



### CAPÍTULO III

#### Metodología

El presente capítulo tiene como finalidad el dar a conocer la metodología que se utilizó para la compilación y estudio de los datos necesarios en función del cumplimiento de los objetivos establecidos en el primer capítulo, es decir describir el proceso de investigación que se aplicó para la detección de fallas en el servicio más comunes dentro de un restaurante de la ciudad de Puebla.

#### *3.1 Tipo de investigación*

Para el desarrollo de los objetivos de esta investigación se utilizó el método descriptivo, cualitativo y cuantitativo. El método descriptivo según José V. Altamirano (1991) “se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que



## METODOLOGÍA

permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos”(p. 168). El enfoque cualitativo “es un tipo de investigación que ofrece técnicas especializadas para obtener respuestas a fondo acerca de lo que las personas piensan y sienten” (Hernández, 1994, p,225), y por último el enfoque cuantitativo el cual “usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2003, p.117).

### *3.2 Delimitación de la población*

La población abarcada son empleados y clientes de un restaurante en la ciudad de Puebla; en donde para la primera parte de la investigación se escogió una muestra no probabilística, ya que la elección fue en base a factores relacionados con las características del estudio y no en una selección aleatoria, limitando la población al gerente, empleados de cocina, meseros, cajeros, personal de limpieza y 10 clientes frecuentes del restaurante; y para la segunda parte de este estudio se seleccionó una muestra de 300 comensales del restaurante.

### *3.3 Tamaño de la muestra*



## METODOLOGÍA

El tamaño de la muestra estuvo formado por empleados y clientes de un restaurante de la ciudad de Puebla ubicado a una calle de la avenida Juárez. El cuestionario fue aplicado al gerente, cajero, capitán de meseros, jefe de cocina, 2 asistentes de limpieza, 8 meseros y 10 clientes frecuentes, y finalmente se aplicó una encuesta a 300 clientes.

### *3.4 Instrumentos*

Para la realización de la presente tesis fue necesario primero elaborar el mapeo de procesos también llamado blue print, con lo que se identificaron los pasos internos y externos a seguir para brindar el servicio desde que el cliente llega hasta que se va, lo cual permitió visualizar gráficamente el ciclo del servicio, esto con la finalidad de identificar en que pasos se encuentran los principales problemas.

El siguiente paso fue la aplicación de un cuestionario de acuerdo a la Técnica de Incidentes Críticos, con lo que se llegó a la identificación de problemas o fallas probables que se tienen dentro de la organización.



## METODOLOGÍA

Con las respuestas del cuestionario, se obtuvieron variables, las cuales se enlistaron y se agruparon por sub problemas con ayuda del diagrama de Ishikawa o diagrama de pescado.

Como instrumento de medición se utilizaron encuestas, las cuales fueron diseñadas para ser aplicadas a personas que asisten al restaurante y cada pregunta fue hecha de acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas de la TIC. Estas encuestas con escalas de Likert, constan de 8 preguntas, de las cuales 7 son de opción múltiple y por último 1 de tipo abierta.

Antes de la aplicación de este instrumento se hicieron correcciones con el fin de abarcar todos los puntos de importancia para el estudio, y así obtener la autorización del gerente del establecimiento. Ya obtenida la autorización se realizó una prueba piloto para corregir errores que se encontrarán y así aplicar 300 encuestas a clientes del restaurante.

Finalmente los resultados se analizaron por medio del análisis de Pareto y así se pudo visualizar por orden de importancia según los clientes cuales son las fallas más comunes y que más importan.

### *3.5 Procedimiento*



## METODOLOGÍA

Para la siguiente investigación fue solicitado un permiso para obtener la autorización del dueño y gerente el Lic. Gonzalo Martín. Una vez adquirido el permiso se comenzó con una metódica recopilación de información sobre que incidentes críticos en el servicio son los más comúnmente ocurridos a personas que asisten al restaurante; para esto primero se elaboró un mapeo de procesos o blue print, para visualizar el modo de servicio que se está brindando dentro de la organización. Este proceso se realizó mediante la observación desde la llegada del comensal hasta que se va.

A continuación se realizó la primera parte del estudio aplicando el cuestionario de la TIC, al gerente, empleados y una muestra de comensales que asisten con frecuencia al restaurante, con lo cual se localizaron las fallas que ocurren dentro del lugar.

El cuestionario que se aplicó en la primer parte del estudio, de acuerdo a Quezada (2006), es el siguiente:

- Descripción del incidente
- ¿Cuáles fueron las circunstancias generales que condujeron a ese incidente?



## METODOLOGÍA

- Descripción lo más exacta posible de lo que hizo que le pareció tan deficiente
- ¿Cuándo se produjo?
- ¿Cuánto tiempo hace que el operario está en ese puesto de trabajo?
- ¿Cuánto tiempo lleva ese trabajador en la empresa?

El cuestionario fue aplicado dentro de las siguientes fechas:

- Primer cuestionario aplicado al gerente el 23 de Abril del 2008
- Cuestionario aplicado a empleados el 29 de mayo del 2008
- Segundo cuestionario aplicado al gerente el 9 de septiembre del 2008
- Cuestionario aplicado a diez clientes frecuentes el 9 de septiembre del 2008

Dentro de estas mismas fechas se realizaron inspecciones en las instalaciones, servicio al cliente, así como en el modo de preparación y servicio de alimentos y bebidas.

Una vez que se aplicó el cuestionario y se realizaron las inspecciones, se definió cual era el problema central del restaurante y las fallas de la organización. El problema central se identificó a partir del primer cuestionario aplicado al



## METODOLOGÍA

gerente Gonzalo Martín, el cual mencionó que la clientela del restaurante había disminuido un 20% a comparación de años pasados, y las fallas se obtuvieron de los incidentes críticos que los clientes y empleados mencionaron en las entrevistas de la TIC.

En el proceso de aplicación del cuestionario se observó que la mayoría de los empleados y clientes tienen en la memoria los mismos incidentes críticos, ya que la repetición de respuestas iguales o similares fue notoria.

Partiendo de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado, las fallas encontradas se agruparon en categorías o sub problemas con la ayuda del diagrama de Ishikawa. Para lo cual fue necesario enlistarlas e ir definiendo a qué tipo de problema pertenece.

El siguiente paso fue elaborar encuestas con escalas de Likert, partiendo de los sub problemas o categorías agrupadas, en donde las preguntas fueron hechas pensando en abarcar cada categoría, siendo éstas generales, breves, imparciales y concretas, para poder captar la opinión en general de cada uno de los servicios y no generar confusión o preferencia por alguna respuesta.



## METODOLOGÍA

Debido a una situación externa del implemento de la ley anti tabaco en la ciudad de Puebla, se decidió incluir en las encuestas una pregunta sobre si su asistencia aumentaría, disminuiría o sería la misma en caso de que el restaurante no contara con un área específica para los fumadores.

La encuesta aplicada fue la siguiente:

1. ¿Cómo cree usted que fue el servicio?  
a) Rápido      b) Adecuado      c) Lento
  
2. Cree que el servicio es...  
a) Amable y atento      b) Adecuado      c) Poco atento
  
3. Cree usted que las instalaciones son...  
a) Excelentes      b) Aceptables      c) Deficientes
  
4. Cree que la relación precio – cantidad es ...  
a) Excelente      b) Aceptable      c) Deficiente
  
5. La comida en general es ...  
a) Excelente      b) Aceptable      c) Deficiente
  
6. La higiene del restaurante en general es...  
a) Excelente      b) Aceptable      c) Deficiente





## METODOLOGÍA

7. Si este establecimiento fuera 100% libre de humo su asistencia

- a) Aumentaría      b) Sería la misma      c) Disminuiría

8. Agradecemos sus comentarios u observaciones

---

Por último se localizaron qué fallas son las más comunes, importantes y las que más influyen en los clientes por medio del diagrama de Pareto, para lo que se utilizó una plantilla de Excel, con lo cual se pudo observar claramente en qué áreas hay que aplicar una estrategia de mejora.