

## Capítulo III

### *3 Marco metodológico*

Esta parte de la investigación es de vital importancia, ya que trata sobre la situación actual que presentan en su administración el sector hotelero en Hermosillo, Sonora y las causas por las cuales no utilizan el modelo costo – volumen – utilidad como instrumento de apoyo dentro de la planeación financiera a fin de diseñar acciones para la toma de decisiones que permitan lograr el desarrollo integral de sus negocios. Por ellos y a la luz de los objetivos señalados, se pretende integrar un procedimiento sencillo y a la vez completo que permita guiar al sector hotelero a determinar como lograr un modelo costo – volumen – utilidad mediante la formación de equipos de trabajo eficientes conducidos a través de una eficiente Gestión Contable que ayude a lograr una planeación financiera que sirva como base en la toma de decisiones de la empresa.

#### *3.1 Naturaleza de la investigación*

El presente trabajo está enmarcado dentro de un diseño de campo con modalidad descriptiva. Al respecto Sabino, C. (2002, Pág. 89) define al diseño de campo como “aquellos que se basan en información o datos primarios obtenidos directamente de la realidad”. Escogiéndose entonces por permitir conocer las verdaderas condiciones donde se

han conseguido los datos, haciendo a la vez posible su revisión y modificación en el caso de que surjan dudas respecto de la calidad de medición.

El mismo autor 2002, (Pág. 60) define también a los estudios descriptivos expresando “la investigación descriptiva consiste en describir algunas características fundamentales en conjunto homogéneo de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento”.

Basado en lo anterior, se delimitarán los hechos que conforman el problema, se estructurarán los diferentes elementos que componen el modelo costo – volumen – utilidad para luego recolectar y analizar las pautas y actividades del manejo y control de costos de las actividades utilizados en el sector hotelero para compararlo con el modelo, y por último presentar herramientas financieras actualizadas que solventen el problema planteado.

### ***3.2 Población y muestra***

Para realizar éste proyecto se planeó hacer un análisis socioeconómico de las empresas del sector hotelero que se encuentran ubicadas en la ciudad de Hermosillo, Sonora, respecto a los principales problemas administrativos y de control de Gestión Contable, por los que actualmente atraviesan sus empresas al momento de la realización de la planeación financiera.

Se determinó que las empresas seleccionadas para formar parte de la población en la investigación de campo, quienes formarían parte de los grupos de enfoque y de los

entrevistados, serían todas las empresas de la industria hotelera ubicadas en Hermosillo, Sonora. La información requerida se obtuvo a través de este grupo de enfoque y de entrevistas a las empresas.

### **3.2.1 Población**

Hernández y otros (2002, Pág. 210) definen la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Debiendo situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo”.

Por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio está conformado por un estrato claramente definido conformado por los veintiséis (26) diferentes hoteles instalados en la ciudad de Hermosillo, Sonora, los cuales por su naturaleza e importancia pasarán a formar parte de la muestra de manera auto representada bajo probabilidad uno (1), quedando entonces la población de la siguiente manera:

#### **Cuadro N° 1**

##### **Distribución de la Población**

<i><b>FUNCIÓN</b></i>	<i><b>NÚMERO DE SUJETOS</b></i>
Hoteles ubicados en Hermosillo, Sonora	26
Total Población	26

***Cuadro N° 1: Listado Completo de los Hoteles que existen en Hermosillo y que representan el total de la población de estudio***

<b>Hotel</b>	<b>Categoría</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Dirección</b>
ALADINOS	3 estrellas	26 habitaciones	Aguascalientes No. 401 Hermosillo, Sonora

ARAIZA HERMOSILLO	4 estrellas	159 habitaciones	Blvd.Francisco Eusebio Kino No. 353 Hermosillo, Sonora
BUGAMBILIA	4 estrellas	102 habitaciones	Blvd. Kino No. 712 Hermosillo, Sonora
CITY EXPRESS HERMOSILLO	4 estrellas	120 habitaciones	Blvd. Rio Sonora Norte No. 96 Hermosillo, Sonora Proxima Apertura
COLONIAL	4 estrellas	139 habitaciones	Vado del Rio No. 9 Hermosillo, Sonora
FERRAM	2 estrellas	42 habitaciones	Zacatecas No. 5 Hermosillo, Sonora
FIESTA AMERICANA HERMOSILLO	5 estrellas	221 habitaciones	Blvd. Kino No. 369 Hermosillo, Sonora
FIESTA INN HERMOSILLO	Business Class	148 habitaciones	Blvd. Kino No. 375 Hermosillo, Sonora
GANDARA	4 estrellas	149 habitaciones	Blvd. Kino No. 1000 Hermosillo, Sonora
HOLIDAY INN HERMOSILLO	5 estrellas	132 habitaciones	Blvd. Kino y Ramon Corral Hermosillo, Sonora
KINO	3 estrellas	144 habitaciones	Pino Suarez No. 151 Sur Hermosillo, Sonora
LA FINCA	4 estrellas	83 habitaciones	Matamoros y Gaston Madrid Hermosillo, Sonora
LA SIESTA MOTEL	3 estrellas	50 habitaciones	Blvd. Kino No.185 Hermosillo, Sonora
MONTECARLO	2 estrellas	41 habitaciones	Juarez y Sonora Hermosillo, Sonora
NIZA	3 estrellas	80 habitaciones	Plutarco Elias Calles No. 66 Pte. Hermosillo, Sonora
PLAZA DEL SOL	4 estrellas	59 habitaciones	Guillermo Carpena No. 203 Hermosillo, Sonora
PLAZA LAS QUINTAS	4 estrellas	60 habitaciones	Blvd. Manuel J. Clouthier No.19 Hermosillo, Sonora
PREMIER	4 estrellas	60 habitaciones	Salida a Nogales No. 430 Hermosillo, Sonora

SAN ALBERTO	2 estrellas	60 habitaciones	Rosales y Serdan Hermosillo, Sonora
SAN ANDRES	3 estrellas	75 habitaciones	Oaxaca y Juárez No. 14 Hermosillo, Sonora
SAN ANGEL	3 estrellas	184 habitaciones	Bldv. Garcia Morales No. 104 Hermosillo, Sonora
SAN MARTIN	3 estrellas	72 habitaciones	Bldv. Kino No. 498 Hermosillo, Sonora
SAN SEBASTIAN	4 estrellas	170 habitaciones	Periferico Sur No. 96 Hermosillo, Sonora
SANTIAGO PLAZA	4 estrellas	103 habitaciones	Bldv. Luis Encinas No. 545 Hermosillo, Sonora
SOL DEL PITIC	3 estrellas	26 habitaciones	Bldv. Luis Encinas No. 377 Hermosillo, Sonora
SUITES EJECUTIVAS PITIC	4 estrellas	23 suites	Bldv. Ignacio Soto No.266 Hermosillo, Sonora

### 3.2.2 Selección de la muestra

Fisher y Navarro (1994, Pág. 39) definen muestra como “una parte del universo que debe representar los mismos fenómenos que ocurren en aquel, con el fin de estudiarlos y medirlos”.

Para determinar el tamaño de la muestra se calculará a través de la fórmula para poblaciones finitas aplicable a fenómenos sociales, aplicándola sólo al segmento de total de hoteles ubicados en Hermosillo, Sonora, ya que el hotel pasará a formar parte de la muestra con probabilidad uno (1).

$$n = \frac{n'}{1 + (n'/N)} \quad n' = S^2/e^2$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

n' = Premuestra a determinar

N = Población

e = 0,1 Error máximo admisible

$S^2$  = Varianza de 0.25 con una Probabilidad a favor de 0.50 y una Probabilidad en contra de 0.50

Al desarrollar las fórmulas se obtiene que:

$$n' = 0.25/(0.10)^2 = 0.25/0.01 = 25$$

$$n = 25/1+(25/26) = 25/1+0.96 = 25/1.96$$

$$n = 12.755$$

***n=13 hoteles seleccionados para muestra ya redondeado***

Respecto al método de muestreo se realizará el semi-probabilístico superior, el cual es definido por Ludewing y otros (2003, s/fecha Pág. 50) como “cuando se conoce la probabilidad de escoger el segmento dentro de la población pero no la de un elemento dentro de él”. Aplicándose de manera aleatoria a la gerencia de los hoteles ubicados en la ciudad de Hermosillo, Sonora en forma individual en los días de flujo regular hasta cumplir el tamaño muestral.

Conforme a la información anterior se toma como base la información referente a los hoteles ubicados en Hermosillo, Sonora donde la población total es de 26 hoteles de las cuales la muestra aleatoria elegida producto de aplicar la fórmula mencionada con anterioridad es de 13 para el estudio.

En general, para decidir qué tipo de muestreo se requiere, es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Definir claramente a la población en estudio

2. Elaborar una lista de los elementos de la población de los cuales se toma el muestreo.
3. Elegir el procedimiento para tomar el muestreo.
4. Determinar el tamaño de la muestra
5. Seleccionar el tamaño de estudio.

Se conocen dos tipos generales para tomar una muestra: el muestreo determinístico y el muestreo probabilístico.

El muestreo determinístico es aquel en el que se implica un juicio personal del investigado. Se clasifica en tres grupos:

- Muestreo convencional o accidental, se refiere a recopilar datos de las personas más convenientes, y es recomendable solamente en el proceso de un estudio exploratorio.
- Muestreo intencional, donde todos los elementos de las muestras de estudio se seleccionarán bajo un estricto juicio personal.
- Muestreo por cuota, se utiliza los datos de los estratos de población para seleccionar los miembros de la población que sean representativos.

El muestreo probabilístico es aquel en el cual todos sus elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, y se clasifica dependiendo del uso de técnicas:

- Muestreo aleatorio simple, donde todos los elementos de una población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados.
- Muestreo estratificado, se divide a la población en estudio con base en algunas variables en diferentes grupos o clases y después se toma el muestreo de cada grupo.

- Muestreo por grupos, en el cual se divide a la población en grupos y luego se seleccionan aleatoria mente para su estudio.

En esta investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple.

### ***3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos***

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permita recabar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad.

En esta investigación se aplicarán dos (2) instrumentos donde el primero será para recoger los datos provenientes de la observación directa y presencial realizada por el investigador, denominado matriz de análisis, en la cual se evaluarán los aspectos relativos a los parámetros del modelo – costo – volumen – utilidad comparándolos a la realidad de la planeación financiera para la toma de decisiones de los diferentes hoteles ubicados en Hermosillo, Sonora.

Al respecto el autor Sabino (2002, Pág. 146-147) establece que “la observación consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos, orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar”.

El segundo instrumentos será un cuestionario estructurado (Anexo 1) el cual será aplicado a gerentes de los diferentes hoteles, de manera que sirva para asentar las inquietudes de cada una de las personas que están vinculadas directamente con la realidad

del uso del modelo costo – volumen – utilidad para la planeación financiera de las actividades de este sector de estudio a través de preguntas correctas previamente estipuladas.

Hernández (2003, Pág. 285) establece que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

Después de haber planeado la forma en que se buscaría la información en las distintas fuentes, se organizó la aplicación de los siguientes instrumentos:

### ***3.3.1 Cuestionarios, guías y diagramas***

Se utilizó el cuestionario para recopilar datos primarios, es una de la técnicas más utilizadas, la cual se define como la traducción de los objetivos de la investigación a pequeñas preguntas específicas (Namakforoosh, 2001).

Del diseño del cuestionario dependerá el éxito de la información, y la forma en que se redacten las preguntas será determinante para la obtención de respuestas correctas que proporcionen la información deseada. Cuando un cuestionario no es redactado en forma clara y entendible, éste crea confusión en las personas entrevistadas y por lo tanto malas interpretaciones de las preguntas.

A continuación se mencionan algunos puntos que ayudaron en la elaboración de los cuestionarios:

- Se debe determinar la información específica que se desea obtener.
- Precisar el contenido de las preguntas en forma individual.
- Decidir si se incluye alguna pregunta superflua, que despierte el interés del entrevistado siempre que ésta ayude a los fines de la investigación.

- Determinar si habrá de elaborarse una sola pregunta en vez de varias, cuando intervengan dos o más elementos de respuesta.
- La información obtenida debe ser específica, evitando generalizaciones.
- Las preguntas deben de redactarse en forma sencilla y clara.
- Las preguntas deben seguir un orden progresivo y prepararse de tal forma que faciliten las respuestas.
- Incluir un saludo introductorio de presentación al inicio del cuestionario.

Existen diversos tipos de preguntas, que están en función de la experiencia y conocimiento del entrevistado: el tema de investigación, la complejidad del tema investigado y la forma de tabular los resultados.

Los tipos de preguntas más utilizadas en esta investigación son:

- a) Preguntas “filtro”. Las respuestas obtenidas permiten establecer una selección cualitativa o una clasificación de las personas interrogadas.
- b) Preguntas cerradas o dicotómicas. Son aquellas cuyas respuestas se ven limitadas, ya que ofrecen las posibles respuestas por las cuales debe decidirse el entrevistado.
- c) Preguntas multicótomas. Son preguntas de alternativa fija.

Una prueba piloto se llevará a cabo antes de la aplicación de los cuestionarios antes citados en el trabajo de campo. Ésta consiste en aplicar cuestionarios a una pequeña parte de la muestra, misma que tuvo características similares a las personas que van a ser entrevistadas en la investigación, con la finalidad de detectar posibles fallas en el cuestionario antes de llevarlo al campo.

Esta prueba pretende asegurar que las preguntas se estructuren en forma clara y que sigan un orden sucesivo y lógico, evitar que el cuestionario sea amplio y conocer el tiempo que tomará la entrevista y/o las secciones de grupo. Además ayuda a descubrir si los entrevistadores tuvieron alguna dificultad al aplicar las encuestas, o bien, si se les dieron las indicaciones precisas y conocer si se presentan problemas al codificar y tabular.

Algunas de las herramientas utilizadas en este proyecto son el diagrama de pastel y diagrama de causa y efecto para poder comprender mejor qué aspectos atacar de mayor a menos importancia. Para fines de análisis, y para poder comprender mejor qué aspectos atacar de mayor a menor importancia.

### ***3.3.2 Fundamentos teóricos de los instrumentos***

Se decidió recopilar la información en forma de encuesta individual, esta técnica se puede definir como una entrevista cara a cara, en donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de éste las respuestas pertinentes al problema de investigación. Las preguntas y su secuencia demuestran el grado de estructuración de la entrevista. La ventaja que tienen, es que permiten que el entrevistador pueda dirigir el comportamiento del entrevistado, lo que permite tener mejor retroalimentación que con las otras dos formas de entrevista (correo y vía telefónica).

Además ésta aumenta la posibilidad de participar a un mayor número de personas, o sea que el número de rechazos es menor en éste tipo de entrevistas.

Las características del diagrama causa - efecto son:

- La meta de la solución de problemas es identificar las causas de los mismos para corregirlos.

- Herramienta que ayuda a generar ideas en cuanto a las causas del problema, y por lo tanto, sirve como base para encontrar la solución.
- Método gráfico sencillo para representar una cadena de causas y efectos.

### ***3.3.3 Fuentes de información, equipos y paquetes de cómputo***

Se localizaron las fuentes de información como bibliografía, Internet, revistas, entrevistas, programas de desarrollo empresarial, investigaciones de campo de actividades financieras enfocadas a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas del sector industrial, estadísticas de la Secretaría de Desarrollo y Productividad del Estado de Sonora, Secretaría de Turismo y la página del SIEM e INEGI que pudieran permitir la recopilación informativa.

Se utilizó equipo de cómputo e impresora con un software que permitiera realizar todo tipo de gráficas, tablas, letras y colores con el fin de darle presentación a éste proyecto de investigación.

Todos los datos informativos recopilados en fichas de trabajo, bibliográficas, etcétera, se fueron estructurando en una computadora por medio de herramientas como tablas, gráficas, diagramas conforme se fueron dando la planeación, organización, dirección y control para darle forma al proyecto. Con la información ya reflejada fue necesario reestructurar las demás partes de la misma sobre la base de los resultados.

### ***3.4 Procedimiento de flujo del proceso detallado y descriptivo del estudio***

Para un mejor análisis e interpretación de los resultados, se debe realizar una serie de técnicas que nos permitirán encarar la investigación de forma más clara y precisa respecto a la cantidad de datos posibles.

En la presente investigación los datos obtenidos se representarán mediante matrices de análisis, cuadros estadísticos y gráficos.

La observación directa será representada a través de matrices de análisis, la cual se hará a diferentes hoteles tratando de tomar por lo menos uno de cada uno de los diferentes hoteles ubicados en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

El cuestionario estructurado y la escala de estimación serán representados a través de cuadros estadísticos de frecuencia absoluta y frecuencia porcentual, gráficos y una breve interpretación de los resultados, el cual será aplicado a los Gerentes o Contador de los diferentes hoteles en Hermosillo, Sonora.

En esta fase se puso en marcha, el plan previamente estructurado y organizado para realizar la investigación, considerando siempre el cronograma previamente elaborado (gráfica de Grantt) y controlado (por medio del seguimiento) a flujo del proceso detallado y descriptivo del tema a investigar: Menos del 10% de las empresas del sector hotelero ubicadas en Hermosillo, Sonora utilizan el modelo costo – volumen – utilidad como instrumento de apoyo dentro de la planeación financiera a fin de diseñar acciones para la toma de decisiones que permitan lograr el desarrollo integral de sus negocios.

Para iniciar la investigación de campo, se determinó realizar una prueba piloto con tres empresas similares a las de la muestra.

Con los resultados obtenidos se procedió a integrar la información en una tabulación, luego de haber realizado una verificación de los siguientes aspectos: que se hubiera cubierto en su totalidad el número de personas determinadas, revisar la legibilidad

de la escritura, que el número de encuestas concordara con el número de personas entrevistadas y por último que no hubiera preguntas sin contestar o mal contestadas.

El proceso de recolectar información se dirigió de la manera siguiente:

- Se llevaron a cabo entrevistas, atendiendo las necesidades de información requeridas para la investigación. Presentación seguida de un listado de diversas actividades de manejo y control administrativo y financiero.
- Se planeó que dentro de la Secretaría de Desarrollo y Productividad así como la de Turismo se solicitara la información estadística sobre las características del modelo costo-volumen-utilidad utilizado dentro de la Gestión Contable del sector hotelero, por ser el tema en cuestión y así demostrar que existen necesidades de instrumentos de control.
- Se planeó revisar una entrevista dentro de las secretarías mencionadas para aplicar una encuesta y obtener datos de las empresas afiliadas a la misma.
- Al contar con el listado se procedió a visitar y aplicar un cuestionario (Anexo 1) para tabular los resultados y definir si utilizan el modelo costo – volumen – utilidad como instrumento de apoyo dentro de la planeación financiera a fin de diseñar acciones para la toma de decisiones que permitan lograr el desarrollo integral de sus negocios (Anexo 2).
- Se planeó una entrevista para conocer las causas de por que las empresas del sector hotelero no utilizan el modelo costo – volumen – utilidad como un instrumento de control en la administración financiera de sus negocios para lograr un desarrollo organizacional eficiente.

- Se decidió recopilar la información en forma de encuesta individual, la cual se puede definir con una entrevista cara a cara en donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de éste las respuestas pertinentes a la problemática de la investigación.
- Los resultados de la aplicación de este cuestionario nos permitió estudiar y conocer factores importantes por las que estas empresas no utilizan el modelo costo – volumen – utilidad como instrumento de control financiero en la Gestión Contable de sus negocios. Los resultados y las interpretaciones de estos cuestionarios se verán posteriormente en los capítulos IV y V de esta investigación.

#### ***3.4.1 Método de selección y análisis de la muestra***

El marco de muestreo utilizado en esta investigación se determinó estableciendo un perfil de las empresas que serían parte de la población y ésta tuvieran un conocimiento general acerca de las actividades de organización y dirección. Con esta investigación lo importante es conocer la opinión de las empresas acerca de las causas por las cuales no utilizan el modelo costo – volumen – utilidad como instrumento de trabajo para realizar la planeación financiera de estas empresas y lograr llegar a un desarrollo organizacional efectivo de las mismas (visto esto como una problemática a tratar de disminuir), sobre esto se enmarcó el perfil de las empresas participantes. Para tal efecto se decidió realizar un muestreo determinístico de tipo intencional,

Se detectó y se seleccionó a las empresas que proporcionaron la información, donde los datos informativos recopilados en fichas de trabajo, bibliográficas, etc. Se fueron estructurando en una computadora por medio de herramientas como tablas, graficas y diagramas conforme se fue dando la planeación, organización, dirección y control de este proyecto. Ya con la información reflejada se fueron analizando y estructurando las demás partes, sobre las bases de los datos.

Para el análisis de datos, se utilizó un programa de computadora (Excel del Office 2000) y los diagramas de Pareto, causa y efecto cuyo resultado se muestran en el siguiente capítulo.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) dicen que en la actualidad el análisis de datos se lleva a cabo por computadora coma ya nadie lo hace en forma manual especialmente si el volumen de datos es considerable. Con el apoyo y la participación de las empresas participantes se logró una comunicación tal que tuviera una veracidad en los resultados para dar cumplimiento al objetivo en esta investigación.

#### ***3.4.2 Estrategia de entrevista y aplicación de instrumentos.***

Se procedió a la entrevista por medio de una cita con el entrevistado y antes de la encuesta se le explicaron los motivos de la misma, el tema que se trataría era su opinión en referencia a la importancia del modelo costo – volumen – utilidad como instrumento de apoyo dentro de la planeación financiera a fin de diseñar acciones para la toma de decisiones que permitan lograr el desarrollo integral de sus negocios y lograr una calidad y productividad efectiva para sus empresas, teniendo como resultado un control y administración financiero de sus negocios enfocado a los resultados de sus objetivos.

### ***3.4.3 Sucesos importantes durante el estudio.***

Surgió la inquietud e interés entre los entrevistados por conocer más de cómo poder administrar financieramente sus negocios ya que este sector económico de nuestro estado son negocios que no buscan asesorías y consultorías administrativas y financieras por desconocer las ventajas del uso de éste servicio. Por eso es importante llevar a cabo de este tipo de estudio ya que apoya a este sector a eficientizar sus empresas, logrando una economía estable y generación de empleo.