



UNIVERSIDAD DEL MAR

Campus Huatulco

**“ANÁLISIS DE LOS INCENTIVOS PARA EL PERSONAL
OPERATIVO EN LOS HOTELES CAMINO REAL ZAASHILA
Y QUINTA REAL DE BAHÍAS DE HUATULCO, OAXACA”**

TESIS

**Que para obtener el título de LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

Presenta. ADRIANA ELIZABETH PEDRO REAL

Director de Tesis. LAET. BERENICE CASTILLEJOS LÓPEZ

Bahías de Huatulco, Oaxaca.

Diciembre de 2008

INTRODUCCIÓN

En la actualidad parte del éxito de las empresas modernas de hospedaje, se debe a la disposición de integrar cada vez más al factor humano en sus planes empresariales que permiten lograr la interacción idónea en su estructura, tecnología y ambiente externo. De este modo, una dirección eficiente busca los métodos y/o herramientas necesarias para que el personal se encuentre competente, motivado, con actitud de servicio al ejercer sus labores en la organización.

Por lo anterior, el presente estudio se orienta a la hotelería de Bahías de Huatulco y de manera específica, a los hoteles Camino Real Zaashila (CRZ) y Quinta Real (QR)¹ del destino, quienes han mantenido sus operaciones desde su apertura y por representar a dos de las cadenas nacionales más sólidas. El objeto de la investigación es analizar los incentivos que ambos hoteles otorgan al personal operativo, ya que ofrecen al trabajador la satisfacción de sus necesidades y que al ser cubiertas, influyen en el desempeño de sus actividades.

La importancia de este estudio radica en que el personal operativo de una empresa de hospedaje, se encuentra en relación constante con los huéspedes y/o clientes al pertenecer al sector servicios y por tanto, se consideran parte de los factores principales que reflejan la imagen del hotel hacia el ambiente externo. Es así, que la presente investigación busca conocer el punto de vista del personal operativo al identificar su inclinación respecto a su importancia y preferencia de los incentivos, los cuales coadyuvan a la motivación y desempeño de sus actividades. Sin embargo, algunos directivos no llevan a la práctica un estudio previo o frecuente para conocer las opiniones de los colaboradores respecto al tema y que en cierto punto, contribuye de manera negativa en su actuación. Así entonces, el resultado de esta investigación pretende ofrecer información de soporte al departamento de personal y a los demás encargados de delegar funciones en la identificación de las recompensas que son significativas para el personal operativo, con el fin de que la organización las considere en su otorgamiento.

¹ De ahora en adelante, al hacer referencia de los hoteles Camino Real Zaashila y Quinta Real de Bahías de Huatulco, el primero se identificará con las iniciales CRZ y el segundo, con las iniciales QR.

Por lo antes expuesto, la pregunta que guía al presente estudio es la siguiente: *¿Los hoteles Camino Real Zaashila y Quinta Real de Bahías de Huatulco, toman en cuenta en su plan de incentivos, las necesidades que demanda el personal operativo?*

Ahora bien, se responde con la siguiente hipótesis general:

Los incentivos que ofrecen los Hoteles Camino Real Zaashila y Quinta Real de Bahías de Huatulco, deben de ajustarse a las necesidades que demanda el personal operativo, de tal forma que influyan en su desempeño.

Asimismo, las hipótesis de trabajo formuladas son las siguientes:

H₁= Los planes de incentivos deben de considerar las recompensas vinculadas con los reconocimientos en público, las oportunidades de ascender de puesto y el incremento o aumento de sueldo por mérito, al ser necesidades que especialmente demanda el colaborador.

H₂= Las recompensas que otorgan ambos hoteles, no son suficientes para incentivar al personal operativo.

En lo que concierne a los objetivos específicos de la investigación, estos buscan identificar al personal operativo en las organizaciones, desarrollar el estado del conocimiento de la motivación e incentivos con el propósito de conocer y sustentar, los diferentes tipos de incentivos que los dos hoteles de cadena brindan al personal operativo. Una vez detectado lo anterior, se pretende identificar el perfil de los colaboradores, así como los tipos de incentivos que demandan y los otorgados durante el tiempo de su labor, además, de analizar la relación existente entre el perfil detectado con las preferencias de los incentivos.

El diseño de la investigación es de carácter transeccional descriptivo, en donde los datos se recaban en un período de tiempo determinado y se describe el estado de una a más variables (Baptista, Fernández y Hernández, 2003). De esta forma, el presente estudio se constituye de cuatro fases que proporcionan las herramientas necesarias para la realización de las actividades: investigación de gabinete, de campo, análisis e interpretación de los datos obtenidos y de las conclusiones. En consecuencia, deriva que el trabajo comprenda cinco capítulos que plasman la información requerida. A continuación se da un breve resumen de su contenido:

En el capítulo I se analiza la relación e importancia del factor humano en las organizaciones, sobre todo en una empresa de hospedaje. Así pues, se indican las diferentes tipologías de los hoteles, la estructura básica de la operación hotelera y se detallan las funciones del área de operaciones y por ende, del personal operativo en el hotel.

Posteriormente, el capítulo II contiene los temas relacionados con la motivación laboral, su definición, la descripción del proceso que sigue, las diferentes teorías tradicionales y contemporáneas que permiten identificar los motivos y necesidades que puede presentar el individuo en la organización. Asimismo, comprende el concepto de los incentivos y su importancia en el desempeño de los colaboradores, algunos tipos de recompensas utilizados por las empresas y ejemplos de gestiones o tendencias administrativas relacionadas con el tema, las ventajas y desventajas de la implantación de un plan de incentivos y al final, se describe el proceso de la evaluación del desempeño que utilizan las organizaciones para otorgar incentivos.

El capítulo III plasma las características que constituyen a los hoteles Camino Real Zaashila y Quinta Real, se inicia por detallar el contexto general de la cadena a la que pertenecen, su identidad organizacional (misión, visión y valores) y posteriormente, se puntualiza su situación en Bahías de Huatulco al indicar los servicios e instalaciones que los integran, así como su estructura organizacional.

En el capítulo IV se identifican los incentivos otorgados al personal operativo del CRZ y QR, se describe la forma en que son otorgados y la evaluación del desempeño que los directivos consideran para su otorgamiento. Asimismo, se realiza una comparación de las similitudes y diferencias de los incentivos que conceden ambos hoteles.

Por último, el capítulo V abarca la descripción de los datos obtenidos a partir de las opiniones del personal. De este modo, muestra el perfil organizacional y sociodemográfico del colaborador operativo, los incentivos que fueron los más demandados como resultado de una jerarquización realizada, los de importancia para cada hotel y con base al perfil del integrante con relación al grupo de incentivos en la primera posición.

En las conclusiones y recomendaciones, se describen los hallazgos del análisis efectuado a los incentivos para el personal de nivel operativo de los hoteles Camino Real Zaashila y Quinta Real, información de soporte que podría utilizar la organización al decidir como incentivar a sus colaboradores con el fin de estimular su desempeño.