

Ana Esther Díez Rodríguez
Gerente de Servicios Generales y Gestión Viajes México y
Centroamérica en Telefónica

*“...de quienes
obtenemos mucho
apoyo e información,
son de las grandes
cadenas hoteleras,
sobre todo las de
Santa Fe, porque
ellos tienen hoteles
en los destinos
que necesito y se
preocupan por
ayudarme”.*

Tiene dos años trabajando en Telefónica México, vivió ocho años en Guatemala en donde llevaba el área de viajes y las relaciones entre las municipalidades y organismos oficiales en la misma empresa. Anteriormente se desempeñó en ámbitos públicos, pues fue delegada internacional de la Cruz Roja, razón por la que llegó a América Latina.

“...Cancún y Riviera Maya son los destinos que hoy en día todo mundo quiere, sin embargo, en Telefónica estamos buscando algo con más sabor mexicano, estoy totalmente convencida de que México es mucho más que sol y playa”.

En estos años en Telefónica Movistar Ana Esther se ha desarrollado en el área de Servicios Generales, llevando los temas de telefonía y herramientas de trabajo, sin embargo, como ella menciona, *la parte que consume el 80% de su tiempo es la gestión de viajes*. En entrevista con Másxpos Congresos & Convenciones, nos comentó sobre su labor: *“se dio la posibilidad de venir a México, para trabajar en un proyecto de centralización y control de viajes; me siento halagadísima de que me recibieran y de estar realizando este trabajo.”*

Ana Esther nos platicó sobre sus principales preocupaciones al momento de coordinar la organización de un evento: *“por el tipo de operación de la compañía, me concentro en traer gente de cualquier lugar de América Latina y en lo que el viajero necesita, que llegue feliz y sin problemas a los eventos, que se sienta a gusto en su trayecto, que sus expectativas y comentarios no se centren en el viaje, sino en el evento al que fue invitado”*, puntualizó.

La Travel Manager complementa el compromiso que se genera para lograr la satisfacción de sus ejecutivos, al grado de tener que viajar a los destinos más utilizados por el corporativo para asegurar la satisfacción de sus viajeros: *“lo único que me queda es ir y visitar el lugar, ver tiempos, hacer el mismo camino que hace el resto de mi gente, ver cuánto me tardo en llegar a la oficina o al hotel, conocerlo, ver si el desayuno es como me lo describen cuando se llegan a quejar o es otra cosa, porque no creo que nadie mienta, es una cuestión de percepción, pero si yo no la conozco, tampoco puedo tener argumentos”*.

Uno de los principales retos a los que se enfrenta Ana, es el de contar con más información de los destinos, *“recibo mucha información de destinos en los que nosotros no*

tenemos mayor operación, pero lo que a mí me interesa, es conocer de Monterrey, Guadalajara, Tijuana, Ciudad Juárez, Chihuahua y otra serie de lugares, que como corporativos, son muy importantes, y no tengo mayor acercamiento, de quienes obtenemos mucho apoyo e información, son de las grandes cadenas hoteleras, sobre todo las de Santa Fe, porque ellos tienen hoteles en los destinos que necesito y

se preocupan por ayudarme, por otro lado, no he tenido un mayor acercamiento con las OCV's”.

“Recientemente recibí la invitación para asistir a Expomeetings, me llego a través de NBTA y de Grupo Posadas, para mi es importante hacer un mayor esfuerzo para conocer lo que puede interesar, las grandes cadenas, los grandes hoteles, quienes hay detrás



de las grandes aerolíneas, es un esfuerzo que cada travel manager debe hacer. *“Para mí es una excelente oportunidad porque soy extranjera, y necesito conocer cada destino. Los Travel managers de los corporativos que he podido conocer en NBTA, son mi mejor fuente de información y de ellos siempre tengo apoyo cuando lo pido. Estoy acostumbrada a pedir ayuda, la gente en México es maravilloso, siempre tienen tiempo para auxiliarme. Otro apoyo importante lo recibo de NBTA”*.

Hay varios eventos en puerta y *Telefónica México está haciendo un esfuerzo muy grande para que cualquier evento internacional se haga en México*. Sin embargo, Ana puntualiza en un área de oportunidad: *“uno de los problemas que me encuentro en el país es la Visa, que además me lo han comentado otros travel managers que han tenido que perderse eventos por no contar con la visa en tiempo”*.

Para la elección de una sede, se realiza una licitación en donde se establecen las especificaciones de lo que se espera del destino, cómo va a ser el salón, qué tipo de habitaciones, transportes, etc. y tomando eso en cuenta, se elige el lugar. Y a pesar de tener un in-plant dentro de sus oficinas, por el monto, dimensiones e importancia del evento, prefieren licitar para asegurar el mejor precio y proveedor. Al respecto, Ana abunda en el tema: *“Cancún y Riviera Maya son los destinos que hoy en día todo mundo quiere, sin embargo, en Telefónica*

estamos buscando algo con más sabor mexicano, además, estoy totalmente convencida de que México es mucho más que Sol y Playa”.

Díez Rodríguez también comenta que los recintos de ferias de exposiciones y congresos que hay en los destinos de México, están muy acordes con el número de plazas hoteleras que hay en el lugar, *“hay un ensamble perfecto, lo que muchas veces se complica son los traslados, ya sea entre los países o entre los propios destinos, pero principalmente se complica el del hotel al evento o a las oficinas”*.

Telefónica México está haciendo un esfuerzo muy grande para que cualquier evento internacional se haga en México.



Para finalizar Ana Esther Díez comentó: *“el gobierno debe seguir trabajando como lo esta haciendo, ha empezado el camino y eso es bueno, su preocupación y el involucramiento en problemas de sector demuestran que están trabajando. Yo no puedo dar consejos a nadie y menos a un gobierno de un país que no es el mío, pero si creo que el gobierno de México puso las cartas sobre la mesa y están trabajando muy bien, sobre todo el gobierno del Distrito Federal, quien está haciendo que crezca tanto el Turismo de Reuniones como el turismo vacacional. Lo único*

sería decirles que cuentan con nuestro apoyo para cualquier iniciativa, y sólo que pongan atención en el aspecto migratorio”. ☺