



## CAPÍTULO V

### Conclusiones y Recomendaciones

#### *5.1 Conclusiones*

Se realizó el análisis de correlación de cada una de las dimensiones que integran la I.E. (autoconocimiento, autorregulación, motivación, habilidades sociales y empatía) identificadas en la matriz de correlación, las cuales fueron interpretadas por escrito en el capítulo anterior; el motivo principal de efectuar dicho análisis fue para verificar que las variables descritas en el instrumento de medición aplicado en la presente investigación fueran congruentes con lo que en un principio se planteó.

A continuación se presenta una tabla donde se indica el porcentaje entre los semestres analizados:



Tabla 5.1 Porcentaje de I.E. Elaboración propia

| Semestre | Sexo     |           |
|----------|----------|-----------|
|          | Femenino | Masculino |
| 8        | 76%      | 75%       |
| 9        | 79%      | 80%       |

Como se puede observar los resultados arrojan una diferencia entre semestres, esto indica que los estudiantes que se encuentran cursando actualmente el noveno semestre tienen un porcentaje mayor de I.E. en comparación de los de octavo semestre.

De acuerdo a lo expuesto en el capítulo I, haciendo énfasis en el planteamiento del problema, Goleman menciona que la dimensión que mayor relación tiene con el control de emociones, es la autorregulación, y basado en el instrumento de medición que se contestó, ésta es la que presenta un menor porcentaje con respecto a las otras dimensiones (autoconocimiento, motivación, habilidades sociales y empatía). Lo que indica que los futuros egresados no tienen buen control de sus emociones. Si a lo anterior no se le da la importancia debida, probablemente al individuo le causará problemas en su trabajo como insatisfacción, estrés, inconformidad y puede afectar su ambiente laboral.

La siguiente tabla muestra el porcentaje de autorregulación que poseen los estudiantes.

Tabla 5.2 Porcentaje de autorregulación. Elaboración propia

| Semestre | Sexo     |           |
|----------|----------|-----------|
|          | Femenino | Masculino |
| 8        | 66%      | 64%       |
| 9        | 70%      | 71%       |



Cabe mencionar que aunque el porcentaje de autorregulación no es elevado, los estudiantes deben identificar la relevancia que éste tiene, ya que en su vida laboral, se enfrentarán a las exigencias que la organización demanda, de acuerdo a la misión y visión; entonces aquellos individuos que no sean capaces de proyectar un comportamiento amistoso y servicial, probablemente no desempeñarán un buen trabajo.

En cuanto a uno de los objetivos específicos, de determinar el grado de I.E. de los estudiantes, se obtuvo que la mayoría presenta un nivel promedio alto del 75%, ver tabla.

Tabla 5.3 Niveles de I.E. Elaboración propia

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| Nivel Bajo  | menos del 50%      |
| Nivel Medio | Entre el 51% y 75% |
| Nivel Alto  | más del 75%        |

De acuerdo a las dimensiones de I.E., en promedio la más alta fue autoconocimiento, los resultados reflejan que el individuo no sólo se conoce a sí mismo, sino también sus fortalezas, debilidades, emociones e impulsos; con lo que será capaz de entender el impacto que genera no sólo su temperamento sino su comportamiento.

Con respecto a la autorregulación el porcentaje que se muestra, representa un nivel medio, lo que significa que el individuo en su totalidad no es capaz de controlar sus emociones lo que ocasiona mayor dificultad de adaptarse mejor al entorno en el que se desarrolla, esto es importante sobre todo si se entiende que al aplicar esta habilidad correctamente el estudiante tendrá mayores posibilidades de recuperarse ante un fracaso.

En el caso de la motivación, en promedio los estudiantes tienen un nivel medio. Hay que recordar que el individuo se siente motivado en la medida en que espera que su



comportamiento conduzca a resultados esperados (Robbins, 2004), esto se refiere a que las personas que se sienten emocionadas y entusiasmadas tienen mayores probabilidades de comunicar lo que desean proyectar de manera eficiente y lograr los objetivos de la organización, sin que esto cause miedo de aceptar cambios y retos en su trabajo.

En cuanto a habilidades sociales y empatía los resultados son similares, lo que representa que los estudiantes saben relacionarse con la gente que les rodea, y en su vida laboral existirá mayor posibilidad de establecer relaciones cordiales con la gente que trabajan, así como con los clientes y huéspedes. Ver tabla.

Tabla 5.4 Porcentaje de autoconocimiento, motivación, habilidades sociales y empatía.

Elaboración propia

| Semestre | Autoconocimiento |           | Motivación |           | Habilidades Sociales |           | Empatía  |           |
|----------|------------------|-----------|------------|-----------|----------------------|-----------|----------|-----------|
|          | Femenino         | Masculino | Femenino   | Masculino | Femenino             | Masculino | Femenino | Masculino |
| 8        | 83%              | 80%       | 69%        | 68%       | 78%                  | 78%       | 77%      | 75%       |
| 9        | 87%              | 81%       | 70%        | 71%       | 82%                  | 83%       | 82%      | 84%       |

### 5.2 Recomendaciones

Las recomendaciones que se dan al departamento y para los estudiantes que participaron en el presente estudio se describen a continuación.

**Uno** se recomienda trabajar más con los alumnos en cuanto a I.E., ya que las dimensiones más bajas fueron autorregulación y motivación; es preocupante que tengan un bajo porcentaje los futuros egresados de la carrera, ya que debería ser cuando cuando más motivados están por salir y conseguir empleo. Hay que recordar que el control de las



emociones es muy importante al relacionarse con las personas y poder realizar mejor el trabajo, creando un ambiente cordial de trabajo (Robbins, 2004).

**Dos** aún no existe instrumento de medición totalmente confiable para determinar la I.E., por lo que se recomienda aplicar otros instrumentos que permitan comparar si el resultado de este estudio es el mismo o cambia.

**Tres** se detectó que las pruebas piloto son de gran ayuda ya que sirven para identificar aquellos enunciados o aspectos poco claros que generan duda o confusión.

En este caso el instrumento de medición tuvo que ser ligeramente modificado en cuanto a la manera de cómo el encuestado tendría que ponderar (ver apéndice A). Al realizar la encuesta quedaba claro calificar con números pero para los estudiantes no, por lo que fue necesario poner calificativos como nunca, rara vez, pocas veces, etc. Otro ejemplo de lo anterior es que los estudiantes interpretan de manera distinta los enunciados debido a las diferentes situaciones por las que atraviesan por lo que fue necesario disipar las dudas que se generaban.

**Cuatro** sería interesante realizar un estudio posterior donde la finalidad fuera identificar el grado de I.E. de los estudiantes de semestres anteriores y efectuar una comparación entre éstos. Mismo que daría la pauta para decidir si es necesario que durante la formación académica en el plan de estudios se incluyeran materias adicionales que incrementen el nivel de I.E. en los estudiantes.

**Quinto** en la presente investigación se determinó que las dimensiones con menor porcentaje fueron autorregulación y motivación, por lo que se recomienda que aquellas materias relacionadas con el área de recursos humanos se les dé énfasis a ambas dimensiones.



**Sexto** se pretende recordar que por medio del presente estudio se tiene la pauta para entender cual será el comportamiento que el individuo presentará en su vida laboral y la manera en cómo enfrentará la diversas situaciones en las que se desenvuelve.

**Séptimo** aunque el grado de I.E. de los estudiantes está por arriba del promedio, se debe tratar de incrementar o mantener, pues al no ser elevado existe una tendencia de disminución (Galvis, 1999).

**Octavo** se debe enfatizar en la necesidad que tienen los administradores no sólo de conocer y entender los diversos cambios de humor que presenta el ser humano, sino de identificar las dimensiones que se mencionaron en el capítulo dos, y desarrollar actividades o estrategias que permitan identificar problemas causados por la ausencia de I.E. con la finalidad de incrementar o por lo menos de mantener niveles de eficiencia en la organización.

Para finalizar podemos mencionar que más allá de los objetivos específicos de la presente investigación, es importante entender e identificar la situación actual de la fuerza laboral en la hotelería. Así que el desarrollo del ser humano en su trabajo es de vital importancia lo que da como consecuencia que el individuo se desarrolle y vaya evolucionando, sintiéndose satisfecho por lo que está realizando.

Así mismo debemos mencionar que lo óptimo sería que las organizaciones entiendan que lo más importante es buscar un equilibrio donde ambas partes (empleado-organización) se beneficien creando actividades laborales para alcanzar metas tanto comunes como individuales. Pero ¿Cómo lograrlo? No parece sencillo, sin embargo si existiera una buena comunicación, si se conocieran las necesidades mutuas, si se identifican los sentimientos, emociones, motivaciones, fortalezas y debilidades del ser humano que



## Conclusiones y Recomendaciones

son cualidades de la I.E. y si se logra establecer un trabajo en equipo es posible alcanzar los objetivos de la organización.