

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

#### ***3.1 Introducción***

Este capítulo presenta la manera en que se llevó a cabo la investigación, su tipo y enfoque, de igual manera los sujetos estudiados, así como los instrumentos que se utilizaron y el tamaño de muestra, todo con el fin de lograr datos estadísticos relevantes y significativos para obtener una investigación exitosa.

### ***3.2 Tipo de investigación***

La investigación fue de tipo longitudinal y descriptiva, la cual consiste en recabar datos en diferentes puntos, a través del tiempo, para realizar inferencia a cerca del cambio, sus causas y sus efectos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2002). Dicho estudio, fue aplicado a los cuestionarios del Hotel Finisterra, que son evaluados por los huéspedes. Los cuestionarios fueron recabados de los últimos cuatro años, es decir, a partir de 2006 hasta el presente año, con el propósito de encontrar cambios ya sean de manera positiva o negativa de cada uno de los aspectos a evaluar de los cuestionarios.

### ***3.3 Sujetos de estudio***

Los sujetos de estudios fueron aquellos huéspedes que se hospedaron en el Hotel Finisterra, ya sea por placer o por negocios y que utilizaron ciertas áreas del hotel y pueden calificarlas de acuerdo a su servicio y su satisfacción al utilizarlas. Los cuestionarios son contestados por los huéspedes al finalizar su estancia, todo con el fin de que el hotel conozca las opiniones de las personas que los visitan.

### ***3.4 Tamaño de la muestra***

La muestra fue de 208 cuestionarios, mismos que fueron recolectados por el Hotel Finisterra a través de los años 2006 a 2009 de distintos meses de cada año. Del año 2006, el número de cuestionarios que se recopilaron para dicha investigación fueron de 76; del año 2007, 47 cuestionarios; del año 2008, 50 cuestionarios y por último, del año 2009 fueron 38 cuestionarios.

### ***3.5 Instrumento***

El instrumento para medir los resultados, fue el cuestionario existente que es aplicado en el Hotel Finisterra desde hace muchos años a la mayoría de sus huéspedes. Dichos cuestionarios son aplicados en la salida del hotel o se encuentran dentro de las habitaciones del mismo. Los cuestionarios están conformados por 13 secciones de preguntas cerradas, mismas que desarrollan distintos aspectos a evaluar por el huésped de acuerdo a su opinión, con un rango dentro de la escala de Likert de malo, regular, bueno y excelente. Ver anexos.

Al principio del cuestionario, se piden los datos del huésped, como su nombre, la habitación en la que estuvo y las fechas que conformaron su estancia. Después, se pide que

se especifique la forma en la que reservó el hotel y el servicio que se le brindó al realizar dicha actividad. Se establecen distintas formas para que el huésped seleccione una. Una vez especificada la reservación, se pide que se evalúe la recepción, desde el servicio de botones hasta los tiempos y la calidad del check in y check out. Un aspecto importante es la habitación, de la cual se pide evaluar la limpieza, la calidad de toallas, camas, amenidades, el mantenimiento y funcionamiento adecuado de la habitación.

El conserje juega un papel importante dentro del hotel, es por eso que se pide también evaluar el servicio y atención que se le brinda al huésped. Además, para el hotel es importante saber si los huéspedes son parte del tiempo compartido y el servicio que las oficinas tanto del mismo hotel como de Resort Condominium International (RCI), le ofrecieron al huésped. Así mismo, es elemental saber cómo el huésped percibe las instalaciones, es por eso que se pide calificar el ambiente general del hotel y las albercas.

Los servicios adicionales al de una habitación dentro del hotel, son relevantes a evaluar, es por eso que se pide al huésped que califique el servicio de teléfonos tanto a la operadora como el servicio de despertador, la lavandería, el centro de negocios y el gimnasio. Un área primordial es la de alimentos y bebidas, por lo que se pide que se califique el servicio al cuarto, su calidad y su rapidez de entrega, así como los dos restaurantes con los que cuenta el hotel, Palapa y Blue Marlin, de los cuales se evalúan la calidad de los alimentos, la presentación de los platillos, la rapidez de entrega y la cortesía del personal, así como el bar que se encuentra en los dos restaurantes. En la última sección

de preguntas cerradas, se le pregunta al huésped cuál es la opinión general que tiene del hotel y si le gustaría regresar o no en futuros planes de viaje.

Al final, el cuestionario cuenta con tres preguntas abiertas que pretenden conocer el porqué el huésped regresaría o no al hotel, algún colaborador que haya sido sobresaliente durante su estancia y da la oportunidad de hacerle algún comentario en particular al gerente general.

### ***3.6 Procedimiento***

El Hotel Finisterra ha aplicado los cuestionarios durante varios años, con el fin de obtener información relevante a cerca del servicio ofrecido a sus huéspedes. Dichos cuestionarios se encuentran en las habitaciones en la carpeta de información del hotel y también son ofrecidas por el recepcionista durante el check-out del huésped.

Los cuestionarios se encuentran archivados dentro de las oficinas. Para la realización de este estudio se solicitaron los cuestionarios, mismos que se ingresaron en el programa de Microsoft Excel 2007 con la escala del uno al cuatro, siendo uno el rango malo y el cuatro el rango excelente. Así mismo, se ingresaron en el programa estadístico

SPSS versión 16, para obtener variación de los resultados, conforme el paso de los últimos cuatro años.