



CAPÍTULO III

Metodología

En esta sección se especifica la forma en que se llevó a cabo la investigación, así como los pasos que se siguieron en la recopilación de información y posteriormente el análisis de los datos obtenidos, permitiendo esto inferir las características del público potencial. A continuación se definen aspectos, tales como el tipo de investigación, los sujetos de estudio, el tamaño de la muestra, el instrumento utilizado y el procedimiento para analizar los datos.

3.1 Tipo de investigación

En el presente estudio se realizó un análisis para poder entender el comportamiento del consumidor, esto en cuanto a servicio e identificar las prioridades de clientes quienes contrataron un banquete en las empresas seleccionadas.



Se realizó una investigación descriptiva, ya que este método está diseñado para identificar las prioridades en grupos de personas, comunidades, poblaciones o fenómenos y con ello poder describir o medir los resultados de la investigación efectuada.

3.2 Sujetos de estudio

El presente estudio está enfocado a personas adultas mayores de 20 años, con un nivel socioeconómico alto y medio – alto, quienes hayan tenido la experiencia de haber contratado un servicio de banquete en el Gran Salón del Hotel Fiesta Inn las Ánimas y en el Salón de eventos Real de Zavaleta de la Ciudad de Puebla.

Cabe mencionar que se tomaron en cuenta a clientes particulares y empresariales, ya que se distinguen por el tipo de servicio que contratan, así como los requerimientos para cada tipo de evento y los motivos de celebración.



3.3 Tamaño de la muestra

Se realizó una encuesta en una muestra de conveniencia a 40 personas en cada una de las empresas seleccionadas, tomando a clientes particulares y empresariales que hayan contratado un evento en las empresas anteriormente citadas.

También se tomó en cuenta que los clientes a investigar, hubieran contratado un banquete, durante el primer semestre del año 2007.

Observación personal in situ:

Por este medio se hicieron algunas apreciaciones, por lo que se observaron algunos de los eventos relacionados con el presente estudio.

3.4 Instrumento

Para poder recabar la información necesaria, se requirió el uso de una herramienta de medición, que permitiera conocer los datos requeridos en este estudio.



Para poder obtener los datos de la presente investigación, se utilizó como instrumento un diagrama “Ishikawa” o también conocido como de causa – efecto, creado por el Dr. Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas, siendo una de las herramientas utilizadas en ámbitos de la industria, así como de los servicios, esto para facilitar el análisis de problemas, además de dar soluciones en esferas como es la calidad de los procesos y los productos.

Se tomó como referencia el diagrama utilizado en la tesis “Diagnóstico de la Calidad a través de la percepción del cliente en una muestra de micro empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla” (p. 41-51) de Zacharias Carrera Sue y Camacho Padilla Laura Leticia (1994). Cabe señalar que dicha investigación se basó en las preguntas del libro “Food Service Management by Checklist”, del autor Herman Zacarelli. USA 1991.

Se hicieron algunas modificaciones al diagrama consultado, esto en cuanto a su estructura y con la finalidad de poderlo aplicar en la presente investigación

El diagrama que se utilizó para el presente estudio consta de 8 categorías, que son relevantes en el servicio de banquetes, de las cuales se generan 32 subcategorías a analizar, esto permitió integrar una cantidad considerable de preguntas en una sola hoja y así facilitar la recolección de datos.



Las variables que se consideraron en la investigación fueron: aspecto del inmueble, recepción de personas, limpieza del lugar, ambiente, utensilios de servicios, meseros, menús y variables en eventos empresariales.

3.5 Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto con 5 personas, esto con la finalidad de constatar si el instrumento no presentaba dificultades al ser respondido.

Se modificaron algunas proposiciones, quedando el instrumento final según se muestra en el apéndice1.

3.6 Prueba Final

Las encuestas fueron aplicadas directamente a los clientes, quienes manifestaron haber contratado o cotizado tuvieron oportunidad de experimentar el servicio de banquete en alguna de las empresas Gran Salón del hotel Fiesta Inn las Ánimas o Salón de Eventos Real de Zavaleta.



Las encuestas se aplicaron a 80 personas mayores de 20 años, hombres y mujeres durante el periodo comprendido entre el 1 de Agosto y 30 de Octubre del año en curso.

Tabla 3.1. Ejemplo tabla de datos

Empresa	Clientes Particulares		Clientes Empresariales	
	H	M	H	M
Salón Jardín Real de Zavaleta				
Gran Salón Hotel Fiesta Inn las Animas				
TOTAL				

M - mujeres H - Hombres

Las personas encuestadas contestaron de manera individual, anónima y voluntaria las preguntas realizadas.

3.7 Análisis de datos

Para el procesamiento de los datos, se utilizó como herramienta el software Minitab 15 (2007) para poder analizar los datos recopilados. Además se ocupó el programa Microsoft Excel 2007 para generar los gráficos que se proyectan en la presente investigación.

Con el programa SPSS v. 15 se realizó una prueba T de comparación de medias con muestras pareadas considerando un 95% de confianza y un 5% de error.