



## CAPITULO III

### Metodología

El presente capítulo tiene como finalidad describir el proceso de investigación que se aplicó para evaluar el manejo y la administración de alimentos en la Fundación Gabriel Pastor, con el fin de ayudar a mejorar la producción y servicio de los alimentos.

#### *3.1 Tipo de Investigación*

Para la elaboración de la presente tesis se realizó una investigación bibliográfica, seguida de una observación descriptiva-cualitativa en la Fundación Gabriel Pastor para alcanzar los objetivos planteados en el inicio de esta investigación. De acuerdo a Dankhe (1986) los estudios descriptivos tienen el propósito de detallar las cualidades principales de personas, agrupaciones que puedan llegar a investigarse, es decir, estiman diferentes características o elementos del hecho a estudiar.



### *3.2 Sujeto de estudio*

Los sujetos de estudio que participaron en esta investigación, son miembros de la fundación Gabriel Pastor, tanto empleados como residentes, empleadas de cocina, una trabajadora social, una administradora y el presidente de la Fundación, ubicada en la Ciudad de Puebla, en la colonia Gabriel Pastor así como a el Gerente de la empresa COME outsourcing de alimentos, ubicada en San Martín Texmelucan. También se consultaron a la empresa Agasin ubicada en la 17 Norte 11418, colonia Real de Guadalupe, y Servmex, México, ubicado en Aragón número 17 A, Zavaleta, ambas en la ciudad de Puebla. En estas compañías no se pudo obtener mucha información ya que una de ellas argumentó que sus menús están basados en antojitos mexicanos y que éstos tienen un alto contenido calórico y no es lo recomendable para la salud de los adultos mayores, y la segunda empresa no se mostró accesible para aportar información.

### *3.3. Tamaño de la Muestra*

La población que existía en la residencia geriátrica fue de aproximadamente 70 personas durante el proceso de dicha investigación, la suma con la que se contó al momento de la investigación fue de 59 mujeres y 11 hombres hasta el momento en que se realizaron las encuestas, cabe mencionar que el dato varía constantemente debido al ingreso y deceso de los residentes.



Según Hernández et al. (1998) define la muestra como un subconjunto de la población donde se han establecido características específicas. Además, Malhotra (1997) menciona que con frecuencia se eligen a los encuestados porque se ubican en el lugar preciso en el momento oportuno. La muestra con la que se trabajó fue de 30 adultos mayores plenos de sus facultades mentales, 24 mujeres y 6 hombres con un rango de edad entre 65 y 90 años. También con una trabajadora social, la administradora y tres señoras encargadas del área de cocina.

### ***3.4 Instrumentos***

Para la realización del análisis y propuesta fue necesaria la observación directa, encuestas a residentes, entrevista de los empleados del área de alimentos y bebidas del asilo así como el director de la empresa COME que ofrece servicios de outsourcing de alimentos.

Para la observación directa se realizaron 23 visitas a las instalaciones de la cocina del asilo, en donde se evaluó el funcionamiento de ésta en base a una lista de verificación establecida por la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 (ver apéndice i), en la cual se valoran las condiciones de recepción, almacenamiento, manejo de productos químicos, refrigeración, congelación, área de cocina, preparación de alimentos, área de servicio, agua y hielo, servicios sanitarios para empleados, manejo de basura, control de plagas y personal, también se observó el tipo de alimentos que era ofrecido a los adultos mayores durante la comida y la cena.



Se aplicó una entrevista con una guía (ver apéndice ii) el día jueves 28 de septiembre del presente año a las 11 horas a Bernardo Fernández Meyer, presidente de la Fundación Gabriel Pastor, basándose en una serie de preguntas relacionadas con la población, infraestructura y funcionamiento de la residencia geriátrica.

Las encuestas realizadas a los ancianos constan de 18 preguntas relacionadas con la satisfacción en el servicio y sabor de los alimentos y bebidas ofrecidas en el asilo, así como padecimientos de alguna ENT. Donde doce son preguntas de opción múltiple y seis preguntas abiertas (apéndice iii).

La entrevista realizada el día 20 de septiembre del presente año a las 17 horas al dueño de la empresa de outsourcing COME, el chef César Conde Mateos se basó en preguntas enfocadas a menús que preparan y como poderlos adecuar a las necesidades de los adultos mayores para una mejor nutrición y calidad de los alimentos, así como el costo por día de éstos (ver apéndice iv).

### ***3.5 Procedimiento***

En la realización del proceso de exploración fueron solicitados una serie de requisitos para obtener la autorización de la Fundación Gabriel Pastor, por la Srta. Irma López, administradora de la residencia geriátrica, quién solicitó una carta de la Universidad de las Américas Puebla para obtener la autorización para poder realizar la investigación en sus



instalaciones. Y una vez completados los requisitos se asignaron los días permitidos para las visitas, los cuales fueron: lunes, miércoles y viernes con un horario de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. durante los meses de agosto y septiembre.

Se realizaron las inspecciones en las instalaciones de la cocina y despensa así como la preparación y servicio de alimentos y bebidas. Durante los primeros días fue difícil la colaboración de las cocineras, pues sintieron que estaban siendo evaluadas, por lo que sus respuestas eran cortantes u omisas. Realizando las observaciones Guadalupe Pérez, una trabajadora social se percató de la agresión por parte de una de las cocineras hacia las tesisistas y ofreció disculpas y su apoyo para otorgar la información necesaria. A medida que continuaron las visitas se les explicó claramente los motivos por los cuales se realizaban dichas inspecciones, fue entonces cuando se originó un cambio de actitud y comenzaron a participar en dicho estudio. La supervisora fue parte importante durante la evaluación, ya que fue la que proporcionó información valiosa. Subsiguientemente se continuó con las visitas sin problema alguno.

Posteriormente se efectuó una segunda carta solicitando la autorización para la realización de encuestas a una muestra de la población de la residencia; pidiendo la oportunidad a la administradora, la cual en principio se negó rotundamente a la aplicación de las mismas argumentando que los residentes podrían sentirse alterados, se exigió la elaboración de otra carta exponiendo el motivo para la realización de las encuestas, al llevar la carta se pidió que se modificaran varias preguntas del cuestionario, ya que no era





prudente realizarlas, así como una cita con el Presidente de la Fundación el Dr. Bernardo Fernández Meyer para la autorización de la aplicación de las mismas. En la entrevista, él se mostró muy accesible, dio autorización y acceso a lo que fuera necesario para el estudio y se abrieron las puertas para aplicar el cuestionario, además se aprovechó y se le realizó una entrevista sobre la administración de la Fundación (ver apéndice ii).

Con respecto a las encuestas no se realizaron de manera directa debido a que fue la condición acordada para la realización de éstas con el fin de no alterar a los adultos mayores; se procedió a elaborarlas en forma de plática siguiendo el formato de la encuesta y tomando discretamente nota de las respuestas otorgadas.

Para la evaluación se realizaron tres visitas los días lunes 25 de septiembre, miércoles 27 de septiembre y viernes 29 de septiembre, con una duración de cuatro horas cada una de ellas.

En la última visita se preguntaron diferentes datos administrativos.