



## **CAPITULO IV**

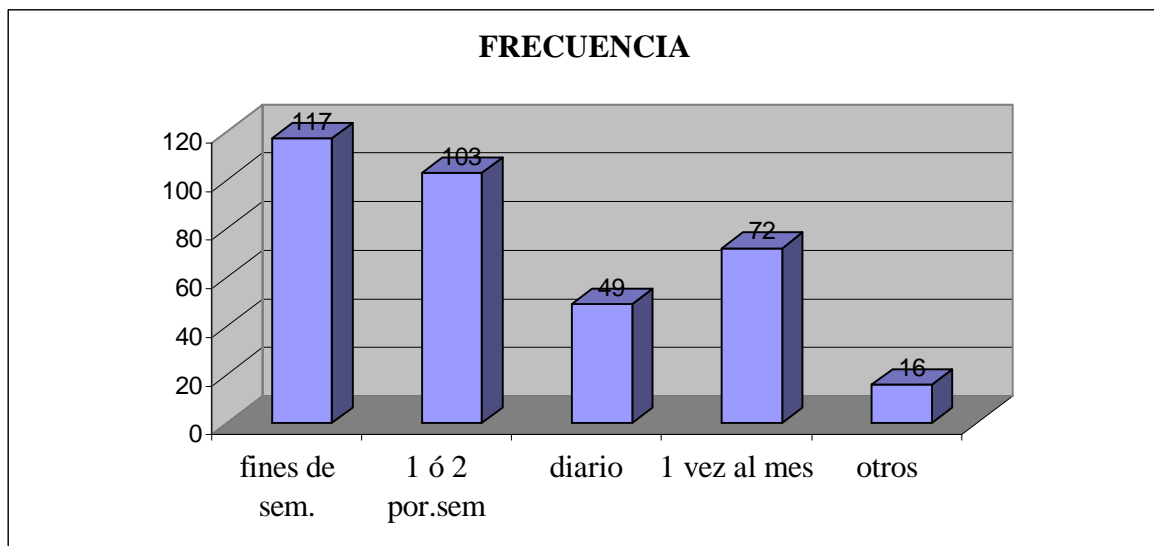
### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

Dentro de este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada para conocer los restaurantes de servicio completo más populares dentro de su categoría y que es lo que practica el personal administrativo u operativo para lograr ser el más popular.

Para tener una idea más clara de lo que las graficas presentan, se recomienda ver los instrumentos de medición que se encuentran en la parte de anexos de esta tesis, el segundo cuestionario fue aplicado a un total de 357 personas mayores de edad, distribuidas en las plazas comerciales el Triángulo, Las Animas, Palmas, Angelópolis y en Universidad de las Américas de la Ciudad de Puebla. A continuación se muestran las gráficas que contienen los resultados de estos cuestionarios.

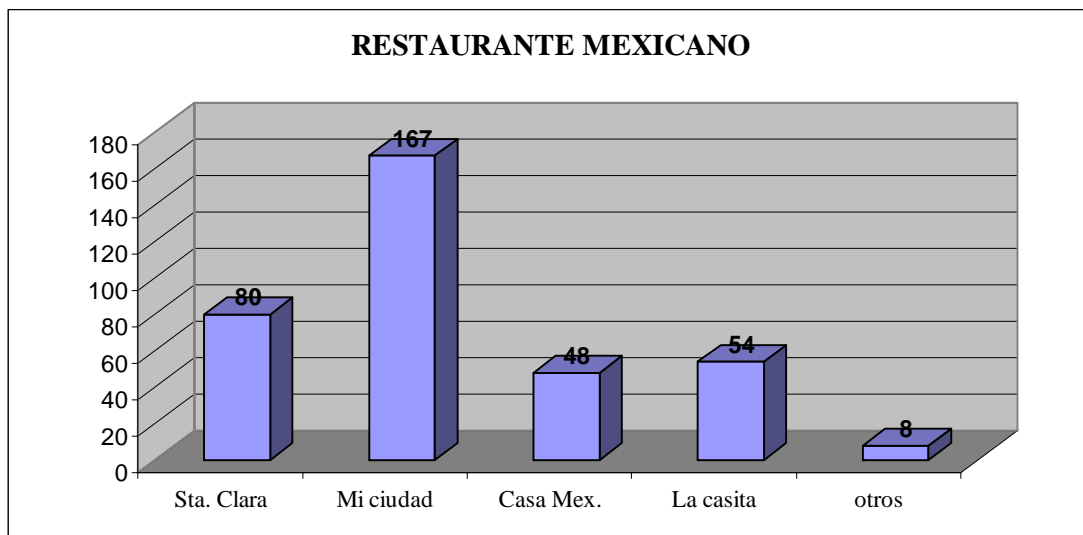
#### 4.1 Resultados de los restaurantes preferidos dentro de su categoría.

En cuanto a la asistencia a restaurantes de la muestra, vemos que 117 personas es decir, el 37% salen a comer a algún restaurante con mayor frecuencia los fines de semana, seguido por el 29% que lo hacen de una o dos veces por semana; un 20% sale a comer fuera una vez al mes y el 13.7% come fuera diario. Como se ve en la figura 1.



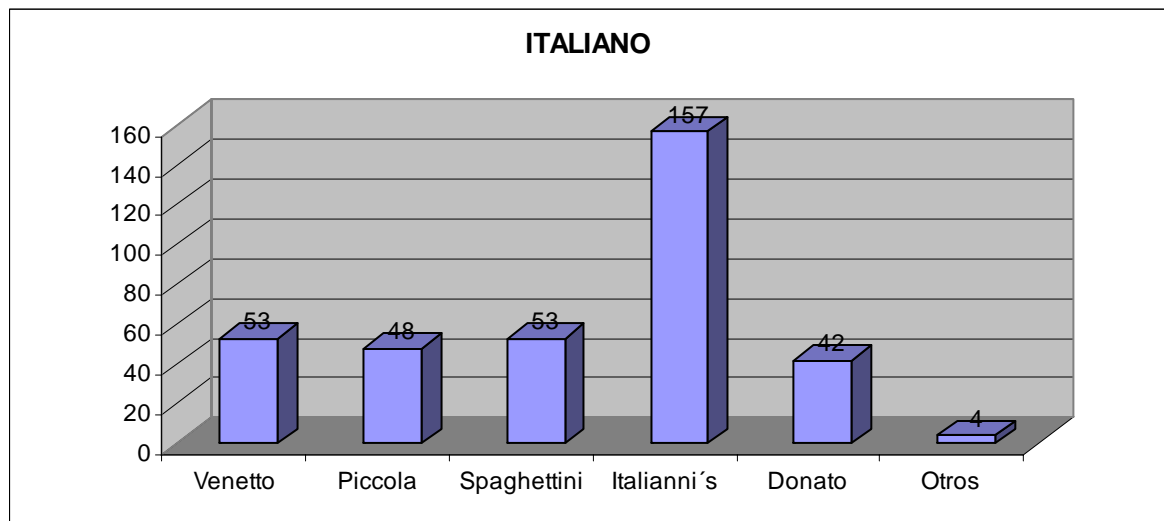
**Figura 1. Frecuencia de salir a comer a un restaurante.**

En la categoría de restaurantes mexicanos, se puede apreciar que 167 personas encuestadas o sea el 47%, prefieren ir a comer al restaurante mexicano de servicio completo de la Ciudad de Puebla Mi Ciudad, siendo el más mencionado dentro de su categoría; seguido por el restaurante mexicano La Fonda Santa Clara con el 22%, La Casita Poblana con el 15% y Casa Mexicana con el 13%, como se muestra en la figura 2.



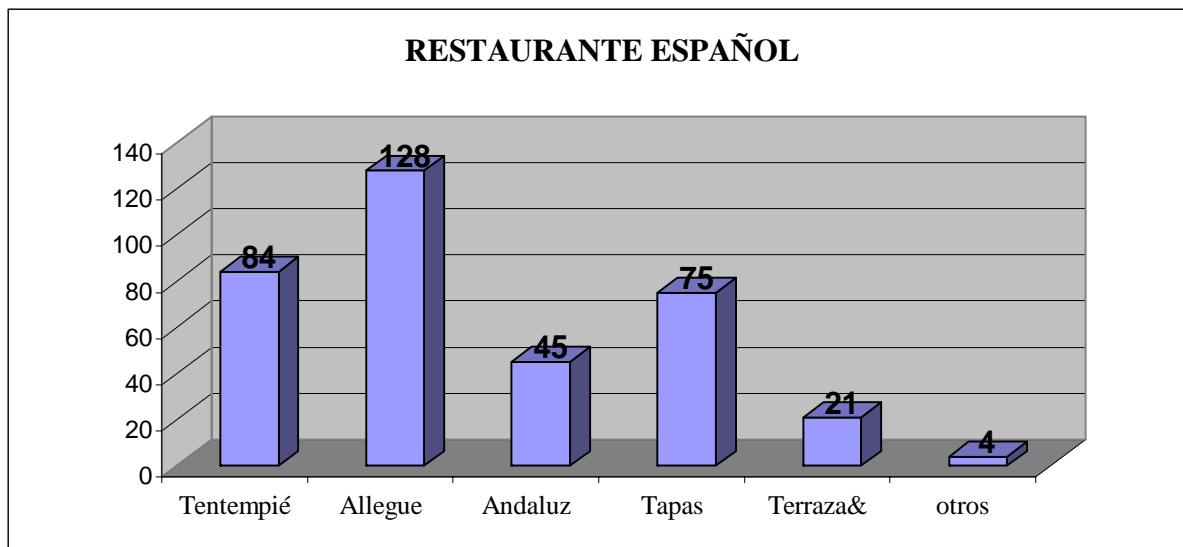
**Figura 2. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida mexicana.**

En la categoría de restaurantes italianos se puede observar que 157 personas correspondientes al 44% del total, prefieren comer en el restaurante italiano Italianni's de la Ciudad de Puebla, siendo el más mencionado dentro de su categoría; seguido por los restaurantes italianos Via Veneto y Gli Spaghetтини con el mismo número 53 (15%) personas que los prefieren, como se ve en la figura 3.



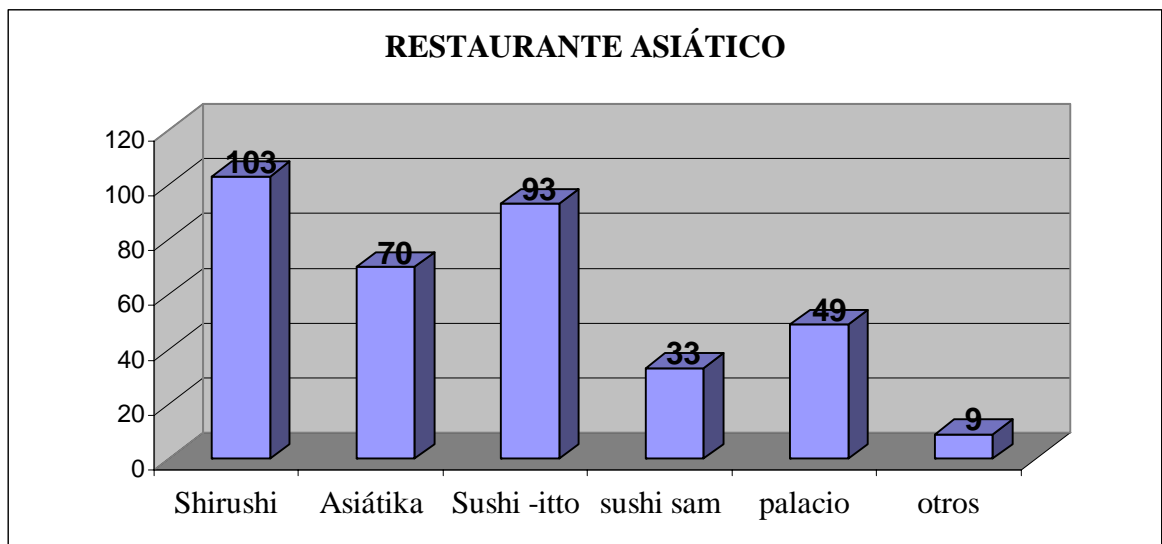
**Figura 3. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida italiana.**

En cuanto a los restaurantes españoles, se puede apreciar que 128 personas encuestadas el 36% prefieren comer en el restaurante español Allegue de la Ciudad de Puebla, siendo el más mencionado dentro de su categoría; seguido por el restaurante Tentempié con 84 menciones que representan el 24%. Como se muestra en la figura 4.



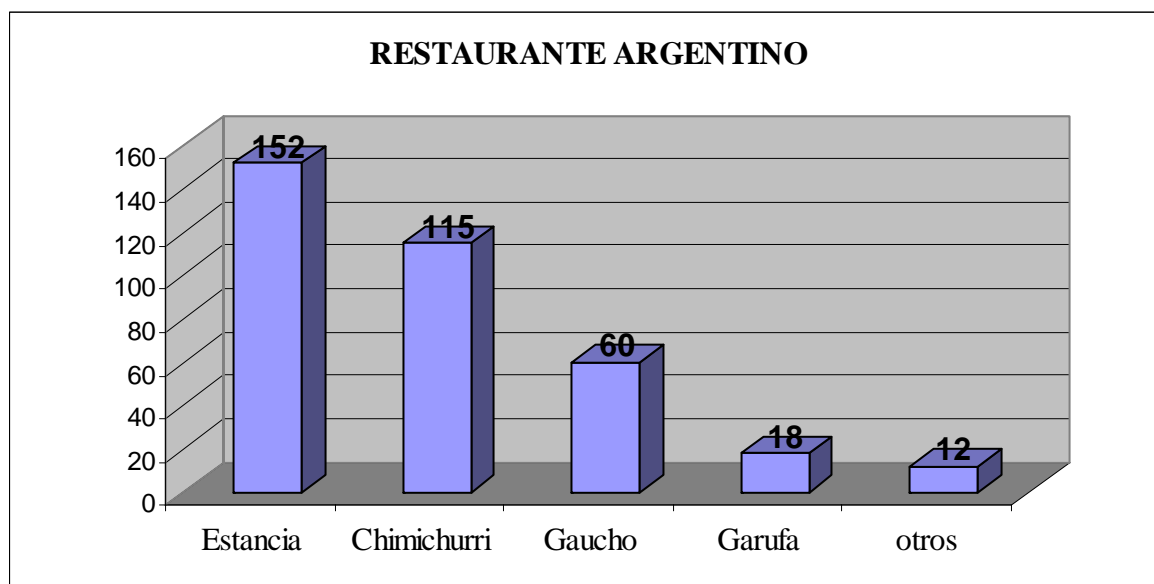
**Figura 4. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida española.**

En lo que respecta a la categoría de restaurantes asiáticos, se muestra que 103 personas encuestadas representando el 29% prefieren comer en el restaurante Shirushi de la Ciudad de Puebla, siendo el más mencionado dentro de su categoría; seguido por 93 menciones con el 26% del restaurante Sushito y 70 correspondientes al 20% que mencionaron el restaurante Asiática, Como se ve en la Figura 5.



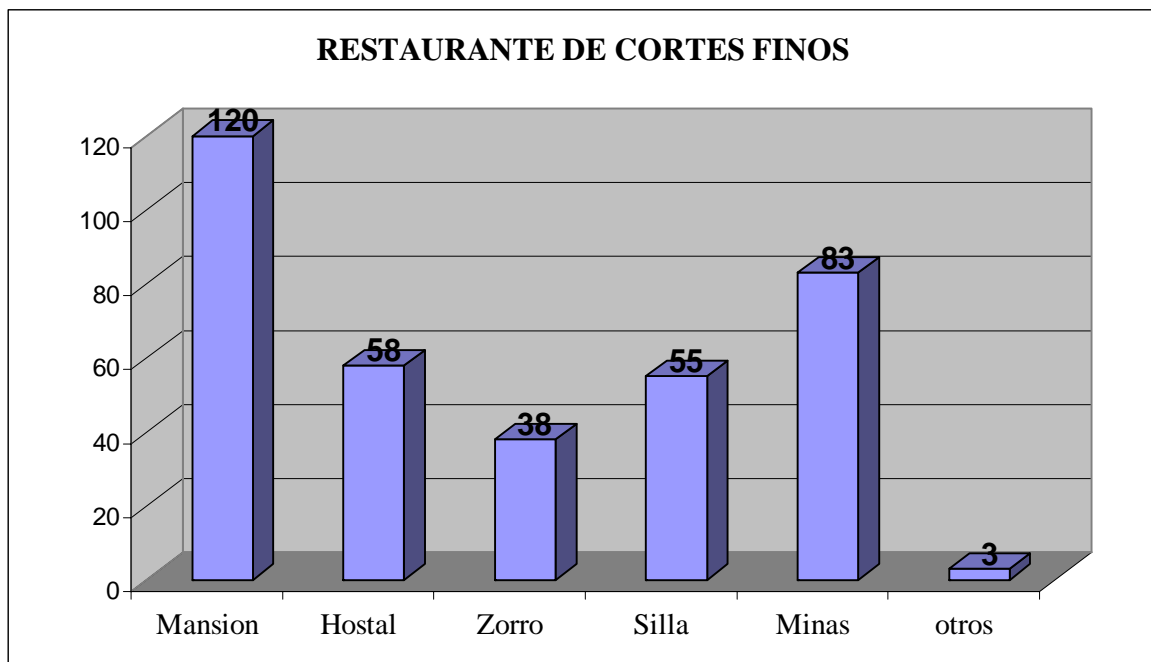
**Figura 5. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida asiática.**

En la categoría de restaurantes argentinos, se observa que 152 personas encuestadas que son el 43% prefieren ir a comer al restaurante La Estancia Argentina de la Ciudad de Puebla, siendo el más mencionado dentro de su categoría; seguido por el Restaurante Chimichurri de la Ciudad de Puebla con el 32% y en tercer lugar El Gaucho con el 17%, como se ve en la Figura 6.



**Figura 6. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida argentina.**

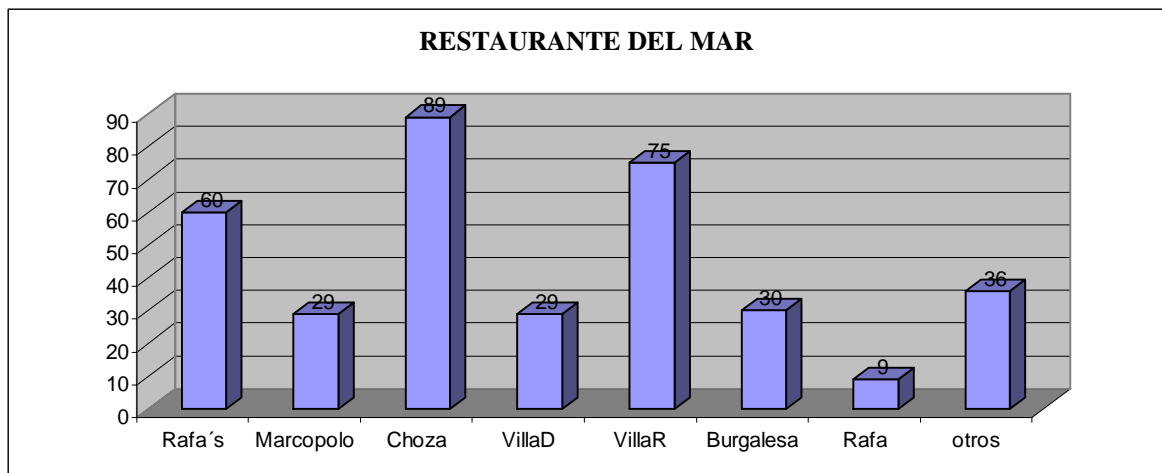
En la categoría de los restaurantes de cortes finos de carne, se muestra que 120 personas encuestadas prefieren el restaurante de cortes finos La Mansión de la Ciudad de Puebla, siendo el más mencionado dentro de su categoría, y representando el 34% de la muestra; seguido por el restaurante Las Espadas Minas Gerais con el 23%, como se aprecia en la Figura 7.



**Figura 7. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida de cortes finos.**

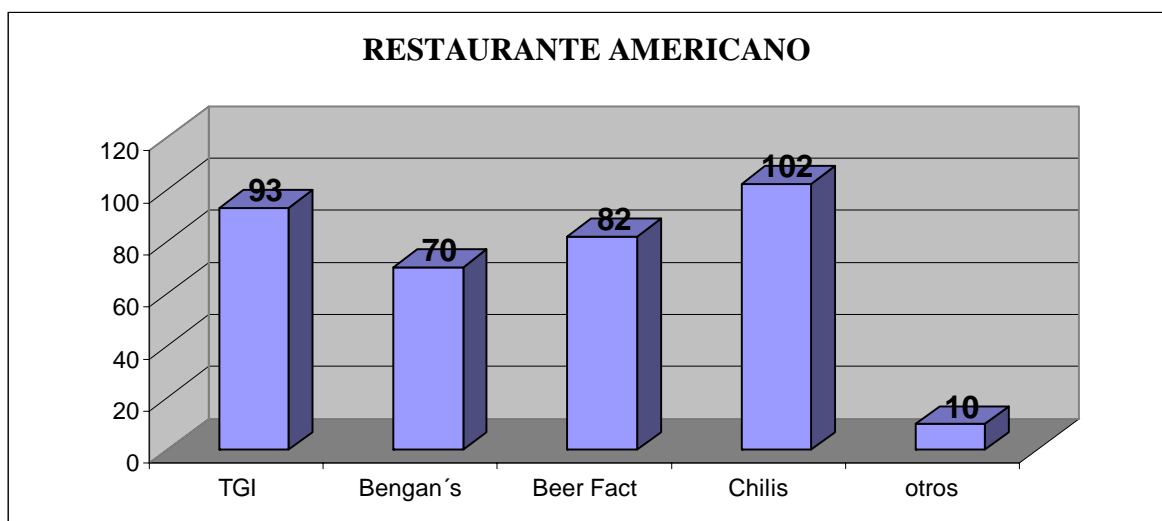


En el área de restaurantes de comida del mar, se observa que 89 personas encuestadas con el 25% del total, prefieren comer en el restaurante de mariscos Choza del Pescador de la Ciudad de Puebla, siendo el más nombrado dentro de su categoría; seguido por los restaurantes Villa Rica con 21% y Rafa´s con 17%, como se ve en la figura 8.



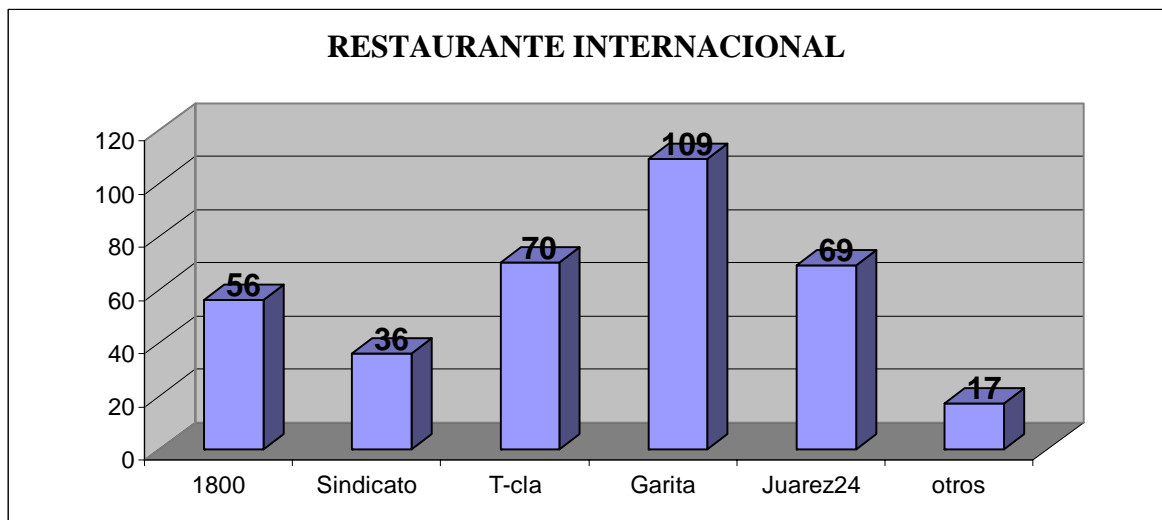
**Figura 8. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida del mar.**

A continuación, se mencionan las preferencias en el ramo de restaurantes de comida americana, donde se observa que 102 personas encuestadas con el 29% del total prefieren comer en el restaurante americano Chili's, siendo el más mencionado dentro de su categoría; siguiendo con el 26% de personas que prefieren el restaurante TGI Friday's dentro de su categoría, un 23 el restaurante Beer Factory y Bennigan's con el 19.6%, como se ve en la Figura 9.



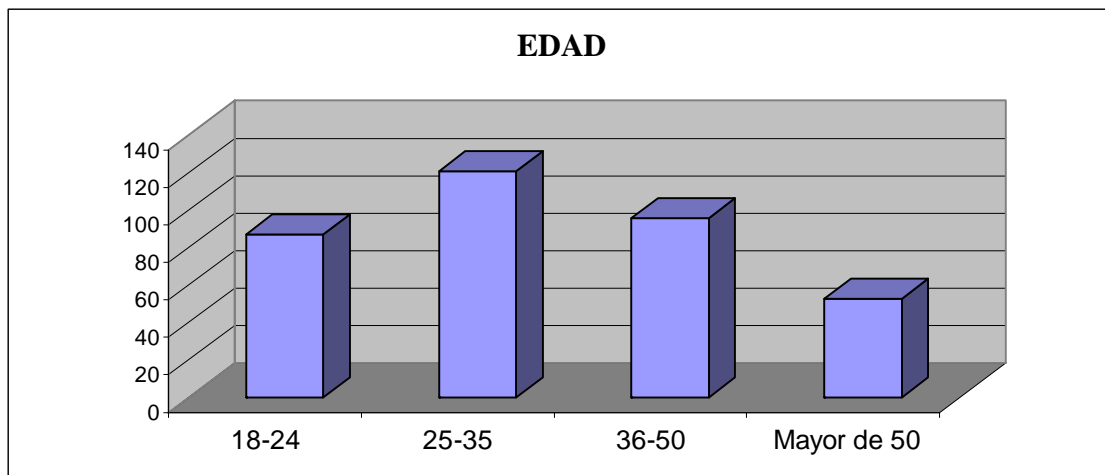
**Figura 9. Selección de la preferencia de los restaurantes de comida americana.**

En las preferencias de los restaurantes de comida internacional, se puede apreciar que 109 personas encuestadas con el 31% del total personas prefieren comer en el restaurante internacional La Garita de la Ciudad de Puebla, siendo el más nombrado dentro de su categoría; seguido restaurante La Tecla con el con 20% siendo el segundo lugar de ser mencionado dentro de su categoría, Juárez 24 con el 19% y el Restaurante 1800 con el 16%, como se ve en la figura 10.



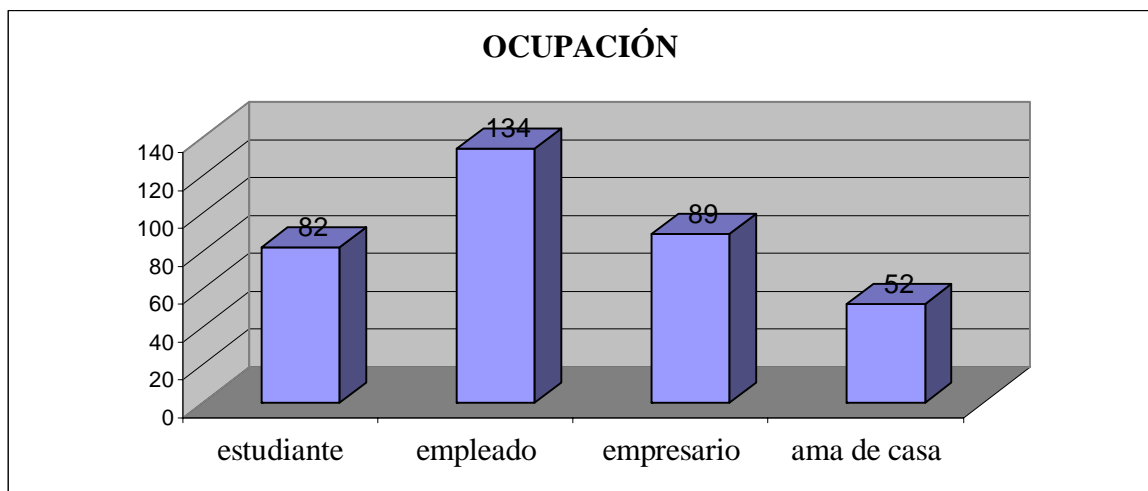
**Figura 10. Selección de preferencias de los restaurantes de comida internacional.**

En cuanto a la edad de los encuestados se observa que en la muestra hubo 121 personas con el 34% del total que se encuentran entre los 25-35, seguido por un 27% que se encuentra entre los 36-50 años de edad, un 24% entre los 18-24 años y solo el 15% de personas mayores de 50 años, como se ve en la figura 11.



**Figura 11. Distribución de edad en la muestra.**

De acuerdo con los resultados, el 38% de las personas encuestadas son empleados, seguidos por 25% de personas que son empresarios, el 23% son estudiantes y 15% son amas de casa, como se ve en la figura 12.



**Figura 12. Distribución de ocupación en la muestra.**

La mayoría de las personas entrevistadas son mujeres con un 53% y el 47% pertenecen al género masculino.

#### 4.2. Relación entre las variables

De acuerdo a la prueba estadística de la chi cuadrada, se pudo determinar que no existe relación significativa de dependencia entre las variables. La relación de las variables realizadas fue: clasificación de restaurantes contra factores demográficos (ver anexo 4).

#### 4.3 Benchmarking de los mejores restaurantes

Ahora se muestran los resultados obtenidos de la entrevista al personal administrativo u operativo. Dos de los restaurantes no proporcionaron información, como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1. Resultados de las entrevistas al personal de los restaurantes. Continúa.**

Restaurantes	Nombre y Antigüedad	Edad empresa	Publicidad	Cambio de menú	Competencia	Software
Mi Ciudad	Manuel Saldaña, 4 años	6 años	Revistas y periódicos	No	Ninguna	No
Italianni´s	Alberto Holguin, 1 año	6 años	Espectacular y revistas	No, solo 1 o 2 platillos	Restaurantes de la plaza	Control de ventas y costos
Allegue	Nazario Herrera, 5 años	12 años-1 año la plaza	Periódico y Radio	No, solo 1 o 2 platillos	Terraza y Tapeo	No
Shirushi	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
La Estancia	Ricardo Morales, 8 años	8 años	ninguna	No, solo 1 o 2 platillos	La Mansión y Chimichurri	No
La Mansión	Rogelio Castelán, 5 años	5 años	Periódico e internet	No, solo 1 o 2 platillos	Chimichurri y Che Garufa	Interno
Choza del P.	Victor Cortés, 1 año	25 años-5 años la plaza	Espectacular	Por temporada	Ninguno	No
Chili´s	J.Manuel Lugo, 4 años	15 años-8 meses la plaza	Ninguna	Cada 6 meses	Tony Roma´s, Bennigan´s y Apple Bees	Aloha
La Garita	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

**Continúa.**

**Tabla 1. (Continuación)**

<b>Restaurantes</b>	<b>Acreditación</b>	<b>Certificación</b>	<b>Promociones</b>	<b>Prácticas</b>
<b>Mi Ciudad</b>	Distintivo H	Interna+dist.H+ curso de servicio y ventas	Cumpleaños	Servicio, seguridad, precios y limpieza
<b>Italiani's</b>	No	Interna c/3 días	Base de datos p/cumpleaños	Sabor, presentación, servicio y limpieza
<b>Allegue</b>	No	Canirac y Sector	Copa de vino- clientes frecuentes	Servicio, precio, sabor y status social
<b>Shirushi</b>	N/D	N/D	N/D	N/D
<b>La Estancia</b>	No	Interna	No	Ubicación, servicio y sabor
<b>La mansión</b>	No	Canirac	15% a empresas, clientes frecuentes.	Presentación, servicio y sabor
<b>Choza del P.</b>	No	Interna	Cumpleaños, clientes frecuentes	Sabor, presentación y limpieza
<b>Chili's</b>	Serve-safe	Interna, seguridad y sanidad, almacén	Cientes TDU	Sabor, presentación y limpieza
<b>La Garita</b>	N/D	N/D	N/D	N/D

**N/D: No disponible**