

CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Marco Contextual

La industria de los restaurantes en México, es una de las de mayor importancia para el desarrollo económico y turístico del país, es generadora de inversión y de empleos en un alto porcentaje, además, de ser el segundo segmento más importante del sector turístico (Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados, CANIRAC, 2004).

Según el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (como se cita en CANIRAC, 2004), en el 2003 estaba compuesta por 234,872 establecimientos, generaba 803,413 empleos directos y 2.2 millones de indirectos, tenía ventas anuales por 136 mil millones de pesos. Participaba con el 2.38% del Producto Interno Bruto (PIB) nacional, así como del PIB turístico; por lo tanto, es una industria de enorme potencial socioeconómico, turístico y cultural.

De acuerdo con el INEGI (2003), en Puebla existen 13,080 establecimientos que se dedican al servicio y preparación de alimentos y bebidas, lo cual generó más de tres mil millones de pesos.

D. Velez (entrevista, 5 de septiembre, 2005), F. Mendoza (entrevista, 13 de septiembre, 2005) y D. Chaltel (entrevista, 28 de septiembre, 2005) mencionaron que las organizaciones y cámaras de la industria restaurantera en Puebla, no cuentan con una clasificación que proporcione las características con las que cuentan los restaurantes en la

ciudad de Puebla para pertenecer a cierta categoría. Cada organización engloba a los restaurantes, de acuerdo a la categoría que cada dueño se otorga.

F. Mendoza (entrevista, 13 de septiembre, 2005) menciona que la industria restaurantera debe de estar preocupada por buscar una homologación en los servicios e instalaciones, ya que la globalización ha impuesto el conocer y prestar servicios a clientes, con cada vez mayores exigencias y experiencias. Es por esto que los restauranteros, deberían de preocuparse por crear una certeza en el comensal acerca de los servicios e instalaciones que van a recibir al momento de probar su producto. Esto llevará a los restauranteros a alcanzar niveles de calidad, entendiéndose como calidad: "La totalidad de funciones y características de un producto que les permite satisfacer una determinada necesidad" (Evans y Dean, 2000, pág. 9).

1.2 Planteamiento del Problema

CANIRAC (2004) define a la industria restaurantera como "El ente que engloba todas las actividades relacionadas con los alimentos preparados, incluyendo la comida para llevar y las bebidas". De esta manera, existen una gran variedad de establecimientos de servicios de alimentos que poseen características, instalaciones y servicios diferentes, que los hacen llamar restaurante, taquería, cafetería, entre otros.

En algunos países existen organismos que cuentan con clasificaciones para la industria restaurantera, lo que permite ver y conocer la variedad de establecimientos alimenticios que existen, así como los criterios con los que tienen que contar para poder pertenecer a una categoría determinada. Estas clasificaciones pretenden generar certeza en el comensal acerca de lo que va a esperar a su llegada.

Según Barite (2000), clasificar consiste en agrupar elementos de acuerdo a cierto

criterio y emplear el nombre de la categoría para todos los elementos agrupados. Como se mencionó anteriormente, en Puebla no existe una clasificación que proporcione las características con las que cuentan los restaurantes, por lo cual, no se tiene conocimiento del producto, servicios, ambiente, instalaciones, personal, localización y rango de precios que los restaurantes ofrecen a sus clientes, al hacerse llamar restaurante, fonda, cafetería, entre otros.

Debido a esto es importante hacer una investigación sobre las clasificaciones existentes en otros países, así como las propuestas por diversos autores en libros, organismos y, lo más importante, las características que presenta actualmente la industria restaurantera en la ciudad de Puebla, con el objetivo de crear una clasificación que proporcione las características con las que debe de contar cada establecimiento, para pertenecer a una categoría determinada; con la finalidad de que pueda ser una herramienta de ayuda para los restauranteros, diversas organizaciones, cámaras, turistas, comensales, y gobierno.

1.3 Objetivo General

- Proponer una clasificación de restaurantes para la ciudad de Puebla.

1.4 Objetivos Específicos

- Crear una recopilación bibliográfica de los diferentes autores que proponen un sistema de clasificación de restaurantes.
- Conocer si existe algún organismo o cámara que clasifique a los establecimientos alimenticios en Puebla.
- Conocer el tipo de restaurantes que existen en Puebla.

1.5 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los diferentes sistemas de clasificación de restaurantes que manejan diversos autores?
- ¿Cómo clasifican y cuáles son los organismos o cámaras que clasifican a los establecimientos alimenticios en México?
- ¿Qué tipo de restaurantes existen en Puebla?

1.6 Justificación y Relevancia

El propósito de esta investigación es proponer una clasificación de restaurantes que sirva como una herramienta de ayuda, para todos los integrantes de la industria restaurantera, es decir, para diversas organizaciones, cámaras, turistas, comensales, restauranteros y gobierno de la ciudad de Puebla.

Esta propuesta se creó al conocer la necesidad de una homologación en los establecimientos de alimentos y bebidas, ya que no existe un organismo, llámese asociación o cámara que proporcione a los restaurantes los lineamientos básicos para establecerse dentro de cierta categoría, esto significa que no se tenga certeza de lo que se recibirá al llegar a cierto establecimiento.

Esta tesis pretende ser un instrumento de ayuda, para cualquier integrante de la industria restaurantera, al permitirles conocer las características con las que un restaurante debe de contar, será de gran ayuda ya que se creará una clasificación, tomando en cuenta los puntos más importantes de las diferentes clasificaciones que existen propuestas por diversos autores, organismos y sobre todo las características que realmente tienen los restaurantes en Puebla.

Se busca que esta clasificación sea un material de apoyo para la Secretaría de Turismo, así como para las asociaciones, ya que en base a esta tesis, podrán elaborar una guía que permita a cualquier comensal, conocer las características que poseen los restaurantes que pertenecen a determinada categoría, logrando que los clientes tengan confiabilidad de que encontrarán el mismo servicio e instalaciones de acuerdo al restaurante que se elija.

Finalmente permitirá a los empresarios encontrar nuevas áreas de oportunidad, ya que la clasificación que se propone esta basada en lo que existe en la ciudad de Puebla y así podrán incursionar en nuevos conceptos que serían atractivos para el mercado poblano.

1.7 Alcances y Limitaciones

- Proponer un sistema de clasificación de restaurantes para la ciudad de Puebla, basado en las clasificaciones que manejan diversos autores, organismos y las características que presentan actualmente la industria restaurantera en Puebla.
- Crear una recopilación bibliográfica de las diversas clasificaciones.
- En el presente estudio, no se tomaron en cuenta los restaurantes cuyo giro principal es la venta de bebidas alcohólicas.
- No se incluyeron aquellos establecimientos que se dedican principalmente a la venta de alimentos para llevar.
- Sólo se tomaron en cuenta los establecimientos que ofrecían alimentos y bebidas instalados dentro de un local.
- Como limitante también se puede mencionar la dificultad que se tuvo en el acceso a la información en los diferentes organismos y restaurantes, ya que no estaban a disposición del público en general.