



## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1 Introducción

En este capítulo se explica de qué forma se llevó a cabo la investigación y se habla sobre el tipo y el diseño de ésta, así como las características de la población y la obtención de la información.

Esta investigación es de tipo cualitativa y exploratoria. A continuación se explica en que se basa cada una de ellas y por qué este estudio pertenece a ambas clases.

La investigación cualitativa se define de forma poco precisa como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos.

La investigación cualitativa investiga contextos que son naturales, o tomados tal y como se encuentran, más que reconstruidos o modificados por el investigador (Sherman y Webb, 1988).



## Metodología

---

El conjunto de preguntas se realiza a un número de individuos determinado que conforma la muestra a partir de la cual se recolecta la información que posteriormente se va a analizar. Una de sus principales características de los estudios cualitativos están preocupados por el contexto de los acontecimientos, y centran su indagación en aquellos contextos en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente (Dewey, 1934; 1938).

Los rasgos esenciales de la investigación cualitativa son la elección correcta de métodos y teorías apropiados, el reconocimiento y el análisis de perspectivas diferentes, las reflexiones de los investigadores sobre su investigación como parte del proceso de producción del conocimiento y la variedad de enfoques y métodos (Uwe Flick, 2004).

La primera etapa está formada por una investigación de tipo exploratoria, debido que está sirve para familiarizarse con los tipos de hoteles y poder obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa.

Mientras que la segunda etapa está formada por la recopilación de datos mediante una entrevista a los gerentes de división cuartos o supervisores de recepción. Esta etapa sustenta la investigación exploratoria ya que se darán a conocer el manejo con el cual tratan a los clientes inconformes con mala actitud.



## 3.2 Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo exploratorio y cualitativo ya que se utilizó el método de entrevista con la finalidad de obtener los resultados y las características de los clientes que muestran comportamiento disfuncional en los hoteles de cadena de la ciudad de Puebla.

Para esta investigación se tomó en cuenta a los gerentes y supervisores de recepción de los hoteles de 4 y 5 estrellas de cadena de la ciudad de Puebla.

## 3.3 Cálculo de la muestra

La investigación por entrevista es considerada como una rama de la investigación social científica, orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Kerlinger, 1983).

La entrevista es una forma de conversación, no de interrogación, al analizar las características de los sistemas con el personal seleccionado cuidadosamente por sus conocimientos sobre el sistema, los analistas pueden conocer datos que no están disponibles en ninguna otra forma.

La investigación cualitativa está relacionada con opinión, política y descripciones narrativas de actividades o problemas, mientras que las descripciones cuantitativas tratan



## Metodología

---

con números de frecuencia, o cantidades. A menudo las entrevistas pueden ser la mejor fuente de información cualitativa, los otros métodos tienden a ser más útiles en la recolección de datos cuantitativos (Soto, 2006).

Se llevó a cabo una entrevista a gerentes de división cuartos y supervisores de recepción en los hoteles de cadena de 4 y 5 estrellas que se encuentren de la ciudad de Puebla. Dichas entrevistas fueron realizadas de manera personal para lograr resultados confiables de dicha investigación.