

CAPITULO III

Metodología

Tomando en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos del estudio se procedió a obtener la información necesaria para llevar a cabo la investigación. Se decidió realizar un estudio de tipo exploratorio y descriptivo. Según Danhke (1989), el tipo de investigación exploratorio “se efectúa, normalmente, 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”. Este estudio se realiza cuando el objetivo de la investigación nunca ha sido estudiado dentro del Hotel Boutique “La Quinta Luna”.

La investigación descriptiva de acuerdo con Danhke (1989), “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” En base al estudio descriptivo se busca recolectar información detallada del análisis.

Dentro de esta investigación también se efectuó un análisis con enfoque cualitativo, según Hernández (2004), la investigación cualitativa “se refiere a la ubicación del lugar donde se efectuara el estudio y así poder recopilar los datos por medio de la observación,



la entrevista e interacción con el personal”. Ya que se lleva a cabo sin estadísticas por el escaso estudio que se ha realizado dentro del hotel.

3.1. Investigación

Este trabajo se constituye como un estudio exploratorio y descriptivo según Danhke (1989), dándole un enfoque cualitativo que trata de crear un programa de capacitación y desarrollo para los empleados y gente de nuevo ingreso del Hotel Boutique “La Quinta Luna” ya que no cuentan con las bases necesarias.

Con el fin de recopilar la información relacionada con este estudio, se recurrió a una investigación de tipo documental como: libros, artículos de revistas, artículos de internet, entre otros, que se especializan en temas relacionados con la capacitación, el desarrollo y entrenamiento empresarial.

3.2. Instrumento de Medición

El instrumento de medición que se utilizó fue un cuestionario elaborado de manera específica para los propósitos del estudio. Dicho cuestionario se basa en los autores Mendoza (1998), Grados (2004) y Mendoza (2003) y en aportaciones personales, (ver anexo # 1).



Esta entrevista se integra por diecisiete preguntas cuyo contenido se orienta hacia la obtención de información sobre el personal del hotel boutique “La Quinta Luna”, para conocer:

- Puesto que desempeña.
- Funciones de dicho puesto.
- Finalidad del puesto.
- Dificultades para llevar a cabo su trabajo.
- Suficiencia de personal.
- Tecnología y/o herramientas necesarias para trabajar.
- Capacitación previa para desempeñar su trabajo.
- Satisfacción personal con el desempeño de su trabajo.

3.2.1. Recolección de Datos

El trabajo de campo se realizó durante el transcurso de los meses de febrero y marzo del 2006. En la ciudad de Cholula, Puebla se aplicaron las entrevistas a los empleados de los puestos señalados dentro de las instalaciones del hotel boutique “La Quinta Luna”.