

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA



CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Descripción de la investigación

En este capítulo se definen los métodos de investigación e instrumentos de evaluación que se utilizaron en el desarrollo de la tesis. Se detalla el tipo de investigación, el diseño del estudio, la muestra y la recolección de datos.

El presente estudio se llevó a cabo durante los meses de agosto y septiembre del 2004, aplicándose a los hoteles clasificados con tres o más estrellas de la ciudad de Puebla. Se analizó la información proporcionada por estos hoteles al turismo en general.

En esta investigación, el método descriptivo fue utilizado para la recolección de información que los hoteles otorgan cuando un turista solicita datos sobre algún lugar

específico de la ciudad de Puebla. Se diseñó previamente un cuestionario que dio la pauta para obtener la información en los hoteles seleccionados.

Dicho cuestionario no fue presentado directamente al interrogante, ya que el objetivo fue llegar al hotel como un simple turista y obtener información sobre lugares turísticos previamente seleccionados. Se seleccionaron dos lugares a preguntar en cada hotel: el primero fue general para todos los hoteles y el segundo fue escogido por la cercanía del hotel con dicho lugar.

El lugar que se escogió para preguntar en todos los hoteles fue el Museo de la Revolución. Se seleccionó este lugar debido a que la mayoría de la gente lo ubica como la Casa de los Hermanos Serdán, como también se le llama, y no como Museo de la Revolución, que es como se anuncia en la página Web del Estado de Puebla y en algunas guías turísticas.

3.2 Sujetos de estudio

Para fines del estudio se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia. El muestreo es no probabilístico debido a que se basó, hasta cierto punto, en el criterio del investigador y no se pueden medir exactamente los errores estimados.

Existen tres tipos de muestras no probabilísticas: por conveniencia, de juicio y por cuotas. Para fines de la investigación se utilizó un muestreo por conveniencia, en el que los elementos de estudio se seleccionaron debido a su disponibilidad.

Con base en lo anterior, el estudio fue realizado en hoteles clasificados con tres o más estrellas en la Ciudad de Puebla. Estos hoteles son los que generalmente se recomiendan en las

guías turísticas y/o sitios de Internet, que promocionan esta ciudad. La clasificación de estos hoteles se siguió en base a tres directorios turísticos: Directorio de Hoteles México 2002-2003 (2002), Directorio Turístico de México 2003-2004 (2003) y DT: Directorio Mexicano de Turismo, esto es México (2003). En total se sumaron cuarenta y nueve hoteles, de los cuales tres son de categoría especial, diez son de cinco estrellas, trece son de cuatro estrellas y por último, veintitrés son de tres estrellas.

Listado de hoteles cuestionados:

- Hoteles de categoría especial:

El Sueño	Calle 9 Oriente No. 12 Col. Centro 72000
Mesón Sacristía de Capuchinas	9 Oriente No. 16 Col. Centro 72000
Mesón Sacristía de la Compañía	6 Sur No. 304, Callejón de los Sapos, Col. Centro 72000

- Hoteles de cinco estrellas:

Aristos Puebla (4*)	Av. Reforma Esq. 7 Sur No. 533 Col. Centro 72000
Best Western Real de Puebla (4*)	Calle 5 Poniente No. 2522 Col. La Paz 72160
Camino Real Puebla	Calle 7 Poniente No. 105 Col. Centro 72000
Condado Plaza	31 Oriente y Priv. 6-B Sur No. 3106, Zona Dorada, Col. Antigua Ladrillera de Benítez 72530

Crowne Plaza Puebla	Blvd.. Hermanos Serdán No. 141 72140
Fiesta Americana Puebla	Blvd.. Atlixcayotl Km. 5 Fracc. La Vista 72810
Marriott Real de Puebla	Blvd.. Hermanos Serdán No. 807 San Rafael Poniente 72100
Mesón del Molino (4*)	Calz. del Bosque No. 10 Col. San José del Puente 72150
Posada San Pedro (4*)	Calle 2 Oriente No. 202 Col. Centro 72000
Radisson	Av. 21 Sur No. 4510 Col. Ex-Hda. de la Noria 72410

- Hoteles de cuatro estrellas:

Del Portal	Juan de Palafox y Mendoza No. 205 Col. Centro 72000
Fiesta Inn Puebla Las Ánimas	Blvd. Atlixco y Av. 31 Poniente No. 3333 72160
Holiday Inn Centro Histórico (5*)	2 Oriente No. 211 Col. Centro 72000
Holiday Inn Express	Blvd.. Hermanos Serdán No. 143 72140
Hostal del Arcángel	Diag. Defensores de la República No. 276 Col. La Moderna 72080

Hostal La Paz	Tlaxco No. 706 Col. La Paz 72160
Hostal Santa María	Av. 3 Oriente No. 603 Col. Centro 72000
Lastra	Calz. de los Fuertes No. 2633 Col. Rincón del Bosque 72290
Plaza Las Fuentes	Bldv. Hermanos Serdán No. 743 72345
Plaza Poblana	Bldv. Carmen Serdán No. 510 Col. Cleotilde Torres 72050
Puente Real	Prol. Reforma Sur No. 7540 Col. San José del Puente 72150
San Ángel	4 Poniente No. 504 Col. Centro 72000
Villa Real (3*)	8 Oriente No. 403 Col. Centro 72000

- Hoteles de tres estrellas:

Cabrera (2*)	Av. 10 Oriente Vo. 6 Col. Centro 72000
Castellanos de Puebla	Calle 5 Sur No. 3113 72420
Castillo	Calle 11 Norte No. 4405 Col. Santa María 72080
Colonial de Puebla	Calle 4 Sur No. 105 Col. Centro 72000

Cuatro Caminos	Blvd. Hermanos Serdán No. 406 Col. San José Cuatro Caminos 72345
Del Paseo	Calle 5 Poniente No. 914 Col. Centro 72000
Gilfer	Calle 2 Oriente No. 11 Col. Centro 72000
Granada	Blvd. de la Pedrera No. 2303 Col. Centro 72050
Imperial (2*)	4 Oriente No. 212 Col. Centro 72000
Mesón de San Sebastián	Calle 9 Oriente No. 6 Col. Centro 72000
Palace	2 Oriente No. 13 Col. Centro 72000
Panamerican	Av. Reforma No. 2114 Col. Centro 72000
Provincia Express	Av. Reforma No. 141 Col. Centro 72000
Puebla Plaza	Calle 5 Poniente No. 111 Col. Centro 72000
Reforma 2000	Calle 4 Poniente No. 916 Col. Centro 72000
Royalty	Portal Hidalgo No. 8 Col. Centro 72000
San Agustín	3 Poniente No. 531 Col. Centro 72000
San Diego	Av. 16 Poniente No. 507 Col. Centro 72000
San Miguel	3 Poniente No. 721 Col. Centro 72000

Santiago	3 Poniente No. 106 Col. Centro 72000
Señorial	Calle 4 Norte No. 602 Col. Centro 72000
Suites Puebla	Blvd.. 18 Sur No. 5718 Col. San Manuel 72570
Terminal	Blvd. Carmen Serdán No. 5101 Col. Cleotilde Torres 72050
Virrey de Mendoza (2*)	Av. Reforma No. 538 Col. Centro 72000

(*) Estos hoteles aparecen con diferente clasificación según las guías consultadas; se eligió colocarlos en la categoría que se encuentran debido a que así estaban clasificados en dos de las tres guías.

Por otra parte, los atractivos turísticos cercanos a cada hotel fueron obtenidos de las siguientes fuentes de información:

- Aero Magazine
- Puebla en Tranvía
- Puebla Magazzine
- www.puebla.gob.mx
- www.sectur.pue.gob.mx
- www.visitepuebla.com

3.3 Material utilizado

Como se mencionó anteriormente, se diseñó un cuestionario previo para la obtención de información en los hoteles a través de los empleados que laboran en la recepción. En dicho

cuestionario, se procuró plasmar las preguntas que más frecuentemente podría hacer un turista cuando busca un lugar de interés turístico y entra a un hotel para pedir dicha información.

Es importante recalcar que el cuestionario no se ofreció físicamente al empleado ni se mostró en el momento en que se hacía el interrogatorio. El objetivo fue que el interrogador pasara como un turista común, que tenía dudas acerca de cómo encontrar un sitio turístico.

La obtención de los resultados de esta investigación se basó en las respuestas que se brindaron por parte de los empleados, que laboran en la recepción de los hoteles citados, a las preguntas que se les formularon. Las preguntas que se incluyeron en este cuestionario son similares a aquellas que hacen turista cuando pide información sobre atractivos turísticos.

Las preguntas básicas para obtener la información mencionada fueron las siguientes:

1. Buenos (días / tardes).
2. En cada visita hecha a los hoteles se hizo una pregunta diferente. La primera pregunta se hizo en general a todos los hoteles y fue preguntar por el Museo de la Revolución. En la segunda pregunta se cuestionó por un lugar conocido que se encontrara cerca del hotel en cuestión.
 - a) ¿Podría decirme cómo puedo llegar al Museo de la Revolución?
 - b) ¿Podría decirme donde se encuentra _____?
3. ¿Qué otros lugares me recomienda para visitar?

Dependiendo de la respuesta se preguntará o no lo siguiente:

4. ¿Cómo puedo llegar a estos lugares?

Al finalizar cada visita se procedió a llenar, en forma individual, el siguiente formato de evaluación para el posterior análisis de los datos obtenidos. El formato descrito contiene observaciones subjetivas que fueron completadas a juicio del interrogante y que de alguna manera reflejan la percepción del servicio ofrecido. En otros casos las preguntas fueron completamente objetivas.

Formato para la evaluación de la información proporcionada en los hoteles visitados

Nombre del hotel:

Categoría:

Turno:

Lugar por el que se llegó a preguntar:

1. La atención prestada por parte del personal del lobby fue:

Excelente Buena Regular Pobre Pésima

2. ¿Se mostró interés por parte del personal en ayudar al turista?

Si _____

No _____

3. Respecto a la pregunta donde se pide información específica de un lugar ésta fue:

Totalmente detallada

Algo detallada

Regular

Algo confusa

Totalmente confusa

No supo contestar

4. ¿El personal recomendó otros lugares para visitar? (En caso de que la respuesta sea no, pasar a la pregunta 7).

Si _____

No _____

5. La información de estos lugares fue:

Totalmente veraz

Regular

Algo errónea

Totalmente errónea

No se dio información

6. Al momento de recomendar estos lugares, ¿utilizó medios impresos que le ayudaran en la explicación de éstos?

Si _____

No _____

En caso afirmativo, ¿cuál fue este medio?

7. En caso de que el hotel contara con folletos, guías, revistas turísticas, a la vista del cliente, ¿éstos fueron ofrecidos?

Si _____

No _____

No contaba con folletos, guías, revistas turísticas a la vista del cliente _____

8. ¿La información impresa se encontraba directamente al alcance del turista?

Si _____

No _____

9. ¿El personal portaba uniforme?

Si _____

No _____

Observaciones

Fuente: Elaboración propia

3.4 Procedimiento

Debido a la propia naturaleza de la investigación, ésta se basó principalmente en preguntas hechas a los empleados que laboran en la recepción de los hoteles mencionados, ya que son ellos los que tienen un contacto directo con el turista.

Además de lo ya mencionado, es importante resaltar que el interrogador aparentaba mostrar una total carencia de conocimiento sobre los lugares a visitar, tratando de evitar, de esta forma, el proporcionar algún apoyo para que el empleado ofreciera la información solicitada. Cabe mencionar que las visitas a los hoteles se hicieron en dos turnos de trabajo, por la mañana y por la tarde, con el objeto de obtener y comparar la información que se ofrece en un hotel por parte de los empleados en diferentes turnos o circunstancias.

Finalmente el análisis de los datos obtenidos se realizó en tres partes:

1. Llenado de los formatos de evaluación de la información proporcionada en los hoteles visitados.
2. Diseño de matrices que ilustraran y correlacionaran los datos obtenidos.
3. Análisis de cada matriz por separado y posteriormente, comparación entre las matrices correspondientes a cada pregunta. Asimismo, se realizaron gráficas que ilustraron la información presentada con el software Excel.