

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

El presente capítulo busca presentar el método que se utilizó para llevar a cabo la recopilación y posterior análisis de la información en el presente estudio.

3.1. Instrumento de medición.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el instrumento de medición que lleva por nombre *Minnesota Satisfaction Questionnaire* forma larga versión 1977 (Ver apéndice A). Este cuestionario fue diseñado para medir la satisfacción de los empleados para con su trabajo, del cual existen tres formas: dos formas largas (versión 1977 y versión 1967) y una forma corta. Este cuestionario fue elegido entre varios, ya que provee información más específica. Éste resulta muy útil en cuestiones de consultoría, y además analiza información referente a las necesidades vocacionales que una empresa requiere.

El cuestionario puede ser aplicado a grupos o a individuos, y es apropiado para personas que cuenten con secundaria como grado mínimo de escolaridad. Las formas largas requieren de 15 a 20 minutos para ser contestadas, y la forma corta requiere de 5 minutos. Sin embargo, es recomendable que se use una de las formas largas, debido a que provee mayor información con una pequeña diferencia de tiempo.

3.1.2. Variables del instrumento de medición.

La versión larga del cuestionario mide la satisfacción de los empleados utilizando 20 variables, contando con cinco enunciados cada una de ellas:

- Uso de habilidades
- Logro
- Actividad
- Crecimiento
- Autoridad
- Prácticas
- Compensación
- Compañeros de trabajo
- Creatividad
- Independencia
- Valores morales
- Reconocimiento
- Responsabilidad
- Seguridad
- Servicio social
- Estatus social
- Supervisión – Relaciones Humanas
- Supervisión – Técnica
- Variedad
- Condiciones de trabajo

La versión larga del cuestionario consiste en 100 enunciados, cada uno de ellos cuenta con cinco posibles respuestas: Muy Insatisfecho; Insatisfecho; No sé; Satisfecho y Muy Satisfecho.

A continuación se presenta una lista de las 20 variables que utiliza el cuestionario:

- Uso de habilidades. La oportunidad de hacer algo que ponga en uso las destrezas de las personas, definiendo habilidad como la capacidad, inteligencia y disposición para una cosa.
- Logro. Definiendo al logro como el conseguir o alcanzar lo que se intenta o se desea.
- Actividad. Posibilidad de estar ocupado todo el tiempo, definiéndola como el conjunto de operaciones o tareas propias de una persona.
- Crecimiento. Las oportunidades de ascender en el trabajo, otorgar a una persona mayor autoridad e importancia.
- Autoridad. La oportunidad de decir a otras personas que hacer, entendiendo autoridad como el poder que tiene una persona sobre otra que le está subordinada.
- Prácticas y políticas de la compañía. La manera en que son puestas en práctica, definiendo a las prácticas y políticas como las formas de administrar el restaurante.
- Compensación. El sueldo y la carga de trabajo que se realiza, entendiendo la compensación como el otorgar una cosa o dar un beneficio como premio del trabajo hecho de manera sobresaliente.
- Compañeros de trabajo. La manera en que se relacionan entre sí.
- Creatividad. La oportunidad de utilizar sus propios métodos al hacer el trabajo.
- Independencia. La oportunidad de trabajar solo.
- Valores morales. Tener la posibilidad de hacer cosas sin que éstas vayan en contra de la conciencia de las personas.
- Reconocimiento. El orgullo que se obtiene al hacer un buen trabajo.
- Responsabilidad. La oportunidad de utilizar el propio juicio de las personas, estando éstas obligadas a responder por su conducta.
- Seguridad. La manera en que el trabajo les provee un empleo estable.
- Servicio social. La oportunidad de hacer cosas por otras personas.
- Estatus social. La oportunidad de ser “alguien” en la comunidad.

- Supervisión – Relaciones Humanas. La manera en que el Jefe maneja a sus empleados.
- Supervisión – Técnica. La capacidad del Supervisor para tomar decisiones.
- Variedad. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando.
- Condiciones de trabajo. Estado o situación en la que se encuentran las instalaciones internas y externas del restaurante.

El cuestionario fue diseñado para que se pueda aplicar de una manera independiente; es decir, que no es necesario que esté un instructor al lado de cada uno de los participantes.

3.2. Prueba piloto.

Se realizó una prueba piloto en el restaurante La Ruta de los Vinos, encuestando a cinco empleados, al finalizar el cuestionario se les preguntó si es que éste se les había hecho tedioso o pesado, si consideraban que les quitaba mucho tiempo, y si es que los enunciados eran entendibles. Como no se detectaron inconvenientes, no se hicieron modificaciones al cuestionario.

En dicha prueba se contabilizó el tiempo para responder el cuestionario, de lo cual se obtuvo un promedio de 20 a 30 minutos por empleado.

3.3. Peso de las respuestas.

Los valores que se consideraron para ponderar las respuestas se indican en la tabla 1.

Tabla 1. Peso de las respuestas.

Respuesta seleccionada	Peso
Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
No se	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

A continuación se presenta en la tabla 2, los números de los enunciados correspondientes a cada variable.

Tabla 2. Variable que mide cada uno de los enunciados del cuestionario.

Variable			Enunciado		
Uso de habilidades	7	27	47	67	87
Logro	19	39	59	79	99
Actividad	20	40	60	80	100
Crecimiento	14	34	54	74	94
Autoridad	6	26	46	66	86
Prácticas y Políticas de la compañía	9	29	49	69	89
Compensación	12	32	52	72	92
Compañeros de trabajo	16	36	56	76	96
Creatividad	2	22	42	62	82
Independencia	4	24	44	64	84
Valores morales	3	23	43	63	83
Reconocimiento	18	38	58	78	98
Responsabilidad	17	37	57	77	97
Seguridad	11	31	51	71	91
Servicio social	1	21	41	61	81
Estatus social	8	28	48	68	88
Supervisión-Relaciones Humanas	10	30	50	70	90
Supervisión – Técnica	15	35	55	75	95
Variedad	5	25	45	65	85
Condiciones de trabajo	13	33	53	73	93

3.4. Sujetos de estudio.

Se invitaron a participar; mediante una carta que fue solicitada al Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas (Ver apéndice B), a los restaurantes que se encuentran ubicados en las áreas de mayor demanda, como es el caso de la Avenida Juárez, colonia la Paz y la zona de Angelópolis. Además de la carta se dejó una muestra del cuestionario que se pretendía aplicar.

La invitación se hizo de manera personal, tanto la carta como el cuestionario, fueron entregados al encargado o al capitán de meseros de cada uno de los restaurantes; para que a su vez los hicieran llegar a los gerentes o dueños. Al cabo de dos días se regresó nuevamente a estas empresas a fin de conocer la decisión acordada.

3.5. Selección de los restaurantes.

De los 27 restaurantes a los que se les invitó a participar, sólo 15 aceptaron (ver tabla 3). Para mayor información sobre los restaurantes participantes, referirse al apéndice C.

Tabla 3. Restaurantes participantes en el estudio y clave correspondiente.

CLAVE	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO
R1:	Restaurante La Noria
R2:	Restaurante La Fondue
R3:	Restaurante La Piccola Italia
R4:	Restaurante No que no
R5:	Restaurante T.G.I. Friday's
R6:	Restaurante Los Amorosos
R7:	Restaurante La Cantina de los Remedios
R8:	Restaurante La Bola Roja
R9:	Restaurante La Ruta de los Vinos
R10:	Restaurante El Tentempié
R11:	Restaurante La Garita
R12:	Restaurante La Mansión
R13:	Restaurante La Fonda de Santa Clara
R14:	Restaurante La Tecla
R15:	Restaurante El Mosquito Bamboo