



METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo está clasificado como investigación descriptiva, puesto que en ella se identificaron los tipos de sistemas de información basados en computadoras, utilizados en los restaurantes de Puebla. Además, se relacionaron dichos sistemas con los beneficios que estos ofrecen en diferentes áreas del restaurante, así como su aplicación a la cadena de suministros y los beneficios adicionales que esto ofrecería.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es no experimental, con un diseño transversal, ya que el problema planteado se estudió en un período específico. Los datos primarios se obtuvieron a través de entrevistas y la aplicación de cuestionarios. El cuestionario puede ser consultado en el anexo A, y su codificación se ilustra en la tabla 3.1.

Fueron considerados como sujeto de estudio, los dueños, directivos o gerentes de los restaurantes estudiados, puesto que son quienes tienen mayor conocimiento de los SIBC adaptados.



Tabla 3.1. Codificación del instrumento de medición.

Número de pregunta	Variable	Tipo de escala	Rango de valor
Pregunta 1	Depto. de sistemas, nombre del encargado del mismo. Si fue no, por qué?	Dicotómica valores nominales y abierta	Si=1 No=0
Pregunta 2	Sistema de información basado en computadoras (SIBC)	Dicotómica valores nominales y abierta	Si=1 No=0
Pregunta 3	Tipo de sistema	Opción múltiple y abierta	1= comercial 2= comercial con adaptaciones 3= desarrollado por el restaurante 4= otro
Pregunta 4	Nombre del SIBC	Abierta	No aplica
Pregunta 5	Tiempo desde la implementación	Abierta	No aplica
Pregunta 6	Soporte al SIBC	Opción múltiple	1= Empleado interno 2= Proveedor 3= Depto. Sistemas 4=otro
Pregunta 7	Áreas de aplicación y la capacidad utilizada	Likert	0= nulo 1= bajo 2= regular 3= Alto 4= máximo
Pregunta 8	Acceso	Opción múltiple	1= Internet 2= Intranet 3= Extranet 4= Internet-Intranet 5= Internet-Extranet 6= Intranet-Extranet 7= ninguno
Pregunta 9	Clasificación de SIBC y su aplicación para lograr una SCM (Supply chain management)	Likert	0= nulo 1= bajo 2= regular 3= Alto 4= máximo
Pregunta 10	Cumplimiento de expectativas	Likert	0= nulo 1= bajo 2= regular 3= Alto 4= máximo

Fuente: elaboración propia



3.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Se realizó un censo, conformada por veintinueve restaurantes clasificados como full service en la ciudad de Puebla, con el objetivo de estudiar sus sistemas de información basados en computadoras (SIBC).

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de los datos fue tanto cualitativa como cuantitativa, ya que se aplicaron cuestionarios y se realizaron entrevistas. Esto con el objetivo de obtener información confiable y con validez de constructo.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Se realizó una inferencia estadística, lo que permite ofrecer un conocimiento a partir de los datos e información obtenidos con el cuestionario. La evaluación de los cuestionarios se derivó de los siguientes criterios:



Las preguntas 1-6 y 8, siguen un criterio de evaluación muy sencillo. Se suman las respuestas equivalentes y en la mayoría de los casos se calculó el porcentaje que representa la suma.

Por otro lado las preguntas número 7, 9 y 10 se evaluaron de la siguiente manera:

1. Se le atribuyó un valor a cada respuesta posible.
 - a. Nulo.....0
 - b. Bajo..... 1
 - c. Regular..... 2
 - d. Alto.....3
 - e. Máximo..... 4

2. Para la pregunta 7, se sumaron las respuestas de todos los restaurantes, tomando cada una de las áreas evaluadas en esta pregunta por separado.
 - La muestra consta de 29 restaurantes, por lo que la suma máxima por área es igual a 116.

Para la pregunta 9, incisos (a-f), sumaron las respuestas de cada restaurante en particular, de las dos preguntas referentes al MIS, las dos referentes al DSS y por último las dos del TPS, el resultado se dividió entre 24 (total de los puntos posibles), lo que presenta un porcentaje.



- Se crearon seis rangos, los cuales contenían a todas las posibles respuestas.

Para la preguntas 9, incisos (g-m) y la 10, se sumaron las respuestas de todos los restaurantes.

3. Por último se graficó.