

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del estudio de mercado realizado. Se describen siguiendo el orden del cuestionario utilizado para esta investigación. Los resultados estadísticos se presentan por medio de tablas de frecuencias y gráficas de barras para visualizarlos de una forma sencilla y clara.

4.1 DATOS DEMOGRÁFICOS

La muestra de la población representativa para esta investigación, fue de 150 personas entre las cuales 103 fueron mujeres, es decir el 68.67% y 47 hombres por lo tanto el 31.33%. A continuación se presentan los aspectos demográficos de los encuestados como son edad y ocupación.

4.1.1 EDAD

En la tabla No. 4.1, se presenta la muestra por los rangos de edades y su porcentaje, así como el sexo al que pertenecen. Los rangos son de 10 años cada uno, excepto el primero que solamente es de 8 años; este rango es el de mayor porcentaje con 26% es decir 39 de las 150 personas encuestadas se encontraban en este rango. Esto permite conocer al mercado más joven quienes en un futuro serán los posibles clientes de la empresa de banquetes que se proyecta instalar en la ciudad de Veracruz.

TABLA No. 4.1 EDAD Y SEXO

RANGO	F	M
18-25	29	10
26-35	20	8
36-45	26	8
46-55	25	11
56-65	2	10
66-75	0	0
76 en adelante	1	0
N=	103	47

4.1.2 OCUPACIÓN

En la tabla 4.2, se presentan las ocupaciones de las personas encuestadas. La ocupación que obtuvo el mayor porcentaje es el hogar o ama de casa con un 34.67% lo que equivale a 52 mujeres. En segundo lugar se situaron los estudiantes con un 16%, por

lo tanto 24 personas y en tercer lugar los comerciantes con un 8.67%, como se observa en la tabla No. 4.2

TABLA No. 4.3 OCUPACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

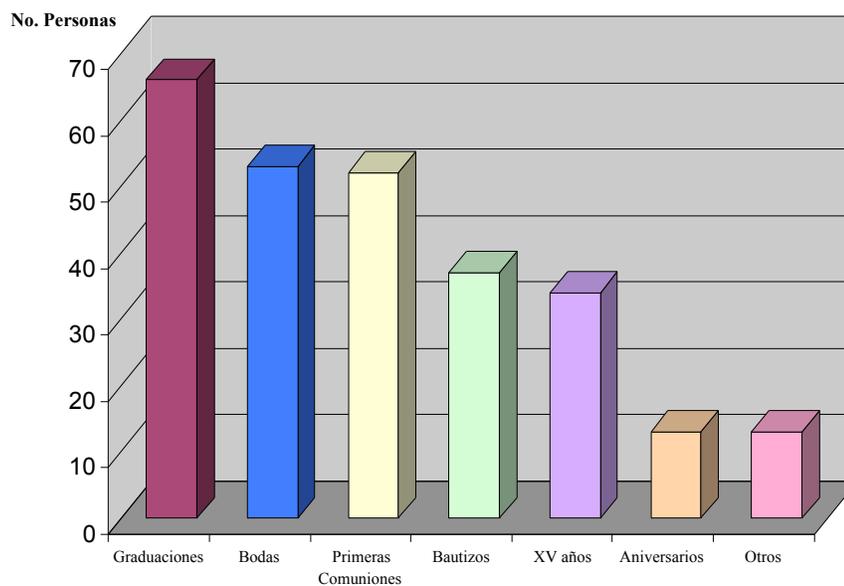
OCUPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hogar	52	34.67
Estudiante	24	16.00
Comerciante	13	8.67
Arquitecto	6	4.00
Empleado	6	4.00
Ingeniero	6	2.00
Contador	5	3.33
Administrador	4	2.67
Doctor	4	2.00
Educador	3	2.00
Empresario	3	2.00
Abogado	2	1.33
Bienes Raíces	2	1.33
Dentista	2	1.33
Licenciado	2	1.33
Nutriólogo	2	1.33
Psicólogo	2	1.33
Químico	2	1.33
Secretaria	2	1.33
Administración de Empresas Turísticas	1	0.67
Agente Aduanal	1	0.67
Catedrático	1	0.67
Cirujano Dentista	1	0.67
Ganadero	1	0.67
Instructora de Pilates	1	0.67
Licenciado en Mercados y Negocios	1	0.67
Licenciado en Sistemas	1	0.67
TOTAL	150	100

4.2 PREGUNTA 1. ¿ALGUNA VEZ HA CONTRATADO ALGUNA EMPRESA DE SERVICIOS DE BANQUETES PARA SUS EVENTOS?

El 100% de los encuestados respondió afirmativamente. Una respuesta afirmativa a esta pregunta era requisito indispensable para proseguir con el cuestionario.

4.3 PREGUNTA 2. ¿QUÉ TIPO DE EVENTOS SON LOS QUE USTED HA REALIZADO, CONTRATANDO UN SERVICIO DE BANQUETES?

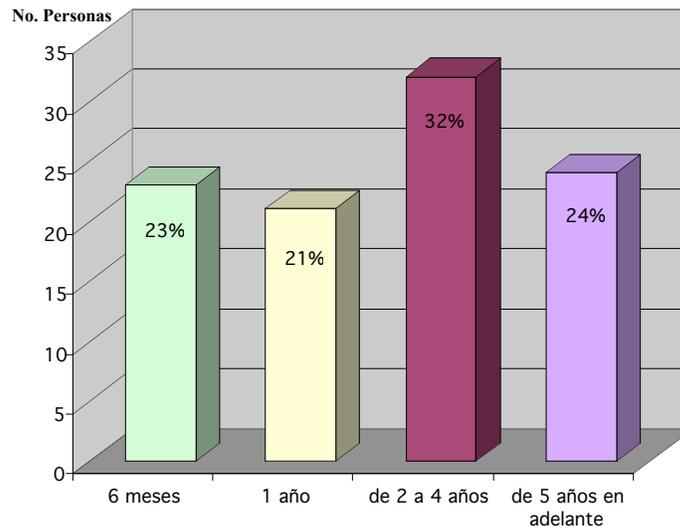
Esta pregunta solicita la especificación del tipo de eventos realizados por los entrevistados entre diversas opciones como son: bodas, graduaciones, primeras comuniones, aniversarios, XV años, bautizos y otros. Los eventos que se realizaron en mayor porcentaje fueron graduaciones, siguiendo bodas, y posteriormente primeras comuniones (Ver gráfica No. 1).



Gráfica No. 1. Tipo de Eventos que se realizan con mayor frecuencia.

4.4 PREGUNTA 3. ¿CUÁNDO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE CONTRATÓ UN SERVICIO DE BANQUETES?

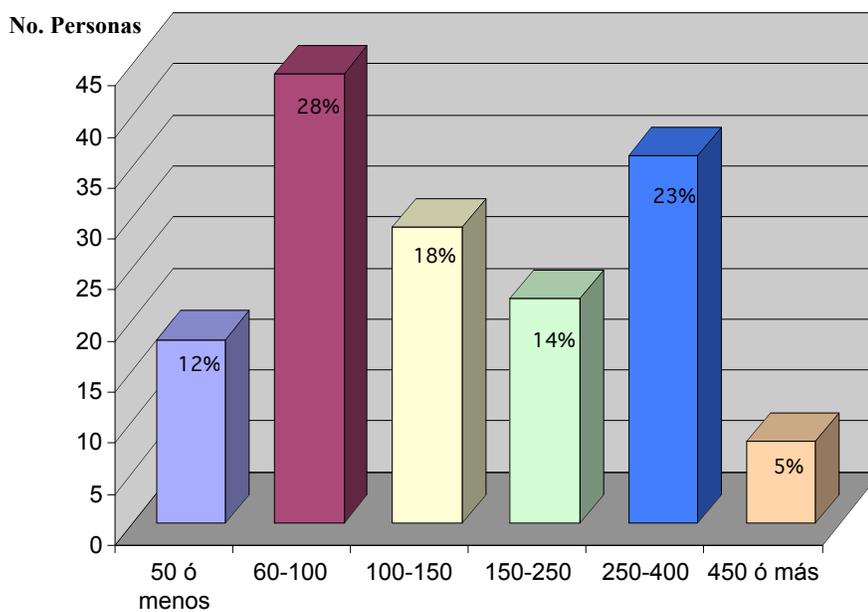
El mayor porcentaje fue de 32% de las personas encuestadas que habían contratado un servicio de banquetes en un periodo comprendido entre 2 y 4 años. Sin embargo el resto de los rangos se encuentran con porcentajes muy cercanos a éste como se puede observar en la gráfica No. 2, lo que demuestra que los encuestados contrataron servicios de banquetes con relativa frecuencia.



Gráfica No. 2. Frecuencia con que se contrataron servicios de banquetes.

4.5 PREGUNTA 4. NÚMERO MÁXIMO APROXIMADO DE INVITADOS EN SUS EVENTOS.

El 28% de la muestra señaló de 60-100 invitados en sus eventos y el 23% de 250-400 invitados. Si se relacionan estos valores con los resultados de la gráfica No 3, se puede asumir que estos corresponden a bodas y graduaciones respectivamente.



Gráfica No. 3. Número máximo de invitados en los eventos realizados.

4.6 PREGUNTA 5. ¿CUÁL DE LAS EMPRESAS CONTRATADAS PARA SUS EVENTOS LO HA DEJADO MÁS SATISFECHO?

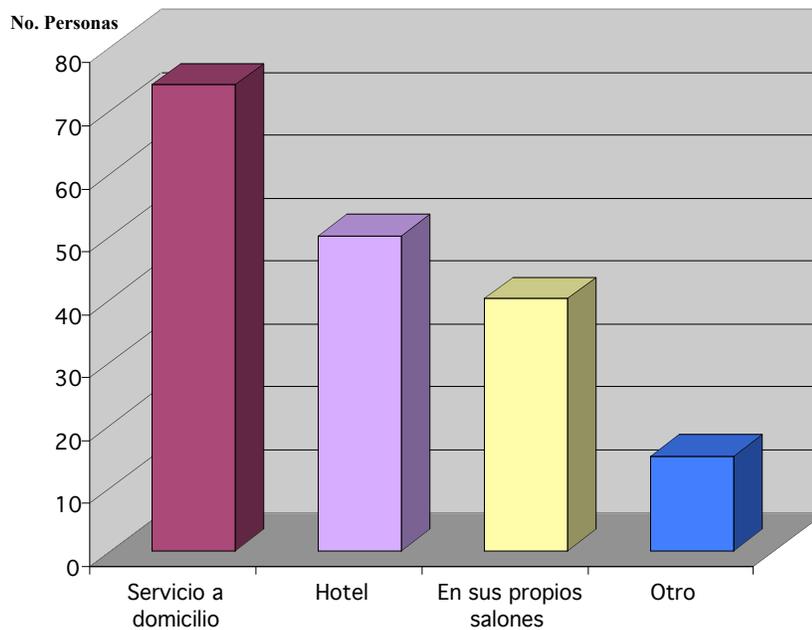
En esta pregunta se solicitó a la gente que identificaran las empresas que los hayan dejado más satisfechos con su servicio, con la finalidad de conocer los competidores que tendría la posible empresa. Los resultados se presentan en la Tabla No. 4.3, en donde se observó que hay una gran insatisfacción con las empresas existentes ya que la mayoría respondió que ninguna empresa había cubierto las expectativas (29.63%), lo que equivale a 48 encuestados. Las empresas que proporcionaron el mejor servicio fueron Eventos Layla's y Casa Santamarina con un porcentaje igual del 13.58%.

TABLA No. 4.3 EMPRESAS CONTRATADAS.

MEJOR EMPRESA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguna	48	29,63%
Layla's	22	13,58%
Santamarina	22	13,58%
Exsome	15	9,26%
Nacho Abaroa	7	4,32%
Fiesta Inn	6	3,70%
Toño Herrera	6	3,70%
Rivoli	5	3,09%
Villa del Mar	5	3,09%
Angel Peralta	4	2,47%
Crowne Plaza	4	2,47%
Gourmet de México	3	1,85%
Hanna	3	1,85%
Puerta del Sol	3	1,85%
Bello	2	1,23%
Fiesta Americana	2	1,23%
Dalí	1	0,62%
Krystal	1	0,62%
Lois	1	0,62%
Mercedes Álvarez Jiménez	1	0,62%
Mocambo	1	0,62%
	162	100%

4.7 PREGUNTA 6. LA(S) EMPRESA(S) DE SERVICIO DE BANQUETES QUE USTED HA CONTRATADO PARA SUS EVENTOS PROPORCIONA UN SERVICIO:

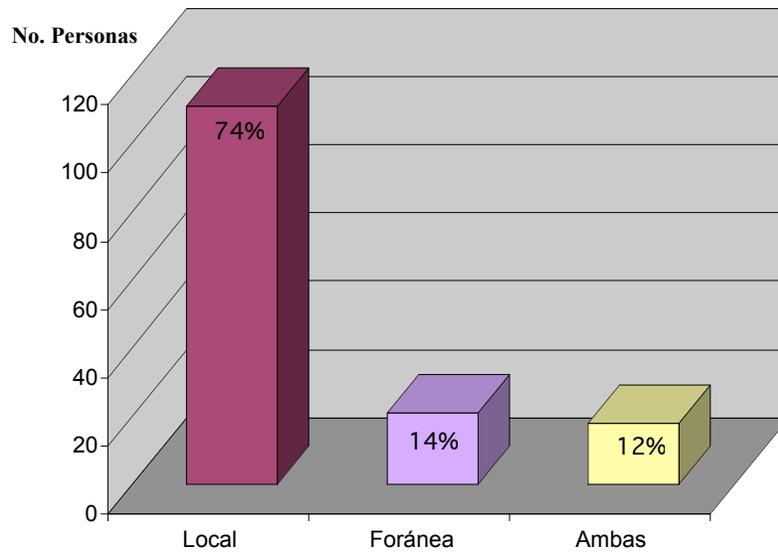
Un gran porcentaje de los encuestados respondió que las empresas contratadas proporcionaron servicio a domicilio y adicionalmente contratan el lugar o salón para el evento. Mientras que le siguen las personas que contrataron hoteles que dan servicios de banquetes, y posteriormente los encuestados que solicitaron servicio de banquetes a empresas que disponen de sus propios salones (ver gráfica No. 4).



Gráfica No. 4. Lugar donde se ofreció el servicio.

4.8 PREGUNTA 7. LA(S) EMPRESA(S) DE SERVICIO DE BANQUETES QUE USTED HA CONTRATADO PARA SUS EVENTOS ES:

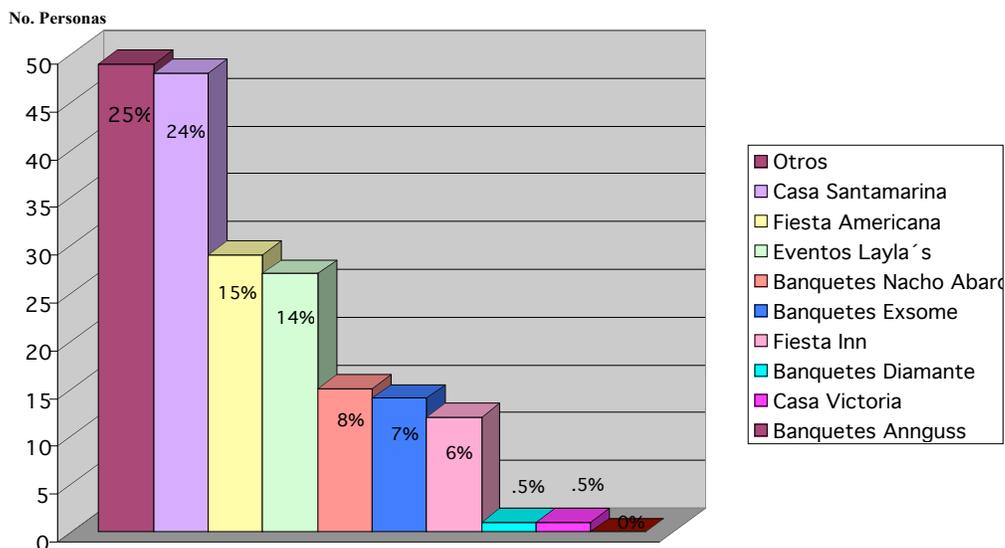
La ubicación de las empresas utilizadas para la organización y servicio en los eventos, han sido locales en un 74%, es decir empresas que tienen su dirección en la ciudad de Veracruz. Aunque también un 14% ha optado por contratar empresas foráneas, es decir que su domicilio se encuentra en otra ciudad; esto indica que el 14% de la muestra utilizó empresas foráneas a causa del alto nivel de insatisfacción que generan las empresas locales (Ver gráfica No. 5).



Gráfica No. 5. Ubicación de las empresas.

4.9 PREGUNTA 8. ¿QUÉ EMPRESA DE SERVICIO DE BANQUETES SELECCIONARÍA PARA SU PRÓXIMO EVENTO?

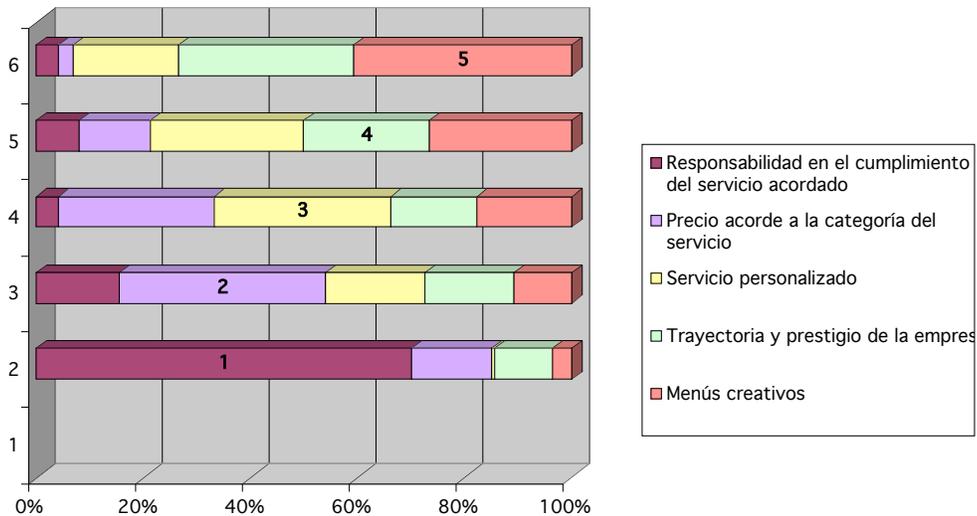
Se cuestionó a los encuestados sobre que empresa de servicios de banquetes elegirían en un futuro para sus eventos presentando una selección de 10 empresas. Las empresas se eligieron del directorio de la ciudad de Veracruz, optando por las que se ubicaran en los fraccionamientos del segmento de mercado elegido como son Fraccionamiento Reforma, Fraccionamiento Costa de Oro, Fraccionamiento Costa Verde, y Fraccionamiento Virginia. Los mayores porcentajes correspondieron a Casa Santamarina (24%), el Fiesta Americana (15%) y Eventos Layla's (14%). El 25% eligió otros, refiriéndose a empresas fuera de la lista (Ver gráfica No. 6).



Gráfica No. 6. Elección de una empresa de banquetes.

4.10 PREGUNTA 9. ENUMERE EN ORDEN DE IMPORTANCIA, (CONSIDERANDO AL 1 EL MÁS IMPORTANTE Y EL 6 EL MENOS) ¿QUE CARACTERÍSTICAS SON LAS MÁS IMPORTANTES, CUANDO USTED QUIERE CONTRATAR UN SERVICIO DE BANQUETES?

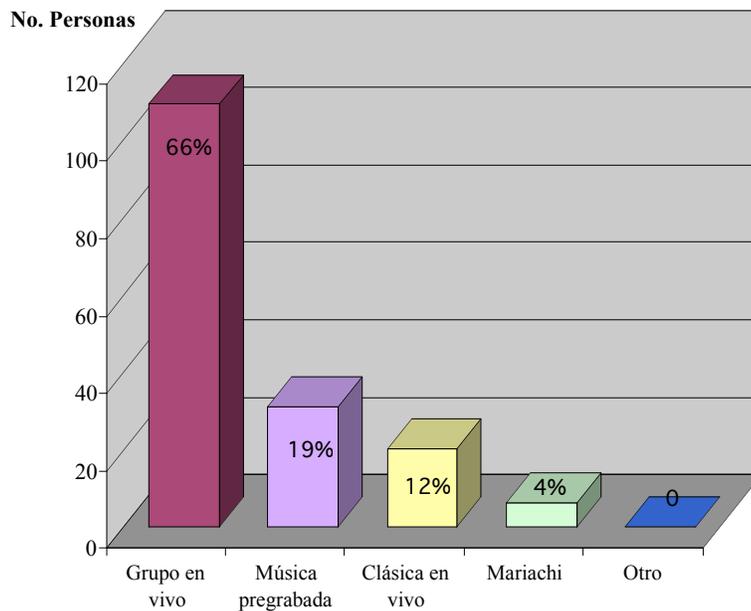
En esta pregunta se buscó conocer las prioridades o preferencias de los consumidores al elegir o seleccionar una empresa de banquetes para sus eventos. Como la preferencia número 1 con un 69% se seleccionó la responsabilidad en el cumplimiento del servicio acordado. En segundo lugar se situó el precio acorde a la categoría del servicio con un 39%. A continuación se ubicó un servicio personalizado con un 33%, en cuarto lugar se indicó la trayectoria y prestigio de la empresa con un 32% y en último lugar se eligió en su mayoría menús creativos con un 40% (Ver gráfica No. 7).



Gráfica No. 7. Características importantes para elegir una empresa

4.11 PREGUNTA 10. ¿EN SUS EVENTOS QUE TIPO DE MÚSICA PREFIERE?

En esta pregunta se buscó conocer las preferencias de los consumidores en cuanto al tipo de música que eligen para sus eventos. La mayor parte de la muestra prefiere música de grupo en vivo con un 66% de las respuestas y solamente el 19% elige música pregrabada (Ver gráfica No. 8).



Gráfica No. 8. Tipo de Música.

4.12 PREGUNTA 11. ¿CONSIDERARÍA QUE EL PRECIO ES UNA IMPORTANTE LIMITANTE EN EL MOMENTO DE ELEGIR UN SERVICIO DE BANQUETES DE EXCELENTE CALIDAD?

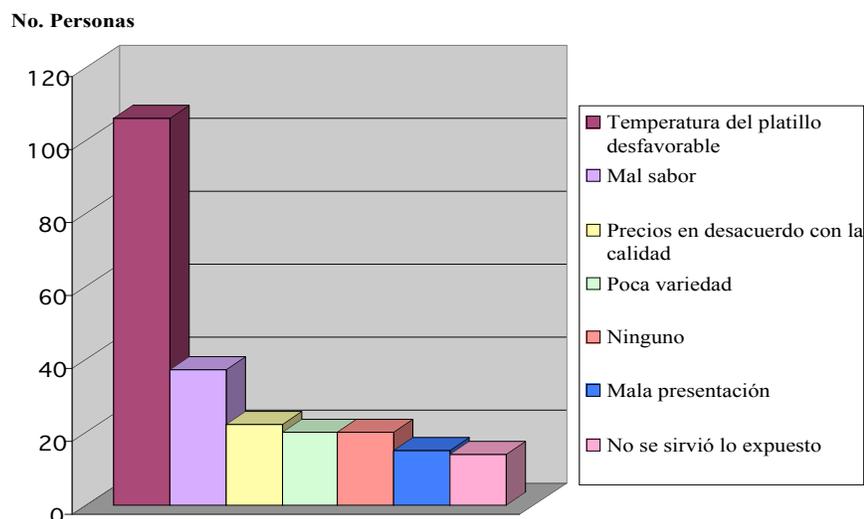
El 70% respondió que sí consideraban el precio una limitante y el resto opinó lo contrario.

4.13 PREGUNTA 12. ASPECTOS DEFICIENTES PERCIBIDOS.

En la segunda sección del cuestionario, se solicitó a los encuestados que marcaran con una cruz los aspectos negativos o deficientes que hayan encontrado en el menú, instalaciones, servicio, limpieza, utensilios y exterior del edificio, en los eventos atendidos por empresas locales de servicios de banquetes en Veracruz.

4.13.1 MENÚ

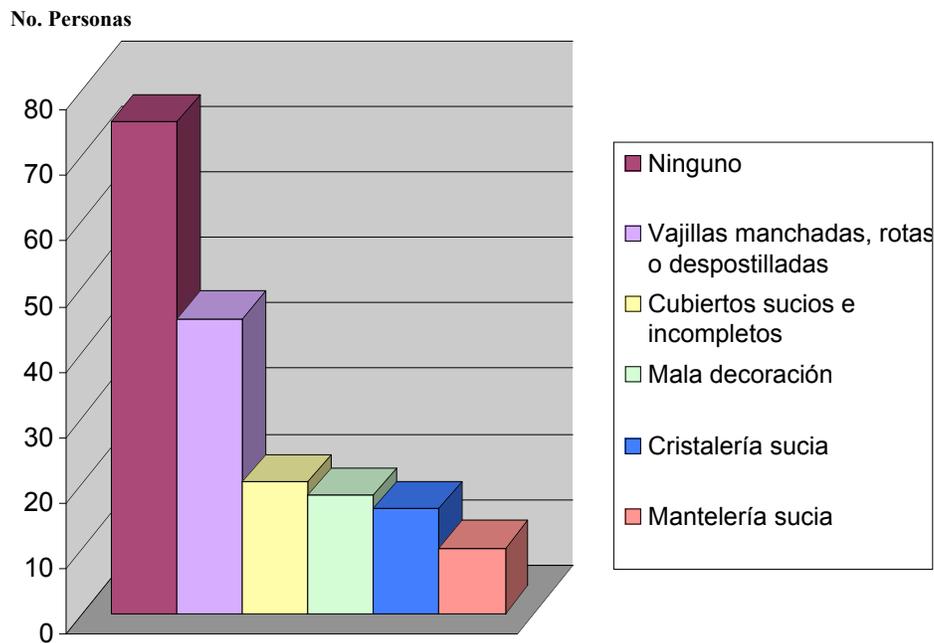
En el área de menú, la temperatura del platillo obtuvo la evaluación más desfavorable. El segundo aspecto negativo de mayor presencia lo constituyó el mal sabor de los alimentos, ver gráfica No. 9.



Gráfica No. 9. Menú

4.13.2 UTENSILIOS

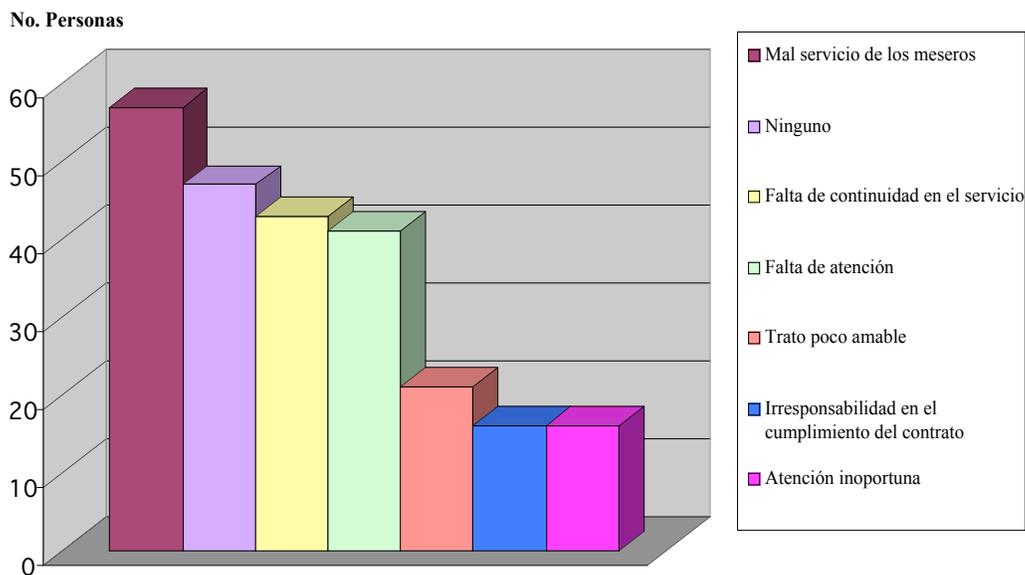
En la gráfica No. 10 se muestran las deficiencias más frecuentes con respecto a los utensilios empleados. En esta pregunta se observa que la mayoría respondió no haber detectado aspectos negativos en esta sección. La mayor inconformidad fue la utilización de vajillas manchadas rotas o despostilladas, el resto de los aspectos se identificaron con un bajo nivel de insatisfacción.



Gráfica No. 10. Utensilios.

4.13.3 SERVICIO.

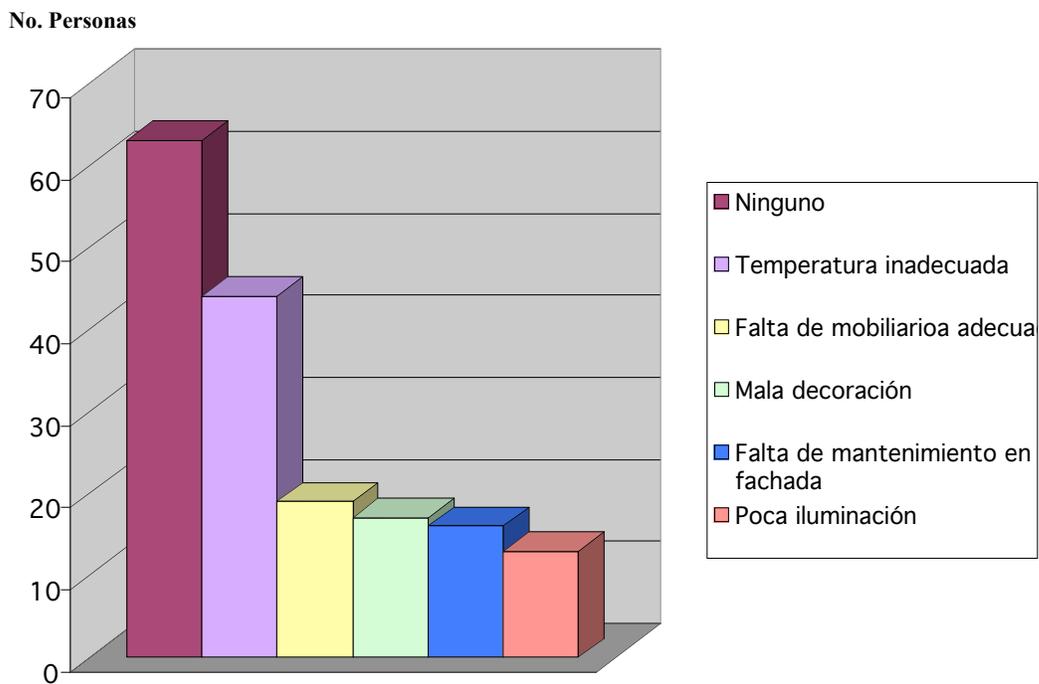
Las respuestas en esta cuestión reflejaron que el aspecto negativo mayor según las personas que contestaron el cuestionario fue el servicio de los meseros, seguido por la falta de continuidad en el servicio y la falta de atención por parte del personal de la empresa. Éste rubro fue el que presentó mayor número de inconformidades por parte de los consumidores (Ver la gráfica No. 11).



Gráfica No. 11. Servicio.

4.13.4 INSTALACIONES.

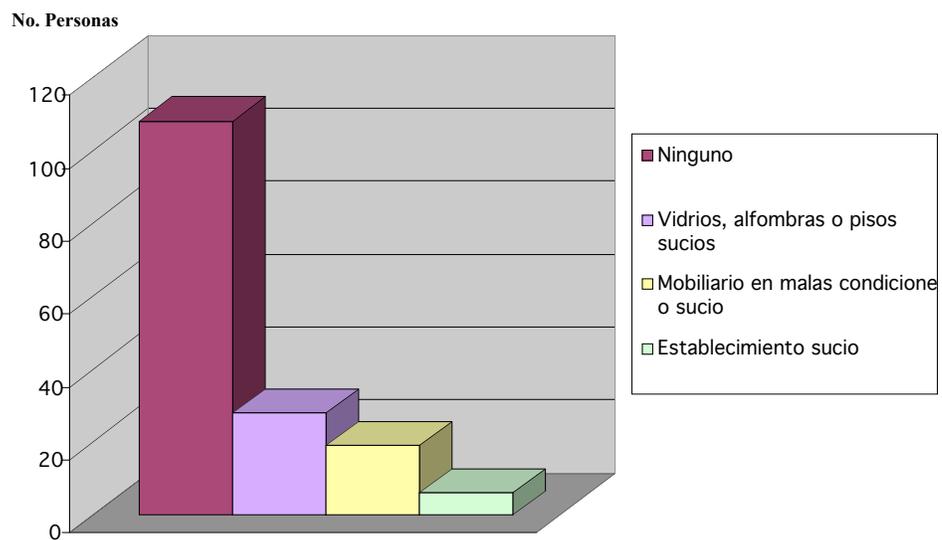
La mayoría de los entrevistados respondieron no haber detectado aspectos negativos en las instalaciones de los establecimientos donde se han efectuado sus eventos. El aspecto deficiente que se indicó con mayor frecuencia fue la falta de temperatura adecuada en los salones (Ver la gráfica No. 12).



Gráfica No. 12. Instalaciones.

4.13.5 LIMPIEZA.

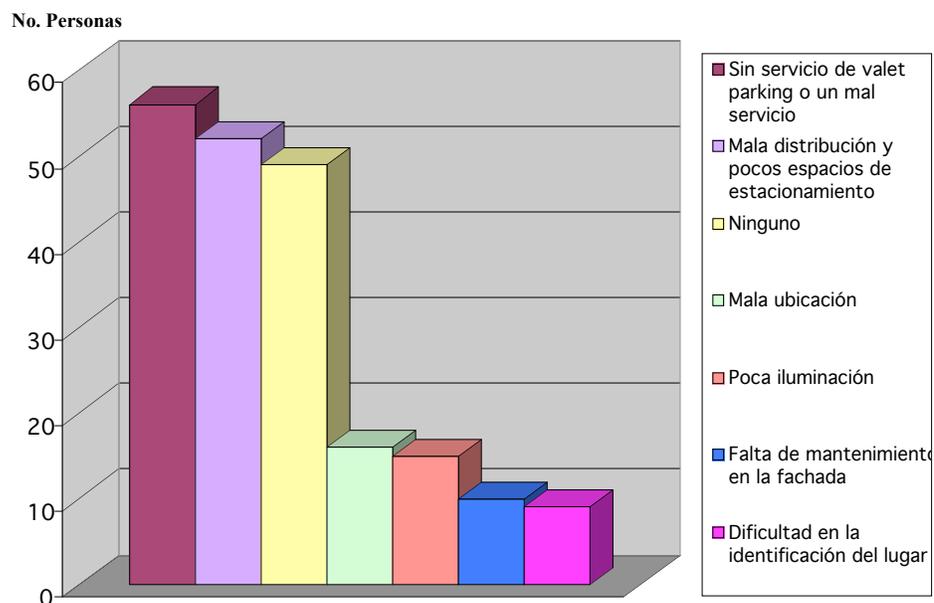
En la gráfica No. 13, se observa que no se encontraron deficiencias en este rubro, ya que la gran mayoría (67%) así lo expresó. Solamente el 17% indicó haber percibido que los vidrios, alfombras o pisos estuvieron sucios durante sus eventos.



Gráfica No. 13. Limpieza.

4.13.6 EXTERIOR DEL EDIFICIO

Un gran porcentaje de los encuestados opinó que el aspecto más deficiente en esta sección fue la ausencia del servicio de valet parking y en el caso de que se contara con este servicio era de mala calidad. También se expresó su inconformidad con la distribución y la falta de espacios para estacionamiento (Ver la gráfica No. 14).



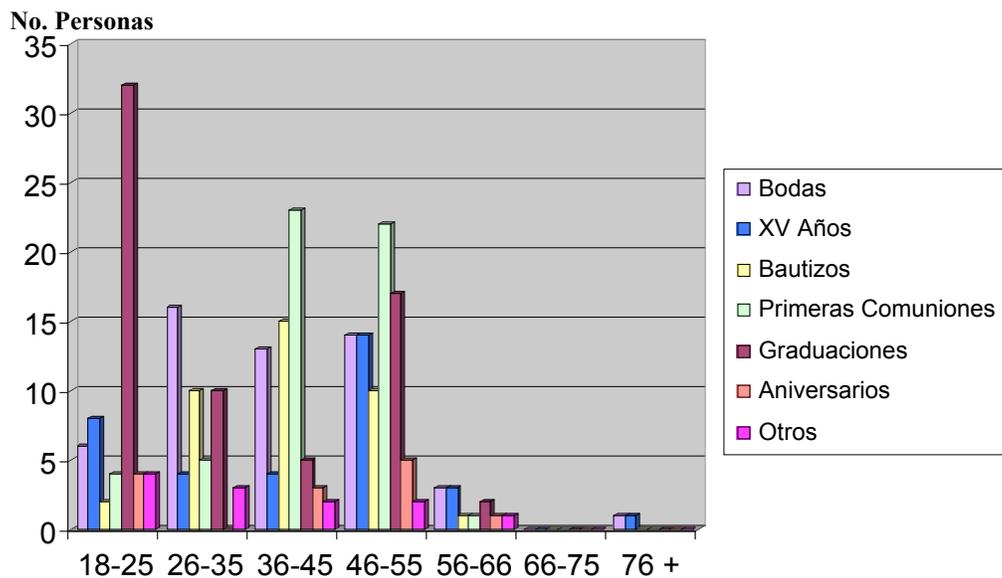
Gráfica No. 14. Exterior del edificio.

4.14 RELACIÓN DE VARIABLES

A continuación se presentan una serie de correlaciones entre las diferentes variables o preguntas, consideradas relevantes para este análisis.

4.14.1 RELACIÓN ENTRE LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS Y EL TIPO DE EVENTOS.

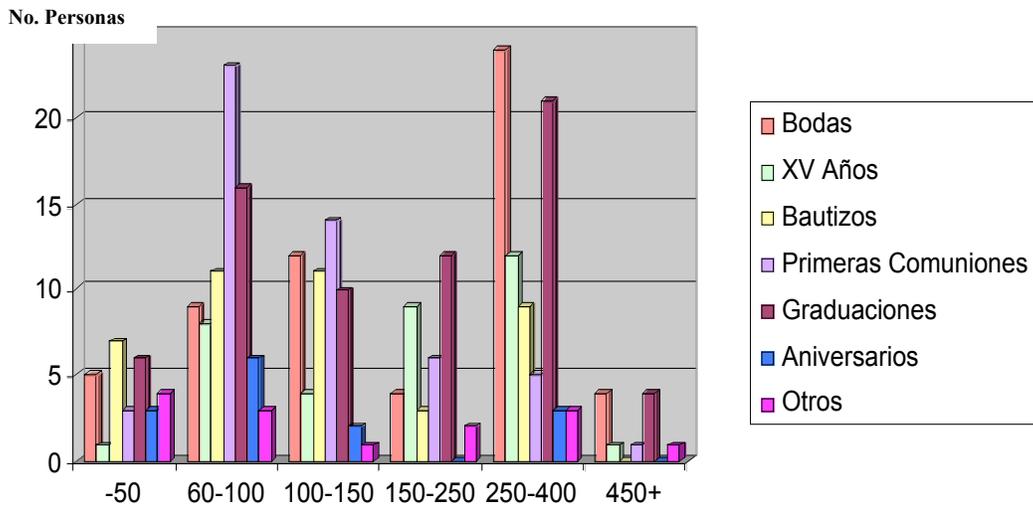
Aquí se observó que los encuestados más jóvenes, es decir entre 18 a 25 años contrataron servicios de banquetes principalmente para efectuar graduaciones y las personas mayores (36 a 45 años y de 46 a 55 años) contrataron con mayor frecuencia servicios de banquetes para eventos como primeras comuniones, graduaciones, bautizos, bodas y XV años (Ver gráfica No. 15).



Gráfica No. 15. Relación entre la edad de los encuestados y el tipo de eventos.

4.14.2 RELACIÓN ENTRE EL TIPO DE EVENTO Y EL NÚMERO DE INVITADOS.

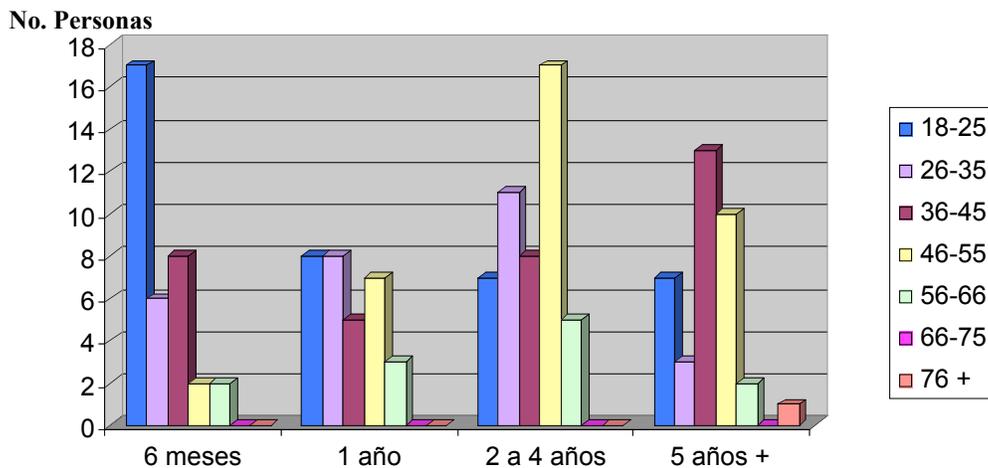
De acuerdo con la relación entre el tipo de evento y el número de invitados, se observó que los eventos con mayor número de invitados (250 a 400 invitados) fueron las bodas y las graduaciones y con un número menor (60 a 100 invitados) se encuentran las primeras comuniones como se observa en la gráfica No. 16.



Gráfica No. 16. Relación entre el tipo de evento y el número de invitados.

4.14.3 RELACIÓN ENTRE LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS Y EL PERÍODO DE TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE EL ÚLTIMO EVENTO EFECTUADO CONTRATANDO SERVICIOS DE BANQUETES.

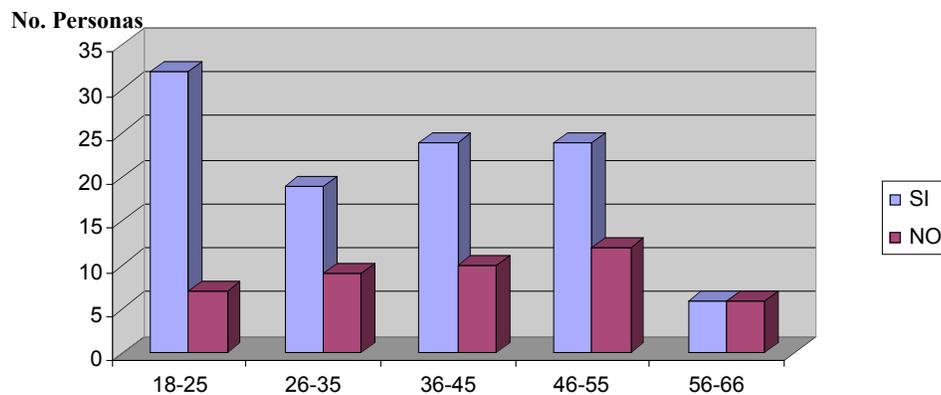
A continuación se presentan la relación entre la edad de los encuestados y el período de tiempo transcurrido desde el último evento efectuado contratando servicios de banquetes, como se observa en la gráfica No. 17 los encuestados más jóvenes (18 a 25 años) son los que requirieron de estos servicios con mayor frecuencia y los que se encontraron en el rango de edad de 46 a 55 años contrataron dichos servicios con menor frecuencia.



Gráfica No. 17. Relación entre la edad de los encuestados y el período de tiempo transcurrido desde el último evento efectuado contratando servicios de banquetes.

4.14.4 RELACIÓN ENTRE LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS Y LA OPINIÓN SOBRE EL PRECIO COMO LIMITANTE EN EL MOMENTO DE ELEGIR UN SERVICIO DE BANQUETES DE EXCELENTE CALIDAD.

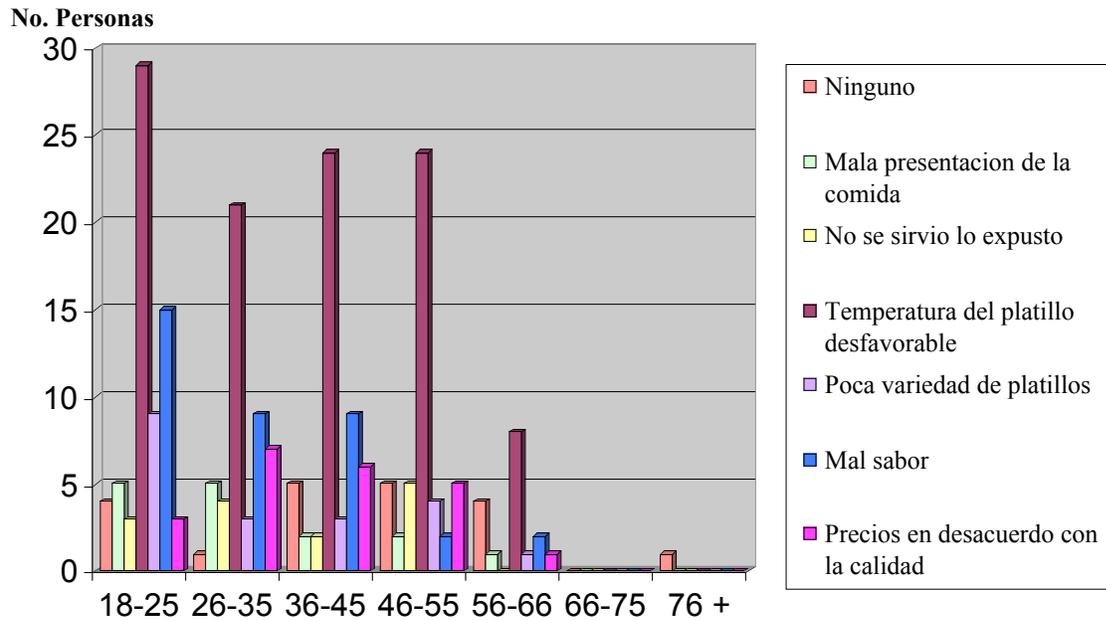
Como se observa en la gráfica No. 18 los encuestados más jóvenes son más sensibles al precio y los adultos de 56 a 66 años no indican una diferencia; sin embargo la mayoría de los encuestados expresaron un cierto nivel de sensibilidad en cuanto al precio.



Gráfica No. 18. Relación entre la edad de los encuestados y la opinión sobre el precio como limitante en el momento de elegir un servicio de banquetes de excelente calidad.

4.14.5 RELACIÓN ENTRE LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS Y LOS ASPECTOS DEFICIENTES PERCIBIDOS EN EL MENÚ.

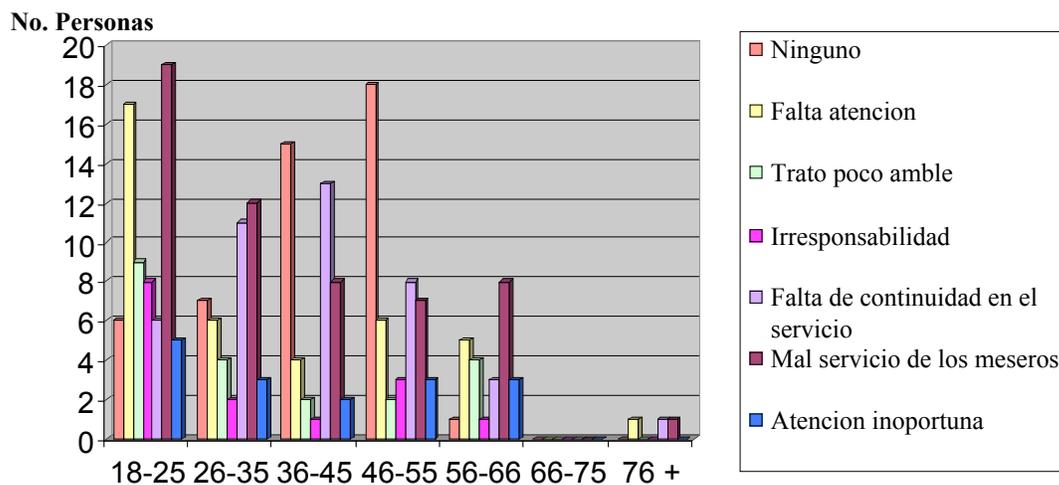
La relación entre la edad de los encuestados y los aspectos deficientes percibidos en el menú de los servicios de banquetes contratados se observan en la gráfica No. 19; donde se observa que los encuestados más jóvenes (18 a 25 años) encontraron mayores aspectos deficientes los cuales fueron la temperatura del platillo desfavorable, mal sabor y poca variedad de los platillos, sin embargo en general sin importar la edad la mayoría de los encuestados percibieron que los platillos servidos en los banquetes se encontraban a temperatura desfavorable.



Gráfica No. 19. Relación entre la edad de los encuestados y los aspectos deficientes percibidos en el menú.

4.14.6 RELACIÓN ENTRE LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS Y LOS ASPECTOS DEFICIENTES PERCIBIDOS EN EL SERVICIO.

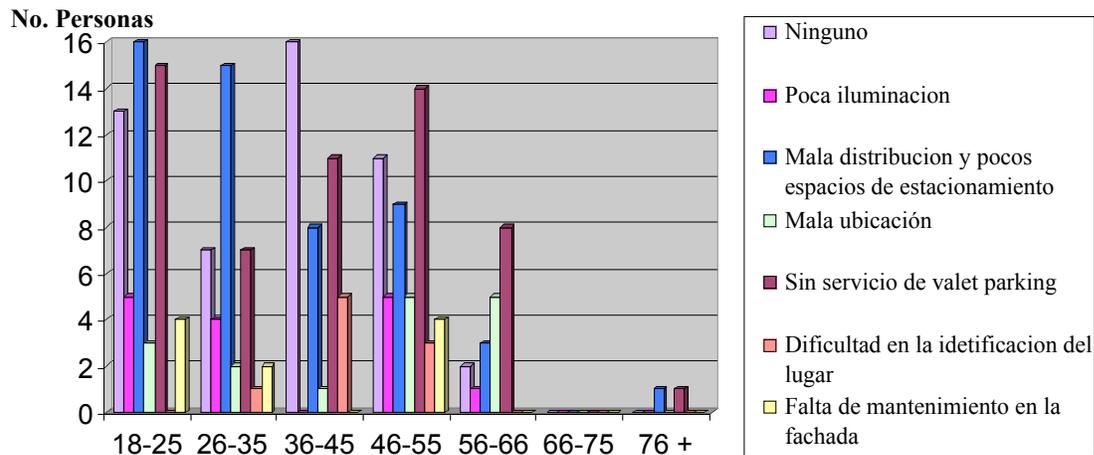
Se observó que existe una relación entre la edad de los encuestados y los aspectos deficientes percibidos en el servicio de los banquetes contratados; como es que los encuestados más jóvenes (18 a 35 años) encontraron mayores deficiencias como son un mal servicio de los meseros y falta de atención del personal. Sin embargo en las personas de edad entre los 36 a 55 años encontraron deficiencias en la falta de continuidad en el servicio y también un mal servicio de los meseros (Ver gráfica No. 20).



Gráfica No. 20. Relación entre la edad de los encuestados y los aspectos deficientes percibidos en el servicio.

4.14.7 RELACIÓN ENTRE LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS Y LOS ASPECTOS DEFICIENTES PERCIBIDOS EN EL EXTERIOR DEL EDIFICIO.

De acuerdo con la relación entre la edad de los encuestados y los aspectos deficientes percibidos en el exterior del edificio de los salones contratados para el servicio de banquetes en Veracruz, se observaron que los jóvenes (18 a 35 años) encontraron que la mayor deficiencia en este rubro es la mala distribución y la falta de espacios de estacionamiento, así como la falta de un servicio de valet parking o en caso de que se contara con este servicio era de mala calidad. Y por otro lado los encuestados de un rango de edad entre 36 a 55 años percibieron menos aspectos negativos en el exterior de los salones o edificios. Éstos también indicaron la falta de servicio de valet parking o el mal servicio de estos (Ver gráfica No. 21).



Gráfica No. 21. Relación entre la edad de los encuestados y los aspectos deficientes percibidos en el exterior del edificio.