



## CAPITULO V

### Conclusiones y Recomendaciones

Recordando que los objetivos de la presente investigación son identificar el perfil basado en IE así como las fortalezas y debilidades emocionales específicas del estudiante de octavo y noveno semestre de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la UDLA, P, se concluye de la siguiente manera, con un breve comentario sobre los perfiles obtenidos por clasificación (perfil general, semestres, género, edades y vivienda), que incluye las debilidades y fortalezas sobresalientes por grupo basado en la autoevaluación y con una lista ordenada por importancia de las fortalezas y debilidades generales identificadas, basada en la autoevaluación y la evaluación externa realizada por el profesorado para la cual se contó con la ayuda de la consultora Hay Group.

Según la autoevaluación, las principales debilidades generales identificadas, ya que se repetían constantemente en los diferentes grupos y clasificaciones corresponden a: orientación al logro y control emocional, ambas pertenecientes al área de autocontrol (2). A estas fuertes debilidades le siguen dos menos marcadas que son: iniciativa (2) y creación de



lazos personales (4). Los cuatro puntos antes mencionados así como la ausencia como fortaleza de orientación al servicio y liderazgo son los puntos de alerta más importantes registrados en la investigación debido a su importancia en el negocio de la hospitalidad (Bardzil y Slaski, 2003, pp. 97, 103; Smith, 2006, p. 638; Watkin, 2000, p. 91; Zeidner, Matthews y Roberts, 2004, p. 386). La principal fortaleza observada en los resultados es la empatía (3) y sin embargo, no es tan obvia como las áreas de oportunidad antes mencionadas. Por lo que se concluye que los estudiantes no cuentan con un área emocional fuerte pero sí con una débil: autocontrol, que puede incluso llegar a afectar su futuro profesional de manera negativa si no es tomada en serio (Noonan, 2006).

Según el perfil promedio general por clasificación, podemos observar que las clasificaciones se encuentran dentro del rango aceptable, entre 8.1 y 8.65. También es interesante mencionar los grupos que fueron evaluados por debajo del rango aceptable y aquellos que sobresalieron entre los demás. Los perfiles deficientes incluyen a los hombres (7.9); los estudiantes de 21 (7.5), 23 (7.9), y 25 años (7) y quienes viven en dormitorios (7.7). Los perfiles sobresalientes solamente incluyen a los estudiantes de 22 años (9.1), el único perfil por encima de 9 en toda la investigación



## ***5.1 Conclusiones***

De acuerdo a los resultados alcanzados y al análisis de los mismos, se concluyen los siguientes puntos. Se recuerda que la base es diez y que nueve es considerado bueno, ocho aceptable y menos de ocho corresponde a un perfil bajo.

### ***5.1.1 Perfil General de IE***

#### **Según la autoevaluación**

El perfil general se encuentra dentro de los límites aceptables (8.9), sin embargo no se considera bueno ya que no alcanza el 9 como lo indican los parámetros establecidos previamente. A continuación se presenta un breve comentario por área emocional.

- **Área 1 (Autoconocimiento):** los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes se conocen a sí mismos e identifican sus emociones la mayoría de las veces, pero ésta área no es una de sus fortalezas, a pesar de constituir una habilidad vital para el servicio (Bardzil y Slaski, 2003; Mayer, Salovey y Caruso, 2004). Esto dificulta que las fortalezas identificadas en el área 3 tengan una base sólida y explica el que éstas no sean tan marcadas como sucede con las debilidades ya que si no se conocen a sí mismos, es menos probable que identifiquen los estados de ánimo y emociones en los demás (Haddon, Goodman, Park y Deakin, 2005; Matthews, Roberts y Zeidner, 2004).



- Área 2 (Autocontrol): dentro de esta área se encuentran las debilidades más fuertes (control emocional y orientación al logro). Estas debilidades constituyen un punto importante porque se relacionan a control de impulsos y trabajo bajo presión, habilidades muy útiles e importantes en la industria del servicio y al deseo de hacer las cosas con excelencia, por lo que estos puntos de atención necesitan ser tomados en cuenta (Bardzil y Slaski, 2003). Cabe mencionar que ambas debilidades podrían tener su origen en estrés (acumulado, presente o debido al miedo al futuro), muy frecuente en estudiantes, especialmente en quienes enfrentan cambios importantes como la entrada a la vida laboral o cuentan con la presión de la tesis, como los sujetos de estudio de la presente investigación y que esta situación es temporal, por lo que las debilidades mencionadas pueden equilibrarse en el futuro, cuando el estrés desaparezca (González, 2007; Miller, 1989). La toma de responsabilidad es el único punto sobresaliente de esta área que implica beneficios emocionales para los estudiantes (Sardo, 2004). Esta área llama la atención ya que en una tesis anterior, realizada en el Departamento de Turismo por Ardhala Carranza y Luciana Castillo, precisamente a estudiantes de octavo y noveno semestre de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes, ya se presentaba un deficiente control sobre las emociones y una baja motivación u orientación al logro.
- Área 3 (Consciencia social): empatía es la única fortaleza identificada en esta área. Esta habilidad constituye una característica importante de los actores en



la Industria de la Hospitalidad (Noonan, 2006; Bardzil y Slaski, 2003); sin embargo, cabe mencionar que la orientación al servicio, aunque no constituye una debilidad, tampoco se identifica como fortaleza, por lo que se concluye que el perfil de los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes no está orientado al servicio, un punto de alerta importante a considerar en la carrera (Bardzil y Slaski, 2003). Esta falta de orientación al servicio en una carrera de hospitalidad puede tener bases en un mecanismo llamado de racionalización, a través del cual los sujetos que lo practican no se preocupan por el futuro, lo que explica que un estudiante de una carrera de servicio, al no preocuparse por las habilidades necesarias para ejercer en un futuro, no demuestre uno de los pilares básicos de su profesión (González, 2007).

- Área 4 (Manejo de relaciones): en esta área la única fortaleza es el trabajo en equipo. Esto establece un punto a favor dentro del perfil ya que el trabajo en equipo es fundamental en la industria del hospedaje, sin embargo, cabe subrayar que competencias como liderazgo, comunicación y manejo de conflictos y creación de lazos personales, igualmente necesarios y útiles dentro del campo de trabajo de los futuros profesionistas no forman parte de su perfil (Bolchover, 2005, p. 4; Johnson e Indvik, 1999, p. 85; Martin, 2005, p. 2; Matthews, Roberts y Zeidner, 2004, p. 191; Mayer, Salovey y Caruso, 2004, p. 210 Muhammad, 2006, párr.1.; Sardo, 2004, p. 15; Watkin, 2000, p. 90; Zeidner, Matthews y Roberts, 2004, p. 386).



### **Según la autoevaluación y la evaluación externa**

- *Lista de fortalezas:* autovaloración, adaptabilidad, comunicación, conciencia de los actos, conciencia emocional, control emocional, empatía, optimismo, conciencia organizacional, autoconfianza, orientación al servicio.
- *Lista de áreas de oportunidad:* orientación al logro, creación de lazos personales, catalizar el cambio, manejo de conflictos, capacidad de enseñanza, influencia, iniciativa, liderazgo inspiracional, trabajo en equipo y colaboración, ser digno de confianza.

La clasificación entre fortalezas y debilidades se realizó con ayuda de la consultora Hay Group, tomando en cuenta diferentes factores como el promedio entre las evaluaciones (mayor a 4 equivale a fortaleza y menor a debilidad), pero también las evaluaciones individuales por lo que aún en el caso de que el promedio por competencia fuera mayor a 4 pero contara con uno de los reactivos equivalente a 3, ésta podría llegar a clasificar como debilidad, dependiendo de la gravedad del caso y la competencia en cuestión.

Las diferencia entre los resultados de la autoevaluación y la que incluye la evaluación externa se debe claramente a la participación de terceras personas en un asunto que es mejor valorado de manera personal pero en donde un punto de vista objetivo ayuda a contar con una mejor visión de la realidad. El hecho de que una de las principales debilidades de la autoevaluación no lo sea en la evaluación externa se debe a que el profesorado nunca consideró esa competencia como un problema. Sin embargo, estos resultados no son fidedignos ya que los profesores consideran que los estudiantes de Administración de



Hoteles y Restaurantes cuenten con habilidades básicas como control emocional y orientación al servicio y es muy probable que las hayan dado por sentado aún si los estudiantes no cuentan con ellas.

### ***5.1.2 Clasificación por semestres***

Octavo semestre se encuentra mejor en IE que noveno semestre. Esto podría deberse a que al haber sido el número de encuestados mayor en noveno semestre, se encontró dentro de ese grupo un mayor número de hombres (salieron muy bajos dentro de su perfil) y se observa una mayor variedad de edades. Mientras que los sujetos encuestados de octavo semestre son en su mayoría mujeres de 22 años, dos de los mejores perfiles analizados. También cabe mencionar que al encontrarse más cercanos a la graduación, el estrés acumulado, presente y por miedo al futuro es mayor en los estudiantes de noveno semestre, lo que afecta sus habilidades emocionales (González, 2007). Es interesante señalar que ninguno de los semestres se orienta al servicio ni muestra una capacidad de liderazgo natural para esta clasificación con perfil emocional promedio de 8.65.

### ***5.1.3 Clasificación por género***

Con un punto de diferencia entre perfiles los hombres quedaron claramente atrás. El área que marcó la diferencia fue el manejo de relaciones, en la que los estudiantes varones de Administración de Hoteles y Restaurantes demostraron tener dificultades, suceso contrario



a lo esperado según la teoría presentada en el marco teórico (Johnson e Indvik, 1999, p. 85; Matthews, Roberts y Zeidner, 2004, p. 191; Mayer, Salovey y Caruso, 2004, p. 210). También es importante observar que los hombres no consideran que tengan ninguna fortaleza, lo que demuestra inseguridad y falta de confianza que se refleja en la ausencia de despliegue de talentos (Sardo, 2004). Nuevamente la orientación al servicio no apareció como competencia notable en esta clasificación con promedio de 8.4.

#### ***5.1.4 Clasificación por edades***

El promedio de esta clasificación es 8.1. No se comprobó que con la edad el grado de IE aumenta. Esto debido a que en general, los más jóvenes calificaron más bajo y la IE fue aumentando con la edad, con excepción de que el grupo más alto fue el correspondiente a 22 años (es el que cuenta con un mayor número de fortalezas) y el más bajo el de 25 (aunque fue un grupo muy reducido y no estaría bien hacer una clasificación basado en tan pocos sujetos de investigación, especialmente si son únicamente masculinos como en este caso, ya que este es un grupo con perfil bajo).

Los estudiantes más jóvenes tienen más problemas al identificar y controlar sus propias emociones y eso se ve reflejado en su relación con los demás, afectando todas las áreas emocionales (Bardzil y Slaski, 2003). Es preocupante el observar que los estudiantes de 24 tienen deficiencias en cuanto a orientación al servicio, esta competencia que hasta ahora solo no era considerada una fortaleza aparece por primera vez como área de oportunidad.





### *5.1.5 Clasificación por vivienda*

El promedio general es de 8.4 para esta clasificación. Los estudiantes que consideraron vivir con amigos obtuvieron el perfil más alto. Esto es interesante porque quienes respondieron vivir en dormitorios fueron los más bajos y la diferencia en la respuesta es únicamente el enfoque. Ambos grupos de estudiantes viven con otros jóvenes universitarios, de aproximadamente la misma edad y que comparten muchas cosas en común como el estar lejos de casa, ser independientes y la presión académica, sin embargo, quienes respondieron vivir con amigos ven a sus compañeros de casa como personas que aprecian, con quienes eligieron vivir y cuya compañía disfrutaban, aspectos que explican en parte su buen estado de salud emocional, reflejado en las marcadas fortalezas de autoconocimiento y empatía; mientras que quienes contestaron vivir en dormitorios, consideran a sus compañeros como las personas con quienes necesitan compartir un espacio porque así lo decidió alguien más pero con quienes no necesariamente necesitan tener una relación personal, con quienes posiblemente tengan roces, que no los hagan sentir acompañados o con los que el ambiente que comparten sea de tensión (González, 2007). Cabe mencionar que quienes viven en dormitorios tienen muchos más problemas en todas las áreas entre los que destaca, debido al tipo de investigación realizada, el de orientación al servicio.

El segundo grupo más alto, y el más numeroso, corresponde a los estudiantes que viven con familiares. Este grupo es el único con orientación al servicio de la clasificación.



Muy de cerca se encuentran los estudiantes que viven independientemente, quienes debido a que viven solos y enfrentan los problemas cotidianos por su cuenta, tienen como fortalezas el ser empáticos y dignos de confianza y como áreas de oportunidad el manejo de conflictos ya que al ser sus conocidos su grupo de apoyo, evitan tener problemas que les ocasionen desaprobación social (González, 2007).

### ***5.2 Recomendaciones***

Las recomendaciones que se dan al Departamento de Turismo y a los estudiantes que participaron en el estudio se presentan a continuación. Cabe recordar que las dos principales áreas de oportunidad identificadas en la presente investigación se relacionan fuertemente al estrés temporal de los sujetos de estudio que se encuentran realizando su trabajo final de tesis y se encuentran próximos a graduarse (González, 2007). Sin embargo, se recomienda el que el Departamento de Turismo imparta seminarios y talleres clave para:

- 1.) Ayudar a los estudiantes a desarrollar las competencias emocionales deficientes.
- 2.) Combatir el estrés.
- 3.) Promover el autoconocimiento, ya que a partir de éste se desarrollan las 3 áreas emocionales restantes como una cadena (la primera propicia y apoya la segunda y así sucesivamente), ya que todas las competencias están relacionadas entre sí.

En base a la esta última premisa y a que las actitudes personales que se eligen día a día afectan todos los aspectos de la vida y siendo algunos de los problemas emocionales



principales observados la falta de orientación al logro y servicio se incluye en la investigación un plan sencillo para establecer propósitos, objetivos y metas personales, el cual podría ser utilizado por el Departamento de Turismo como base para un taller o seminario sobre autoconocimiento o como herramienta personal para futuras generaciones de estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes (Jeffres, 1995). Lo anterior se realiza con el objeto de fortalecer la primera área emocional, base principal de las demás competencias, y minimizar el mecanismo de racionalización, causa probable de la falta de orientación al servicio y al logro. Este mecanismo se refiere en este caso a que los estudiantes no se preocupan en el presente por su futuro cercano, lo que hace que una competencia vital para realizar su profesión sea ignorada y poco reconocida o desarrollada por éstos. Mediante el Plan de Establecimiento de Propósito se pretende llamar la atención del estudiante hacia el futuro con la finalidad de que esté más consciente de los recursos emocionales que necesitará para llevar sus planes a cabo (González, 2007). Para ver el Plan de Establecimiento de Propósito ver el Apéndice C. Respecto al área de liderazgo, se plantea el Esquema de Principios del Líder en el Apéndice D. También se establece una Guía contra el Estrés en el Apéndice E, ya que éste fue identificado como la raíz básica de los problemas principales (Plataforma 10 Minutos, 2007). Con ayuda de estos tres apéndices se pretende que el estudiante cuente con algunas herramientas básicas y fáciles de aplicar que le ayuden a mantener una salud emocional que no evada la realidad y se refleje en su desempeño académico y laboral futuro y le ayuden a contrarrestar sus mayores puntos débiles emocionales (González, 2007).



Es importante que los síntomas de estrés en el estudiante de Administración de Hoteles y Restaurantes sean tratados para evitar que este estrés, que agudo es benéfico pero que crónico puede incluso llegar a convertirse en Síndrome de Sobrecarga Emocional, un tipo de estrés considerado una enfermedad profesional característica de quienes trabajan en servicio y que básicamente, en sus comienzos, se manifiesta por medio de las áreas de oportunidad identificadas en el estudio (ver Apéndice E).

### *5.3 Sugerencias para las investigaciones futuras*

Sería interesante que en investigaciones futuras se tocaran los siguientes puntos:

- Una comparación de perfiles emocionales entre estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes que ya han realizado prácticas y quienes aun no las llevan a cabo, usando parámetros adicionales, como, en caso de tratarse de estudiantes que viven con familiares, el lugar en la familia (hijo mayor, el de en medio, el más pequeño, etc.)
- Perfil de una carrera orientada al servicio. Una guía rápida para saber si en verdad se tiene lo que se necesita para estudiar Administración de Hoteles y Restaurantes usada como filtro en el proceso de admisión.
- Importancia del control emocional en la industria del servicio.
- Causas de la falta de motivación y orientación al logro en la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes.



- Como combatir el estrés en la Industria de la Hospitalidad.
- Creación de lazos personales fuertes y duraderos. Cómo fomentar el compañerismo.
- Liderazgo y trabajo en equipo. Características, diferencias y ventajas de cada uno.
- Como fomentar la seguridad personal y su relación con la autoimagen.
- El servicio del líder. Características de un líder efectivo y servicial, disponible para su equipo.

Estos puntos también serían útiles para inspirar talleres y seminarios para futuros estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes.