



6.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.

Al término de este estudio se cumplió con el objetivo general y los objetivos específicos formulados al inicio de este trabajo. Esto se puede observar en el cuestionario aplicado a los hoteles el cual fue conformado:

En el cuestionario, la primera dimensión que se evaluó fue la capacidad de manejo personal para saber que responsabilidad de la propia vida tiene dentro y fuera del trabajo

En el cuestionario, la segunda dimensión fue la acción estratégica, la cual consiste en entender la misión y los valores generales de la organización y asegurarse de que las acciones propias y las de quienes uno dirige estén alineadas. De los resultados obtenidos se observó que es también una de las capacidades más aplicadas en los hoteles y con un buen resultado general; ya que estos muestran gran capacidad de respuesta hacia las necesidades de la industria en este aspecto, así como una idea clara y un vínculo estrecho con la misión y valores de las organizaciones a las que pertenecen los miembros de la misma.

La siguiente dimensión evaluada fue la Conciencia Global, en donde se pudo saber qué tan hábiles son las organizaciones para realizar la labor administrativa de una organización recurriendo a Recursos Humanos, financieros, de información y materiales de diversos países y sirviendo a mercados que abarcan diversas culturas. Esta capacidad se evaluó por medio de los gerentes de recursos humanos como importante para los hoteles. El resultado de la prueba de hipótesis demuestra que es la capacidad resultado bueno general y por lo tanto la que tiene bastante atención recibe por parte de la industria hotelera.

La cuarta dimensión a evaluar fue Trabajo en equipo en donde se evaluó la capacidad de llevar a cabo tareas con grupos pequeños de personas responsables en conjunto y cuya labor es interdependiente. Esta capacidad gerencial fue la de mayor calificación del cuestionario en general, y la que los gerentes de Recursos Humanos de los hoteles consideran la mas



importante de todas, ya que trae beneficios tales como la mejora en el servicio al cliente, seguida por la disminución en el ausentismo así como el aumento de la productividad.

La dimensión siguiente a evaluar fue la Planeación y la administración que comprende, las tareas a realizar, determinar la manera de efectuarlas, asignar los recursos que permitan llevarlas a cabo y, luego, supervisar la evolución para asegurarse de que se hagan. Esta fue una dimensión con un alto resultado y también muy aplicada en la industria hotelera, ya que aclarar los objetivos generales, analizar la asignación de los recursos, acordar las fechas de consecución de las actividades, así como presupuestar y administrar los recursos financieros, son actividades que los gerentes consideraron de suma importancia para lograr sus objetivos.

Finalmente, la competencia en la comunicación se evaluó para conocer la capacidad de transmitir e intercambiar eficazmente información para entenderse con los demás. La prueba de hipótesis muestra que es una de las capacidades importantes y en la que los gerentes ponen especial cuidado, ya que estos comentan que sin esta competencia bien desarrollada no podrán servirse de las de las otras competencias con eficacia para hacer que otras personas entiendan y alcancen los objetivos planteados. Tampoco podrá manejar con eficiencia la amplia red de relaciones que lo vinculan con otros individuos dentro y fuera de la organización.

Lo que no ha hecho concluir de lo resultados obtenidos:

- Se observó que la capacidad de conciencia global está en un nivel muy bajo, lo que significa que no se tiene un conocimiento de lo que pasa en el entorno global.
- En capacidades la más alta fue la de trabajo en equipo.
- En la dedicación la más baja fue retención lo que quiere decir que tienen demasiada rotación de personal a nivel operativo.



- La Productividad en la dedicación fue una de las más altas lo que quiere decir que están satisfecho con lo que se les paga.

6.2 Recomendaciones

Que las empresas traten de desarrollar en los empleados una comprensión y una mejor conciencia y conocimiento del entorno global. Para que puedan tener más apertura cultural y puedan dar un mejor servicio.

Medir periódicamente las capacidades de los empleados ya que esto es bueno porque sabrían que capacidades tienen sus empleados y que tanto las desarrollan dentro de la organización lo que les ayuda a tomar decisiones

Retener a los mejores empleados que muestren una mejor adaptación al trabajo porque estos son los empleados que le dan valor a la empresa.