

CAPITULO III

METODOLOGIA

Este capítulo tiene como finalidad explicar cual fue la muestra seleccionada y el método utilizado para recopilar datos para posteriormente analizarlos durante la investigación.

3.1 SELECCION DE LA MUESTRA

La empresa seleccionada para este estudio fue el restaurante de tipo familiar Los Faroles, el cual se localiza en la ciudad de Tapachula, Chiapas. Las herramientas de evaluación utilizadas en esta investigación fueron dos cuestionarios. Para el primer cuestionario se elaboraron 8 proposiciones que cubren distintos aspectos del servicio del restaurante y se utilizó una encuesta formal por escrito que fue contestada por los comensales.

Los sujetos de estudio fueron personas que hayan tenido algún consumo en el restaurante Los Faroles, estas personas fueron encuestadas al azar fuera del restaurante. Esto con la finalidad de tener una noción de lo que la gente percibe al entrar al establecimiento, abarcando aspectos generales como el diseño exterior del restaurante, diseño interior, servicio, limpieza, sazón, precios y expectativas del cliente.

En este cuestionario se utilizó la escala Likert para medir las respuestas. Las respuestas en el rango cinco indican a una organización que lo está haciendo muy bien. Respuestas en el rango cuatro sugieren que las expectativas del cliente se están cumpliendo pero la empresa pudiera ser vulnerable a la competencia. Las respuestas en el rango tres significan que el producto o servicio apenas cumple con las expectativas del cliente y que hay mucho por mejorar. Las respuestas en los rangos uno y dos indican problemas serios.

El segundo cuestionario se llevo a cabo con preguntas extraídas del libro “Food Service Managment by Checklist” del autor Herman Zacarelli, editado por la Universidad de Houston (1989). El libro cuenta con diversos cuestionarios que abarcan diversas áreas de un restaurante, las preguntas son sencillas y se contestan con un si o no. Con este cuestionario se realizó una auditoria interna al restaurante, las preguntas fueron contestadas por el alumno a cargo de esta investigación con el fin de tener un resultado veraz. Algunos cuestionarios de este libro fueron omitidos debido a que no aplican ni tienen utilidad para esta investigación.

3.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Se aplicaron 25 encuestas a comensales. Una vez obtenidos los resultados se graficaron en forma de barras por medio el programa Excel: mac de Microsoft para representar las respuestas de cada cliente a cada una de las preguntas y conocer así de

forma visual los resultados de la percepción que tiene el cliente ante los aspectos del restaurante antes mencionados.

En cuanto a los datos obtenidos con la auditoria interna, se hizo un análisis de las respuestas obtenidas por medio de los cuestionarios que se aplicaron para determinar las áreas que necesitan ayuda y así buscar una solución.