

CAPÍTULO III

Metodología de la Investigación.

Este capítulo proporciona información detallada acerca de como se realizó el estudio, así, se abordará el tipo de investigación, los sujetos de estudio, como se determinó el tamaño de la muestra, el instrumento, y el procedimiento para la obtención de los resultados, de tal manera que al final se podrá verificar la veracidad y efectividad de la investigación.

3.1 Tipo de investigación

Se efectuó una investigación de tipo descriptiva, ya que lo que se hizo en este estudio fue que a través de la herramienta, se recogieron datos que posteriormente se analizaron e interpretaron, para señalar las características de los restaurantes actuales. Se ordenaron y agruparon los restaurantes, de esta manera se lograron ciertos criterios de clasificación. Se realizó una investigación sobre los hechos reales, para así poder presentar una correcta interpretación.

3.2 Sujetos de estudio

Se estudió a los establecimientos que vendían alimentos preparados y bebidas, ubicados dentro de la ciudad de Puebla, se tomaron en cuenta aquellos restaurantes que cumplieron con 4 limitantes: que no pertenecieran a cadenas o franquicias internacionales, que su

giro principal no fuera la venta de bebidas alcohólicas, que no se dedicaran principalmente a la venta de alimentos para llevar y que estuvieran instalados dentro de un local.

3.3 Tamaño de la muestra

Con base en la información que se recolectó en el marco teórico, se tomó en cuenta las categorías más frecuentes y se decidió agruparlas convenientemente en cinco grupos:

- **De especialidad.** A este grupo pertenecen los restaurantes cuya comida se centraba en una variedad de platillos representativos de alguna región, país o tema o producto en particular.
- **Generales.** Se seleccionaron a aquellos establecimientos alimenticios que ofrecían menús variados con platillos que gozan de popularidad entre los consumidores, cuyos precios van de moderados a altos.
- **Comida casera.** Se eligieron dentro de este rubro los establecimientos cuyos servicios eran mínimos, proporcionaban un ambiente informal e instalaciones sencillas y contaban con poco personal; además de que ofrecían alimentos sencillos con un toque casero.
- **Comida rápida.** En este grupo entraban aquellos restaurantes que se centraban en un sólo producto y sus variaciones y ofrecían platillos de fácil y rápida elaboración, a precios accesibles. Eran establecimientos pequeños, ubicados en lugares con gran afluencia. Su carta era limitada y comúnmente contaban con servicio para llevar y entrega a domicilio.

- **Cafeterías y cafés.** Dentro de cafeterías, se seleccionaron aquellos restaurantes que ofrecían un servicio informal, contaban con una carta limitada y platillos sencillos, los alimentos podían ser consumidos en la barra, mostrador o en la mesa. Para estudiar a los cafés, se tomaron en cuenta los establecimientos que eran centros para realizar un intercambio social o cultural, que tenían a la venta una variedad de estilos de cafés, tés y chocolates y brindaban una selección de platillos de fácil y rápida elaboración.

De esta manera, se seleccionaron los establecimientos de las diferentes categorías para estudiar las características que tenían los restaurantes en Puebla. El instrumento se aplicó en una población de 30 restaurantes por grupo, siendo ésta la prueba piloto para obtener el tamaño final de la muestra a estudiar.

Después de haber aplicado el instrumento a los 150 restaurantes iniciales, para calcular el tamaño óptimo de la muestra para variables dicotómicas con un 85% de confiabilidad, se aplicó la siguiente fórmula, que propone Kinnear y Taylor (2003):

$$\mathbf{n} = \frac{p * q}{(p/2)^2}$$

En dónde:

n = tamaño de la muestra

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

p = precisión absoluta

Esta fórmula se aplicó a cada uno de los reactivos dicotómicos y se tomaron en cuenta los tamaños de muestras más altos, obteniendo así un total de 45 restaurantes por categoría. La muestra final estuvo compuesta por 225 restaurantes, los cuales fueron seleccionados por conveniencia.

3.4 Instrumento

El instrumento de investigación que se utilizó fue una herramienta diseñada para conocer las características de los restaurantes en Puebla, la cual se dividió en dos partes, la primera comprendió preguntas dicotómicas, es decir, únicamente tenían dos respuestas posibles, en donde uno significó si y cero, fue no. En la segunda parte se utilizaron preguntas ponderativas, para calificar el uso y condiciones de algunos aspectos de los restaurantes visitados, en donde los valores iban del uno al cinco; donde, uno, era existencia; dos, existencia y condiciones adecuadas; tres, existencia, condiciones adecuadas y funcionalidad; cuatro, existencia, condiciones adecuadas, funcionalidad y adecuación a la atmósfera y ambiente y cinco, existencia, funcionalidad, adecuación a la atmósfera y ambiente y falta de condiciones adecuadas.

Este instrumento (ver apéndice A) evaluó 6 rubros:

- **Producto.** Permitió conocer el promedio de platillos y cheque que manejaron los restaurantes, así como las características de la carta, como secciones, sugerencias, alimentos y bebidas que ofrecían, entre otras.
- **Servicio.** Este rubro, analizó los servicios que se le otorgaban al comensal, desde que llegaba hasta que salía del establecimiento, como son: servicio de

estacionamiento o valet parking, facilidades de reservación, guardarropa, pecheras, sala de espera. El tipo de servicio que ofrecían, su sistema para tomar la orden, áreas de fumar y no fumar, sistemas de ventilación eléctricos, así como los horarios de apertura y cierre.

- **Ambientación.** En esta sección se incluyó todo lo que rodeaba y formaba el concepto del restaurante, como la decoración, música y televisiones; así como el mobiliario, blancos, loza, plaqué y cristalería que vestían al restaurante.
- **Instalaciones.** En esta parte, se tomó en cuenta las instalaciones que se consideraron más importantes, como lo son: la entrada para clientes, instalaciones de emergencia, cocina y baños, terrazas, salones privados, entre otros.
- **Personal.** Este rubro permitió conocer algunos aspectos y características del personal, como son: puestos y horarios de trabajo, capacitación y características del uniforme.
- **Localización.** Se conocieron los principales lugares donde se ubican los establecimientos.

3.5 Procedimiento

Con el fin de que este estudio pueda ser utilizado para futuras investigaciones, y de esta forma cualquiera otra persona esté en posibilidad de reproducirlo, en condiciones similares, a continuación se describirá cada uno de los pasos que se efectuaron durante la realización de esta tesis.

Se redactó la herramienta con base en el marco teórico que fue recopilado, utilizando

las características que frecuentemente se encontraban en las propuestas de clasificaciones manejadas por diversos autores, así fue como se creó el primer borrador del instrumento. Al analizarlo, se observó que tenía rubros irrelevantes, por lo que se depuró y posteriormente fue probado en cinco restaurantes para comprobar si el instrumento era funcional; gracias a ello, se constató que la herramienta no tenía una escala para evaluar los resultados y que se habían omitido características relevantes de los establecimientos visitados.

Posteriormente, se procedió a corregir la herramienta con la asesoría de cuatro maestros, y fue así como se dividió en dos partes, la primera que evaluaba solamente la existencia de ciertas características, y la segunda que ponderaba las condiciones y usos del mobiliario, blanco, loza, entre otros. Así como también se cambiaron algunos términos subjetivos como baja, mediana y alta calidad.

Asimismo, se observó que facilitaba el vaciado y la comprensión de los resultados el agrupar las características en seis rubros. Así la herramienta final evaluó: producto, servicios, instalaciones, ambientación, personal, y localización.

Con base en la experiencia y los conocimientos que se obtuvieron a lo largo de la carrera y del marco teórico, se decidió que los restaurantes de Puebla, se podían englobar en cinco grupos, fue así como se aplicó el instrumento a 225 restaurantes.

Se fue recorriendo la ciudad de Puebla, en busca de los restaurantes que pertenecieran a los grupos descritos con anterioridad. Al llegar a cada establecimiento, se solicitaba hablar con el dueño, gerente o encargado del lugar, para solicitar su autorización para estar dentro de las instalaciones y aplicar la herramienta, cuando otorgaban su consentimiento, se permanecía el tiempo necesario para observar y contestar cada uno de

los rubros que evalúa el instrumento. En las categorías de comida casera, comida rápida, cafeterías y cafés se estuvo observando las características de los lugares durante media hora; mientras que en los restaurantes de especialidad y sin especialidad se permaneció alrededor de una hora. Se trabajó de 9 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.

Después de haber recolectado las evaluaciones del total de la muestra, se vaciaron los datos en un programa computacional, conocido como excel, donde se aplicaron fórmulas para obtener datos estadísticos, los cuales permitieron conocer el porcentaje de restaurantes que cumplían con determinada característica; a partir de esto, se generaron los resultados y conclusiones pertinentes.