



## **CAPITULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

En este capítulo se hace mención de las conclusiones que se obtuvieron al analizar los resultados de las encuestas aplicadas, así mismo se sugieren algunas recomendaciones que se puedan tomar en cuenta para usarlas como una ventaja competitiva con otros hoteles.

#### ***5.1 Conclusión***

De acuerdo con los objetivos, se concluye que la mayoría de los hoteles del grupo Destino Puebla brindan algún tipo de capacitación o curso a su personal pero se puede observar en los resultados de las encuestas que las personas expresan; que sí les brindan capacitación, pero un gran porcentaje no saben de que tipo, esto hace pensar que posiblemente los hoteles no se las estén brindando o que no hay interés de conocer los contenidos por el personal. Por medio de esta investigación se pudo observar que en algunos de los hoteles encuestados dentro de los departamentos de banquetes, grupos y



ventas cuentan con poco personal en estas áreas. Siendo los departamentos de banquetes, grupos y ventas de los más importantes dentro de un hotel fue muy extraño encontrar pocas personas trabajando para ellos, inclusive en uno de los hoteles del grupo Destino Puebla solamente había una persona encargada de los 3 departamentos.

Por otro lado se puede concluir que la preparación entre los miembros de estas áreas en los hoteles del grupo Destino Puebla es limitada, ya que se encontraron colaboradores que sólo cuentan con nivel educativo de preparatoria y sólo dos personas cuentan con algún posgrado. Esto muestra que los hoteles que aceptan personas sólo con nivel de preparatoria no son muy exigentes en el momento de contratar a su equipo de trabajo para estos departamentos.

De acuerdo a los resultados se puede constatar que un gran porcentaje (59%) tiene conocimiento en el idioma inglés entre intermedio bajo e intermedio. Se puede observar en los resultados que de las 61 personas encuestadas sólo seis expresan que tienen el nivel máximo de inglés, esta cifra es preocupante ya que se puede constatar que los hoteles del grupo Destino Puebla no se preocupan por tener personal con la preparación del idioma inglés lo cual los limita a tener negocios con extranjeros o también el personal se limita a conocer sólo información en el idioma español, siendo que la mayoría de los textos y capacitación en éste ramo se encuentran en el idioma inglés.



También se puede concluir que los directivos o corporativos a los que pertenecen los hoteles del grupo Destino Puebla no tienen un interés u obligación en que sus colaboradores cuenten con algún tipo de capacitación, certificaciones o cursos ya que en los resultados se puede observar que no es una exigencia para su posición o crecimiento dentro del hotel.

Así mismo se pudo observar que la mayoría de los encuestados afirmaba conocer las organizaciones que están relacionadas con el Turismo de Negocios, sin embargo, al momento de cuestionar la especificación del hotel no contestaban nada o simplemente contestaban algo que no estaba relacionado con el tema. Muy pocas personas contestaron adecuadamente. Lo cual consideramos importante mencionar por que estas personas que trabajan en el área de banquetes, grupos y ventas de hoteles de cadenas importantes de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Puebla, no muestran conocimiento en las organizaciones dentro de su área.

Se puede concluir también que en temas actuales como lo son la Política Pública en el Turismo de Negocios y la Tasa 0% el personal no tiene conocimiento sobre estos temas, esto muestra que ambas partes tanto el hotel como el personal no tiene conciencia de lo que esto significa. Consideramos que el conocer temas actuales es también una ventaja competitiva sobretodo la tasa 0% sirve como herramienta para atraer a mercados internacionales y competir con éstos. Aquí también se puede hacer mención la importancia del conocimiento del idioma inglés en el capital humano para poder atender a este mercado.



Referente a otro objetivo se puede concluir que los 61 encuestados afirman estar interesados en tomar algún tipo de capacitación, certificación o curso en el área de Turismo de Negocios, esto demuestra que el personal tiene ganas de superación e interés por seguir aprendiendo cosas relacionadas con su trabajo. Así mismo, se considera que es de vital importancia que los hoteles que laboran se relacionen con las necesidades y preparación de su capital humano, ya que si ellos no cuentan con las herramientas necesarias para continuar con su preparación el hotel debería de ser un apoyo para ellos y así tener personas preparadas y poder ser mejores que la competencia.

### *5.2 Recomendaciones*

Aunque la Ley Federal de Trabajo en México no establece en su artículo 153-bis una diferencia de la capacitación, es recomendable que los hoteles, especialmente los de categoría de 4 y 5 estrellas puedan aportar más en sus programas de capacitación y le brinden facilidades al personal de obtener algún tipo de capacitación, certificación o curso. Se recomienda que el hotel le brinde a su personal cursos de diferentes idiomas, como herramienta básica de superación tanto para el hotel como para la persona.

Al departamento de Recursos Humanos se les recomienda poner más atención al personal que seleccionan para ocupar un puesto dentro del área, considerando factores como grado mínimo de estudio, idiomas y cursos o certificaciones relacionados con el área.



Se considera importante que los hoteles evalúen a su personal constantemente, para que de esta forma se puedan conocer sus fortalezas y debilidades así como sus necesidades profesionales y conocer si están conformes con las actividades y desempeño que llevan a cabo en el hotel. Esto enfocado a la productividad, calidad y desarrollo profesional de los colaboradores del grupo Destino Puebla y que se pueda evaluar de acuerdo a los lineamientos establecidos por el corporativo o el director del departamento.

Por último también se recomienda que el hotel apoye a sus empleados en estar en constante preparación y apoyarlos a tomar cursos, capacitaciones o certificaciones fuera del hotel e inclusive fuera de la ciudad de Puebla para estar actualizado en las tendencias y conocer lo que esta pasando en su entorno.