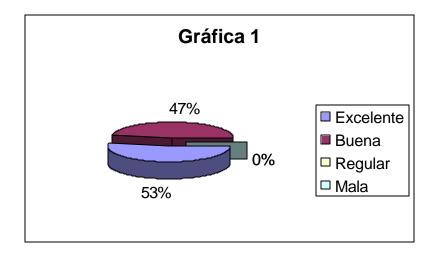
## **CAPITULO 5**

## **RESULTADOS**

En este apartado se muestran los principales descubrimientos de la investigación del Restaurante Los Girasoles, encontrados después de aplicar el análisis estadístico. Asimismo, se incluyen gráficas que exponen claramente y refuerzan dichos resultados.

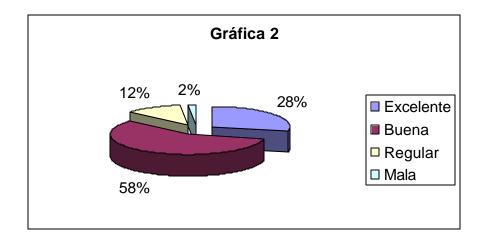
#### **EXTERIOR E INTERIOR DEL EDIFICIO**

Pregunta núm. 1 ¿Qué le pareció la ubicación del restaurante?



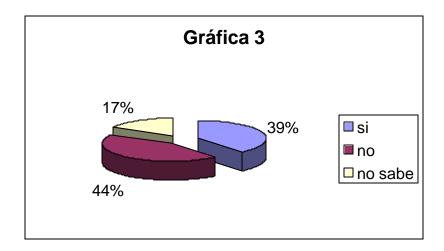
En la gráfica 1 el porcentaje más alto fue del cincuenta y tres por ciento y fueron todas aquellas personas que creen que la ubicación del restaurante es excelente, el cuarenta y siete por ciento de la muestra piensa que la ubicación es buena.

Pregunta núm. 2 ¿Qué le parece la identificación a distancia del restaurante?



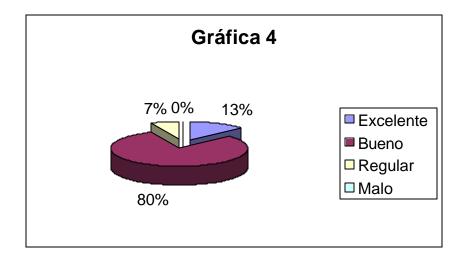
La gráfica 2 muestra que el cincuenta y ocho por ciento, piensa que la identificación a distancia es buena, siendo el segundo porcentaje de un veintiocho por ciento, para aquellas que creen que es bueno, un 12 por ciento nos dice que es regular y finalmente el 2 por ciento cree que es malo.

Pregunta núm. 3 ¿El restaurante cuenta con estacionamiento?



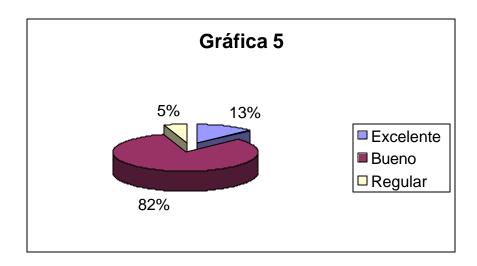
El cuarenta y cuatro por ciento de las personas creen que el restaurante no cuenta con estacionamiento y el treinta y nueve por ciento 38% restante respondió que sí cuenta con estacionamiento, mientras que un diecisiete por ciento no sabe si hay

Pregunta núm. 4 ¿Cómo le pareció el servicio, del estacionamiento?



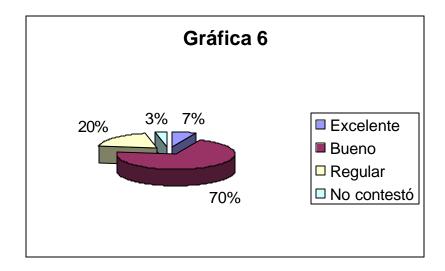
El porcentaje mayor de un ochenta por ciento fue para las personas que respondieron que el servicio del estacionamiento era bueno, el trece por ciento dice que es excelente y por último el siete por ciento que es regular.

Preg. núm. 5 ¿Cómo encontró pintura, fachada, banqueta y accesos?



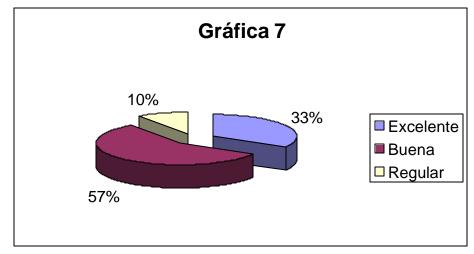
Como puede observarse en la gráfica número 5, un ochenta y dos por ciento de la muestra nos dice que la pintura, fachada, banqueta y accesos los encontraron bien, el trece por ciento excelente y finalmente el cinco por ciento regular.

Preg. núm. 6 ¿Cómo encontró jardines, jardineras y macetas?



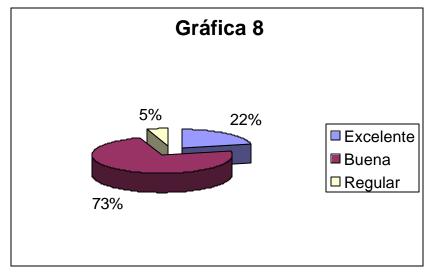
Como puede apreciarse en la gráfica 6, el setenta por ciento nos dicen que jardines, jardineras y macetas se encontraron en buen estado, el veinte por ciento regular y el siete por ciento excelente y el siete por ciento no contestó.

Preg. núm. 7 La vista del restaurante es:



La gráfica 7 nos muestra que el cincuenta y siete por ciento consideran que la vista desde el restaurante es buena, el treinta y tres por ciento excelente y el diez por ciento restante que es regular.

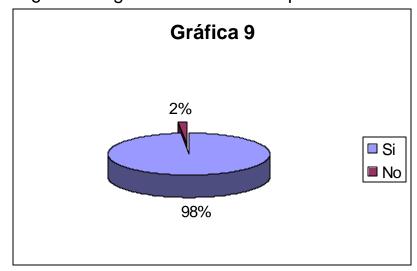
Preg. núm. 8 La iluminación se considera:



El setenta y tres por ciento de la muestra nos indican que la iluminación es buena, el veintidós por ciento considera que es excelente y el cinco por ciento que es regular.

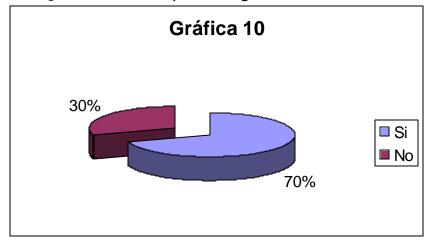
# **RECEPCIÓN**

Preg. núm. 9 ¿Se le asignó mesa en un tiempo razonable?



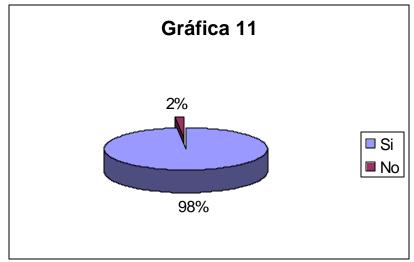
Como se aprecia en la gráfica 9, el noventa y ocho por ciento de la muestra nos dice que se le asignó mesa en un tiempo razonable y el dos por ciento respondió que no.

Preg. núm. 10 ¿Hubo libertad para elegir la mesa?



Como se aprecia en la gráfica 10, el setenta por ciento considera que hay libertad para elegir la mesa y el treinta por ciento que no la hay.

Preg. núm. 11 ¿Se le condujo hasta su mesa?



La gráfica 11 nos muestra que el noventa y ocho por ciento dice que se le condujo hasta su mesa y el dos por ciento que no.

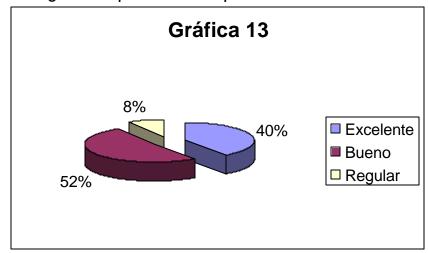
Preg. núm. 12 ¿Encontró la mesa limpia?



Como se puede apreciar en la gráfica 12, el cien por cien de la muestra encontró la mesa limpia.

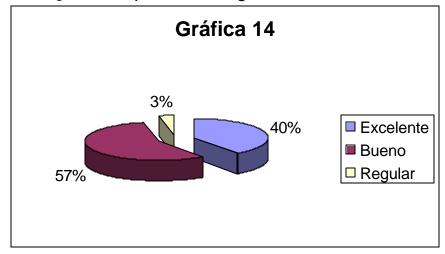
# **MENÚ**

Preg. núm. 13 ¿Qué le pareció el aspecto físico de la carta?



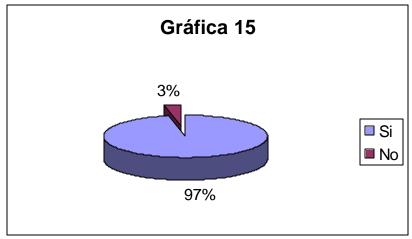
Como se pude observar en la gráfica 13, el cincuenta y dos por ciento nos dice que el aspecto de la carta les parece bueno, el cuarenta por ciento excelente y el ocho por ciento regular.

Preg. núm. 14 ¿Qué les pareció la organización de la carta?



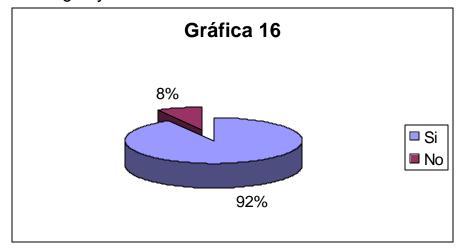
Como se puede observar en la gráfica anterior, el cincuenta y siete por ciento les parece que la organización de la carta es buena, el cuarenta por ciento excelente y al tres por ciento regular.

Preg. núm. 15 ¿Se le apetecen las descripciones que se hacen de cada platillo?



Como se aprecia en la gráfica 15, el noventa y siete por ciento de las personas se les apetecen las descripciones de los platillos y al tres por ciento no.

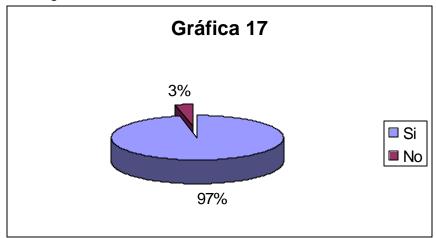
Preg. núm. 16 ¿Hay suficiente variedad?



Como se observa en la gráfica 16, el noventa y dos por ciento nos muestra que sí, hay suficiente variedad en el menú y el ocho por ciento no.

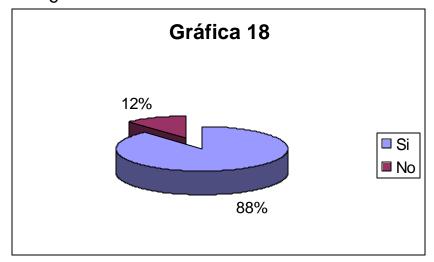
## **SERVICIO DE MESEROS:**

Preg. núm. 17 ¿Su mesero saludó amablemente?



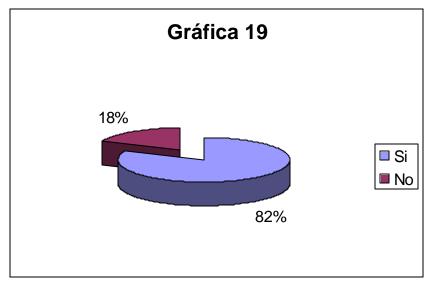
La gráfica 17 nos muestra que el noventa y siete respondieron que el mesero sí saludó amablemente y el tres por ciento restante que no.

Preg. núm. 18 ¿El servicio fue correctamente colocado?



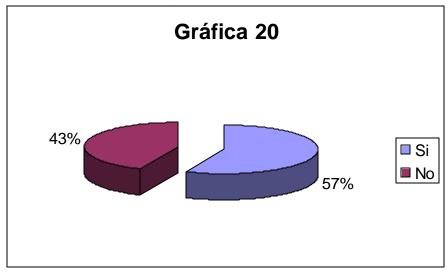
Como se aprecia en la gráfica anterior, el ochenta y ocho por ciento están de acuerdo que el servicio fue correctamente colocado y el doce por ciento que no.

Preg. núm. 19 ¿Transcurrieron 5 minutos o menos para tomar su orden?



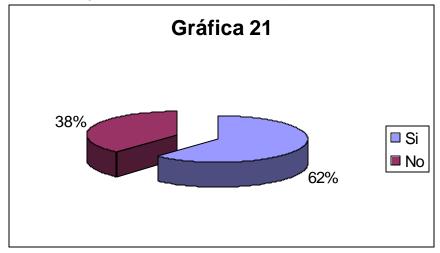
La gráfica 19 nos muestra que el ochenta y dos por ciento menciono que pasaron menos de cinco minutos para tomar su orden, mientras que el dieciocho por ciento respondió que no.

Preg. núm. 20 ¿El mesero ayudó a la elección de platillos?



La gráfica anterior nos muestra que el cincuenta y siete por ciento de las personas opinaron que el mesero ayudó a la elección de sus platillos y el cuarenta y tres por ciento contestaron que no.

Preg. núm. 21 ¿Sugirió el mesero bebidas y postres?



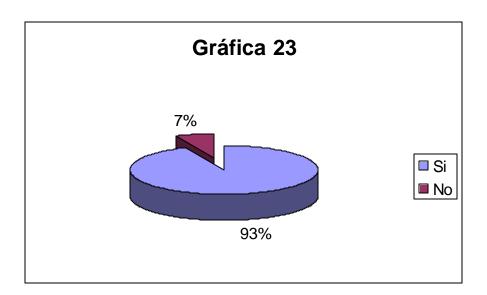
En la gráfica 21 podemos observar que el sesenta y dos por ciento nos dice que el mesero si, sugirió bebidas y postres mientras que el treinta y ocho por ciento respondieron negativamente.

Preg. núm. 22 ¿La comida se sirvió en un tiempo razonable?



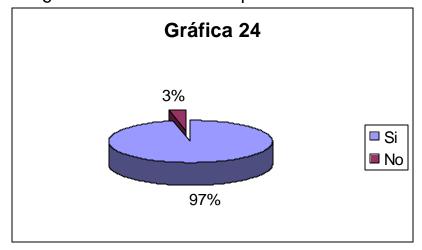
Como podemos observar la gráfica 22, nos muestra que el noventa por ciento mencionan que la comida se sirvió en un tiempo razonable, mientras el diez por ciento dijo que no.

Preg. núm. 23 ¿Se sirvió la orden completa y de acuerdo a lo solicitado?



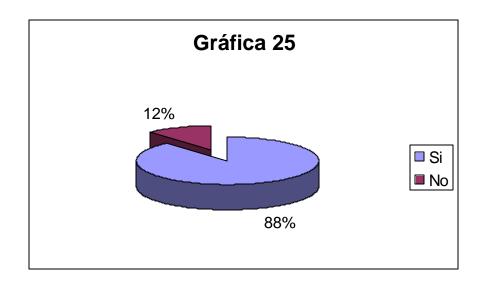
En la gráfica 23 podemos ver que el noventa y tres por ciento nos dice que la orden se sirvió de acuerdo a lo solicitado y el siete por ciento que no.

Preg. núm. 24 ¿Le fue servido a la temperatura adecuada?



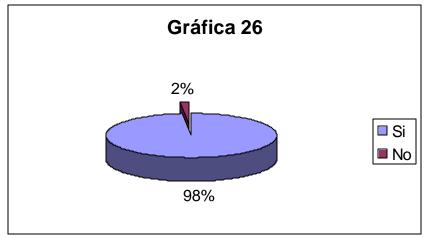
Como podemos apreciar en la gráfica 24, el noventa y siete por ciento respondió que sí fue servido a la temperatura adecuada y el tres por ciento que no.

Preg. núm. 25 ¿La preparación y presentación fueron correctas?



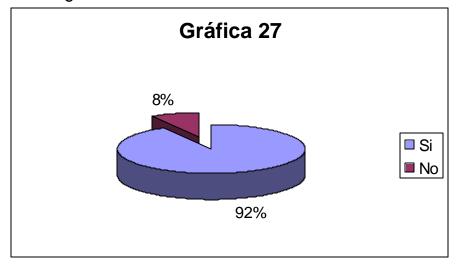
La gráfica 25 nos muestra que el ochenta y ocho por ciento dice que la preparación y presentación de la comida fue correcta y el doce por ciento que no.

Preg. núm. 26 ¿Había el platillo que buscaba?



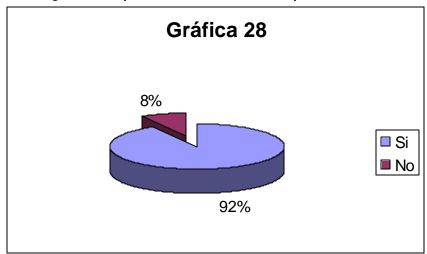
Como podemos observar la gráfica 26, nos muestra que el noventa y ocho por ciento si encontraron el platillo que buscaban mientras el dos por ciento no.

Preg. núm. 27 ¿Hubo continuidad en el servicio?



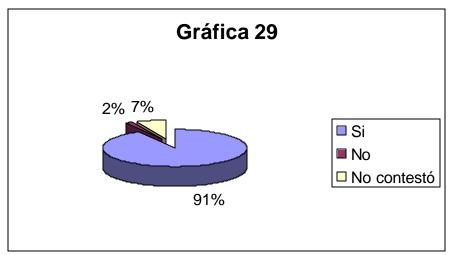
En la gráfica 27 vemos que el noventa y dos por ciento dice que sí hubo continuidad en el servicio y el ocho por ciento que no.

Preg. núm. 28 ¿Estuvo pendiente, retiró los platos sucios a tiempo?



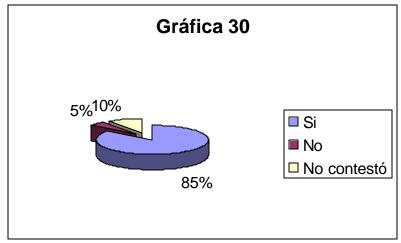
Como podemos apreciar en la gráfica 28, el noventa y dos por ciento dice que se retiraron los platos sucios a tiempo y el ocho por ciento que no.

Preg. núm. 29 ¿La cuenta fue entregada oportunamente y con el total correcto?



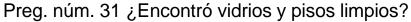
Como se observa en la gráfica 29, el noventa y un por ciento les fue entregada la cuenta a tiempo y el dos por ciento no, mientras el siete por ciento no contestó.

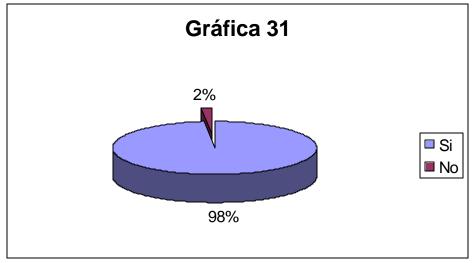
Preg. núm. 30 ¿Personalizó su atención y despidió amablemente?



La gráfica 30 nos muestra que el ochenta y cinco por ciento menciona que sí personalizó atención y despidió amablemente, mientras el cinco por ciento respondió negativamente y el diez por ciento restante no contestó.

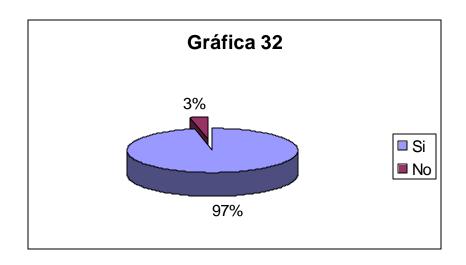
## LIMPIEZA:





Como observamos en la gráfica 31, el noventa y ocho por ciento muestra que se encontraron vidrios y pisos limpios y el dos por ciento que no.

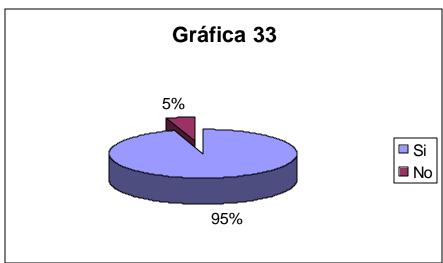
Preg. núm. 32 ¿Se encontró mobiliario y decoración limpia?



La gráfica 32 nos muestra que el noventa y siete por ciento encontraron el mobiliario y decoración limpias, mientras el tres por ciento no.

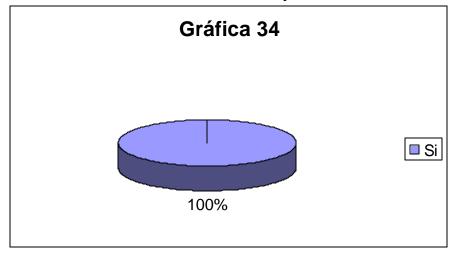
# VAJILLA, CRISTALERÍA, MANTELES Y CUBIERTOS:

Preg. núm. 33 Cristalería transparente, vajilla sin manchas, roturas y despostilladuras.



En la gráfica 33 se observa que el noventa y cinco por ciento encontró todo la cristalería y vajilla en excelente estado, mientras el cinco por ciento no.

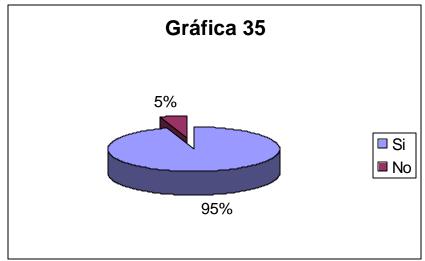
Preg. núm. 34 Cubiertos en buen estado y sin manchas.



La gráfica 34 nos muestra que el cien por cien encontró que los cubiertos estaban en buen estado y sin manchas.

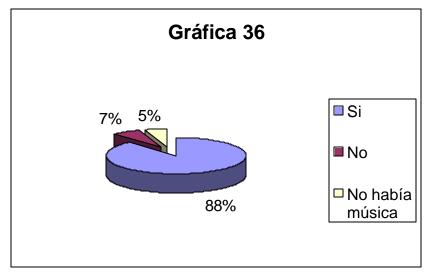
# **ATMÓSFERA**

Preg. núm. 35 ¿El ambiente fue propicio para la conversación?



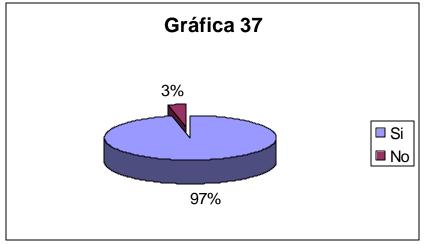
Como se observa en la gráfica 35, el noventa y cinco por ciento encuentran que el ambiente es propicio para la conversación y el cinco por ciento opina que no.

Preg. núm. 36 ¿La música ambiental fue agradable y tenía el volumen adecuado?



La gráfica 36 muestra que el ochenta y ocho por ciento piensa que la música fue agradable y tenía el volumen adecuado, mientras que el siete por ciento no y el cinco por ciento contestó que no había música.

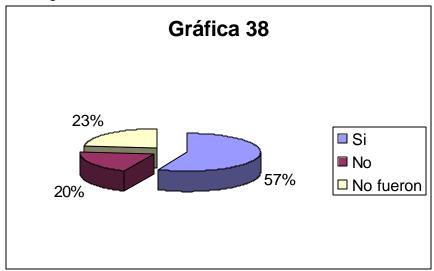
Preg. núm. 37 ¿La temperatura ambiental se encontró agradable?



Como se aprecia en la gráfica 37, el noventa y siete por ciento de la muestra sí encontró la temperatura agradable y el tres por ciento no.

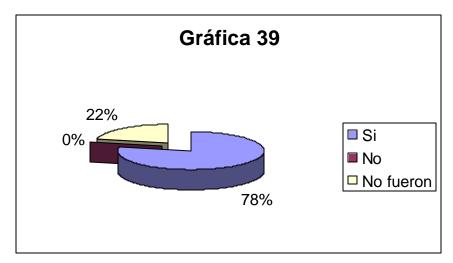
## **SANITARIOS**

Preg. núm. 38 ¿Se encontraron fácilmente identificables?



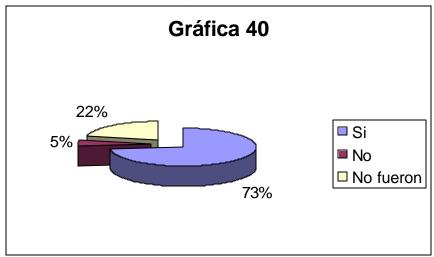
La gráfica 38 nos muestra que el cincuenta y siete por ciento de las personas encontraron fácilmente identificables los sanitarios, mientras que el veintitrés por ciento no fueron y el veintitrés por ciento no encontraron fácilmente los sanitarios.

Preg. núm. 39 ¿Se encontraron limpios y con olor agradable?



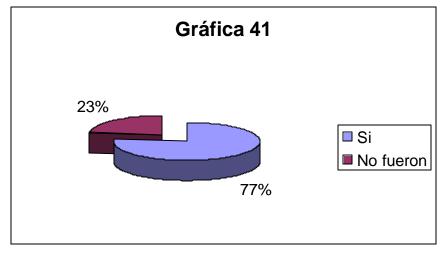
La gráfica 39 nos muestra que el setenta y ocho por ciento de las personas encontraron que los baños se encontraron limpios y con un olor agradable y el veintidós por ciento no fueron.

Preg. núm. 40 Suficiente jabón y papel.



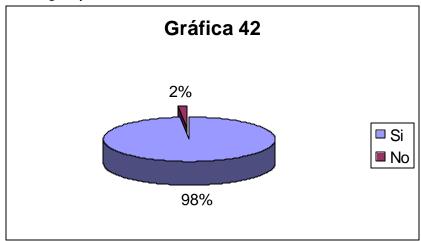
La gráfica 40 nos muestra que el setenta y tres por ciento de las personas encontraron suficiente papel y jabón, mientras el cinco por ciento no y un veintidós por ciento no fueron.

Preg. núm. 41 Mantenimiento adecuado de instalaciones.



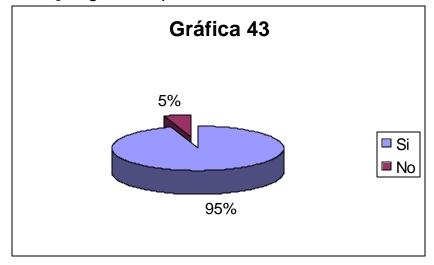
Como se observa en la gráfica 41, el setenta y siete por ciento sí encontraron que el mantenimiento adecuado de las instalaciones, mientras el veintitrés por ciento no.

Preg. núm. 42 ¿El precio estuvo de acuerdo con el servicio obtenido?



Como podemos apreciar en la gráfica 42, el noventa y ocho por ciento encontraron que el precio estuvo de acuerdo con el servicio que obtuvo, mientras que el dos por ciento contesta negativamente.

Preg. núm. 43 ¿Regresaría pronto?



En la gráfica 43 podemos observar que el noventa y cinco por ciento de las personas regresarían pronto y el cinco por cierto no lo haría.

En conclusión este capítulo mostró los porcentajes obtenidos de los 60 cuestionarios aplicados a los clientes del restaurante "Los Girasoles". En el siguiente capítulo se mostrara detalladamente los puntos relevantes de la información obtenida de las entrevistas, la cual servirá para hacer las recomendaciones pertinentes.