

## CAPÍTULO III

### **Metodología de la investigación**

Este capítulo tiene como finalidad proporcionar una descripción del proceso realizado en el estudio, así se abordará el tipo de investigación, los sujetos de estudio, la determinación del tamaño de la muestra, el instrumento, el procedimiento para la obtención de resultados, de tal manera que al final se podrá verificar la veracidad y efectividad de la investigación.

#### ***3.1 Tipo de Investigación***

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo de acuerdo con lo mencionado por Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2006), debido a que la recolección de datos se basó tanto en la observación de los hechos como en el análisis de los datos, con ellos se midieron las variables y se analizaron las mediciones obtenidas utilizando estadísticas para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de nuestra población.

El tipo de estudio es exploratorio, debido a que el tema no ha sido abordado anteriormente, aunque existen estudios en el extranjero y en otras ciudades, sin embargo no en la ciudad de Puebla. Los datos obtenidos en el marco teórico se ordenaron y se seleccionaron, para después elegir los parámetros comunes en las áreas de recepción, habitaciones e infraestructura, para poder realizar un esquema general de estándares de calidad para los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla. La investigación se

hizo sobre hechos reales, de esta forma se presenta una correcta interpretación de resultados.

### ***3.2 Sujetos de Estudio***

Se estudiaron hoteles de tres y cuatro estrellas ubicados en la ciudad de Puebla, se tomaron en cuenta aquellos hoteles que cumplieran con tres limitantes:

- 1) No pertenecer a una cadena de hoteles nacionales o internacionales, ya que estas cuentan con estándares establecidos en manuales proporcionados por la misma, no se les haría interesante ya que no necesitan un respaldo que demuestre su calidad, porque son reconocidos por el nombre.
- 2) Ubicados en el centro de la ciudad de Puebla, primero porque es donde se encontró la mayor cantidad de hoteles clasificados en estas categorías y segundo porque se necesita un mismo tipo de propiedad, con un estilo similar, para que sea una base de comparación.
- 3) Contarán con más de 45 habitaciones, debido a que los hoteles con menos cantidad de habitaciones difieren en las instalaciones de las áreas seleccionadas.

### ***3.3 Tamaño de Muestra***

Para la presente investigación se utilizó una muestra por conveniencia, debido a que los hoteles estudiados fueron a los que se pudo tener acceso. Los establecimientos

seleccionados se obtuvieron de la clasificación de hoteles utilizada por SECTUR Puebla.

El instrumento de observación se aplicó a una población total de 12 hoteles de tres y cuatro estrellas. Los hoteles principales que cumplían con las limitantes de la investigación fueron cuatro hoteles de cuatro estrellas, estos hoteles son: hotel San Ángel, hotel Posada San Pedro, hotel Gilfer y el hotel del Portal. De los hoteles de tres estrellas que cumplían con las limitantes eran diez, de los cuales sólo se pudo tener acceso a ocho de estos, que son: hotel Royalty, hotel del Paseo, hotel Imperial, hotel Palace, gran hotel San Agustín, hotel Señorial, hotel Panamerican y hotel San Miguel.

### ***3.4 Instrumento***

El instrumento utilizado fue de observación, ya que mediante las visitas que se realizaron a cada establecimiento se registraron sistemáticamente los comportamientos percibidos. Esta herramienta fue de tipo no participante ya que las espectadoras no interactuaron con los sujetos observados. Las preguntas utilizadas son dicotómicas, es decir, se tiene sólo la opción de sí o no, además de tener un apartado para observaciones. Las preguntas son criterios, que usan los sistemas de calidad AAA, AA y la NMX-TT-006:1996 IMNC con mayor frecuencia, los que son más importantes y otros que se añadieron por funcionalidad.

Este instrumento se llevó a cabo en tres pasos que fueron: recolección de datos mediante observación, ubicación de datos en la hoja de codificación de respuestas y obtención de totales para cada categoría. Esta herramienta fue diseñada para poder obtener los criterios de calidad con los que cuentan los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad



de Puebla.

El instrumento evaluó tres rubros (ver apéndice A):

- Infraestructura: La selección de esta área se debe a la importancia que tiene en la primera impresión del cliente. La infraestructura es la apariencia del hotel, y su importancia radica en que si esta hecha de manera coherente y uniforme hará el reforzamiento de la imagen en el público. Las instalaciones deben invitar al huésped a conocer el servicio de alojamiento. Este rubro permitió analizar la limpieza e higiene, el mantenimiento, la calidad física y la impresión general tanto de huéspedes como de empleados; observando sus instalaciones, mobiliario, equipo, decoración de la propiedad en general, entre otros.
- Recepción: La recepción dará al cliente la imagen del interior del hotel, por lo que debe ser amplia, acogedora y cómoda. Debe satisfacer los requisitos del buen funcionamiento del hotel ya que es el punto de reunión del cliente. Esta área es el primer contacto con el huésped a su llegada por lo que la calidad de la recepción hará un efecto de invitación al huésped a que quiera permanecer en el hotel. El objetivo de esta área es que se reciba un mensaje sobre la calidad del producto ofrecido. En esta sección se observó la ubicación del área, la calidad física de sus instalaciones, mobiliario, el espacio, el estilo y los baños.
- Habitaciones: Con el fin de ampliar nuestro panorama de evaluación, el área de habitaciones es la que más aspectos a evaluar tiene. Esta área se

seleccionó ya que es el punto de evaluación entre el precio y la calidad ofrecida. Ya que se considera es una de las áreas más importantes de los hoteles. En ella el huésped reforzará sus percepciones iniciales y medirá la calidad del descanso y el confort por lo que la imagen, limpieza y funcionalidad de las habitaciones son vitales para el éxito del hotel. En esta área se tomó en cuenta la infraestructura, el área general, las puertas, las cortinas y ventanas, la cama, la papelería, el equipo, el mobiliario, los utensilios, el baño, el espacio, la decoración y la iluminación.

En esta investigación se seleccionaron únicamente tres aspectos que son importantes por tres razones:

- 1) Estas tres áreas son indispensables para la buena promoción de los hoteles de estas categorías, ya que son áreas con las que el huésped tiene contacto directo y son de vital importancia para su primera impresión.
- 2) Al mismo tiempo no fue fácil lograr que los directivos de los hoteles permitieran evaluar sus instalaciones y estas áreas fueron a las que se accedieron con mayor facilidad.
- 3) Debido a que se tiene una fecha de entrega del proyecto, el evaluar más áreas tomaría más tiempo.

### ***3.5 Procedimiento***

Con el propósito de que este estudio continúe y que se utilice en un futuro como una herramienta de clasificación de calidad para hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla, se describe a continuación el procedimiento llevado a cabo para la realización de la tesis.

La herramienta utilizada en la investigación se realizó con base a los sistemas de calidad: AAA, AA y la NMX-TT-006:1996 IMNC, enfocados a los hoteles de tres y cuatro estrellas. Se seleccionaron estos tres sistemas de calidad, por la facilidad con la que se obtuvieron, debido a que la AA y la AAA están disponibles en su página web y la norma se encuentra disponible en la biblioteca de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Con base a la clasificación obtenida de SECTUR Puebla 2006, se seleccionaron 14 hoteles de acuerdo a lo mencionado anteriormente. La primera semana de febrero 2007 se habló por teléfono y se enviaron correos electrónicos, a cada uno de estos hoteles para concretar una cita con el dueño, gerente o encargado del hotel, sin embargo en muy pocos hoteles se obtuvo respuesta y uno de estos hoteles se negó a brindar su apoyo.

En la segunda semana de febrero de 2007 se enviaron faxes con el mismo fin, sin embargo sucedió lo mismo que la primera semana y sólo uno de estos accedió a escuchar sobre el proyecto.

Al no haber obtenido una respuesta positiva, el 9 de febrero se tomó la decisión de recorrer el centro de la ciudad de Puebla, en busca de los hoteles seleccionados y de los



cuáles no se había obtenido respuesta teniendo como fecha límite el 16 de febrero. Al llegar

a cada establecimiento se solicitaba hablar con el dueño, gerente o encargado, para solicitar su apoyo y autorización para observar las áreas mencionadas con anterioridad y aplicar el instrumento. Al obtener su autorización se observaban las áreas seleccionadas para la investigación, se tomaba el tiempo necesario para la observación y responder a cada uno de los criterios descritos, así como hacer los comentarios pertinentes y tomar nota de estos.

En los hoteles que atendió directamente el gerente se estuvo alrededor de una hora, mientras que en los que atendieron los empleados se estuvo alrededor de media hora. Se estuvo trabajando de lunes a sábado de 4:00 p.m. a 9:00 p.m.

Después de haber recolectado las evaluaciones de los hoteles seleccionados, se procedió a vaciar los datos obtenidos en la herramienta de estudio aplicada, esto permitió conocer aquellos criterios que cumplen con mayor frecuencia los hoteles. A los datos se les otorgó un valor, los cuales equivalen a: uno igual a sí, dos igual a no y tres igual a no aplica, sin embargo para las preguntas 50 y 77 se les otorgó los siguientes valores: uno igual a cambio diario de ropa de cama/baño y dos igual a cambio de ropa de cama/baño conforme a programa ecológico. A partir de esto se pretende formular la propuesta final que será el esquema de calidad proporcionado a los interesados en el proyecto.

Para la propuesta algunos criterios tendrán que ser modificados, aumentados o eliminados, según lo arrojado en el análisis de datos. Para evaluar a los hoteles habrá criterios primarios, secundarios y terciarios, los cuáles tendrán un valor de uno, tres ó cinco, dependiendo de la importancia que tengan en la calidad. El valor de uno corresponde a los criterios primarios, que son aquellos elementos básicos en la calidad de cualquier hotel no



importando su categoría. El valor de tres será para aquellos criterios secundarios que sean

puntos clave y que hagan la diferencia con los hoteles catalogados en las categorías inferiores. Por último el valor de cinco será otorgado para los criterios terciarios que representen un plus en la calidad de este tipo de hoteles. Además de poder ponerse comentarios en caso de que el criterio pueda modificarse, si es que se altera el estilo o el concepto, permitiendo una implantación flexible que se adecue a cada establecimiento. La suma de los puntos dará un total, el cuál deberá encontrarse dentro de los parámetros (326-271 puntos para hoteles de cuatro estrellas y 189-126 puntos para hoteles de tres estrellas). Estos parámetros se obtuvieron de acuerdo a los porcentajes que maneja la AA y la AAA para este tipo de hoteles.