
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La siguiente investigación se llevó a cabo en los hoteles Fiesta Inn, Fiesta Americana y Camino Real ubicados en las ciudades de México y Puebla. Estas localidades son consideradas principales en la República Mexicana, por poseer un gran número de atractivos turísticos. Secretaría de Turismo (2002) en línea <http://www.mexico.com/elturista/estado1.php?idestado=21&info=5> consultado en Diciembre del 2002.

La ciudad de México cuenta con una gran variedad de centros turísticos, por mencionar algunos: el Castillo de Chapultepec, el Centro Histórico, la Catedral Metropolitana, el Palacio de Bellas Artes, entre otros. Siendo reconocidos a nivel mundial por su arquitectura y belleza. Además, se caracteriza por ser una de las ciudades con mayor extensión territorial y por su actividad económica y comercial. Secretaría de Turismo (2002) en línea <http://www.mexico.com/elturista/estado1.php?idestado=21&info=5> consultado en Diciembre del 2002.

Por otro lado, Puebla es una de las metrópolis más antiguas del país, cuenta con más de 450 años de existencia. Ha sido reconocida por su riqueza arquitectónica y religiosa,

como su famosa Catedral al estilo barroco. Así también, su crecimiento industrial que es fuente principal de trabajo. Secretaría de Turismo (2002) en línea <http://www.mexico.com/elturista/estado1.php?idestado=21&info=5> consultado en Diciembre del 2002.

A lo largo de este apartado se desarrolló el proceso de investigación en el que se incluyen: el diseño de investigación, a los sujetos de estudio, material de apoyo (cuestionarios, escalas entre otras). Así también, el procedimiento que se siguió a lo largo del proyecto.

3.1 Diseño de investigación

El siguiente proyecto se clasificó como un estudio de tipo correlativo. La característica principal de éste, es medir el grado en que las variables o conceptos se correlacionan. En cambio, los descriptivos evalúan de manera precisa los mismos. Por otro lado, las investigaciones exploratorias se enfocan básicamente en temas poco estudiados.

La tesis se delimitó como una investigación no experimental. En esta se compararon las variables en situaciones existentes, lo que impidió manipulación de la información. El diseño se catalogó como transeccional correlacional, ya que se describieron las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

3.1.1 Sujetos del estudio

Debido a que la estructura organizacional de los hoteles es muy amplia, se realizó un sondeo telefónico para conocer las áreas a cargo de mujeres ejecutivas. Obteniéndose los departamentos de: recursos humanos, ama de llaves (áreas públicas), contabilidad, compras, contraloría, recepción, ventas, grupos y banquetes. Para posteriormente, pedir autorización y concertar una cita para llevar a cabo la aplicación de encuestas a colaboradores (hombres y mujeres) (Anexo 1). El período de aplicación comenzó a partir del 17 de Enero, culminando el 28 de Febrero del 2003.

Los hoteles de las ciudades de Puebla y México (Tabla 1) fueron elegidas por razones de cercanía geográfica, ya que; el factor tiempo no permitió efectuarse con otros suburbios importantes del país. Además, estas localidades cuentan con una gran diversidad de cadenas hoteleras, lo que ocasionó encontrar los mismos hoteles en ambas ciudades Así entonces, llevar a cabo comparaciones y contrastes, objetivos propios del estudio.

Por otra parte, el diseño de la muestra se definió como no probabilístico de tipo voluntario. La elección de la muestra se llevó a cabo de manera informal, es decir; se encuestaron a los colaboradores que se encontraran laborando con mujeres líderes. Para ello, la muestra no requirió de características que la delimitaran. Así también, no se estableció el tamaño de la misma, ya que el número de colaboradores en los hoteles varía en gran medida, debido a las necesidades propias de cada organización.

TABLA 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE PUEBLA Y MÉXICO

	Hoteles	Ciudad de	Puebla	Hoteles	Ciudad de	México
<i>Datos Generales</i>	<i>Fiesta Inn Las Ánimas</i>	<i>Fiesta Americana</i>	<i>Camino Real</i>	<i>Fiesta Inn Perisur</i>	<i>Fiesta Americana Reforma</i>	<i>Fiesta Americana Chapultepec</i>
<i>Gerente de Recursos Humanos</i>	Lic. Patricia Álvarez	Lic. Karina Meneses	Lic. Claudia González	Lic. Lucía León	Lic. Josefina Carranza	Lic. Rosa María Estrada
<i>Número de Colaboradores</i>	122	120	115	130	470	160
<i>Número de Habitaciones</i>	156	153	84	212	617	203
<i>Áreas de estudio</i>	Ama de llaves	Recepción Ventas	Ama de llaves	Contabilidad Contraloría Recepción Ventas	Ama de llaves Banquetes Compras Recepción Recursos Humanos Ventas	Ama de llaves Recursos Humanos
<i>Número de participantes</i>	8	13	10	16	35	12

3.1.2 Instrumento de Medición

En la presente tesis, se utilizó como base el cuestionario aplicado por un estudio similar. El cual se tradujo al español, se enfocó a la Industria Hotelera y se redujo el número de preguntas. Para ello, se consideraron a las interrogantes de toma de decisiones, percepción de roles y estilos de liderazgo, con mayor importancia. Por lo que, se eliminaron las correspondientes a las características personales de las mujeres líderes.

Se empleó la escala de medición de Líkert, ya que, a las respuestas se les asignó un valor numérico, donde cinco puntos expresó un alto nivel de aceptación y uno, el nivel de menor aceptación. En dicho cuestionario se analizaron las siguientes variables: estilo de liderazgo (crecimiento y satisfacción de los colaboradores), percepción de roles y toma de decisiones.

La primera se conformó por veintidós enunciados; de las cuales seis midieron el crecimiento de los colaboradores, ocho la satisfacción de los mismos y las restantes, el liderazgo transformacional. Para la toma de decisiones se tomaron cuatro enunciados y finalmente, siete para analizar la percepción de roles (Anexo 2).

Para el estudio de los datos se utilizó el análisis factorial que “es una técnica de interdependencia (técnica estadística de variables múltiples) en la que se estudia todo un conjunto de relaciones interdependientes” (Malhotra, 1997, p.645). Este procedimiento se utiliza principalmente cuando existen muchas variables, por lo que, las resume facilitando así su manejo.

El análisis factorial se utiliza en los siguientes casos:

- *Para identificar los factores, que explican las correlaciones entre un conjunto de variables.*
- *Para identificar un conjunto nuevo y más pequeño de variables no correlacionadas, que reemplace al conjunto original de variables correlacionadas en el análisis de variables múltiples subsecuentes.*

- *Para identificar un conjunto más pequeño de variables sobresalientes dentro de un conjunto más grande.*

Fuente: Malhotra, 1997.

Para la realización del análisis factorial se debe seguir lo siguiente: formular el problema e identificar las variables a analizarse, construir la matriz de correlación, determinar el número de factores, girar e interpretar los mismos (calcular las calificaciones de los factores y seleccionar las variables sustitutas) y determinar el ajuste del modelo (Malhotra, 1997).

Para llevar a cabo lo anterior, se utilizó el paquete estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) (Anexo 3). Para ello, se organizaron los resultados numéricos (escala 1 a 5) del cuestionario en una base de datos principal, enseguida se definieron las variables por medio de las funciones analyze, data reduction y factor, para así, obtener la matriz de correlación.

Para el proceso analítico se utilizó la matriz anteriormente mencionada, ya que para emplear el análisis factorial es necesario que las variables se encuentren correlacionadas. Para ello, se realizó la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. Esta última se empleó para probar que exista una correlación, es decir; se rechazó la hipótesis nula en donde las variables no están correlacionadas o matriz de identidad (valores de 1). Aceptándose la hipótesis alternativa, en donde existe una correlación que se indica con los valores cercanos a cero (Malhotra, 1997).

Por último, el estadístico KMO es un índice que se utilizó para estudiar que tan apropiado es el análisis factorial. Los valores altos (.5 y 1.0) reflejan confiabilidad en el análisis, por lo que, los valores por debajo de .5 indican que quizás no sea apropiado utilizar dicho análisis (Malhotra, 1997).

Conclusión del apartado

Para la aplicación de los cuestionarios, se concertaron citas con los hoteles propios del estudio. El tiempo de recolección de los datos se llevó a partir del 15 de enero, concluyendo el 28 de Febrero. Después, se vaciaron las respuestas en una base de datos y se aplicó el análisis factorial que así recomendó el artículo tomado como referencia.

Para la presente tesis, resultó satisfactoria la aplicación del mismo análisis, ya que los estadísticos de esfericidad de Bartlett y de Kaiser Meyer Olkin, comprobaron la confiabilidad del mismo. Así también, estos indicadores sustentaron la efectividad del tamaño de la muestra obtenida.

Para el mejor entendimiento de los resultados obtenidos, se redujo el número de columnas de las matrices obtenidas del paquete estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) (Anexo 4). Para ello, se mostraron únicamente aquellas columnas que reflejaron resultados relevantes.