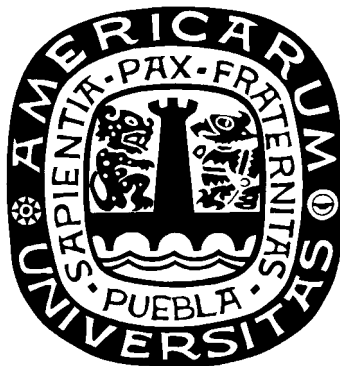


UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, PUEBLA

**Escuela de Negocios y Economía
Departamento de Turismo**



**ANÁLISIS DE LOS VALORES DE LOS ESTUDIANTES DE HOTELES Y
RESTAURANTES DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA UDLAP**

TESIS PROFESIONAL PRESENTADA POR

BARBARA MENDOZA SANCHEZ ID 118004

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES**

Santa Catarina Mártir, Puebla

Primavera 2006



CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Marco Contextual

Los valores han existido desde hace muchos años y aunque han ido sufriendo cambios con el paso del tiempo, con la metamorfosis de distintas sociedades y la evolución de las culturas, su propósito sigue siendo el mismo; indicar la conducta a seguir. La idea de regirse por el bien y el mal es un concepto que no pasa de moda, sigue siendo interesante y sumamente importante en el entorno del ser humano.

La asignación de un valor a las cosas lo decide cada persona y se ve influenciado por conocimientos transmitidos por los padres y la sociedad en la que se desenvuelve durante su crecimiento, además de experiencias que se van acumulando a través de la vida.

Para explicar los valores, desde un punto de vista socio-educativo se puede usar la siguiente definición “los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social” (Encuentra Networks, 2005, párr. 3).



Raúl Gutiérrez (1998), menciona que las principales características de los valores son los siguientes:

- **Bipolaridad:** todo valor se presenta en sentido positivo y negativo; todo valor conlleva una contraparte. El valor negativo es la ausencia o privación del valor positivo.
- **Trascendencia:** en la búsqueda de la perfección de los valores es que estos dan sentido a la vida humana, con esfuerzo y perseverancia. Los valores brindan al hombre gran satisfacción siempre y cuando logren llevar una vida de acuerdo a sus valores.
- **Preferibilidad:** hay valores que resultan más atractivos que otros dependiendo de la personalidad de cada individuo. Por lo tanto, existe una libertad para darles una jerarquía dentro de la formación de cada persona. De hecho, la vocación profesional es la aptitud para poner en práctica cierto bloque de valores, buscando el éxito sin perjudicar a los demás.
- **Objetividad:** los valores se dan de manera objetiva, sin verse afectados por si son conocidos o por si los demás admiran o desconocen tal o cual valor. Un valor moral, es en sí ya un valor, lo conozcan o no.



1.2 Planteamiento del Problema

Los valores morales son los principios por los cuales una sociedad se guía. Estos valores son determinados por muchos factores que difieren de persona a persona dependiendo del lugar y ambiente donde se desarrolla desde niño. Tales valores son los que rigen la conducta del ser humano, y se ven reflejados en cada una de sus acciones.

Los estudiantes de cualquier licenciatura deben tener una formación en la que se les permita crear un criterio y en base a ello considerar las diferentes implicaciones éticas que sus acciones conllevan. Si esto se empieza a realizar desde la universidad, es más probable que lo pongan en práctica al momento de tomar decisiones en un futuro (Oddo, 1997, como se cita en Yeung, Wong y Chan, 2002).

Actualmente, existen varios ejemplos dentro de la universidad donde es posible observar la falta de ética. Uno de ellos es el plagio, copiar en exámenes, apartar lugares en la banca de junto, pintar las bancas, la violación a reglas dentro de la biblioteca o salas de cómputo.

Ha sido observado que para lograr que un alumno sea líder, ya no es suficiente para el profesor el impartir clases y dar a los jóvenes los conocimientos teóricos, prácticos y las técnicas para realizar cierta profesión. Hace falta equilibrar esa parte académica con la enseñanza ética puesto que solamente aquellos estudiantes con valores éticos bien definidos son los que llegan a ser profesionistas exitosos, sobresaliendo y diferenciándose del resto, aún cuando la competencia goce de las mismas aptitudes y capacidades (Butcher, 1997, como se cita en Yeung, 2004).



De hecho, en los últimos años, ha surgido fuertemente la preocupación entre varios académicos de lograr que los valores éticos con los que se rigen los administradores de cualquier tipo de empresa les permitan ser conscientes del daño o repercusiones que sus decisiones y acciones pueden tener en la sociedad (Hosmer, 1994, como se cita en Yeung, Wong y Chan, 2002).

Como consecuencia de esta situación, es que varios profesores a nivel licenciatura hoy en día, afirman que es su responsabilidad lograr que cuando el estudiante se convierta en egresado, éste tenga valores firmes y una habilidad para manejar problemas éticos bajo cualquier circunstancia (Mathiasen, 1998, como se cita en Yeung, Wong, Chan, 2002).

Es por ello, que en base al interés de formar gente con valores éticos bien establecidos y que les permitan desarrollarse plenamente tanto a ellos mismos como a la gente que les rodea, ha surgido este trabajo. Con esta investigación, se busca identificar qué valores rigen primordialmente a los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes y en base a ello, determinar si existe una semejanza en cuanto a la importancia de los valores observados en los alumnos de la Universidad de las Américas.

Los resultados de esta investigación permiten tener una guía más tangible sobre los valores que la facultad debería reafirmar durante el tiempo que dura la preparación profesional, y en el mejor de los casos, implementarla como parte del plan de estudios. Definitivamente, el hecho de incluir temas éticos dentro de las asignaturas que se estudian durante nueve semestres sería una excelente oportunidad para fomentar o reafirmar aquellos principios éticos y formar no solamente mejores profesionistas sino mejores personas.



1.3 Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es:

Explorar qué valores son importantes para los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes durante su formación profesional en la UDLA.

1.4 Objetivos Específicos

Los objetivos del presente estudio son:

- Explicar ampliamente el significado de valores.
- Identificar los valores de los estudiantes de HyR.
- Conocer el orden de importancia de los valores en los estudiantes de HyR.
- Determinar si existe una comunalidad sobre los valores que los alumnos de HyR tienen.



1.5 Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación son las siguientes:

- ¿Cuáles son los valores que tienen los estudiantes de HyR?
- ¿Existe una comunalidad entre los valores de los alumnos de HyR?

1.6 Justificación y Relevancia

La hotelería es una industria que se puede afectar fácilmente ya que por su carácter hospitalario suele posicionar a empleados en situaciones de tentación, situaciones en las cuales es muy fácil tomar cosas ajenas por el acceso a artículos privados de huéspedes, y/o mentir si no se tienen valores bien plantados, y con este estudio se detecta si los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes de esta universidad cuentan con estos valores.

Más allá de la importancia de los valores en un ámbito universitario, existe la realidad de la falta de ética en la vida profesional. Las empresas se enfrentan a personal que no sabe tomar decisiones en beneficio de un conjunto de personas, sino simplemente en beneficio de ellos mismos, lo cual repercute negativamente en el desempeño y resultado de actividades de una empresa.

Finalmente, esta investigación también constituye una herramienta para la concientización de la problemática mundial a la que la humanidad se enfrenta debido a la



falta de valores y ética en la vida diaria. De una manera más general, pero inequívoca está el ejemplo de la inseguridad, que no es nada más que el reflejo de una sociedad seriamente fragmentada en sus valores (De las Fuentes, Willmuth y Yarrow, 2005).

1.7 Alcances y Limitaciones

Esta investigación es de índole exploratoria y está basada en una muestra de alumnos que estudian en una misma universidad (Administración de Hoteles y Restaurantes), en este caso la UDLAP.

La recolección de datos está basada en la aplicación de un cuestionario a alumnos, durante Primavera 2006.