

CAPÍTULO 3

Metodología

El siguiente capítulo tiene como objetivo describir el método a través del cual se consiguió recopilar datos, los cuales mediante un análisis, presentarán información que permitirá obtener resultados.

A su vez, en este capítulo se dan a conocer: el sujeto de estudio, el instrumento de medición, el tipo de investigación, así como el procedimiento mediante el cual se llevo acabo la investigación.

3.1 Sujeto de Estudio

El sujeto de estudio para el presente fue el restaurante “La Manzanilla”, ubicado en la privada Oaxaca número 4, colonia Independencia, Puebla.

Como parte del restaurante se tomaron en cuenta la opinión del dueño, del personal y de los comensales que asisten al restaurante. De esta forma se pudo obtener la perspectiva de un mismo lugar desde diferentes puntos de vista.



El restaurante “La Manzanilla” por sus características se clasifica como un restaurante de especialidades ya que principalmente se basa en el servicio de comida de origen español. La papa canaria, la ensalada española, la sopa de pescado estilo andaluz, así como diversas paellas entre otros, son algunos de los ejemplos de los platillos que se pueden elegir. De igual forma, se manejan sugerencias realizadas directamente por el dueño del restaurante.

Los precios en el área de alimentos oscilan desde los \$24.00 hasta los \$300.00 pesos si se pide a la carta. El precio de las sugerencias varía dependiendo de la preparación o ingredientes en cuestión.

Dentro del área de bebidas los precios van desde los \$170.00 hasta los \$2,490.00 pesos en botellas de vinos de origen español, australiano, chileno, sudafricano, argentino, mexicano y alemán.

A pesar de que no se cuenta con un registro de cheque promedio, según los datos obtenidos a través de las ventas diarias se calcula que el cheque promedio del restaurante se aproxima a la cantidad de \$300.00 por persona.

Debido al reducido número de clientes que recibe el restaurante, el número de empleados es limitado. Es por esto que se aplicó el cuestionario a todos los empleados: 4 del área de preparación de alimentos, donde se encuentra el Chef, 2 ayudantes de cocina y 1



steward; 2 meseros en el área de servicio y por último, el dueño y gerente del restaurante.

Esto es un total de siete personas que conforman la plantilla del establecimiento.

Con respecto a los comensales, el número de cuestionarios respondidos fue de acuerdo a la demanda que presentó el restaurante durante el periodo de aplicación, siendo entregado personalmente un cuestionario a un miembro de cada una de las mesas que se encontraban siendo atendidas, generalmente al responsable de pagar la cuenta.

Cabe remarcar que el reducido número de cuestionarios aplicados se debió a que en su gran mayoría, los clientes que asisten al restaurante son frecuentes, por lo cual, sólo se les aplico una vez el cuestionario.

Es importante mencionar que fueron excluidos de la investigación los grupos o eventos especiales ofrecidos por parte del establecimiento, ya que no contaban con los requisitos indispensables para el estudio. Esto se debió a que al formar parte de un evento ya contratado, los integrantes del mismo no decidían por sí mismos ir por voluntad propia al restaurante, ni se encontraban directamente relacionados con la decisión del menú ni con el pago del mismo.



3.2 Instrumento de Medición

Este trabajo de investigación se apoyó en la aplicación de cuatro cuestionarios diferentes orientados a los grupos que conforman al restaurante: comensales, personal de producción, personal de servicio y gerente o dueño.

Los cuestionarios, excepto el de los comensales, estuvieron basados en el libro Food service management by check list (1989), publicado por la Universidad de Houston. Este instrumento fue adaptado en la redacción de algunas preguntas para facilitar el entendimiento de las mismas. Ver apéndices B, C y D.

Según mencionó James Manktelow (1998) en el artículo The Guide to Managing for Quality publicado en la página de Internet producida por Management Science for Health y la UNICEF, para realizar el análisis tanto interno como externo de un lugar es imprescindible la colaboración de la plantilla de trabajo ya que ellos también están directamente relacionados con los sucesos que corresponden a la operación, en este caso en específico del restaurante.

Dentro de este mismo artículo da un ejemplo de cómo crear un cuestionario de ser necesario, del tipo de preguntas que se requiere para conocer de una forma simple la magnitud de un problema enfocándose en la percepción de los involucrados en la operación del negocio.



Con respecto al cuestionario de los comensales, el instrumento se creo expresamente para este caso, así se obtuvo información específica de las variables que necesitaban una mayor atención. Ver apéndice A.

3.2.1. Cuestionario Gerente.

El primero de los cuestionarios enfocado al gerente, se conformó de 20 áreas con un total de 112 preguntas, las cuales contaron con un recuadro al inicio de cada enunciado en el cual la instrucción era: marcar con una cruz cuando la respuesta fuera negativa.

Las áreas que conformaron el cuestionario fueron:

- A. Planificación
- B. Organización
- C. Coordinación
- D. Recursos humanos
- E. Dirección
- F. Control
- G. Evaluación
- H. Compra de productos
- I. Recepción de productos
- J. Almacenamiento de productos
- K. Preparación de los productos
- L. Servicio



M. Relación con los clientes

N. Higiene

O. Seguridad

P. Mantenimiento

Q. Procedimiento administrativo de trabajo

R. Procedimiento de recolección de efectivo

S. Administración de energía

T. Administración financiera

Para finalizar el cuestionario se anexo una letra:

U. Opinión

en donde se plantearon cuatro preguntas abiertas al gerente, las cuales consistían en conocer la percepción del gerente conforme a su propio restaurante.

Las preguntas incluidas fueron las que siguientes:

- ❖ Si tuviera los recursos qué cambiaría del restaurante:
- ❖ Si pudiera, qué conservaría del restaurante:
- ❖ Los cinco principales problemas del restaurantes son:
- ❖ Las cinco cualidades principales del restaurante son:

Al término de este se colocó una leyenda donde se agradecía su colaboración.



3.2.2. Cuestionario Empleados de Servicio.

El cuestionario diseñado para el personal de servicio constó de cinco áreas a evaluar con un total de 27 preguntas, las cuales contaron con un recuadro al inicio de cada oración. La instrucción al inicio del cuestionario era: marcar con una cruz cuando la respuesta fuera negativa.

Las áreas a evaluar en este cuestionario fueron:

- A. Relación con los clientes
- B. Servicio
- C. Higiene
- D. Seguridad
- E. Mantenimiento

De igual manera se agregó un inciso con dos preguntas abiertas, para conocer la opinión de los meseros en relación al restaurante. Las preguntas fueron las siguientes:

- F. Opinión
 - ❖ Si tuvieras los recursos qué cambiarías del restaurante:
 - ❖ Si pudieras, qué conservarías del restaurante:

Al finalizar estas preguntas se presentó una línea donde se da las gracias por su participación.



3.2.3. Cuestionario Empleados de Producción.

El cuestionario enfocado a los empleados de producción o involucrados directamente con la cocina se dividió en tres áreas, mismas que sumaron un total de 21 preguntas. La instrucción al inicio del cuestionario fue la siguiente: marcar con una cruz cuando la respuesta fuera negativa. Cada enunciado contaban con un recuadro al inicio del mismo para que los participantes pudieran señalar su respuesta con una cruz en caso de ser necesario.

Las áreas que se analizaron en este caso fueron:

- A. Preparación de alimentos
- B. Higiene
- C. Almacenamiento de productos

Como se manejo en los casos anteriores, era importante conocer la opinión de la gente que labora dentro de la cocina, por lo cual se anexo un inciso en el cual se preguntaba de forma abierta lo siguiente:

- D. Opinión
 - ❖ Si tuvieras los recursos qué cambiarías del restaurante:
 - ❖ Si pudieras, que conservarías del restaurante:

Para concluir el cuestionario se agradece brevemente su colaboración.



3.2.4. Cuestionario Comensales.

Con respecto a los clientes que acuden al restaurante “La Manzanilla” se elaboró un cuestionario para conocer su punto de vista a cerca de diferentes áreas del restaurante.

Dentro del cuestionario se plantearon 18 preguntas en total, siendo 4 preguntas abiertas (las dos primeras y las dos últimas) y el resto debían ser evaluadas por medio de la escala de Likert la cual comprendía del número uno, siendo la calificación mínima, hasta el cinco relacionando este número con la calificación máxima.

Los rubros que se evaluaron en este cuestionario fueron:

- A. Ubicación
- B. Acceso
- C. Señalización
- D. Seguridad
- E. Atención
- F. Rapidez
- G. Ambiente
- H. Presentación de los platillos
- I. Sabor de los platillos
- J. Precio de los platillos
- K. Precio de las bebidas
- L. Calidad del restaurante



M. Defecto del restaurante

Al finalizar el cuestionario se encontraban tres preguntas de carácter general como sexo, edad y ocupación como información adicional. Al finalizar la encuesta presentada en media carta, se agradecía a los comensales por su colaboración.

3.3 Tipo de investigación

Por su naturaleza, esta investigación puede clasificarse de varias formas:

Descriptiva: Por medio de una investigación descriptiva se da a conocer un caso en específico para mostrar la realidad de un hecho.

Según el tipo de información recopilada es cualitativa, ya que por medio de la investigación se pretende encontrar la solución a un problema de organización.

A la vez es participativa, ya que surge a partir de un problema en una organización y se presenta como estudio de caso.

Según el enfoque de la investigación se define como cualitativa, ya que describe sucesos complejos en su medio natural. Ejemplo: investigaciones para encontrar soluciones a problemas de un grupo, comunidad u organización. Recolección de datos sin medición numérica.



No se pretende medir ni asociar las mediciones con números. Se utiliza observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, inspección e historias de vida, etc.

Busca comprender un fenómeno de estudio en un ambiente usual (cómo vive se comporta y actúa la gente, qué piensa, como se comporta, etc.). Produce datos en forma de notas, diagramas, mapas, cuadros.

3.4 Procedimiento

Para empezar con la aplicación de los cuestionarios, se comenzó con una entrevista personal con el dueño del restaurante para conocer los puntos donde suponía había alguna falla dentro del establecimiento.

Dentro de esta entrevista se recopiló información tanto general como administrativa y operativa del negocio. De forma independiente hubo una reunión con tres miembros del personal, cada uno por separado, de donde se obtuvo una lluvia de ideas la cual dio la pauta para buscar y rediseñar el instrumento adecuado que se adaptara a las necesidades del restaurante.

Al término de su elaboración se aplicó una prueba piloto a cinco personas para conocer si la redacción de instrucciones y oraciones era la adecuada. Después de realizar



las correcciones pertinentes que se desprendieron de la primera prueba, se aplicó nuevamente a tres personas más. Al finalizar éstas, no se encontró ningún inconveniente para comenzar a trabajar directamente en las instalaciones del restaurante.

Al finalizar los cuatro instrumentos se aplicaron todos personalmente y dentro de las instalaciones del restaurante. Los primeros en responder fueron los dos meseros que integran al personal de servicio. El cuestionario fue leído y explicado a cada uno de los meseros por separado, dejándolos solos por un espacio de tres minutos para que respondieran libremente a cada una de las oraciones.

En el caso de los comensales, el cuestionario fue entregado al finalizar el servicio a un solo miembro de cada mesa atendida, siendo principalmente el responsable de pagar la cuenta el que evaluaba. Los cuestionarios respondidos fueron 19, esto debido a que como ya se mencionó, fueron excluidos los clientes que acudían al restaurante por tratarse de un evento o reunión. De igual forma los clientes que asisten a este lugar son clientes bastante frecuentes, por lo cual sólo fueron tomados en cuenta una sola vez. La aplicación duró aproximadamente un mes y sólo del día martes a sábado. El tiempo de resolución del cuestionario osciló entre un minuto y medio a dos minutos.

Por otra parte, el cuestionario enfocado al área de cocina, fue resuelto por los cuatro miembros que integran el personal de preparación. Este cuestionario fue leído y explicado a cada uno de ellos y al mismo tiempo iban contestando. Con tres de ellos fue necesario



releer y explicar más de dos veces algunas oraciones ya que no conocían o no sabían de qué se estaba hablando. El tiempo aproximado fue de cuatro minutos por persona.

Con respecto al gerente, el cuestionario fue entregado personalmente y devuelto al día siguiente, sólo las preguntas donde no se definía un sí o un no definitivo fue donde el gerente pidió una mayor explicación siendo dos preguntas las que causaron conflicto ya que sí se llevaban a cabo pero no periódicamente.

Al término de la aplicación de las encuestas, se recolectaron los datos y por medio de un conteo de frecuencia, se pudo obtener un promedio con el cual se determinaron cuales eran las variables que necesitan mayor atención dentro del restaurante.

Por la estructura de los cuestionarios y su contenido se realizó un análisis descriptivo de los mismos, descartando la posibilidad de utilizar algún método como análisis estadístico.