



Capítulo V

Conclusión

En el presente capítulo se darán a conocer las conclusiones así como los comentarios y mencionar algunas recomendaciones sugeridas a las que se llegaron después de haber realizado el análisis de resultados a partir de los objetivos señalados al inicio de la investigación.

5.1 Conclusiones

En base a los resultados obtenidos se puede concluir que el objetivo general de la investigación de identificar y comparar el grado de empowerment existente en empresas de servicio se cumplió ya que se puede observar un panorama general, las fortalezas y debilidades que en su conjunto son el resultado del desarrollo de empowerment en cada una de las empresas.

Se concluye que el empowerment es una herramienta necesaria y de importancia fundamental en empresas de servicio y hospitalidad; el empowerment desconoce niveles y



es de suma importancia que los empleados de contacto directo estén facultados para tomar decisiones ya que ellos son quienes dan la cara al cliente y se ven en la necesidad de ejercer autoridad para responder de forma rápida las necesidades individuales de los clientes las cuales son impredecibles en el servicio. Así mismo se concluye que el empowerment no solo se desarrolla en la industria hotelera, si no que es válido en todas aquellas empresas que brinden un servicio, y a pesar de tener el mismo objetivo; el servir con alta calidad su aplicación de empowerment difiere una de otra, se observó que si existe un grado de aceptación por parte de los empleados de contacto directo a excepción de la empresa tradicional.

Respecto al análisis general se puede concluir que el Hotel Fiesta Inn es la empresa que reflejo los más altos valores en 11 de las 15 variables estudiadas entre ellas trabajo en equipo, reconocimiento, ambiente, potencial humano, crecimiento, imagen, comunicaciones, alto desempeño, iniciativa, calidad y estructura siendo la única empresa que no reflejo ninguna debilidad. La tienda de Autoservicio Soriana obtuvo el valor más alto en la variable principal de la investigación; toma de decisiones sin embargo el hotel, y el club están dentro del rango adecuado de aplicación de empowerment respecto a esta variable.

Cabe mencionar el hotel y la tienda de autoservicio en general reflejaron un alto grado de identificación en cuanto al empowerment, el club demostró debilidades debido a la inestabilidad administrativa que presenta finalmente el hospital manifestó los valores más bajos como consecuencia de ser una empresa completamente tradicional a



continuación se muestran las conclusiones obtenidas en cada una de las variables de cada empresa como se muestra en la tabla 5.1

Tabla 5.1 Conclusiones de las variables de las empresas

Variables	Hotel	Soriana	Club	Hospital
<u>Trabajo en equipo</u>	Se destaca claramente su trabajo en equipo	A pesar de estar dentro de sus fortalezas fue la variable más baja, cuando es parte fundamental de su filosofía.	Conocen el significado de trabajo en equipo, y están dispuestos a cooperar pero no están trabajando juntos	Saben lo que representa el trabajo en equipo pero no están expresando completamente sus ideas
Confianza	Si hay un grado de confianza pero no completamente	No existe un grado total de confianza por parte de sus superiores, debido a que no saben lo que sucede en la empresa	A pesar de no saber lo que sucede en la empresa, si existe un grado de confianza	Alto grado de desconfianza, debido a que no saben lo que sucede en la empresa
Reconocimiento	Se reconoce el trabajo de sus empleados pero la empresa debe de reforzar esta variable.	Directores y Supervisores no están valorando el esfuerzo de sus empleados razón por la cual no se sienten completamente reconocidos.	La empresa no se reconoce el buen desempeño de sus empleados debido a la inestabilidad administrativa.	No se reconoce el buen desempeño de sus empleados, razón por la cual es una de las debilidades de la empresa



Variables	Hotel	Soriana	Club	Hospital
Potencial Humano	Si se reconoce el potencial humano de sus empleados, pero no completamente.	Si se reconoce el potencial humano de sus empleados, pero no completamente.	Si se reconoce el potencial humano de sus empleados, pero no completamente.	Si se reconoce el potencial humano de sus empleados, pero no completamente.
Crecimiento	Hay oportunidades de crecimiento	Hay oportunidades de crecimiento.	Hay oportunidades de crecimiento.	Hay oportunidades de crecimiento en base al grado de estudios.
Imagen	Los empleados valoran la importancia del empowerment	Los empleados valoran la importancia del empowerment	Los empleados no se consideran valorados y apoyados motivo por el cual desconocen la importancia del empowerment	Debido a que es una empresa muy tradicional los empleados desconocen la importancia del empowerment
Creatividad	Faltan ideas nuevas, innovación en la empresa	Hay innovación y cambios debido al cambio de marca	Faltan ideas nuevas, innovación en la empresa a pesar de los constantes cambios de administración.	No hay creatividad, faltan ideas nuevas, innovación en la empresa
<u>Toma de decisiones</u>	Existe un grado de aceptación pero continua en desarrollo	Existe un grado de aceptación pero continua desarrollándose	Debido a la inestabilidad administrativa, los constantes cambios dificultan que los empleados se sientan facultados a tomar decisiones.	Los únicos facultados para tomar decisiones son los médicos de base, debido al servicio ofrecido.



Variables	Hotel	Soriana	Club	Hospital
Alto Desempeño	Los empleados están comprometidos con su trabajo	Los empleados están comprometidos con su trabajo	Los empleados no están comprometidos con su trabajo	Los empleados ven a su trabajo como una obligación
Iniciativa	Si hay un grado de competencia entre ellos, razón por la cual les interesa demostrar sus propias habilidades	Si hay un grado de competencia entre ellos, razón por la cual les interesa demostrar sus propias habilidades	Si hay un grado de competencia entre ellos, razón por la cual les interesa demostrar sus propias habilidades	Si hay un grado de competencia entre ellos, razón por la cual les interesa demostrar sus propias habilidades
Calidad	El servicio que brindan es de calidad, existe un compromiso por parte de los empleados	El servicio que brindan es de calidad, existe un compromiso por parte de los empleados	El servicio que brindan es de calidad, existe un compromiso por parte de los empleados	El servicio que brindan es de calidad, existe un compromiso por parte de los empleados
Estructura	Los empleados están facultados para la toma de decisiones.	Los empleados están facultados para la toma de decisiones.	Los empleados no se sienten facultados para la toma de decisiones	Los empleados no se sienten facultados para la toma de decisiones, únicamente médicos
Objetivos	Se están midiendo los esfuerzos y talentos de sus empleados en base a las metas de la empresa.	Se están midiendo los esfuerzos y talentos de sus empleados en base a las metas de la empresa.	Se están midiendo los esfuerzos y talentos de sus empleados en base a las metas de la empresa.	No se están midiendo los esfuerzos y talentos de sus empleados en base a las metas de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia



5.2 Recomendaciones Generales

Después de conocer las variables, así como las fortalezas y debilidades que logran que exista el empowerment en cada una de las empresas se sugieren algunas recomendaciones, principalmente en trabajo en equipo, toma de decisiones y comunicaciones de las empresas por ser aspectos claves en el desarrollo del empowerment.

Recomendación	
Trabajo en Equipo	Ya que los resultados que se obtienen nunca son el talento de una sola persona, si no que cada persona se ve influenciada por la actitud y acción de los otros trabajadores, se recomienda crear equipos en cada área donde con sus ideas y sugerencias analicen las preocupaciones de los empleados, solución de problemas para mejorar la eficacia reuniéndose ya sea semanal o mensualmente todos como grupo y plantear desacuerdos, iniciativas, y si la idea funciona, ce debe ceder el éxito al equipo y cuando falla asumir la responsabilidad.
Comunicaciones	Se recomienda a los responsables de la empresa comunicar el mensaje de las reuniones habituales, creando campañas de comunicación interna tan cuidadosamente como si fuera publicidad externa a través de correos electrónicos, revistas semanales realizadas con el papel reciclado, o bien crear programas donde los empleados sometan sugerencias y estas sean premiadas en base a originalidad.



Toma de decisiones	Se sugiere a los directivos y supervisores explicar a sus empleados enfatizando que no sólo tienen la libertad de hacer lo que consideren necesario para satisfacer al cliente, si no que también esperan que ejerzan esa libertad, y que a la vez se les está dando responsabilidad y autoridad para hacer de inmediato lo que crean que es correcto.
---------------------------	--

Finalmente se sugiere conocer y analizar a las cuatro empresas, en base a Consultoría de Capacitación Xto (2008), una herramienta que busca convertir las estrategias en acciones conocida como Balanced Score Card (Tablero de control estratégico) el cual fue desarrollado por Robert S. Kaplan y David O. Norton de la Universidad de Harvard.

El Balanced Score Card busca un vínculo entre el logro de las metas empresariales a largo y corto plazo con las operaciones diarias combinando medidas financieras y no financieras formadas por 4 perspectivas.

1. Indicadores financieros y no financieros
2. Objetivos a corto y largo plazo
3. Cliente Interno y Externo
4. Conocer los indicadores de resultado y proceso

**Beneficios**

Mayor Comunicación

Mayor trabajo en equipo

Más Confianza

Responsabilidad

Toma de decisiones

El BSC logra un balance en donde todos los empleados se comprometen a llevarla a cabo por medio de acciones específicas las cuales son posibles de monitorear.

Se recomienda profundizar más sobre el tema en donde se incluyan observaciones con el fin de enriquecer la investigación, así como hacer comparaciones entre empresas del mismo giro y probablemente utilizar otro instrumento de medición que pueda reflejar resultados más concretos.