

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo se definirán los medios por los cuales se realizará esta investigación tales como el tipo de investigación que se llevará a cabo, los sujetos de estudio y los instrumentos que se utilizarán para recolectar los datos necesarios. Esto permitirá alcanzar los objetivos generales y específicos que fueron planteados con anterioridad.

3.1 Tipo de Investigación

De los diferentes tipos de investigación que existen se utilizará un estudio de tipo descriptivo ya que este implica realizar una recolección de datos para conocer las necesidades y gustos de los clientes del hotel y obtener información concreta acerca de los demás establecimientos que ofrecen servicio de day spa (Hernández, Fernández y Baptista, 2002).

3.2 Sujetos de Estudio

Para la realización de esta investigación se investigarán los establecimientos que ofrezcan servicio de day spa en la ciudad de Puebla así como los gustos y necesidades de los clientes del hotel La Quinta Luna, ya sea clientes del área de restaurante o del área de hospedaje.

3.3 Tamaño de la Muestra

Se tomaron en cuenta 10 establecimientos en la ciudad de Puebla que ofrecen servicios de day spa los cuales servirán como base para realizar un análisis para determinar el funcionamiento y los servicios ofrecidos por estos. Respecto a los clientes del hotel La Quinta Luna, se realizó una encuesta la cual será aplicada en un periodo de un mes a todos los clientes que acudan al hotel.

3.4 Instrumento

Para la recolección de datos se utilizará una encuesta como herramienta principal que permitirá comparar y establecer los gustos y preferencias de los clientes del hotel La Quinta Luna. Se tomarán en cuenta dos puntos de vista de los clientes los cuales abarcan, la percepción de la competencia por parte de estos y preguntas específicas acerca de los servicios de spa tales como el tipo de servicio que le gustaría recibir a los clientes, las tarifas que estarían dispuestos a pagar, si recurren o no a este tipo de servicios. La muestra de la encuesta se puede observar en el Anexo I. Con los establecimientos que ofrecen servicio de day spa en la ciudad de Puebla se realizó una recolección de datos de primera mano visitando las instalaciones en calidad de clientes y solicitando directamente la información. Se creó una guía para determinar qué información se debería obtener de cada uno de los establecimientos, los puntos que se investigaron fueron los siguientes:

- Horario de trabajo
- Tipo de tratamientos que ofrecen
- Tarifas
- Forma de trabajo
- Tratamientos más solicitados por los clientes
- Existen o no tratamientos para hombres
- Otorgan el servicio de tratamientos en parejas

3.5 Procedimiento

Como se menciona con anterioridad, para analizar los gustos y necesidades de los clientes del hotel La Quinta Luna se creó una entrevista la cual será entregada por los trabajadores del hotel a todos los clientes ya sea cuando su visita al restaurante haya concluido o se dispongan a realizar el check out. Las encuestas también serán enviadas vía e-mail a la base de clientes que tiene el hotel con el fin de abarcar el mayor número de clientes posibles. Con respecto a la competencia, se acudió a los establecimientos a buscar la información de primera mano en calidad de clientes para después realizar un análisis sobre lo que estos ofrecen en la ciudad de Puebla y así poder establecer las bases para realizar la encuesta a los clientes. Debido a que se acudió en calidad de clientes los nombres de estos establecimientos no se mencionarán en esta investigación.

