

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de Investigación

La investigación se llevó a cabo bajo el método descriptivo, según Ibáñez Brambila (2006) implica la recolección de datos para probar la teoría sobre el estado actual del tema en estudio, el cuál se puede lograr gracias al auto informe. Por tal razón, se ha solicitado información a través de cuestionarios y entrevistas. La tesis también es un estudio cualitativo ya que se describen los hábitos, acciones y sucesos que se llevan acabo en el departamento acerca del tema de estudio.

3.2 Antecedentes del estudio

Para objetos de este estudio se eligieron trece hoteles de cadena en la Ciudad de Puebla. Es importante mencionar que de los trece hoteles seleccionados como muestra del presente estudio, solo ocho de estos accedieron a proporcionar información para el estudio.

3.3 Sujetos de Estudio

El estudio se llevó a cabo directamente en ocho hoteles de cadena de la Ciudad de Puebla cuyo segmento principal es el turismo de negocios. Se realizaron entrevistas a dos grupos de asociados: el de nivel directivo y el de nivel operativo. La primera con la intención de ser enfocada a Directores de División cuartos o gerentes de ama de llaves y la segunda dirigida a ama de llaves o supervisora en turno para obtener información sobre lo que ocurre dentro del Departamento de Ama de Llaves. En algunos casos los asociados relacionados con la entrevista no se encontraban disponibles o el hotel no contaba con dicho puesto, por lo que se entrevistó al Director inmediato. También, los directivos, en algunos casos, decidieron sustituir al ama de llaves para la entrevista operativa.

3.4 Tamaño de la Muestra

Los hoteles seleccionados dentro del estudio representan a todos los hoteles de cadena enfocados al turismo de negocios de la Ciudad de Puebla. Sin embargo, como se menciona con antelación, únicamente ocho de estos colaboraron con el estudio.

3.5 Instrumentos de Medición

Se realizaron cuestionarios (Anexo 1 y 2) que ayudaron como guía en las entrevistas que se realizaron a los responsables del departamento de ama de llaves. Para la realización de los cuestionarios, se tomó en cuenta la información obtenida en el desarrollo de la metodología en lo que respecta al personal que labora en el departamento, las amenidades que manejan, el robo hormiga, y los estándares que manejan los hoteles de cadena.

3.6 Procedimiento

Al inicio de la investigación, se visitó el departamento de recursos humanos de cada

hotel seleccionado para este estudio con el fin de obtener la autorización de entrevistar a los responsables del departamento de ama de llaves, así como concretar citas con los gerentes de los departamentos. Posteriormente se realizaron llamadas telefónicas para definir las citas y se enviaron correos electrónicos a los departamentos de recursos humanos para que pudieran identificar el contenido de los cuestionarios.

A lo largo de este periodo se presentaron dificultades para concretar las citas, ya que se argumentaba que los gerentes se encontraban ocupados, o en su defecto que el hotel no contaba con esos puestos. Debido a estos contratiempos no se logró efectuar la entrevista en todos los hoteles que se tenían planeados desde un principio.

Al final, si la cita era concretada, las entrevistas comenzaban con el responsable de la Gerencia de División Cuartos o su equivalente, la entrevista duró un aproximado de 15-20 minutos. Una vez culminada la entrevista se solicitaba al ama de llaves o su equivalente. En algunos casos, los gerentes contestaron ambas entrevistas.

Entre los contratiempos se encontraron: constantes interrupciones por parte del personal o emergencias que los gerentes o el ama de llaves tenían que atender. Las entrevistas se facilitaron en un ambiente laboral activo, que provocaba la distracción del encuestado. Los datos proporcionados no siempre fueron cotejados con las versiones reales en reportes y algunas preguntas fueron contestadas subjetivamente.