



CAPITULO III

Metodología

3.1 Introducción

Este capítulo tiene como fin explicar la metodología utilizada mediante la cual se obtuvo la información que ayudaría a la realización de este proyecto de investigación

3.2 Tipos de Investigación

La investigación exploratoria es aquella en la cual el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación que ha sido poco estudiado, es algo novedoso o desconocido. Los estudios exploratorios en algunas ocasiones tienen un mismo fin, generalmente identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio (Hernández, 1998).

El estudio descriptivo es aquel que pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y variables de las que se esta hablando. Busca especificar las características más importantes de personas, grupos o comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernández, 1998).



Debido a que las encuestas fueron aplicadas en los hoteles del grupo Destino Puebla, esta investigación es considerada de campo, esto se debe a que las encuestas fueron realizadas directamente en el lugar de trabajo de los objetos de estudio (Grajales, s.f.).

3.3 Sujetos de Estudio

Para la realización de este proyecto de investigación se tomó como sujeto de estudio a los colaboradores de las áreas de banquetes, grupos y ventas de los 12 hoteles que forman parte del grupo Destino Puebla, integrado por hoteles de cadena poseedores de 4 y 5 estrellas y categoría Express en la ciudad de Puebla. Se escogió este grupo de hoteles ya que son el nicho de mercado más relacionado con el turismo de negocios dentro de la ciudad.

A continuación se dará una breve explicación de cada uno de estos hoteles, con el fin de dar a conocer más sobre ellos.

- Camino Real Puebla: Ubicado en la calle 7 poniente No. 105 col. centro, abrió sus puertas en 1996 con 84 habitaciones y suites decoradas al más puro estilo virreinal, cuenta con el reconocimiento "Four Diamond Award" otorgado por la American Automobile Association. Dispone de dos salones; un auditorio y cinco salones de juntas. Con el magnífico centro histórico de la Ciudad de Puebla como marco, este hotel ocupa el edificio que albergó al Convento de la



Limpia Concepción perteneciente a la acaudalada orden de las religiosas Clarisas Concepcionistas de 1593 a 1861 (Camino Real Puebla, 2008).

- City Express Puebla: Se encuentra ubicado en la calle 10 norte en el centro histórico. Considerado un hotel de arquitectura moderna, dispone de 124 habitaciones distribuidas en 3 pisos. Cuenta con sala de desayuno, sala de juntas, centro de negocios (fotocopiadora, fax, impresora, computadoras e Internet), acceso a Internet, estacionamiento, gimnasio, transportación dentro de un radio de 10km, servicio de lavandería y servicio a habitación (City Express Puebla, 2008).
- Fiesta Americana Puebla: Ubicado en el Boulevard Atlixcáyotl Km 5.7, Fraccionamiento La Vista. Es un hotel de imponente arquitectura contemporánea Mexicana y nace como una alternativa de hospedaje en la capital poblana, brindando servicios de alto nivel. Cuenta con 300 confortables habitaciones y suites, además de centro de negocios, piso ejecutivo, fitness center, spa, restaurante, Lobby Bar, alberca y todo lo que necesario tanto para el turismo de negocios como el placentero (Fiesta Americana Puebla, 2008).
- Fiesta Inn Puebla Finsa: Se encuentra ubicado en la Carretera Lateral Autopista México - Puebla, 7735, cerca de los parques industriales más importantes de la ciudad. El hotel posee 123 confortables habitaciones y suites ejecutivas para satisfacer las expectativas en viajes de negocios. Cuenta con alberca, gimnasio, restaurante cafetería, Lobby Bar y salones desde 10 a 350 personas. Además, es el único hotel tipo business class que próximamente contará con un SPA / wellness center con equipo de la más alta tecnología (Fiesta Inn, 2008).



- Fiesta Inn Puebla Las Ánimas (actualmente Courtyard Marriott a partir del mes de octubre): Ubicado en una de las zonas de mayor desarrollo de Puebla, cuenta con 150 habitaciones decoradas sobriamente con muebles de madera oscura y paredes claras. Ofrece un escritorio de trabajo y todas las comodidades necesarias para llevar a cabo negocios de forma eficiente. Este es un hotel práctico y funcional, ideal para el viajero de negocios, con una gran variedad de salones, un completo centro de negocios y conexión a Internet, además de espacios de descanso como una alberca y un gimnasio muy equipado (Fiesta Inn, 2008).
- Holiday Inn Puebla Centro Histórico: Hotel ubicado en la calle 2 oriente no.211. En una casa del siglo XVIII completamente restaurada y con una torre contemporánea donde se ubican 78 habitaciones distribuidas en 8 plantas, centro de negocios totalmente equipado, cuenta con piscina al aire libre, programa Kids Eat Free, un restaurante, bar, servicio de niñera, lavandería, cambio de divisas, servicio de habitaciones y de lavandería, caja de seguridad, aparcamiento, centro de negocios con fotocopidora, Internet, fax y equipo de cómputo disponibles (Holiday Inn, 2008).
- Holiday Inn Express Puebla: Ubicado en la Av. Hermanos Serdán Col. Amor 45 72140. Es un hotel de clase ejecutiva, cuenta con 189 habitaciones distribuidas en 8 pisos de un refinado estilo minimalista. Posee 3 salones para eventos, centro de negocios, Internet inalámbrico, estacionamiento, un gimnasio multifuncional, alberca interior climatizada entre otros servicios. Este hotel



moderno tiene todas las facilidades que los hombres de negocios requieren para hacer de su viaje una experiencia inolvidable (Holiday Inn, 2008).

- Holiday Inn Puebla – La Noria: Se encuentra ubicado estratégicamente en la zona de negocios más nueva y exclusiva de la ciudad, con una decoración mexicana moderna y un estilo sobrio. El Hotel cuenta con 150 habitaciones distribuidas en 17 pisos, perfectamente equipadas con lo indispensable para el descanso y la cómoda realización de actividades de negocios, como Internet inalámbrico, escritorio de trabajo y teléfono con dos líneas. Entre sus instalaciones incluyen gimnasio, alberca, centro de negocios y seis salones para eventos y convenciones (Holiday Inn, 2008).
- Holiday Inn Puebla Parque Industrial Finsa: Esta ubicado en la lateral autopista México-Puebla #7719. Cuenta con 132 habitaciones y 6 suites distribuidas en 6 pisos. Dispone de 3 salones de reuniones, restaurante, centro de negocios, gimnasio, etc. (Holiday Inn, 2008).
- Marriott Real Puebla: Esta ubicado en la Avenida Hermanos Serdán #807. Cuenta con 192 habitaciones alrededor de jardines. Tiene restaurante, bar, albercas, gimnasio, cancha de tenis, centro de negocios, 14 salones para eventos, banquetes o convenciones, con una capacidad desde 10 a 800 personas todos con conexión a Internet (Marriott, 2008).
- NH Puebla: Está situado en el centro histórico “Patrimonio Cultural de la Humanidad”. Se encuentra a 30 minutos del Aeropuerto Hermanos Serdán, a 5 minutos del Centro de Convenciones Puebla, a 15 minutos de los principales polígonos industriales, a 15 minutos del centro comercial y a 2 horas del



Aeropuerto Benito Juárez de la ciudad de México. El hotel dispone de todos los servicios y equipamientos necesarios para sus reuniones de trabajo y momentos de ocio. Cuenta con 128 habitaciones equipadas con lo necesario para el viajero de negocios. Tiene 7 salones para eventos, congresos y convenciones (Hoteles NH, 2008).

- Presidente Intercontinental: Es un hotel muy elegante con una arquitectura e interiores de estilo art déco que acentúan el alto nivel de estilo y calidad que caracteriza a los hoteles del grupo hotelero Intercontinental. Cuenta con 169 habitaciones de lujo. Se encuentra ubicado en la primera entrada de la carretera México-Puebla cerca del área financiera de la ciudad (Grupo Intercontinental, 2008).

3.4 Población y Tamaño de la muestra

La población que se utilizó para realizar este estudio fue basado en los colaboradores de las áreas de banquetes, grupos y ventas de los hoteles del grupo Destino Puebla que en total sumaron 61 personas, ya que la mayoría de los departamentos son pequeños y cuentan con pocas personas en el área.

Cabe mencionar que 3 de los 12 hoteles no quisieron colaborar con el proyecto porque consideraban riesgosa la información que se podría obtener de este estudio. Estos hoteles fueron el Marriott Real Puebla, Holiday Inn Centro Histórico y Holiday Inn Express.



La muestra fue no probabilística por conveniencia, la cual según Hernández (2003) se define como un procedimiento de selección informal y un poco arbitraria. Se utiliza en varias investigaciones y gracias a ellas se hacen inferencia sobre la población.

3.5 Instrumento

Como se mencionó anteriormente, para la obtención de los resultados se aplicó una encuesta, ésta es la recopilación de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad. Al llevar a cabo una encuesta se utiliza un instrumento básico llamado cuestionario, el cual es: un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan a una investigación para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido (Sierra, Bravo, 2001).

Para realizar este estudio se utilizó un cuestionario autoadministrado ya que los encuestados, previo su lectura, contestaron por escrito sin intervención directa de ninguna persona que colaboró con la investigación. El instrumento que se utilizó consta de 21 preguntas de las cuales 8 fueron de opción múltiple, 9 en las que sólo se podía contestar sí o no y 4 preguntas abiertas en las que los encuestados tenían que poner lo que se les preguntaba.



3.6 Procedimiento

El periodo en el que fueron aplicadas estas encuestas fue del 18 de agosto del 2008 al 25 de septiembre del mismo año, esto se debió a que varios de los hoteles no contaban con el tiempo disponible para la realización de la encuesta o sus colaboradores no se encontraban en el área de trabajo.

En primer término, se contactó con el departamento de recursos humanos de cada hotel vía telefónica, explicando el motivo de nuestra llamada y solicitando un permiso para aplicar la encuesta a los colaboradores de los departamentos de banquetes, grupos y ventas. Ya que se obtuvo el permiso se hizo una cita en cada hotel para poder aplicar dichas encuestas. Al llegar al hotel se tuvo contacto con el gerente o director de los departamentos interesados y se repartían los cuestionarios explicándoles el motivo de éstos y dándoles un tiempo máximo de 15 minutos para contestarlo. De esta forma se obtuvieron los datos del estudio.

Posteriormente de obtener los datos se capturaron al programa Excel de Microsoft Office y a continuación se migraron para realizar el análisis al programa SPSS versión 14.0. Se calcularon frecuencias variables de los datos para posteriormente ser analizados mediante tablas cruzadas o de contingencia. Tales métodos de análisis fueron escogidos debido a que el programa permite contrastar dos o más variables al mismo tiempo.

