



CAPÍTULO 5

PRESENTACION DE RESULTADOS

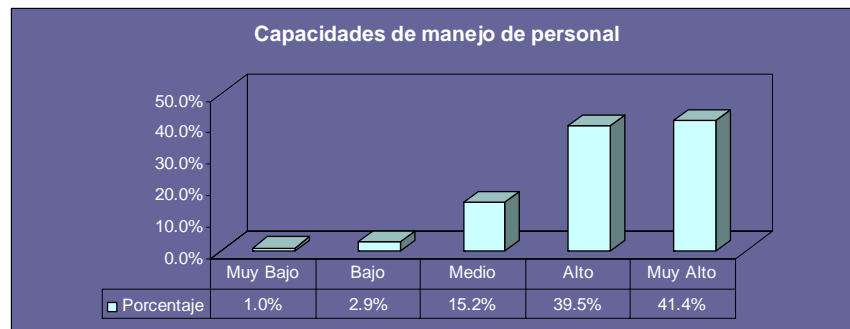
A continuación se presentaran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en la zona Hotelera de la ciudad de Acapulco Guerrero en los hoteles de tres, cuatro, cinco estrellas, Gran turismo y Clase Especial. Estos serán presentados en porcentajes por dimensión, Alphas dimensionales, promedios de cada capacidad y porcentajes de acrecentamiento de las mismas.

5.1 Capacidades de manejo personal

El resultado general correspondiente a esta dimensión es el siguiente:

Figura 7

Capacidad de los Empleados.



5.1.1 Capacidades de manejo personal

Tabla 6

1. Capacidades de manejo de personal	A= 0.8468	Media	Desv. Standard
MP1. Responsabilidad por las acciones propias		4.1364	.8392
MP2. Motivación para lograr objetivos		4.1818	.8396
MP3. Perseveración ante los obstáculos		4.3333	.7303
MP4. Evaluación de objetivos establecidos en el trabajo		4.1212	.8860
MP5. Aprender de las experiencias de la vida		4.2121	.7945



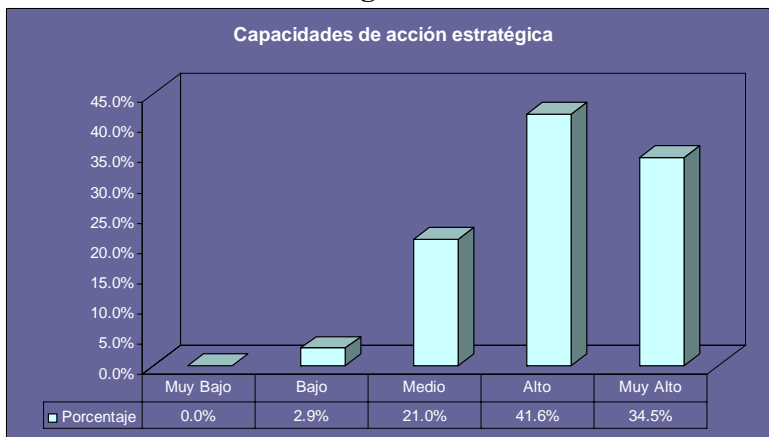
En las grafica anterior. observamos, que mas de la mitad de los gerentes de recursos humanos de los hoteles encuestados tienen la capacidad alta y muy alta de manejo de personal. Lo cual quiere decir que sí conocen bien sus fortalezas y necesidades de desarrollo, por lo que, el proceso de desarrollo para dirigir a los demás sea satisfactorio.

En la tabla 6. Podemos apreciar que la capacidad de manejo de personal tiene un alpha de .8468 por lo que el instrumento evaluado es válido, así como un promedio general de esta dimensión de 4.1762

5.2 Capacidades de acción estratégica

El resultado general correspondiente a esta dimensión es el siguiente:

Figura 8



5.2.1 Capacidades de acción estratégica

Tabla 7.

2. Capacidades de acción estratégica	$\alpha = 0.7729$		
AE1. Conocimiento del sector en el que se Trabaja.		4.1212	.7548
AE2. Evaluación de las amenazas y Oportunidades significativas.		4.0758	.7298
AE3. Conocimiento de la competencia		3.7576	.9125
AE4. Conocimiento de las fortalezas y limitaciones de las estrategias de la organización		4.1515	.8273
AE5. Establecimiento de metas que faciliten La implementación de la estrategia		4.2273	.7999



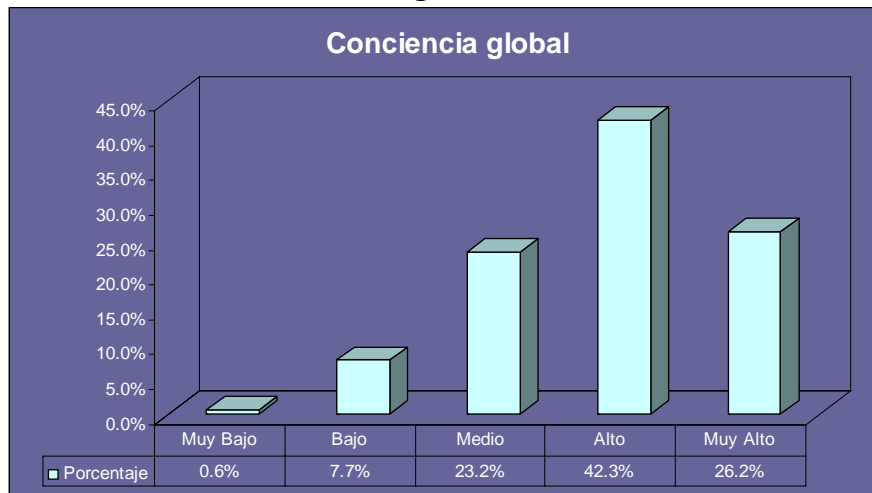
Figura 8, En la cual se puede encontrar que las la capacidad de acción estratégicas, se desarrolla en más del 70% en los hoteles, con las cuales llevan a sus organizaciones a que logren una ventaja competitiva. En lo que se traducen que el personal de estos hoteles desarrollan estrategias amplias que se vuelven objetivos claros y planes de acción estratégica.

En esta capacidad el instrumento también es valido de acuerdo al alpha de Cronbach ya que arrojó un resultado de .7729, y un promedio por dimensión de 4.0786

5.3 Capacidades de conciencia global

El resultado general correspondiente a esta dimensión es el siguiente:

Figura 9



5.3.1 Capacidades de conciencia global

Tabla 7

3. Conciencia global	$\alpha = 0.7949$		
CG1. Conocimiento de las tendencias mundiales.		3.8939	.8616
CG2. Conocimiento de otras culturas		3.7879	1.0155



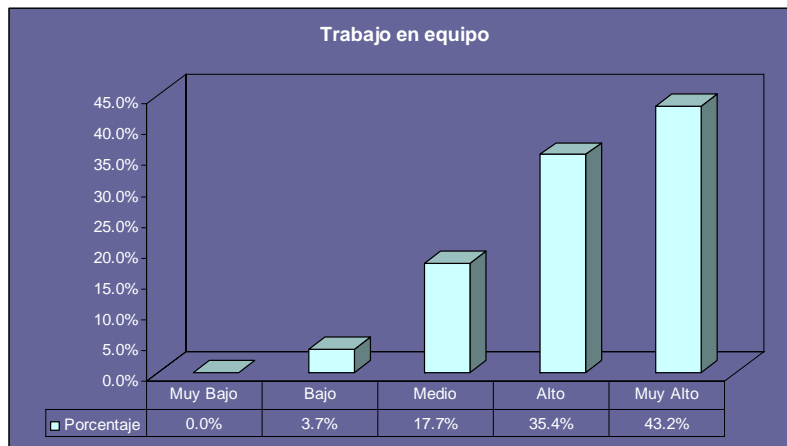
En la Figura 9, Se observa anteriormente y nos podemos dar cuenta que las capacidades de conciencia global son altas. Por lo que si tiene conocimiento de las tendencias globales que exige la sociedad.

El promedio por esta dimensión es de 3.8571., y arrojó un alpha de Cronbach de .7949, en este caso se considera al instrumento válido ya que supera el .65 que marca como mínimo este coeficiente.

5.4 Capacidades de trabajo en equipo

El resultado general correspondiente a esta dimensión es el siguiente:

Figura 10



5.4.1 Capacidades de trabajo en equipo

Tabla 9

4. Trabajo en equipo	$\alpha = 0.8741$		
TE1. Formación adecuada de equipos de trabajo		4.1364	.8392
TE2. Definición de responsabilidades en el equipo		4.3030	.7839
TE3. Ambiente que motive el trabajo en equipo		4.1970	.7487
TE4. Apoyo al equipo con recursos		4.1364	.8392
TE5. Aprendizaje del equipo de trabajo		4.1818	.8396
TE6. Muestra de conflictos y discrepancias del equipo		4.0758	.9167
TE7. Reconocimiento compartido con los Demás		4.2121	.8506



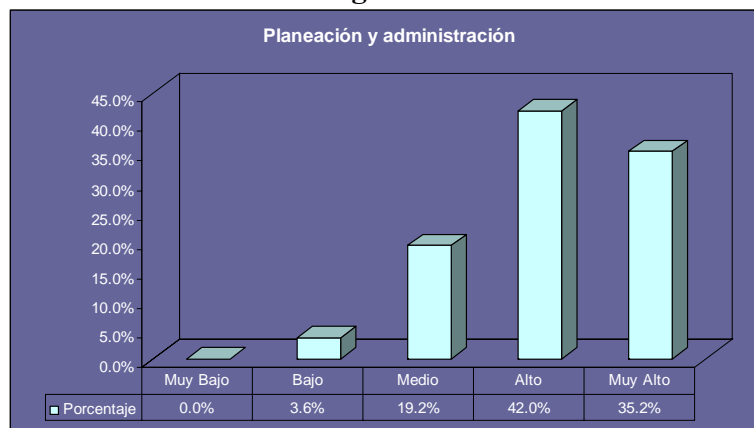
En la Figura 9, presentada de trabajo en equipo se puede manifestar que es la grafica con mayor porcentaje de “más alto” en comparación de las capacidades anteriormente mencionadas. La capacidad para cultivar y relacionarse adecuadamente con los otros es el buen desempeño del trabajo en equipo en el futuro, por lo tanto, los gerentes deben de construir relaciones sólidas con los demás ya que ellos dependen del trabajo de los demás para llegar a sus objetivos.

En esta tabla se aprecia que la dimensión evaluada tiene un alpha de .8741 validando así este instrumento y con un promedio de 4.1803 por esta dimensión

5.5 Capacidades de planeación y Administración

El resultado general correspondiente a esta dimensión es el siguiente:

Figura 11



5.5.1 Capacidades de planeación y administración

Tabla 10

5. Planeación y Administración	$\alpha = 0.8657$		
PA1. Uso de la información para resolver Problemas.		4.0909	.8362
PA2. Toma de decisiones oportunas		4.2424	.7245
PA3. Aceptación de riesgo		4.1667	.9044
PA4. Delegación de responsabilidad		4.1515	.7492
PA5. Organización de recursos		4.1667	.6925
PA6. Concentración en las tareas		4.1364	.7822
PA7. Trabajo bajo presión		4.0606	.8205
PA8. Establecimiento de directrices Presupuestales		4.0462	.9752



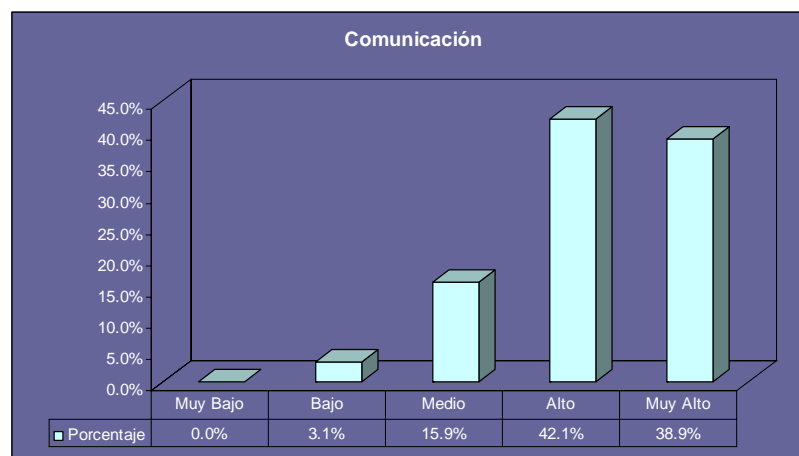
En esta Figura se representa la capacidad planeación y administración numero 12 en la cual se puede mostrar que la planeación y administración es alta,, por lo tanto es importante que los gerentes revisen y ajusten los diseños de sus organizaciones a fin de satisfacer sus necesidades internas y externas cambiantes de éstas y las competencias en constante transformación de sus empleados.

Esta capacidad fue la que obtuvo el alpha de un .8.657 para validar el instrumento y obtuvo también el promedio por dimensión más alto con 4.0878.

5.6 Capacidades de comunicación

El resultado general correspondiente a esta dimensión es el siguiente:

Figura 12



5.6.1 Capacidades de comunicación

Tabla 11

6. Comunicación	$\alpha= 0.8092$		
CO1. Claridad en la redacción de ideas		4.2121	.7749
CO2. Uso de recursos informáticos		4.1364	.8573
CO3. Negociación eficaz		4.1970	.7888

En la grafica numero 5.6 se presenta qué capacidad de comunicación se tiene en el sector hotelero de Acapulco, siendo una de la mas importante en los gerentes para poder exponer



sus ideas en forma adecuada y que el personal las absorba adecuadamente hacia su mejor desempeño por otra parte el manejo de la información también es importante en esta capacidad ya que debe fluir adecuadamente a todos los niveles.

En esta última capacidad evaluada el alpha que arrojó el instrumento fue de .8092 por lo que de acuerdo a este coeficiente queda validado y se obtuvo un promedio por dimensión de 4.1667.

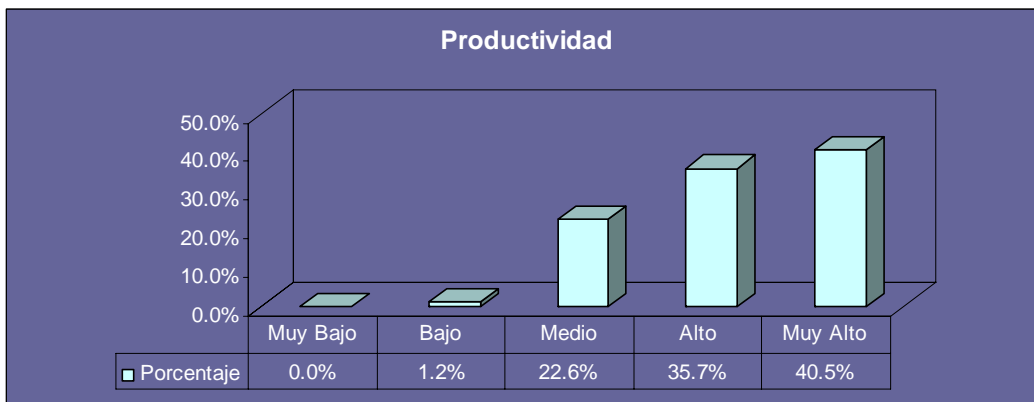
5.7. Instrumento para medir la dedicación de los empleados.

Figura 13

Productividad

Esta dimensión sólo está compuesta por el siguiente reactivo:

**DE1. Clientes atendidos por año/ Empleados
Totales por año.**

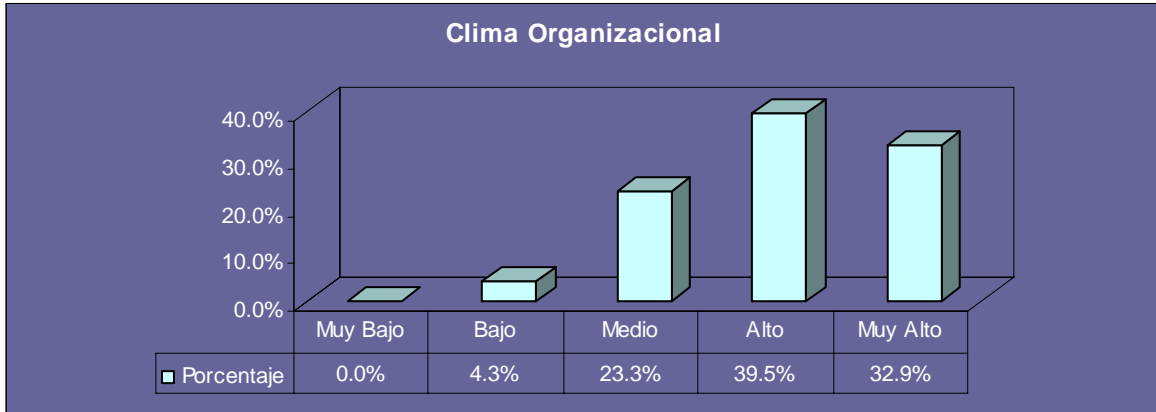


En esta dimensión de productividad no tenemos alfa de Cronbach ya que solo se conforma de aún pregunta y en acuerdo a la teoría de cronbach se necesitan mas de un dato par poder hacer el cálculo, y se obtuvo un promedio por dimensión de 4.1548.



5.8.- Clima Organizacional

Figura 14



En esta dimensión. Dedicación de clima organizacional tiene un alfa es la mas alta de esta dimensión con un alfa de 0.8616 por lo tanto es totalmente confiable y un promedio de 4.0095

5.8.1 - Clima Organizacional

Tabla 12

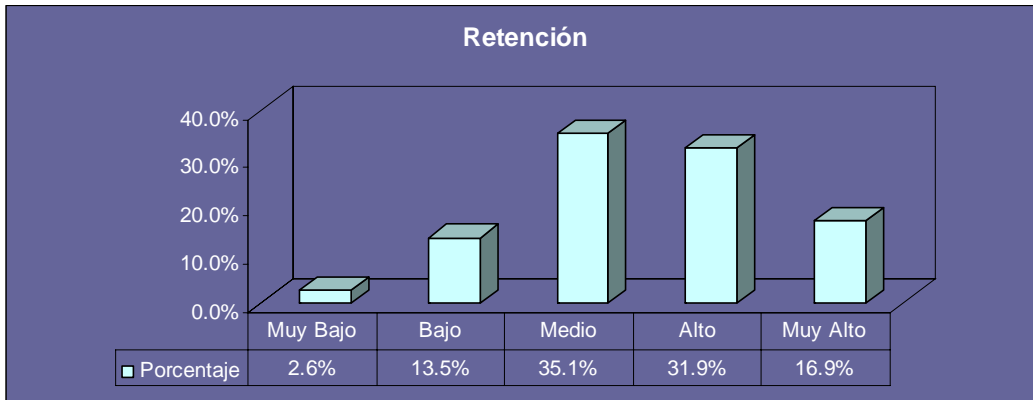
Clima Organizacional	A= 0.8616	Media	Desv. Standard
DE2. Equidad en la remuneración		3.8788	.7945
DE3. Relación de trabajo benéfica		4.0606	.8205
DE4. Comunicación de calidad.		4.0152	.8857
DE5. Los empleados perciben que toman Decisiones a su nivel.		3.9545	.8491
DE6. Instalaciones adecuadas		4.0303	.8407



5.9- Retención

El resultado general correspondiente a esta dimensión es el siguiente:

Figura 15



5.9.1 Retención

Tabla 13

Retención	A= 0.7277		
DE7. Retención de los empleados de nivel operativo.		3.3182	1.0836
DE8. Retener a los empleados de gerencia media.		3.4697	1.0557
DE9. Retener a los empleados de alta gerencia.		3.3636	1.1043
DE10. Rotación de puestos para retención de empleados.		3.5758	.9932
DE11. Promoción para retención de empleados.		3.5758	.9292
DE12. Enriquecimiento de puestos para retención de empleados.		3.5455	.8261

En esta ultima dimensión de retención el alfa obtenido es de .7277 por lo tanto se puede observar que es confiable la información, y un promedio de 3.4703.



5.10. Promedios por Dimensión

A continuación se presentan los promedios por dimensión de las capacidades y dedicación de los empleados de la zona hotelera en Acapulco Guerrero.

5.10.1- Promedios por dimensión de las capacidades de los empleados:

Promedio por Dimensión:

Tabla 14

I. Capacidades de manejo personal	4.1762
II. Capacidades de acción estratégica	4.0786
III. Conciencia global	3.8571
IV. Trabajo en equipo	4.1803
V. Planeación y Administración	4.0878
VI. Comunicación	4.1667

Promedio General: 4.1151

A. *¿Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para realizar su trabajo satisfactoriamente?*

1	Sí	84.8%
2	No	15.2%



5.11.- Promedios por dimensiones de las dedicaciones de los empleados

Tabla 6.1

Productividad	4.1548
Clima Organizacional	4.0095
Retención	3.4702

Promedio General: 3.7520

- Promedio Ponderado por Dimensión:

Productividad	1.55174
Clima Organizacional	1.40234
Retención	0.95060

Promedio Ponderado General: 1.3015

B. ¿Considera que la dedicación de los empleados es acorde con las capacidades que poseen?

1.	Sí	84.8%
2.	No	15.2%

5.12 Calculo de capacidad x Dedicación

Capital Humano:

Capacidad x Dedicación

$$4.1151 \times 3.7520 = 15.4399$$

Dado que el máximo resultado posible es 25, este resultado representa el 61.76 % de esa cifra.

Capital Humano Ponderado:

Capacidad x Dedicación Ponderada

$$4.1151 \times 1.3015 = 5.3558$$

Dado que el máximo resultado posible es 8.33, este resultado representa el 64.27 % de esa cifra.

