

## CAPÍTULO III

### Metodología

Este capítulo tiene como objetivo, el hacer referencia de los pasos, procedimientos, recomendaciones y métodos de trabajo que se utilizaron en esta investigación para la aplicación de la descripción del comportamiento de los clientes problema en los restaurantes de la ciudad de Puebla ubicados en la Av. Juárez.

#### *3.1 Tipo de Investigación*

La investigación se realiza bajo el método descriptivo ya que el resultado que arroja este estudio es el poder describir a los clientes problema; esta información se obtiene por medio de dos herramientas, las entrevistas realizadas a gerentes y encuestas al personal operativo de los restaurantes. Este trabajo se considera un estudio mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, pues se describen experiencias, basados en situaciones reales que ha vivido el personal durante los años que llevan en servicio y cuantitativo porque se hicieron cuestionarios para obtener mejores resultados.

# Cientes problema

---

## *3.2 Antecedentes del estudio*

Para objetos de estudio se eligieron restaurantes de la Av. Juárez en la ciudad de Puebla. Considerando esta zona geográfica de la ciudad como la que representan la mayor actividad restaurantera, con respecto a los clientes a los que está dirigido, pues cuentan con un nivel socioeconómico medio- alto. Basándose en la marca muestra que es la sección amarilla. El propósito de los establecimientos seleccionados es que todos brindaron la información necesaria para demostrar la investigación.

## *3.3 Sujetos de Estudio*

La investigación se realizó directamente en restaurantes de la Av. Juárez en la ciudad de Puebla. Se hacen entrevistas a los gerentes o dueños de cada uno de los restaurantes, así mismo, se aplican cuestionarios al personal operativo del establecimiento: capitanes de meseros, meseros y hostess.

### *3.4 Tamaño de la Muestra*

Los objetos de estudio seleccionados para esta investigación se integran por los restaurantes de la Av. Juárez en la ciudad de Puebla. Para la realización de este trabajo se seleccionaron doce restaurantes, los cuales se consideran los mejores de la zona:

- 1.- Mi Ciudad
- 2.- Spetto
- 3.- Grigliatto
- 4.- Tanuki
- 5.- Allegue
- 6.- Che Garufa
- 7.- Boca del Rio
- 8.- La Silla
- 9.- La Estancia Argentina
- 10.- Chimichurri
- 11.- La Boquería

### 12.- Fishers

Únicamente los primeros nueve restaurantes antes mencionados, colaboraron para realizar dicha investigación, ya que en los demás se siguieron protocolos que por falta de tiempo no se pudieron realizar. En total se encuestaron setenta y cuatro personas, entre dueños, gerentes, capitanes de meseros, meseros, garroteros y hostess.

### *3.5 Instrumentos de Medición*

Los métodos que se utilizaron para la recopilación de información, así como su análisis son: la entrevista y cuestionario, siendo la unidad de análisis los restaurantes, la marca muestra es la sección amarilla y el tamaño muestra es la zona de la Av. Juárez. Para la realización de la entrevista y cuestionarios se utilizó la información que se especifica en la metodología para conocer el tipo de cliente problema que predomina en la mayoría de los restaurantes.

### *3.6 Procedimiento*

El primer paso fue acudir a los restaurantes personalmente para solicitar el permiso de realizar la investigación, esto se logró expidiendo una carta en el departamento de Turismo avalando la investigación, posteriormente se concretaron fechas en que se realizaron las visitas para aplicar las entrevistas y cuestionarios.

Uno de los principales métodos de investigación que se utilizó fueron las entrevistas, ya que mediante éstas se obtuvo información necesaria para poder formular conclusiones con las que se conocieron los tipos clientes problema y descripción de ellos que se encontraron en los principales restaurantes de la Av. Juárez en la Ciudad de Puebla, así como el surgimiento de uno.

Después de aplicar las entrevistas necesarias en cada establecimiento, se realizó el conteo y reflexión de las respuestas obtenidas en las entrevistas, cuestionarios. El objetivo de este análisis fue obtener un resultado que permitió decir cuan frecuente y en qué tipo de establecimientos predominan los clientes problema.

### *3.7 Análisis de Contenido*

El análisis del contenido se efectuó por medio de la interpretación de los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios y las entrevistas previamente descritas. Por medio del análisis de estos resultados se identificó que el establecimiento está dirigido a clientes con clase socioeconómica alta.

Los métodos principales para recopilar los datos cuantitativos y cualitativos son la experiencia de los entrevistados, así como la entrevista y cuestionario. En la parte cualitativa se organizaron los resultados de los cuestionarios e interpretar dichos resultados para que se entiendan de una mejor manera.

En el análisis cuantitativo fue necesario prestar atención a los entrevistados, pues al preguntar a los gerentes se tenía que hacer rápidamente ya que tenían el tiempo contado por las diferentes actividades que desarrollan, se analizó el tono de voz, entonación de ciertas palabras y gestos para poder interpretar diferentes respuestas.

### 3.7.1 Entrevistas a Gerentes

Las entrevistas que se aplicaron a los gerentes o dueños de los restaurantes, únicamente siete gerentes de nueve restaurantes contestaron; consta de trece preguntas abiertas, sin embargo, sólo se presentan en el siguiente capítulo nueve preguntas, resumiendo las demás en nueve cuadros. Las preguntas están dirigidas a la experiencia y el manejo que se tiene del restaurante, enfocándose a los enfrentamientos que se tienen con los clientes problema y la solución que se les da a los clientes problema en ese momento.

Estas entrevistas fueron aplicadas a los restaurantes antes mencionados de la Av. Juárez para saber qué cliente problemático es el que predomina en esta zona. En ocho restaurantes de once fueron amables y accesibles, a excepción del gerente del Restaurante Tanuki, pues es un persona difícil de tratar hizo observaciones que estaban fuera de lugar. En restaurantes como Fishers, La boquería y Chimichurri, no se pudo trabajar, pues solicitaban un mail y hablar con dirigentes para programar citas, no fueron muy accesibles. Por el contrario el dueño de Spetto Arnoldo Ruiz, fue una persona amable, nos dedico tiempo y sobre todo hizo observaciones que nos ayudaron para que el resultado fuera el esperado en nuestro análisis. Los gerentes de los restaurantes la Estancia Argentina Ricardo Morales, Che garufa Antonio Aquino y Alejandro Bautista del restaurante Boca del Rio, fueron personas amables, que fue un gusto trabajar con ellos.

## Cientes problema

---

El análisis en general fue fácil, se realizó durante varias semanas, pues las citas fueron en diferentes fechas, y algunas ocasiones los gerentes estaban ocupados y se tenía que regresar en otra fecha.

Únicamente una semana en donde entró un frente frío, fue difícil trabajar, pues el coche se tuvo que dejar lejos de los restaurantes y estaba lloviendo, pero no se tuvieron problemas más adelante.

Las entrevistas se hicieron orales, se grabaron. Se realizaron las entrevistas del dieciséis de febrero al cinco de marzo de dos mil diez en los diferentes restaurantes.

### *3.7.2 Cuestionario a personal operativo (capitán de meseros, meseros y hostess)*

Los cuestionarios fueron realizados en las mismas fechas que se hicieron las entrevistas a excepción de Spetto, que fue en diferente fecha. El personal operativo de los diferentes restaurantes fue amable y accesible para contestar las encuestas y fue posible la coordinación de esto con la ayuda de los dueños o gerentes. En total fueron setenta y cuatro encuestados.

El análisis cualitativo es diferente pues no se tuvo un contacto tan directo con las personas a las que se les aplicaron los cuestionarios, ya que únicamente se les entregaba la hoja con las preguntas y la respondían. Principalmente al tener



## Cientes problema

---

los resultados, se separaron, se hizo el conteo, es decir, se estructuró y finalmente se obtuvieron los resultados.

### *3.7.3 Registro de Documentos*

El objetivo del registro de documentos para esta investigación es poder tener una base sobre la cual se pueda definir el tipo de establecimiento visitado.

# Cientes problema

---

## 3.8 Diagrama del Análisis Documental

