

ANEXO 7

Comentarios

En la visita que se tuvo al hotel Quinta Real, Aguascalientes se pudieron observar algunas cuestiones que a continuación se mencionaran y que por no contar con una guía de observación no se pudo tomar como instrumento de evaluación y por lo tanto no se expresó en los resultados ni en el apartado de las conclusiones sin embargo, se aprovechará este espacio de comentarios para expresar aquellas situaciones que se observaron y que sin duda pueden servir a esta investigación.

Anteriormente se comentó que más del 80% de los colaboradores sólo reconocen la forma verbal como forma de comunicación sin embargo, se observó que el hotel les da a conocer nuevas actividades o les hace participe de la ocupación mediante avisos en corchos y en lugares estratégicos como el comedor de colaboradores. Una de las formas de expresar sus opiniones o sugerencias es el buzón llamado “Dinos” el cual se encuentra ubicado en lugares estratégicos. Además, las olimpiadas o rallies que realiza el hotel son también formas de comunicación que el hotel utiliza sin embargo éstos no son reconocidos de esta manera sino más bien son conocidos como parte obligatoria del hotel.

Los departamentos con porcentajes más bajos fueron ama de llaves y recepción, lo cual se deba posiblemente a que algunos colaboradores de recepción expresaron que existe elitismo por parte de su ejecutivo hacia algunas personas de este departamento y eso no se les hace justo. Sin embargo, el ejecutivo comentó que una de las formas de reconocimiento a su trabajo es hacer concesiones u otorgarles permisos.

La gran mayoría del departamento de ama de llaves expresó que no tenía mucho tiempo de haber cambiado de ama de llaves y que les era difícil calificar a la nueva persona ya que tenía poco tiempo de estar en ese puesto sin embargo, notaban que su ex

jefa era una mejor persona ya que siempre veía por ellas. Otras más expresaron que en un principio fueron contratadas para desempeñar una actividad diferente a la que actualmente desempeñan lo cual también ha repercutido en su salario. Algunas más expresaron que no se quejan debido a que no quieren que se tome represalias en su contra ya que independientemente el trabajo que realizan les gusta además de lo difícil que les resulta encontrar otro empleo debido a su edad o a su baja escolaridad.

La mayoría de los colaboradores expresaron que la remuneración percibida es medianamente justa con respecto a la carga de trabajo a lo que lo ejecutivos expresaron que desafortunadamente hay personas que trabajan mucho y que debería ganar más no obstante, existen otros colaboradores que no desquitan su sueldo, es por esto que los ejecutivos optaron por elegir la opción de salario justo. La gerente general expresó que siempre deberían ganar más sin embargo eso ya no está a su alcance y para compensar se les da otro tipo de prestaciones como el comedor de colaboradores, incentivos como el mejor departamento o el mejor colaborador del mes.

En la plática que se tuvo con la gerente de capital humano se pudo notar que es una persona interesada en que sus colaboradores estén a gusto con su trabajo por que de este modo aumentan su productividad. Además de preguntarles por su trabajo les pregunta cómo está su vida personal y ofrece ayuda para cualquier cosa que necesiten. También se le preguntó si realiza encuestas de salida a lo que respondió que sí ya que es una de las maneras de enterarse que pasa en las áreas de trabajo y si hay alguna razón que esté ocasionando la renuncia o despido de los colaboradores. Además de que aseguró que todas las personas que ella ha contratado cumplen exactamente con el perfil que solicitan para cada puesto de trabajo sin embargo, no se hace responsable por las personas que ya estaban contratadas antes de que ella tomara el puesto.