



## CAPÍTULO V

### Conclusiones y Recomendaciones

En el presente capítulo se darán a conocer las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegaron después de haberse realizado la investigación y el análisis de resultados sustentando dichas conclusiones con la información que se encuentra en los capítulos 1 y 2.

#### 5.1 Conclusiones

- El resultado obtenido de la investigación muestra la importancia y la percepción que los trabajadores de hoteles clasificados como categoría especial y 5 estrellas ubicados en el centro de la ciudad de Puebla tienen hacia los diferentes incentivos que las empresas les brindan, observando que los incentivos no económicos a diferencia de lo que algunos autores consideran, tienen un nivel de importancia igual que los incentivos económicos, ya que para los empleados es tan importante que la empresa les reconozca la labor en su área de trabajo como la remuneración económica.



- El 27.7% de los encuestados no han recibido ningún tipo de incentivo dentro del hotel en el que laboran, expresando inconformidad ya que no se sienten motivados ni parte de la empresa.
- Los incentivos dentro de las empresas juegan un papel muy importante para la motivación y el buen desempeño de los empleados, por tanto al recibir alguno de ellos los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y los resultados son mejores, tanto para el hotel como para el cliente.
- El 73.1% de las personas encuestadas manifiestan su preferencia ante la condición en que las empresas otorgan los incentivos dando como resultado el que se otorguen individualmente, sin lugar a duda esto hace que ellos se sientan satisfechos con la actividad realizada que hicieron bien su trabajo y que fueron reconocidos.
- La percepción que los trabajadores tienen frente a los incentivos y la preferencia de los mismos va estrechamente relacionado con el género, edad, nivel académico y estado civil ya que nos muestran que cada individuo cuenta con diferentes necesidades.
- Es importante que los hoteles otorguen incentivos a los trabajadores tanto económicos como no económicos ya que uno complementa al otro para alcanzar



aquella motivación, satisfacción y un mayor nivel de desempeño dentro de la empresa.

## **5.2 Recomendaciones**

➤ Se recomienda para investigaciones futuras el realizar un análisis de los paquetes de incentivos que los hoteles brindan a sus trabajadores de niveles operativos acorde a la clasificación que SECTUR tiene de los hoteles siendo estos: Moteles, Clase Económica, 1 2 3 4 y 5 estrellas y Categoría Especial, para observar si estos varían dependiendo su clasificación.

➤ Hacer una comparación de la información que los encargados de recursos humanos ofrecen como incentivos con la percepción que el cliente interno (empleados) tiene sobre la misma, para así conocer si realmente el hotel esta brindando los incentivos que dicen ofrecer.

