

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Dentro de este capítulo se explica cómo se obtuvo la información necesaria para realizar la propuesta sobre la modificación de la página Web del Departamento de Hoteles y Restaurantes; el tipo de estudio y muestra utilizado, así como la realización del diseño del cuestionario, el procedimiento seleccionado para la aplicación del mismo y finalmente el programa para la evaluación de las respuestas.

#### **3.1. Tipo de estudio**

Los estudios descriptivos al medir o recopilar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o a las variables a los que se refieren (Hernández, Fernández y Baptista, 2003), se consideraron el método de estudio más adecuado para la realización de este proyecto; al contrario del método explicativo que como su nombre indica pretende exponer por qué ocurre un fenómeno y en que condiciones se da éste.

### **3.2 Diseño del instrumento de medición**

El principal objetivo de este análisis es convertir la página Web del departamento en una herramienta útil, y que además sea la carta de presentación de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes a nivel nacional e internacional. Para conocer las necesidades de información de la página Web del departamento de Hoteles y Restaurantes dentro de la muestra de estudiantes, se realizó un cuestionario que constó de 16 preguntas dividido en dos partes, las primeras 14 preguntas evaluaron los servicios existentes de la página actual, así como los servicios propuestos mediante un formato de escala de Likert; con números donde uno era la respuesta mas alta y cinco la más baja, a su vez se empleó una opción de no aplica con el número seis.

La segunda parte consistió en un ordenamiento de importancia de buscadores de Internet y cadenas hoteleras, aplicando el mismo diseño de escala, donde uno equivalía al más importante y cinco al menos. La única información personal que se solicitó de los entrevistados fue saber en que semestre se encontraban y su género.

Se estableció que el instrumento de medición fuera breve contando sólo con 16 preguntas que abarcaran los objetivos del estudio, esto con el propósito de no interferir con las actividades que los estudiantes estuvieran realizando; y de esta manera lograr una mayor cooperación e información más confiable. Para obtener una información más amplia sobre el cuestionario ver Anexo A.

Para asegurar la confiabilidad de este instrumento, se realizó una prueba piloto que constó de tres cuestionarios, a los cuales se les realizaron sus respectivas correcciones y de esta forma llegar al definitivo; estos cuestionarios fueron aplicados a 50 estudiantes.

### **3.3 Tipo de muestra**

La muestra es un subgrupo de elementos que pertenecen a un conjunto definido en sus características y es llamado población (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Existen dos tipos de muestra: la probabilística y la no probabilística; la primera es esencial en los diseños de investigación cuantitativos además de que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Por otro lado en la muestra no probabilística, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas.

Para esta investigación el tipo de muestra que se aplicó es la probabilística, esto debido a que todos los elementos de la población predeterminada tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Además, en dicha muestra existen cuatro tipos: la muestra de sujetos voluntarios, la muestra de expertos, los sujetos muestra y la muestra por tipos; para fines de esta investigación se utilizó la muestra de sujetos voluntarios.

### 3.4 Selección y tamaño de la muestra

Se seleccionaron a los estudiantes de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas, Puebla sin importar el semestre que estuvieran cursando; debido a que se estima que principalmente son ellos los que utilizan esta página. El tamaño de la muestra es de 230 estudiantes entre primer y noveno semestre, de los 570 que es la población total, el tamaño de la muestra se sacó en base a la fórmula de Determinación del Tamaño de una Muestra, argumentada por Sekaran (1992), con un margen de error del 5%:

$$S_{\bar{X}} = \frac{S}{\sqrt{n - 1}}$$

Donde:

S = Desviación estándar

$S_{\bar{X}}$  = Error estandar

Z = Coeficiente de confiabilidad = 1.96

n = Número de integrantes que forman la muestra

Las personas que contestaron la encuesta fueron elegidas de forma aleatoria, consiguiéndose que se respondieran la totalidad de las encuestas.

### **3.5 Análisis de datos**

Para el análisis de los resultados se utilizó el programa Microsoft Excel como base de datos, obteniéndose el promedio total de respuestas para cada pregunta; y para la realización de las gráficas necesarias para una mejor comprensión de la información.

### **3.6 Análisis comparativo entre páginas de Universidades**

Este proyecto al proponer lo que la página del Departamento de Hoteles y Restaurantes necesita para hacerla más funcional, se analizó y comparó con páginas de otras universidades. Este análisis comparativo se basó en los criterios de contenido y diseño de todas las páginas Web visitadas, una vez finalizado se observaron las fortalezas y debilidades que la página antes mencionada tiene.

#### *3.6.1 Páginas de universidades a comparar*

<http://www.shannoncollege.com>

<http://www.ichm.edu.au/>

<http://www.les-roches.ch/>

<http://www.ictm.edu.au/>

<http://www.ssh.ch/>

<http://www.shms.com>

<http://www.hs.ttu.edu/ENRHM/RHIM/>

[http://hotel.unlv.edu/hotel\\_mgt/](http://hotel.unlv.edu/hotel_mgt/)

