

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

Este estudio se realizó en los 26 hoteles registrados en la Guía Oficial de Turismo 2003 de la Ciudad de Puebla publicada por el H. Ayuntamiento de la misma, en los cuáles existen puestos ejecutivos ocupados por mujeres. Para fines de esta investigación, se tomaron como base aquellos puestos mencionados en la sección de descripción de puestos del capítulo 2 del presente trabajo de investigación, sin embargo, debido a las diferentes estructuras organizacionales en cada una de estas empresas fueron tomados en cuenta aquellos que para cada hotel hayan sido considerados también puestos ejecutivos.

Para efectos de esta tesis, se descartaron aquellos hoteles en los que se informó que no se encontraron mujeres ocupando dichos puestos. En estos casos se hizo referencia a la persona que brindó la información.

#### 3.1. Sujetos.

Los sujetos que fueron tomados en cuenta para este estudio son los hoteles que se presentan en la tabla 4, aplicando así, el instrumento de medición a todas aquellas personas de sexo femenino que ocupen un puesto ejecutivo, dentro de estas empresas.

TABLA 4. HOTELES REGISTRADOS EN LA GUÍA OFICIAL DE TURISMO 2003 DE LA CIUDAD DE PUEBLA.

Hotel:	Categoría	Dirección	Teléfono (222)	Habitaciones	Suites	Tel. en habitación	Aire Acondicionado	Tv. Cable	Room Service	Centro de Negocios	Salón de Conferencias	Restaurante	Alberca	Agencia de Viajes	Mini-Bar	Caja de Seguridad	Niñera	Renta de Autos	Lavado de Ropa	Farmacia y Tab.	Servicios Médicos	Estacionamiento	Tarjeta de Crédito
Mesón de la Sacristía de la Cía.	C E	6 Sur No. 304	232 45 13	8	+	+		+	+			+				+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Mesón del Molino	C E	Calzada del Bosque No. 10	249 97 11	27		+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Camino Real	5	7 Poniente No. 105	229 09 09	84	+	+		+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Mesón del Ángel	5	Av. Hnos. Serdán No. 807	223 83 00	192	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Fiesta Americana	5	Blvd. Atlixcayotl Km. 5	225 93 00	153	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Real de Puebla	5	5 Poniente No. 2522	230 01 22	183	+	+		+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Crowne Plaza	5	Av. Serdán No. 141	213 70 70	214	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Aristos	5	Av. Reforma No. 533	232 05 65	120	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+		+	+		+	+	VLMC.AE
Condado Plaza	5	Priv. 6B Sur No. 3103	237 27 33	68	+	+		+	+		+	+	+		+	+	+	+	+		+	+	VLMC.AE
Fiesta Inn Las Ánimas	4	31 Poniente 3333	229 10 00	150	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Radisson	4	21 Sur No. 4510	211 90 00	150	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Del Portal	4	Av. Juan de Palafox y Mendoza No. 205	246 02 11	100		+		+	+	+	+	+				+	+	+	+	+	+	+	VLMC.AE
Lastra	4	Calzada de los Fuertes No. 2633	235 15 01	35	+	+		+	+	+	+	+	+			+		+	+			+	VLMC.AE
Gilfer	4	2 Oriente No. 11	246 06 11	92		+		+	+	+	+	+				+	+	+	+			+	VLMC.AE
Puente Real	4	Prolongación Reforma Sur No. 7540	230 20 77	63	+	+		+	+			+				+						+	VLMC
Holiday Inn	4	2 Oriente No. 211	223 66 00	78	+	+	+	+	+		+	+	+			+	+	+	+		+	+	VLMC.AE
Posada San Pedro	3	2 Oriente No. 202	246 50 77	79	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+		+	+	VLMC.AE
Royalty	3	Portal Hidalgo No. 8	242 02 02	45	+	+		+	+			+				+		+	+		+	+	VLMC.AE
Imperial	3	4 Oriente No. 212	242 49 80	62	+	+		+	+			+				+		+	+		+	+	VLMC.AE
Colonial	3	4 Sur No. 105	246 46 12	70		+		+	+		+	+				+		+	+		+	+	VLMC.AE
Santiago	3	3 Poniente No. 106	242 28 60	37		+		+	+							+							Efectivo
Palace	3	2 Oriente No. 13	242 40 30	60		+		+	+			+				+							Efectivo
Puebla Plaza	3	5 Poniente No. 111	246 31 75	21		+		+								+		+			+	+	VLMC
Señorial	3	4 Norte No. 602	246 21 20	72	+	+		+	+			+				+		+	+		+	+	VLMC
Terminal	3	Blvd. Carmen Serdán No. 5101	220 58 34	84		+		+	+		+	+				+						+	VLMC.AE
Real de Cristo	3	2 Oriente 1007	246 15 75	10				+		+	+	+				+		+	+		+	+	Efectivo

Puebla Magazine, 2003

### 3.2. Material.

Debido a que no se encontró ningún instrumento de medición que cubriera con las características necesarias para este estudio, se diseñó un cuestionario, “véase apéndice A”, que tiene por objeto según Garza A. (1988) definir los puntos pertinentes de la encuesta, procurar la respuesta a esos puntos y uniformar la cantidad de información solicitada y recopilada. El diseño fue realizado con la colaboración de la Mtra. María del Carmen Morfín Herrera y con las referencias de León O. y Montero I. (1997) y Garza A. (1988), tomando en cuenta algunas variables utilizadas en un estudio realizado en Estados Unidos por Milman y Pizam (2000) citado por Freedman D., Samenfink W., Lieberman K. (2002).

De acuerdo con Garza A. (1988), este es un cuestionario de actitudes y opiniones estructurado y sirve para averiguar lo que las personas piensan o sienten por medio de preguntas predeterminadas, consta de una sección de datos personales y diecinueve preguntas, de las cuáles las preguntas 4, 6, 10-16 León O. y Montero I. (1997) y Garza A. (1988) las clasifican como preguntas cerradas denominadas también alternativas fijas dicotómicas ya que admiten solamente una respuesta afirmativa o negativa con un espacio para la justificación a su respuesta. Las preguntas 2, 3, 8, 9 y 17 son categorizadas por Garza A. (1988) como dicotómicas de abanico, porque permiten la elección entre varias categorías y pueden abrirse con una categoría de “otros”, utilizando una escala de medición del uno al cinco, siendo el 1 el de mayor y el 5 el de menor valor. Las preguntas 1, 18 y 19 son, según León O. y Montero I. (1997), de valoración con una

escala del uno al diez, siendo el 1 el de menor escala y el 10 el de mayor. Según Garza A. (1988), la pregunta 5 es dicotómica de abanico y la pregunta 7 es abierta, en dónde el encuestado tiene la libertad de expresar su opinión.

Cada una de éstas fue diseñada para proporcionar información acerca de la vida profesional y personal de las mujeres ejecutivas que laboran en los hoteles de la Ciudad de Puebla. Así mismo, cada pregunta conlleva a un objetivo, y la suma de estas logra identificar cuáles son las principales barreras a las que se enfrenta la mujer ejecutiva hoy en día y pretende enfatizar los puntos en los que ha tenido que trabajar para poder superarlas y lograr ubicarse en el puesto en donde se encuentran, cumpliendo así con el objetivo general de esta tesis.

### 3.3. Procedimiento.

Se realizó un censo, el cuál para George P. (1985) es la compilación de datos de orden cuantitativo que permiten conocer las peculiaridades de la composición de toda la población a considerar, en este caso se aplicó a todos los sujetos femeninos que ocupan un puesto ejecutivo exclusivamente en los hoteles antes mencionados.

Por lo que para la realización de este estudio, el procedimiento que se llevo a cabo, fue en primer lugar hablar por teléfono para preguntar si el hotel contaba con mujeres ocupando puestos ejecutivos y concretar una cita en caso que su respuesta fuera afirmativa, con el Gerente de Recursos Humanos, y en el caso contrario, sólo se tomó el

nombre de la persona que atendió la llamada. Posteriormente se acudió a las citas con la intención de explicar los objetivos de este estudio y se pretendía aplicar los cuestionarios de forma personal. En algunos hoteles si se brindó esta facilidad, pero en la gran mayoría debido a las ocupaciones tanto de las Gerentes de Recursos Humanos como de las ejecutivas, solicitaron que se les dejara el material y que llamarían en cuanto los tuvieran listos para que fueran recogidos.

Al no poder realizar todos los cuestionarios personalmente, algunos no están completamente contestados, por lo que se eliminaron aquellos que no cumplían con los requisitos mínimos necesarios para este estudio, ya que según Garza A. (1988) la eliminación de materiales inútiles por medio de la revisión es válida para que no exista confusión del propósito de la investigación, pobreza en el contenido, debilidad en la argumentación o falta de objetividad en el manejo de las pruebas. Por la misma razón se determinó el eliminar algunas preguntas de la sección de datos personales, las cuáles fueron: años desde que terminó sus estudios, años de experiencia laboral, número de horas que trabaja a la semana y número de horas que pasa con su familia, ya que esta información no brindó ningún grado de significación para esta investigación, “véase apéndice B”. De los 26 hoteles, sólo 20 cuentan con mujeres en puestos ejecutivos, como se puede observar en la tabla 5.

TABLA 5. REGISTRO DE CUESTIONARIOS.

Hotel	Cuestionarios Entregados	Cuestionarios Utilizados	Cuestionarios Eliminados	Razón de Eliminación	Persona que Contestó
Mesón de la Sacristía de la Cía.	1	1	0		
Mesón del Molino	3	3	0		
Camino Real	3	3	0		
Mesón del Angel	4	4	0		
Fiesta Americana	3	3	0		
Real de Puebla	5	5	0		
Crowne Plaza	3	3	0		
Aristos	1	1	0		
Condado Plaza	5	4	1	No era puesto ejecutivo	
Fiesta Inn Las Animas	2	2	0		
Radisson	3	3	0		
Del Portal	7	3	4	3 sin contestar, 1 incompleto	
Lastra	3	3	0		
Gilfer	1	1	0		
Puente Real	3	0	3	No eran puestos ejecutivos, ni mujeres	
Holiday Inn	1	1	0		
Posada San Pedro	1	1	0		
Royalty *					Srita. Magda Marquez
Imperial	2	2	0		
Colonial	3	3	0		
Santiago	2	2	0		
Palace *					Sr. Rodrigo Montalvo
Puebla Plaza *					Sr. Nestor Reyes
Señorial *					Sr. Daniel Gómez
Terminal *					Srita. Pilar Rodriguez
Real de Cristo *					Sr. Antuan Antuni
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>48</b>	<b>8</b>		

\* hoteles que no cuentan con mujeres en puestos ejecutivos

Elaboración propia.

El periodo que se destinó para la aplicación de estos cuestionarios fue del día 4 de agosto del 2003 al 8 de septiembre del 2003, fecha en la que se recibió el último cuestionario. El tiempo requerido para la contestación de éste es de aproximadamente 10 minutos. Como se puede observar en la tabla 5 se aplicaron un total de 56 cuestionarios, de los cuáles 48 serán utilizados para este estudio.