



CAPÍTULO V

Conclusiones

En este capítulo se presentan las conclusiones derivadas de la presente investigación conforme a la revisión de la literatura del capítulo dos. Así mismo, se proponen medidas útiles para los hoteles en cuestión.

5.1 Conclusiones

Dado que la ciudad de Villahermosa es cruzada por dos de los ríos más caudalosos de México (Ríos Grijalva y Usumacinta), se debe ser conciente de la frecuencia con la que se pueden presentar inundaciones afectando al turismo, y por tanto al sector hotelero de dicha ciudad.

En general se puede reflejar en las entrevistas que ningún hotel estaba preparado para este tipo de evento, ya que se suscitó sorpresivamente de un momento a otro, y lo fueron afrontando conforme a las pocas herramientas con las que contaban.

Para tener un mayor control en estos casos se debe realizar con anticipación un programa de riesgo para cubrir el antes, durante y después de una inundación, con el objetivo de predecir las posibles pérdidas a las que una organización puede



CONCLUSIONES

enfrentarse, asegurando su supervivencia, tratando de alcanzar un equilibrio financiero y operativo en el menor tiempo y costo posibles; todo esto según el autor del libro Administración de Riesgos en la Hotelería.

Dentro de los objetivos específicos se pretendía conocer las políticas sobre retención del personal, motivación e incentivos. Se pudo notar que los hoteles que apoyaron a sus colaboradores y sus familias brindando albergue, alimentación, entre otras cosas, tuvieron como consecuencia, el reflejo de lealtad de su equipo de trabajo mostrando solidaridad y apoyo para cubrir las demandas de mantenimiento y servicio del hotel.

Muchos hoteles ven como una pérdida de dinero la capacitación y compra de equipo necesario para hacer frente a las contingencias. Sin embargo es importante hacer hincapié en que la seguridad no es un gasto sino una inversión, ya que toda clase de riesgo grave e inminente puede afectar a la organización mediante el cierre o suspensión de labores afectando directamente a los costos, según Romero (2003).

El Sistema Nacional de Protección Civil promueve la necesidad de capacitación y adiestramiento en las acciones de prevención, auxilio y recuperación ante la eventualidad de un desastre provocado por algún fenómeno de origen natural o humano, ya que sirve para mejorar su capacidad de respuesta ante riesgos a los que está expuesta.

Otro de los objetivos específicos fue determinar si el personal estaba capacitado para este tipo de siniestros, de lo cual se dio a notar que sólo 6 de los 14 hoteles entrevistados lo estaban, reflejándose la ignorancia del impacto que tiene invertir en la preparación de los empleados para mejorar e incrementar sus capacidades, conocimientos y habilidades para hacer frente a desastres.



CONCLUSIONES

Todas las organizaciones deben adaptarse a los cambios externo e internos; en el que se desenvuelve, estas irregularidades son oportunidades para capacitar, habilitar y brindar conocimientos útiles a sus colaboradores para estar preparados y saber cómo actuar ante diversos escenarios, como lo es una inundación.

Sobre el objetivo acerca de analizar las medidas tomadas en cuanto al apoyo hacia el personal para enfrentar la inundación, sólo se dio en algunos casos tanto en especie como de forma económica. De lo antes mencionado se pudo concluir que los hoteles que brindaron apoyo recuperaron su ocupación más rápido mediante el trabajo de sus colaboradores y en algunos casos hasta de sus familias para sacar la infraestructura y servicio del hotel adelante.

Desafortunadamente sin el ingreso que proporciona el cliente externo, los huéspedes, no puede existir una fuente para poder ayudar de manera correcta a todo el personal que se maneja; esto se manifestó en los hoteles que fueron dañados durante la inundación ya que pese a su intento de apoyar a los colaboradores, los encargados de capital humano vieron inútil su esfuerzo. Es por esto que se cree esencial no solo el apoyo que puedan brindar las instituciones de gobierno, donaciones, entre otros tipos de apoyo si no también contar con el cliente ya que el sector hotelero depende principalmente del servicio al huésped.

Vermont-Gaud menciona que lo que hace diferente una empresa que tiene éxito de otra, es su personal, el entusiasmo y la creatividad, todo lo demás puede aprenderse, comprarse o copiarse. (Casado, J., 2003, p.87)



CONCLUSIONES

5.2 Recomendaciones

El gobierno debería marcar en calidad de obligatorio que se impartan dos veces al semestre la capacitación en caso de inundación e incendios y primeros auxilios; conteniendo información sobre resguardo de activo fijo, información sobre refugios y las diferentes rutas de evacuación.

Se recomienda para ampliar este proyecto la comparación con estados que también hayan sufrido catástrofes naturales similares a esta para recopilar las medidas tomadas en cuanto a su manejo y retención de capital humano, ya que la selección, contratación y capacitación del personal representa una inversión importante para cualquier institución.