



CAPITULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

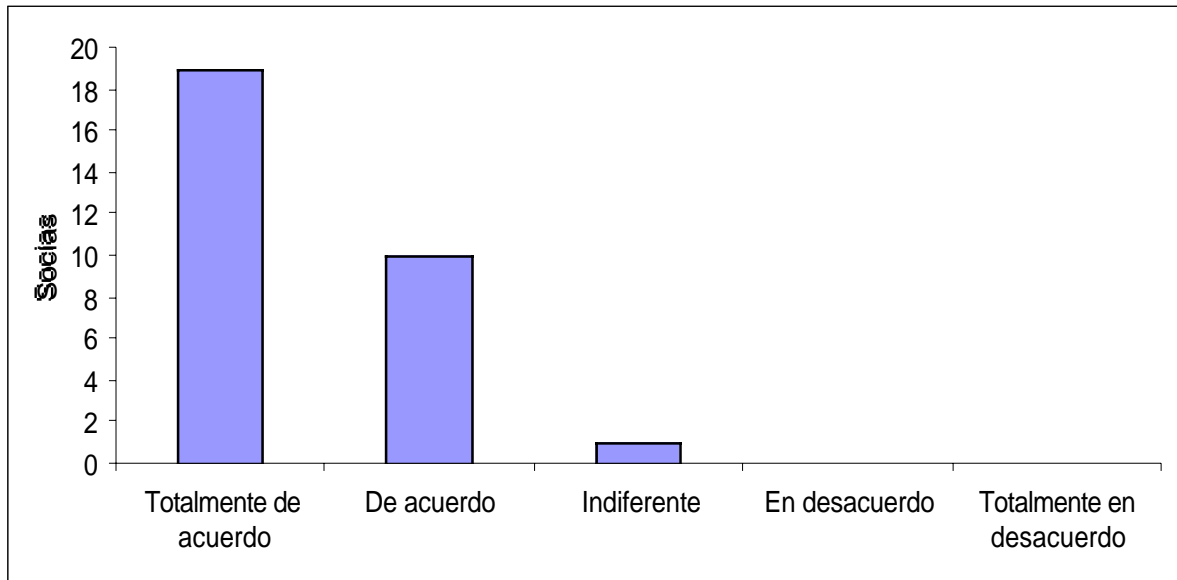
En este capítulo se muestra el análisis de los datos recabados en la aplicación de los cuestionarios así como el resultado del análisis comparativo entre el programa Preference Plus del Hotel JW Marriott Ciudad de México y el programa RSVP del Hotel Presidente Inter-Continental Ciudad de México.

El cuestionario se dividió en diferentes tipos de preguntas: Escala de Likert, preguntas de opción múltiple y datos demográficos de las encuestadas. Como ya se mencionó, se encuestaron a 30 socias, todas del sexo femenino y en base a los resultados de los cuestionarios, se analizará cada una de las preguntas.



5.1. Análisis de gráficas.

Figura 5.1. Pregunta 1



Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta donde se cuestiona si el Hotel JW Marriott de la Ciudad de México cuenta con un buen programa de incentivos para personas que realizan reservaciones para los ejecutivos de las empresas, se puede observar de acuerdo a la figura 5.1. que las socias lo consideran bueno ya que el 64% de ellas está totalmente de acuerdo con su buen desempeño y el 33% está de acuerdo, lo cual nos da un 97% de las socias y esto respalda la buena calidad del programa.

Se preguntó a las socias que beneficios que otorga el programa Preference Plus han utilizado. Se dieron varias opciones y ellas tenían que elegir los utilizados. Esta pregunta se



dividió en 2 gráficas; en la primera se muestran las 2 formas existentes de cambiar los puntos acumulados (Monedero Electrónico de Liverpool y Fábricas de Francia o Marriott Rewards en caso de pertenecer al nivel oro); en la segunda gráfica se muestran cuales de los beneficios a los que tienen derecho por estar inscritas han utilizado (certificado de cumpleaños, descuentos en centros de consumo y eventos especiales). Estos beneficios los puede utilizar sin importar la producción que tengan.

En la figura 5.2. se observa que el 63% cambia sus puntos por dinero en el Monedero Electrónico de Liverpool y el 36% restante opta por convertir sus puntos a puntos del Programa Marriott Rewards.

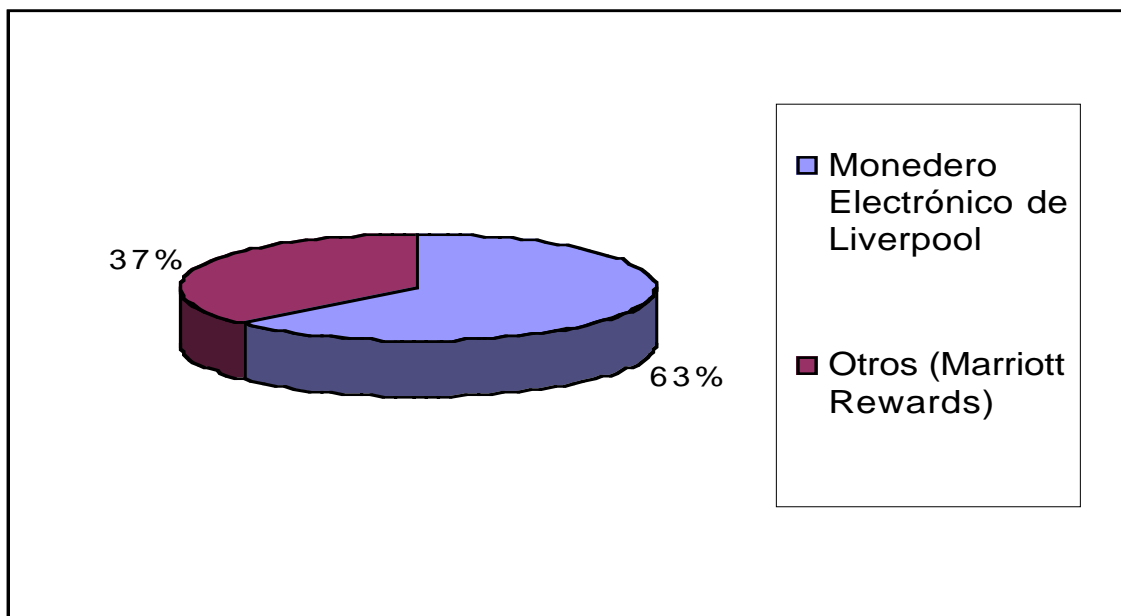
El programa Marriott Rewards es un gran soporte del Preference Plus ya que ofrece mayores beneficios a sus miembros, pero sólo el 36% de las socias de Preference Plus escoge Marriott Rewards ya que las que pertenecen al nivel Oro tienen el beneficio de decidir entre obtener dinero en el Monedero Electrónico u obtener puntos en el programa mencionado.

Como se muestra en la figura 5.3., el 43% de las socias encuestadas pertenecen a la categoría de Preference Plus Oro, el hecho de que el 36% de ese 43% esté escogiendo puntos del programa Marriott Rewards ratifica lo antes mencionado de que este programa es un gran apoyo para el programa Preference Plus.



Por otro lado, la gráfica 5.4. muestra los beneficios adicionales que brinda el programa por el simple hecho de ser socia. De las 30 socias encuestadas, 20 de ellas utilizan el certificado de cumpleaños, 19 acuden a los eventos especiales exclusivos para socias y solo 8 de ellas hacen uso de los descuentos que se otorgan en los centros de consumo de los Hoteles Marriott México.

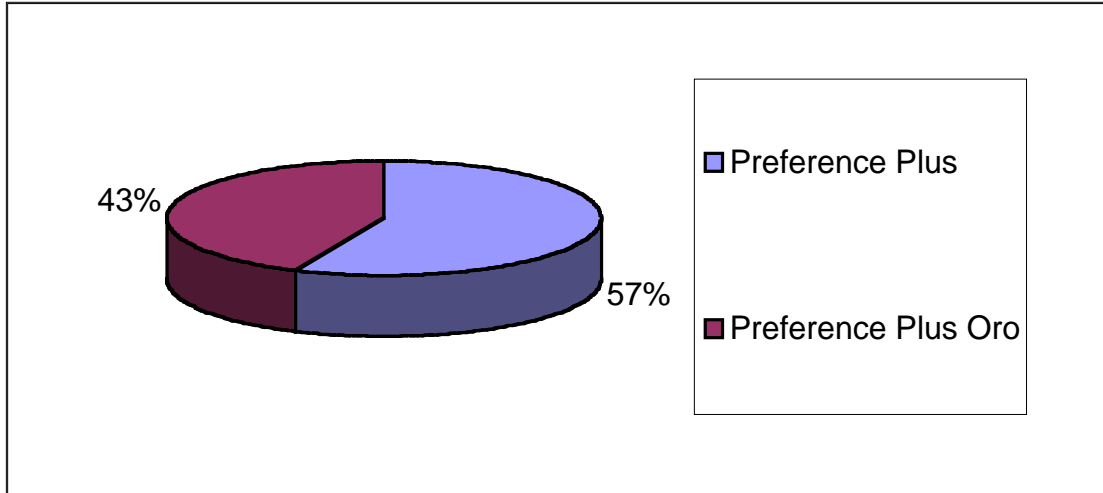
Figura 5.2. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia

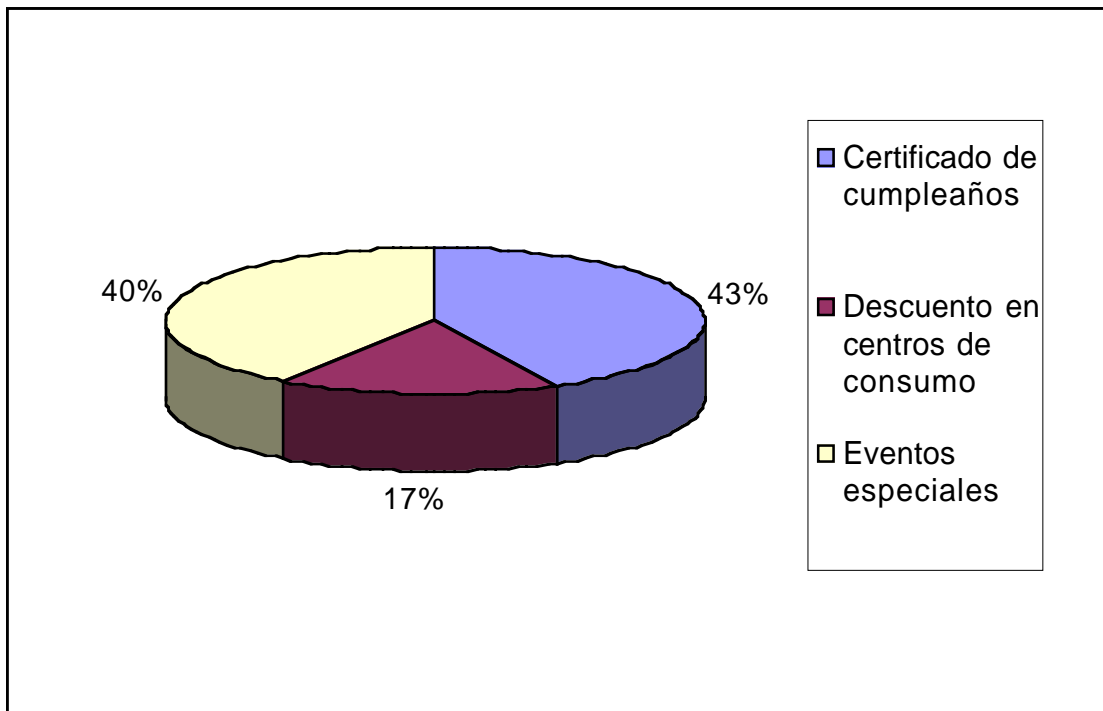


Figura 5.3. Categorías del programa



Fuente: Elaboración propia

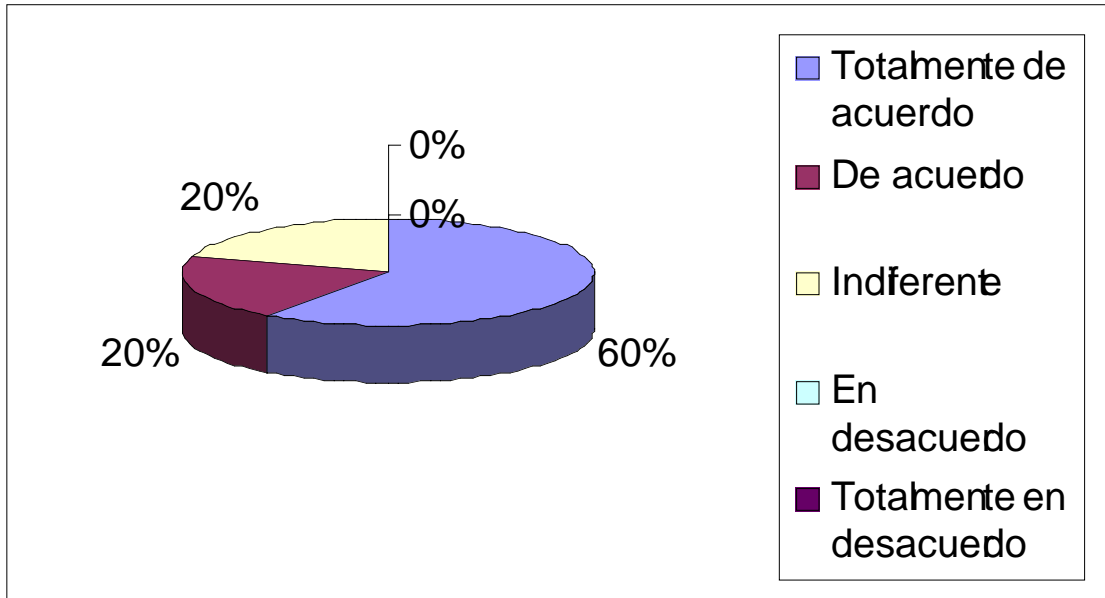
Figura 5.4. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia



Figura 5.5. Pregunta 3

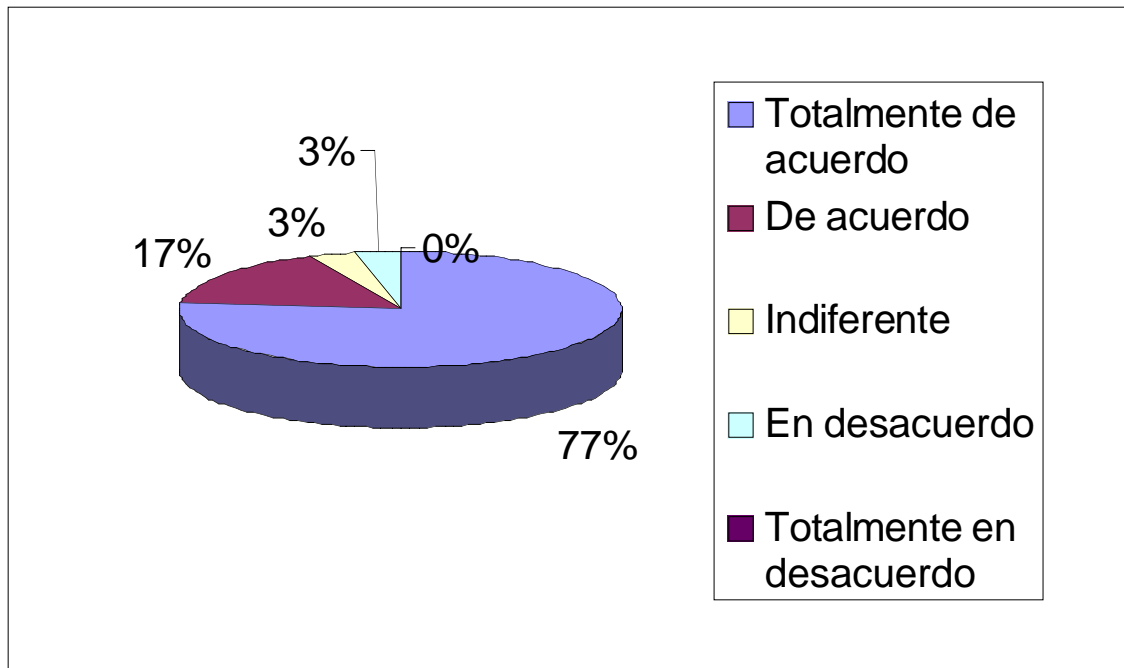


Fuente: Elaboración propia

Se preguntó a las socias si el cambio de sus puntos acumulados a dinero en el Monedero Electrónico o puntos del programa Marriott Rewards siempre ha sido eficiente como se muestra en la figura 5.5. El 60% de las encuestadas está totalmente de acuerdo, el 20% está de acuerdo y el 20% restante se mostró indiferente ante esta pregunta. Se puede observar entonces que el programa Preference Plus cuenta con un buen control en cuanto a los puntos que tiene cada socia ya que no han tenido quejas acerca de esto.



Figura 5.6. Pregunta 4



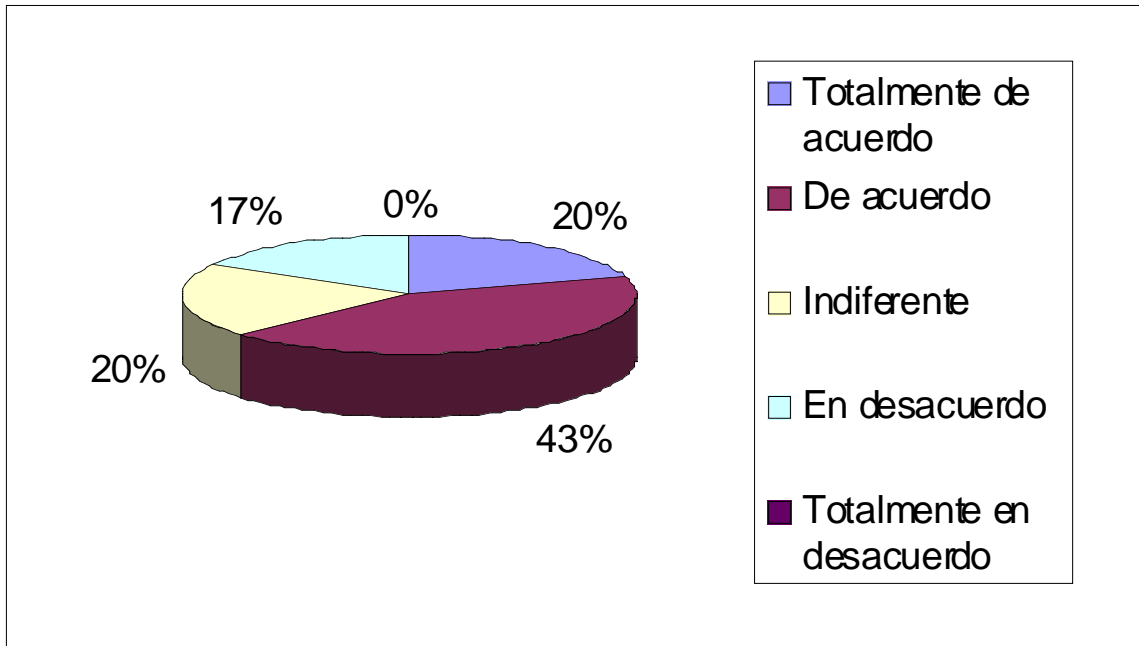
Fuente: Elaboración propia

Se preguntó si se estaba de acuerdo con las asesorías que brindan las coordinadoras del programa Preference Plus. Como se muestra en la figura 5.6., el 94% de las encuestadas están totalmente satisfechas con la atención que reciben de ellas. Así, se puede decir que una de las cosas que hace excelente el programa es la atención personalizada que brindan las coordinadoras, la cual consiste en aclarar las dudas de las socias sobre cambio de puntos, certificados de cumpleaños, resuelven posibles problemas sucitados durante las reservaciones, ayudan con requerimientos especiales para los ejecutivos de las empresas durante su estancia en el hotel, en caso de no haber habitaciones disponibles las



coordinadoras colocan a las socias del programa en una lista de espera preferencial, entre otras situaciones que se presenten, haciendo que éste, sea un programa eficiente.

Figura 5.7. Pregunta 5

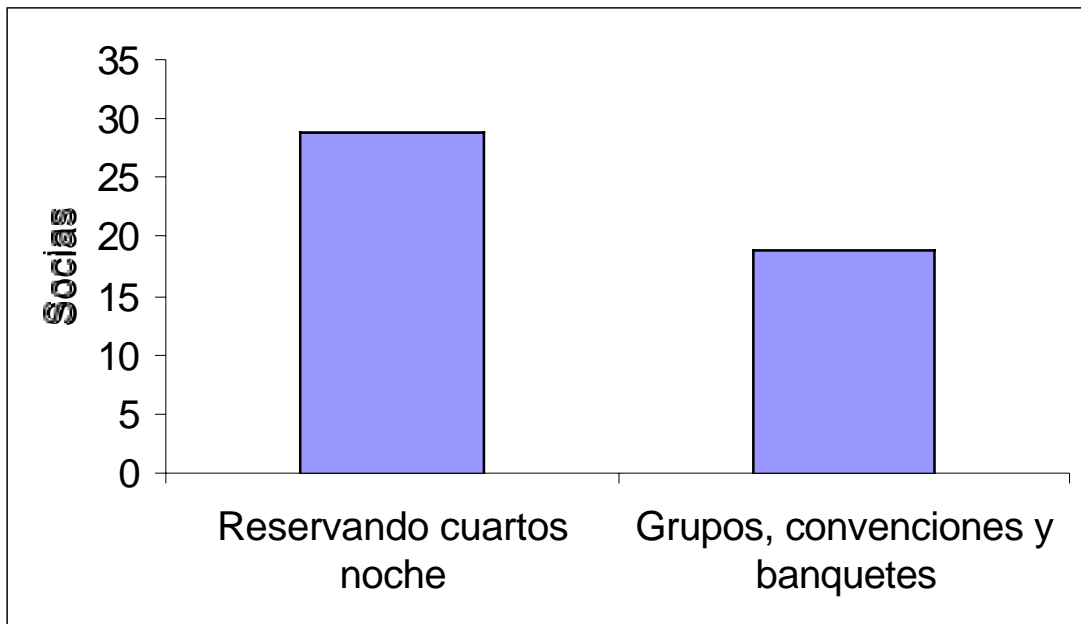


Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados que se tuvieron al preguntar si se conoce el funcionamiento del programa así como sus categorías (Preference Plus Oro), se obtuvo que el 63% de las socias tiene un amplio conocimiento del programa mientras que el 17% no lo tienen. Por otro lado, el 20% mostró indiferencia respecto al conocimiento y las categorías del programa, tal como se muestra en la figura 5.7.



Figura 5.8. Pregunta 6

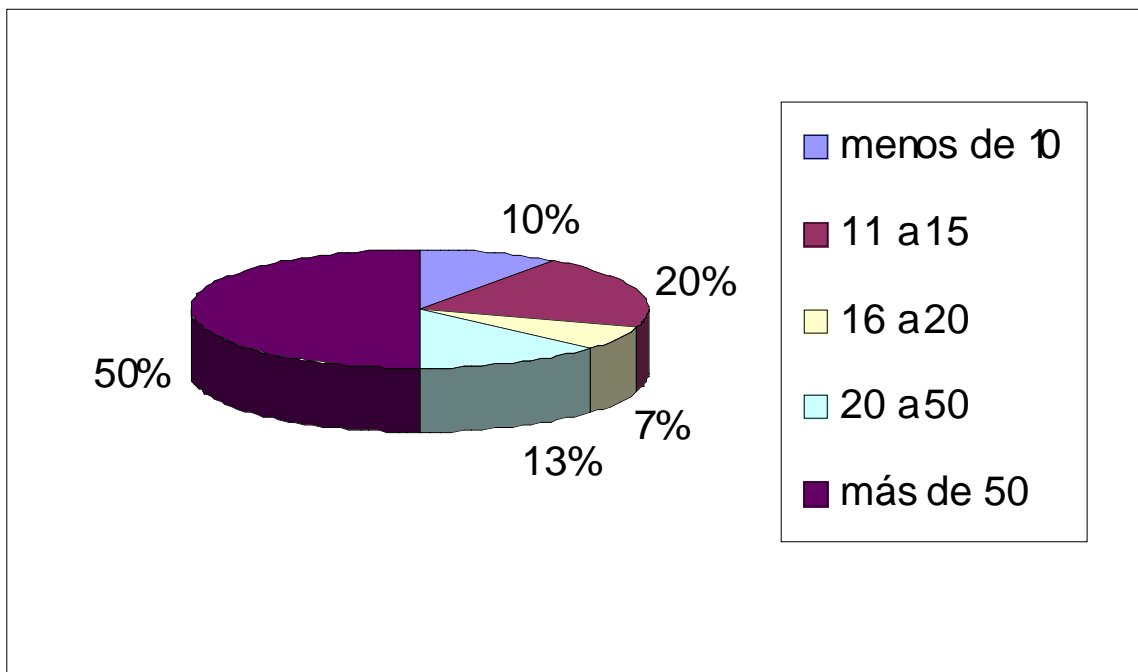


Fuente: Elaboración propia

Cuando se cuestionó si se tiene conocimiento de la manera en que se puede ganar puntos para canjearlos por dinero en el Monedero Electrónico de Liverpool y Fábricas de Francia; 29 de las 30 socias encuestadas optaron por la opción de reservar cuartos noche en los hoteles Marriott como primera opción para ganar puntos, mientras que solo el 19 de ellas contestaron que eligiendo los hoteles para grupos, convenciones y banquetes. Cabe mencionar que algunas de ellas tomaron las 2 opciones antes mencionadas como se muestra en la figura 5.8.



Figura 5.9. Pregunta 7

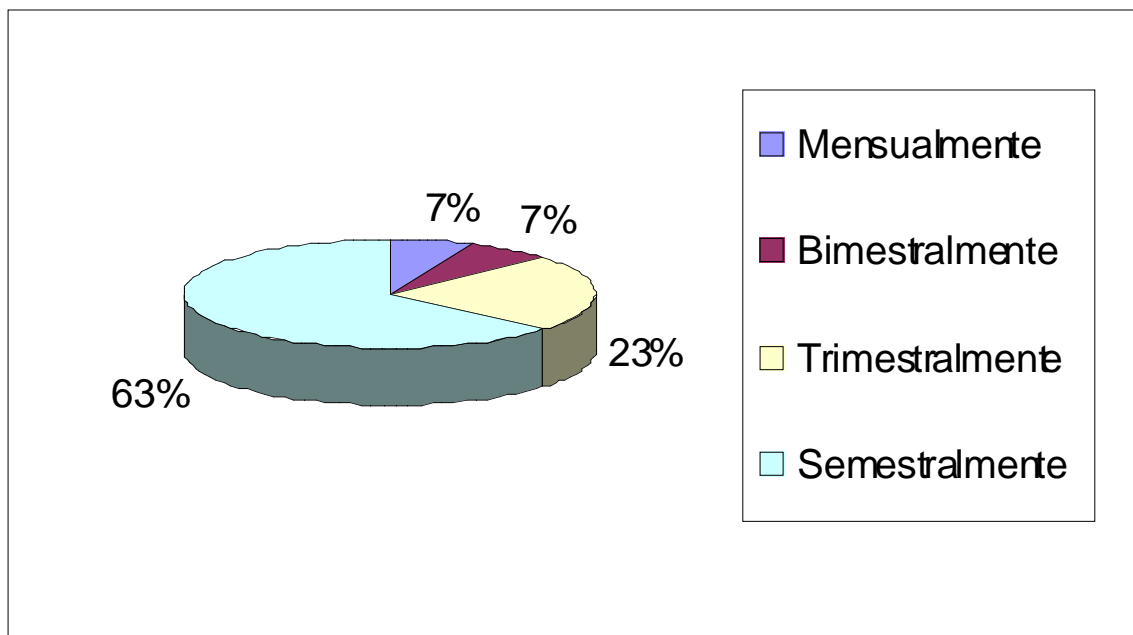


Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta se pretendía conocer la producción que las socias están creando para el hotel. Como se muestra en la figura 5.9., el 50% de las encuestadas realiza más de 50 reservaciones anuales lo cual denota que el programa logra su objetivo de crear lealtad de sus socias.



Figura 5.10. Pregunta 8

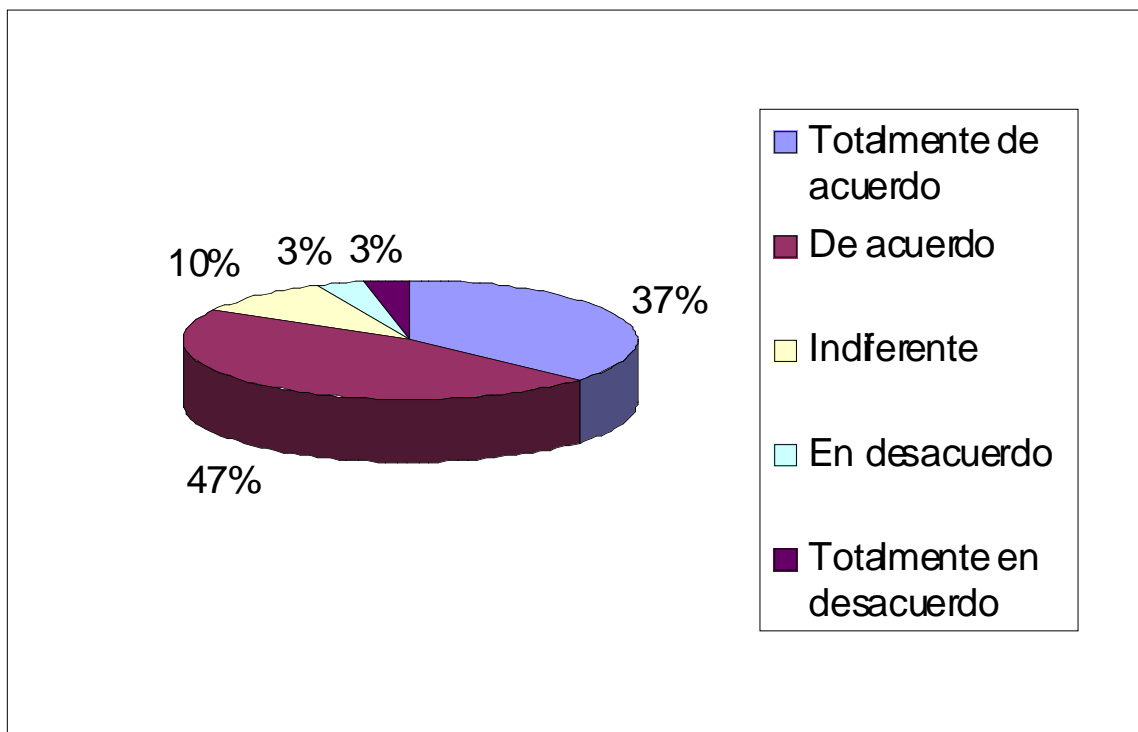


Fuente: Elaboración propia

La figura 5.10. muestra que las socias están de acuerdo con el cambio de puntos a dinero en el Monedero Electrónico de manera semestral, ya que el 63% de las encuestadas contestaron de esta manera. Ya que al ser el 50% de las socias las que realizan más de 50 reservaciones al año, no es viable un cambio de puntos trimestral ya que éstos serían muy pocos para el 50% restante y sólo crearía un elevado costo del programa. Por esto, se confirma que el programa está funcionando de manera correcta ya que actualmente el cambio se realiza de esta manera para un mejor beneficio de las socias.



Figura 5.11. Pregunta 9



Fuente: Elaboración propia

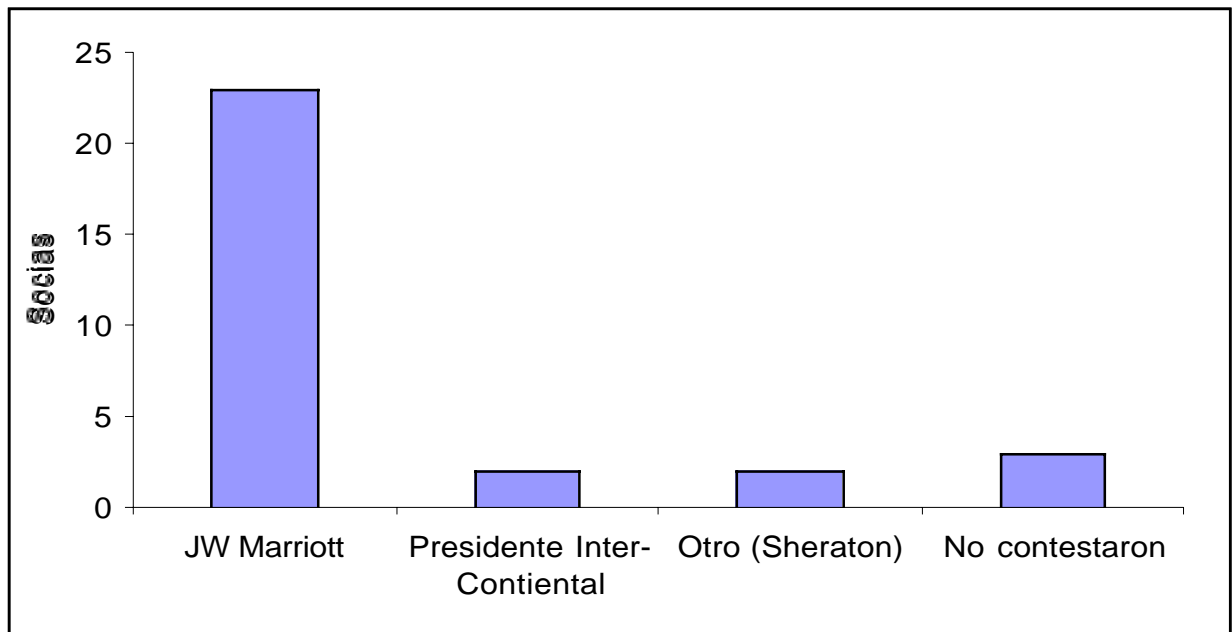
A continuación, se preguntó a las encuestadas si el programa Preference Plus ha cumplido con sus expectativas y ha cubierto sus necesidades, lo cual muestra en la figura 5.11. que un 84% de ellas están entre totalmente de acuerdo y de acuerdo con esto, por lo que las expectativas de ellas han sido cubiertas en su totalidad por el programa creado por el Hotel Marriott.



Las figuras 5.12., 5.13. y 5.14. muestran que el Hotel JW Marriott de la Ciudad de México es considerado como la primera opción para realizar reservaciones de los ejecutivos de las empresas, teniendo como principal competencia al Hotel Presidente Inter-Continental.

Algunas de las encuestadas no respondieron sobre opciones secundarias de hospedaje, lo cual reitera la lealtad de ellas que tienen con el Hotel JW Marriott de la Ciudad de México.

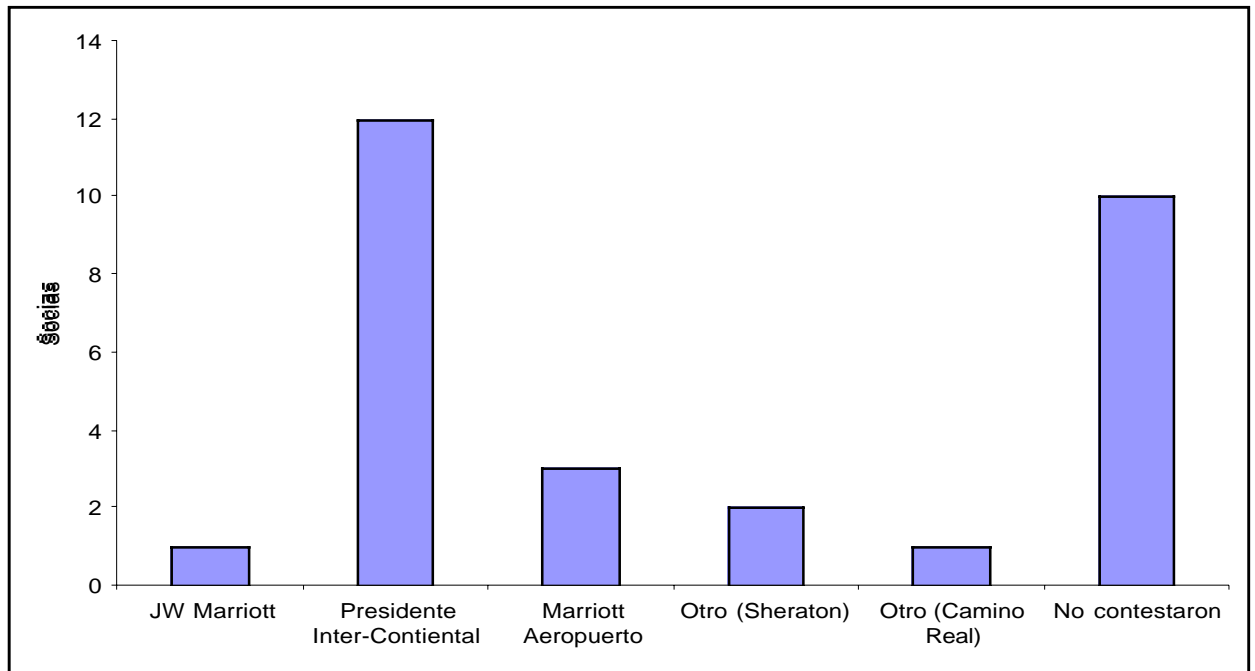
Figura 5.12. 1era. Opción de hospedaje en la Ciudad de México



Fuente: Elaboración Propia

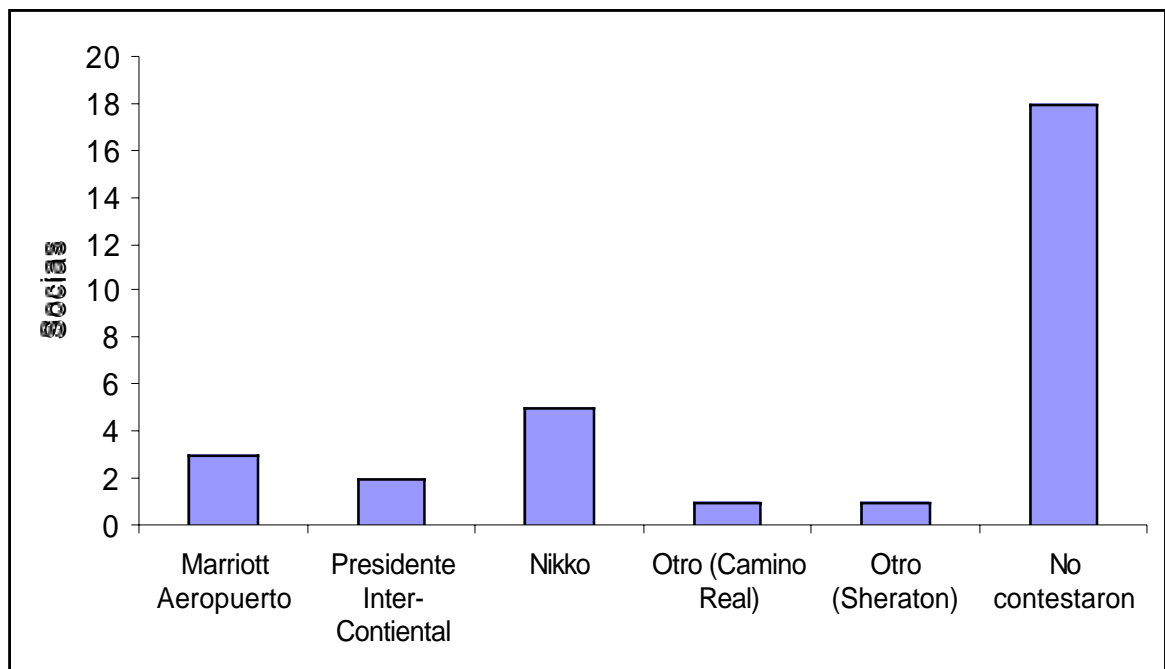


Figura 5.13. 2da. Opción de hospedaje en la Ciudad de México



Fuente: Elaboración propia

Figura 5.14. 3era. Opción de hospedaje en la Ciudad de México





Fuente: Elaboración propia

5.2. Analisis comparativo Preference Plus – Club RSVP

El programa Preference Plus del Hotel JW Marriott de la Ciudad de México está dirigido a personas que realizan reservaciones para los ejecutivos de las empresas en donde laboran, al igual que el programa RSVP del Hotel Presidente Inter-Continental. Ambos programas ofrecen recompensas en base a la producción de cuartos noche que tienen aunque estos beneficios son diferentes entre ellos (Anexo 2).

El Hotel JW Marriott tiene una tarifa de 265 USD más impuestos mientras que la del Hotel Presidente es de 160 USD más impuestos. Se observa que tienen una diferencia de 100 USD aproximadamente.

Un punto del programa Preference Plus equivale a 400 puntos del RSVP. Es así que, por cada cuarto noche que se reserve, se acumula 1 punto o 400 puntos, respectivamente.

A pesar de que el programa RSVP tiene 1500 socias, se consideran activas el 50%, es decir, 750 por lo que la diferencia entre ellas y el número de socias del Programa Preference Plus es de 400.

Así mismo, es importante mencionar que el Hotel JW Marriott cuenta con 311 habitaciones mientras que el Presidente tiene 659. Por esto, es necesario tener más



coordinadoras del programa en el Hotel Presidente que en el Hotel JW Marriott ya que se tiene que vender más habitaciones en el Presidente.

El programa Preference Plus no cuenta con folletería con información de sus beneficios, la información que se les proporciona está escrita en hojas que se les manda vía fax o se les da personalmente cuando las coordinadoras realizan las visitas, mientras que el RSVP tiene un folleto en el cual describe detalladamente los niveles, recompensas y eventos con los que cuenta el programa. El folleto está diseñado de tal manera que las socias puedan entender con claridad lo antes mencionado.

Ambos programas tienen 2 categorías los cuales dan diferentes beneficios, y en ambos, si se pertenece al nivel Oro, los beneficios aumentan. Es notoria la diferencia de recompensas que se otorgan en ambos hoteles, los del programa RSVP son más atractivos ya que van desde un brunch dominical en el hotel, viajes a alguna playa de la República Mexicana o a ciudades como Miami, Los Angeles, París, Londres o Roma hasta joyería fina o dinero en efectivo. Las socias Gold tienen beneficios adicionales como descuentos más altos en los restaurantes del hotel, descuentos al hospedarse en el hotel de la Ciudad de México y participar en los viajes de incentivo que se organizan cada verano, entre otros. Por otro lado, el programa Preference Plus ofrece el cambio de los puntos acumulados por dinero en el Monedero Electrónico de Liverpool o Fábricas de Francia, descuentos en los restaurantes del hotel, y para las socias Oro, viajes de familiarización y la opción de cambiar sus puntos por puntos en el programa Marriott Rewards el cual, por su parte, da diferentes opciones en premios que se pueden canjear por los puntos acumulados como



cruceros, estadías en hoteles de la cadena, vacaciones gratis, entre otros. Se puede notar entonces que aunque el programa RSVP da mejores recompensas a sus socias, no es apoyado por otro del nivel del programa Marriott Rewards el cual también proporciona puntos a la persona que se hospeda en el hotel, beneficiando tanto a la persona responsable de las reservaciones como al ejecutivo de la empresa, dando un doble beneficio.

A cada socia del programa Preference Plus, se les proporciona un certificado de cumpleaños el cual consta de una noche gratis en el Hotel JW Marriott y se podrá usar durante todo el mes siendo válido únicamente viernes, sábado y domingos. A las socias del programa RSVP se les organiza cada 2 meses, un desayuno con todas las socias que celebran su cumpleaños en ese periodo y, solo a las socias Gold, se les regala una noche de hospedaje en el hotel incluyendo desayuno para dos personas pudiendo hacerlo válido solamente el día de su cumpleaños.

Un punto importante de destacar es el periodo en el que se envía el estado de cuenta a las socias de los puntos que tienen acumulados. El programa Preference Plus lo envía cada 6 meses mientras que el RSVP cada 3 meses.

Existen diversos eventos que cada programa realiza con el fin de lograr que las socias se conozcan y convivan entre ellas. El programa Preference Plus realiza 4 diferentes eventos al año entre los cuales están, presentación de obras de teatro, estrenos de películas, cenas baile, ente otros. Por su parte, el programa RSVP realiza entre 2 y 3 eventos al mes destacando los desayunos de cumpleaños, estrenos de cine conferencias sobre diversos



temas y tardes de café. Dos veces al año realiza una fiesta grande, una en julio y la otra en diciembre, en las cuales rifan 3 automóviles (1 en julio y 2 en diciembre) y otros artículos menores haciendo estos eventos, más atractivos. Es importante destacar que muchos de los obsequios que se rifan en estas fiestas son proporcionados por empresas patrocinadoras.

Para finalizar, a pesar de que nosotras llegamos a considerar el programa Preference Plus pobre en cuanto a los beneficios ofrecidos al compararlo con su principal competencia, se pudo notar a través de las encuestas realizadas que el 97% de las socias activas del programa lo consideran excelente.