

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, PUEBLA

**Escuela de Negocios
Departamento de Hoteles y Restaurantes**

**ANÁLISIS DE LOS VALORES EN LOS ESTUDIANTES DE HYR DURANTE SU
FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA UDLA**

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

Otoño de 2005



CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

En este capítulo se presentan los resultados finales de la investigación llevada a cabo.

Como se mencionó al inicio de este trabajo, se establecieron ciertos objetivos a alcanzar.

Estos objetivos eran;

- Explicar ampliamente el significado de valores.
- Identificar los valores de los jóvenes.
- Conocer los valores de los estudiantes de HR.
- Determinar si existe una comunalidad sobre los valores que los alumnos de HR tienen.

Ciertamente, durante el transcurso de la exploración documental y a medida que fue avanzando la investigación, fue posible ir contestando cada una de las preguntas que pudieron surgir a raíz de los objetivos específicos.

Afortunadamente fue posible cumplir con los objetivos. Se explicó el significado de valores y con la intención de ir un poco más allá de la definición de diccionario, se aportó más información relevante. Es decir, se tomaron varios autores y diferentes conceptos que forman parte de un valor. Además, fue relevante explicar su relación con el término ética,



porque en ciertas ocasiones, la gente habla de ética y de valores como si fueran sinónimos o por el contrario, como si no tuvieran nada que ver el uno con el otro. Sin embargo, algo básico que concluir es que sin valores, no hay ética.

Los valores son los lineamientos a seguir en los pensamientos pero sobretodo en las acciones y por ello, resulta muy importante haber recibido ya sea, durante la niñez (de preferencia) o en algún momento del proceso de formación, una enseñanza que permita formar una caja de creencias basada en valores bien fundamentados.

Los resultados obtenidos con este trabajo de exploración fueron positivos, ya que se encontró que efectivamente, hay una comunalidad entre los valores de los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes. Además, aquellos valores que fueron sumamente importantes para la mayoría de los alumnos son valores que indudablemente son requeridos para poder ser hoteleros exitosos. Es muy interesante saber que los estudiantes de esta licenciatura cuentan con valores como la responsabilidad, la honestidad, la tolerancia y ser serviciales, al mismo tiempo que consideran la alegría, la felicidad y el respeto por uno mismo como base principal de sus vidas.

Por medio del uso de la prueba t y el análisis de varianza (ANOVA) con la edad y con el semestre fue posible ir descifrando valor por valor, la importancia que cada estudiante le da. Por medio de la media y la moda fue posible conocer la edad y semestre promedio de los sujetos de estudio, además del nivel jerárquico que le otorgan a cada uno de los valores presentados con la escala de Rokeach. De hecho en las ANOVA con edad y semestre fue viable no solamente conocer los valores importantes para cada grupo de estudiantes, sino que también saber qué grupo opina diferente de quién.



Como consecuencia, se encontró que hay un grupo de edad que opina en un modo distinto a los otros dos en cuanto a la seguridad familiar. Es decir, que los individuos de mayor edad que van desde los 24 años en adelante perciben de manera distinta la importancia que tiene ese aspecto. En realidad, este resultado es bastante lógico si se toma en cuenta que los estudiantes que se ubican en ese rango de edad están próximos a graduarse y por ende, la seguridad familiar ya no resulta tan importante como cuando empezaban sus estudios.

Así mismo, es posible asumir que con el paso de los años de estudio e interacción con sus compañeros en diferentes cursos estudiantiles han ubicado que la lógica, la honestidad y la tolerancia son básicas para un buen desarrollo, tanto individual como interpersonal, y sobretodo para lograr que exista una dinámica armoniosa cuando se trabaja en equipo.

De alguna manera, esta investigación refleja que las personas que deciden estudiar esta licenciatura, no lo hacen solo por que si, sin razón alguna. Por el contrario, dichos estudiantes tienen una serie de valores y actitudes en común y que además, comulgan con la ideología y con el perfil de un hotelero, según lo indica la misma UDLAP en su página web al describir el perfil del hotelero (egresado) como una persona sumamente responsable y que cuente con una fuerte actitud servicial.



5.2 Recomendaciones

En base a la experiencia obtenida al realizar este trabajo, las recomendaciones que se hacen al departamento y a los alumnos se presentan a continuación;

1. Se recomienda hacer más énfasis al hablar sobre la importancia de los valores y la ética profesional en los hoteleros. Cabe aclarar que esta recomendación, no se refiere a impartir cursos exclusivamente sobre valores y ética, simplemente a hacer el esfuerzo por explicar su importancia y por medio de casos y pláticas dentro de las clases impartidas crear conciencia en los alumnos.
2. Se recomienda para investigaciones futuras, partiendo de los valores principales aquí presentados, crear una nueva lista que indique qué valores de estos son realmente fomentados con los cursos de Administración de Hoteles y Restaurantes y cuales deberían de alentarse un poco más.