



UNIVERSIDAD DEL MAR

**PROGRAMAS MOTIVACIONALES EN
NIVELES OPERATIVOS
CASO : HOTELES DE CINCO
ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE
OAXACA**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA

PRESENTA:

MARIBEL SIBAJA SÁNCHEZ

DIRECTORA DE TESIS:
L.A.E.T SANDRA LUZ MÉNDEZ SAUCEDO

LA CRUCECITA, BAHÍAS DE HUATULCO, OAXACA, ENERO DEL 2003

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la actividad turística en la ciudad de Oaxaca se ha incrementado y muestra de ello son los numerosos hoteles y hostales familiares de diferente clasificación, que van desde cuatro estrellas hasta sin categoría, que han surgido en el Centro Histórico y los alrededores de la ciudad, para satisfacer la demanda de hospedaje de los turistas que cada temporada vacacional visitan la ciudad. (ANEXO 1)

Sin embargo, pese a la amplia competencia que existe por el surgimiento de nuevos establecimientos, los que gozan de gran prestigio son los denominados de cinco estrellas, se distinguen de los demás por el servicio de calidad que proporcionan al huésped y esta distinción, sin duda, se debe al personal que labora en estos hoteles; ya que ellos son los que tratan directamente con el turista y por consiguiente son los que proporcionan la buena o mala imagen del hotel.

Por lo anterior es esencial que los gerentes y los encargados del recurso humano, conozcan qué es lo que motiva a la gente a realizar cierto tipo de actividades, por ejemplo una camarista, debe tener siempre presentable una habitación, un cocinero debe preparar los alimentos al gusto del cliente. Basándose en esto es primordial conocer los modelos motivacionales que son aplicados a los trabajadores, y con ello establecer cuáles han dado mejor resultado y cuáles pueden ser modificados en beneficio de los empleados y del hotel. Por tal razón se realizó esta investigación en los hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Oaxaca, consta de cuatro capítulos de los cuales a continuación se dará un breve resumen de cada uno:

En el primer capítulo, se da una breve reseña del surgimiento de la hotelería tanto en México como en la ciudad de Oaxaca; a su vez, se proporciona la clasificación y características de los establecimientos de hospedaje en la ciudad. Se hace mención de la importancia y clasificación de los recursos humanos dentro de la hotelería.

El segundo capítulo, abarca los antecedentes de la motivación y las teorías más comunes que se mencionan dentro de la administración de los recursos humanos. También se cita la importancia de la motivación en la rama administrativa, específicamente a empresas del ramo hotelero y el punto de vista que aporta la psicología sobre la motivación.

El tercer capítulo hace referencia a las características y resultados obtenidos de los programas motivacionales aplicados en los hoteles de cinco estrellas. Cabe recalcar que en este capítulo se realizó una comparación de los hoteles investigados, entre hoteles pertenecientes a cadenas hoteleras de los "independientes".²

También se compara la opinión que tienen tanto los gerentes como los empleados de las técnicas de motivación aplicadas en estos hoteles.

El cuarto capítulo abarca la propuesta de un programa motivacional, establecido a partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada en los hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Oaxaca.

Es muy común escuchar en los hoteles la sentencia: "hay que motivar a nuestro personal para que rinda más". (Arias, 1989)

Generalmente se emplea el término como sinónimo de convencer o inducir, sin embargo, es mejor conocido como motivación al personal.

La existencia de apropiados programas motivacionales en los hoteles que satisfagan las expectativas de los empleados, lograrán un mejor rendimiento laboral, el cual conducirá al cumplimiento de los objetivos establecidos por el hotel.

"Es inaudible que un jefe logre ser obedecido mucho mejor cuando consigue motivar a la persona a quien le manda algo, que cuando ésta no tiene otro motivo que obedecer la orden misma". (Ponce, 1993)

En base a lo anterior, el estudio de los programas motivacionales es importante ya que ayudará, tanto al gerente de Recursos Humanos como a los gerentes o jefes de los departamentos operativos, a reconocer algunos de los factores que motivan al personal y por medio de éstos inducirlos a la realización de su trabajo de una manera óptima. Es importante señalar que en los hoteles "el factor humano, es el elemento fundamental que lógicamente tendrá como apoyo los recursos materiales y financieros, pero en todos los casos será el hombre quien marque la ruta a seguir y los resultados a alcanzar". (Mamán de SECTUR, 1996)

² Se denomina "hoteles independientes" a los que no pertenecen a grandes corporativos, ni a cadenas de renombre.