planeación financiera, pero en ese tiempo mi principal reto era la consolidación de la información. Habían alrededor de 200 empresas que teníamos que consolidar; lo hacíamos en un trabajo manual, tedioso, mucha gente participando y muchos errores.

Buscando una herramienta que nos mejorara este proceso encontramos QlikView, especializadas en consolidación y me gustó mucho que QlikView, tiene el poder de asociar la información. La capacidad que tiene de extraer, explotar y de presentar la información es muy buena para nosotros. La capacidad de QlikView para mí es inmensa y realmente creo que el límite es la imaginación que pueda uno tener para estar asociando toda la información.

Y es así como llegó QlikView a Grupo Posadas justo en el momento del proceso de consolidación.

## **Beneficios**

Ahora tenemos todo ligado, independientemente de que estamos manejando, modelos independientes de cartera y cuentas por cobrar, hay una aplicación de indicadores de cuentas por cobrar y una de cartera, tenemos la facturación que va ligada, están los impuestos y toda la cobranza de IVA que tienen en facturación. Obviamente como afecta el pago de IVA y a los proveedores, lo tenemos asociado, de tal forma que tenemos el ciclo completo, todavía hay pedacitos que nos faltan, pero vamos hacia allá, tratando de integrar todos; de hecho yo sé todas las ventas de todos mis hoteles diariamente y las sé gracias a la herramienta. Extraemos día a día de 160 hoteles cuanto vendieron en alimentos y bebidas, habitaciones, cuanto cobramos en efectivo y tarjeta de crédito. Ello es un conocimiento que te permite actuar en caso

de que haya algún desvío contra presupuesto; que la gente de ventas pueda reaccionar, mejorar a la expectativa de cierre de mes, si vemos que no va el plan, inmediatamente se crean estrategias para recuperar esas desviaciones.

## **ROI**

No lo hemos medido, pero te puedo decir que es un retorno considerable. Nos podemos dar cuenta cuando un proceso, como en el de cuentas por cobrar hay 20 personas durante 2 días trabajando, para sacar lo que ahora en QlikView lo haces en 10 o 15 minutos con una persona, obviamente hay un retorno, no es que la gente salga; sino que ahora se dedican a hacer otras cosas, hay una mejora en los procesos y en el análisis.

En algún momento más que haya un ahorro, hay una optimización de los márgenes, porque en un futuro no va a crecer el personal de la empresa por estos procesos, a mayor nivel de hoteles, pues no vamos a crecer tanto como lo hemos hecho sino hubiéramos tenido la herramienta adecuada.

**“ QlikView nos ha permitido alinear-nos, ya que todo lo concentramos en una sola fuente de información y esa fuente de información es para todos. Hemos mejorado procesos y tiempos de la gente; para mi Qlik-View es una herramienta muy buena ”**



*--Enrique Murguía, Director de planeación financiera, presupuestos y Business Intelligence. Grupo Posadas.--*

**POSADAS**®