CAPITULO 4

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se expondrán los lineamientos que se siguieron para realizar este estudio como la población, muestra seleccionada, así como la técnica de investigación utilizada.

La presente investigación es exploratoria, debido a que el tema "calidad en el servicio en restaurantes" aquí en México, es un tema poco estudiado, la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio que estamos abordando.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991) los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, ya que a pesar de que en esta investigación, podemos encontrar estudios de calidad en el servicio, estos han sido enfocados a los servicios de telefonía y bancarios. Lo que nos da a la oportunidad de llevar a cabo una investigación más a fondo sobre este tema en particular.

El diseño de investigación será transeccional descriptivo en este caso por ser un estudio exploratorio no se establecerán hipótesis, lo que se formulan son conjeturas iniciales.

Los sujetos a estudiar en esta investigación son personas que asisten al restaurante los Girasoles (alta cocina mexicana) que se encuentra ubicado en el área metropolitana. Las personas entrevistadas, pertenecen a ambos sexos (masculino y femenino). La edad oscila de los 20 a 65 años, ya que lo que se requiere para esta investigación, son personas que tengan la posibilidad de pagar los servicios de una comida o cena en este lugar.

El diseño de la muestra es no probabilístico, por conveniencia, ya que éste ejerce considerable atractivo en particular para la investigación exploratoria, además puede ser más rápido y produce muestras bastante representativas de la población cuando se ejecuta de manera razonable.

Algunos piensan que el muestreo por conveniencia se emplea cada vez más que el muestreo probabilístico. El motivo se dice que es la creciente disponibilidad de bases de datos de consumidores de baja incidencia y difíciles de hallar. Lo que es cierto es que es una alternativa atractiva, que siendo cuidadosos al seleccionar la muestra pueden tener la misma validez que un muestreo probabilístico.

De esta manera, al utilizar el muestreo no probabilístico por conveniencia, se decidió elegir de todos los restaurantes de alta cocina mexicana, del área metropolitana, al restaurante Los Girasoles. Del cual solo se escogerían 60 personas para realizarles la entrevista correspondiente a esta investigación.

Las entrevistas se realizaran durante tres días de la semana (miércoles, jueves y viernes) -días de mucha afluencia en el restaurante- durante un mes. Como se muestra en la tabla 1.

TABLA **MUESTRA**

MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
31-MARZO	1-ABRIL	2-ABRIL
7-ABRIL	8-ABRIL	9-ABRIL
14-ABRIL	15-ABRIL	16-ABRIL
21-ABRIL	22-ABRIL	23-ABRIL

NUM. 1.

Cada día de la semana se aplicaron diez encuestas, dando en total las sesenta requeridas.

La entrevista consta de 42 reactivos los cuales fueron divididos en ocho diferentes tópicos todo esto se encuentra basado en una investigación de tesis realizada por Arenas (1998) la cual tomó como base el ciclo de servicio de Albrecht (1990) el cual está basado en lo que él llama momentos de verdad y es cuando el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización.

Tomando en cuenta esta última parte, los ocho tópicos en los que fue dividida la entrevista fueron tomados como el contacto que tiene el cliente desde antes de que entre al restaurante. A continuación se mencionará las partes en que fue dividida.

A) **Exterior e interior del edificio**. El cual incluye siete reactivos acerca de lo que opina el cliente de la ubicación, identificación del restaurante, estacionamiento, fachada, iluminación, etc.

B) **Recepción**. Esta parte de la entrevista incluye cuatro preguntas solamente, las cuales plantean si la hostess o host los recibió de la manera adecuada.

C) **Menú**. Cuatro reactivos respecto a aspecto físico de la carta, organización, descripciones de cada platillo y variedad.

D) **Servicio de meseros**. Esta sección es un poco más amplia y consta de catorce preguntas acerca del servicio que da el mesero.

E) **Limpieza**. Dos preguntas acerca de la limpieza en decoración, mobiliario, vidrios, etc.

F) **Vajilla, Cristalería, Manteles y Cubiertos**. La sección cuenta con sólo dos preguntas.

G) **Atmósfera.** Tres preguntas sobre el ambiente en el restaurante.

H) **Sanitarios.** Cuatro reactivos para verificar si los sanitarios se encuentran fácilmente identificables, limpios, mantenimientos adecuado, etc.

Los puntos anteriores se pueden analizar también en el diagrama 8 del capítulo tres. De esta manera podemos analizar que cada momento de verdad del que nos habla Albrecht es tocado en este cuestionario.

Es este capítulo se analizó el tipo de muestreo y diseño de la investigación que se eligió para llevar a terminó este estudio sobre la calidad en el servicio visto desde el punto de vista del cliente. A continuación se muestran los resultados de las entrevistas con los clientes.