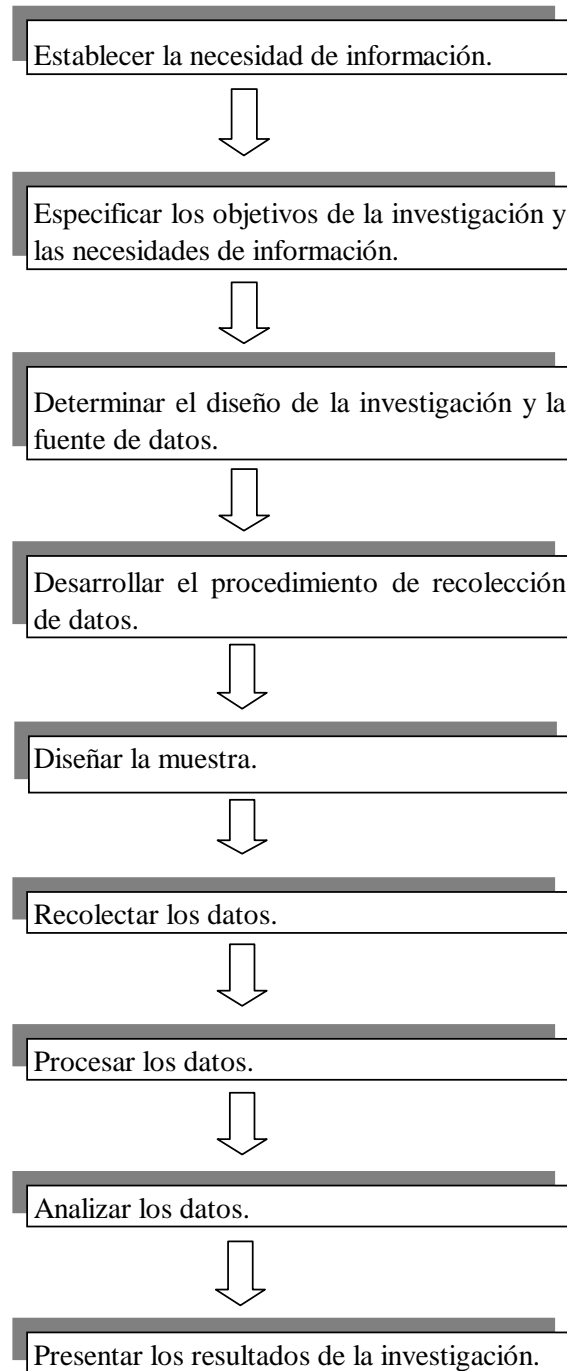


Capitulo 4

Metodología.

Figura 6 Pasos para una investigación de mercados Kinneary y Taylor.



Fuente: (Kinneary y Taylor, P 60, 1993)

4.1. Pasos del proceso de investigación.

4.1.1. Establecer la necesidad de información.

La necesidad es básicamente conocer en donde se encuentra ubicado el conocimiento en toda la organización, para que una vez identificado se puede proceder a la utilización del mismo generando las bases necesaria para la creación de la escuela de capacitación.

4.1.2 Objetivo General de la Investigación.

Mediante la recolección de información llevar acabo la correcta selección de personal en las diferentes áreas del restaurante para poder identificar los mejores prospectos que cumplan con las características o roles que una escuela necesita, así como aquellos que cumplan con los que el modelo requiere, esto para la creación de la escuela de capacitación y obtener así un nivel de aprendizaje optimo para las futuras generaciones.

4.1.3 Especificar los Objetivos de la Investigación.

1. Identificar las personas con mejor nivel de conocimiento sobre los procedimientos que se llevan a cabo en cada una de las áreas operativas que existen en el restaurante.
2. Conocer el nivel de preparación con el que cuentan las personas que participan en estos departamentos:
 - Cocina. Primero y segundo Turno.
 - Jugos. Primero y Segundo Turno.
 - Piso. Primero y Segundo Turno.
 - Jefe de Piso o Capitán de Meseros.

4.1.4. Determinar el diseño de la investigación y la fuente de datos.

4.1.4.1 Diseño de Investigación.

Esta investigación es de carácter descriptiva debido a que la naturaleza de esta investigación depende en gran parte del estudio que se le formulará a los encuestados y de la disponibilidad de datos en fuentes de datos secundarios (Kinneer. y Taylor 1993).

Para esta investigación descriptiva se hará uso de un diseño de investigación de mercados de sección transversal, es decir, un diseño en donde se toma

una muestra de los elementos de una población en un periodo en el tiempo. Con frecuencia, esto se denomina diseño de investigación de encuesta. Este tipo de diseño de Investigación es el más popular y con el cual las personas están más familiarizadas (*Kinnear. y Taylor 1993*).

4.1.4.2. Fuentes de Datos.

Existen 4 fuentes básicas de datos, los cuales son:

- Encuestados.
- Situaciones análogas.
- Experimentación.
- Datos Secundarios.

En nuestra investigación solo utilizaremos los llamados encuestados y datos secundarios debido a las características que presenta nuestro proyecto.

4.1.4.2.1 Datos Primarios.

Los datos primarios que en este caso utilizaremos serán los de encuestados debido a que los encuestados son una importante fuente de datos, para obtener datos de los encuestados hay dos métodos esenciales: La comunicación y la observación.

La comunicación requiere que el encuestado suministre activamente los datos por medio de respuestas verbales, mientras que la observación requiere el registro del comportamiento pasivo del encuestado. La fuente más común y la cual aplicaremos es la comunicación con los encuestados, la cual se realiza por medio de la formulación de preguntas. El diseño de la investigación puede extenderse desde la formulación de preguntas a unas pocas personas conocedoras del tema que es la información cualitativa.

Nuestro método de recolección de los datos que se obtengan de los encuestados será a través de cuestionarios por correo. Las preguntas se formularán al encuestado y se contestarán por escrito (Kinneer. y Taylor 1993).

4.1.4.2.2 Datos Secundarios.

Los datos secundarios que utilizaremos en esta investigación serán los manuales que existen en la organización, cuya información nos dará la oportunidad de comparar los conocimientos reales del personal con los teóricos que exige la calidad en el servicio para alcanzar el estándar que se requiere por unidad.

Dentro de 100% Natural se cuenta con manuales de:

- Manuel de Bienvenida
- Manual de Gerencia.
- Manual de Subgerencia.
- Manual de Cocina.
- Manual de Jugos
- Manual de Meseros.
- Manual de Recursos Humanos.
- Manual de Compras y Almacenamiento.

Es importante mencionarlos y detallar claramente su función de cada uno de ellos para facilitar así su utilización y poder realizar la comparación de los conocimientos con los que cuentan hasta ahora y sobre todo la correcta transmisión del mismo.

Cabe destacar que en esta investigación solo se utilizarán los manuales de Capitán de Meseros, Mesero, Cocina y Jugos pues son aquellas áreas a las cuales se enfocará este análisis, a continuación se presenta una breve explicación de cada uno de los manuales.

- Manual de Capitán de Meseros o Subgerencia.- El manual de capitán de meseros tienen como finalidad la descripción completa del puesto, la posición en la organización y sus funciones específicas. La importancia del servicio y la atención al cliente, la organización y preparación del servicio así como la promoción de ventas.

Se destaca también la labor de la supervisión de la calidad en los alimentos y el control sobre el equipo de operación, teniendo como conclusión la supervisión general de la unidad.

- Manual de Meseros.- En este manual se tocan temas sobre el objetivo general de ser mesero y su posición dentro de la organización. El perfil que debe de observar el candidato ha dicho puesto así como su compromiso dentro del equipo 100% Natural.

Se presenta el tema de las reglas básicas de presentación así como el concepto que se debe de tener sobre nuestros clientes, las reglas básicas de atención y servicio así como el sistema de comandeo y despacho de alimentos.

La secuencia de alimentos que es un rubro importantísimo para la buena atención del cliente y la descripción del desarrollo profesional y su desempeño dentro de la unidad.

- Manual de Cocina.- Se describe la organización de la cocina, el tren de preparación, montaje y tiempos de producción. Se estudia la higiene y sus limitantes, las reglas generales tanto de higiene personal como de manejo en alimentos así como las costumbres y hábitos que se debe de seguir. Se describen las principales características de la cocina en cuanto a los principios de salud, desinfección, purificación de agua y de verduras su desinfección, la combinación correcta de alimentos y como conclusión el por qué de ser un restaurante con tendencia ecológica.
- Manual de Jugos.- En este apartado el manual cuanta con las mismas características que el manual de cocina, la única diferencia es que se abarcan áreas que solo se utilizan en jugos y que son específicas del lugar.

4.1.5. Desarrollo de procedimiento sobre recolección de datos.

Una vez determinada la necesidad de la investigación y los objetivos. El siguiente paso en el proyecto formal de investigación es diseñar la recolección de datos. Una de las técnicas es estructurado-directo la cual es la técnica mas común de recolección de datos,

y que se aplicará en este caso ya que en este proceso se usa el cuestionario el cual exige que las preguntas se formulen para todos los encuestados con las mismas palabras exactamente y en la misma secuencia. Esta normalización permite controlar el sesgo en las respuestas, con esto se puede asegurar que los encuestados respondan exactamente a la misma pregunta. La pregunta normalizada puede requerir la selección de una alternativa tomada de un conjunto predeterminado de respuestas. Esta técnica tiene como ventaja la simplicidad para administrarla y la facilidad con la cual pueden procesarse analizarse e interpretar los datos.

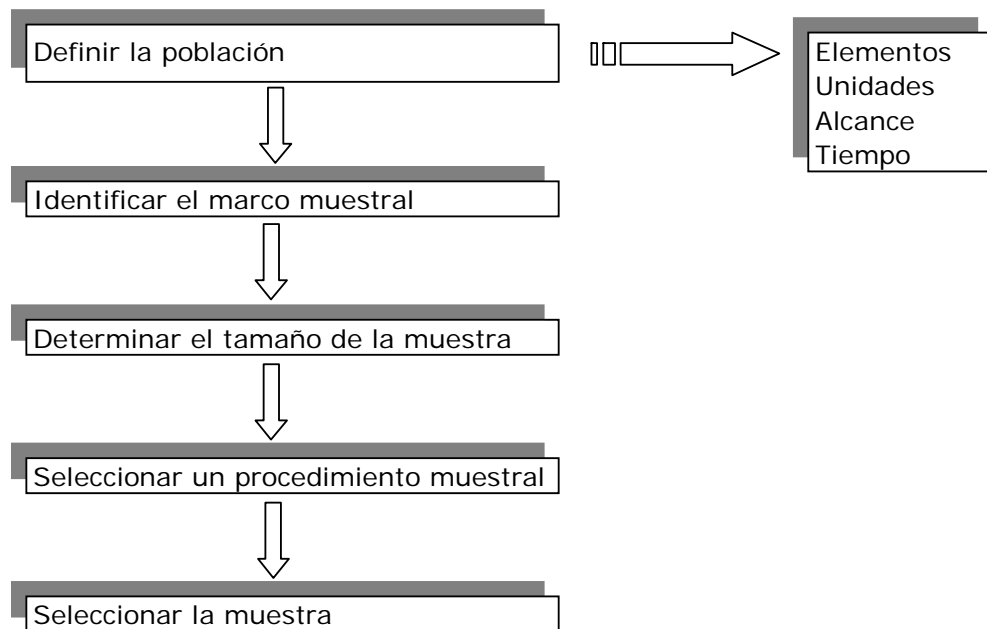
Nuestro medio de recolección será por correo, este método de recolección se diferencia de otros en el sentido de que los aspectos del proceso de recolección de datos se encuentran bajo el control central del investigador. Esto se debe a la eliminación del entrevistador en la operación de campo. Por lo tanto las encuestas por correo tienen mayor posibilidades de cumplir con el tiempo y ajustarse a presupuestos con relación a otros presupuestos es por esto que se basará en un cuestionario, un cuestionario es un plan formalizado para recolectar datos de los encuestados. La función del cuestionario es la medición. El cuestionario que se aplicará constará de 5 componentes: Datos de Identificación, Solicitud de Cooperación, Instrucciones, Información Solicitada y Datos de Clasificación. Para nuestro caso existirán 4 tipos de cuestionarios que se aplicarán respectivamente a los Capitanes de Meseros, Meseros, Jefes de Cocina y Jefes de Jugos, cabe mencionar que dichos cuestionarios serán formulados mediante preguntas de opción múltiple, lo cual se puede clasificar como cuestionarios de verdadero o falso.

Los cuestionarios aplicados a los miembros del equipo se encuentran en el anexo D y su descripción se encuentra contenida en este capítulo con la especificación clara de cada una de las preguntas, de donde desprendemos las áreas del conocimiento con las que cuenta el personal así como los elementos que se tratan de estudiar por bloques.

4.1.6. Diseño de la muestra

Esta figura nos muestra los pasos que se siguen para la elaboración de una investigación de campo, cada uno de los puntos están descritos a lo largo de los siguientes apartados.

Figura 7 Tabla sobre el proceso de muestreo



Fuente: (Kinneary y Taylor, P 366, 1993)

4.1.6.1 Definición de la Población.

Una población o universo, como también se llama es el conjunto de todos los elementos definidos antes de la selección de la muestra. Una población adecuadamente designada debe contener los siguientes términos. (*Hernández, Hernández, Baptista, 2003*).

1. Elementos.
2. Unidades de Muestreo.
3. Alcances.
4. Tiempo.

Dado que sería imposible encuestar a todos los miembros de la población debido al tiempo que este llevaría y las distancias que existen entre unas y otras, se decidió seleccionar una muestra o “subgrupo de la población” (*Hernández, Hernández, Baptista, 2003*).

Elementos.- Un elemento es la unidad a la cual se le solicita la información. En este caso los elementos son: Jefe de cocina, jefe de jugos, capitán de meseros y meseros.

Unidades de Muestreo.- Una unidad de muestreo es el elemento o los elementos que se encuentran a disposición para seleccionarse en alguna etapa del proceso de muestreo, en nuestro caso las unidades de muestreo son las unidades de 100% Natural,

CAPITULO 4

METODOLOGÍA.

En este capítulo se describirá la metodología utilizada para determinar y detectar dónde se encuentra el conocimiento. Así mismo se explicarán las limitaciones de la investigación y las alternativas que se tomaron. Finalmente se incluirán los resultados de las encuestas así como su interpretación y utilización para nuestro caso.

La metodología que se va a seguir es la citada en el libro “Investigación de Mercados de Kinneary y Taylor” que consta de nueve pasos especificados de la siguiente manera:

donde solamente se encuestará a los capitanes de meseros, jefes de cocina, jefe de jugos y meseros. En el tipo de muestreo más simple, el muestreo de una sola etapa, las unidades y los elementos de muestreo son los mismos.

Alcance.- El Alcance en el campo se refiere al lugar en donde se va a ubicar el elemento a investigar y se comenzará a recolectar datos ya sea observando, entrevistando, interactuando, etc. Tal es el caso de una comunidad, grupo, evento o contexto. Es la delimitación del área a estudiar que en nuestro caso serán las unidades de Cancún, DF., Puebla, Celaya y Monterrey. Tomando en cuenta que en Cancún se tienen 4 unidades, en Puebla se tienen 3 unidades, Distrito Federal dos y en las demás una respectivamente, dando un total de 11 unidades a estudiar debido a que más adelante se explica el por qué de las 11 unidades como número total de unidades necesarias para obtener resultados sobre la investigación.

Tiempo.- Durante el mes de Septiembre 2003.

4.1.6.2 Identificación del marco muestral.

Un marco muestral es una lista de todas las unidades de muestreo disponibles para su selección en una etapa de proceso de muestreo. En la etapa final se extrae la muestra real de esta lista.

Las unidades de 100% Natural a nivel nacional son:

- Monterrey.
- Los Cabos.
- Puerto Vallarta.
- Guadalajara.
- Celaya.
- Edo de México.
- D.F.
- Acapulco.
- Puebla.
- Cancún.

Como primera delimitación para la investigación se decidió tomar en cuenta solo al personal operativo, específicamente jefes de área de los departamentos de Cocina, Jugos, Piso, y Meseros, debido a que son ellos quienes cuentan con las características necesarias para la creación de la escuela de capacitación.

Así mismo se excluyó al personal Administrativo, Gerencia, Directivos en general, personal con menos de un año, clientes y proveedores así como el departamento de panadería por no estar presente en todos los restaurantes. Estos parámetros muestrales nos dan como resultado un total de 264 personas.

4.1.6.3 Determinación del tamaño muestral y la selección del procedimiento muestral.

Esta muestra fue probabilística y esta basada en una prueba de proporciones debido a que nuestro cuestionario se puede catalogar como de verdadero o falso, dándonos una proporción de aciertos y errores.

Las ventajas de utilizar este tipo de muestra son:

- Se puede medir el tamaño del error estándar, aunque en nuestro caso lo conocemos debido a que el corporativo específico que ese número era el adecuado.
- Este tipo de investigación es básica para la aplicación de encuestas que se analizarán con pruebas estadísticas para el análisis de datos.
- Todos los elementos de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos.
- Los elementos de la muestra tendrán valores muy parecidos a los de la población por lo que reflejaran de manera precisa al conjunto mayor.

Una vez establecido el tipo de muestra fue necesario definir el tamaño de la misma. Para hacer esto se utilizaron las siguientes fórmulas denominadas estimación de proporciones.

Figura 8 Formula para una estimación de proporciones.

$$n = \left(\frac{Z_{0.025}}{E} \right)^2 p(1-p)$$

Z₂=Nivel de confianza 1.96

p₁= .12

p₂= .88

e=Margen de error .10

N=Total de la Población

n₁=Tamaño de la muestra.

Dentro del proceso de selección muestral existen muchos y diferentes procedimientos mediante los cuales los investigadores pueden seleccionar sus muestras, en este caso se seleccionó el muestreo probabilística en el cual cada elemento de la población tiene una oportunidad conocida de ser seleccionado para la muestra. El muestreo se hace mediante reglas de decisión matemática que no permiten discreción al investigador. (Kinnear y Taylor 1993)

Cabe señalar que se realizó un prueba piloto en la unidad de Plaza Mayor Cholula para definir la proporción de aciertos y errores en nuestro cuestionario, y así poder aplicar estas proporciones como nivel de varianza para nuestra muestra, dicha prueba esta contenida en el anexo e. El resultado en esta prueba piloto son los valores que se le asigna a p_1 que es igual a .12 y p_2 que es igual a .88, en donde p_1 y p_2 es igual al porcentaje de errores y aciertos respectivamente.

4.1.6.4 Selección de la Muestra.

Al sustituir los valores en la fórmula el resultado fue de: 37.6009 lo cual podemos decir que se redondea a 38 encuestas a realizar, por lo tanto este número de encuestas fue dividido entre 9 personas que serán sujetos a investigación, 6 son Jefes de área y 3 que pertenecen a meseros, dando como resultado 4.22 lo cual da como resultado el equivalente a 4 restaurantes, sin embargo se decidió realizar las encuestas en 11 restaurantes para obtener un parámetro mucho más amplio y confiable para la ubicación del conocimiento. Otro motivo fue que al ya tener definidas las ciudades evitar la selección por parte del franquiciatario sobre las unidades al que se aplicaría el cuestionario, ya que algunos franquiciatarios cuentan con más de una unidad por ciudad.

Las diferentes áreas en donde se llevarán acabo las encuestas están citadas con anterioridad en el organigrama de áreas presentado en el capitulo de historia de 100% Natural.

Una vez determinado el número de encuestas a realizar por unidades se seleccionaron las unidades de Cancún con cuatro unidades, Puebla tres unidades, Celaya con una, Distrito Federal con dos y Monterrey con una, debido a que por convenir en tiempo y obtención de información fue mucho más fácil para nosotros aplicarla en estas unidades.

El método de ubicación de encuestas se denomina muestreo proporcional y se seleccionó ya que le da a cada miembro de la muestra igual oportunidad de ser seleccionado (*Hernández, Hernández, Baptista, 2003*).

4.1.6.5. Recolección de datos.

Lo que se requiere lograr mediante la aplicación de los cuestionarios es obtener el nivel de conocimiento que cada uno de los jefes de área tiene, así como ubicar a las personas que cuentan con un mayor porcentaje de aciertos. La razón por la cual existen 4 cuestionarios es básicamente por las áreas en donde se van a aplicar ya que cada una de estas áreas cuenta con su propio manual operativo, es decir uno para Jefe de Piso, Meseros, Jefe de Cocina y Jefe de Jugos.

La aportación de cada uno de los cuestionarios se define en el capítulo 5, es ahí donde especificamos claramente la relación de cada una de las preguntas y su utilidad para saber el nivel de conocimiento que se tiene en cada unidad y así identificar

claramente cuales son las unidades que tienen el mejor personal capacitado y utilizarlos como base para la creación de la escuela de capacitación.

4.1.7 Cuestionarios aplicados y su descripción

Se aplicaron 4 tipos de cuestionarios, cada uno de ellos abarca las áreas estudiadas en los departamentos donde se trata de localizar los elementos del conocimiento necesarios para la creación de la escuela de capacitación, una vez localizado el mas alto nivel de conocimiento se recurrirá a la selección del modelo para así crear las bases para la escuela de capacitación.

Los cuestionarios están subdivididos en 3 áreas. La primera de ellas tiene la finalidad de conocer el grado de conocimiento que tiene cada empleado en su área con respecto a nuestros clientes, la empresa, la reacción ante una situación que tenga que ver con la calidad y a quien reportar en situaciones difíciles.

La segunda parte tiene como finalidad conocer el grado de experiencia que tiene cada empleado en su respectiva área es decir, este apartado tiene el mayor peso en la investigación pues determinará el conocimiento que se tiene en su área específica.

La tercera parte al igual que la primera esta ligada en todos los departamentos pues tiene la finalidad de conocer el nivel de conciencia que tiene el empleado en cuanto a las características que como restaurante se tiene hacia el cuidado del medio ambiente.

A continuación se presentan las descripciones de cada uno de los cuestionarios para conocer la razón de la pregunta y que parte del conocimiento se quiere conocer y así detectar el mejor nivel que se tenga dentro de la organización.

- **Capitán de Meseros**

1.- *¿Cuál es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?*

Con esta pregunta lo que se desea obtener, es el conocimiento que se tiene sobre la filosofía que se ha logrado inculcar en el cliente a lo largo de estos años.

2.- *¿Cuál es nuestro mayor esfuerzo como empresa?*

Con esta pregunta se desea obtener cual es el principal objetivo que como empresa tenemos ante nuestros clientes.

3.- *¿Que debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y las estándares de la empresa 100% Natural?*

Con esta pregunta lo que se desea saber es el nivel de conocimiento que tiene el personal para reaccionar ante situaciones difíciles y como atacar la situación mediante el conocimiento de sus manuales operativos.

4.- *Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ A quien lo debes de reportar?*

En esta pregunta se quiere saber el nivel de conocimiento que tiene el capitán de meseros para reaccionar ante una situación que se presenta con el cliente y la persona a la cual debe de reportar la situación.

5.- *¿Cómo se determina el consumo promedio de un comensal?*

Con esta pregunta se quiere medir el conocimiento en el sentido administrativo pues como Jefe de Piso se requiere tener experiencia administrativa para dar seguimiento al presupuesto mensual que se impone a cada unidad.

6.- *Señala cuales son las labores especificas del mesero.*

En esta pregunta se mide el conocimiento en cuanto a las características que debe de tener las personas que están bajo su supervisión.

7.- *¿Que es un reglamento interior de trabajo?*

Con esta pregunta se conoce el nivel de conocimiento en cuanto los reglamentos que existen dentro de la organización y su aplicación.

8.- *¿ Por qué se deben de controlar las comandas?.*

Al igual que las preguntas anteriores el Jefe de Piso debe de tener conocimiento administrativo para evitar robos o perdidas de venta, con esta pregunta se puede saber su nivel de conocimiento.

9.- *¿Cómo cliente cuanto debes de esperar para que te sirvan?*

Se mide el nivel de conocimiento en cuanto a tiempos y movimientos que deben de existir dentro del restaurante.

10.- *¿Por qué causas autorizarías una cancelación?*

En esta pregunta se determina el conocimiento que se tiene para tomar decisiones sin estar presente el gerente de unidad.

11.- *¿Qué es un rol de asistencia?*

Con esta pregunta se trata de medir el conocimiento en cuanto a las bases que como Capitán de Meseros debe de tener para el control del personal y su correcta asignación a sus estaciones de trabajo.

12.- *¿Por qué el Capitán de Meseros debe de autorizar primero la cuenta antes de llevarla al cliente?*

En esta pregunta se mide el nivel de conocimiento en cuanto a las bases de control administrativo y ventas.

13.- *¿Qué es un stand de servicio?*

Pregunta que nos permite conocer el nivel de conocimiento en cuanto a las bases que se tienen como personal de servicio en piso.

14.- ¿Por qué se debe de contar el equipo al cierre de la unidad?.

Pregunta que delimita las capacidades que debe de tener el capitán en cuanto al conocimiento de inventarios y su importancia en su aplicación dentro de la operación de un restaurante.

15.- ¿En qué consiste una auditoria de caja?.

Al igual que la pregunta 9 nos permite conocer su conocimiento administrativo y de control en piso.

16.- ¿Cuáles son los datos que contiene un corte de caja?.

Al igual que la pregunta 9 nos permite conocer su conocimiento administrativo y de control en piso.

17.- ¿Con qué frecuencia se deben de realizar juntas de preservicio con el personal?.

Al igual que la pregunta 13 nos permite conocer su conocimiento en cuanto al servicio y atención previo a la apertura y cierre de unidad.

18.- ¿Cuáles son las reglas de aspecto personal y de presentación?.

Se conoce el nivel de conocimiento que tiene el Jefe de Piso en cuanto a las reglas mínimas de presentación ante las clientes para otorgar un nivel de servicio correcto dentro del restaurante.

19.- *Menciona algunas de las actitudes ecológicas que tenemos dentro de los restaurantes como contribución a la mejora y manutención de nuestro medio ambiente.*

Se mide el conocimiento del personal en cuanto a la filosofía de la marca así como la importancia que este le da al seguimiento de la misma.

20.- *¿Por qué se separan los desechos orgánicos y los inorgánicos?*

Con esta pregunta se analiza el nivel de conocimiento adquirido por parte del personal sobre la filosofía de la marca así como la aportación que se brinda al cuidado del medio ambiente.

- **Cuestionario de Mesero.**

1.- *¿Cuál es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?*

Con esta pregunta lo que se desea obtener, es el conocimiento que se tiene sobre la filosofía que se ha logrado inculcar en el cliente a lo largo de estos años.

2.- *¿Cuál es nuestro mayor esfuerzo como empresa?*

Con esta pregunta se desea obtener cual es el principal objetivo que como empresa tenemos ante nuestros clientes.

3.- *¿Qué debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y las estándares de la empresa 100% Natural?*

Con esta pregunta lo que se desea saber es el nivel de conocimiento que tiene el personal para reaccionar ante situaciones difíciles y como atacar la situación mediante el conocimiento de sus manuales operativos.

4.- *Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ A quien lo debes de reportar?*

En esta pregunta se quiere saber el nivel de conocimiento que tiene el capitán de meseros para reaccionar ante una situación que se presenta con el cliente y la persona a la cual debe de reportar la situación.

5.- *Indica cual es la importancia de la labor del garrotero.*

Con esta pregunta se determina el nivel de conocimiento que se tiene sobre las funciones principales de los apoyos al mesero y para que sirven.

6.- *Señala cuales son las labores específicas del mesero.*

Se conoce el nivel de conocimiento básico sobre su puesto.

7.- *¿Qué es una comanda?*

Se conoce el nivel de conocimiento que tiene el mesero sobre las actividades administrativas y el control que este debe de ejercer sobre las ventas y el reporte de salidas de los departamentos de Jugos y Cocina.

8.- *¿Cuántas copias debe tener una comanda?*

Al igual que la pregunta 7 mide el conocimiento en las áreas administrativas y de control.

9.- *Como cliente ¿cuanto debes de esperar para que te sirvan?*

Se mide el nivel de conocimiento en cuanto a tiempos y movimientos que deben de existir dentro del restaurante.

10.- *¿Por qué se dice que el mesero es un promotor?*

Mide el conocimiento que tiene el empleado en cuanto a las características básicas de su puesto y la importancia de su labor ante las ventas.

11.- *¿Qué es un rol de asistencia?*

Mide el conocimiento sobre las principales funciones administrativas que desempeña el mesero en conjunto con el Jefe de Piso.

12.- *¿Por qué el Capitán de Meseros debe de autorizar primero la cuenta antes de llevarla al cliente?*

En esta pregunta se mide el nivel de conocimiento en cuanto a las bases de control administrativo y ventas.

13.- *¿Qué es un stand de servicio?*

Pregunta que nos permite conocer el nivel de conocimiento en cuanto a las bases que se tienen como personal de servicio en piso.

14.- ¿Por qué se debe de contar el equipo al cierre de la unidad?.

Pregunta que delimita las capacidades que debe de tener el capitán en cuanto al conocimiento de inventarios y su importancia en su aplicación dentro de la operación de un restaurante.

15.-¿Cuál es la función de la anfitriona?.

Mide el conocimiento que tiene sobre las funciones de sus demás compañeros y la manera como ellos pueden apoyar a este puesto.

16.- Enlista cuales son las reglas de higiene que debes de seguir estrictamente.

Mide el conocimiento que debe de tener el mesero en cuanto al manejo de alimentos así como las precauciones que este debe de tomar para dar el servicio que se requiere en la unidad.

17.- Enlista cuales son las reglas de hábitos y costumbres.

Esta pregunta aplica de la misma manera que la numero 16

18.- ¿Cuáles son las reglas de presentación y aspecto personal?.

Esta pregunta aplica de la misma manera que la numero 16

19.- Menciona algunas de las actitudes ecológicas que tenemos dentro de los restaurantes como contribución a la mejora y mantenimiento de nuestro medio ambiente.

Se mide el conocimiento del personal en cuanto a la filosofía de la marca así como la importancia que este le da al seguimiento de la misma.

20.- ¿Por qué se separan los desechos orgánicos y los inorgánicos?

Con esta pregunta se analiza el nivel de conocimiento adquirido por parte del personal sobre la filosofía de la marca así como la aportación que se brinda al cuidado del medio ambiente.

- **Jefe de Cocina.**

1.- ¿Cuál es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?

Con esta pregunta lo que se desea obtener, es el conocimiento que se tiene sobre la filosofía que se ha logrado inculcar en el cliente a lo largo de estos años.

2.- ¿Cuál es nuestro mayor esfuerzo como empresa?

Con esta pregunta se desea obtener cual es el principal objetivo que como empresa tenemos ante nuestros clientes.

3.- *¿Qué debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y las estándares de la empresa 100% Natural?*

Con esta pregunta lo que se desea saber es el nivel de conocimiento que tiene el personal para reaccionar ante situaciones difíciles y como atacar la situación mediante el conocimiento de sus manuales operativos.

4.- *Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ A quien lo debes de reportar?*

En esta pregunta se quiere saber el nivel de conocimiento que tiene el capitán de meseros para reaccionar ante una situación que se presenta con el cliente y la persona a la cual debe de reportar la situación.

5.- *¿Quienes laboran en el área de cocina?*

Se mide el nivel de conocimiento que tiene el personal sobre el número de personas que laboran en su área así como las diferentes categorías.

6.-*Describe la estructura física de la cocina.*

Se mide el conocimiento que se tiene sobre el área a operar así como sus divisiones.

7.- *Enlista cuales son las reglas de higiene que debes de seguir estrictamente.*

Mide el conocimiento que debe de tener el mesero en cuanto al manejo de alimentos así como las precauciones que este debe de tomar para dar el servicio que se requiere en la unidad.

8.- *Enlista cuales son las reglas de hábitos y costumbres.*

Esta pregunta aplica de la misma manera que la numero 7

9.- *¿Cuáles son las reglas de presentación y aspecto personal?.*

Esta pregunta aplica de la misma manera que la numero 7

10.- *Las 3 bacterias más comunes en la contaminación de los alimentos son:*

Se mide el conocimiento que tiene el personal sobre las infecciones mas comunes en el manejo de los alimentos y nos da como resultado que sepan como atacarlas mediante la aplicación de los pasos a seguir dictados en los manuales.

11.- *¿Por qué es necesario que se purifique el agua?*

Se mide el conocimiento sobre factores básico de prevención de enfermedades.

12.- *¿Por qué es de suma importancia que las frutas y verduras se desinfecte?.*

Se mide el conocimiento sobre factores básico de prevención de enfermedades.

13.- *¿Qué ocurre sin o se respetan los tiempos de desinfección de frutas y verduras?*

Se mide el conocimiento sobre factores básico de prevención de enfermedades.

14.- ¿Cómo cocinero cual es nuestra responsabilidad con el cliente?.

En esta pregunta se mide al conocimiento que tiene el jefe área con respecto a la calidad en el servicio que se otorga en 100% Natural.

15.- ¿Cuáles son las sustancias mas comunes para desinfectar frutas y verduras?.

Con esta pregunta se mide el conocimiento que se tiene en cuanto al manejo de alimentos y su desinfección correcta para evitar enfermedades.

16.- ¿Cuál es la medida de las sustancias para desinfectas frutas y verduras?

Con esta pregunta se mide el conocimiento que se tiene en cuanto al manejo de alimentos y su desinfección correcta para evitar enfermedades.

17.- Menciona algunas de las actitudes ecológicas que tenemos dentro de los restaurantes como contribución a la mejora y manutención de nuestro medio ambiente.

Se mide el conocimiento del personal en cuanto a la filosofía de la marca así como la importancia que este le da al seguimiento de la misma.

18.- ¿Por qué se separan los desechos orgánicos y los inorgánicos?

Con esta pregunta se analiza el nivel de conocimiento adquirido por parte del personal sobre la filosofía de la marca así como la aportación que se brinda al cuidado del medio ambiente.

19.- *¿Cuáles son las reglas aplicables que se deben de realizar en la cámara de refrigeración y refrigeradores?*

Se mide el conocimiento que se tiene sobre el manejo de alimentos y operación de instrumentos de trabajo necesarios para la calidad y el servicio en el restaurante.

20.- *¿Cual es el acomodo adecuado que debe tener la cámara de conservación?*

Se mide el conocimiento que se tiene sobre el manejo de alimentos y operación de instrumentos de trabajo necesarios para la calidad y el servicio en el restaurante.

21.- *¿Cuáles son las normas que debes de realizar y verificar al inicio de tu jornada de trabajo en el área que se te designe?*

Se mide el conocimiento sobre las actitudes que como jefe de área debe de asumir ante los demás empleados.

- **Jefe de Jugos.**

1.- *¿Cuál es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?*

Con esta pregunta lo que se desea obtener, es el conocimiento que se tiene sobre la filosofía que se ha logrado inculcar en el cliente a lo largo de estos años.

2.- *¿Cuál es nuestro mayor esfuerzo como empresa?*

Con esta pregunta se desea obtener cual es el principal objetivo que como empresa tenemos ante nuestros clientes.

3.- *¿Qué debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y las estándares de la empresa 100% Natural?*

Con esta pregunta lo que se desea saber es el nivel de conocimiento que tiene el personal para reaccionar ante situaciones difíciles y como atacar la situación mediante el conocimiento de sus manuales operativos.

4.- *Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ A quien lo debes de reportar?*

En esta pregunta se quiere saber el nivel de conocimiento que tiene el capitán de meseros para reaccionar ante una situación que se presenta con el cliente y la persona a la cual debe de reportar la situación.

5.- *¿Quienes laboran en el área de Jugos?*

Se mide el nivel de conocimiento que tiene el personal sobre el número de personas que laboran en su área así como las diferentes categorías.

6.- *Describe la estructura física de Jugos.*

Se mide el conocimiento que se tiene sobre el área a operar así como sus divisiones.

7.- Enlista cuales son las reglas de higiene que debes de seguir estrictamente.

Mide el conocimiento que debe de tener el mesero en cuanto al manejo de alimentos así como las precauciones que este debe de tomar para dar el servicio que se requiere en la unidad.

8.- Enlista cuales son las reglas de hábitos y costumbres.

Esta pregunta aplica de la misma manera que la numero 7

9.- ¿Cuáles son las reglas de presentación y aspecto personal.

Esta pregunta aplica de la misma manera que la numero 7

10.- Las 3 bacterias más comunes en la contaminación de los alimentos son:

Se mide el conocimiento que tiene el personal sobre las infecciones más comunes en el manejo de los alimentos y nos da como resultado que sepan como atacarlas mediante la aplicación de los pasos a seguir dictados en los manuales.

11.- ¿Por qué es necesario que se purifique el agua?

Se mide el conocimiento sobre factores básico de prevención de enfermedades.

12.- ¿Por qué es de suma importancia que las frutas y verduras se desinfecte?.

Se mide el conocimiento sobre factores básico de prevención de enfermedades.

13.- ¿Qué ocurre sin o se respetan los tiempos de desinfección de frutas y verduras?

Se mide el conocimiento sobre factores básico de prevención de enfermedades.

14.- ¿Cómo Jefe de Jugos cual es nuestra responsabilidad con el cliente?.

En esta pregunta se mide al conocimiento que tiene el jefe área con respecto a la calidad en el servicio que se otorga en 100% Natural.

15.- ¿Cuáles son las sustancias mas comunes para desinfectar frutas y verduras?.

Con esta pregunta se mide el conocimiento que se tiene en cuanto al manejo de alimentos y su desinfección correcta para evitar enfermedades.

16.- ¿Cuál es la medida de las sustancias para desinfectas frutas y verduras?

Con esta pregunta se mide el conocimiento que se tiene en cuanto al manejo de alimentos y su desinfección correcta para evitar enfermedades.

17.- Menciona algunas de las actitudes ecológicas que tenemos dentro de los restaurantes como contribución a la mejora y manutención de nuestro medio ambiente.

Se mide el conocimiento del personal en cuanto a la filosofía de la marca así como la importancia que este le da al seguimiento de la misma.

18.- ¿Por qué se separan los desechos orgánicos y los inorgánicos?

Con esta pregunta se analiza el nivel de conocimiento adquirido por parte del personal sobre la filosofía de la marca así como la aportación que se brinda al cuidado del medio ambiente.

19.- ¿Cuales son las reglas aplicables que se deben de realizar en la cámara de refrigeración y refrigeradores?

Se mide el conocimiento que se tiene sobre el manejo de alimentos y operación de instrumentos de trabajo necesarios para la calidad y el servicio en el restaurante.

20.- ¿Cual es el acomodo adecuado que debe tener la cámara de conservación?

Se mide el conocimiento que se tiene sobre el manejo de alimentos y operación de instrumentos de trabajo necesarios para la calidad y el servicio en el restaurante.

21.- ¿Cuales son las normas que debes de realizar y verificar al inicio de tu jornada de trabajo en el área que se te designe?

Se mide el conocimiento sobre las actitudes que como jefe de área debe de asumir ante los demás empleados.

4.1.8 Procesamiento de Datos.

El proceso de los datos se encuentra contenido a lo largo del capítulo 5 en donde se muestra claramente como se determinaron los niveles de conocimiento así como la presentación de la tabla con los resultados sobre el conocimiento que tiene el personal en las unidades donde se realizaron las investigaciones.

4.1.9 Análisis de Datos y Resultados de la Investigación.

El análisis y los resultados de la investigación también se encuentran contenidos en el capítulo 5 en donde como ya se mencionó se presentan gráficas y tablas con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en las unidades antes mencionadas.

Conclusiones.

Como se pudo observar la metodología utilizada en esta investigación es la citada en el libro de “Investigación de Mercados de Kinneary y Taylor”. Se llevaron a cabo la descripción de cada uno de los elementos de dicho método, así como la creación de los objetivos generales de la investigación y la especificación del diseño de la misma en conjunto con la manera como se recolectaron los datos y su procesamiento, es importante

mencionar que se describe la herramienta utilizada para el procesamiento de datos la cual consistió en un cuestionario aplicado a las 4 áreas a estudiar. Esto con la finalidad de tener las bases necesarias para conocer la situación actual del restaurante y ubicar los elementos necesarios para llevar a cabo los resultados deseados en esta investigación que como lo hemos mencionado en repetidas ocasiones es la creación de una escuela de capacitación.