



### CAPÍTULO III

#### Metodología

En este capítulo se explicará la metodología utilizada para conocer las estrategias planteadas en distintas áreas del departamento de capital humano de los hoteles afectados por las inundaciones del 2007 en Villahermosa, Tabasco.

Mediante entrevistas se pretende recabar la información necesaria para cumplir con los objetivos específicos ya planteados al inicio de la tesis, dichos objetivos son:

- Analizar las medidas en apoyo a los empleados tomadas antes, durante y después de la inundación.
- Conocer las políticas de retención del personal.
- Estudiar las medidas en relación a motivación e incentivos aplicadas a los colaboradores.
- Determinar si el personal está capacitado para este tipo de siniestros.
- Conocer los programas de entrenamiento y la frecuencia con la que se imparten.

Una vez adquirida la información, se planea recopilar y proponer medidas para contribuir tanto a los hoteles como a su personal en futuras



## CAPITULO III

---

contingencias de este tipo, ya que las inundaciones son un evento que se presenta periódicamente en el estado de Tabasco.

### **3.1 Tamaño de la muestra**

Se analizarán hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Villahermosa, Tabasco que hayan tenido una afectación por las inundaciones ocurridas del 28 de octubre al 27 de noviembre de 2007.

Los hoteles dañados directamente en infraestructura, ocupación y personal están ubicados al centro de la ciudad y en zonas aledañas.

La tabla 3.1 muestra los hoteles y clasificación de los mismos, dicha información esta basada en datos proporcionados por el Coordinador de Atención al Cliente de la Secretaría de Turismo del Estado de Tabasco.

**Tabla 3.1** Hoteles de 3 y 4 estrellas afectados por la inundación del año 2007 en Villahermosa, Tabasco

No	Hotel	Estrellas	Habitaciones
1	Hotel La Finca	3	6
2	Hotel Pakaal	3	13
3	Hotel Carranza Villahermosa	3	21
4	Hotel Hostal de Sureste	3	22
5	Hotel Guayacan	3	23
6	Hotel Plaza Santo Domingo	3	26
7	Hotel Central	3	31
8	Hotel San Pedro	3	32
9	Best Western Hotel Madan Villahermosa	3	40
10	Hotel Ritz	3	68



### CAPITULO III

---

11	Hotel Báez Carrizal	3	72
12	Choco's Hotel	3	72
13	Hotel Miraflores	3	76
14	Hotel Plaza Independencia	3	90
15	Hotel Howard Johnson	3	100
16	Hotel Best Western Maya Tabasco	4	151
17	Hotel Olmeca Plaza	4	152
18	Quiality Inn Villahermosa Cencali	4	160
19	Hotel Calinda Viva & Spa	4	240

Fuente: J. M. Casanova, 2008

El número de hoteles a entrevistar son 19, sin embargo, la muestra se reduce a 14 ya que dos hoteles (Hotel La Finca y Hotel Guayacán) fueron cerrados a causa de la inundación y otros tres hoteles no accedieron a dar la entrevista (Hotel Olmeca Plaza, Hotel Howard Jonson y Hotel Ritz).

#### **3.2 Herramienta a utilizar**

Una vez detectados dichos hoteles se realizó una guía para llevar a cabo las entrevistas de forma ordenada sin desviarse de los objetivos, la cual puede ser consultada al final de la tesis en el Anexo 1.

Las entrevistas fueron grabadas con la finalidad de hacer más ágil el proceso, transcribiéndolas posteriormente en papel. Dichas entrevistas se realizaron en privado al Encargado de Capital Humano de cada hotel, con esto se busca obtener información del modo en que se apoyó y preparó al personal para sobrellevar los efectos de una inundación, tomando en cuenta las estrategias de comunicación interna y la existencia de capacitación para fortalecer y mejorar el sistema de prevención reduciendo la vulnerabilidad de



los clientes internos y así conseguir su lealtad hacia la empresa en la que laboran.

### ***3.3 Criterio de Selección***

Se determinó entrevistar a hoteles dañados dado que se quería ver la importancia del capital humano en un hotel que afronta una situación de tal magnitud al grado de verse afectada su infraestructura. No se tomaron en cuenta hoteles no afectados, ya que no se vieron en la necesidad de aplicar alguna estrategia masiva en cuanto a su equipo de trabajo.

### ***3.4 Período de Muestreo***

Las entrevistas se realizaron un año posterior al suceso, para poder tener información más tangible de las estrategias aplicadas por el departamento de capital humano, por lo que fueron realizadas del miércoles 22 de octubre de 2008 al viernes 24 del mismo mes y año.

### ***3.5 Interpretación de Resultados***

Se verificará cual de todas las medidas usadas es la más completa en cuanto a la preparación, retención y apoyo al personal. Dicha información será básica para reunir disposiciones sobre cómo actuar eficaz y eficientemente frente a una situación de siniestro como lo es una inundación, esperando sea de gran apoyo para el sector hotelero en futuras contingencias.