



## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

En este capítulo se presentaran los criterios de investigación utilizados así como la técnica a la que se recurrió para la obtención de la información.

El objetivo primordial es proporcionar información detallada acerca de la forma en que fue realizado el estudio. Esta información permite evaluar la validez y adecuación que tuvieron o tendrán los métodos o instrumentos utilizados a los que se proponen (Van Dalen y Meyer, 1984).

#### **3.1 Tipo de Investigación**

La investigación que se desarrolló es de tipo descriptiva, ya que pretende la recolección de información de los diferentes hoteles del grupo, de esta forma medir las variables de estos y como se relacionan entre si, se podrán describir las diferencias que existen entre cada establecimiento así como sus semejanzas.



Por su parte Hernández, Fernández y Bautista (1998), aclaran que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 60). Estos mismos autores señalan que “en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga” (Hernández, et. al. 1998, p.60).

Hernández, Fernández y Bautista (2003), afirman que una investigación descriptiva, pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren o dicho de otra forma, los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, et. al. 2003, p.119).

### **3.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, esta “es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan por que ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural” (Hernández, et. al. 1998, p.185).



### 3.3 Sujetos de Estudio

Los sujetos de estudio de esta investigación son cinco hoteles de un grupo hotelero de la Ciudad de México con diferentes características cada uno que a continuación se expondrán en la siguiente tabla.

Tabla 3.3 Sujetos de Estudio

Hoteles	habitaciones	Tipo de hab.	Precio
Hotel Huatulco	65	Grande	\$ 200.00
Hotel Oriente	28	Grande	\$ 150.00
Hotel Oriente	24	Chica	\$ 140.00
Hotel Pto. Escondido	19	Chica	\$ 130.00
Hotel Pto. Angel	24	Grande	\$ 190.00
Hotel Capuchinas	17	Chica	\$ 120.00

### 3.4 Tamaño de la Muestra

Se recopilaron las hojas de registro que se utilizaron durante todo el mes de abril 2007 en la recepción de cada uno de los establecimientos, para así recolectar los datos requeridos en esta investigación.

### 3.5 Instrumento

La herramienta para la recolección de datos utilizada en esta investigación fueron las hojas de registro de los cinco hoteles dividida diariamente en dos turnos en donde se pudo recolectar datos diferentes como:



- Número de habitaciones por hotel.
- Precio de las habitaciones.
- Tipo de habitación.
- Horas de entradas y salidas del huésped.

Ejemplo de hojas de registro, de donde se recolectaron los datos de esta investigación.

Tabla 3.5.1 Instrumento.

<b>Habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
101	\$ 130	08:30	12:37
<i>Chica</i>	\$ 130	15:07	16:57
	\$ 130	17:36	20:42
102	\$ 140	10:49	14:34
<i>Grande</i>	\$ 140	15:57	18:47
	\$ 140	19:19	22:00
103	\$ 140	12:34	17:55
<i>Grande</i>	\$ 140	18:27	20:18
	\$ 140	20:36	22:10
104	\$ 130	13:27	18:06
<i>Chica</i>	\$ 130	18:23	21:16
105	\$ 130	13:40	19:24
	\$ 130	19:43	22:34
106	\$ 130	13:57	13:42



Así mismo, para obtener mejores resultados al comparar la ocupación de cada establecimiento en relación a la hora de entrada, se dividieron en seis grupos las 24 horas con las que cuenta un día entero, obteniendo para cada grupo cuatro horas.

Tabla 3.5.2 Grupos de tiempo

<b>Grupo</b>	<b>hora Inicial</b>	<b>Hora Final</b>
<b>1</b>	00:00	03:59
<b>2</b>	04:00	07:59
<b>3</b>	08:00	11:59
<b>4</b>	12:00	15:59
<b>5</b>	16:00	19:59
<b>6</b>	20:00	23:59

El programa utilizado para interpretar los resultados obtenidos a través de los datos recabados fue SPSS V.15, que es un paquete estadístico que sirve para procesar datos. También se utilizó el programa Microsoft Excel 2003; se utilizaron diferentes herramientas y se realizaron figuras y tablas de comparación para facilitar la interpretación del estudio.



### 3.6 Procedimiento

Se tomó una muestra de cada hotel de registros de entradas y salidas para verificar que la información que se iba a obtener fuera la correcta para alcanzar los objetivos del presente estudio. Posteriormente una vez que se analizaron de forma detallada los datos a obtener se recolectaron las hojas de registro de cada hotel durante todo el mes de abril del año 2007, de esta manera se fueron capturando los datos en hojas de calculo donde se registró el número de habitación y la hora de entrada y salida del huésped, posteriormente se vaciaron los datos en el programa estadístico y una vez procesada toda esta información se pudo analizar y sacar los resultados estadísticos de la investigación.