CAPÍTULO I

1.1 Introducción

Todas las organizaciones tienen características diferentes en su estructura, procesos, productos, servicios y tecnología, con el paso del tiempo experimentan cambios y transformaciones constantes que alteran el comportamiento de las personas y modifican los procesos internos. Estos cambios a su vez provocan impactos en la sociedad y la vida de las personas. Un ejemplo de estas organizaciones son los hoteles, que al igual que las empresas manufactureras, financieras, de entretenimiento o de comunicación; sufren los impactos de la modernidad y la globalización.

La industria de la hospitalidad ha crecido constantemente en los últimos años como consecuencia de la construcción de nuevos hoteles, por lo que se ha incrementado la competencia entre estos (DataTur, SECTUR). Un panorama con estas características ha dado lugar a que los gerentes de hoteles puedan percatarse de la importancia de realizar mejoras en el servicio y así lograr una ventaja competitiva. Lo cual implica tener estándares de servicio, infraestructura y equipo adecuado para satisfacer las necesidades del cliente, herramientas que

ayuden a medir la calidad, sistemas que permitan darle seguimiento a los resultados de las evaluaciones, contratar y retener a las personas correctas para desempeñar las actividades que logren la lealtad del cliente, entre otras. Sin embargo no es fácil debido a la intangibilidad que caracteriza a los servicios. Los hoteles se identifican por ofrecer servicios que son descritos por atributos únicos como: intangibilidad, heterogeneidad, producción y consumo simultáneos y que son perecederos (Zeithaml y Bitner, 2002).

Hace años a las personas se les consideraba como factores de producción junto con los demás recursos: máquinas, equipo y capital; posteriormente fueron consideradas recursos vivos; es decir, había una mayor preocupación por las condiciones laborales. A partir de los años 1990 dejaron de ser simples recursos humanos y se convirtieron en personas dotadas de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones y percepciones; que ahora son los recursos más importantes y demandados por las empresas que tienen una cultura organizacional orientada al crecimiento por medio de las personas (Chiavenato, 2000).

Actualmente un aspecto importante dentro de las organizaciones de servicio es la correcta administración de los recursos humanos que éstas poseen, representando un gran reto que enfrentar. Debido a que todos los seres humanos son diferentes, tienen actitudes, comportamientos y valores únicos; que hacen difícil la adecuada administración de todos los miembros que trabajan en ellas.

Es por esto que en años recientes se ha hecho hincapié en mantener una relación adecuada entre los diferentes factores que componen la entrega de servicio orientada al cliente y desarrollada por el capital humano. Es decir, mantener la cadena de valor del servicio que

señala que primero debe haber calidad en el servicio interno logrando así la satisfacción del empleado, para retenerlo y aumentar su productividad lo que hará que pueda dar valor al servicio que brinda a sus clientes, éstos queden satisfechos, tengan lealtad hacia la empresa, comuniquen a otros su experiencia y finalmente se logré un crecimiento de los ingresos y las utilidades (Zeithaml y Bitner, 2002).

1.2. Objetivo general

El objetivo general de este estudio es evaluar la satisfacción de los empleados del Hotel Mesón del Molino de la ciudad de Puebla.

1.3 Objetivos específicos

- Identificar y organizar las variables que servirán para evaluar la satisfacción de los empleados.
- Desarrollar o adoptar un instrumento de medición confiable, para medir la satisfacción del capital humano en dicha empresa.

- Aplicar el instrumento de medición, procesar y analizar la información recabada del estudio.
- Identificar las principales necesidades que los empleados tienen con las actuales condiciones de trabajo.
- En base a los resultados proponer recomendaciones para mejorar la satisfacción del empleado.

1.4 Justificación

Debido al aumento de la competencia, la clave de un hotel para sobrevivir es su capacidad de proporcionar los servicios que demandan las diferentes necesidades y estilos de vida de los clientes. La satisfacción total del cliente es un objetivo de todas las empresas, pero como todos los procesos, para lograrlo es necesario que todos los componentes estén perfectamente definidos y relacionados para alcanzar el objetivo planeado. Los empleados son una de las partes que integran este proceso, por lo que deben estar capacitados, comprometidos y satisfechos con las actividades que realizan y con el ambiente laboral donde se desenvuelven.

Refiriéndose este estudio a una empresa hotelera es importante conocer la satisfacción de las personas que laboran en ella, ya que actualmente no se puede tratar al personal como un objeto o máquina como se hacia en épocas pasadas; se debe tratar como lo que es: un ser humano con grandes virtudes y conocimientos que bien dirigidos y motivados pueden llegar a

lograr excelentes resultados. Se considera de interés el estudio de este tema debido a que, en el hotel Mesón del Molino de la ciudad de Puebla la administración desconoce que tan satisfechos están sus empleados y si el ambiente de trabajo existente influye de manera significativa en el desempeño de sus labores. Es importante resaltar que el hotel ha tenido una baja ocupación en los últimos meses; lo cual ha provocado una disminución en las utilidades que sirven para mantener la operación del hotel y cubrir los salarios y beneficios de los empleados. Lo anterior podría provocar a futuro condiciones laborales de insatisfacción que terminarían en problemas como: abandono del trabajo, alta rotación, nuevas contrataciones e inversión en capacitación. Cabe señalar que en una entrevista con el dueño y director general del hotel, éste mencionó que desde hace dos meses la empresa contrato a una persona externa para que se encargue de la administración de los recursos humanos; pero hasta la fecha sólo ha visitado el hotel un par de veces para aplicar una serie de pruebas y para conocer a los empleados.

Además, se pretende que la evaluación de la satisfacción laboral muestre aquellos indicadores principales de insatisfacción que afectan directamente la operación del hotel. La información obtenida será de vital importancia para la empresa, debido a que podrá tener conocimiento de las áreas a las que se debe prestar mayor atención y tomar las decisiones pertinentes para mejorar la relación con los empleados.

1.5 Alcances y limitaciones

- El objetivo de este estudio sólo se enfoca al Hotel Mesón del Molino ubicado en la ciudad de Puebla
- Se analiza solamente la percepción que el empleado tiene del ambiente laboral y su satisfacción dentro de la empresa, no tomando en cuenta la percepción del director general y de los clientes.
- La evaluación se llevará a cabo en los horarios de trabajo de los empleados; por lo que se debe tomar en cuenta la disponibilidad del trabajador para contestar el instrumento de medición.
- Los resultados del estudio solo podrán ser utilizados por el hotel en cuestión, por lo que el uso de la información y la aplicación de las recomendaciones propuestas dependerán de la administración.