

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Diseño de Investigación

Este estudio busca establecer la viabilidad de implementar un autoservicio en Carnitas los Arcos; sin embargo dicho establecimiento no ha llevado a cabo ningún estudio referente a este propósito.

La presente investigación es del tipo descriptiva, la cual se utiliza cuando se desea describir una realidad, misma que se trata de interpretar de manera correcta. Ésta investigación describe las características de las variables de interés en una situación dada, basándose primordialmente en estudio de casos, encuestas, correlación, predicción, entre otras variables (Sampieri, Collado y Lucio, 2003).

3.2 Sujetos de estudio

Los sujetos del presente estudio fueron los comensales de la sucursal de Carnitas Los Arcos ubicada en la calle 33 Sur No. 3307 colonia Santa Cruz los Ángeles. Estos fueron seleccionados por conveniencia debido a la comodidad y facilidad de acceder a ellos para la aplicación del instrumento de investigación (Sampieri et al., 2003); asimismo se creyó

que se obtendrían mejores resultados por tratarse de sujetos que ya conocen el servicio que brinda Carnitas Los Arcos.

3.3 Determinación de la Muestra

La muestra utilizada en este estudio es no probabilística, esto se refiere a que los sujetos de estudio fueron elegidos a decisión del investigador por sus características y relación con el objetivo de la investigación (Sampieri et al., 2003).

El tamaño de la muestra que se estimó para esta investigación fue de 400 comensales de Carnitas los Arcos; ya que según Aaker, Kumar y Day (2001) con ése número de sujetos de estudio se obtienen resultados con un nivel de confianza del 95%.

3.4 Instrumento de Medición

En esta investigación se diseñó y aplicó una encuesta para poder recabar datos que permitan conocer la opinión de los clientes respecto a la implementación del autoservicio en Carnitas los Arcos; dicha encuesta se muestra en el anexo A.

En primer lugar se realizaron 50 encuestas de validación para determinar si el cuestionario presentaba algún error y si en realidad arrojaba la información requerida para el éxito de la investigación. Tras esta encuesta de validación se revelaron errores en el cuestionario al no ser apreciadas adecuadamente ciertas preguntas y al proyectar datos inciertos; por lo que se realizaron algunas modificaciones para así lograr un mayor entendimiento de las preguntas y confiabilidad en la información recabada.

Finalmente se aplicó el cuestionario tanto a los comensales que consumían sus alimentos en el restaurante (servicio a la mesa), como aquellos que realizaban un pedido para llevar. En el caso del servicio a la mesa se aplicaba la encuesta al momento en que los clientes pedían su cuenta; y en los pedidos para llevar se encuestaba a las personas una vez que era tomada su orden y pasaban al mostrador de entrega. Cabe destacar que la única condición que se determinó para la aplicación de las encuestas fue que los clientes contaran con automóvil.