



## CAPITULO IV

### Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada en forma de cuestionario a 61 colaboradores de los hoteles del grupo Destino Puebla.

Los resultados obtenidos en dicha encuesta se presentarán de la siguiente forma: primero la pregunta tal cual se formuló, posteriormente una breve introducción de la necesidad de la misma, seguido de la tabla de frecuencia correspondiente y finalizando con el análisis alusivo de cada una.

#### *4.1 Resultados*

Pregunta #1: Nombre del hotel en el que trabaja.

De las 61 encuestas aplicadas, 9 corresponden al hotel Holiday Inn La Noria, 23 al hotel NH, 3 al hotel Holiday Inn Parque Industrial Finsa, 2 al hotel Fiesta Inn Las Ánimas, 1 al hotel Fiesta Inn Puebla Finsa, 4 al hotel City Express, 4 al hotel Camino Real Puebla,



6 al hotel Presidente Intercontinental y 9 corresponden al hotel Fiesta Americana Puebla.

**Tabla 4.1 Hotel de desempeño**

<b>Hotel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Presidente Intercontinental	6	9.8%
Camino Real	4	6.6%
City Express	4	6.6%
Fiesta Americana	9	14.8%
Fiesta Inn Ánimas	2	3.3%
Fiesta Inn Finsa	1	1.6%
Holiday Inn Finsa	3	4.9%
Holiday Inn La Noria	9	14.8%
NH	23	37.7%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

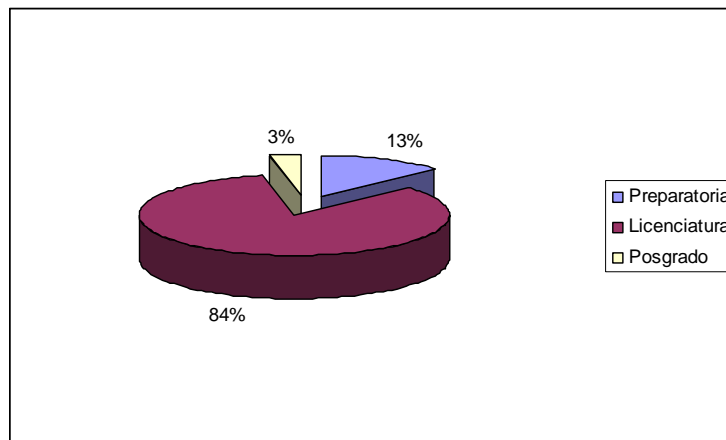
Los resultados arrojan que el hotel NH es el hotel que cuenta con más colaboradores en el área de banquetes, grupos y ventas, mientras que el hotel Fiesta Inn Parque Industrial Finsa Puebla solamente tiene un colaborador.



Pregunta #2: ¿Cuál es su grado máximo de educación?

Esta pregunta surge de la necesidad de conocer el nivel de preparación con el que cuentan los colaboradores del Grupo Destino Puebla dentro de las áreas de banquetes, grupos y ventas.

**Figura 4.1 Nivel de estudios**



La figura 4.1 nos señala la distribución de los participantes dentro de las tres diferentes opciones de acuerdo a su grado máximo de educación. Por medio de esta figura se muestra con un 84% las personas con grado de Licenciatura mientras que sólo el 3% cuentan con un posgrado y dentro de la figura se puede observar que un 13% no cuentan con la educación básica.

Así mismo en la pregunta #3 se cuestionó la afinidad de la Licenciatura de cada uno de los colaboradores con su área de desempeño a fin al turismo. Los resultados



mostraron que el 80.3% de los encuestados tienen una Licenciatura a fin al Turismo mientras que el 13.1% de los colaboradores aseguran que no tiene relación. Por otro lado el 6.6% de los participantes no contestaron nada.

Pregunta #4: ¿Cómo considera su nivel de inglés?

Tomando en cuenta que el idioma inglés es de los más hablados a nivel mundial, percibimos la necesidad de conocer el nivel básico de conocimiento por parte de los colaboradores de esta agrupación hotelera.

**Tabla 4.2 Nivel de idioma Inglés**

<b>Nivel de Inglés</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Bajo	7	11.5%
Intermedio/bajo	16	26.2%
Intermedio	20	32.8%
Intermedio/alto	12	19.7%
Alto	6	9.8%
<b>Total</b>	61	100%

La tabla 4.2 muestra que la mayoría de los encuestados tienen un nivel intermedio de inglés y que el número más bajo es el de las personas con un nivel alto.



Pregunta #5: Basado en la definición que el Turismo de Negocios esta integrado por Convenciones, Congresos, Ferias, Exposiciones y Viajes de Incentivo, ¿Cuántos años ha trabajado con relación al Turismo de Negocios?

**Tabla 4.3 Turismo de Negocios**

<b>Años trabajados</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
De 1 a 3	34	55.7%
De 4 a 6	16	26.2%
De 7 a 10	8	13.1%
De 10 en adelante	3	4.9%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

En la tabla 4.3 se puede ver que el 55.7% de los encuestados han trabajado en el área de Turismo de Negocios de 1 a 3 años, éste es un dato relevante ya que podemos constatar que el capital humano no tiene mucha experiencia en el área de Congresos y Convenciones, mientras que sólo el 4.9% corresponde a trabajadores más experimentados en el área.

Pregunta #6: ¿Cuántos años ha trabajado en la industria hotelera?

A lo largo de nuestra experiencia académica hemos observado que la experiencia dentro de un ramo es vital para el mejoramiento de los servicios, actitudes y actividades por parte del recurso humano.



**Tabla 4.4 Antigüedad en la industria hotelera**

<b>Años trabajados</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
De 1 a 3 años	34	55.7%
De 4 a 6 años	14	23.0%
De 7 a 10 años	7	11.5%
De 10 en adelante	6	9.8%
<b>Total</b>	61	100%

Los resultados de esta tabla demuestran que la minoría de los encuestados (9.8%) son los que tienen más años de experiencia en la industria hotelera, por otro lado se puede observar que sólo el 55.7% al igual que en la tabla 4.3 son las personas con menos años de experiencia en la industria y por lo tanto en el área de Turismo de Negocios.

Pregunta #7: ¿Qué tipo de eventos se realizan en el hotel en donde trabaja?

Dentro de la encuesta se mencionan las siguientes opciones: eventos sociales, congresos, convenciones y otros eventos. De igual forma se dividen las respuestas a estas opciones dentro de las siguientes tablas por conveniencia de obtención de resultados.



**Tabla 4.5 Eventos Sociales**

<b>Eventos Sociales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
<b>Sí</b>	45	73.8%
<b>No</b>	16	26.2%
<b>Total</b>	61	100%

De todos los hoteles encuestados solamente el 73.8% realizan eventos sociales, mientras que el 26.2% no los realizan.

**Tabla 4.5.1 Congresos**

<b>Congresos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
<b>Sí</b>	50	82%
<b>No</b>	11	18%
<b>Total</b>	61	100%

El 82% de los colaboradores dijeron que en su hotel sí se realizan congresos, mientras que el otro 18% dicen que no realizan este tipo de eventos.

**Tabla 4.5.2 Convenciones**

<b>Convenciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
<b>Sí</b>	49	80.3%
<b>No</b>	12	19.7%
<b>Total</b>	61	100%



En este caso la gran mayoría de los encuestados afirman que en su hotel de trabajo sí se realizan convenciones, sin embargo queda un 19.7% de los encuestados que afirman lo contrario.

**Tabla 4.5.3 Otros**

Otros	Frecuencia	Porcentaje Válido
Sí	26	42.6%
No	35	57.4%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

42.6% De los colaboradores contestaron que dentro de su hotel de trabajo también se realizaban otro tipo de eventos, mientras que la mayoría (57.4%) dijo que no. A continuación se muestra la tabla 4.5.5 en donde se especifican los otros eventos que se llevan a cabo dentro de los hoteles.

Dentro de los eventos alternativos más mencionados se encontraron:

**Tabla 4.5.4 Eventos más mencionados**

Otros Eventos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Capacitaciones	1	1.6%
Eventos individuales de negocios	3	4.9%





## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Juntas de trabajo	1	1.6%
Pasarelas	1	1.6%
Sesiones Fotográficas	1	1.6%
Reuniones Pequeñas	4	6.6%
Seminarios y exposiciones	1	1.6%
Sesiones de trabajo	1	1.6%
Todo tipo de eventos	14	23%
Varios	1	1.6%
No contesto nada	33	54.1%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Lo que se puede observar en los resultados de la tabla 4.5.5 es que la mayoría de las encuestas al especificar que en el hotel de trabajo se elaboraban otros eventos no contestaron nada en el campo que se les indicaba. El 23% de éstos mencionan que se llevan a cabo todo tipo de eventos sin especificar el nombre de éste. Con estos resultados se puede decir que pocos colaboradores conocen realmente los eventos que se llevan a cabo dentro del hotel.

Haciendo alusión a la pregunta #8 con el fin de conocer sí los encuestados recibieron algún tipo de capacitación, certificación o curso dentro del área de Turismo de Negocios por parte del Hotel, obtuvimos como muestra de resultados el 52% sí han recibido algún tipo de capacitación; sin embargo el 42% restante no se les proporcionó ningún tipo de capacitación en el área.



Pregunta #9: ¿Qué tipo de capacitación, certificación y/o curso a realizado?

Dado que en la pregunta anterior se les cuestionaba si han recibido algún tipo de capacitación se percibió la necesidad de conocer las áreas de enfoque de la misma.

**Tabla 4.6 Tipos de capacitación, certificación y/o curso**

<b>Tipo de Capacitación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
Banquetes	1	1.6%
Recepción	2	3.3%
Recursos Humanos	1	1.6%
Cierre de ventas	1	1.6%
Cocina	1	1.6%
Programas Computacionales	1	1.6%
Congresos	3	4.9%
Congresos y Convenciones	1	1.6%
Curso de calidad e higiene en los alimentos	1	1.6%
Cursos que brinda SECTUR	1	1.6%
Distintivo H	1	1.6%
Gastronomía, liderazgo y etiqueta	1	1.6%
Habilidades gerenciales	1	1.6%
Las personas primeras (Curso de capacitación del grupo Posadas)	3	4.9%



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Ninguno	1	1.6%
No contesto nada	34	55.7%
Ventas profesionales	2	3.3%
Relacionadas a las labores de cada departamento	1	1.6%
Couching	1	1.6%
Ventas	2	3.3%
Management	1	1.6%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Considerando que la mayoría de los encuestados admitió que sí han recibido capacitaciones por parte del hotel es difícil de entender que un muy alto porcentaje de los colaboradores no menciona el tipo de capacitación, certificación o curso que el hotel les ha brindado para su mejor desempeño, es decir el 55.7% no contesto nada.

Pregunta #10 ¿Es un requisito para su posición dentro del hotel realizar certificaciones, capacitaciones o cursos?

En esta tabla se muestra por qué algunos encuestados responden que sí necesitan capacitación, certificación o curso y otros no como requisito para su posición dentro del hotel.

**Tabla 4.7 Requisitos para una posición dentro del hotel**

<b>¿Por qué?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
Atención al cliente	2	3.3%



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Aprendes más y resuelves dudas	1	1.6%
No contesto nada	34	55.7%
Desarrollo Personal	2	3.3%
Actualización y conocer nuevas tendencias, áreas de oportunidad y maximización de recursos	1	1.6%
Porque no es un requisito	1	1.6%
No le dan importancia	2	3.3%
No lo exigen	1	1.6%
Para brindar mejor servicio	1	1.6%
Dar mejor resultados	1	1.6%
Para estar preparado y al día en las nuevas tendencias	1	1.6%
Para mayor conocimiento en programas	2	3.3%
Para mejorar	1	1.6%
Superación personal	2	3.3%
Para acceder a los programas dentro del hotel	1	1.6%
Por cambios en el área	1	1.6%
Por mejorar laboralmente	1	1.6%
Porque es muy importante	1	1.6%
Porque a mayor capacitación, mayor ascenso	1	1.6%



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

No los proporciona el hotel	1	1.6%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Como se puede ver en la tabla anterior el 55.7% de los encuestados no justifican la razón por la que no necesitan una certificación, capacitación y/o curso para realizar su puesto.

Haciendo referencia a la pregunta #10 referente a la capacitación para un puesto en el hotel deriva nuestra pregunta #11, la cual busca conocer la frecuencia con la cual reciben algún tipo de capacitación, certificación y/o curso.

**Tabla 4.8 Frecuencia de capacitación**

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje válido
0	31	50.8%
1	4	6.6%
2	14	23%
3 ó más	12	19.7%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Como se pudo observar en resultados anteriores, los colaboradores contestaron que no necesitan ningún tipo de capacitación, certificación y/o curso para elaborar su trabajo, es por esto que el 50.8% no contesto nada en esta pregunta, el otro 6.6% afirman que han recibido por lo menos una capacitación, mientras que el 23% han recibido dos capacitaciones y el 19.7% aseguran que han recibido 3 ó más.



Pregunta #12: ¿Tiene conocimiento de las organizaciones que se encuentran relacionadas con el área de Turismo de Negocios y el tipo de capacitación que ofrecen?

En esta pregunta es importante resaltar el conocimiento de las organizaciones con el área de Turismo de Negocios derivado de la importancia de una mejora competitiva y mejora de los servicios brindados al cliente.

**Tabla 4.9 Organizaciones relacionadas con Turismo de Negocios**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Sí	36	59%
No	25	41%
<b>Total</b>	61	100%

El 59% de los encuestados afirman conocer las organizaciones que se encuentran relacionadas con el área de Turismo de Negocios y el tipo de capacitación que ofrecen, mientras que el 41% asegura no tener ningún conocimiento del tema.

Pregunta #13: ¿Usted o el hotel es miembro de alguna organización del área de Turismo de Negocios?

Tomando en cuenta la pregunta anterior se cuestiona la participación de algún colaborador dentro de organismos relacionados al Turismo de Negocios dado que este puede ser un principal detonador de economía para el hotel.



**Tabla 4.10 Miembro de alguna organización**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Sí	35	57.4%
No	26	42.6%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

35 de las 61 personas encuestadas certifican que el hotel en el que trabajan es miembro de alguna de las organizaciones relacionadas con el Turismo de Negocios, por otro lado 26 de los 61 colaboradores aseguran que el hotel en el que laboran no forma parte de ninguna organización relacionada a este segmento.

Pregunta #14: Sí la respuesta anterior fue positiva, indique la(s) organización(es) a las que pertenece el hotel.

Derivado de la pregunta #13 surge la necesidad de conocer si el hotel forma parte de alguna organización relacionada con el Turismo de Negocios.

**Tabla 4.11 Organizaciones**

<b>Organización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Buró de convenciones	2	3.3%
Buró de convenciones y Grupo Destino Puebla	1	1.6%
Cooperativo IHG	1	1.6%
Gente con actitud de servicio	1	1.6%



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Grupo Destino Puebla	12	19.7%
Grupo Destino Puebla y Canirac	1	1.6%
Grupo Destino Puebla y OCC	1	1.6%
Grupo Destino Puebla y Asociación de hoteles	3	4.9%
IHG, Grupo Presidente y Grupo Destino Puebla	1	1.6%
Todas las asociaciones	2	3.3%
No contesto nada	28	45.9%
No sé	2	3.3%
OCC	2	3.3%
Grupo Posadas	1	1.6%
SECTUR	1	1.6%
SECTUR, Grupo Destino Puebla, Buró de convenciones Puebla	1	1.6%
Turismo Puebla	1	1.6%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

La tabla 4.11 muestra que la mayoría de las personas no saben a que grupo pertenece el hotel ya que no contestaron nada, y el 19.7% aseguran que pertenecen al Grupo Destino Puebla. El resto del porcentaje menciona otras organizaciones.





Pregunta #15: ¿El Hotel tiene alguna relación con el Buró de Convenciones de Puebla?

Conociendo que el Buró de Convenciones en Puebla es parte fundamental en el Turismo de Negocios nos creó la duda de conocer si hay relación entre el hotel y esta organización.

**Tabla 4.12 Buró de convenciones Puebla**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Sí	42	68.9%
No	19	31.1%
<b>Total</b>	61	100%

Lo que podemos ver con estos resultados es que el 68.9% de los participantes aseguran que el hotel en donde trabajan tiene relación con el Buró de Convenciones de Puebla, mientras que el 31.1% no.

Pregunta #16: ¿Tiene conocimientos sobre la política pública sobre el turismo de negocios?

Conociendo que la política pública es toda acción del gobierno para hacer mejoras dentro del País obtuvimos la siguiente información.



**Tabla 4.13 Política Pública**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Sí	26	42.6%
No	35	57.4%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

En este caso 35 de los 61 encuestados no tienen conocimiento sobre la política pública, y 26 de las 61 personas afirman saber lo que es la política pública sobre el turismo de negocios.

Pregunta #17: ¿Sabe lo que es la tasa 0 y como se aplica?

Dado que la tasa 0 es una opción de política pública dirigida a los turistas extranjeros que señala que éstos serán exentos del cobro de IVA, surge la necesidad de conocer si los colaboradores de los hoteles encuestados saben acerca de este tema.

**Tabla 4.14 Tasa 0%**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Sí	34	55.7%
No	27	44.3%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que el 55.7% de las personas encuestadas saben lo que es la tasa 0 y como se aplica, por otro lado el 44.3% no tienen conocimiento de lo que es ésta.



Pregunta #18: ¿Sí existiera alguna posibilidad de tomar una capacitación, cursos o una certificación en el área estaría interesado?

Es de suma importancia el incentivar y saber si los colaboradores están dispuestos a aumentar sus conocimientos para ofrecer mejores servicios a los turistas, en este caso particular enfocándonos al Turismo de Negocios.

**Tabla 4.15 Interés en capacitación, certificación y/o curso**

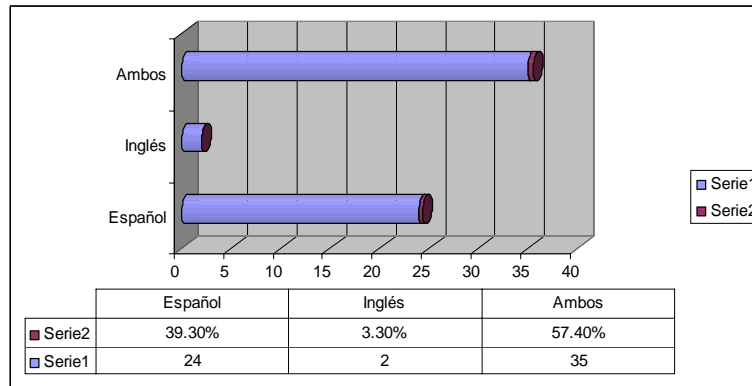
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Sí	61	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	61	100%

La tabla 4.15 muestra como el 100% de los participantes de esta encuesta les gustaría tomar por lo menos alguna capacitación, curso o certificación.

Pregunta #19: En caso afirmativo de la respuesta anterior, la capacitación, los cursos o certificación podrían ser en los idiomas; se colocó como opciones: inglés, español o ambos.



Figura 4.2 Idiomas



Se puede observar que la mayoría de los participantes menciona que les gustaría tomar este tipo de cursos en ambos idiomas, siendo que el resto prefiere tomarlo en un solo idioma.

Pregunta #20: ¿En que área del Turismo de Negocios le gustaría tomar un curso, capacitación o una certificación?

El Turismo de Negocios tiene varios puntos a tratar de importancia de entre los cuales se obtuvieron los siguientes.



Tabla 4.16 Áreas del Turismo de Negocios

Tipo de curso/capacitación o certificación	Frecuencia	Porcentaje válido
Aduanas	1	1.6%
Alimentos y Bebidas	3	4.9%
Ambas	4	6.5%
Área comercial	1	1.6%
Atención al cliente	1	1.6%
Banquetes	2	3.3%
Calidad	1	1.6%
Capacitación	5	8.2%
Cocina	1	1.6%
Comercial	1	1.6
Congresos	2	3.3%
Congresos y Convenciones	2	3.3%
Convenciones	2	3.3%
Curso y capacitación	1	1.6%
Detección de nichos de mercado	1	1.6%
Ecoturismo	1	1.6%
En cualquier área	1	1.6%
Gastronomía	1	1.6%
Grupos y congresos	3	4.9%
Hotelería	3	4.9%
No contesto nada	13	21.3%



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Relaciones Internacionales	1	1.6%
Todas las áreas	1	1.6%
Transportación	1	1.6%
Ventas	8	13.2%
<b>Total</b>	61	100%

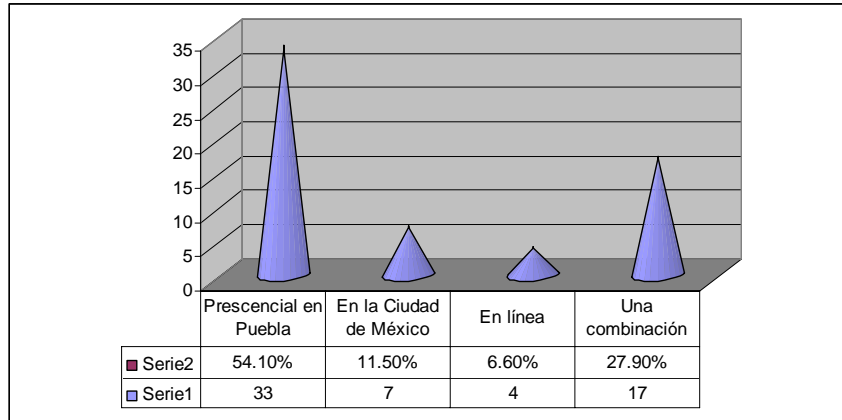
En esta tabla podemos darnos cuenta que todos los encuestados contestaron diferentes cosas, ya que cada quien tiene gustos e intereses diferentes. Las áreas que más sobresalen en la encuesta son alimentos y bebidas y ventas que son en las que más gente se interesó.

Pregunta #21: ¿Cuál sería la mejor opción para obtener esta capacitación, certificación o curso?

Tomando en cuenta la sobrecarga de responsabilidades de la vida cotidiana actual se quiso saber la forma en la cual les gustaría recibir a los colaboradores de los hoteles la capacitación correspondiente al tema Turismo de Negocios.



Figura 4.3 Opciones



Esta figura muestra como la mayoría de las personas prefiere tomar el curso, capacitación o certificación en la ciudad de Puebla, el 11.5% asistiría a tomarlo a la Ciudad de México, mientras que el 6.6% lo prefiere en línea y por otro lado el 27.9% de los encuestados considera buena opción hacer una combinación de los anteriores.