

CAPITULO III

METODOLOGÍA

En esta investigación se eligió como marco seis hoteles de la ciudad de Puebla, porque se desea conocer que factores no permiten que todos estén certificados. Para el logro de los objetivos de esta tesis, se utilizó el método descriptivo y cuantitativo, utilizando entrevistas, aplicando cuestionarios e inspecciones.

Esta metodología permitió explorar lo que el personal operativo y administrativo, conocen, sienten y aplican en sus empresas

3.1 Delimitación de la población

La selección de los hoteles se hizo en base a la necesidad que tienen de obtener la norma H para mejorar sus estándares, por lo tanto la muestra se delimitó a los seis hoteles de cadena que buscan la certificación en la ciudad de Puebla.

Las características de cada uno son las siguientes:

Hotel A es una cadena que ofrece a los viajeros de negocios, de placer y grupos, un ambiente alegre, mexicano contemporáneo, con lujo casual y atención que se acerca a los viajeros en áreas de mayor movimiento comercial, corporativo y de negocios.

Este hotel cuenta con servicios de alimentos y bebidas, servicio a cuartos, centro de negocios, entre otros. Es una nueva categoría de servicio diseñada especialmente para el viajero de gran turismo, donde el lujo, el confort y la elegancia se combinan en perfecta armonía.

El hotel B es una cadena que diseñada especialmente para la gente que trabaja y con un servicio eficiente y de alta calidad. Instalaciones prácticas, habitaciones de lujo, servicio de alimentos y bebidas de calidad, servicio de alimentos a habitaciones, servicios ejecutivos modernos, todo esto en un sólo hotel.

El hotel C es un hotel de cadena de 4 estrellas, dirigido al segmento de negocios, cuenta con servicio de alimentos y bebidas en el restaurante, servicio a cuartos, banquetes, entre otros.

Hotel D es una cadena que esta dirigido al segmento de negocios y grupos, cuenta con 214 habitaciones y ofrece servicios de alimentos y bebidas, centro de negocios, etc.

Hotel E cuenta con 192 habitaciones su segmento esta dirigido a gente de negocios y brinda servicio de alimentos y bebidas de buena calidad.

Hotel F es pequeño comparado con lo demás ya que cuenta con 84 habitaciones y suites decoradas al más puro estilo virreinal, se localiza en el centro histórico de la ciudad de Puebla cerca de los mejores destinos turísticos. Cuenta con servicio de un bar y dos restaurantes, el segmento esta dirigido a negocios y grupos.

En este estudio se inicio con el apoyo del departamento de Recursos Humanos que nos contacto con los Gerentes de alimentos y bebidas, Chefs, y personal de cocina (Sub-Chef, cocineros, stuward) de los hoteles de cadena de la ciudad de Puebla.

3.2 Tamaño de la muestra

Se trabajó con el total del número empleados de cada uno de los hoteles que laboran en el área de cocina. La población total de 10 Gerentes o Chefs Ejecutivos, 30 personas del área de cocina de los hoteles de cadena ya mencionados, sumando de un total de 40 sujetos estudiados.

Tabla 1. Concentrado de muestreo de cada uno de los hoteles.

HOTEL	GERENTE A & B	CHEF EJECUTIVO	SUB CHEF	EMPLEADOS	TOTAL
A	1	1	1	9	12
B	1	1	0	8	10
C	1	1	0	13	15
D	1	0	0	0	1
E	1	0	0	0	1
F	1	0	0	0	1
TOTAL DE PERSONAS					40

3.3 Instrumentos utilizados

Este estudio tomo en cuenta variables como: la actitud del personal administrativo y operativo así como el ambiente laboral de cada uno de los hoteles. La observación fue un aspecto fundamental en esta investigación para conocer la realidad de la operación en las cocinas y el manejo de los alimentos, así mismo los instrumentos que ayudaron a medir fueron: entrevistas, cuestionario diagnóstico y cuestionarios de preguntas abiertas, de la misma forma fue indispensable apoyar con inspecciones esporádicas con la finalidad de conocer los estándares y el manejo adecuado de acuerdo con el distintivo H.

3.4 Procedimiento

3.4.1 Hotel A

Se realizaron citas en cada uno de los Hoteles, se inició con este hotel a finales de Agosto teniendo el primer contacto con la Gerente de Recursos Humanos, quien hizo el contacto con el Capitán del restaurante y Chef Ejecutivo, para entrevistarlos (Ver anexo I); además de dar a conocer el objetivo del estudio. Aceptaron y apoyaron la investigación permitiendo realizar inspecciones basadas en la observación, retroalimentación oral y escrita analizando los puntos críticos y que ellos pudieran dar seguimiento.

Se inicio el trabajo efectuado inspecciones tres veces por semana a partir de Septiembre del 2003, durante este periodo el Chef Ejecutivo ascendió a Gerente de Alimentos y Bebidas, ocupando el puesto otro Chef experto en el manejo de alimentos (certificación H y Cristal), con quien se tuvo mayor contacto y apoyo, las visitas se hicieron en el turno matutino por un tiempo de dos meses, cabe mencionar que durante ese periodo se encontraban en proceso de obtención de la certificación del programa H, por lo cual ya se había recibido una primera capacitación para el personal de cocina (Chef Ejecutivo, Sub-Chef, Chef, Cocineros, Steward), y en ese momento se aplicó el cuestionario de preguntas abiertas (Ver anexo II), que se basa en los puntos críticos del programa H las cuales se aplicaron personalmente.

Cabe mencionar que el Gerente de Alimentos y Bebidas descendió nuevamente a Chef Ejecutivo, quedando como Sub-Chef el actual Chef Ejecutivo, lo cual dificultó la aplicación de cuestionarios debido a la actitud negativa del personal. Posteriormente se comenzó con visitas esporádicas en el turno vespertino durante noviembre en donde se siguió con el procedimiento mencionado anteriormente: cuestionario diagnóstico, inspecciones esporádicas y finalmente cuestionario de preguntas abiertas.

3.4.2 Hotel B

A finales de Agosto se realizó una cita en el Hotel 2 con el Gerente de Recursos Humanos, quien hizo el contacto con el Gerente de Alimentos y Bebidas para realizar la primera entrevista (Ver anexo I) el Chef Ejecutivo aceptó apoyar este estudio ya que se encontraban en planes de obtención del Distintivo H. Se acordó realizar inspecciones esporádicas, una vez por semana durante el turno matutino de Septiembre a Noviembre, después de cada inspección se hacía una retroalimentación oral y escrita.

Finalmente se efectuaron cuestionarios de preguntas abiertas (Ver anexo II) para conocer el nivel de conocimientos obtenidos con respecto a los puntos que maneja el distintivo H. Es importante mencionar que el primer cuestionario diagnóstico no se aplicó ya que los empleados no habían recibido ninguna capacitación.

3.4.3 Hotel C

Fue el primer Hotel en la ciudad de Puebla en obtener la Certificación H, se inicio el contacto a través de un profesor de la Universidad de las Américas Puebla, con el Gerente de Alimentos y Bebidas y con el Chef Ejecutivo para entrevistarlos (Ver anexo I) y darles a conocer el propósito de este estudio, quienes permitieron aplicar el cuestionario de preguntas abiertas (Ver anexo II) a los empleados de cocina.

3.4.4 Hotel D, E y F

El Gerente de Recursos Humano hizo el contacto directamente con el Gerente de Alimentos y Bebidas para aplicarles la entrevista (Ver anexo I) en cada uno de los hoteles.

Cabe mencionar que en el Hotel D no se tuvo la oportunidad de realizar la primera entrevista ya que en sus políticas no permite trabajar con tesistas.

En el Hotel E no participó en esta investigación debido a que manejan otro tipo de estándares, que son propios de la cadena.

Por otro lado en el Hotel F no fue posible continuar con el estudio debido a que no cuenta con el apoyo por parte del corporativo y no permitieron el acceso a esta investigación, por parte del gerente de alimentos.