



## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

#### ***3.1 Introducción***

Para la realización de la presente investigación, se eligieron Hoteles 5 estrellas y categoría especial ubicados en el centro de la ciudad de Puebla, dichos hoteles fueron escogidos basándose en la información obtenida en SECTUR (2005), los cuales se mencionan a continuación: Mesón Sacristía de la Compañía, Mesón Sacristía de Capuchinas, Hostal de Agua Dulce, Hostal Santa María, El Sueño Hotel & Spa, Hotel Camino Real, Hotel Aristos Puebla y únicamente se recibió el apoyo de: Mesón Sacristía de la Compañía, Mesón Sacristía de Capuchinas, Hotel Camino Real, Hotel Aristos Puebla y El Sueño Hotel & Spa, como escenario para la realización de los cuestionarios.

Dado que la investigación está dirigida a los trabajadores de los niveles operativos de los hoteles antes mencionados, se contacto a los gerentes del departamento de recursos humanos de cada hotel antes mencionados, pidiendo su colaboración en la aplicación del instrumento de medición.



Las causas por las que en los demás hoteles no se obtuvo una respuesta positiva fue por falta de interés de los gerentes, alguno de ellos no pudieron ser localizados y porque para alguno de los hoteles el tema a investigar es información confidencial.

### ***3.2 Diseño de la investigación***

El enfoque de la investigación es de carácter no experimental, ya que no existió ninguna manipulación de variables, con esto se quiere decir que el fenómeno se observó como se presenta describiendo la situación actual de los trabajadores del nivel operativo de hoteles 5 estrellas y categoría especial del centro de la ciudad de Puebla, para posteriormente ser analizada. La investigación es transeccional o transversal, ya que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia y su interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández & Baptista ,2001, p.186). y el método de investigación empleado es correlacional, ya que se refiere a una descripción acerca de las relaciones de las variable.

### ***3.3 Sujetos***

Se eligieron trabajadores de los diferentes departamentos operativos de los hoteles 5 estrellas y categoría especial ubicados en el centro de la ciudad de Puebla. Ya que el objetivo de la presente investigación es el de conocer la percepción de los trabajadores del nivel operativo ante los incentivos que la empresa les ofrece, los trabajadores que contestaron el cuestionario no tuvieron la necesidad de cumplir con ciertos requisitos ya



que para poder contestarlo solamente se necesitaba ser trabajador de alguno de los diferentes departamentos operativos de los hoteles seleccionados.

Se decidió optar por los trabajadores operativos, ya que ellos son la carta de presentación de los hoteles ante los clientes y el que los incentivos sean satisfactorios para ellos ayuda al buen funcionamiento de la empresa.

### ***3.4 Instrumento***

El instrumento de medición que se utilizó para la presente investigación fue un cuestionario, el cual se diseñó previamente con la ayuda de la Mtra. Olga Herrera Aguirre, profesora del Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas, Puebla.

El cuestionario está diseñado con preguntas de opción múltiple y con información demográfica, el cual consta de 19 preguntas de las cuales 6 se aplicaron en base a la escala de Lickert, las demás preguntas fueron de opción múltiple incluyendo datos demográficos.

Con la pregunta 1 se pretende conocer la percepción que los trabajadores tienen hacia los incentivos. Las preguntas 2, 5, 6, 7, 8 y 10 pretenden conocer la importancia que los incentivos representan para los trabajadores. La pregunta 3 intenta mostrar aquellos incentivos que son los más importantes y menos importantes para el trabajador. La pregunta 4 pretende conocer aquellos incentivos que les han sido otorgados dentro de los hoteles antes mencionados. Las preguntas 9, 11, 12 y 13 buscan mostrar cómo los incentivos influyen en la motivación de los trabajadores. Las preguntas 14, 15, 17, 18 y 19 nos dejan



ver los datos demográficos de las personas encuestadas, y por último la pregunta 16 busca saber el departamento en el que se desempeñan.

### ***3.5 Muestra***

Se contó con el apoyo de cinco hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla, clasificados por SECTUR (2005) en la categoría especial y 5 estrellas.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el programa STATS 2003. El cual calcula el tamaño de la población, teniendo un universo de 122 personas dando como resultado que el tamaño de la muestra es de 93 trabajadores; el error máximo aceptable que se quiere lograr es de 5% y el nivel de confianza es del 95 % y sirve para determinar el nivel de seguridad deseado para los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

### ***3.6 Procedimiento***

Para la aplicación de los cuestionarios se pidió autorización de los gerentes o encargados de los departamentos de recursos humanos de los hoteles ubicados en el centro de la Ciudad de Puebla antes mencionados. En primera instancia se habló con ellos telefónicamente para pedir una cita y explicarles lo que se quería realizar, llevando una carta del Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes firmada por la jefa de



dicho departamento, en donde se demostraba la veracidad de la investigación. El siguiente paso fue comunicarse con los gerentes para saber si se había obtenido alguna respuesta y establecer el día y la hora en la cual se realizarían las encuestas.

Algunos de los hoteles encuestados limitaron el número de personas a las cuales se podrían encuestas, haciendo más difícil la recolección de los datos y el poder cumplir con la muestra que se requería para que fuera más confiable. En ciertos hoteles se tuvo que esperar a que fuese la hora de salida de los empleados para que pudieran ser encuestados y no interferir en las horas de trabajo, no todos aceptaron responder las encuestas argumentando que no tenían tiempo y no querían tener problemas con la empresa. En uno de los hoteles el gerente pidió que las encuestas se le dejaran para que en el transcurso de la semana fueran aplicadas a algunos empleados. La encuesta fue aplicada en un período de 5 semanas por las causas antes mencionadas.

### ***3.7 Análisis de Datos***

Para la realización de la encuesta y análisis de datos se utilizó el programa SPHINX Plus 2, que es un programa estadístico y consiste en el diseño de cuestionario, entrada de datos y el análisis de los mismos.



