CAPÍTULO 3.- METODOLOGÍA

Este capítulo tiene como objetivo presentar y explicar la metodología empleada para la recopilación y análisis de la información utilizada en este estudio. Por lo tanto, se expone el método de investigación, los participantes en el estudio, instrumentos y procedimientos empleados para su medición; así como el análisis de los datos recopilados.

3.1 Tipo de investigación

En esta investigación cualitativa fenomenológica, descriptiva, no experimental, transeccional y explicativa, se entrevistó a los directores generales de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Boca del Río, Veracruz que accedieron a adentrarse al presente estudio, para identificar si existe actualmente algún sistema para medir la tasa de rotación en sus establecimientos, la existencia de acciones que ayuden a la retención de *talentos*, y en caso de que éstas se lleven a cabo, su correlación con los índices de rotación gerencial.

Posteriormente se analizó la información recabada y se sometió a una matriz (Anexo 4) que concentrara los datos agrupándolos de acuerdo a similitudes y tendencias en

sus respuestas. Así se lograron identificar los factores de retención, tales como el nivel de compromiso, clima organizacional, motivación, liderazgo, capacitación continua, incentivos, crecimiento dentro de la compañía, entre otros.

3.2 Tamaño de la muestra

La Ciudad de Veracruz es una entidad que dado su rápido crecimiento, está conformada por la unión de dos municipios: el Puerto de Veracruz y Boca del Río. A pesar de que el Puerto de Veracruz alberga un historial turístico más extenso que el de Boca del Río, se encontró que es en éste segundo en el cual se han establecido los hoteles de cinco estrellas y de cadena, los cuales son sujeto de este estudio.

Basándose en lo anterior, y en el inventario de hoteles que publica la Secretaría de Turismo del Estado de Veracruz (2008), se seleccionaron los hoteles de 4 y 5 estrellas en el municipio de Boca del Río. En él se encontraron 18 hoteles categoría cuatro estrellas, y 5 hoteles categoría cinco estrellas, que suman un total de 23 hoteles, y es ésta la población final de este estudio. Cabe mencionar que de este total, tres hoteles rechazaron participar por así convenir a sus intereses. Dado el reducido tamaño de la población, se optó por realizar un censo que permitiera obtener resultados más certeros, apegados a un método no estadístico.

3.3 Sujeto de estudio

En el lapso de un mes, entre el 20 de septiembre y el 20 de octubre de 2008, se realizaron 20 entrevistas: 14 Gerentes Generales, 2 Gerentes de Recursos Humanos, 1 Gerente de Ventas, 2 Jefes de Recepción y 1 Asistente de Gerencia. Cabe mencionar que en algunos casos, los Jefes de Recepción y Gerentes de Recursos Humanos entrevistados, llevan a cabo funciones de Gerencia General, sin ostentar tal nombramiento.

3.4 Instrumentos

Dada la jerarquía de los entrevistados y la vasta información que podrían aportar, se optó por realizar entrevistas basadas en una guía que les permitiera proporcionar más datos y descripciones tan detalladas como desearan. Se utilizó una Guía de Entrevista de 10 incisos, para determinar los conocimientos en el tema, su aplicación real e incluso resultados.

Para agilizar el procedimiento, y restar el menor tiempo posible a los entrevistados, se grabaron en audio dichas conversaciones, con previa autorización de cada uno de éstos. No obstante, algunos se negaron a tal operación.

NOTA: ver Anexo 1: Guía de Entrevista, y Anexo 2: CD ROM en formato MP3 que recopila el audio de las dieciocho entrevistas autorizadas para su grabación, así como la transcripción de todas ellas a formato de texto. Dos de las veinte entrevistas no fueron grabadas en audio a petición de los entrevistados, por lo que sus respuestas fueron capturadas en la guía de entrevista (Anexo 3).

3.5 Procedimiento

Se realizaron citas con los Gerentes Generales de los hoteles seleccionados para este estudio, y se llevaron a cabo entrevistas cuya duración oscila entre los 9 minutos y 1 hora y 12 minutos, según la disponibilidad de cada Gerente. Es importante mencionar que de acuerdo a la información que cada uno de ellos iba proporcionando, se fue buscando la manera de despertar su interés en el tema. Una forma de conseguirlo fue calculando ahí mismo la tasa de rotación gerencial, y compararla con la general, lo cual usualmente fue inesperado para cada uno de ellos.

Durante este proceso, se fueron transcribiendo cada una de las entrevistas, para contar con una plataforma escrita que facilitara su referencia al momento del análisis.

Finalmente, se vaciaron los datos de las entrevistas en una Matriz de Datos que permitiera analizar la información tópico por tópico, o bien de acuerdo al perfil encontrado en cada hotel (Anexo 4).