



## CAPITULO III

### Metodología

#### *3.1 Introducción*

La presente es una investigación de tipo exploratorio, que tuvo como objetivo identificar qué prácticas ambientales se realizaban en seis diferentes hoteles de la ciudad de Puebla. Gracias a la nueva cultura del medio ambiente que se ha generado durante los últimos años, los hoteles han optado por medidas para disminuir los índices de contaminación ambiental.

Para la realización de esta investigación, se eligieron seis hoteles de la Ciudad de Puebla que pertenecen a corporativos hoteleros, tales como:

- Marriott Real Puebla
- Camino Real
- Holiday Inn Express
- NH Puebla
- Fiesta Americana Puebla
- Holiday Inn la Noria



### ***3.2 Diseño de la investigación***

El método de estudio para la elaboración de esta investigación de los seis corporativos hoteleros, fue de tipo exploratoria. Este tipo de procedimiento se lleva a cabo cuando “el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.100). Este tipo de investigación se emplea comúnmente para casos novedosos. La investigación se realizó a través de una encuesta que se aplicó al personal de los hoteles ya mencionados.

### ***3.3 Sujetos de investigación***

Al realizar esta investigación se optó por escoger a asociados hoteleros que laboraran en áreas operativas de los hoteles Marriott Real Puebla, Camino Real Puebla, Holiday Inn Express, NH Puebla, Fiesta Americana Puebla, y Holiday Inn la Noria. En un principio la investigación estaba dirigida a una muestra de siete hoteles. En el hotel Crown Plaza no se mostró interés en participar en la encuesta, ya que, según lo mencionó el Sr. Humberto Morales, gerente de mantenimiento, se encontraban muy limitados de tiempo debido al cambio de marca del hotel.

Debido al desinterés que mostraron algunos gerentes del área de mantenimiento, se pidió la participación de asociados del hotel pertenecientes a otras áreas operativas. Los



---

cuestionarios fueron facilitados vía correo electrónico, y de igual manera así fueron contestados. Solo un gerente, el Sr. Miguel Paredes, participó personalmente en la encuesta. Esta persona demostró su gran conocimiento acerca de las medidas ambientales que su corporativo ha estado aplicando por un gran periodo de tiempo.

### ***3.4 Instrumento***

El instrumento de medición para la elaboración de este proyecto fue un cuestionario que fue diseñado de 14 preguntas, cuatro de éstas eran abiertas y once eran de opción múltiple. La pregunta número uno se diseñó para saber en un principio, si el corporativo aplicaba prácticas ambientales en sus instalaciones. La pregunta dos cuestionaba la importancia de los beneficios que los programas ambientales han aportado a su corporativo. La pregunta número tres busca determinar los inconvenientes que ha dejado el uso de estas prácticas de protección al ambiente. Por otra parte, en la pregunta 4 se indaga acerca de la presión a la que se vieron sometidos, para la implementación de los mismos. Las preguntas cinco a la catorce mostraban las opciones en las cuales los corporativos fueron susceptibles a aplicarlas, o en caso contrario ignoraron ciertas elecciones. El cuestionario se muestra en el Apéndice 1.

### ***3.5 Método de muestreo***

Se seleccionaron a conveniencia en un principio siete hoteles de la ciudad de Puebla. Como se menciona anteriormente, el Sr. Humberto Morales que labora en el hotel Crown Plaza,



decidió no participar en la encuesta ya que se encontraba muy limitado de tiempo, debido a que este hotel presentara nuevos cambios de administración. Fue posible contar con una muestra de seis hoteles ubicados en la Ciudad de Puebla.

### *3.6 Procedimiento*

Para la aplicación de estas encuestas fue posible contactar por vía telefónica al personal de recursos humanos de los seis corporativos antes mencionados, para así poder conseguir previas citas. Se les explicó que la investigación era de carácter académico, y que sus resultados serían confidenciales. Las personas responsables de los departamentos previamente mencionados, cuestionaron acerca de la posibilidad de facilitar los cuestionarios vía correo electrónico. En el siguiente capítulo se muestra el análisis de las preguntas de la investigación, cada una acompañada con su gráfica correspondiente, para así poder determinar los porcentajes correspondientes a cada opción de la pregunta.

Debido a que un corporativo se encontraba muy ocupado por cambios internos, no fue posible su participación en las encuestas. Así que decidió descartarlo de la investigación. Las personas que tuvieron la oportunidad de participar en esta investigación fueron de diversas áreas tales como: recursos humanos, mantenimiento, y solo uno del área de recepción. Pero aun así, tenían conocimiento acerca de la importancia de las prácticas ambientales, que sus corporativos estaban aplicando para la conservación del medio ambiente. El cuestionario se aplicó de en los meses de febrero y marzo de 2007.