

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Introducción

En este capítulo se explica la forma en que se llevó a cabo la presente investigación y las acciones realizadas para cumplir con los objetivos anteriormente planteados. En primer lugar se hablará sobre el tipo y el diseño de la investigación, las características de la población y la obtención, procesamiento y método de análisis de la información.

3.2 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo exploratoria y descriptiva. A lo largo de las siguientes líneas se explicará en qué se basa cada una de ellas y por qué se afirma que este estudio pertenece a ambas clases.

Se afirma que ésta es una investigación exploratoria dado que el objetivo de este tipo de estudios es examinar un problema de investigación que no ha sido abordado, parcial o totalmente, con anterioridad y nos permite familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos. (Dankhe, 1986, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 1998). La revisión de la literatura demostró que el tema de la percepción de autoeficacia en el campo académico de la hotelería no ha sido abordado con anterioridad, sólo fueron encontrados estudios hechos con estudiantes de primaria y preparatoria, así como con personas de otras profesiones.

Al mismo tiempo, la investigación es descriptiva pues este tipo de estudios, según Dankhe (1986, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 1998), tienen como

propósito especificar las propiedades importantes, características y perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea objeto de un análisis, a través de la selección de algunos aspectos que son medidas de manera independiente para así lograr la descripción deseada del objeto de la investigación. A la vez, implica la recolección de datos sobre el estado actual de la situación que se investiga y se enfoca en medir, con la mayor precisión posible, los aspectos estudiados.

Basado en lo anterior, se analizaron las percepciones de autoeficacia de los alumnos de octavo y noveno grado y algunos egresados del semestre de Primavera 2006 de la licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas, Puebla con respecto a las competencias gerenciales más importantes según los gerentes de distintos hoteles de México y Estados Unidos. Se utilizó un instrumento basado en las respuestas de los gerentes antes mencionados y en un guía para la construcción de escalas de autoeficacia, desarrollado por el Dr. Albert Bandura (2001).

3.3 Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo no experimental pues no se alteró ninguna de las variables intencionalmente para obtener diferentes resultados, sino que se aplicó la escala con la finalidad de explorar y describir los resultados obtenidos del mismo. La escala para la medición de autoeficacia utilizada en esta investigación se presenta con detalle en el Anexo 1.

3.4 Determinación y características de la muestra

Para esta investigación se tomaron en cuenta dos muestras: una de gerentes de distintas áreas de hoteles en México y en la Ciudad de Chicago, Estados Unidos, y una de alumnos de octavo y noveno semestre y algunos los egresados en el semestre Primavera

2006 de la licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas, Puebla. La primera fue compuesta por diez gerentes que tenían a su cargo diferentes áreas de hoteles en México y la Ciudad de Chicago, los cuales llenaron un cuestionario que enunciaba sesenta y una de las competencias gerenciales más importantes para desempeñar exitosamente un cargo gerencial, según la literatura consultada. Estas competencias fueron tomadas de los modelos de competencias de distintos autores, entre ellos, Quinn, Faerman, Thompson y McGrath (1996), Tas (1988), y Chung-Herrera, Enz y Lankau (2003), los cuales se mostraron con detalle en el capítulo anterior. También se usó como referencia, para la estructuración de este cuestionario, el instrumento utilizado en la investigación realizada por Bonilla Bastida y Navarrete Muñoz (2004).

Posteriormente, con las respuestas obtenidas de este cuestionario y la guía para la construcción de escalas de autoeficacia (Bandura, 2001), se construyó una escala para determinar qué tan eficaces se perciben los alumnos de octavo y noveno semestre y algunos los egresados en el semestre Primavera 2006 de la licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas, Puebla. Esta escala de autoeficacia fue aplicada de manera personal y vía correo electrónico a 100 personas.

3.5 Especificaciones del instrumento

Como ya se mencionó antes, para obtener las competencias que conformaron la escala de autoeficacia, se aplicó un cuestionario de sesenta y una competencias a diez gerentes de distintas áreas de hoteles de la República mexicana y la ciudad de Chicago. Las sesenta y una competencias fueron seleccionadas de los modelos mostrados en el capítulo dos de esta investigación y se les asignó una escala de Likert, la cual es una escala que mide actitudes, del 1 al 6 que representa el nivel de importancia de dichas

competencias, en donde 1 es “No tiene importancia” y 6 es “Indispensable”. Este cuestionario, que se muestra con detalle en el Anexo 2, fue enviado a los gerentes por correo electrónico y después se revisó para extraer las competencias que dichos gerentes consideraron como importantes, muy importantes e indispensables, para llegar a un total de veinte enunciados finales, los cuales fueron usados para construir la escala de autoeficacia.

De acuerdo con la guía de construcción de escalas de autoeficacia propuesta por Bandura (2001), los ítems de la escala fueron redactados en términos de “puedo hacer” pues este es un juicio de capacidad y, dado que la eficacia percibida es un juicio de la capacidad propia, esta fue la manera más adecuada de establecer los enunciados. También fue importante conocer el dominio de funcionamiento seleccionado, es decir, el desempeño de un gerente exitoso, con la finalidad de elegir aquellas capacidades que determinarían el éxito dentro de un puesto gerencial.

Dado que en la escala de autoeficacia se emplean *ítems* que representan diferentes niveles de exigencias de tareas y los individuos estiman la fortaleza de sus creencias en la habilidad que poseen para desempeñar las actividades requeridas (Bandura, 2001), la guía de construcción antes mencionada recomienda utilizar un intervalo de 0 a 100 puntos, en donde 0 significa “No puedo hacerlo”, 50 significa “Relativamente seguro de poder hacerlo” y 100 significa “Seguro de poder hacerlo”. Este intervalo permite que el individuo pueda elegir entre diferentes grados de seguridad, lo que produce una medición más específica, además, es una forma de asegurar que el instrumento sea más sensible y confiable.

Otra característica del instrumento que se usó en esta investigación es que los enunciados fueron redactados para que las personas respondieran de acuerdo a qué tan eficaces se perciben en el presente pues, según Bandura (2001), a las personas les



resulta más sencillo imaginarse altamente eficaces en algún futuro hipotético por lo tanto, fue de vital importancia que a las personas que contestaron la escala les quedara claro que sus respuestas eran con respecto a sus capacidades actuales.

El grado de confiabilidad de la escala de autoeficacia, según Bandura (2001), depende de cómo se redacten los *ítems* y evitando el sesgo en las respuestas. Esto último se puede prevenir si se le hace saber al individuo que las respuestas que otorgue serán totalmente confidenciales y la importancia de su honestidad al responder la escala.

Los datos obtenidos con la escala se concentraron en una base de datos hecha con los programas EXCEL y después fueron analizados con el programa STATVIEW para obtener los resultados que se analizan el siguiente capítulo.