
CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en el capítulo anterior se determinaron las siguientes conclusiones:

Se cumplió con el objetivo general del estudio, ya que se compararon y contrastaron las variables de estilos de liderazgo, percepción de roles y toma de decisiones. Provocando en los colaboradores satisfacción y crecimiento, identificación con su líder y sentirse parte importante del hotel. Lo anterior, ocasionó que los mismos se desempeñaran exitosamente y en un ambiente de constante aprendizaje. Por medio de éstos, se logró calidad en el servicio y que los huéspedes se convertirán en clientes satisfechos. Consecuentemente, los hoteles logran cumplir con los objetivos establecidos.

Se identificaron los factores que afectan a cada una de las variables. Para el liderazgo predominó: el trabajo exitoso, la eficiencia, crecimiento laboral, empatía y buena relación líder-colaborador. La percepción de roles mostró: ejecutivas poco valoradas, se apoya en líderes hombres e igualdad de capacidades. Por último, las líderes se destacaron por la toma de decisiones intuitiva.

Los efectos del estilo de liderazgo transformacional se relacionaron directamente con el éxito y la eficiencia del líder. Lo que conduce, a tener colaboradores altamente motivados, satisfechos con su trabajo y con constante crecimiento dentro del hotel. Disminuyendo la rotación del personal, ya que afecta económica y laboralmente a los hoteles.

En el proceso de análisis de los resultados, no se lograron realizar las comparaciones entre los hoteles de la ciudad de México y Puebla, ya que la muestra, no fue suficientemente significativa. Sin embargo, los resultados se dividieron en tres: aquellos que arrojaron los hoteles en general, los hoteles Grupo Posadas y la opinión de colaboradoras mujeres.

En una de las preguntas de investigación, se pretendía comparar las opiniones de colaboradores hombres y mujeres, respecto a su líder femenino. Desafortunadamente, no se obtuvo ninguna respuesta, ya que el tamaño de la muestra de colaboradores hombres fue muy pequeña, impidiendo realizar el análisis correspondiente.

El liderazgo transformacional ayuda enormemente al crecimiento y satisfacción de los colaboradores. Una característica principal de éste tipo de líder, es la empatía, ya que se preocupa por los demás. Sin embargo, la mujer ejecutiva no se consideró primordial a nivel directivo, sino que, es apreciada como una fuerza laboral importante. Por lo que, se concluye que existe una desigualdad de oportunidades para la mujer, haciendo aún lado la discriminación.

El estilo de liderazgo de las ejecutivas se inclinó hacia el transformacional, el cual predominó más en los hoteles Grupo Posadas. Siendo que los colaboradores, visualizaron a las líderes con una gran admiración y respeto. Además, calificaron el trabajo de las mismas como exitoso. Por lo que, el personal se encontró altamente motivado y satisfecho con su trabajo, lo que provocó un mejor trabajo en equipo, identificación del grupo y crecimiento laboral.

En cambio, en el hotel Camino Real de Puebla surgió un descontento en los colaboradores. El autoritarismo en el área de Ama de llaves, provocó que las camaristas pensaran en dejar su trabajo, evitando así, que éstas tuvieran aspiraciones para otros puestos.

En la percepción de roles, se notó mayor interés hacia los hombres como ejecutivos. Aunque, en la práctica resultó contradictorio en los hoteles de la ciudad de México, ya que en estos, prevalecieron en su mayoría mujeres líderes. A diferencia de la ciudad de Puebla, donde realmente se marcó una desventaja social en la dirección de puestos.

Así mismo, las ejecutivas reflejaron características hacia el liderazgo por género, debido a que, éstas solucionaron diversos aspectos por medio de la comunicación y participación de los líderes hombres. Ya que, las directivas se basan en las relaciones para dar soluciones que beneficien al grupo. Así también, las líderes crean redes de tipo familiar, por lo que se generalizó como prioridad de las mismas.

Por otro lado, algunas mujeres líderes llevaron a cabo la toma de decisiones intuitiva, ya que, las mismas se basaron en hechos pasados procuraron siempre el bien estar de los colaboradores. Sin embargo, otras ejecutivas manifestaron autoritarismo en sus decisiones; ya que, se realizó a solas.

Finalmente, considero que en toda organización debe existir un equilibrio laboral. Es importante reafirmar, que la mujer líder según los resultados obtenidos posee una gran identificación y entendimiento con la gente. Aunque, no necesariamente ocurre en todos los casos, por lo que se debe buscar un balance entre líderes hombres y mujeres. Ambos poseen cualidades distintas, que los complementan.

Para concluir con el proyecto se realizaron las siguientes recomendaciones:

Para la realización de un estudio similar, se recomendó aplicar la mayor parte de las preguntas que así, se utilizó en el estudio tomado como referencia. Ya que, las demás variables (características personales y relaciones interpersonales) también se relacionan con las utilizadas en este proyecto. Así también, se debió cuidar que los cuestionarios se entregaran contestados completamente, ya que, esto provocó ciertos espacios vacíos para el análisis de los datos.

Finalmente, recomiendo la utilización de dicho cuestionario en los hoteles, ya que es una herramienta para la evaluación de los líderes hombres y mujeres, en lo que se refiere al liderazgo, percepción de roles y toma de decisiones. Con la intención, de conocer el desempeño de sus líderes, ya que anteriormente se mencionó el impacto de los mismos.